



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de  
contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas,  
Yurimaguas – 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Flores Ysuiza, Mery Alexandra (ORCID: 0000-00002-5353-1863)

**ASESOR:**

Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo (ORCID: 0000-00002-2126-2769)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mis padres por su apoyo incondicional, que me impulsan día a día a seguir adelante y ser el motivo para continuar formándome profesionalmente.

**Mery Alexandra.**

## **Agradecimiento**

A Dios, por permitirme no cesar en el deseo de cumplir mis metas profesionales. Gracias por darme fortaleza, constancia y perseverancia, gracias por todas tus bendiciones. Asimismo a mis docentes, por sus enseñanzas y aportes en mi formación académica, como también al Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada por guiarnos en el proceso y a todas las personas que contribuyeron en esta investigación.

**Mery Alexandra**

## Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	13
III. METODOLOGÍA.....	41
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	41
3.2. Variables y Operacionalización.....	42
3.3. Población, (criterios de selección) muestra y muestreo.....	42
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	43
3.5. Procedimientos.....	46
3.6. Método de análisis de datos.....	46
3.7. Aspectos éticos.....	46
IV. RESULTADOS.....	48
VI. CONCLUSIONES.....	56
VII. RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS.....	58
ANEXOS.....	64

## Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de gestión administrativa .....	48
Tabla 2 Nivel de satisfacción de estudiantes de contabilidad .....	48
Tabla 3 Prueba de normalidad .....	49
Tabla 4 Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de contabilidad .....	49
Tabla 5 Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de contabilidad .....	50

## Índice de figuras

Figura 1 Dispersión entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes.

51

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 170 y la muestra de 118 estudiantes. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron: Sí existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de contabilidad, el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,983 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ). Estableciéndose que el 96.63 % de la gestión administrativa influye en la satisfacción de los estudiantes. El nivel de gestión administrativa es regular 46 %, bueno 28 % y malo 26 %. El nivel de satisfacción de los estudiantes es medio 47 %, alto 28 % y bajo 25 %. Existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de contabilidad, el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.974, 0.957, 0.948 y 0.978 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ).

**Palabras clave:** Gestión administrativa, satisfacción.

## Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and the satisfaction of accounting students at the National Autonomous University of Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021. The research was basic type, non-experimental, transversal and descriptive correlational design, with a population of 170 and a sample of 118 students. The technique was the survey, and the instrument was the questionnaire. The results determined: If there is a relationship between administrative management and the satisfaction of accounting students, the Spearman's Rho coefficient was 0,983 (very high positive correlation) and a p-value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ); establishing that 96.63 % of the administrative management influences the satisfaction of students. The level of administrative management is regular 46 %, good 28 % and bad 26 %. The level of student satisfaction is medium 47%, high 28% and low 25%. There is a relationship between the dimensions of administrative management and satisfaction of accounting students, the Spearman's Rho coefficient was 0.974, 0.957, 0.948 and 0.978 (very high positive correlation) and a p-value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ).

**Keywords:** administrative management, satisfaction.



## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo, en materia educativa, independiente del tipo de organización, el campo en el que se ejecute la gestión es base fundamental del buen funcionamiento, y el logro de los objetivos establecidos por la organización con el uso de los recursos disponibles, involucrando a todos los grupos de interés, los colaboradores que participan en estos procesos. Pero lo que la gestión, solamente reporta beneficios en medidas que garanticen la calidad de lo que se gestiona. Es en razón a esto que el presente estudio tiene como fin analizar la manera en que se asocia la gestión administrativa con la satisfacción de los alumnos. A su vez, organizar los recursos y evaluar cada uno de los procesos que lo conforman, donde se debe observar que la institución, como operadora de un sistema educativo de calidad, debe funcionar de una manera autónoma, respetando los procesos para el logro de metas marcadas por la misma, las partes y los personajes importantes que participan deben realizarlos de manera espontánea, activa y consiente. (Castañeda & Vásquez, 2016, p.2)

A nivel nacional, el sistema educativo peruano, aún no ha encontrado una solución efectiva respecto al problema de cobertura y calidad en la educación básica en el territorio nacional, se observó en un resultado de aprendizaje inferior a los establecidos por el propio programa. Es evidente que los recursos se dedican a la educación, y parece que el Estado aún no se ha dado cuenta de su papel en la solución efectiva de ambos problemas. Sumándose a ello la baja calidad de los docentes, y el bajo nivel de capacitación, respecto a los métodos de enseñanza, a fin de que el estudiante comprenda todo aquello que se le quiere enseñar. Se debe tomar en cuenta para ello, que el rol fundamental del Estado es ejecutar reformas educativas para obtener resultados positivos dentro del territorio nacional. Teniendo como base los problemas estructurales que se presentan, tales como el poco acceso a educación en las zonas remotas de nuestro país, la desigualdad educativa, la descentralización. Sobre todo, se debe reevaluar el papel que cumplen los docentes, por lo que resulta necesario

abordar dichos temas para lograr un cambio completo en el sistema educativo y generar un progreso como nación.

Se inició el desarrollo de la presente investigación, detallando las interacciones de las variables con las normativas nacionales y regionales, así como su vinculación con los objetivos del desarrollo sostenible, los cuales se detallan a continuación:

Detalle	Norma	Descripción
Desarrollo sostenible – ODS (2015)	Objetivos 4; 8	Objetivo 4: Para 2030, Proteger a los niños y niñas logren su educación en los distintos niveles primaria y secundaria con gratuidad, proporcionalidad, con calidad siempre y cuando produzcan cierto margen de resultados en cuanto aprendizaje, así como también eficiente.  Objetivo 8: Un crecimiento económico justo y sostenible puede acelerar el progreso, crear trabajos decentes para todos y mejorar los niveles de vida.
Políticas Públicas	Ley N° 29571	Código de protección y defensa del consumidor: Tiene razón de ser sobre un estable reconocimiento de ciertos medios que garantizan los derechos al consumidor, que son encaminados como directrices de la política que son entorno económico y social, sobre un entorno jurídico basado en el artículo 65 que constituye la carta magna y régimen social.
Políticas del sector	RER N° 367-2018-GRSM/GR	El proceso de cesión de derechos administrativos durante el período habitual de administración en el gobierno regional de San Martín.

A nivel local, en la escuela de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas, se ha observado que los estudiantes han manifestado inquietudes e insatisfacción con los servicios administrativos que reciben. Inquietudes de sobra conocidas, que carecen de la agilidad, celeridad y eficiencia en la atención a los diferentes trámites administrativos que realizan, y el largo tiempo de tramitación, falta de fluidez en los canales de comunicación e información, que generan reclamos y quejas; además de la falta de experiencia exitosa en el uso de la satisfacción, y la adecuación de los procedimientos administrativos aprobados.

En base a la realidad problemática se formuló el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de

contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021? Los **problemas específicos** se determinaron: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021?

La presente investigación tuvo justificación **por conveniencia**, dado que se estudiarán dos variables, esto marcará el estándar como un problema en la universidad, los resultados ayudarán a tomar decisiones adecuadas con respecto a los hallazgos, especialmente la insatisfacción de los estudiantes con la administración. **Relevancia social**, es un aporte a la sociedad, porque se conocerá el comportamiento de las variables y sus interrelaciones. La parte beneficiaria estará conformada por los estudiantes, pues los cambios y mejoras que se implemente se verán reflejado en los mismos. Esto, a su vez, generará un impacto dentro de la población en general, puesto que los prestadores de servicios podrán crear y brindar servicios que cumplan con los estándares necesarios al momento de tratar con clientes y hacia internos o externos. Su **valor teórico**, porque las conclusiones de esta investigación, usándose como una referencia para que otros investigadores e instituciones que busquen estudiar el tema aquí mencionado, se den cuenta que se encuentran ante situaciones similares. Igual que los resultados que se obtendrán ayudarán a lanzar nuevas propuestas para la solución de los problemas que aquí se encuentran. Esto generará al final una información clara y precisa sobre el estado real.

La **implicancia práctica**, porque servirá de ayuda a resolver los problemas de insatisfacción en los estudiantes y resolver los problemas prácticos en las universidades. Estos problemas deben desarrollar las estrategias necesarias para la atención y el acercamiento a los estudiantes. La **utilidad metodológica**

en la presente investigación se hará uso de las herramientas e instrumentos de recolección de datos.

En base a lo anterior, se planteó el **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021. Los **objetivos específicos**: Identificar el nivel de gestión administrativa en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021. Identificar el nivel de satisfacción de estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021. Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021.

Como **hipótesis general** se planteó: H1. Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Autónoma Nacional de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021. Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021. Como **hipótesis específicas** se plantearon: H1. El nivel de gestión administrativa en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021, es bueno. H2. El nivel de satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021, es bueno. H3: Existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto a las variables se ve respaldado por las siguientes investigaciones: en el ámbito internacional; Galarza, et al. (2020) desarrollaron una investigación de tipo básica, de diseño no experimental, la población fue 112 familias y la muestra fue de 87 familias, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que, el análisis de la información proveniente de las familias determinó que el desarrollo de la gestión administrativa es de suma importancia para la subsistencia de las agrupaciones rurales. Esto como parte de la importancia que tiene el uso de esta herramienta para mantener agrupados y en armonía no solo a los recursos físicos, sino también a las personas que conforman la organización. Con ello, se afirma la importancia de la aplicación de esta variable para de esa manera lograr los objetivos y permanencia organizacional, ratificando el planteamiento de que no importa el campo ni la envergadura de la organización para realizar la aplicación de este instrumento será indispensable para alcanzar los logros.

Torres, et al. (2019) desarrollaron una investigación de tipo básica, de diseño no experimental, la población fue 382 restaurantes y la muestra fue 37 restaurantes, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que, cuando se aplica la gestión administrativa dentro de una organización y se mantienen los lineamientos que conducen al desempeño de esta actividad con eficiencia. Los resultados siempre son positivos, lo cual se evidenció en la presente investigación, en la cual se estableció que el desarrollo de buenas prácticas ayuda a mejorar la gestión administrativa y encaminan a la organización con miras al logro de objetivos. Con lo cual además ayuda a incrementar la calidad de los servicios puestos a disposición de los usuarios. Mejorando la satisfacción de los mismos gracias a la eficiencia en la gestión de los recursos que hacen posible la subsistencia organizacional.

Surdez, et al. (2018) desarrollaron una investigación de tipo básica, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 380 alumnos, la técnica fue la

encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que, el análisis de los resultados esclareció que no existen diferencias considerables en cuanto a las variables abordadas, con lo cual se determina que, mientras mejor sea la satisfacción de los estudiantes, mejores serán las valoraciones hacia la prestación del servicio por la universidad. De modo que se resalta la importancia de desarrollar procedimientos y entrega de recursos que permitan a los estudiantes estar satisfechos y así lograr incrementar las percepciones de calidad educativa.

Por su parte, a nivel nacional se han desarrollado las siguientes investigaciones: Bendezú (2019) desarrollaron una investigación de tipo básica básico, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 24 personas entre docentes y administrativos, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que, se determinó la existencia de correlación de tipo positiva y en un nivel significativo entre las variables que se tomaron para el desarrollo del estudio. Esta afirmación se realiza luego de haber obtenido un valor igual a 0.892 de acuerdo al coeficiente de Pearson, por lo tanto, a medida que se incremente la eficiencia en la gestión de los documentos en la entidad, se incrementará de manera paralela la satisfacción de los colaboradores, como efecto de la dependencia que esta posee hacia la primera variable con lo cual reafirma la correlación encontrada.

Tacca, et al. (2019) desarrollaron una investigación de tipo básica, de diseño no experimental, la población fue de 597 estudiantes y la muestra fue de 80, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que, después del análisis y procesamiento de datos, se determinó que, aquellos docentes que tienen un mejor manejo de su inteligencia emocional, obtienen una mejor calificación por parte de los estudiantes en cuanto a satisfacción por los servicios entregados. Por lo tanto, es necesario que la directiva de la universidad tome en cuenta este resultado y realice una evaluación sobre el estado de la inteligencia emocional de los docentes, de modo que se pueda aplicar las correcciones pertinentes y se logre entregar una mejor calidad de servicio hacia los estudiantes.

Llanos y Perales (2020) desarrollaron una investigación de tipo básica de diseño no experimental, la población y muestra fue de 87 estudiantes, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que, una vez recopilada la información procedente de la muestra, se determinó que las variables se relacionan de manera positiva y al mismo tiempo en un nivel significativo. Por lo tanto, a medida que se mejore la satisfacción de los estudiantes, reflejará la eficiencia en la gestión de los docentes de la universidad, con lo cual se establece la importancia de desarrollar actividades y procedimientos de gestión orientados a la mejora de los resultados como parte de la responsabilidad que recae sobre la casa de estudios para brindar un servicio de calidad acorde a las exigencias de los estudiantes.

A nivel local, Ramírez (2021) desarrolló una investigación de tipo básica, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 30 colaboradores, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que, como resultado del análisis estadístico de los datos, se encontró que las variables se relacionan de manera positiva y a la vez alta, el cual se encuentra sustentado en un valor de Rho Spearman igual a 0.778. Por lo tanto, mientras más eficiente sea la gestión administrativa dentro de la entidad, mejor será la satisfacción laboral de los colaboradores. De esta manera se resalta la importancia de fortalecer esta variable sabiendo que ejerce influencia sobre la satisfacción, considerándolo, por tanto, como una herramienta de alto valor para el logro de los objetivos organizacionales.

Lozano (2018) desarrolló una investigación de tipo básica, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 30 trabajadores. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que, del análisis estadístico se identificó la existencia de una correlación de tipo positiva entre las variables, la cual corresponde a un nivel significativo. Sustentado en que se obtuvo un chi cuadrado calculado igual a (19.09), el cual es superior al valor tabular (15,50); por lo tanto, se establece que, mientras mejores y eficientes sean las actividades dedicadas a la gestión administrativa dentro de la entidad municipal, mejores serán los indicadores del clima laboral que se desarrolla

dentro de las áreas organizacionales. Esto favorecerá al incremento de los niveles de cooperación laboral y logro de resultados para el logro de los objetivos planificados.

Duarte (2019) desarrolló una investigación de tipo básica, de diseño no experimental, la población fue de 275 y la muestra fue de 161 alumnos, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que, después de analizar los datos recopilados mediante las encuestas, se logró señalar que el 50% de los estudiantes consideran que la calidad del servicio educativo brindado por la escuela profesional corresponde a un nivel medio, mientras que la otra mitad lo considera como bueno. Por lo tanto, el grado de satisfacción que sientan los usuarios, determina la percepción de calidad relacionada al servicio brindado, por lo tanto, es necesario que se haga hincapié en el mejoramiento de los elementos que fomentan la satisfacción acompañada de buenas prácticas para fortalecer la calidad de los conocimientos impartidos hacia los estudiantes.

Las teorías que sostienen esta investigación se centran en las variables de estudio: La **gestión administrativa**, según Garrido (2006), lo define como una pieza fundamental donde las organizaciones lo usan para la gestión de sus recursos tanto humanos como financieros hacia el logro de los objetivos de crecimiento. Para ello, se desarrollan diferentes actividades debidamente cohesionadas, las cuales inician con la planificación de las actividades y objetivos. Hellriegel, et al. (2016) al mismo tiempo que se determinan los recursos que son necesarios para realizar las gestiones correspondientes; Asimismo, se desarrolla la organización de los recursos y la asignación de responsabilidades, se realiza la etapa de dirección, teniendo en cuenta que también es necesario que las personas cuenten con un apoyo hacia el desarrollo de sus actividades como parte de sus responsabilidades este proceso finaliza con la actividad de control, con lo cual se verifica el cumplimiento del desarrollo de las actividades planificadas. (Chiavenato, 2013)



La gestión administrativa es generar una organización coordinada con todo el entorno, de crear estrategias para fortalecer la gestión, que el responsable de la gerencia, designe a cada uno de sus colaboradores sus funciones correspondientes, y que ambas partes tienen que encaminarse de lograr el cumplimiento de los objetivos. También se trata de planificar según los recursos materiales o dinerarios que se va dar inicio, de poder mantener una sostenibilidad organizativa, con la buena comunicación de todos los organizadores, de estar pendiente de cada avance que la empresa realiza, o que es lo que necesita para reforzar, que cada área merece ser supervisada, evaluada, para obtener resultados si está funcionando como lo organizado. Lo que interesa es mantener una administración firme, eficiente, transparente, que todo el equipo cumpla con las tareas, para no correr el riesgo de un desbalance organizacional, de que ocasione pérdidas monetarias, por eso es importante manejar un control, de poder estar atentos ante cualquier anomalía y de estar preparados para tomar nuevas decisiones.

También se puede decir que una gestión administrativa bien organizada nos representa con una imagen institucional respetable, lo cual ayuda a obtener una mayor rentabilidad de sí misma. De brindar una nueva alternativa de seguir creciendo. De sentir que un trabajo coordinado une fuerza de superación, para eso tienes que elegir un buen equipo de trabajo de poder conocer sus habilidades y actitudes, brindarles sus respectivos cargos, así encomendarles a capacitaciones, para poder adecuarlos al nivel que quieran que estén preparados para servir a la entidad. No solo se trata de hablar de la gerencia en una gestión, se encarga de percibir todo lo que ocurre en lo interior, de velar por cada cosa y cada detalle. Es considerable tener un líder que les conlleve a la motivación, de asegurar su confianza en sí mismo al ejercer sus labores, de hacer cumplir los objetivos que la entidad quiere alcanzar. Hablar de gestión es de organizarse con la distribución de tareas, de mantener una administración firme, de poder soluciones a casos fortuitos.

Según Pollitt y Bouckaert (2010) sostienen que la gestión administrativa se encuentra integrada por procedimientos debidamente cohesionados que posibilitan la gestión de todos los recursos organizacionales, siempre y cuando se realicen con eficiencia respetando los lineamientos correspondientes. Es decir, su apoyo a la organización se desenvuelve sobre un procedimiento que conste con las herramientas que puedan brindar sostenibilidad a la organización. Por eso se debe tener un plan de acción de cómo se debe operar, y establecer cuáles son las direcciones sobre las cuales se realizar las actividades, siendo importante tener un orden cohesionado. Es nuestro esfuerzo determinante poder dirigirnos de manera constante sobre los objetivos que se quieren lograr, mediante los recursos que se tengan y puedan aprovechar de forma adecuada y poniéndola al alcance de los que necesariamente necesitan para mejorar la calidad institucional, por eso debe encaminarse con los lineamientos que se requieren para la ejecución de las actividades.

Ante cualquier percance para fortalecer la gestión administrativa, deben tomar acciones rápidas antes de que crezca más el riesgo, por eso es importante contar con un salvavidas de estrategias organizativas, ante cualquier percance que se pueda solucionar, porque en eso debe rescatar la gestión, su concentración debe ser en su organización coordinada. Muchas empresas no fracasan porque no tienen recursos, sino por no mantener una gestión administrativa responsable, de estudiar cada paso, de entablar mecanismos de soporte, de vigilar que aspectos son importantes, la gerencia administrativa debe caminar y vigilar cada área, de mantener una comunicación de confianza, de poder recomendarles que esto hay que mejorar, de poder motivar que si son capaces, de seguir ejerciendo un nuevo plano de organizaciones, en caso no llegue a funcionar lo planteado, de seguir manteniendo el orden, de que todos se ubiquen en su puesto adecuado, que todos puedan informar que herramienta falta para poder completar su obra, de enfocarse en conseguir el camino adecuado de llegar a la meta de los objetivos.

Es importante obtener un líder que maneje y encamine a una administración eficiente, de brindar tareas de acuerdo a su análisis, de acuerdo a sus perspectivas de cuál es el mejor camino que se tiene que seguir. Un líder que les motive a sus compañeros que debemos estar enfocados en cumplir las metas, de que se puede lograr más de lo propuestos, de ayudarnos mutuamente, de tener la comunicación asertiva, de todos son un equipo y que, si uno cae, todos ayudarle a levantarlo, y llegar juntos a la meta. De tener todo ellos, se considera una organización con liderazgo, que compete con su dinamismo de saber organizar de manera adecuada, con la experiencia que se maneja se puede conseguir muchos logros, de hacer incrementar la productividad para nuevos ingresos económicos, de poder obtener un gran margen que represente a una gestión de éxito, que cada manejo, cada actividad que se ha realizado, ha sido plenamente coordinada, eso da como respuesta de que se ha armado un buen plan de acciones, contando con los mecanismos que distribuye el manual administrativo.

Alvarado (2018), afirma que, la gestión administrativa también depende del uso de diferentes recursos y tecnologías que posibilitan la eficiencia del proceso. Es de suma importancia que las personas que se encuentran a cargo del proceso reúnan las capacidades cognitivas y técnicas para ejercer este cargo, es decir, que las personas que impulsen la gestión administrativa deben contar con una serie de competencias que sirvan para concretar las metas y se dirijan hacia una sola dirección. Esto implica actualizarse con la utilización de herramienta tecnológicas que tiene un valor agregado para la realización de las actividades que podrán servir como un medio necesario para el desarrollo de objetivos. Sin embargo, difícilmente se utiliza los recursos que se tienen de la mejor forma. Es por ello que se necesita identificar cuáles son las necesidades esenciales que se necesiten satisfacer para aplicar de forma adecuado los instrumentos con los que se cuenta. Por eso tienen que tomarse en cuenta una distribución objetiva, proporcional sobre los recursos que serán importante para la optimización de resultados que serán de índole positivo para la sociedad.

Es interesante también que dentro de la gestión administrativa se pueda planificar un informe FODA, sobre las fortalezas que hace que les competa ser grandes, oportunidades de seguir generando más ingresos, qué herramientas son necesarias conseguir, debilidades que ver y cuál es el punto que no tiene una solución. Además, de las amenazas de lo que no eres capaz de demostrar y lo cual hace que te haga más fuerte organizacionalmente. Todo esto ya se va adjuntando de acuerdo al análisis que ya se consiguió durante su procedimiento, para que se pueda trabajar en base a ello, que es una motivación o un espejo de lineamientos que se tiene que mejorar. Una buena gestión comienza desde el comportamiento de la gerencia hacia los colaboradores, ya que ellos siguen instrucciones, siguen el ejemplo de ser mejores cada día con su trabajo asignado. La gestión administrativa compete al conjunto de acciones, tareas, para conseguir llegar a cumplir lo prometido que son los objetivos propuestos, de velar por el servicio humano, de poder mantener informado cada área de acuerdo al control que se maneja.

Hablar de gestión administrativa no solo es maximizar los recursos que ya se tiene, de mantener bonita la estructura del lugar de funcionamiento. Eso no transmite mucho al comparado de una verdadera gestión que se trata de cooperar, organizar, distribuir acciones, que representen a la salud de mejorar la organización, de mantenerlos firme, ordenados, cada uno que ya sabe que función debe cumplir, de mantenerse comunicados todo lo referente a las actividades productivas, de orientar y motivar cual es la razón de cumplir sus labor por lo cual fueron solicitados, que cada cargo es una responsabilidad bajo sus tutelas, de resultar beneficios positivos, de conseguir el compañerismo organizacional, de trabajar de acuerdo a los principios y valores que la entidad plantea. Todo ello, son como reglas o normas que la entidad tiene como referencia, una buena gestión siempre será clave de crecimiento y superación depende quien lo organice, y potencialice las tareas respectivas.

Asimismo, Melgarejo (2011) afirma que, el uso de la gestión administrativa responde a la necesidad de las organizaciones para gestionar sus recursos

de manera eficiente, de modo que se tenga control de todo, para poder tener una visión amplia del desarrollo de las actividades planificadas, de modo que el logro de los objetivos orientados al crecimiento, sean mucho más alcanzables. Este se manifiesta que para concretar las actividades es necesario poder contar con el acompañamiento que se le debe brindar a las actividades, control sobre las situaciones que se realizan, supervisión para estar atento a los problemas. (p.155). Esta gestión se enfoca en el aprovechamiento de recursos materiales, financieros y humanos al máximo para que la organización sea más productiva y por ende alcance el éxito en el corto, mediano y largo plazo; es decir, busca la optimización de los costos y gastos, para ello utiliza recursos tecnológicos en sus procesos administrativos y productivos, en los recursos financieros se centra en la distribución correcta para que toda las áreas función correctamente y pueden desarrollar sus actividades con normalidad, en los recursos humanos se centra en aprovechar al máximo para ello fortalece las habilidades y competencias, lo cual permite que aumente su rendimiento laboral.

Una buena organización de gestión administrativa puede conseguir abrir muchas puertas de beneficios, de poder conseguir refuerzos competentes, de conseguir las herramientas adecuadas para su productividad, de incentivas a más entidades, que son el ejemplo de seguir. Poder conseguir más recursos financieros para seguir proyectándose de pensar en grande, de tener un optimismo positivo, una organización competente, tiene que darse a mostrar con una organización unida. En cuanto a la comunicación, lo que sucede, mantener coordinaciones, como una cadena de superación para no dejar a uno atrás, de encaminar pensando que todos están trabajando y esforzando para conseguir el mismo objetivo, y poder potenciar los recursos económicos que la entidad maneja. Hacer crecer el capital que se dio inicio en su proceso de apertura, de lograr metas que han sido posible desarrollarlas o construirlas, que cada esfuerzo es valioso, para ser uno mismo, una gestión traduce en ser la clave de superación de crecimiento que asegura el fortalecimiento de información positiva.

Para dar inicio a una organización empresarial hay que basarse en el manual administrativo de poder encaminar bien con la gestión administrativa, porque dentro de su contenido menciona muchas técnicas, procedimientos que se tienen que realizar, como la ejecución, organización, ejecución, dirección y control. Un instructor administrativo, no es realmente porque sabe la práctica también tienen que ver con la teoría administrativa por lo cual fue formalizado, de conocer los riesgos que puede atraer; sino se cumple cierto aspecto, claro no seguir al pie de la letra, pero si tenerlo como guía de referencia, para el conocimiento. De lo contrario, se entendería que cosas están sujetas a la administración, un instructor con la experiencia ya va reemplazando las piezas adecuadas al procedimiento estructural de la administración. Entonces la gestión administrativa nos da entender muchos aspectos que lo relacionan, para fortalecer la administración, de ayudar a lograr la supervivencia de los recursos materiales, monetarios, y el trabajo humano, para una buena obtención de beneficios.

En ese sentido, se debe contar con una participación activa para las acciones que se proponen, debiendo ser direccionadas estas de cierta forma que se alcancen los objetivos propuestos para lograr las metas esperadas con resultados favorables. Por eso se debe considerar involucrar a todos a estar dirigidos al trabajo en equipo, con la comunicación asertiva que necesiten. Esta centra su atención en el ambiente laboral lo cual realiza acciones tales como remuneración acorde a las funciones y responsabilidades asumidas y sensibilización dirigido a los colaboradores para que comprendan que el éxito o fracasa de la organización depende de cómo se realice las actividades. Además, motiva para que las actividades planificadas se desarrollen con eficiencia, esta gestión se enfoca en minimizar los costos y gastos, por lo cual moderniza sus procesos administrativos y productivos, con la finalidad de tener un servicio o producto de calidad. Distribuye los recursos de manera correcta, es decir, de acuerdo a las necesidades de las áreas para que funcionen con normalidad. Además, facilita los recursos materiales, lo cual ayuda al cumplimiento de la metas y objetivos en el tiempo proyectado.

La responsabilidad y compromiso encaja como persona que desarrolla la gestión administrativa de poder encaminarse conforme a los principios y valores que la entidad tiene referente a su origen. No es necesario poseer una empresa de gran nivel para emprender o ejercer tus capacidades, si hablamos del personal que ocupa un lugar laboral dentro de una institución. En una gestión se necesita que todo personal cumpla sus deberes y este concentrado en lo que desarrolla, de tener en mente que esto se trata de trabajar de manera coordinada, que todos son un equipo de ayudarse unos a los otros. La gestión siempre va ser la sobrevivencia de los recursos que se maneja para darle un nuevo enfoque de crecimiento, y no desperdiciarlo sin ser obsoleto, de crear estrategias de alternativa de superación. Quizás no toda estrategia funcione, pero si puede funcionar otra, que una vez encajado siga manteniendo la misma potencia de la misma capacidad de aspectos y beneficios positivos. Hablar de gestión corresponde de trabajar en equipo y en coordinación.

La gestión administrativa busca la utilización de recursos nuevos para que la empresa alcance sus objetivos de lo que ya apertura. Obtener nuevos beneficios de contraer resultados de crecimiento y superación, de completar la valla propuesta, de cumplir los objetivos propuestos por sí mismos. Una gestión de manera ordena y organizativa estructuralmente si ayuda a tener una supervivencia, además puede fortalecer a nuevos cambios, de conseguir una imagen constitucional de gestión administrativa competente, de poder contar con un equipo de que trabaja de manera ordenada y coordinada, que se trata de empeñar el trabajo para demostrar una administración eficiente y transparente, lleno de oportunidades. Por eso es importante crear un buen plan de supervivencia, de tener un maletín de salvavidas, ante cualquier situación que se pueda presentar, de estar preparados para adecuarse a los nuevos cambios, que se presentan en el entorno, de cambiar de estrategias según cómo va el crecimiento, de plantear nuevas propuestas, de tomar nuevas decisiones ante un plan de estudio.

El autor Münch (2014) afirma que, cuando se desglosa a la variable, se obtiene que, el término gestión hace referencia al procedimiento de ordenar los recursos con los que cuenta la organización. Mientras que el término administrativa, hace referencia a la función que desempeña la persona encargada de desarrollar esta importante labor; es decir, que todos los recursos que se deben utilizar deben estar preparados y estructurados para que sean dirigidos hacia los diferentes estamentos de la ciudad que involucren de alguna forma a los demás sobre las actividades que se desean realizar pudiendo de alguna manera aprovechar y maximizar la utilización de recursos; de tal manera que no nos falten al momento de la ejecución. Esta se responsabiliza del funcionamiento u operatividad de la organización por lo cual realiza un conjunto de actividades tales como la planificación de las actividades, para tener un orden en desarrollo de las actividades. Define quién o quiénes serán los responsables de ejecutar las actividades, después se enfoca en direccionar las actividades para que los objetivos se cumplan tal como se proyectó. En el proceso de ejecución de las actividades se centra en realizar acciones de seguimiento y control para que las actividades estén encaminadas a la consecución de los objetivos en el caso de encontrarse deficiencias en el proceso de ejecución, se realizara medidas correctivas o de mejora.

La gestión administrativa desarrolla un papel preponderante en cualquier entidad con solo el hecho de tener en claro la teoría y la práctica, ya que cada empresa es diferente, y cumple diferentes objetivos. Se trata de darle un nuevo giro a la administración que se quiere desarrollar, de dejar un poco lo tradicional, y adecuarse a un nuevo mecanismo de crecimiento, ya que cada año es nuevo. Las tendencias cambian de un momento a otro, lo cual es justificable el rol de estrategias, de plantear nuevas tareas. También hoy en día la mayoría de entidades empresariales se apoyan en un sistema tecnológico, utilizan aplicaciones para controlar y evaluar en que porcentaje se ubica su nivel administrativo. Ya no es difícil implementarse, la tecnología trata de resolver, muchas dudas, hace que sea una herramienta indispensable en la gestión ya que es un método más rápido, sencillo, y económico, y fácil



de adaptarse. Entonces quiere decir que manejar una gestión administrativa ya no es complicado en nuestros días, ya es más modernizado, lo cual se puede manejar y controlar, y así ser más eficaces con el cumplimiento de los objetivos.

Es importante desplegar responsabilidades a los participantes para tener un rol participativo más amplio y que se realice de forma concreta para cumplir con las funciones que son encomendadas de esa manera se termina realizando una labor estructural para el desenvolvimiento de los docentes siempre con el plan de acción que se requiere de esa forma se trazan y distribuyen los objetivos. Los beneficios de esta es el desarrollo ordenado de las actividades planificadas, la simplificación de procesos innecesario y minimiza los costos y gastos, además realiza acciones de seguimiento y evaluación para que los objetivos y metas se logre alcanzar dentro del tiempo proyectado. También realiza acciones de mejora dentro de los procesos administrativos. Esta gestión se enfoca en crear un clima organizacional favorable por lo cual promueve el trabajo en equipo, respeto mutuo, la comunicación asertiva, la remuneración de acuerdo a las funciones y responsabilidades asumidas, para que el desarrollo de las actividades se ejecute con eficiencia.

La gestión administrativa su propósito principal es la potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados, porque se necesita de una organización administrativa que se reproduzca, no de quedarse con los mismos recursos, de hacer crecer la producción, de conseguir un gran margen de rentabilidad, de concentrarse en cada detalle que esté al alcance de poder manejarlo, de conseguir obtener la buena selección del personal para su adecuado compartimiento de manejo y control. Debe tener una coordinación donde todos se sientan comprometidos con su trabajo en base a la misión de la empresa, porque la gestión se orienta en conseguir el logro de los objetivos, de tener un gran manejo de los recursos financieros, de que lo planificado se desarrolle de manera ordenada y adecuada, según el alcance de distribución de funciones, de poder mantener una conducción racional, de que la

organización se pueda manejar y controlar en base a los principios y valores que son como normativas que mantiene la institución, de cada beneficio sea de uso adecuado y forma responsable.

Para Hellriegel (2016), al unir estos dos términos, obtenemos que la gestión administrativa es una herramienta funcional que posibilita la gestión de los recursos organizacionales por medio de una persona debidamente capacitada para llevar a cabo el respectivo proceso y se encargue de controlar los recursos hacia el logro de los objetivos. Esto quiere decir que se necesita de competencias plenas que sean puestas a manifiesto para el desenvolvimiento de las funciones que se requieren realizar para cumplir las expectativas, por eso es necesario capacitaciones, charlas, talleres que permitan aumentar la potencialidades de nuestro talento humano permitiéndole mejorar su calidad formativa para que de alguna forma con las herramientas que se cuenten y la habilidades que posean sean el sustento principal para la ejecución de las tareas que se les encomiende, siendo importante que los recursos sean proporcionales y se tengan un control sobre los mismos, esto servirá para tener una responsabilidad por la cual se demuestre motivación para llevar consigo a las propuestas establecidas de índole organizacional todo esto involucra la gestión de recurso. (p.21)

La gestión administrativa es una herramienta de planificación en el ego mediante la cual un grupo de personas trabajan para lograr eficazmente las metas establecidas. Los elementos clave son la planificación, organización, dirección y control de las distintas actividades para diseñar y alcanzar los objetivos definidos por los recursos humanos y materiales. Esto tiene que ver con las situaciones que se realizan para poder desarrollarlas. En ese sentido tiene que lograrse que las acciones se realicen de una mejor forma que incluya las amplias opiniones distintas para apoyar las causas propuestas; por eso es importante que los elementos cumplan con su función de desenvolvimiento que por medio de estas se logre el camino que tiene que ejecutarse (George, 2011; Johnsen, 2018). La importancia de la gestión administrativa radica en que las actividades se ejecutaran dentro de un orden

y no exista duplicidad de funciones o responsabilidad. Es decir, define correctamente quienes serán las personas que ejecutarán tales actividades, también busca la minimización de los costos y gastos por lo cual moderniza los procesos administrativos con la finalidad de que todas las áreas trabajen de manera coordinada e integral. Además, se centra en capacitar al personal para que desarrollen o potencien sus habilidades destrezas, para que el desarrollo de las tareas asignadas se ejecute con eficiencia.

En ese sentido se tiene que llevar a cabo el trabajo colectivo con la energía que debe darse en breve a los objetivos que se tiene, esto sirve para poder impulsar, reforzar las acciones de manera rápida, eficaz, que pueda satisfacer las expectativas de los demás, por eso es de vital importancia que cada una de los elementos se cumplan. Esta es el responsable del funcionamiento u operatividad de la institución, por lo cual realiza acciones de planificación, organización, dirección y control. También se enfoca en determinar los procesos administrativos y define las funciones y responsabilidades dentro de cada proceso, para que los servicios o producto sean de calidad. Centra su atención en fortalecer las competencia y habilidades, porque ellos son base fundamental para la consecución de los objetivos dentro del tiempo proyectado, además motiva a lograr el éxito a nivel personal y organizacional. La importancia de la aplicación dentro de la organización es el desarrollo de las actividades bajo un orden, minimiza los costos y gastos, aprovecha al máximo los recursos financieros, materiales y humano.

Según Koontz (2016), la gobernanza es la etapa de diseño y mantenimiento de un entorno en el que las personas trabajan de forma eficaz y alcanzan sus objetivos. La gestión administrativa tiene cuatro aspectos: el primero es la planificación, que se define como técnicas de gestión para pronosticar, establecer, aclarar, ampliar y establecer un plan común para el desarrollo de políticas, procedimientos, técnicas de implementación y predicción de diversos problemas a responder. Es decir, que cada etapa sufre comportamientos y acciones distintas las cuales sirven para encaminar la dirección de objetivos planteados con estos se puede de alguna forma evaluar

una serie de comportamientos que son importantes para que se ejecuten. Ante esa situación se necesita de herramientas, mecanismo que puedan influir en la respectiva ciudad para dirigir la organización de forma ordenada. Esto significa que las herramientas deberán desenvolver su función de manera clara, rápida, concisa, permitiendo el desenvolvimiento de las mismas, siendo posible que se pueden tener grandes perspectivas para ejecutar la realización de distintas acciones orientadas a impulsar la organización. (Raymond, 2019)

Anzola (2002), para que una organización pueda alcanzar el éxito, es necesario que desarrolle una gestión administrativa orientada a altos estándares de eficiencia, buscando la optimización de los recursos materiales, el potenciamiento de las habilidades de las personas como los recursos más importantes e indispensables con los que puede contar con la organización. Por lo tanto, es necesario que se desarrolle una gestión adecuada de los mismos, se facilite el desarrollo de sus actividades brindando los recursos que son necesarios para lograr estándares de eficiencia y se logre concretar los estándares requeridos por la misma organización (Caldas, et al., 2017). La importancia de la aplicación de la gestión administrativa en la organización, es establecer un orden de ejecución de las actividades planificadas, minimizar los costos y gastos. Estas acciones están enfocadas a la productividad y la consecución de los objetivos y metas dentro de un periodo. Busca implementar recursos tecnológicos en todos los procesos para que facilite la ejecución de las actividades.

De acuerdo con Louffat (2012) la dirección, es una de las funciones de suma importancia dentro del proceso de administración o gestión de los recursos organizacionales. Es necesario que se cuente con elementos de dirección tanto para las personas como para los recursos, de modo que se tenga un medio de soporte a quien recurrir ante una eventualidad de necesidad para la orientación hacia el desarrollo de las actividades encomendadas. La administración mantiene un orden sobre el direccionamiento de la organización el cual permite identificar qué áreas necesitan del talento humano que lo compongan para realizar el desempeño con total rendimiento

laboral. Por otro lado, se debe tener en cuenta la optimización de los recursos que será dirigidos de forma equilibrada en la cual se demuestre la dirección que tiene. De esa manera se puede orientar a ser una organización de calidad enfocado en las metas institucionales las cuales darán una imagen a la organización garantizando el servicio de calidad.

Amarante (2018), sostiene que, las actividades de organización corresponden al proceso de gestión administrativa, la cual cumple un rol de suma importancia debido a que ayuda a establecer la estructura organizacional. Permite a los colaboradores determinar su posición dentro de la organización y tengan conocimiento a quien deben reportar en caso de imprevistos mientras dure la relación laboral y el desarrollo de las actividades designadas. Es decir, se toma en cuenta la responsabilidad inmediata de las situaciones que se puedan presentar. Estas quieren decir que se deben tomar previsiones de control, luego de que se concreten debemos preocuparnos con qué recursos contamos que servirán para el desenvolvimiento de este proceso. Por eso es necesario, ya que la administración mantiene un orden sobre el direccionamiento de la organización, brindando los recursos que son necesarios para lograr estándares de eficiencia, por eso es de vital importancia que cada una de los elementos se cumplan

Según Hunt (2018), cuando una organización planifica de manera eficiente las actividades que necesita hacer para alcanzar su meta, ya está desarrollando el proceso de gestión administrativa, sin embargo, cuando se realiza de manera empírica, los resultados no suelen ser sobresaliente. La gestión administrativa se responsabiliza del funcionamiento de la organización por lo cual realiza acciones de planificación, organización, dirección y control. Para que las actividades organizacionales se desarrollen con normalidad y dentro de la ejecución o culminación de las actividades se realice acciones correctivas o de mejora, para que se logre los objetivos dentro de un periodo de tiempo, por ende se logre el éxito en el corto, mediano y largo, plazo. Esta gestión implementa recursos tecnológicos en todos sus procesos, lo cual facilita el desarrollo de las actividades de manera coordinada e integral.

Además, fortalece las habilidades y competencias para que aumente el desempeño laboral, es decir aprovecha al máximo el talento humano; busca crear un clima organización favorable por lo cual promueve el trabajo en equipo y respeto mucho porque el ambiente laboral influye en el desempeño del colaborador.

Por lo que Ventura (2018), necesita de conocimientos sobre el desarrollo de las etapas de gestión y el manejo de los recursos con los que cuenta la organización para el cumplimiento de las actividades como parte de sus metas prospectivas. Eso advierte que toda realización de actividades necesita de alguna forma una estructura planificada para ser ejecutadas siendo importante que estas se concreten para poder demostrar la organización que se tiene sobre los eventos que se realizan. De alguna manera es importante e imprescindible lograr que la gestión administrativa se realice por procesos donde se pueda evaluar el avance significativo que se tiene en cada una de las etapas por eso es factible realizar todos los procesos, luego de que se concreten debemos preocuparnos con qué recursos contamos que servirán para el desenvolvimiento de este proceso. La importancia de las aplicaciones está dentro de la organización permite que todas las actividades se realicen dentro de un orden y no exista duplicidad de funciones, se centra en maximizar el uso de los recursos, para que sea más productivo, utiliza los recursos tecnológicos en todos sus procesos, lo cual facilita la ejecución de las actividades.

Por lo tanto, De Baerdemaekera, (2015) todas las organizaciones sin importar su envergadura necesitan desarrollar actividades de gestión que generen un manejo adecuado de los recursos con la finalidad de hacer mucho más viable el logro del crecimiento organizacional a nivel general. Por eso se debe tomar en cuenta que la utilización de recursos debe ser manejada en base a las actividades que se realizarán. Debiendo contar con un primer paso que debe apuntar a la realización de actividades que se necesitan para esto es primordial identificar con qué recursos contamos y cuáles son las necesidades se necesitan satisfacer. En este sentido necesitamos tener en cuenta cuales

son los problemas que existen para brindar respuestas efectivas dirigidas a esas problemáticas, por eso se debe realizar un análisis detallado de los instrumentos que se deben tomar en cuenta para la ejecución de actividades que sirvan como propósito para fines institucionales; pudiendo de alguna forma concretarlos las veces en que se requieran. Es factible utilizar un debido proceso para verificar ciertas deficiencias y corregirlas de esa forma se logrará una correcta ejecución de las acciones encaminadas a los objetivos que deseamos lograr.

Con respecto a sus características, el autor Luna (2014) sostiene que son las siguientes: a) Especificidad: se centra en el desarrollo de actividades concretas en busca de la mejora de los resultados. b) unidad jerárquica: el perfeccionamiento de los procesos de gestión administrativa se desarrolla en diferentes niveles organizacionales. c) valor instrumental: se consagra como una herramienta importante para propiciar el desarrollo organizacional. d) universalidad: su presencia no diferencia el tipo de instituciones o empresas, sin importar su envergadura, se desarrolla para mejorar el logro de los resultados en busca del crecimiento organizacional de acuerdo a la visión prospectiva determinada. Por lo tanto, la aplicación de esta herramienta, hace más posible el logro de estos parámetros. Los beneficios de la gestión administrativa es la maximización en la utilización de los recursos, productividad. Se enfoca en el logro de los objetivos y metas dentro de un periodo de tiempo, además realiza acciones de seguimiento y control para que las actividades se estén desarrollando tan cómo se planifica. En caso de detectarse desviación en la ejecución de las actividades por lo cual realiza acciones correctivas o de mejora.

En el Diseño Curricular Nacional (2016) el Estado establece que, dentro de la administración pública, la gestión administrativa cumple un rol importante, para la gestión adecuada de los recursos estatales. Tiene la finalidad de lograr una distribución equitativa basada en las necesidades de la población como uno de los alicientes más importantes que determinen la razón de ser de las entidades estatales. Asimismo, dentro de la gestión pública, el desarrollo de

las actividades de gestión administrativa está normadas por diferentes disposiciones legales que buscan lograr la eficiencia y el cumplimiento de los lineamientos administrativos correspondientes. (Cevallos, 2016). La gestión administrativa busca crear un ambiente laboral favorable por lo cual promueve el trabajo en equipo y respeto mutuo. Además, las personas encargadas de gestión de la institución implementan políticas de remuneración enfocadas a dar cobertura la expectativa del servidor público, es decir, que la remuneración sea de acuerdo a las funciones y responsabilidades asumida, para que el personal este motivado de trabajar. Esta gestión utiliza los recursos tecnológicos dentro de los procesos y en control dentro de la misma lo cual ayuda a que el servicio o producto sea de calidad.

Asimismo, para Hernández (2004) el desarrollo de la gestión administrativa dentro de la gestión pública provee al Estado la capacidad de tener un control más amplio sobre los recursos con los que cuenta. De modo que la toma de decisiones sea cada vez más acertada, hacia el progreso de los pueblos y el fortalecimiento económico integral del país. Este tiene que ver sobre el correcto desenvolvimiento que se debe lograr por parte de la gestión administrativa destinada apoyar los aspectos internos de la institución. Siendo de esa forma que se tiene un control establece de las distintas situaciones que se vienen afrontando apuntando al crecimiento de las actividades que se realizan. Sirven para poder de alguna forma apoyar aquellas situaciones que necesitan de un factor importante como la de organización, impulso. El pueblo cuenta con ciertas problemáticas y necesidades que necesitan dar la respuesta rápida en el contexto actual. Siendo posible poder generar una rápida satisfacción que involucra un compromiso social. Esta gestión utiliza los recursos tecnológicos en todos los procesos y estable control dentro de la misma para que los servicios públicos sean de calidad.

De acuerdo a Garrido (2006) es necesario que las organizaciones contemplen la posibilidad de implementar periódicamente las actividades orientadas a la gestión administrativa, mediante el desarrollo de evaluaciones que permitan conocer y ahondar en el nivel de eficiencia con el que se viene desarrollando.



De modo que se puedan aplicar las medidas correctivas de manera oportuna, teniendo en cuenta que, mediante el control, se puede tener un panorama de la realidad y establecer los parámetros correctivos correspondientes. La gestión administrativa es el responsable del funcionamiento de la institución por lo cual busca la minimización de gastos y el cumplimiento de los objetivos dentro de un periodo. Por lo cual fortalece las habilidades y competencias, lo cual ayuda que el personal sea más competido, creativo e innovador. Esta gestión realiza acciones de modernización de todos los procesos para que facilite el desarrollo de las actividades y se tenga información de integral de todos los procesos, además realiza acciones de control con el propósito de identificar si se lograron o no se lograran los objetivos en el tiempo proyectado. En el caso de no lograr los objetivos realiza acciones de retroalimentación.

Asimismo, es necesario que la evaluación de esta actividad se desarrolle bajo estándares de imparcialidad sin buscar el beneficio de quiénes no lo merecen. De modo que el resultado que se obtenga refleje la verdadera realidad sobre la cual es necesario trabajar. (Briscoe, 2017). La evaluación de la gestión administrativa permite conocer cómo se está administrando los recursos y en función a los resultados tomar decisiones en bien de la organización. La gestión administrativa se enfoca en maximizar el uso de los recursos, para que la organización sea más productiva y por ende alcance el éxito y desarrollo organizacional. Es decir, busca la minimización de los costos y gastos sin afectar la calidad del servicio o producto. Para ello utiliza recursos tecnológicos en sus procesos administrativos y productivos. En los recursos financieros distribuye de manera correcta para que todas las áreas funcionen con normalidad. En los recursos humanos busca aprovechar al máximo para ello fortalece las habilidades y competencias, además potencia sus conocimientos, lo cual permite que aumente su rendimiento laboral; además promueve el logro a nivel personal y organizacional.

Para las dimensiones de la gestión administrativa, se citó a Garrido (2006) quien sostiene que son las siguientes: **planificación**: consiste en la primera etapa del proceso de gestión administrativa. El cual consiste en establecer los

objetivos por los que estará regido el desarrollo de las actividades organizacionales, al mismo tiempo que se analiza la realidad organizacional y las oportunidades de crecimiento que le brinda el entorno comercial y geográfico. La planificación permite que las actividades se desarrollen en forma ordenada, y no exista un caos al momento de ejecutar. Además, es importante que los objetivos sean razonables, es decir, que sean alcanzables en un determinado periodo de tiempo; la planificación se realiza juntamente con las personas que van a ejecutar las actividades para que comprendan a donde es lo que se quiere llegar. **Organización:** consiste en organizar los recursos organizacionales hacia el cumplimiento de los objetivos, de modo que se pueda contar con la designación de los encargados de desarrollar las actividades. Al mismo tiempo que se facilita la designación de responsabilidades sobre las cuáles se desarrollará el control respectivo. La no designación de funciones y responsabilidad genera que varios colaboradores realicen las mismas funciones, por lo cual se genera gastos innecesarios; mediante la organización facilita determina las responsabilidades de la mala ejecución de actividades. **Dirección,** consiste en dirigir a los colaboradores en línea directa hacia el cumplimiento de objetivos mediante el desarrollo de las actividades estipuladas, por lo tanto, es necesario la aplicación del liderazgo como herramienta indispensable que posibilite el encaminado de las personas hacia el objetivo de crecimiento. Dentro de ello también es importante la aplicación de la motivación para que los colaboradores realicen mejor sus funciones, lo cual permite que el rendimiento laboral aumente y se logre mejores resultados por ende alcanzar el éxito a nivel personal y organizacional. **Control:** es la última etapa del proceso de la gestión administrativa y es aquí donde se lleva a cabo el control sobre el cumplimiento de las actividades planificadas al inicio del proceso. Por lo tanto, se establecen las actividades que conllevaran a verificar el cumplimiento respectivo y designar las medidas correctivas a aplicar en el caso de que fuesen necesarias. El control se debe realizar con transparencia, lo cual debe primar los intereses de la organización. En esta etapa no solo se enfoca en corregir las deficiencias también se centra en mejorar los procesos por lo cual se toma

decisiones como por ejemplo la utilización de recursos tecnológicos lo cual facilita la ejecución de las actividades.

Como segunda variable **satisfacción del estudiante**, tenemos a Jiménez (2011) quien lo define como aquellas sensaciones positivas o negativas que se generan en los estudiantes luego de utilizar los servicios educativos brindados por las casas de estudio, el resultado puede ser positivo o negativo de acuerdo como se preste el servicio. Es de suma importancia la opinión de Oroya (2016) lo cual es de suma importancia porque determina la eficiencia organizacional para proveer dicho servicio, lo cual está relacionado no solo con los procesos para acceder al mismo, sino también a la calidad en las clases impartidas durante el proceso de formación académica, que permite de algún modo mejorar el sistema de servicios educativos. La satisfacción generada sobre el estudiante es relevante porque le permite identificarse con el proceso de desarrollo sobre las actividades tomando una participación activa, constante donde pueda reflexionar de forma crítica brindados aportes fundamentales en las actividades que se lleven a cabo siendo indispensable encontrarse en un ambiente flexible de comprensión que le permita relacionarse con todos. De esta manera, el estudiante se encontrará conforme con su entorno y participará de una manera más activa en el aprendizaje, lo que genera a la larga un mejor desempeño y una mejor satisfacción por parte del estudiante. El ámbito universitario requiere del establecimiento de un bienestar para atender las necesidades, pues hay aspectos relacionados con la percepción del servicio, como la calidad, que hacen que los estudiantes estén satisfechos. Por lo tanto, se considera el concepto de calidad, el servicio o producto responde a sus requerimientos y necesidades. Dado que la "satisfacción" es un fenómeno que proviene de las personas, sus percepciones y sus intereses, se considera que es un concepto que hace referencia a algo o alguien, que a su vez se relaciona con lo que se desea y es una expectativa, y relacionado con un resultado determinado del proceso de evaluación. Por esta razón, son los usuarios quienes determinan si la calidad de los bienes y servicios es aceptable y satisface sus necesidades. Uno de los aspectos más importantes a la hora de evaluar la calidad de una

organización es evaluar la satisfacción del usuario, en este caso los estudiantes, son los principales usuarios de la universidad, serán quienes mejor puedan evaluar la calidad de los servicios educativos. Es brindar el principal valor para que los estudiantes estén satisfechos con los servicios que brinda la universidad, porque este es un factor para que los estudiantes se sientan cómodos y satisfechos durante sus estudios.

Para Gente & Vivas (2003) la satisfacción del estudiante, responde al resultado de la forma en cómo se hayan satisfecho las necesidades del estudiante al momento de haber sido requeridas, con la eficiencia y la prontitud posible. De modo que, si se cumplen estos parámetros, es muy posible que la satisfacción sea positiva, de lo contrario, los resultados pueden ser negativos. Asimismo, mucho depende de las expectativas del usuario sobre la calidad y eficiencia antes de acceder a ellos, por lo tanto, si estos no son cumplidos de acuerdo a ello, es muy probable que no se obtenga resultados positivos que incrementen la imagen y eficiencia organizacional. En ese sentido se debe tomar en cuenta de cumplir con todas las expectativas de los estudiantes que estén destinadas a crear un ambiente satisfactorio de donde puedan desenvolverse con todas las facilidades, siendo así que se tome iniciativas sobre la participación académica donde los estudiantes puedan manifestar libremente y los docentes puedan subsanar sus dudas o deficiencias corrigiéndolos y apoyándolos a mejorar.

De acuerdo con el autor Hayes (2000) sostiene que, es de suma importancia que las entidades dedicadas a brindar los servicios estudiantes dediquen esfuerzos para analizar y determinar las necesidades reales y prioridades de los usuarios. De modo que los servicios estén enfocados en satisfacer las necesidades encontradas, lo cual incrementa exponencialmente la posibilidad de lograr resultados positivos o exitosos relacionados con la aceptación de los servicios introducidos al mercado. En ese sentido, todo nace a partir de la buena atención que se quiere brindar respecto a los intereses que se tiene es por eso necesario realizar un informe donde se especifique con que se cuenta y que falta realizar siendo necesario poder incluir ciertas actividades a

complementar de alguna manera se pueda implementar sobre las tareas a realizar, es importante que los agentes que van a participar estén motivados para el desempeño de sus funciones que deben hacer. Eso implica que existe voluntad y empeño para las acciones de alguna forma se toma en cuenta otros factores que son importantes para la ejecución de las tareas, siendo de esa manera que se debe tomar en cuenta el incentivo dirigido hacia los agentes que contribuyen en todas estas áreas mencionadas porque realizan un esfuerzo.

Por lo tanto, como en todo servicio, la organización debe prestar bastante atención al nivel de satisfacción que presenten sus usuarios debido a que esto determina en gran manera no solo la satisfacción, sino también la permanencia del usuario con la organización, lo cual representa las posibilidades de fidelización, por ende, es necesario que se ponga bastante énfasis en satisfacer las necesidades a cabalidad. La fidelización no solo se refiere a que el cliente regrese consecuentemente a adquirir el servicio o producto, se refiere también a que se le debe dar confianza, además ser amables y solucionar los problemas con los clientes de manera rápida, para lograr una clientela a largo plazo (Guia, 2017). Partiendo de todo lo mencionado en el párrafo, se entiende que, si se busca fidelizar al estudiante, se debe proceder a brindar educación de calidad, puesto que mientras más preparados se sienta para desarrollar sus funciones dentro de la comunidad, mejor tendrá la repercusión que pueda hacer en la misma.

Para Grady & Edgington (2008) la satisfacción de un usuario en cualquier campo, corresponde a la formación de sensaciones confortantes y positivas luego de utilizar un determinado servicio. Por lo tanto, su satisfacción va a depender tanto del cumplimiento de las expectativas y el rendimiento común que pueda presentar el servicio. Cabe resaltar que, los usuarios ya cuentan con un rendimiento esperado, incluso antes de acceder a utilizar el servicio. El cual se basa en experiencias anteriores, testimonios del círculo de amigos, anuncios comerciales, entre otros, por lo tanto, la organización debe apuntar a sobrepasar esos límites de modo que se satisfaga de manera eficiente y se

cuenta con un cliente dispuesto a pregonar a su círculo cercano la experiencia positiva obtenida.

Por otro lado, Moreno et al. (2016) afirman que, la satisfacción de los estudiantes también se encuentra ligada a los procedimientos que se debe cumplir para poder acceder al servicio, resaltando que en algunas organizaciones existe mucha burocracia sin un sustento coherente, lo cual genera que el alumno sienta que pierde su tiempo en algo irrelevante. Es necesario identificar las deficiencias que se presentan para mejorarlas, esto permitirá una satisfacción a nivel general. Es necesario disminuir la burocracia permitiendo un rápido desenvolvimiento sobre los propósitos institucionales que se quieren lograr con los estudiantes, mejorando el ambiente organizacional, permitiendo una relevante atención del estudiante y comprometiéndolos más con el tema que se está realizando siendo de forma dinámica y participativa donde el docente sea un ente de apoyo en las dificultades que presenten los estudiantes. Los estudiantes se sentirán más seguros contarán con la confianza necesaria para expresar sus ideas y responder a las expectativas del docente.

Mientras que para Gonzales (2001) la forma como los docentes imparten sus clases dentro de las aulas también forma parte de la satisfacción o insatisfacción final de los alumnos, lo cual además corresponde al cumplimiento de expectativas anteriores al ingreso de la institución u organización. Esta necesita de la metodología académica de enseñanza que se deben actualizar para una enseñanza educativa de calidad que permita desarrollar de cierta manera las distintas actividades que se requieren por parte de los docentes para ponerlo al alcance de sus participantes. El docente debe poseer la suficiente capacidad para que realice sus funciones, además debe saber llegar a sus estudiantes y también motivar a sus estudiantes a la investigación, para que potencie sus conocimientos. La calidad de la enseñanza se percibe en cómo el docente se desenvuelve en sus temas de enseñanzas, por lo cual debe tener dominio del tema para que estudiante este satisfecho por la enseñanza recibida. Si el docente no domina el tema

estamos frente a una enseñanza que no va satisfacer las expectativas de aprendizaje en el curso.

En referencia a lo señalado líneas arriba, la organización de las Naciones Unidas para la Educación, la ciencia y la Cultura UNESCO, recomienda a sus miembros, que con el fin de lograr una educación de calidad y un aprendizaje para la vida considera factores esenciales que contribuyen a él, entre los que se mencionan: docentes bien formados, capacitados y, sobre todo, motivados; contenidos o temas pertinentes para los educandos y que estos alcancen niveles suficientes de conocimientos y competencias de acuerdo con las carreras educativas. Además, se desarrollen aprendizajes, seguros e inclusivos a la par que se fortalezcan las capacidades de los educandos para que sean estos sean personas innovadoras y creativas que generen un cambio en la sociedad. La dinámica que utilicen permitirá tener activos a los estudiantes a los cuales se estén dirigiendo porque los pone activos, involucrados con las actividades que se desarrollan. Para poder contar con la atención de los estudiantes es importante que el material que dirijan los docentes sea sencillos y fáciles de comprender para la ejecución de actividades diarias a realizar, no se debe saturar de información al estudiante porque no logran comprender las clases y terminan cansados aburridos sin entender bien las clases. La malla curricular debe ser elaborado de acuerdo a las necesidad social, con la finalidad de tener buenos ciudadanos y que los estudiantes egresen con los conocimientos para desenvolverse en el ámbito profesional y personal, el docente que dirige la clase debe prepararse para cada sesión de clase para que tenga dominio del tema, ante cualquier pregunta que realice el estudiante puede responder con exactitud, cuando el docente no domina el tema es notorio, por que empieza a improvisar y no satisface a cabalidad la expectativa de aprendizaje en el curso.

En cuanto a las dimensiones de la variable satisfacción de los estudiantes, los autores Jiménez (2011), sostienen que son las siguientes: 1. **Planeación académica**, corresponde a la planificación de las actividades y el desarrollo de estrategias dentro del campo académico que ayuden a generar una mejora

en lo referente al desempeño de los maestros y por ende mejor aprendizaje de los estudiantes como parte de su derecho. Tiene que ver con un orden continuo que se tiene sobre los planes académicos que se quieren desenvolver dentro de un marco académico de calidad. Es importante tener en consideración un tiempo determinado por plazos, objetivos, metas teniendo en cuenta las metas que se quieren lograr. De otra manera se tiene que organizar los recursos que se utilizarán y se deben de sacar provecho para que todo salga conforme a las perspectivas que se tiene en el ámbito de la adecuación. Se debe establecer quien encabezara el plan de acción para que de alguna manera pueda existir un control y supervisión sobre las acciones que se realizan. Con respecto la Dimensión 2. **Servicios educativos**, corresponde a los diferentes servicios que se relacionan con la prestación del servicio educativo incluyendo a la impartición de clases dentro de las aulas. Estos tienen que ver con la calidad que se ofrecen dotados de todos los recursos necesarios que involucren para su realización que de alguna manera se reúnen para la realización de actividades que se tienen para impulsar las actividades que se tiene. Es por ello que se necesita brindar una atención de calidad respecto a los servicios que se brindan con una imagen correcta de calidad que sirvan para un crecimiento institucional constante y con aspectos altamente importantes. Por otro lado, se tiene que tomar en cuenta lo mencionado de forma anterior con respecto a las herramientas tecnológicas que estén destinados a los servicios educativos que se van a desarrollar.



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

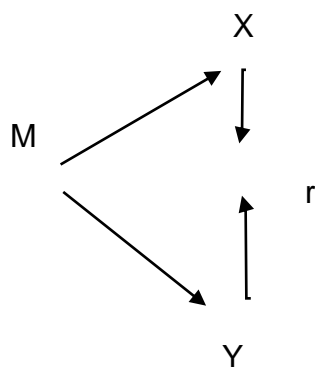
##### Tipo de estudio

La investigación es de tipo básica, con enfoque cuantitativo, pues permitirá recoger datos a fin de establecer la validez de las hipótesis planteadas. Para Monje (2011), la metodología cuantitativa mediante el uso de la teoría ya aceptados en la comunidad científica, se constata mediante la recolección de información orientada a teorías, conceptos que pueden ser empíricos y medibles; siendo los datos empíricos la base fundamental para probar las hipótesis planteadas y los modelos teóricos formulados.

##### Diseño de investigación

Esta investigación es de diseño no experimental, de nivel correlacional, tal como lo establece Hernández et al. (2014). Las investigaciones no experimentales se refieren a investigaciones realizadas sin manipular variables, y se limitan a observar fenómenos que ocurren en el medio natural para su posterior análisis. Es de tipo correlacional porque incluye estudios que describen o aclaran la relación entre las variables propuestas mediante el uso de coeficientes de correlación, es decir, tratando de dejarnos ver cómo se relacionan o no las distintas variables entre sí.

Esquema de investigación:



Se considera que:

M = Muestra

X = Variable 1. Gestión administrativa  
 Y = Variable 2. Satisfacción del estudiante  
 r = Relación existente entre ambas variables

### 3.2. Variables y Operacionalización

**Variables:**

V1 : Gestión administrativa  
 V2 : Satisfacción del estudiante

### 3.3. Población, (criterios de selección) muestra y muestreo

**Población:**

La población tomada para la presente investigación corresponde a 170 estudiante de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas, matriculados en ciclo académico 2021-II.

**Criterios de selección:**

**Inclusión:** Estudiantes registros en el ciclo 2021-II.

**Exclusión:** Aquellos estudiantes que no viven en la zona urbana.

**Muestra:** Para el cálculo de la muestra, se utilizó la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

Z = 1.96  
 E = 0.05  
 p = 0.5  
 q = 0.5  
 N = 170

n =	$\frac{3.8416 \quad * \quad 0.25 \quad * \quad 170}{0.0025 \quad * \quad 169 \quad + \quad 0.9604}$
-----	---

n =	163.268	118
	1.38	

La muestra de estudio será de 118 estudiantes

**Muestreo:** Se utilizó el muestreo probabilístico debido a que se contó con una población relativamente grande, por lo cual, fue necesario la aplicación de una fórmula estadística.

**Unidad de análisis:** Un estudiante de la Universidad Nacional de Alto Amazonas, Yurimaguas.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### Técnica

En la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta, para poder recoger toda la información necesaria sobre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes.

#### Instrumentos

El instrumento para medir la gestión administrativa cuya finalidad Identificar el nivel de gestión administrativa en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas – 2021. El cuestionario es de autoría personal y estará conformado por cuatro dimensiones teniendo 16 preguntas en total. La primera: Planificación conformada por 04 preguntas; la segunda: Organización conformada por 04 preguntas, la tercera: Dirección conformada por 04 preguntas y la cuarta: Control conformada por 04 preguntas. Para este instrumento la escala de medición será ordinal: 1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3= Indiferente, 4= De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (16 – 37), regular (38 – 58) y bueno**

**(59 – 80)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

El instrumento para medir la variable satisfacción de los estudiantes cuya finalidad es Identificar el nivel de satisfacción de estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021, está conformado por 2 dimensiones teniendo 25 preguntas en total. La primera: Planeación académica conformado por 14 preguntas, la segunda: Servicios académicos conformado por 11 preguntas. Para este instrumento la escala de medición será ordinal: 1=Muy insatisfecho, 2=Poco satisfecho, 3=Normal, 4=Satisfecho, 5=Muy satisfecho. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Bajo (25 – 58), medio (59 – 91) y alto (92 – 125)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

### **Validez**

La validez de la investigación se ejecutó mediante juicio de expertos los cuales estuvieron conformados por dos profesionales especialistas en gestión pública y un profesional en metodología, quienes fueron los encargados de analizar y validar los instrumentos a aplicar, quienes se detalla a continuación:

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión administrativa	1	Metodólogo	4.9	Es aplicable
	2	Especialista	4.1	Es aplicable
	3	Especialista	4.1	Es aplicable
	1	Metodólogo	4.9	Es aplicable
	2	Especialista	4.5	Es aplicable

Satisfacción de los estudiantes	3	especialista	4.2	Es aplicable
---------------------------------	---	--------------	-----	--------------

En la presente tabla, se consignan los resultados del proceso de validación de los instrumentos, el cual se observa un promedio de validez igual a 4.45, el cual hace referencia a 89% de concordancia en el criterio de los expertos. Por lo cual se determina, que los instrumentos poseen un alto nivel de validez que derivarán a su correspondiente aplicación.

### Confiabilidad

Se aplicó el Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de cada instrumento, el valor obtenido deberá ser mayor a 0.07 para que sea altamente confiable.

#### Análisis de confiabilidad de gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	118	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	118	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
,977	16	

#### Análisis de confiabilidad de satisfacción de estudiantes

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	118	100,0

Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	118	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	25

### **3.5. Procedimientos**

La muestra fue seleccionada teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión que se plantearon en el acápite 3.3 de este capítulo. Estos criterios se establecieron debido a que por las características del estudio. Luego de tener claridad sobre el perfil del encuestado, se procedió a planificar diversas opciones para obtener los datos de manera adecuada dada las restricciones que tenemos en el contexto actual por la pandemia, teniendo así diversas estrategias para poder encuestar, todo ello con los cuidados de bio seguridad pertinentes.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Una vez concluido el proceso de recolección de datos, estos fueron tabulados mediante los aplicativos informáticos como el libro Excel, el que nos ayudó a obtener información para su análisis correspondiente. Así mismo se procesó la información recolectada y tabulación para su análisis e interpretación tomándose en cuenta las variables de estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

El desarrollo del presente estudio, se rige al cumplimiento de los principios éticos internacionales. Dentro de los cuales se resalta al principio de igualdad, en el cual se establece que se brindó las mismas oportunidades a los participantes de la investigación. Principio de equidad, se identificó las posibilidades físicas de cada participante, para entregarle las

oportunidades de acuerdo a sus habilidades. Principio de beneficencia y no maleficencia se establece que se busca solo el beneficio de la entidad, mediante la entrega de los resultados encontrados. Principio de responsabilidad, rige todo el proceso de modo que los resultados encontrados corresponden a la veracidad, de modo que son recursos valiosos para la mejora de la problemática (Martin, 2013). Asimismo, se respetó a la guía de investigación entregada por la Universidad, al mismo tiempo, se dio cumplimiento a las normas APA séptima edición para respetar los derechos de cada autor congresado en la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de gestión administrativa en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021.

**Tabla 1**

*Nivel de gestión administrativa.*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	16 – 37	31	26 %
Regular	38 - 58	54	46 %
Bueno	59 - 80	33	28 %
Total		118	100 %

*Fuente:* Elaboración propia

#### **Interpretación:**

En cuanto al nivel de gestión administrativa, es regular en 46 %, bueno en 28 % y malo en 26 %. Esto significa que la gestión administrativa es regular.

### 4.2. Nivel de satisfacción de estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021.

**Tabla 2**

*Nivel de satisfacción de estudiantes de contabilidad*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	25 - 58	30	25 %
Medio	59 - 91	55	47 %
Alto	92 - 125	33	28 %
Total		118	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los estudiantes de la Universidad Nacional de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021.

#### **Interpretación:**



En cuanto al nivel de satisfacción de los estudiantes, es medio en 47 %, alto en 28 % y bajo en 25 %. Esto significa que el nivel de satisfacción es medio.

#### 4.3. Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021.

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,126	118	,000
Satisfacción de los estudiantes	,084	118	,041

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

#### **Interpretación:**

Dado que la muestra es mayor que 50, se calcula el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov, el resultado es menor a 0.05. Por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución no normal, por lo que se utiliza el Rho de Spearman para la correlación.

**Tabla 4**

*Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de contabilidad*

Gestión administrativa	Satisfacción de los estudiantes	
	correlación	Sig.
Planeación	0.974**	0.000

Organización	0.957**	0.000
Dirección	0.948**	0.000
Control	0.978**	0.000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

### Interpretación:

Se contempla la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.974, 0.957, 0.948 y 0.978 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p$ -valor  $\leq 0.01$ ) en todas las correlaciones. Por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, que, si existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021.

#### 4.4. Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021.

**Tabla 5**

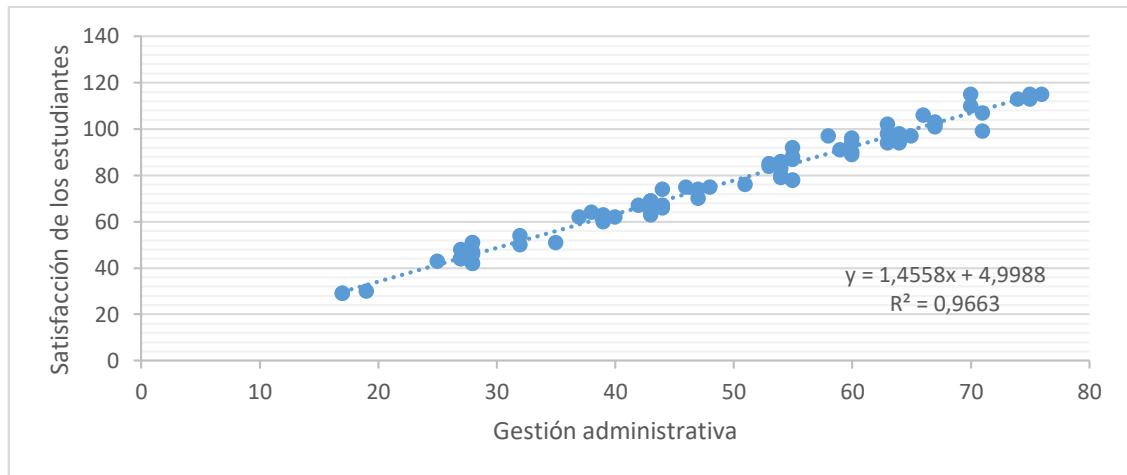
*Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de contabilidad*

			Gestión administrativa	Satisfacción de los estudiantes
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,983**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	118	118
	Satisfacción de los estudiantes	Coeficiente de correlación	,983**	1,000

Sig. (bilateral)	,000	.
N	118	118

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25



**Figura 1.** *Dispersión entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes.*

**Interpretación:**

Se contempla la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 983 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021.

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 96.63 % de la gestión administrativa influye en la satisfacción de los estudiantes.

## V. DISCUSIÓN

En esta investigación al determinar el nivel de gestión administrativa en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas, mediante el análisis descriptivo se pudo encontrar que el 46 % encontró un nivel de gestión administrativa regular, el 28 % un nivel bueno y el 26 % un nivel malo. Esto da a entender que la variable gestión administrativa es catalogada en un nivel regular. Esto quiere decir que en la institución en algunas oportunidades no se distribuye de manera adecuada al personal para el cumplimiento eficiente de las actividades, a su vez que no existe una conversación óptima entre la administración y los docentes de la universidad. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis de investigación, donde se refiere que el nivel de gestión administrativa en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021, es bueno. Estos resultados son corroborados por Galarza, et al. (2020) que menciona que el desarrollo de la gestión administrativa es de suma importancia para la subsistencia de las agrupaciones rurales y como parte de la importancia que tiene el uso de esta herramienta para mantener agrupados y en armonía no solo a los recursos físicos sino también a las personas que conforman la organización. Con ello, se afirma la importancia de la aplicación de esta variable para de esa manera lograr los objetivos y permanencia organizacional, ratificando el planteamiento de que no importa el campo ni la envergadura de la organización para realizar la aplicación de este instrumento será indispensable para alcanzar los logros. Asimismo, es convergente con Torres, et al. (2019) que concluyeron que, cuando se aplica la gestión administrativa dentro de una organización y se mantienen los lineamientos que conducen al desempeño de esta actividad con eficiencia, los resultados siempre son positivos. Se evidenció en la presente investigación, en la cual se estableció que el desarrollo de buenas prácticas ayuda a mejorar la gestión administrativa y encaminan a la organización con miras al logro de objetivos. Además, ayuda a incrementar la calidad de los servicios puestos a disposición de los usuarios, mejorando la satisfacción de los mismos gracias a la eficiencia en la gestión de los recursos que hacen posible la subsistencia organizacional. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, se confirma que la entidad no cuenta con un plan de actividades

para los trabajadores en base al plan anual de contrataciones, no existe un área de planificación para coordinar el recojo de necesidades de la organización.

En esta investigación al determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas, mediante el análisis descriptivo se pudo encontrar que el 47 % encontró un nivel de satisfacción de los estudiantes medio, el 28 % un nivel alto y el 25 % un nivel bajo. Se entiende que la variable satisfacción de los estudiantes es catalogada en un nivel medio. Esto quiere decir que en la mayoría de casos, los docentes no aplican metodología de enseñanza adecuadas para el estudiante, los recursos didácticos en la mayoría de casos no se ajustan a las necesidades de los estudiantes. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis de investigación, donde se refiere que el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas, es bueno. Estos resultados obtenidos concuerdan con lo vertido por Duharte (2019), quien concluyera en su investigación que se logró señalar que el 50% de los estudiantes consideran que la calidad del servicio educativo brindado por la escuela profesional corresponde a un nivel medio; mientras que la otra mitad lo considera como bueno. Por lo tanto, el grado de satisfacción que sientan los usuarios, determina la percepción de calidad relacionada al servicio brindado, por lo tanto, es necesario que se haga hincapié en el mejoramiento de los elementos que fomentan la satisfacción acompañada de buenas prácticas para fortalecer la calidad de los conocimientos impartidos hacia los estudiantes, asimismo, esta información corrobora lo dicho por los autores. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, se confirma que los docentes muchas veces no dominan técnicas de información y comunicación adecuadamente y los alumnos no tienen libre acceso a equipos informáticos de la universidad para el desarrollo de sus clases.

En esta investigación al determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional

Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021, mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,983 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 96.63 % de la gestión administrativa influye en la satisfacción de los estudiantes, lo cual da a entender que existe relación significativa entre ambas variables. Esto quiere decir que a mayor optimización de la gestión administrativa presentará una mejora en la satisfacción de los estudiantes. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, donde se refiere que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021. Estos resultados son corroborados por Surdez, et al. (2018) quienes mencionan que el análisis de los resultados esclareció que no existen diferencias considerables en cuanto a las variables abordadas, con lo cual se determina que, mientras mejor sea la satisfacción de los estudiantes, mejores serán las valoraciones hacia la prestación del servicio por la universidad, de modo que se resalta la importancia de desarrollar procedimientos y entrega de recursos que permitan a los estudiantes estar satisfechos y así lograr incrementar las percepciones de calidad educativa. A su vez lo señalado por Bendezú (2019), que menciona que, se determinó la existencia de correlación de tipo positiva y en un nivel significativo entre las variables que se tomaron para el desarrollo del estudio, esta afirmación se realiza luego de haber obtenido un valor igual a 0.892 de acuerdo al coeficiente de Pearson. Por lo tanto, a medida que se incremente la eficiencia en la gestión de los documentos en la entidad, se incrementará de manera paralela la satisfacción de los colaboradores, como efecto de la dependencia que esta posee hacia la primera variable con lo cual reafirma la correlación encontrada. Y por último lo señalado por Llanos y Perales (2020), donde se determinó que las variables se relacionan de manera positiva y al mismo tiempo en un nivel significativo. Por lo tanto, a medida que se mejore la satisfacción de los estudiantes, reflejará la eficiencia en la gestión de los docentes de la universidad, con lo cual se establece la importancia de desarrollar actividades y procedimientos de gestión orientados a la mejora de los resultados como parte de la

responsabilidad que recae sobre la casa de estudios para brindar un servicio de calidad acorde a las exigencias de los estudiantes. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, se confirma que mientras mejor establezcan los procesos que componen la gestión administrativa, mejor será la satisfacción de los estudiantes en la institución.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,983 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 96.63 % de la gestión administrativa influye en la satisfacción de los estudiantes.
- 6.2.** El nivel de gestión administrativa es regular en 46 %, bueno en 28 % y malo en 26 %. Por lo que se afirma que la gestión administrativa es regular.
- 6.3.** El nivel de satisfacción de los estudiantes es medio en 47 %, alto en 28 % y bajo en 25 %. Por lo que se afirma que la satisfacción de los estudiantes está en término medio.
- 6.4.** Existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.974, 0.957, 0.948 y 0.978 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ) en todas las correlaciones.



## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Planificar de manera adecuada las actividades, con el objetivo que estas actividades cuenten con el presupuesto respectivo para su realización como también la asignación de responsables para su aplicación.
- 7.2. Contar con un indicador de medición para la satisfacción de los estudiantes, y que este sea continuo, para poder atenderles de manera adecuada.
- 7.3. Aplicar canales de comunicación verticales como horizontales entre estudiantes y autoridades es la adecuada con el objetivo de poder recoger las necesidades estudiantiles de manera oportuna y directa.
- 7.4. Supervisar el desarrollo académico de los estudiantes y docentes, con el objetivo que las clases virtuales se cumplan de acuerdo a lo establecido por la disposición de la Universidad como también la mejoría.

## REFERENCIAS

- Alvarado (2018), *Gestión educativa institucional y gestión de recursos humanos en la satisfacción del usuario en una institución educativa*, (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13004/Alvarado\\_HMP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13004/Alvarado_HMP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Amarante, N. (2018). *Manual. Orientación laboral y promoción de la calidad en la formación profesional para el empleo*. Madrid: Editorial CEP S.L.
- Anzola, S. (2002). *Administración De Pequeñas Empresas*, Segunda Edición, Editorial McGrawhill.
- Bendezú, K. (2019). *Gestión documental y la satisfacción laboral de los trabajadores de una Institución Educativa Privada*. (Artículo científico). Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7409391.pdf>
- Briscoe, G. (2017). *Administrative management*. Western University.  
<https://www.managers-net.com/administrativemanagement.html>
- Caldas, M. E., Carrión, R., & Heras, A. J. (2017). *Gestión administrativa* (Empresa e iniciativa emprendedora). Editex,
- Cevallos, R. (2016). *gestión administrativa operativa y su incidencia en los productos y servicios que oferta la cooperativa de ahorro y crédito futuro la manen se año 2014 propuesta de manual de funciones por competencias*. <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1758/1/T-UTEQ-0031.pdf>
- Chiavenato, I. (2013). *Introducción a la teoría general de la administración*. (8ª ed.) México: McGraw Hill.
- De Baerdemaekera, J. y Bruggeman, W. (2015), *The impact of participation in strategic planning on managers' creation of budgetary slack: The mediating role of autonomous motivation and affective organizational commitment*. (Artículo científico), Management Accounting Research.  
<https://isiarticles.com/bundles/Article/pre/pdf/44528.pdf>
- Diseño Curricular Nacional (2016). *Currículo nacional de la Educación Básica*.  
<http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/curriculo-nacional-2016.pdf>

- Duarte, J. (2019). *Grado de satisfacción del servicio educativo en alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV, filial Tarapoto, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41359/Duarte\\_PJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41359/Duarte_PJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Galarza, M.; Mora, J. y Zambrano, H, (2020). *Gestión administrativa, la sostenibilidad de las agrupaciones rurales en la provincia de los Ríos-Ecuador*. (Artículo científico). Revista Dilemas Contemporáneas, Ecuador. <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2154/2209>
- García, D. (2015). *Elementos de la Administración*. (8va Edición). México: Editorial McGraw – Hill.
- Garrido, S. (2006). *Dirección estratégica*. Madrid: Mc Graw Hill
- Gente, L. y Vivas O. (2003) *Calidad de las Universidades y Orientación universitaria*. Ediciones Aljibe – Maga – Madrid.
- George, T. (2011). *Administrative management*. <http://jorge15-gestionadministrativa.blogspot.pe/>
- Gómez, J. O., Jiménez, D. C., Saucedo, L. C., & Beltrán, S. B. (2017). *Administrative management in MSMES souther state of Mexico*, 2016. Revista iberoamericana de contaduría, economía y administración, 6(11). <https://www.ricea.org.mx/index.php/ricea/article/view/87/353>
- González, M. (2001), *Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria*. Universidad Nacional de Educación a Distancia. España. <http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/16377/21967>
- Grady, M. y Edgington, M. (2008). *El concepto de identidad frente a imagen de marca*. *Repositorio Institucional*, Madrid. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/4554?locale-attribute=en>
- Guia, G. (2017), *Gestión de inventarios y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito de Ate, año 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12445/Guia\\_BGL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12445/Guia_BGL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Hayes, L. (2000) *Processing of the satisfaction response in consumption: a suggested framework and research propositions*. Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior.
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2016), *Administración. Un enfoque basado en competencias*. (12ª ed.). Cengage. México
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2016). *Administración. Un enfoque basado en competencias*. (12ª ed.). México: Cengage
- Hernández, C. (2004). *Administración de Empresas*. Argentina: Sexta Edición.
- Hunt J. (2018), *Gestión administrativa y satisfacción laboral en la empresa de calzado Marmani SAC*. Trujillo.
- Jiménez, A. (2011). *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit*. Tepic, México.
- Johnsen, A. (2018). "Impacts of strategic planning and management in municipal government. Public Management Review, 20(3), 397-420. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1285115>
- Kirschenbaum, P. y Manguian, J. (2004). *Integrated business risk management framework*. Price water house coopers.
- Koontz, H. (2016). *Management: A global perspective*. (15ª ed.) Asia: McGrawHill.
- Koontz, H., Weirich, H. (2015). *Essentials of Management*. (10ª ed.) Chennai: McGraw-Hill Education.
- Leonard, W. P. (2001). *Evaluación de métodos y eficiencia administrativa*.
- Llanos, M y Perales, R. (2020). *Satisfacción estudiantil de la gestión docente de una universidad pública de Huánuco, Perú*. (Artículo científico). Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco, Perú. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/785/1049>
- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. (era ed
- Lozano, P. (2018). *Gestión administrativa en remuneraciones y su relación con el clima laboral de la Municipalidad provincial de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo,

- Tarapoto, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57767/Lozano\\_LPA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57767/Lozano_LPA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Luna A. (2014). *El proceso administrativo*. Primera Edición. México. Grupo Editorial Patria
- Lurys, P. Q. (2013). *Eficiencia, eficacia y efectividad en la calidad empresarial*.  
<https://www.gestiopolis.com/eficiencia-eficacia-y-efectividad-en-la-calidadempresarial/>
- Martin, S. (2013) *Aplicación de los principios éticos a la Metodología de la investigación*.  
[https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58\\_59\\_02.pdf](https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58_59_02.pdf)
- Medina, M., Esquicha, A. (2013). *Grado de satisfacción de los clientes*. Labores. Bogotá
- Melgarejo, N. (2017) *Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota*, 2016. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9033/Melgarejo\\_CNP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9033/Melgarejo_CNP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Morán, J. (2017). *Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento*. *Pensamiento y Gestión*. 36, 204-236
- Moreno, I., De Guadalupe, A., Durán, E., Villalobos, E., & Villa, A. (2016). *Satisfacción estudiantil de la maestría en ciencias de la productividad frutícola de FACIATEC de la UACH*. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 38(1), 355-366.
- Münch (2014). *Administración*. México, editorial Pearson, segunda edición.
- 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*. (Tesis de maestría), Universidad Peruana Unión Lima, Perú.  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/368/Albina\\_Tesis\\_maestr%c3%ada\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/368/Albina_Tesis_maestr%c3%ada_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Parasuraman, A., Zeithalm, V. y Berry, L. (1996). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Pollitt y Bouckaert (2010), *La reforma de la gestión pública*, Instituto Nacional de administración Publica. España, ISBN: 978-84-7351-283-1.
- Ramírez, F. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral RENIEC Tarapoto, 2020*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Raymond, C. (2019). *Administration in a Global Perspective. Public Administration in Theory and Practice*. <https://doi.org/10.4324/9781351003940-20>
- Robbins, S. (2018). *Management*. (13ª ed.). EEUU: Academic Internet Publishers.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. (10ª ed.). México: Pearson.
- Saravia, E. (2004). *Un modelo educativo integral en la Universidad Veracruzana. Tesis de Maestría en Administración de Organizaciones. Facultad de Contaduría y Administración*. División de Estudios de Posgrado. UNAM. México. <http://132.248.9.195/ppt2004/0327954/0327954.pdf>
- Surdez, E.; Sandoval, M. y Lamoyi, C. (2018). *Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria*. (Artículo científico). Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México.
- Tacca, D., Tacca, A y Cuarez, R. (2019), *Inteligencia emocional del docente y satisfacción académica del estudiante universitario*. (Artículo científico). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v14n1/2223-2516-ridu-14-01-e1085.pdf>
- Torres, O., Valles, A. y Burbano, J. (2019). *Buenas prácticas de gestión administrativa en empresas de servicios en la ciudad de Ibarra*. (Artículo científico). Dilemas Contemporáneos: Educación, política y valores, Ecuador. <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1043/122>

Ventura, M. (2018), *Presupuesto participativo y la gestión administrativa en el gobierno Regional de Ayacucho, 2017*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Ayacucho, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26451/ventura\\_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26451/ventura_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# **ANEXOS**

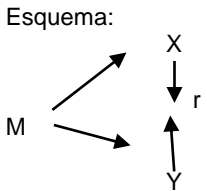


### Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión administrativa</b>	Según Garrido (2006). Menciona que la gestión administrativa es el pilar para la construcción de un país con mejores resultados económicos; con políticas de gobierno que encaminen al desarrollo de una sociedad eficiente y eficaz, estando entre los principales objetivos la gestión administrativa moderna; así mismo todos los entes en los diferentes niveles de gobierno son donde se realiza el acopio de su potencial humano, recursos para el desarrollo de planes estratégicos que a su vez la gestión administrativa contribuya y sea un empuje para los sectores políticos, sociales, económicos y religiosos de nuestra población.	La gestión administrativa, es un grupo social en el que, a través de la administración de capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción, se medirá mediante sus dimensiones e indicadores.	Planificación	- Actividades de recojo de necesidades - Planes operativos	Ordinal
			Organización	- Orden - Puntualidad - Trabajo en equipo - Distribución de personal	
			Dirección	- Comunicación asertiva - Retroalimentación a - Indicadores de gestión	
			Control	- Evaluación - Monitoreo de la gestión - Indicadores de eficiencia y eficacia	
<b>Satisfacción de los estudiantes</b>	Jiménez (2011), quien tiene en cuenta a la satisfacción estudiantil como pieza importante en la valoración de la calidad del aprendizaje, en vista que revela la eficacia de los diversos servicios educativos y administrativos. La satisfacción del estudiante con las materias de estudio, con las relaciones con sus maestros, compañeros de estudio, también hacia el establecimiento y los equipos. De esta última cita podemos decir que la satisfacción de los estudiantes se halla íntimamente vinculada con la actividad de la enseñanza, infraestructura y servicios educativos.	La satisfacción del estudiante se puede conceptualizar como el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades, se medirá mediante sus dimensiones e indicadores.	Planeación académica	- Metodología de la enseñanza - Contenido de las asignaturas - Viabilidad de comunicación con los maestros - Actividad de tutoría	Ordinal
			Servicios educativos	- Habilidad de las instalaciones - Servicio de biblioteca.	

## Matriz de consistencia

**Título:** Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e instrumentos										
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de gestión administrativa en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021.</li> <li>• Identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021.</li> <li>• Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>H1. Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021.</p> <p>Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>H1. El nivel de gestión administrativa en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021, es bueno.</p> <p>H2. El nivel de satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021, es bueno.</p> <p>H3: Existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas- 2021.</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Las técnicas empleadas será la encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>El instrumento fue cuestionario</p>										
<p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>Esta investigación es de diseño no experimental, de nivel correlacional.</p> <p>Esquema:</p>  <p>Donde: M = Muestra</p>	<p><b>Población y muestra</b></p> <p><b>Población:</b> 170 estudiante</p> <p><b>Muestra:</b> 118 estudiante</p>	<p><b>VARIABLES Y DIMENSIONES</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión administrativa</td> <td style="text-align: center;">Planificación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Organización</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Dirección</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Satisfacción de los estudiantes</td> <td style="text-align: center;">Planeación académica</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Servicios académicos</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Planificación	Organización	Dirección	Control	Satisfacción de los estudiantes	Planeación académica	Servicios académicos	<p>El instrumento fue cuestionario</p>
Variables	Dimensiones												
Gestión administrativa	Planificación												
	Organización												
	Dirección												
	Control												
Satisfacción de los estudiantes	Planeación académica												
	Servicios académicos												

X = Gestión administrativa Y = Satisfacción de los estudiantes r = Relación de las variables de estudio			
---	--	--	--

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario: Gestión administrativa

#### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

**Introducción:** Estimado (a) estudiante, el presente cuestionario tiene como objetivo identificar el nivel de gestión administrativa en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2021.

**Instrucción:** Los resultados son anónimos y reservados, la información es solo para uso de la investigación; en tal sentido, se le pide sinceridad al momento de determinar su respuesta, ya que ayudará a mejorar aspectos importantes de la organización. Marque su respuesta de acuerdo a la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>D1</b>	<b>Planificación</b>					
1	La entidad cuenta con un plan de actividades para los trabajadores en base al plan anual de contrataciones.					
2	Existe un área de planificación para coordinar el recojo de necesidades de la organización					
3	Se desarrollan reuniones para la elaboración de los planes operativos.					
4	La universidad tiene planes definidos para el desarrollo durante el año en curso					
<b>D2</b>	<b>Organización</b>					
5	La institución desarrolla un trabajo ordenado en función a los planes de trabajo.					
6	El personal es puntual y responsable en sus funciones asignadas.					

7	Se incentiva al trabajo en equipo en la institución.					
8	Se distribuye de manera adecuada al personal para el cumplimiento eficiente de las actividades.					
<b>D3</b>	<b>Dirección</b>					
9	Existe una buena comunicación entre la administración y los docentes de la universidad					
10	Los canales de comunicación entre estudiantes y autoridades es la adecuada.					
11	La universidad cuenta con actividades de retroalimentación, tanto a estudiantes como docentes					
12	Considera que las autoridades de la universidad gestionan de manera oportuna algunas necesidades institucionales.					
<b>D4</b>	<b>Control</b>					
13	La universidad cuenta con actividades de control planificadas					
14	En caso de encontrarse errores durante la etapa de control, estos se solucionan de manera inmediata					
15	La universidad realiza la revisión de indicadores de rendimiento en los docentes para evaluar la eficiencia					
16	Se evalúa el rendimiento de las áreas de atención a los estudiantes con la finalidad de mejorar su eficiencia					

Fuente: Elaboración Propia

## Cuestionario: Satisfacción de los estudiantes

### Datos generales:

N° de cuestionario: .....Fecha de recolección: ...../...../.....

**Introducción:** Estimado (a) estudiante, el presente cuestionario tiene como objetivo identificar el nivel de satisfacción en los estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2021.

**Instrucción:** Los resultados son anónimos y reservados, la información es solo para uso de la investigación; en tal sentido, se le pide sinceridad al momento de determinar su respuesta, ya que ayudará a mejorar aspectos importantes de la organización. Marque su respuesta de acuerdo a la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>D1</b>	<b>Planeación académica</b>					
1	Los docentes que desarrollan las asignaturas de su carrera se encuentran preparados y actualizados con los conocimientos necesarios para su formación profesional					
2	Los docentes aplican metodología de enseñanza adecuadas para el estudiante.					
3	Los docentes dominan los contenidos que enseñan					
4	Los docentes tienen una buena comunicación con los estudiantes					
5	Los docentes desarrollan actividades de tutoría.					
6	Los docentes están en constantes evaluaciones por sus superiores y el Minedu.					
7	Las calificaciones de los cursos dictados por los docentes se conocen oportunamente					
8	Los contenidos que desarrolla en sus asignaturas están de acuerdo a sus expectativas					
9	Los contenidos que se consideran en las asignaturas son actuales					

10	Los contenidos que desarrolla en sus asignaturas se complementan con los contenidos de otras asignaturas					
11	El tiempo de enseñanza es suficiente					
12	Los docentes propician canales para que pueda comunicarse con ellos cuando lo necesita					
13	Los docentes dominan técnicas de información y comunicación adecuadamente					
14	Los docentes tienen buen trato cuando se comunicas con ellos					
<b>D2</b>	<b>Servicios académicos</b>					
15	Las aulas son confortables y están bien equipadas					
16	El mobiliario (carpetas, mesas, sillas, etc.) es adecuado para asistir en jornadas largas					
17	La ventilación de los ambientes donde es la adecuada.					
18	La institución cuenta con ambientes adecuados para una calidad de enseñanza.					
19	Se cuenta con un servicio de biblioteca implementado					
20	El horario de atención en la biblioteca es adecuado para las consultas y trabajo universitario					
21	Los servicios de la biblioteca, Centro de Cómputo, Internet, te dan satisfacción					
22	¿Estas satisfecho con los equipos de producción y tecnología que se usan en clase?					
23	¿Estas satisfecho con las instalaciones que posee la universidad?					
24	¿Los recursos didácticos se ajustan a las necesidades de los estudiantes?					
25	¿Los alumnos tienen libre acceso a equipos informáticos de la universidad para el desarrollo de sus clases?					

Fuente: Elaboración Propia

## BASE DE DATOS

### V1: Gestión Administrativa

Nº	p1	p2	p3	p4	sub total	p5	p6	p7	p8	sub total	p9	p10	p11	p12	sub total	p13	p14	p15	p16	sub total	TOTAL
1	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
2	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
3	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
4	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
5	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
6	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
7	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
8	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
9	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
10	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
11	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
12	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
13	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
14	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
15	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
16	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
17	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
18	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
19	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
20	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
21	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
22	2	2	1	3	8	3	2	2	2	9	1	3	2	2	8	2	2	1	2	7	32
23	4	4	3	2	13	2	4	4	4	14	3	2	4	4	13	4	4	3	4	15	55
24	1	3	1	3	8	3	1	3	3	10	4	3	1	3	11	1	3	1	1	6	35
25	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
26	2	3	3	3	11	3	2	3	3	11	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	43
27	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	43
28	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	55
29	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	17
30	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	28
31	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	54
32	2	2	1	2	7	2	1	1	2	6	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	27
33	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
34	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	43
35	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	71
36	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	75
37	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
38	2	4	3	2	11	4	3	2	4	13	3	3	3	3	12	2	3	2	4	11	47
39	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	3	2	3	2	10	37



40	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	60
41	2	1	2	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	28
42	2	1	2	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	28
43	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14	2	4	4	4	14	4	4	4	3	15	58
44	3	1	1	3	8	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	3	1	3	1	8	27
45	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	53
46	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	43
47	4	5	5	4	18	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	74
48	3	5	4	3	15	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	3	4	3	5	15	65
49	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	76
50	2	4	2	2	10	4	2	2	4	12	3	3	3	2	11	2	2	2	4	10	43
51	2	3	4	2	11	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	2	4	2	3	11	48
52	2	2	4	2	10	2	4	3	2	11	3	3	3	4	13	2	4	2	2	10	44
53	3	2	2	3	10	2	2	1	2	7	3	3	3	2	11	3	2	3	2	10	38
54	1	5	4	1	11	5	4	1	5	15	3	3	4	4	14	1	4	1	5	11	51
55	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
56	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	32
57	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	59
58	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	54
59	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	75
60	4	4	5	4	17	4	5	2	4	15	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	66
61	3	2	3	3	11	2	3	5	2	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	46
62	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	60
63	4	5	4	4	17	5	4	3	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	67
64	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	53
65	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
66	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	2	4	4	13	60
67	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	43
68	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	55
69	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	17
70	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	28
71	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	54
72	2	2	1	2	7	2	1	1	2	6	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	27
73	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
74	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	43
75	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	71
76	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	75
77	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
78	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
79	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
80	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
81	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
82	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
83	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
84	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42

85	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
86	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
87	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
88	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
89	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
90	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
91	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
92	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
93	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
94	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
95	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
96	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
97	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
98	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
99	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
100	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
101	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
102	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
103	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
104	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
105	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
106	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
107	2	2	1	3	8	3	2	2	2	9	1	3	2	2	8	2	2	1	2	7	32
108	4	4	3	2	13	2	4	4	4	14	3	2	4	4	13	4	4	3	4	15	55
109	1	3	1	3	8	3	1	3	3	10	4	3	1	3	11	1	3	1	1	6	35
110	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
111	2	3	3	3	11	3	2	3	3	11	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	43
112	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	43
113	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	55
114	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	17
115	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	28
116	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	54
117	2	2	1	2	7	2	1	1	2	6	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	27
118	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63

## V2: Satisfacción del Estudiante

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	sub total	pr15	pr16	pr17	pr18	pr19	pr20	pr21	pr22	pr23	pr24	pr25	sub total	TOTAL
1	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	65	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	50	115
2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	102
3	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	37	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	30	67
4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	33	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	27	60
5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	49	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	39	88
6	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	26	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	20	46
7	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	33	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	29	62
8	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	44	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	35	79
9	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	30
10	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	25	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	18	43
11	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	48	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	38	86
12	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	2	1	26	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	18	44
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	98
14	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	39	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	28	67
15	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	1	1	3	4	50	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	46	96
16	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	2	2	5	5	60	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	50	110
17	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	101
18	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	2	2	2	3	36	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	30	66
19	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	2	2	36	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	27	63
20	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	48	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	39	87
21	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	5	4	2	2	31	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	20	51
22	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	5	5	3	2	34	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	20	54
23	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	50	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	42	92
24	3	1	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	3	1	30	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	21	51
25	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	35	80
26	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	40	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	29	69
27	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	37	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	28	65
28	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	43	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	35	78
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	29
30	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	25	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	17	42
31	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	48	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	37	85
32	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	27	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	17	44
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	102
34	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	4	3	3	40	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	29	69
35	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	61	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	46	107
36	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	62	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	51	113
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	98
38	3	3	3	2	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	39	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	31	70
39	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	36	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	26	62
40	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	50	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	40	90
41	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	4	2	2	31	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	20	51
42	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	27	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	20	47

43	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	55	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	42	97
44	2	1	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	4	2	1	29	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	19	48
45	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	4	4	49	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	35	84
46	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	41	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	28	69
47	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	62	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	51	113	
48	4	5	4	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	5	55	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	4	42	97	
49	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	65	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	50	115	
50	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	3	4	3	3	37	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	26	63	
51	3	3	4	2	4	2	4	2	2	2	3	3	3	3	41	4	2	4	2	3	4	2	4	2	3	4	34	75	
52	3	3	4	2	4	2	2	4	2	2	4	4	3	3	42	4	2	4	2	2	4	2	4	2	2	4	32	74	
53	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	38	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	26	64	
54	3	4	4	1	4	1	5	4	1	1	4	3	3	4	42	4	1	4	1	5	4	1	4	1	5	4	34	76	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	94	
56	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	50	
57	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	52	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	39	91	
58	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	4	3	46	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	37	83	
59	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	65	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	50	115	
60	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	57	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	49	106	
61	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	44	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	31	75	
62	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	55	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	39	94	
63	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	57	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	46	103	
64	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	48	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	37	85	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	74	
66	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	3	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	37	89	
67	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	37	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	28	65	
68	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	43	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	35	78	
69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	1	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	29	
70	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	25	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	17	42	
71	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	48	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	37	85	
72	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	2	27	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	17	44	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	94	
74	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	1	3	3	35	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	29	64	
75	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	1	1	4	5	53	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	46	99	
76	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	1	2	5	5	59	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	51	110	
77	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	36	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	29	65	
78	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	46	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	35	81	
79	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	27	
80	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	21	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	18	39	
81	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	47	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	38	85	
82	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	23	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	18	41	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	100	
84	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	37	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	28	65	
85	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	56	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	46	102	
86	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	65	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	50	115	
87	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	102	

88	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	37	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	30	67	
89	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	33	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	27	60	
90	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	49	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	39	88	
91	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	26	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	20	46	
92	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	33	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	29	62	
93	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	44	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	35	79	
94	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	30	
95	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	25	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	18	43	
96	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	48	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	38	86	
97	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	2	1	26	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	18	44	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	98	
99	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	39	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	28	67	
100	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	1	1	3	4	50	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	46	96	
101	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	2	2	5	5	60	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	50	110
102	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	101	
103	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	2	2	2	3	36	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	30	66	
104	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	2	2	36	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	27	63	
105	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	48	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	39	87	
106	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	5	4	2	2	31	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	20	51	
107	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	5	5	3	2	34	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	20	54	
108	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	50	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	42	92	
109	3	1	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	3	1	30	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	21	51	
110	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	35	80	
111	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	40	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	29	69	
112	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	37	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	28	65	
113	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	43	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	35	78	
114	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	29	
115	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	25	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	17	42	
116	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	48	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	37	85	
117	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	27	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	17	44	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	102	

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Nelson Carlos Andrés Torres Balarezo  
 Institución donde labora : Banco de la Nación – Gestión Comercial  
 Especialidad : Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la gestión administrativa  
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Mery Alexandra Flores Ysuiza

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						49

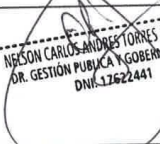
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**ES APLICABLE**

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Tarapoto, \_\_\_\_ de octubre de 2021



**NELSON CARLOS ANDRÉS TORRES BALAREZO**  
 DR. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD  
 DNI: 12622441

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Gustavo Ramírez García  
 Institución donde labora : EPG-UCV-TARAPOTO  
 Especialidad : Docente metodólogo  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la gestión administrativa  
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Mery Alexandra Flores Ysuiza

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					41	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**El instrumento es aplicable, después de mejorar la coherencia entre los enunciados que están en el instrumento con cada uno de los indicadores de la matriz de operacionalización.**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.1 Buena**

Tarapoto, \_\_\_\_ de octubre de 2021



Dr. Gustavo Ramírez García  
 DNI: 91109463

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Gustavo Ramírez García  
 Institución donde labora :  
 Especialidad :  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la satisfacción de los estudiantes  
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Mery Alexandra Flores Ysuiza

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de los estudiantes.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción de los estudiantes.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de los estudiantes.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					41	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es aplicable, después de mejorar la coherencia entre los enunciados que están en el instrumento con cada uno de los indicadores de la matriz de operacionalización.**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.1

**Buena**

Tarapoto, \_\_\_\_\_ de octubre de 2021



Dr. Gustavo Ramírez García  
 DNI: 81109463



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Dr. Nelson Carlos Andrés Torres Balarezo  
 Institución donde labora : Banco de la Nación – Gestión Comercial  
 Especialidad : Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la satisfacción de los estudiantes  
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Mery Alexandra Flores Ysuiza

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de los estudiantes.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción de los estudiantes.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de los estudiantes.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**
**ES APLICABLE**
**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

49

Tarapoto, \_\_\_\_ de octubre de 2021



NELSON CARLOS ANDRÉS TORRES BALAREZO  
 DR. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD  
 DNI. 17622441

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. José Williams Pérez Delgado  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela Posgrado  
 Especialidad : Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad - Abogado  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la gestión administrativa  
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Mery Alexandra Flores Ysuiza

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa.				X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. Gestión Administrativa.					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa.				X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>							45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**El instrumentos contiene las exigencias necesarias para su aplicación.**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

45

Tarapoto, 18 de octubre de 2021



**José W. Pérez Delgado**

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. José Williams Pérez Delgado  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela Posgrado  
 Especialidad : Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad - Abogado  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la satisfacción de los estudiantes  
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Mery Alexandra Flores Ysuiza

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de los estudiantes.				X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción de los estudiantes.				X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de los estudiantes.				X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X		
<b>PUNTAJE TOTAL</b>							42


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**El instrumentos contiene las exigencias necesarias para su aplicación.**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 42

Tarapoto, 18 \_\_\_\_\_ de octubre de 2021



**José W. Pérez Delgado**