

Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes, en el programa de educación superior a distancia, en una universidad privada de Lima

Administrative management and student satisfaction, in the distance higher education program, in a private university in Lima

Gestão administrativa e satisfação do aluno, no curso superior a distância, de uma universidade privada de Lima

Lizardo Vásquez Villanueva

lizar_v@upeu.edu.pe



<https://orcid.org/0000-0002-1516-1312>

Universidad Peruana Unión

Luis Estuardo Barba-Briceño

lubarbri39@hotmail.com



<https://orcid.org/0000-0001-7231-9545>

Universidad Peruana Unión, Lima, Perú

Recibido: 3 de enero de 2020

Aceptado: 6 de junio de 2020

Resumen

El objetivo de determinar en qué medida la gestión administrativa se correlaciona con la satisfacción, en el estudiante en el Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD), en una universidad privada de Lima, en el contexto de los tipos de investigación: correlacional, transversal, cuyos datos fueron recabados mediante dos encuestas electrónicas, elaboradas de acuerdo con la escala de Likert, aplicadas a una muestra de 227 estudiantes. Los instrumentos usados recibieron la validación de expertos y la prueba estadística alfa de Cronbach. Se precisa que existe una relación fuerte, positiva y altamente significativa entre Satisfacción y Gestión Administrativa ($r = 0.717^{**}$, $p < 0.05$). En conclusión, a niveles altos de gestión administrativa existirán niveles altos de satisfacción del estudiante con la infraestructura, servicios, condiciones de seguridad, precios y enseñanza.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción, infraestructura, seguridad

Abstract

The objective of determining to what extent administrative management is correlated with satisfaction, in the student in the Distance Higher Education Program (PROESAD), in a private university in Lima, in the context of the types of research: correlational, transversal, whose data were collected through two electronic surveys, prepared according to the Likert scale, applied to a sample of 227 students. The instruments used received expert validation and Cronbach's alpha statistical test. It is specified that there is a strong, positive and highly significant relationship between Satisfaction and Administrative Management ($\rho = 0.717 **$, $p < 0.05$). In conclusion, at high levels of administrative management there will be high levels of student satisfaction with the infrastructure, services, security conditions, prices and teaching.

Keywords: Risk factors, internal control.

Resumo

O objetivo de determinar em que medida a gestão administrativa se correlaciona com a satisfação, no aluno do Programa de Educação Superior a Distância (PROESAD), de uma universidade privada de Lima, no contexto dos tipos de pesquisa: correlacional, transversal, cujos dados foram coletados por meio de dois inquéritos eletrônicos, elaborados de acordo com a escala Likert, aplicados a uma amostra de 227 alunos. Os instrumentos utilizados foram validados por especialistas e teste estatístico alfa de Cronbach. Especifica-se que existe uma relação forte, positiva e altamente significativa entre Satisfação e Gestão Administrativa ($\rho = 0,717 **$, $p < 0,05$). Em conclusão, em níveis elevados de gestão administrativa, haverá altos níveis de satisfação dos alunos com a infraestrutura, serviços, condições de segurança, preços e ensino.

Palavras-chave: Gestão administrativa, satisfação, infraestrutura, segurança

Introducción

Es necesario preguntar: ¿qué esperan los estudiantes de la universidad? Al llegar a la universidad, los estudiantes tienen sus propias perspectivas; cada uno tiene sus metas y sus motivos, generalmente no son colectivos; cada uno tiene lo suyo, las diferencias y semejanzas no corresponde solamente a la universidad: el nivel universitario, sino las

especialidades a las cuales han sido convocados; en realidad, las condiciones y los factores son diversos y complejos (Gámez, Marrero, Díaz y Urrutia, 2015).

Para tener éxito en las instituciones educativas, es necesario el análisis de la gestión administrativa, porque permite descubrir los errores y los aciertos administrativos y de la gestión. La gestión administrativa integra acciones para definir, alcanzar y evaluar los propósitos u objetivos de una institución, con el adecuado uso de los recursos disponibles (económicos, humanos y materiales) y el cumplimiento de las normativas; se desarrollan las fases del proceso administrativo: la planificación, coordinación, dirección y control. La falta de una buena gestión administrativa genera resultados adversos en el funcionamiento interno y los servicios de las organizaciones. En las instituciones educativas, una inadecuada gestión administrativa atenta contra el posicionamiento en el mercado, generando crisis financieras que afectan sustancialmente los servicios de calidad: el mantenimiento de las instituciones, la contrata del personal con el perfil adecuado, entre otros. Esto influye directamente sobre los niveles de satisfacción que perciben o sienten los usuarios; en este caso, los estudiantes. El conocimiento de la satisfacción o insatisfacción de los usuarios o estudiante, revela el funcionamiento de la organización en sí para los clientes, dando paso a la planificación, cambios o mejora de los procesos de gestión administrativa y de los servicios; de este modo, la opinión sobre la satisfacción del estudiante es importante para la toma de decisiones y para la mejora de la institución (Pacheco, Robles y Ospino, 2018).

La universidad donde se ha realizado el estudio no es ajena a esta realidad, mucho más aún en el Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD), cuyos usuarios son personas adultas, quienes trabajan, tiene un hogar o responsabilidades y estudian una carrera profesional a distancia; por la inversión y los esfuerzos que realizan suelen ser más exigentes con el servicio que reciben, englobando todos los aspectos relacionados con la educación universitaria. Por eso, es necesario conocer la relación que puede existir entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de PROESAD, además de conocer los niveles de las variables descritas en la población estudio.

Definición de gestión administrativa

Según Pérez (1982, citado por Tejada, 2014), la gestión administrativa es el conjunto de acciones de los directivos, para desarrollar sus actividades mediante el

proceso administrativo. Por su parte, Oleas (2012) añade que la gestión administrativa es el proceso en el que se diseña y se mantiene un entorno donde los individuos trabajen de manera eficiente. La gestión administrativa es llevada a cabo por los directivos, quienes necesitan desarrollar habilidades básicas: la comunicación, el trabajo en equipo y el manejo personal (Mejía, 2009). King (1968, citado por Duchi y Andrade, 2001) refiere que los directivos también son capaces de generar transformaciones institucionales, además de tener la responsabilidad de planificar y mantener su escuela como organización formal. Domínguez y Oñoro (1996) mencionan que la gestión administrativa busca lograr los objetivos institucionales, para satisfacer las necesidades del conjunto. Chiliquinga (Gamboa, 2016) añade que los objetivos son los propuestos en una de las cuatro fases de la gestión administrativa, las cuales son: planificación, organización, dirección y control.

Planificación

Para Castellanos (2011, en Burgos y Cervera, 2017), la planeación es el proceso en el cual son identificados los objetivos de desempeño organizacional. Juna y Arias (2011) también afirman que la planificación es el proceso en el que se diseña un futuro deseado y se identifican las formas como será alcanzado.

El proceso de identificación de los objetivos a futuro es ejecutado por los directores, quienes deben pensar con antelación en sus metas y diseñar un plan, basado sobre un método y no sobre emociones (Chiliquinga, 2013, en Gamboa, 2016). Gutiérrez (2012) confirma que la planeación bien hecha simplifica también la tarea durante el proceso, el esfuerzo de los coordinadores y facilita el esfuerzo del coordinador.

Según Medina (2012), la planeación también comprende las acciones realizadas para lograr los objetivos determinados; es decir, definir un modelo teórico para la acción futura. Yáñez (2010) agrega que la planeación es un proceso de la gestión administrativa, el cual debe ser mejorado, poniendo énfasis en el área de la logística, también consiste en determinar el curso de acción, definiendo también los principios, la secuencia de operaciones y la determinación de los tiempos.

Organización

Herrscher (2009, citado por Torres, 2013) afirma que la organización consiste en arreglar, poner orden u organizar las responsabilidades, para mejorar el recurso humano para que éste tenga presente también la cultura organizacional, cuya meta es la

consecución de actividades para el logro de las políticas planificadas. Osorio (2014) añade que en la fase de organización se dividen, separan y reúnen las funciones y responsabilidades de los trabajadores.

De acuerdo con Medina (2018), para Robbins (1994) y Sagastume (2006), la organización determina las actividades, considerando quién las realizará, cómo deben ser agrupadas y los niveles para informar la toma de decisiones. Para Villacreses (2017), la administración sistémica permite que la organización sea una tarea muy importante, con el propósito de evitar la presencia de los problemas en los diversos niveles de la administración. En la opinión de Lorenzo (2017), la organización institucional y administrativa depende de la ley y su eficacia de la misma. La organización tampoco puede quedar al margen de la cultura organizacional, solamente así se percibiría la efectividad de la organización o institución (Campos, 2017). No es prudente dejar de lado la importancia de la organización de la información y la presencia de los sujetos, quienes son observados en el portal de la transparencia (Beltrán y Martínez, 2017). Una buena gestión produce cambios en la organización de los procesos y en la administración misma; significa entender mejor la dirección estratégica y la proyección de la gestión administrativa (Hernández, Cardona y Del Rio, 2017).

Dirección

Para Medina (2012), la dirección comprende la toma de decisiones, integración, motivación, comunicación y supervisión. De acuerdo con Burgos y Cervera (2017), Johnson y Wilintong (2006) y Chiliquinga (2013) añaden que la dirección además de funcionar sobre la base de la toma de decisiones, es la fase cuando debe asegurarse que las estrategias planteadas se estén poniendo en práctica.

Según Medina (2012), la dirección está estrechamente relacionada con la influencia de los directivos sobre los trabajadores; es decir, desarrolla las relaciones interpersonales. A su vez, Mintzberg (1991, citado por Mejía, 2009) advierte que los directores asumen un rol de cabeza visible, capaz de generar relaciones interpersonales con cualquier empleado, independientemente de su cargo en la organización. La dirección es llamada también liderazgo, el mismo que engloba responsabilidades interpersonales y organizacionales con los empleados; es decir, inspirar al personal, propiciar y mantener un sistema administrativo estable (Osorio, 2014). Gutiérrez (2012) añade que la dirección es realizada por grandes líderes, quienes se ganarán la confianza

de los empleados; el respeto generará compromiso de los empleados con la organización.

Control

Para Totoy y Arias (2011), el control consiste en establecer normas, medir el desempeño en concordancia con las normas y corregir las variaciones de la norma. Gutiérrez (2012) menciona también que se deben crear puntos de referencia, para medir la congruencia y el avance hacia las normas.

La administración eficiente ejerce un control estableciendo sistemas claros y con la definición precisa de las responsabilidades, ubicadas en cada parte del proceso. El control establece ventajas enormes durante la gestión (Louffat, 2015). El control significa ejercer observación sobre el ambiente interno y externo, sobre las condiciones, las actividades, la evaluación, la misma gestión, para lo cual se deben emplear instrumentos pertinentes (Cadillo, 2017).

Por su parte, Chilibingua (2013, en Burgos & Cervera, 2017) afirma que la información fidedigna obtenida durante el control permitirá y contribuye para las correcciones, además asegura las operaciones y el cumplimiento de metas, comprendiendo que el control está dirigido hacia las actividades del personal. El control tiene el objetivo de establecer periodos de evaluación y corrección, corroborando que las actividades y los tiempos se desarrollen, así como se planearon. Para eso es necesario establecer instrumentos de medición y así verificar dicho avance.

Satisfacción del cliente

La calidad educativa es buscada por todos. Es una pretensión de todos los clientes y las instituciones, en busca de la cual se mueve todo el aparato económico. Las instituciones generan su presupuesto en busca de la calidad educativa. Se sintoniza la satisfacción del cliente con la calidad educativa. Las instituciones educativas, mucho más las universitarias, planifican y ofrecen la calidad educativa, con el propósito de generar la satisfacción del cliente, que responde al prestigio de las instituciones, a las exigencias del mercado laboral; en este caso, la satisfacción es determinada por la calidad de los procesos enseñanza aprendizaje, por la metodología de los docentes, por el servicio administrativo, por todos los servicios de la universidad (Hernández, 2018). La satisfacción de los estudiantes se ha constituido en un indicador de evaluación; son muy necesarios e imprescindibles la búsqueda y el conocimiento de la satisfacción del

cliente, de los receptores de los servicios universitarios. La satisfacción de los estudiantes tiene el sentido de bienestar, generado por sentir cubiertas sus expectativas; es un indicador de evaluación y de la gestión; también mejora el rendimiento académico (Surdez, Sandoval y Lamoyi, 2018).

El estudiante muestra su satisfacción con los servicios académicos de los docentes, con las capacidades de enseñanza, mucho más con la inteligencia emocional de los docentes. Al estudiante le interesa la calidad del proceso enseñanza, también la efectividad de este proceso, las competencias sociales y emocionales de los docentes, las competencias socio afectivas (Tacca, Tacca y Cuarez, 2020). Las universidades buscan la capacitación de los estudiantes, la fidelización, también la satisfacción, la cual es referida a los vídeos de la enseñanza, la calidad de los servicios de las bibliotecas, la vinculación con las microempresas, las clases extras, las horas extras, las orientaciones psicológicas y sociales, las guías de estudio, la infraestructura de los salones, la calidad y la implementación de los laboratorios, los congresos, los simposios, los proyectos de investigación, el buen trato de los administradores, las políticas de becas, las capacitaciones permanentes (Gordillo, Domínguez, Vega, De la Cruz y Angeles, 2020).

Metodología

Población

La muestra con la que se trabajó fue determinada mediante muestreo no probabilístico y por conveniencia; es decir, se trabajó con el total de estudiantes que cursan el cuarto año del sistema de educación a distancia PROESAD, en una universidad privada de Lima, con un total de 227.

Instrumentos

Los instrumentos fueron validados a través de juicio de expertos y mediante la prueba estadística alfa de Cronbach usada para cuestionarios con escala Likert. Los instrumentos son denominados: “Cuestionario Gestión administrativa” y “Satisfacción del estudiante”, los cuales fueron validados mediante juicio de expertos, quienes fueron tres docentes universitarios, cuyos nombres y firmas se registran en los documentos de validación, incluidos en los anexos. El instrumento presentó dos partes: la información demográfica: sexo, edad, estado civil, religión profesada, región de procedencia. La segunda parte denominada: “Información sobre las variables de investigación”, cuyas

respuestas fueron diseñadas de acuerdo con la escala de Likert: Totalmente en desacuerdo (1), Bastante en desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), Bastante de acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5). El instrumento para la gestión administrativa tiene cuatro dimensiones y 21 ítems, organizados de la siguiente manera: Planificación (1-6 ítems), organización (7-11), dirección (12-17 ítems), control (18-21). Por su parte, el instrumento para satisfacción del estudiante ofrece 46 ítems: adscritos a las siguientes dimensiones: Satisfacción con las condiciones básicas de infraestructura en PROESAD (1-9), satisfacción con los servicios del PROESAD (10-16), satisfacción con las condiciones de seguridad del PROESAD (17-20), satisfacción con los precios en PROESAD (21-24), satisfacción con el trato respetuoso en PROESAD (25-29), satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje en PROESAD (30-46).

Técnicas de recolección de los datos

En el contexto del presente estudio se realizó la recolección de datos por medio de encuestas, estructuradas según la escala de Likert de un mínimo de 1 y máximo de 5 puntos.

Tipo y diseño de la investigación

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, porque las variables son susceptibles de cuantificación; además se recogen los datos mediante las métricas establecidas. Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), el propósito es evaluar la relación que existe entre dos variables. El estudio utiliza instrumentos ya validados, con el propósito de describir y explicar la variabilidad de las variables consideradas. El diseño de la investigación es no experimental, correlacional. Los estudios no experimentales se realizan sin la manipulación deliberada de variables, en los cuales, únicamente se observan los fenómenos y su ocurrencia en su estado natural, para un análisis posterior. El objeto fue establecer relaciones conjuntas entre las distintas variables que caracterizan el fenómeno de estudio, y de corte transversal en relación con el tiempo, ya que se recolectará información aplicando el instrumento en un momento único.

Resultados

Prueba de normalidad

Con la finalidad de realizar los análisis de relación y contrastar las hipótesis planteadas, se realizaron los procedimientos. Primero, se realizó la prueba de bondad,

para poder conocer la distribución de las variables. Es así que en la tabla 1 se pueden visualizar los resultados de la prueba de normalidad kolmogorov-Smirnov (K-S). Así como se observa, los datos correspondientes a las variables, en su totalidad excepto “satisfacción del estudiante” las distribuciones de las que proceden no son normales, esto debido a que los p-valores de los coeficientes (K-S) son menores que cero ($p < 0.05$). Considerando esto, el análisis estadístico se realizó usando la estadística no paramétrica rho de Spearman.

Tabla 1
Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio

Instrumentos	Variables	Media	D.E.	K-S	P
Satisfacción	Satisfacción con las condiciones básicas de infraestructura en PROESAD	27.87	8.822	.086	.000
	Satisfacción con los servicios del PROESAD	20.26	6.740	.072	.006
	Satisfacción con las condiciones de seguridad del PROESAD	12.29	4.353	.112	.000
	Satisfacción con los precios en PROESAD	10.69	4.439	.093	.000
	Satisfacción con el trato respetuoso en PROESAD	13.48	3.872	.114	.000
	Satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje en PROESAD	141.18	38.224	.057	.066
	Satisfacción del estudiante	141.18	38.224	.040	.200*
Gestión	Gestión administrativa	71.44	17.736	.090	.000

Análisis de correlación

En la tabla 2, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una correlación alta, positiva y altamente significativa entre Satisfacción y Gestión Administrativa ($\rho = 0.717^{**}$, $p < 0.05$), indicando que ambas variables se desarrollan de manera vinculada en la población de estudio; es decir, mientras los estudiantes perciban niveles altos o adecuados de Gestión Administrativa percibirán o sentirán niveles altos de Satisfacción con los servicios recibidos de PROESAD: infraestructura, seguridad, trato y enseñanza. Y viceversa; es decir, a niveles bajos de

percepción de Gestión Administrativa existirán niveles bajos de satisfacción en los estudiantes.

Tabla 2

Coefficiente de correlación entre satisfacción del estudiante y gestión administrativa

Satisfacción del estudiante	Gestión administrativa	
	Rho	p
Satisfacción del estudiante	,717**	.000

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

Respondiendo a la primera hipótesis específica, en la tabla 3 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una correlación media, positiva y altamente significativa entre satisfacción de las condiciones básicas de infraestructura y la gestión administrativa ($\rho = 0.489^{**}$, $p < 0.05$), indicando que ambas variables se desarrollan de manera vinculada en la población de estudio; es decir, mientras los estudiantes perciben que existe una adecuada gestión administrativa, perciben o se sienten altamente satisfechos con la infraestructura, aulas, laboratorio y materiales de trabajo, entre otros.

Tabla 3

Coefficiente de correlación entre satisfacción de las condiciones básicas de infraestructura y gestión administrativa

Satisfacción del estudiante	Gestión administrativa	
	Rho	p
Satisfacción de las condiciones básicas de infraestructura en PROESAD	,489**	.000

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

En base a la segunda hipótesis, en la tabla 4 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una correlación media, positiva y altamente significativa entre satisfacción de los servicios y la gestión administrativa de PROESAD ($\rho = 0.582^{**}$, $p < 0.05$), indicando que ambas variables se desarrollan de manera vinculada en la población de estudio; es decir, mientras los estudiantes perciben que existe una adecuada gestión administrativa, percibe o se sienten altamente satisfechos con los servicios, el tipo de metodología brindada, el perfil de los docentes, entre otros.

Tabla 4

Coefficiente de correlación entre satisfacción de los servicios de y gestión administrativa

Satisfacción del estudiante	Gestión administrativa	
	Rho	p
Satisfacción con los servicios del PROESAD	,582**	.000

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

En la tabla 5 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una correlación media, positiva y altamente significativa entre satisfacción de las condiciones de seguridad y la gestión administrativa ($\rho = 0.511^{**}$, $p < 0.05$), indicando que ambas variables se desarrollan de manera vinculada en la población de estudio; es decir, mientras los estudiantes perciben que existe una adecuada gestión administrativa, percibe o se sienten altamente satisfechos con la seguridad; es decir, el tipo de infraestructura, la modalidad de pagos, entre otros.

Tabla 5

Coefficiente de correlación entre satisfacción de las condiciones de seguridad y gestión administrativa

Satisfacción del estudiante	Gestión administrativa	
	Rho	P
Satisfacción de las condiciones de seguridad del PROESAD	,511**	.000

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

En la tabla 6 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una correlación media, positiva y altamente significativa entre satisfacción con los precios y la gestión administrativa ($\rho = 0.586^{**}$, $p < 0.05$), indicando que ambas variables se desarrollan de manera vinculada en la población de estudio; es decir, mientras los estudiantes perciben que existe una adecuada gestión administrativa, perciben o se sienten altamente satisfechos con los pagos requeridos, o viceversa, los estudiante que perciben que no existe una adecuada gestión administrativa no se sienten satisfechos con los pagos requeridos.

Tabla 6

Coefficiente de correlación entre satisfacción con los precios y gestión administrativa

Satisfacción del estudiante	Gestión administrativa	
	Rho	P
Satisfacción con los precios en PROESAD	,586**	.000

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

Se observa en la tabla 7 que el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una correlación media, positiva y altamente significativa entre satisfacción con el trato respetuoso y la gestión administrativa ($\rho = 0.634^{**}$, $p < 0.05$), indicando que ambas variables se desarrollan de manera vinculada en la población de estudio; es decir, mientras los estudiantes perciben que existe una adecuada gestión administrativa, perciben o se sienten altamente satisfechos con el trato respetuoso que reciben del personal de PROESAD o viceversa, ya que los estudiante que perciben que no existe una adecuada gestión administrativa no se sienten satisfechos con el trato que reciben del personal de PROESAD.

Tabla 7

Coefficiente de correlación entre satisfacción del trato respetuoso y gestión administrativa

Satisfacción del estudiante	Gestión administrativa	
	Rho	P
Satisfacción del trato respetuoso en PROESAD	,634**	.000

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

Se observa en la tabla 8 que el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una correlación alta, positiva y altamente significativa entre la gestión administrativa y satisfacción con el proceso de enseñanza – aprendizaje en PROESAD ($\rho = 0.732^{**}$, $p < 0.05$), indicando que ambas variables se desarrollan de manera vinculada en la población de estudio; es decir, mientras los estudiantes perciben que existe una adecuada gestión administrativa, perciben o se sienten altamente satisfechos con el proceso de enseñanza - aprendizaje que reciben de PROESAD o viceversa, ya que los estudiante que perciben que no existe una adecuada gestión administrativa no se sienten satisfechos con el proceso de enseñanza-aprendizaje que reciben de PROESAD.

Tabla 8

Coefficiente de correlación entre satisfacción del proceso de enseñanza-aprendizaje y gestión administrativa

Satisfacción del estudiante	Gestión administrativa	
	Rho	P
Satisfacción del proceso de enseñanza-aprendizaje en PROESAD	,732**	.000

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

Discusión

La gestión administrativa se considera un conjunto de acciones llevadas a cabo por los directivos, las mismas que están direccionadas hacia el logro de objetivos previamente establecidos, según los estudios realizados por Domínguez y Oñoro (1996); por eso el estudio enmarca un gran rubro de importancia para la parte administrativa. PROESAD es un Programa de Educación Superior a Distancia, gestionada por cuatro agentes administrativos y dieciséis coordinadores, quienes representan a la universidad y buscan plasmar en el estudiante el objetivo de su carrera. Por dicha razón, la presente investigación atendió el objetivo: conocer la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del estudiante en el Programa de Educación Superior a Distancia de la universidad.

Los niveles de gestión administrativa percibida por los estudiantes en su mayor porcentaje, el 51.1% deja la evidencia de niveles moderados de percepción en gestión administrativa. Esto se debe a que los usuarios de los servicios perciben que el control que ejercen los administradores, en la condición de coordinadores, es bueno, permite su incidencia en las unidades (Alfarfo, 2016), en la gestión administrativa (Nazario, 2016), en los procesos de producción (Navarro y Ramos, 2016; Vivanco, 2017). Es decir, el control facilita el cumplimiento de las metas; por eso los estudiantes perciben que el coordinador tiene el control sobre sus asistencias a las tutorías presenciales los días domingos; por otro lado, opinan que la asistencia laboral del coordinador es conveniente. Asimismo, la asistencia de los docentes a las tutorías presenciales los domingos en su percepción es conveniente. Sin embargo, muestran percepción negativa sobre el seguimiento académico de las evaluaciones programadas en los sílabos; sobre este asunto, el PROESAD debe tomar las medidas correctivas para generar una mejor percepción de los estudiantes.

La otra dimensión que resalta en base a la percepción del estudiante es la planificación, que Gutiérrez (2012) afirma que la planeación bien hecha simplifica también la tarea realizada durante el proceso, el esfuerzo de los coordinadores y facilita

el esfuerzo del coordinador. En esta dimensión se encuentra que el Programa de Crecimiento Personal (PCP), la Jornada Académica Científica (JAC), el Programa de Vida y Deporte (PROVID), el Programa de Formación en el Servicio (PROFES) están debidamente planificados y tienen un cronograma establecido. De acuerdo con el lugar de ubicación, la planificación que realiza el coordinador y el lugar donde realiza sus tutorías, dejan al estudiante conforme y satisfecho; sin embargo, el coordinador de la oficina debe buscar puntos de mejora para beneficio de las próximas actividades.

Sobre la base a la dirección se resalta el liderazgo del coordinador, el trabajo en equipo con sus asistentes y el estudiante, debiendo tomar en cuenta que debe mejorar los incentivos ofrecidos durante el proceso de matrícula. Según Medina (2012), la dirección está estrechamente relacionada con la influencia de los directivos sobre los trabajadores; es decir, son importantes y beneficiosas las relaciones interpersonales que se desarrollan.

A su vez, Mintzberg (1991, citado por Mejía (2009) advierte que los directores deben asumir un rol de cabeza visible, con el propósito de generar relaciones interpersonales con cualquier empleado, independientemente de su cargo en la organización. En este sentido, Wills et al. (2017) sostienen que la satisfacción depende de la comunicación interna y del compromiso organizacional.

Una de las dimensiones con percepción negativa es la organización, considerando que el estudiante percibe que la estructura organizacional del PROESAD no es conveniente. La gestión administrativa supone que el estudiante está satisfecho con los servicios educativos que brinda el PROESAD. Para Osorio (2014), los procesos administrativos generan efectos positivos en los establecimientos educativos, razón por la cual los diferentes operarios han de realizar sus funciones necesarias para el cumplimiento de las metas. Osorio (2014) añade que en la fase de organización se dividen, separan y reúnen las funciones y responsabilidades de los trabajadores.

Las dimensiones resaltantes que revelan satisfacción con la infraestructura, con las condiciones de seguridad, con el trato respetuoso y el proceso de enseñanza-aprendizaje, prueban una satisfacción media del estudiante; sin embargo, PROESAD debiese tomar medidas para mejorar los servicios que brinda: precio y atención al cliente. Para Valenzuela & Requena (2006, en Del Aguila, 2018), las condiciones básicas de infraestructura se entienden como las construcciones, equipamientos y materiales de estudio, los cuales permiten apoyar y complementar la enseñanza. Salinas, Morales y Martínez (2008) también afirman que las condiciones básicas de

infraestructura son: aulas, bibliotecas, salas de lectura e instalaciones en general y sus respectivos equipamientos. Rivas y Guevara (2012) añaden que el trato respetuoso es evaluado por el estudiante sobre la base del trato que recibe de la administración cuando necesita solucionar alguna situación particular. El docente se constituye en un factor de aprendizaje, además de promoverlo, también lo mejora; la participación de los docentes es esencial, inclusive las prácticas colaborativas (Krichesky y Murillo, 2018).

Conclusión

Existe una correlación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD). Es decir, el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una correlación alta, positiva y altamente significativa entre Gestión Administrativa y Satisfacción ($\rho = 0.717^{**}$, $p < 0.05$), indicando que a niveles altos de Gestión Administrativa existirán niveles Altos de Satisfacción.

Existe una correlación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción con las condiciones básicas de infraestructura, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD). Es decir, el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una correlación media, positiva y altamente significativa entre Gestión Administrativa y Satisfacción con las condiciones básicas de infraestructura ($\rho = 0.489^{**}$, $p < 0.05$), indicando que a niveles altos de Gestión Administrativa existirán niveles Altos de Satisfacción con las condiciones básicas de infraestructura.

Existe una correlación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción con los servicios de la universidad, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD). Es decir, el coeficiente de correlación de Spearman revela que existe una correlación media, positiva y altamente significativa entre Gestión Administrativa y Satisfacción con los servicios de la universidad ($\rho = 0.582^{**}$, $p < 0.05$), indicando que a niveles altos de Gestión Administrativa existirán niveles Altos de Satisfacción con los servicios de la universidad.

Existe una correlación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción con las condiciones de seguridad, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD). Es decir, el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una correlación media, positiva y altamente significativa entre Gestión Administrativa y Satisfacción con las condiciones de seguridad ($\rho =$

0.511**, $p < 0.05$), indicando que a niveles altos de Gestión Administrativa existirán niveles Altos de Satisfacción con las condiciones de seguridad.

Existe una correlación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción con los precios, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD). Es decir, el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una correlación media, positiva y altamente significativa entre Gestión Administrativa y Satisfacción con los precios o costos ($\rho = 0.586^{**}$, $p < 0.05$), indicando que a niveles altos de Gestión Administrativa existirán niveles Altos de Satisfacción con los precios.

Existe una correlación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción con el trato respetuoso, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD). Es decir, el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una correlación media, positiva y altamente significativa entre Gestión Administrativa y Satisfacción con el trato respetuoso ($\rho = 0.634^{**}$, $p < 0.05$), indicando que a niveles altos de Gestión Administrativa existirán niveles Altos de Satisfacción con el trato respetuoso.

Existe una correlación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD). Es decir, el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una correlación alta, positiva y altamente significativa entre Gestión Administrativa y Satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje ($\rho = 0.732^{**}$, $p < 0.05$), indicando que a niveles altos de Gestión Administrativa existirán niveles Altos de Satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Recomendaciones

Se recomienda mejorar en la planificación y organización de las actividades del Programa de Crecimiento Personal (PCP), Jornada Académica Científica (JAC), el Programa de Vida y Deporte (PROVID) y el Programa de Formación en el Servicio (PROFES) en la oficina de enlace de Cusco, ya que es la sección que tiene un porcentaje mayor o significativo con percepciones de niveles bajos (41%) y moderados (35%) en gestión administrativa.

Se recomienda mejorar en la planificación y organización de las actividades del Programa de Crecimiento Personal (PCP), Jornada Académica Científica (JAC), el Programa de Vida y Deporte (PROVID) y el Programa de Formación en el Servicio

(PROFES) en la oficina de enlace de Tacna, pues al igual que Cusco, presentó porcentajes significativos en los niveles bajos (46%) y medios (46%) de gestión administrativa y solo el 8% percibió niveles altos de la misma.

Se recomienda mejorar en la planificación y organización de las actividades del Programa de Crecimiento Personal (PCP), Jornada Académica Científica (JAC), el Programa de Vida y Deporte (PROVID) y el Programa de Formación en el Servicio (PROFES) en la oficina de enlace de Juliaca, pues al igual que Cusco y Tacna, presentó porcentajes altos en los niveles bajos (51%) y medios (37%) de gestión administrativa y solo el 11% percibió niveles altos de la misma.

Se recomienda a la Dirección General del PROESAD realizar y difundir el Manual de Organización y Función del personal en las oficinas de enlace. Se recomienda a la Dirección General del PROESAD, realizar un mejor control sobre la asistencia laboral del Coordinador en la oficina. Se recomienda a la Dirección General del PROESAD, mejorar las instalaciones sanitarias para una mejor atención a los estudiantes del PROESAD.

Se recomienda dar una inducción precisa, objetiva y oportuna a los estudiantes sobre el uso de la biblioteca online que cuenta la Universidad Peruana Unión. Se recomienda a la Dirección General del PROESAD, realizar un estudio sobre el precio que cobran las demás universidades en la modalidad a distancia y hacer un comparativo con PROESAD. Se recomienda realizar una capacitación a los docentes y personal de oficina, sobre el trato respetuoso hacia los demás, especialmente en las oficinas de enlace de Cusco, Tacna, Juliaca e Iquitos que tienen una percepción baja en la relación a las otras oficinas de enlace.

Se recomienda a la Dirección General del PROESAD, mejorar los materiales digitales y audiovisuales para una mejor enseñanza. Se recomienda seleccionar a los docentes, quienes puedan dar orientaciones no solamente dentro del aula sino fuera de la misma. Se recomienda mejorar el medio comunicación entre estudiante y docente en las asignaturas virtuales.

Para unas próximas investigaciones, se recomienda hacer una revisión más extensa en cuantos a los instrumentos de investigación, con el fin de poder encontrar instrumentos que se ajusten a la realidad de la población de estudio y estén estandarizadas y validadas. Se recomienda continuar con esta investigación, enfocando nuevos parámetros y dimensiones, con el propósito de saber si los estudiantes del PROESAD se sienten satisfechos con el servicio que se le está brindando.

Referencias

- Alfarfo Alfaro, G. O. (2016). *El sistema de control interno y su incidencia en las unidades de logística y control patrimonial de la Municipalidad Provincial de Talara – 2014*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Retrieved from http://www.jpe.ufpr.br/n10_1.pdf
- Beltrán-Orenes, P., & Martínez-Pastor, E. (2017). Organización de la información y sujetos obligados en el portal de la transparencia de España. *El Profesional de La Información*, 26(5), 983–994. Retrieved from <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2017.sep.19/36489>
- Burgos Castro, O. L., & Cervera Orellano, A. M. (2017). *Elaboración del proceso administrativo en la Empresa Comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo*. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Señor de Sipán]. Retrieved from <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2017.sep.19/36489>
- Cadillo Sigueñas, E. M. (2017). *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016*. [Tesis de Magíster en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5443/Cadillo_SeM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Campos Sotelo, A. M. (2017). *Cultura organizacional del personal administrativo en el Hospital Víctor Larco Herrera, Lima 2017*. [Tesis de grado académico de Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8817/Campos_SAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Del Aguila Echevarría, L. M. (2018). *Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pre grado de la escuela de sicología de la Universidad Científica del Perú, en relación a la calidad educativa, Iquitos - 2018*. [Tesis de licenciada en psicología, Universidad Científica del Perú]. Retrieved from

http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/602/DEL_ÁGUILA-1-Trabajo-Grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Domínguez Barcenas, D., & Oñoro de Cabarcas, F. (1996). *La toma de decisión en la gestión administrativa de los centros educativos estatales de los núcleos de desarrollo educativo Nos 8 y 17 del distrito de Barranquilla*. (Trabajo de investigación presentado como requisito para optar al título de Magister en Administración Educativa). Universidad del Atlántico, Universidad de Antioquia, Maestría en Educación: Énfasis Administración Educativa. Barranquilla, Colombia.
- Duchi Zaruma, M., & Andrade Maldonado, B. (2001). *Los procesos de gestión administrativa y pedagógica del núcleo "Nataniel Aguirre" de Colomi, Cochabamba-Bolivia: Hacia una perspectiva de redes de EIB en Suscal Cañar-Ecuador*. (Tesis presentada para la obtención del título de Magister en Educación Intercultural Bilingüe, con las menciones en Planificación y Gestión Educativa y Formación Docente). Universidad Mayor de San Simón, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.
- Gamboa Horna, E. R. (2016). *Caracterización del control interno de la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: caso minera andina For Sac. Trujillo, 2016*. (Tesis presentada para optar el título profesional de contador público). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad. Trujillo, Perú.
- Gámez, E., Marrero, H., Díaz, J. M., & Urrutia, M. (2015). ¿Qué esperan encontrar los alumnos en los estudios de psicología? Metas y motivos personales de los estudiantes en su primer año en la universidad. *Anales de Psicología*, 31(2), 589–599. <https://doi.org/10.6018/analesps.31.2.171851>
- Gordillo, L., Domínguez, B. M., Vega, C., De la Cruz, A., & Angeles, M. (2020). El marketing educativo como estrategia para la satisfacción de alumnos universitarios. *Propósitos Y Representaciones*, 8(SPE1), 1–12. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8nSPE1.499>
- Gutiérrez Espinoza, R. E. (2012). *Propuesta de un plan de gestión administrativa*

financiera y operativa para el Auto Gut Mecanicentro. [Tesis de titulación, Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca]. Retrieved from <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/4016>

Hernández, E. J. (2018). *Satisfacción respecto a la calidad educativa en estudiantes de enfermería de la Universidad Privada San Juan Bautista Filial Chincha octubre 2017*. [Tesis, Universidad Privada San Juan Bautista Filial Chincha]. Retrieved from <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1742>

Hernández, H. G., Cardona, D. A., & Del Rio, J. L. (2017). Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas. *Información Tecnológica*, 28(5), 15–22. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642017000500003>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edic). México, D.F: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Juna Totoy, J. I., & Arias Pilamunga, N. P. (2011). *Plan de Mejora de la Gestión Administrativa, a Través de la Auditoría de Gestión del Patronato del Gobierno Provincial de Chimborazo para el Periodo 2011*. [Tesis de titulación, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Retrieved from <http://dspace.espech.edu.ec/bitstream/123456789/1384/1/82T00089.pdf>

Krichesky, G. J., & Murillo, F. J. (2018). La colaboración docente como factor de aprendizaje y promotor de mejora. un estudio de casos. *Educación XXI*, 21(1), 135–156. <https://doi.org/10.5944/educXX1>.

Lorenzo, M. D. (2017). Ley y eficacia. La centralización administrativa de la beneficencia en la Ciudad de México, 1877-1904. *Signos Históricos*, XIX(37), 64–95. Retrieved from <http://www.scielo.org.mx/pdf/sh/v19n37/1665-4420-sh-19-37-00064.pdf>

Louffat, E. (2015). *Administración: fundamentos del proceso administrativo* (Cuarta edi). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.

Medina Pogo, J. L. (2012). *Modelo de gestión administrativa para el gobierno de la parroquia de Yaruquí, cantón Quito, provincia de Pichincha*. [Tesis para la obtención del título, Universidad Central del Ecuador]. Retrieved from

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1220/1/T-UCE-0003-21.pdf>

Medina Ramírez, Y. A. (2018). *El proceso administrativo y su incidencia en atención al cliente en el servicio de cambio de divisas en el Centro Comercial Molina Plaza.*

La Molina. Lima- Perú. 2017. [Tesis para obtener el título de licenciado,

Universidad Privada Telesup]. Retrieved from

[https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/70/1/MEDINA RAMIREZ YURI ALEX.pdf](https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/70/1/MEDINA_RAMIREZ_YURI_ALEX.pdf)

Mejía Mejía, J. (2009). *Calidad de gestión administrativa del presidente de campo local y nivel de satisfacción laboral de los pastores adventistas de El Salvador.* [Tesis de

maestría, Universidad de Montemorelos]. Retrieved from

[http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/51/Tesis Javier Mejía Mejía.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/51/Tesis_Javier_Mejía_Mejía.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Navarro Stefanell, F., & Ramos Barrios, L. M. (2016). El control interno en los

procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad &*

Desarrollo, 25, 245–267. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.19052/ed.3473> de

Nazario Nazario, C. A. (2016). *El control interno y su influencia en la gestión*

administrativa de los gobiernos locales del Perú: caso Municipalidad Provincial

de Virú, 2016. (Tesis). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad

de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de

Contabilidad. Trujillo, Perú.

Oleas Morán, M. M. (2012). *Gestión administrativa y procesos académicos del colegio*

“Aurora Estrada de Ramírez.” de la ciudad de Guayaquil. Diseño e

implementación de un portal web que optimice la gestión de la institución. [Tesis

de maestría, Universidad de Guayaquil]. Retrieved from

[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1162/1/Gestión Administrativa y Procesos Académicos del Colegio Aurora Estrada de Ramírez de la Ciudad de Guayaquil.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1162/1/Gestión%20Administrativa%20y%20Procesos%20Académicos%20del%20Colegio%20Aurora%20Estrada%20de%20Ramírez%20de%20la%20Ciudad%20de%20Guayaquil.pdf)

Osorio González, I. L. (2014). *El proceso administrativo y sus efectos en los*

establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango. [Tesis para

obtener el título de Administradora de Empresas, Universidad Rafael Landívar].

Retrieved from <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Osorio-Imelda.pdf>

- Pacheco-Granados, R. J., Robles-Algarín, C. A., & Ospino-Castro, A. J. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Información Tecnológica*, 29(5), 259–266. Retrieved from file:///E:/Gestión docente/0718-0764-infotec-29-05-00259.pdf
- Rivas, C. F., & Guevara, D. (2012). Análisis de satisfacción del estudiante de Ingeniería Agronómica de la Universidad de Oriente, Venezuela. *Revista Científica UDO Agrícola*, 12(4), 890–898. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3900906>
- Salinas Gutiérrez, A., Morales Lozano, J. A., & Martínez Camblor, P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la universidad autónoma de tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 31, 39–55.
- Surdez, E. G., Sandoval, M. del C., & Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria Student Satisfaction in an Evaluation of the Quality of University Education Abstract. *Educación Y Educadores*, 21(1), 9–26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Tacca, D. R., Tacca, A. L., & Cuarez, R. (2020). Inteligencia emocional del docente y satisfacción académica del estudiante universitario. *RIDU Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 14(1), 1–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.19083/ridu.2020.887>
- Tejada Arquíñego, L. C. (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital de Bellavista Callao*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional del Callao]. Retrieved from <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/1117/48.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres Folgar, C. M. (2013). *Proceso administrativo en oficinas contables de los municipios de Asunción Mita y Jutiapa*. [Tesis, Universidad Rafael Landívar]. Retrieved from <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Torres-Carlos.pdf>
- Villacreses Salvatierra, C. M. (2017). *Los procesos administrativos del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Jipijapa y su incidencia en el desarrollo*

institucional. [Tesis, Universidad Estatal Del Sur de Manabí]. Retrieved from <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/694/1/UNESUM-ECU-ECO-2017-07.pdf>

Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad Y Sociedad*, 9(2), 247–252. Retrieved from <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Wills-Espinosa, N., Cevallos-Icaza, M. I., Sadi, G., & Ancin Adell, I. (2017). La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional : el caso de una universidad ecuatoriana. *Austral Comunicación*, 6(1), 133–160. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6067433>

Yáñez Luna, M. C. (2010). *Mejoramiento de los procesos de la gestión administrativa con énfasis en el área logística de roche ecuador s.a. (División diagnóstica)*. [Tesis, Escuela Politécnica del Ejército]. Retrieved from <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/1662>