

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN
ACADÉMICA EN LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA DE
INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
DEL CALLAO - 2021”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS**

AUTOR: DIEGO RODOLFO AGUILAR PEREDA
ASESOR: Dr. LUIS ALBERTO DE LA TORRE COLLAO

**LINEA DE INVESTIGACION: CIENCIAS SOCIALES Y
DESARROLLO HUMANO – GESTION ADMINISTRATIVA**

Callao, 2023

PERÚ

INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD: Facultad de Ciencias Administrativas

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN:

- **Línea de investigación en la UNAC:**
 2. Ciencias sociales y de desarrollo humano
- **línea de investigación en la FCA:**
 63. Gestión administrativa

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA EN LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO - 2021

AUTOR / CÓDIGO ORCID / DNI: Diego Rodolfo Aguilar Pereda / 0000-0002-6062-9965 / 73646310

ASESOR / CÓDIGO ORCID: Dr. Luis Alberto De La Torre Collao / 0000-0001-7473-3264

LUGAR DE EJECUCIÓN: Universidad Nacional del Callao, Lima, Perú.

UNIDAD DE ANÁLISIS: Escuela de ingeniería de sistemas

TIPO / ENFOQUE / DISEÑO E INVESTIGACIÓN: Básico / Cuantitativo

TEMA OCDE:

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACION

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACION:

Presidente: Dr. Duran Herrera Víctor Hugo

Secretario: Dr. Nieves Barreto Constantino Miguel

Vocal: Mg. Giraldo Ríos Karina Julieta

Vocal: Mg. Santurio Ramírez Juan Carlos

ASESOR: Dr. De La Torre Collao Luis Alberto

N° DE ACTA: ACTA N. ° 012-2023- UPG-FCA-UNAC

N° DE LIBRO: 1

N° DE FOLIO: 84

Fecha de sustentación de la tesis: 19 de mayo del 2023

Document Information

Analyzed document	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA EN LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO - 2021 (D160443975)
Submitted	2023-03-08 17:06:00
Submitted by	posgrado fca
Submitter email	posgrado.fca@unac.pe
Similarity	16%
Analysis address	posgrado.fca.unac@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	<p>Universidad Nacional del Callao / GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE PRE GRADO EN LA FCA UNAC.docx</p> <p>Document GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE PRE GRADO EN LA FCA UNAC.docx (D146920086)</p> <p>Submitted by: orodriguez1@unac.pe</p> <p>Receiver: orodriguez1.unac@analysis.arkund.com</p>		26
SA	<p>Universidad Nacional del Callao / "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE PRE GRADO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE.docx</p> <p>Document "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE PRE GRADO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE.docx (D150433883)</p> <p>Submitted by: posgrado.fca@unac.pe</p> <p>Receiver: posgrado.fca.unac@analysis.arkund.com</p>		1
SA	<p>DIAZ VERGARA JOSE FERNANDO.docx</p> <p>Document DIAZ VERGARA JOSE FERNANDO.docx (D147524871)</p>		1
SA	<p>1A-TORRES _QUIROZ _ALMINTOR _GIOVANNI_DOCTORADO_2019.docx</p> <p>Document 1A-TORRES _QUIROZ _ALMINTOR _GIOVANNI_DOCTORADO_2019.docx (D60920479)</p>		1
SA	<p>TT2_Entregable3_Mori Da Silva Lady Gabriela_Ramirez Neira Jean Marco.docx</p> <p>Document TT2_Entregable3_Mori Da Silva Lady Gabriela_Ramirez Neira Jean Marco.docx (D118142874)</p>		3
SA	<p>MARILUZ y JULY -TESIS.docx</p> <p>Document MARILUZ y JULY -TESIS.docx (D141046377)</p>		5
SA	<p>Caja, Checa - Tesis (2).docx</p> <p>Document Caja, Checa - Tesis (2).docx (D120692824)</p>		1
SA	<p>2.7 TRABAJO FINAL - TT2.docx</p> <p>Document 2.7 TRABAJO FINAL - TT2.docx (D141655113)</p>		1
SA	<p>PERU_ORDOÑEZ PEÑA ARTURO FRANCISCO.pdf</p> <p>Document PERU_ORDOÑEZ PEÑA ARTURO FRANCISCO.pdf (D146911740)</p>		1

DEDICATORIA

A mi mamá Roxana y papá Rodolfo que con el cariño y dedicación que me brindan día a día, me impulsan a ser una gran persona y poder concluir mis estudios y metas trazadas.

A mi hermana Cristina, por apoyarme de forma incondicional ante cualquier adversidad que pude haber tenido.

A mi abuelo Wilmer, quien me acompañó en el comienzo de mis estudios de posgrado, y con total certeza sé que me acompaña y celebra desde el cielo.

A mi abuela Juana, “mamalá” quien me ha guiado, aconsejado y me ha brindado siempre un amor incondicional.

A mi familia en general y ante todo a Dios.

AGRADECIMIENTO

A los docentes y asesores que sin su apoyo no hubiese sido posible concluir mis estudios de maestría.

ÍNDICE

INDICE DE CUADROS	3
INDICE DE TABLAS	4
INDICE DE GRÁFICAS.....	5
RESUMEN	6
RESUMO	7
INTRODUCCIÓN	8
I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.1 Determinación del problema	9
1.2 Formulación de problema	11
1.3 Objetivos de la investigación.....	12
1.4 Justificación	12
1.5 Limitantes de la investigación	13
II MARCO TEÓRICO	15
2.1 Antecedentes del estudio.....	15
2.2 Bases teóricas	24
2.3 Definición de términos básicos	30
III HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	35
3.1 Hipótesis	35
3.2 Definición conceptual de variables.....	35
3.3 Operacionalización de variable	36
IV DISEÑO METODOLÓGICO.....	38
4.1 Tipo y diseño de investigación	38
4.2 Población y muestra.....	39
4.3 Lugar de estudio	40

4.4	Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	40
4.5	Análisis y procesamiento de datos.....	41
V	RESULTADOS.....	42
5.1	Resultados descriptivos	44
5.2	Resultados inferenciales	51
VI	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	56
6.1	Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	56
6.2	Contrastación de los resultados con otros estudios resultados	57
VII	CONCLUSIONES.....	60
VIII	RECOMENDACIONES	61
IX	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
X	ANEXOS.....	65
	Anexo 1: Matriz de consistencia	65
	Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	68
	Anexo 3: Certificación de instrumentos de opinión de expertos	70
	Anexo 4: Carta aval de autorización de trabajo	78
	Anexo 5: Base de datos	80

INDICE DE CUADROS

<i>Cuadro 1 Estudiantes matriculados periodo 2021B</i>	<i>11</i>
<i>Cuadro 2 Resumen gestión administrativa</i>	<i>47</i>
<i>Cuadro 3 Resumen Nivel de satisfacción académica</i>	<i>50</i>

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Operacionalización de las variables</i>	37
<i>Tabla 2 Resultado del análisis de confiabilidad: Gestión Administrativa</i>	42
<i>Tabla 3 Estadística de fiabilidad</i>	42
<i>Tabla 4 Resultado de análisis de confiabilidad: Nivel de satisfacción académica</i>	42
<i>Tabla 5 Estadística de fiabilidad</i>	43
<i>Tabla 6 Resumen de procedimientos de casos</i>	43
<i>Tabla 7 Estadística de fiabilidad</i>	43
<i>Tabla 8 Descripción de la dimensión planificación</i>	44
<i>Tabla 9 Descripción de la dimensión Organización</i>	45
<i>Tabla 10 Descripción de la dimensión dirección</i>	46
<i>Tabla 11 Descripción de la dimensión Control</i>	47
<i>Tabla 12 Descripción de la dimensión servicios administrativos</i>	48
<i>Tabla 13 Descripción de la dimensión de los servicios académicos</i>	49
<i>Tabla 14 Descripción de la dimensión servicios adicionales</i>	50
<i>Tabla 15 Prueba de normalidad</i>	51
<i>Tabla 16 Correlación entre las variables gestión administrativa y el nivel de satisfacción</i>	51
<i>Tabla 17 Correlación de la variable planificación y el nivel de satisfacción</i>	52
<i>Tabla 18 Correlación de la variable organización y el nivel de satisfacción</i>	53
<i>Tabla 19 Correlación de la variable dirección del nivel de satisfacción</i>	54
<i>Tabla 20 Correlación de la variable control del nivel de satisfacción</i>	55

INDICE DE GRÁFICAS

<i>Gráfico 1 Descripción de la dimensión Planeación de la variable Gestión Administrativa</i>	<i>44</i>
<i>Gráfico 2 Descripción de la dimensión organización de la variable gestión administrativa.....</i>	<i>45</i>
<i>Gráfico 3 Descripción de la dimensión Dirección de la variable Gestión administrativa</i>	<i>46</i>
<i>Gráfico 4 Descripción de la dimensión Control de la variable Gestión administrativa</i>	<i>47</i>
<i>Gráfico 5 Descripción de la dimensión servicios administrativos de la variable Nivel de satisf. acad</i>	<i>48</i>
<i>Gráfico 6 Descripción dimensión servicios académicos de la variable Nivel de satisfacción académica ...</i>	<i>49</i>
<i>Gráfico 7 Descripción dimensión servicios académicos de la variable Nivel de satisfacción académica ...</i>	<i>50</i>

RESUMEN

La presente investigación “Gestión Administrativa y el Nivel de Satisfacción Académica en los Alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao - 2021” tiene como objetivo determinar la problemática que existe entre los alumnos y el sistema administrativo educativo de la escuela de ingeniería de sistemas de la facultad de Ingeniería Industrial y Sistemas, debido que no se cuenta con capacitaciones constantes en la enseñanza de sistemas básicos como avanzado que son altamente demandado por estudiantes universitarios en la especialidad correspondiente, de tal manera que optan por capacitarse en otras instituciones educativas con relación a temas relacionados con la especialidad de sistemas. Es por tal razón que la presente investigación trata de demostrar la importancia del estudio, empleando la metodología de enfoque cuantitativo, correlacional, descriptivo, no experimental con las variables: Gestión administrativa y el nivel de satisfacción académica en los alumnos de la escuela de Ingeniería de sistemas. Estos instrumentos se sometieron a los análisis correspondientes de confiabilidad y validez que determinaron la aplicación de los cuestionarios son de aplicación. La población de los estudiantes estuvo conformada por 374 entrevistas a los alumnos de la escuela de Ingeniería de Sistemas, utilizándose la técnica para recolectar datos fue la encuesta con los instrumentos de recolección de información fueron el cuestionario, validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad.

RESUMO

A presente investigação “Gestión Administrativa y el Nivel de Satisfacción Académica en los Alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao - 2021” tem como objetivo determinar o problema que existe entre os alunos e o sistema administrativo educacional da escola de engenharia de sistemas da Faculdade de Engenharia Industrial e de Sistemas, devido ao fato de não haver formação constante no ensino de sistemas básicos e avançados muito exigidos pelos universitários da respectiva especialidade, de modo que optam por treinar em outras instituições de ensino em relação a assuntos relacionados à especialidade de sistemas. É por este motivo que a presente investigação procura demonstrar a importância do estudo, utilizando a metodologia de abordagem quantitativa, correlacional, descritiva, não experimental com as variáveis: Gestão administrativa e o nível de satisfação acadêmica nos alunos da Escola de Engenharia de Sistemas. Esses instrumentos foram submetidos às correspondentes análises de confiabilidade e validade que determinam a aplicação dos questionários. A população estudantil consistiu em 374 entrevistas com alunos da escola de Engenharia de Sistemas, utilizando a técnica de coleta de dados da pesquisa com os instrumentos de coleta de informações sendo o questionário, validado por meio de julgamentos de especialistas e sua confiabilidade por meio da estatística de confiabilidade.

INTRODUCCIÓN

La Universidad Nacional del Callao es la institución de enseñanza superior, democrática, científica, autónoma, y humanista, hacendosa a la investigación creativa, invención tecnológica, transmisión de la ciencia y la cultura, extensión y responsabilidad social y la alineación profesional, así como de líderes autocríticos y críticos globalmente competitivos y autosuficientes, con iniciativa emprendedora, ética y conocimiento ambiental, para contribuir al desarrollo humano, social, económico, e independiente de nuestra nación. En cuanto a la escuela de Ingeniería de Sistemas tiene como objeto formar técnicos y profesionales con capacidad en sistemas, que afronten a resolver dilemas contemplados en el software y hardware como también en la interconexión de las computadoras, creación de programas en todos los niveles de trabajo en la gestión empresarial y de las personas, y que además conscientes de una sociedad que busca en el quehacer diario mejorar la tecnología constantemente sin causar desequilibrio en el medio ambiente en que se desarrollan, y además de generar conocimiento a través del desarrollo de la tecnología y la investigación.

Con los resultados presentes permitirán a la gestión poner cuidado a las necesidades de los estudiantes de pregrado en la creación de programas que ayuden a la formación técnico profesional a capacitarse, para enfrentar una fuerza de trabajo que cada día es competitivo y que se necesita los conocimientos necesarios para el desarrollo de temas que contribuyen a las organizaciones a la optimización sus recursos y ser competitivos en el mercado.

I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Determinación del problema

La facultad de Ingeniería Industrial y Sistemas de la Universidad Nacional del Callao, tiene encuadrada en sus principales oficinas brindar servicios conducentes a la satisfacción de sus estudiantes y administrativos de la facultad como también a la población estudiantil de la universidad, en la que se pudo observar que la mayoría de los estudiantes en general y especialmente en Facultad de Ingeniería de Sistemas de nuestra universidad, muchos de los estudiantes carecen de conocimiento especializado en la especialidad de sistemas e informática que hace que muchos han decidido por llevar estudios especializados en computación especialmente en sistemas para ampliar sus conocimientos técnicos y profesionales.

En consecuencia estos estudios de sistemas y computación son llevados en instituciones altamente calificados como son institutos, escuelas de educación superior tecnológica y otros, en tal sentido los centros de mayor influencia de estudios la que se puede nombrar en este caso es el Centro de Estudio de Tecnología en Informática y Sistemas, cuya misión está orientada a brindar servicios de capacitación permanente en relación a la tecnología de informática en general, asimismo, el Instituto de Educación Superior Tecnológica CIBERTEC PERU SAC, encargada de la capacitación y formación de personas en la enseñanza de la tecnología de la información computarizada como el diseño y comunicaciones; como también en academias de estudios de nivel intermedio que existe en nuestro medio más cercano de nuestro domicilio que por razones especiales de los estudiantes no le es posible acceder a universidades del Sistemas Universitario, por la que van impartir cursos como son las comunes el Office como Microsoft Excel, Word, PowerPoint, etc. Y otras que ameritan mayor profundidad como es en la programación básica, intermedio y avanzado, de programación de base de datos, redes, etc.

El estudiante universitario se ve en la necesidad de ampliar sus conocimientos optando en llevar cursos técnicos complementarios a fin de

ayudarse con los conocimientos universitarios en el manejo sofisticado de la información en sistemas de computación, esta actitud es porque la malla curricular no contempla asignaturas importantes en el manejo de diversos programas de software, programas informáticos que hacen posible la ejecución de trabajos en un computador. En tal sentido los estudiantes se ven con los apuros de entender mejor el mundo de la informática y solicitan a los docentes la aplicación de tareas dirigidas para un mayor conocimiento y por razones del tiempo limitado no le es posible entender mejor el mundo de la informática y se ven la necesidad de buscar seminarios o cursos externos que brinden la enseñanza apropiada como complemento a su especialidad universitaria. Por lo que la presente investigación pretende que la gestión administrativa en la escuela de ingeniería de Sistemas brinde un mejor servicio académico y administrativo y pueda satisfacer las inquietudes de los estudiantes en establecer seminarios, cursos al público en general y en especial en la Facultad de ingeniería Industrial y sistemas la que tendrá incidencia en el prestigio o calidad de la enseñanza de nuestra universidad como también ser modelo de gestión administrativa para el resto de facultades estas casas de estudio.

En tal sentido los estudiantes buscan la satisfacción y valorización de los estudios en sistemas porque los va ayudar en la etapa de estudio como en la vida profesional, para ello es necesario que la educación sea de calidad e eficiencia como también los servicios administrativos y académicos se apliquen de acuerdo a la normatividad en el cumplimiento de estos, asimismo, los docentes tengan el compromiso de impartir la enseñanza con cabalidad y que el estudiante pueda tener una visión amplia para servir en la gestión pública o privada aplicando sus conocimientos en la actividad empresarial en los distintos campos del área de informática.

En ese sentido el estudio de investigación es de gran importancia para determinar que la estrategia administrativa o gestión influye en la satisfacción académica percibido por los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional del Callao.

Cuadro 1 Estudiantes matriculados periodo 2021B

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
PREGRADO MATRÍCULA 2021B**

CODIGO	FACULTAD	ESC	ESCUELA	PERIODO	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
FCA	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	01	ADMINISTRACION	2021B	633	727	1360
FCC	CIENCIAS CONTABLES	11	CONTABILIDAD	2021B	781	809	1590
FCE	CIENCIAS ECONOMICAS	21	ECONOMIA	2021B	565	514	1079
FIEE	INGENIERIA ELECTRICA Y ELECTRONICA	31	INGENIERIA ELECTRICA	2021B	607	33	640
FIEE	INGENIERIA ELECTRICA Y ELECTRONICA	32	INGENIERIA ELECTRONICA	2021B	543	41	584
FIPA	INGENIERIA PESQUERA Y DE ALIMENTOS	41	INGENIERIA DE ALIMENTOS	2021B	202	265	467
FIPA	INGENIERIA PESQUERA Y DE ALIMENTOS	42	INGENIERIA PESQUERA	2021B	196	72	268
FIIS	INGENIERIA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS	51	INGENIERIA INDUSTRIAL	2021B	448	215	663
FIIS	INGENIERIA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS	52	INGENIERIA DE SISTEMAS	2021B	501	86	587
FIQ	INGENIERIA QUIMICA	61	INGENIERIA QUIMICA	2021B	458	275	733
FIME	INGENIERIA MECANICA Y DE ENERGIA	71	INGENIERIA MECANICA	2021B	553	14	567
FIME	INGENIERIA MECANICA Y DE ENERGIA	72	INGENIERIA EN ENERGIA	2021B	258	44	302
FCS	CIENCIAS DE LA SALUD	81	ENFERMERIA	2021B	117	451	568
FCS	CIENCIAS DE LA SALUD	82	EDUCACION FISICA	2021B	93	61	154
FCNM	CIENCIAS NATURALES Y MATEMATICA	91	FISICA	2021B	242	30	272
FCNM	CIENCIAS NATURALES Y MATEMATICA	92	MATEMATICA	2021B	212	39	251
FIARN	INGENIERIA AMBIENTAL Y DE RR.NN	95	INGENIERIA AMBIENTAL Y DE RR.NN.	2021B	399	317	716
TOTALES					6808	3993	10801

1.2 Formulación de problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera se relaciona la Gestión Administrativa y el Nivel de satisfacción académica en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera la Planeación se relaciona con el Nivel de satisfacción académica en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021?
- ¿De qué manera la Organización se relaciona con el Nivel de satisfacción académica en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021?

- ¿De qué manera la Dirección se relaciona con el Nivel de satisfacción académica en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021?
- ¿De qué manera el Control se relaciona con el Nivel de satisfacción académica en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación de la Gestión Administrativa y el Nivel de satisfacción Académica en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer la relación de la Planeación y el Nivel de satisfacción académica en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021.
- Establecer la relación de la Organización y el Nivel de satisfacción académica en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021.
- Establecer la relación de la Dirección y el Nivel de satisfacción académica en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021.
- Establecer la relación del Control y el Nivel de satisfacción académica en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación Teórica

La presente investigación tiene un gran índice de importancia, debido a que se basa a teorías que permite reforzar de que la gestión administrativa

influye altamente en la satisfacción percibida por los alumnos de universidades, institutos, etc. Además, se utilizará instrumentos estadísticos en el cual nos permitirá encontrar respuestas de los problemas planteados para futuras investigaciones sobre casos similares relacionados con la gestión administrativa en la escuela de ingeniería de sistemas de la Universidad Nacional del Callao.

1.4.2 Justificación Técnica

La presente investigación tiene un gran índice de importancia porque servirá como material de referencia y/o base para futuras investigaciones relacionadas a la gestión administrativa desarrollada por las autoridades y personal de la escuela de ingeniería de sistemas de la Universidad Nacional del Callao.

1.4.3 Justificación Personal

Mejorar la percepción a futuro que tienen los alumnos dirigida a la gestión administrativa de la escuela de Ingeniería de sistemas de la Universidad Nacional del Callao, que, debido a la calidad de los docentes, pueden brindar una mayor facilidad a los alumnos en temas de educación, infraestructura, etc., que por falta de iniciativa no es tan elegible como otros centros educativos referente a calidad de enseñanza tanto en pregrado, como cursos externos.

1.5 Limitantes de la investigación

Podemos indicar que dentro las limitaciones hemos podido ubicar en la ejecución de investigación lo siguiente:

1.5.1 Teórica

Se insta que en el trabajo de investigación a ejecutarse se convocará en los límites teóricos relativos a la gestión administrativa en el campo de acción de gestión realizada en el rango académico.

1.5.2 Temporal

Esta investigación se ejecutará en los estudiantes de pregrado de la Escuela de Ingeniería de Sistemas, de la Universidad Nacional del Callao con

una duración de 05 meses en el periodo 2021–B.

1.5.3 Espacial

La presente indagación se desarrollará en la Facultad de Ingeniería Industrial y Sistemas en la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao. asimismo, cabe indicar la inconveniencia en el acceso a la Universidad debido a la pandemia.

II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

Para el presente estudio se tomaron como base investigaciones concernientes con el problema de investigación, que servirán de base para el desarrollo de la investigación:

2.1.1 Antecedentes Internacionales

(Hernández, Tiuso Hernández, & Vargas Rojas, 2020), en su tesis investigativo para obtener el título de Administrador de Empresas en la Universidad Cooperativa de Colombia, esbozaron como objetivo una propuesta de Modelo de Gestión estratégica para la Empresa LAP de tal manera que expertos en estudios de datos S.A.S, han determinado la necesidad de efectuar cambios en el entorno de la organización en tal razón, ha determinado que siempre está por delante de la competencia, existen autores que basan su examen en el enfoque de la gestión estratégica como el proceso esencial para crear estrategias que una organización o empresa, y que además debe tener para sobrevivir en el tiempo a largo y corto plazo y que los trabajos deben ser ejecutados con la dirección de un supervisor.

Según, Robert Waterman en su libro “Cómo Mantener la Excelencia” indica que la Gestión desde el punto de vista de su aplicación es aquella que en toda organización se llegara a lograr un crecimiento que involucra la rentabilidad como también el desarrollo de una entidad de tal manera que es una forma de guiar una organización por un rumbo correcto la que va generar un rentabilidad, asimismo, si la empresa quiere alcanzar el éxito empresarial lo primero lo que se tiene tomar en cuenta es las operaciones y la producción es desarrollar un planeamiento de acción, considerando que los gerentes de la organización deben dar la importancia a los procesos de trabajo con la participación integral con el personal de la organización, en tal sentido que la gestión estratégica aplicarse en toda la empresa es de suma importancia la participación de sus integrantes para desarrollar acciones que conduzcan a la buena gestión competitiva. Dentro de este orden la presente investigación desarrollada es de

tipo descriptivo, envista que identifica y describe los procesos que han sido analizados y observados en relación a los resultados alcanzados. La orientación del trabajo de investigación viene hacer mixto con un enfoque cuantitativo y cualitativo, para efectuar una evaluación de observación y de aplicación de herramientas como matrices para tener como resultado la información necesaria. Desde la perspectiva general indican que las organizaciones carecen de extractos estratégicos duros para elaborar una guía de la gestión estratégica, como resultado de una falta importante de gerentes en su estructura y formalización, y por lo tanto la falta de organización y gestión. Por lo tanto, deben tener en cuenta la implementación de trabajos y tomar de algunas decisiones que deben basarse en la experiencia de trabajo. El detalle del trabajo se debe centralizar la inspección constante de factores internos y externos de la empresa, analizando la herramienta delineada para la comprensión de la situación del negocio de la empresa en sus debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas, y estableciendo los problemas que existen; En tal sentido de no existir un planeamiento estratégico, con procedimientos y procesos establecidos como programa de control y análisis, como la ausencia de un plan importante dentro la organización, que necesita la organización también elementos estratégicos que necesita la organización, se debe establecer un modelo de gestión estratégica. Por la presente el indicado autor del contexto del presente trabajo destaca la necesidad de diseñar y analizar, como implementar estrategias de gestión como herramienta metodológica a utilizarse la que necesita la organización para una buena gestión.

En la investigación Doctoral, que presenta (Roch García, 2019) en la casa de estudio de la Universidad Autónoma de Madrid, Facultad Ciencias Económicas e Empresariales, Departamento Organización de Empresas, del Programa Doctorado en la especialidad de Economía y Empresa, de la ciudad de España, escrito con el nombre “El proceso estratégico empresarial: Análisis general del marco explicativo, propuesto del nuevo modelo y contradice este modelo a través de un estudio experimental en el caso de Sociedades de tecnología internacional.”, La investigación se discrepó o se desarrollo con el acondicionamiento a un estilo metodológico con el inicio del proceso de gestión

estratégico realizado con análisis de formación existente de las técnicas en las organizaciones, terminando con la caracterización de la esencial de los procesos estratégicos de gestión que se realiza en las organizaciones y depende de los detalles del interior la de la empresa como en el entorno, que esta permanece intacta y que tiene como objetivo de profundizar el estudio y la comprensión del proceso estratégico de la organización, por consiguiente esto es exhibiendo a manifestar algunos problemas establecidas en el presente de tal manera que en este ambiente de análisis es necesario remarcar un marco teórico de opinión estratégico de la organización, adaptando un modelo nuevo del proceso estratégico de cuidado en general que pueda reunir diversos modelos y teorías que existentes alrededor de los proceso en la formulación de destrezas. Por lo tanto la presente investigación se establece en el desenvolvimiento científico de gestión estratégica, en donde el progreso científico va depender de la cabida de establecer teorías para presagiar y comentar el éxito o fracaso de una organización, en ese sentido aplicar métodos científicos de vez de utilizar notas regulares de dibujos y conclusiones.

En el trabajo de investigación para la obtención del título de Administrador de Empresas de la Universidad Cooperativa de Colombia, Hernández, Tiuso y Vargas (2020), establecieron aplicar una propuesta para un modelo de gestión estratégica de la organización para analizar datos de la empresa S.A.S de tal manera que permita a la Compañía efectuar cambios que le permita tener como herramienta la gestión estratégica para establecer los cambios necesarios para éxito de la organización y por tanto los logros establecidos deberían ser permanente para que la competencia no rebalse y pueda ser un obstáculo para el crecimiento de la empresa, en ese sentido los analistas va depender de sus evaluaciones de la metodología de la gestión estratégica que viene a ser la esencia de los procedimientos para instaurar estrategias de la organización de largo y corto plazo, por lo tanto, se debe tomar en cuenta que la dirección de la gerencia debe tomar decisiones oportunas para una buena gestión empresarial en tal sentido el crecimiento y desarrollo de la organización debe ser permanente. En tal sentido Robert Waterman Jr. en el libro "Cómo preservar la excelencia" indica que el éxito de una gestión estratégica no solo es el desarrollo

de un planeamiento de la empresa, si no que esto puede ser rechazado si no se aplica una buena gestión en la organización. Podríamos resumir que líderes se ilustran con la aplicación del proceso administrativo y la participación inmediata de una implementación del planeamiento establecido lo que quiere decir que vemos gestionar y participar de forma activa en los procesos estratégicos de la organización. Por la tanto, la investigación realizada o ejecutada viene a ser de tipo descriptivo, porque se encarga puntualizar características de la población que se está analizando, por lo tanto, su objetivo es describir un determinado segmento demográfico. Asimismo, el enfoque de la presente investigación es mixto, que quiere decir que puede ser un enfoque cuantitativo y cualitativo. Efectuar una evaluación observacional y establecer matrices y herramientas para la obtención de información. Por lo tanto los resultados van indicar que las compañías no cuentan con información estratégicos bien establecido para iniciar y crear un modelo de gestión estratégica, como resultado de la falta de capacidad de la plana de gerentes en su formación y estructura, y por lo tanto la falta de gestión y organización. Por lo tanto, solo se podrá analizar si se tiene en consideración las acciones y toma de decisiones basadas en la experiencia de gestión en la organización. El estudio se centraliza en monitorear los factores internos y externos de la empresa, analizando el impacto DAFO como herramienta de análisis de la empresa que son debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades que confirma los problemas que existen; Concluir la no existencia de un planeamiento estratégico, con procedimientos y procesos establecidos, no está en condiciones de tener un sistema de evaluación y control. Se centraliza esencialmente en la carencia de un plan estratégico, en tal razón se establece que se debe tener un conjunto de elementos importantes que necesita la organización, es así, que de esta manera de debe implementar elementos para un modelo de gestión estratégica (Hernández, Tiuso Hernández, & Vargas Rojas, 2020). Por la presente, destacamos la importancia de hacer un análisis, de implementar y diseñar estrategias en el campo de la exploración, como herramientas metodológicas a aplicarse y que serán de utilices en este análisis de estudio.

Según el artículo científico académico de (Torres-Flórez, Melo-Rodríguez,

& Gallardo Lichaá, 2019), con su investigación denominado “El valor de los Beneficios Sociales hacia la satisfacción laboral: Clínicas de Villavicencio, Colombia”, se determina como intención esencial la finalidad en cuáles son los beneficios sociales que hace entrega a los trabajadores de la clínica de Villavicencio en el periodo año 2018, por lo que las clínicas de Villavicencio determinan la problemática que sus trabajadores no perciben un programa esencial de bienestar laboral, estableciendo en consecuencia una depreciación de los niveles de estimulación interna, en tal sentido basan sus consecuencias en el problema de las Clínicas de Villavicencio, por lo que sus trabajadores no reciben un proceso completo de bienestar laboral, lo que genera a raíz de esto una disminución de los niveles de motivación, de tal manera que los beneficios sociales de la organización son beneficios de las gratificaciones como, favor en general que los trabajadores en las organizaciones que deben otorgar como la cancelación del salario o sueldo de los trabajadores de la organización, por lo tanto dichos beneficios legales son favores exclusivos que se otorga al trabajador por la empresa en virtud del contrato de trabajo, es por eso, quienes se otorga un contrato de prestación de servicios se quedan sin derecho a estos beneficios sociales.

Referente con corte suprema de justicia del 1985, manifiesta que los Bienes y Servicios legales que debe el empresario al trabajador por labores efectuado en la empresa, tienen que ser efectivizados dentro los pazos establecidos de acuerdo a las normar vigentes, también existe convenios entre la empresa y el trabajador pero que al final tienen que ser cancelados previo convenio bilateral o unilateral con el empleador, asimismo, el empleador tiene que tener en cuenta los riesgos de trabajo que está expuesto el trabajador en su centro de trabajo, considerando la actividad a realizar es de riesgo.

En relación a la metodología aplicada, viene de un análisis de trabajo en el cual el tema principal es el análisis de los procesos de gestión del personal en las entidades. Por lo que se trata de un análisis descriptivo aplicado en el trabajo de establecido a través de sistemas que son sustentados en resultados y mediciones que se obtiene a través de la aplicación del Cuestionario de Bienestar Social. Los análisis determinan que el estudio de la gestión del

personal en estas empresas no tiene una norma de bienestar social establecida en el bienestar o necesidades de los trabajadores, lo que tiende a afectar la escala de motivación y de la productividad de la organización (Torres-Flórez, Melo-Rodríguez, & Gallardo Lichaá, 2019).

(Sánchez Dávila, 2017), en su investigación establecida “Las competencias de los emprendedores egresados universitarios, su impacto en las aspiraciones de crecimiento y en el éxito de sus empresas”, para la obtención del grado de Doctor en Gestión y Creación de Empresas en la Universidad Autónoma de Barcelona de España. En la que manifiesta en su objetivo: indicar las destrezas de los emprendedores ¿Los graduados universitarios manifiestan que las personas más influyentes?

La labor exitosa de las organizaciones que empiezan y de las recientes que se crean. Metodología: Cuantificación a través de la encuesta telefónica con la muestra 4,017 egresados del programa académico del Instituto Tecnológico Monterrey México. Concluye: que el liderazgo, de la comunicación y la confianza es el motivo que impulsa a los trabajadores a desarrollar una labor efectiva en la organización. Los empresarios que son egresados del instituto Tecnológico de Monterrey, son emprendedores que tienen habilidades para afrontar situaciones adversas en la organización que permitirán resolver cualquier problema que se presenta y que además se hace necesario la actualización permanente para el logro de la rentabilidad de la organización.

(Freire Rubio, 2017), en la investigación nombrada “Formación para el emprendimiento en la enseñanza de economía y escuelas de negocios” para la obtención del grado de Doctor en Dirección de Empresas de la Universidad Complutense de Madrid de España. Establece que la correlación entre la formación de magister por parte de universidades son esenciales para las organizaciones y determinantes para el emprendimiento. Utilizo una población para su investigación de una muestra de 387 alumnos de ESIC School of Business and Marketing.

En los programas de estudio de posgrado en la Universidad Complutense de Madrid y la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid. Determina que las

características del futuro emprendedor deben de tener aspectos fundamentales y esenciales como es: proactivo confiado, persistente, de tal manera que pueda combinar esas actitudes para llevar al éxito a la empresa y por ende a una mejor gestión y administración de la organización. En tal sentido es necesario establecer suposiciones o hipótesis establecidas para iniciar una argumentación para afrontar proyectos de investigación con la capacidad de gestión y habilidades necesarias para dirigir una organización y evitar fracaso en la dirección de una organización, por lo tanto, es necesario tener la capacidad para planificar de acuerdo con los objetivos de la organización para alcanzar las metas establecidas en un programa de trabajo.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

(Pérez Palacios, 2019) en su investigación denominada “Clima motivacional y el emprendedurismo como factores del desarrollo de la cultura emprendedora en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos” para obtener el grado de Doctor en Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Manifiesta que para establecer la influencia de factores de clima motivacional y emprendedurismo en la aplicación de la cultura emprendedora que la Metodología aplicada viene hacer una Investigación no experimental porque no empleo la manipulación de las variables para obtener resultados aceptables y en cuanto al enfoque correlación cuantitativa con la sección transversal la que se aplicó mediante el escaneo con una población o muestra de 365 estudiantes de los ciclos octavo y décimo en administración de Negocios Internacionales y Gestión Turística. La que tiene como resultado que el trabajo de análisis del entorno es cualitativo y tiene factores de arranque, en sus diversas vertientes, asimismo, el desarrollo viene hacer una cultura aventurero. En tal sentido la variable de apertura incluye aspectos como es el liderazgo que tiene incidencia al éxito, innovación y de forma proactiva, creativa, y persistente por suposición establecidas. Los riesgos están relacionados con el desarrollo de la cultura del emprendedor en la Facultad de Ciencias Administrativas UNMSM.

(Melendez Llerena, 2018) en su investigación “La Gestión Estratégica y

su relación con la competitividad en las MYPES del Centro Comercial e Industrial Gamarra” para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad San Ignacio de Loyola, manifestó que el objetivo de establecer la relación entre dirección estratégica y competitividad en las Micros y Pequeñas Empresas – MYPES, en las organizaciones empresarial e industrial de Gamarra, donde realizó sus estudios basado en la observación de la dirección estratégica de (Betancourt, 2006), donde establece que el gerente de una empresa es un líder en la gestión estratégica de la organización y es la persona encargada de establecer los pronósticos y estrategias predictivas y adaptativas que son necesarias para afrontar el mercado donde establece su trabajo. También manifiesta que las organizaciones deben desenvolverse y competir en el corto, mediano y largo plazo, a través de la gestión importante la que permitirá lograr los planes establecidos de la organización. En tal sentido, se tuvo que entrevistar a 307 empresarios de Microempresas que laboran el mercado comercial de Gamarra, la que utilizo el instrumento del cuestionario en escala de tipo Likert, para analizar las opiniones y respuestas de dichos empresarios. Dicha investigación está diseñado como no experimental descriptivo asociado; por lo que la aplicación de los procedimientos estadísticos determinaron que la gestión estratégica empresarial de las empresas de Centro Comercial Gamarra, se correlacionó significativamente con la competitividad de las microempresas para vender productos y dicho centro, debido a que el Rho de Spearman de 0.515 y significado de 0.000 confirma lo dicho; Estos resultados o hallazgos están basados en que los datos recogidos a través de las encuestas muestran que un 54,4% se encuentra de acuerdo y muy de acuerdo que se deben utilizar estrategias de gestión en relaciona servicios administrativos para mejorar los trabajos, como para aumentar la competencia en el mercado.

(Tineo Contreras, 2018), en su investigación elaborada “Planeamiento Estratégico para mejorar la CS de la empresa C & L CONIGE S.A.C., Chiclayo”, realizada en la Universidad Cesar Vallejo. En la presente investigación el autor establecido una estrategia de desarrollo para una labor de calidad de los servicios que presta el hotel y para su apreciación se basó en el desarrollo de instrumentos en este caso la encuesta. Los investigadores al examinar estos

datos prestaron atención que el personal no se encontraba conforme, tampoco estaban motivados a trabajar, de tal manera que fue necesario establecer o desarrollar un planeamiento estratégico para optimizar la labor, en tal sentido se encontró una correlación $r_s = 0.876$ entre formulación de la estrategia y calidad de servicio.

Según (Olaya Piscoya, 2016), en su investigación titulada “La gestión administrativa y su relación con la calidad educativa de la I.E N° 16536 “San Miguel” del distrito de Tabaconas provincia San Ignacio – Cajamarca, 2014” para la obtención del grado de maestro en Ciencias administrativas. Su investigación efectuada tiene como objetivo, determinar la relación entre el enfoque de la administración clásica y la gestión de la calidad del modelo Deming en la Institución educativa N° 16536 “San Miguel” tiene el propósito de diseñar un ofrecimiento teórica de gestión administrativa para la I.E N° 16536. Esta indagación se realizó con una muestra analítica de 01 director y 25 docentes, por lo que se eligió con criterios no probabilísticos, el método utilizado fue el de correlación, y el objetivo es describir la relación de dos o más variables al mismo tiempo. Las herramientas desarrolladas y validadas por dos expertos fueron aplicadas y apoyadas en el programa SPSS, dando a lugar que los resultados obtenidos se presentaran en gráficos y tablas dimensionales con sus respectivas interpretaciones; Comparando los resultados encontrados, en donde se puede apreciar que en la institución educativa N° 16536, el nivel de aplicación del método de gestión clásico suele ser del 49%, y el nivel de aplicación del método de la gestión de la calidad según el modelo de Deming en también es de 40 %. La correlación entre la Gestión Administrativa y Calidad Educativa es positiva. Esto demuestra que es una correlación positiva o directa, es decir, si la variable gestión administrativa mejora positivamente, el aspecto calidad de la educación también mejora con la misma magnitud.

Según (Núñez Rojas, 2017) en su estudio titulado “Gestión administrativa y satisfacción estudiantil en Programas de Educación Superior a Distancia en la Universidad Peruana Unión, Lima – 2017” para optar por obtener el grado de Maestro en Ciencias de la Educación. El trabajo de investigación se realizó dentro del programa de pregrado a distancia de la facultad de ciencias

empresariales de la Universidad Peruana Unión. El autor explica que la gestión administrativa de las instituciones privadas y públicas siempre existe para brindar servicios eficaces, eficientes y con calidad, sin embargo, una gestión inadecuada conduce a la insatisfacción del consumidor. Por ello el autor llegó al análisis de que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los alumnos, y en concreto concluyó que existía una relación significativa entre la gestión estratégica y la satisfacción de los alumnos, la gestión estratégica táctica y la satisfacción de los alumnos, a su vez también la gestión del rendimiento y satisfacción de los estudiantes.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Gestión

La noción de Gestión proviene del latín gestión, por lo que nos refiere al efecto y resultado de dirigir o gestionar algo para conseguir los objetivos establecidos. Es necesario indicar que gestionar es llevar a cabo actividades. De acuerdo con Prieto (2021), el cual refiere a Gonzáles (2017), determina la gestión administrativa estratégica a nivel organizacional, esto como una herramienta clave de evaluación y análisis en las empresas estudiadas, ya que permite a la alta dirección desarrollar actividades como: identificación, desarrollo y evaluación de capacidades estratégicas exitosas.

Tipos de gestión:

- **Gestión pública:** Se centra en la gestión eficiente de los recursos públicos para satisfacer las necesidades de todas las personas.
- **Gestión Empresarial:** Es la que busca mejorar las empresas, por ello se integra en el dinamismo de la economía de mercado, es decir, la interacción de la oferta y la demanda como base para la fijación de precios.
- **Gestión Ambiental:** Se utilizan ciertos medios para resolver o prevenir todos estos problemas relacionados con el terreno ambiental.

- **Gestión Educativa:** Se enfoca en aunar proyectos educativos para satisfacer las necesidades de todos los individuos que componen la comunidad.

(Arquiñego, 2014) afirma que la gestión como un proceso organizacional llevado a cabo por una o más personas para coordinar las actividades laborales de las mismas para lograr resultados de alta calidad

2.2.2 Administrativa

Proviene del latín Administratīvus, que describe todo lo que le pertenece en control a la administración o en relación a ella.

(Ucha, 2009) Señaló que este concepto apunta para todos los que trabajan en la administración del sector privado, público o cualquier persona que realice tareas civiles o administrativas en las diferentes organizaciones de cualquier país, es decir, en oficinas administrativas que efectúen trabajos en este campo

También por este motivo, el personal que realiza una tarea en el área administrativa debe tener conocimiento de todo lo que existe en la administración, es decir, la gestión científica de los recursos económicos y dirección del trabajo, todo esto se hace principalmente para la satisfacción de un interés, que es generar el logro de las metas organizacionales.

2.2.3 Gestión Administrativa

Es un compuesto de acciones u operaciones que tiende a realizarse con el fin de conducir o dirigir una asociación por conducto de la conducción racional de esfuerzos, ocupaciones y medios para optimizar la administración, para ello debe tener la capacidad de coordinar y controlar acciones en las diferentes actividades dentro la organización la que va a permitir advertir problemas como alcanzar los objetivos que se propone la empresa.

La importancia del liderazgo en una organización. permitirá alcanzar las metas previstas contemplado en los documentos de gestión en general como

guía del actuar de la organización y de este modo menguar los efectos negativos o los probables errores de la gestión administrativa.

(Chatterjee, 2004) Menciona que, para reducir los riesgos, es necesario tener muy claro donde están los mismos, para crear alternativas para su gestión. Para evitar el riesgo se tienen en cuenta dos aspectos: claridad y elección.

La claridad implica saber exactamente donde están los riesgos, cuáles son sus características y qué se necesita para controlarlos.

La elección significa saber identificar alternativas que los competidores a fin de evadir los riesgos.

(Chiavenato, 2013) Afirma que la gestión es conformada por cinco magnitudes que a continuación se detalla:

- **Definir objetivos:** Consiste en establecer metas y actividades en una organización al principio de cada periodo en base a hechos y la lógica que se pretende lograr.
- **Planear:** Comprende en elaborar un plan de acuerdo a lo que se va desarrollar una actividad, también radica en seleccionar una orientación de tareas dentro de múltiples propuestas.
- **Organizar:** Es el juicio de establecer la acción regulada de los recursos del procedimiento de gestión administrativa para la obtención de los propósitos trazados por la asociación y esta asiste a los altos mandos a optar por determinaciones oportunas en la asociación.
- **Dirigir y liderar:** Son palabras diferentes, de tal manera que la palabra dirigir es la persona que desarrolla un cargo nombrado en una organización la que va conducir hacia un rumbo particular en la administración y la palabra liderar es la persona que tiene autoridad en un grupo sin la necesidad de tener un documento para sumir dicho cargo, sino que es una situación merecida y aceptada por un grupo.
- **Controlar:** Es una etapa del protocolo administrativo el cual se faculta de cotejar el rendimiento de la ejecución del proceso administrativo, a través

del control se puede tomar las precauciones debidas en los procesos de gestión y tomar las medidas correctivas.

De tal manera, que la administración es comprendida como la actividad de cualidad humana, en tanto que se necesita del razonamiento de las personas para llevar a cabo la tarea así, en este sentido tiene como finalidad la coordinación de los recursos que necesita la organización para tener éxito con los objetivos de los individuos como la empresa. (Raffino, 2020).

La gestión administrativa está sujeto a las decisiones de la gerencia de alto nivel que se encargan de controlar y supervisar la parte administrativa y operativa de la organización, en tal sentido vigilan los recursos de la organización en la utilización de manera eficiente y correcta, asimismo, como el flujo de información a utilizarse en todo proceso de producción

Dimensiones de la Gestión Administrativa

Planeamiento. – El planeamiento o planificación es un método a seguir con sistematización e integración de actividades que definen el alcance de las metas organizacionales. El presupuesto es un plan matemático preparado con antelación de la acción planificada a llevar a cabo; los resultados dependerán de efectuar de una buena estimación o planificación considerando de tener datos históricos para poder elaborar una plantación correcta, asimismo, existe métodos para efectuar planeación, son las tendencias y de las correlaciones.

Organización. - Es la estructura descriptiva de las relaciones que debe existir entre la acción, funciones del capital humano y materiales de la organización, para lograr la eficiencia y eficacia en los planes y objetivos convenientes. Es necesario establecer metas generales en la estructura de las organizaciones, pudiéndose definir qué áreas o divisiones muestran características o procesos departamentales en unidad como los son el departamento de ventas, compras y finanzas, logística y operativos, esto según las necesidades individuales. La agrupación de las actividades permitirá establecer divisiones y departamentos quedarán lugar elaborar presupuestos exitosos.

Dirección. – Es la facultad para dirigir, encaminar o canalizar al equipo de trabajo acorde con la planificación, en tal sentido la dirección es una herramienta muy útil para la toma de decisiones, generalmente determinado por la política a seguir en una organización para lograr los objetivos planteados por la misma.

Control. - El control es el acto de inspeccionar y comprobar si los planes o proyectos se llevan a cabo de acuerdo a lo planificado y ejecutado; en comparación a los resultados obtenidos, lo que lleva a la determinación de la variación de lo ejecutado y planeado, en tal sentido las variaciones establecidas será materia de estudio y análisis, con el objetivo de tomar medidas correctivas de las posibles deficiencias existentes.

2.2.4 Satisfacción académica

La satisfacción en el concepto académico tiende a definirse como el disfrute y bienestar que las personas reciben al llevar a cabo prácticas vinculadas al papel de estudiante.

(Bernal, Lauretti, & Agreda, 2016) Detalla que la complacencia universitaria es fundada como la condición satisfactoria que se genera el estar aprendiendo una especialidad en el más alto nivel académico de identificación y estabilidad, la que permite perseverar y desplegar en ella los conocimientos y deleitarse de lo que hace en el aprendizaje con la necesidad de desarrollarse como persona humana para ser eficiente y eficaz.

El gusto de la población estudiantil es conocido como el elemento fundamental en la valoración de la eficacia de la educación, asimismo, tiende a considerarse como uno de los indicativos importantes para calcular la importancia del estudio en relación el nivel de satisfacción de las personas vinculado en el procedimiento educativo. (Zas, 2002)

(Zas, 2002) Manifiesta que la satisfacción del estudiante constituye una guía de calidad, estableciendo que “la satisfacción es la consecuencia de un desarrollo que empieza el sujeto y finiquita en él mismo, en tal sentido, se hace mención a una anomalía que es esencialmente personal desde su ambiente

hasta la propia medición con la interpretación del caso”. Entonces la satisfacción es el sentir de agrado o goce que se obtiene siempre que se llena un deseo o ha completado una necesidad, también se puede decir que es la acción o como el efecto de satisfacer. La menor o mayor satisfacción dependerá del consumo de energía que haga la persona en pensar para lograr la impresión de satisfacción.

(Gonzalez, Carrillo, & Zepeda, 2011) Manifiesta que la satisfacción de todo estudiante se ve reflejado en la eficiencia de los servicios académicos y administrativos. Es resaltante saber que los alumnos manifiesten su satisfacción con los mecanismos de aprendizaje, considerando la participación con el docente y compañeros del aprendizaje, es importante el buen ambiente de las infraestructuras y equipo.

Los estudiantes vienen hacer los principales beneficiarios de los servicios universitarios en tal sentido que los receptores de la educación son los estudiantes que van a valorar el aprendizaje que toman en conocimiento y con ello crear expectativas y necesidades para la mejora de la gestión del educado y el avance de los temarios académicos.

Dimensiones de Satisfacción Académica

Servicios Administrativos. - El servicio administrativo es la persona técnica o profesional con formación y del sector administrativo que hace una labor de aclarar dudas como hablar el mismo idioma de trabajo y tener presente desde el primer momento el plan de estudio y los temas y objetivos de la materia, en este sentido, tenemos que entender por servicio administrativo a las técnicas administrativas desarrolladas en una organización y oficina.

Un administrativo es la persona capaz de reproducir, distribuir, y transmitir la documentación y la información requeridas en las tareas de gestión, externa e internas, así como efectuar trámites esenciales de verificación de documentos y datos a requerimiento de técnicos de alto nivel con eficiencia y eficacia, de acuerdo con procedimientos establecidos e instrucciones, un administrativo es la persona que nunca ha dejado de tener un perfil importante dentro la empresa.

Servicios Académicos. - Los servicios académicos son actividades que se ejecutan para tener en cuenta las necesidades y demandas específicas de los elementos sociales con la contribución de la colectividad académica y las actividades principales como servicios académicos que viene a hacer las asesorías, consultorías, interventorías, conceptos, y la evaluación de planes y estrategias de la organización.

Servicios Adicionales. - Los servicios adicionales son los que custodian a un producto o servicio y tienen como finalidad la ejecución en el suministro de la satisfacción de los requisitos o necesidades de los usuarios en general.

Anteriormente la relación con el cliente no era tan importante, pero al pasar el tiempo es ahora de mucha importancia la relación con el cliente porque de ellos depende el desarrollo la buena relación comercial y por tanto el crecimiento de toda organización en tal sentido la importancia que tiene los servicios adicionales que a proporcionar al cliente porque constituye un valor agregado al servicio que permitirán que el cliente tenga un mejor concepto de la organización o la empresa.

La tecnología viene hacer ahora uno de los servicios adicionales indispensables en la organización dado que permite a los clientes que formen y realicen sus particulares operaciones comerciales o personales y demás en un dispositivo eliminando las fronteras, los límites y las barreras.

2.3 Definición de términos básicos

Docente. – Es la persona que se ofrece la enseñanza o desarrolla labores en relación a la enseñanza, comparte información encuadrados en una específica ciencia o arte del saber.

Estudiantes. – Se entiende a la persona que brinda o toma conocimiento al entendimiento de una materia a través del estudio, descubriendo tal actividad desde el campo académico, de tal manera la principal función es de los alumnos es tomar conocimiento de situaciones nuevas en las distintas materias de la ciencia o arte.

Facultad. – Es la concentración de carreras o grados a fines encuadrados en un área determinada del entendimiento del conocimiento en las diversas disciplinas como son las leyes, humanidades, salud, ingeniería y otras. Entonces podemos indicar que las facultades son subdivisiones en una entidad universitaria o técnica.

Gestión Ambiental. – La gestión ambiental es el manejo y la administración de las actividades humanas que es capaz sobre el medio ambiente a través del disciplina o gestión del medio ambiente el conjunto de técnicas y pautas y mecanismos que aseguren el camino hacia la práctica de una política circunstancial racional y sostenida.

Gestión Educativa. – La gestión educativa es una disciplina que tiende a fortalecer el desempeño de los centros educativos y otras instituciones en una nación, determinado mediante la aplicación de instrumentos y técnicas como conocimiento, de tal manera que se trata de la administración educativa, en el proceso y estrategia que interviene en el proceso de educación para mejorar diversas etapas.

Gestión Empresarial. – Viene hacer el conjunto de tareas empresariales que realiza un individuo con la capacidad de una especialización y que, además, tiene el poder de controlar, establecer, y encaminar a un grupo de individuos. Con la finalidad de conseguir los resultados propuestos en el planteamiento de la organización a comienzo de año.

Gestión Pública. – se entiende como gestión pública es un ente que domina la eficiente y correcta administración de los recursos estatales, con la finalidad de compensar las necesidades de la población y estimular la mejora de la nación. Para su comprensión diríamos cuál es el grado de influencia del Estado, y sus principales fines y responsabilidades.

Acerca de Gestión pública

Las políticas nacionales requieren de desafíos regionales, nacionales y globales de la Agenda de desarrollo 2030, los cual significa un país activo y sostenible que es participativo a otros a través de sus roles sociales, económicos y

ambientales. Este debe ser compatible con un estilo de liderazgo de orientación social que incluye la provisión y entrega de bienes y servicios públicos de manera eficiente y oportuna. Los fundamentos del sistema social del desarrollo se dividen en tres áreas de pensamiento conceptual.

En primer lugar, el concepto de la calidad de las finanzas públicas y su función en la política fiscal en las condiciones modernas. Tiene incluido el uso eficaz y eficiente de los recursos nacionales para impulsar el potencial de crecimiento de la economía y, en el caso de América Latina y el Caribe, reafirmar niveles crecientes de coexistencia distributiva.

En segundo lugar, en cuanto a la obra la evaluación del modelo conceptuales de la gestión por resultados actuales a nivel local sobre asuntos públicos, bajo la consideración de los conceptos de costo/efectividad y responsabilidad. El primero describe una clara apuesta por conseguir los mejores resultados, uno son los recursos del país utilizados y el otro es el gobierno, el cual debe responsabilizarse de las consecuencias de tus actos y resultados. Este concepto por lo general está relacionado con el control social y la transparencia requerida, tanto como en el nivel de gobierno, miembros de la sociedad civil, el sector privado y sociedad internacional, esto acorde a las decisiones, productos, gastos, políticas y administración, gestión, ejecución y evaluación potencial.

Y tercero, la inversión desde la lógica de la cadena productiva de valor público, procesos, productos, resultados e impactos son relevantes para el problema. En donde el resultado o efecto final se refiere al efecto de la política pública sobre: ciudadanía, comunidad y estado, donde la administración pública tiene poder o las facultades directas en relación a las responsabilidades para organizar las etapas de producción en un esfuerzo por lograr los máximos resultados, materias primas, procesos y productos relacionados.

En este escenario, la gestión pública para la mejora involucra: planificación, movilización, despliegue, organización y transformación de recursos económicos, capital humano, existencias materiales, tecnología y metodología para proporcionar, establecer y disponer de bienes y servicios públicos perceptibles y no perceptibles, corrigiendo problemas o satisfaciendo

necesidades, proporcionando efectos significativos para la población de un país, conector de los objetivos del gobierno, en forma eficiente, eficaz y equánime, generando valor público en la sociedad como en el colectivo.

Es así, que el ciclo de tratado público para el desarrollo se considera desde el proyecto y su financiamiento hasta la adquisición de los beneficios y servicios públicos, incluyendo las funciones públicas de regulación y provecho directo de servicios, la internalización en la asociación de la modificación originada por el proceder público, como también la rendición de cuentas al respecto. En este contexto, un tratado de gestión pública con modelo de calidad tiene en base retroalimentarse de lo que efectúa, por lo que el control y evaluación se vuelve transversal, retroalimentando por los procesos de proyecto, presupuesto y ejecución/adquisición de beneficios y servicios, y proporcionando insumos a la rendición de cuentas en torno a la ciudadanía, el legislativo en compañía de la asociación civil, en naciente orientación un tratado público de disposición efectiva se innova sobre sí misma, buscando niveles crecientes de sinceridad para la mejora

Este proceso de producción de resultados y valor público ocurre en red, a través del conjunto institucional, y cargos de las entidades públicas, a su vez ligado con los actores de la sociedad civil y el sector privado quienes coproducen los resultados del desarrollo. Por lo tanto, las cuestiones de gestión relacionadas con la organización, relaciones, coordinación, seguimiento e intercambio entre los participantes de otorgar la información y rendición de cuentas, los cuales son factores importantes para el cumplimiento de una política pública que establece combinar y planificar.

Acerca de la gestión pública

Comisión económica para américa cepal

<https://www.cepal.org/es/temas/gestion-publica/acerca-gestion-publica>

Planificación. – Es la estructuración de un conjunto de trabajos llevados a cabo para el cumplimiento de los objetivos planteados en la gestión administrativa de un trabajo previamente elaborado con propuestas claramente establecido, de

otro punto de vista podemos decir que planificar es anticiparse a eventos que pueden presentar un peligro a la organización. (Alda-Varas, Villardón-Gallego, & Elexpuru-Albizuri, 2012)

Servicios Universitarios. – Los servicios universitarios se ocupan de las personas desde la búsqueda de antecedentes sobre las investigaciones, procedimientos, etc., hasta en la orientación o detalle para la empleabilidad, pasando por la Biblioteca, las tutorías, el Centro de idiomas, etc. Cada uno de ellos tienen una tarea para promover al máximo la vida universitaria, proporcionando recursos humanos y materiales para una mejor dirección del currículo y desarrollo de la personalidad del estudiante, a través del apoyo en las tareas de aprendizaje, y como adición propician la actividad física y deportiva.

Universidad. – Es una organización de enseñanza de nivel superior y constituida por diversas facultades académicas como también está constituido por departamentos académicos y escuela profesional y centros de investigación como fin de la universidad, asimismo, es la encargada de otorgar grados académicos.

III HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

La Gestión Administrativa se relaciona significativamente con el Nivel de Satisfacción académica en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021.

3.1.2 Hipótesis específicas

- La planificación se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021.
- La Organización se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021.
- La Dirección se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021.
- El Control se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021.

3.2 Definición conceptual de variables

3.2.1 Variable X = Variable Independiente

Gestión Administrativa, el término de gestión están en correspondencia los ajustes o procesos de trabajo en curso, directamente relacionados para lograr el objetivo (Robbins, 2013, p. 6).

3.2.2 Variable Y = Variable Dependiente

Nivel de satisfacción académica, es también conceptualizada como mejora de servicio al consumidor, para garantizar una calidad de servicio óptima se deben cumplir las siguientes condiciones o expectativas del cliente, reduciendo progresivamente las pérdidas resultantes a lo largo de la gestión (Pittaluga Quevedo, 2018)

3.3 Operacionalización de variable

3.3.1 Variable independiente

X1: Gestión administrativa

X1.1: Planificación

X1.2: Organización

X1.3: Dirección

X1.4: Control

3.3.2 Variable dependiente

Y1: Nivel de satisfacción académica

Y1.1: Servicio administrativo

Y1.2: Servicio académico

Y1.3: Servicios adicionales

Tabla 1 Operacionalización de las variables

Variable	Descripción	Dimensiones	Indicadores
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	La gestión administrativa es el conjunto de acciones tomadas para dirigir una organización a través de una gestión racional del trabajo, el esfuerzo y los recursos	Planificación	Planificación estratégica. Planificación táctica. Planificación operativa. Logros de objetivos.
		Organización	Estructura organizacional. Manuales y funciones
		Dirección	Liderazgo Motivación. Responsabilidad
		Control	Plan de organización Sistema de información Recursos físicos
NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA	la satisfacción académica se considera como el estado placentero debido al estudio de una carrera con la que se tiene un alto nivel de identidad y estabilidad, este permite la permanencia y desarrollo en ella, mientras disfrutas con lo que se hace.	Servicios Administrativo	Atención al cliente. Quejas y reclamos de los alumnos. Gestión de trámites académicos de los alumnos. Matrícula. Entrega del programa de estudios. Becas y convenios.
		Servicios Académico	Desempeño durante el desarrollo de la clase. Desenvolvimiento del docente durante la clase. Satisfacción con los nuevos aprendizajes. Influencia del programa educativo en su formación. Elaboración de materiales didácticos
		Servicios Adicionales	Talleres complementarios. Equipamientos necesarios para el estudio. Condición física y atención de los ambientes de la institución.

Fuente: Elaboración propia

IV DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Tipo y diseño de investigación

4.1.1 Tipo de investigación científica

Se clasifican tomando cuatro criterios: a.- según su propósito, b.- según la fuente de datos, c.- según su enfoque y d.- según su alcance. Según su propósito en este caso existe dos principales características de investigación, la investigación básica y la investigación aplicada. Para el presente trabajo es una investigación básica, conocida como pura o teórica que tiene como objetivo crear un nuevo conocimiento del tema de estudio, causas de las relaciones y el propósito de una variable de influencia que acomete demostrar la hipótesis.

En tal sentido, la indagación que se plantea efectuar es de nivel descriptivo correlacional.

- Descriptivo. – Puesto que a través de la retroalimentación o tabulación se tendrá como objetivo medir los factores que permiten la explicación de describir como interactuar planes de lecciones y estudiantes, con el propósito de dirigir las acciones para lograr una meta.
- Correlacional. - En la hipótesis principal se evalúan las variables principales: independiente y dependiente, aquí es donde se examinará la relación entre estas dos variables

4.1.2 Diseño de la investigación científica

Según (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014) en la investigación no experimental, los estudios se realizan sin la manipulación deliberada de las variables en los que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (p. 152)

Para ambos autores la investigación correlacional tiene el propósito en revelar correspondencias de una asociación que existe entre dos o más percepciones, categorías o variables en un contexto específico. (p. 98). Finalmente, la correlación explora la asociación de estudios, mas no una relación de causa y

efecto en la que un cambio en un factor tiene un efecto directo a los cambios en comparación con otros estudios transversales.

Método de investigación

El presente método aplicarse en la investigación es de carácter descriptivo y analítico como se indica a continuación. Para (Calduch Cervera, 2003) el método descriptivo radica en efectuar una muestra numérica, narrativa y/o grafica de manera detallada según la realidad que se investiga, con la finalidad de entender el fenómeno de estudio así poder contextualizarlo de manera adecuada. El método analítico según el autor indicado, parte del conocimiento general de la realidad de diversas distinciones, conocimientos y clasificaciones de los elementos que la componen y de las relaciones que tienen entre sí. (p. 24).

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

Es el conjunto de todos los elementos de las cuales se refiere la investigación y está conformada por 374 alumnos de pregrado de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao en el año 2021.

Teniendo en cuenta el tamaño de la población, se consideró un método de muestreo no probabilístico, a los alumnos de pregrado a partir del primer de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao en el año 2021.

4.2.2 Muestra

Según Bernal (2010) la muestra es parte de la población en estudio, la cual tiene como base proporcionar la información para obtener para el análisis, estudio y medición de las variables en aplicación (p.109).

En la presente investigación la muestra es de 233 alumnos de pregrado de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao en el año 2021-B.

El tamaño de la muestra será calculado utilizando la fórmula siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n	Tamaño de muestra	233.2
Z	Nivel de confianza	1.96
p	Variabilidad positiva	0.5
q	Variabilidad negativa	0.5
N	Tamaño de población	374
e	Precisión de error	0.05

4.3 Lugar de estudio

El estudio de la investigación se efectuará en la Facultad de Ingeniería Industrial y Sistemas, Escuela Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao. – Callao Perú en la avenida Juan Pablo II s/n. respecto con el periodo a desarrollar es en el semestre académico 2021-B.

4.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

4.4.1 Técnicas de recolección de información

- a) La observación. - la técnica será la observación con el objeto de conocer los fenómenos y la realidad problemática que afronta la Escuela de Ingeniería de Sistemas, registrando la información para posteriormente analizarlas, sin intervenir sobre ella o manipularla.
- b) La encuesta. - es una técnica típica por el cual se consigue la información necesaria de las personas involucradas en el fenómeno a investigar, también se puede decir que es el sondeo, donde se recopila la información necesaria por los propios sujetos a estudiarse, por ejemplo, ofreciendo opiniones, sugerencias etc. Se manejará en base a encuestas, dado que son variables que utilizan una nivel ordinal tipo Lickert con (05) cinco

valores, para obtener la magnitud en base a los datos obtenidos en las respuestas.

4.4.2 Instrumentos de recolección de información

En la presente indagación se aplicará un cuestionario de encuestas con respuestas apropiadas para lo cual es pertinente el uso de la escala de calificación Likert, aplicable a la colectividad estudiantil, en la que se efectuará la recopilación de la data importante, teniendo en atención los indicativos de las variable dependiente e independiente

4.5 Análisis y procesamiento de datos

El estadístico de confiabilidad que es empleado en la investigación será el coeficiente Alpha de Cronbach el cual tuvo un valor de 0.896 lo cual dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables, si se toma en cuenta que los instrumentos son altamente confiables son aquellos que se logra puntuaciones mayores o igual a 0.80.

V RESULTADOS

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

Tabla 2 Resultado del análisis de confiabilidad: Gestión Administrativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	233	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	233	100,0

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

Tabla 3 Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	17

Fuente propia: Base de datos Excel: Datos Variable 1 Encuesta final

Como resultado del análisis de confiabilidad para el valor de Alfa de Cronbach para la variable independiente: Gestión Administrativa fue de 0.896. en ese sentido se aprecia que la confiabilidad de los ítems de medición de la variable independiente es alta por lo que existe confianza de medición

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

Tabla 4 Resultado de análisis de confiabilidad: Nivel de satisfacción académica

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	233	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	233	100,0

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

Tabla 5 Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	18

Fuente propia: Base de datos Excel. Dato variable 2 Encuesta final

Como resultado del análisis de confiabilidad para el valor de Alfa de Cronbach para la variable dependiente Nivel de satisfacción académica fue de 0.917, en ese sentido el resultado orienta a que la variable tiene una fuerte confiabilidad para un total de 233 encuestados

CONFIABILIDAD TOTAL DEL INSTRUMENTO

Tabla 6 Resumen de procedimientos de casos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	233	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	233	100,0

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

Tabla 7 Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	35

Finalmente, la confiabilidad total del instrumento es bastante amplia por lo que afirmamos que el instrumento utilizable es correcto

5.1 Resultados descriptivos

Gestión administrativa y la planificación

Tabla 8 Descripción de la dimensión planificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	54	23,2	23,2	23,2
	MEDIO	131	56,2	56,2	79,4
	ALTO	48	20,6	20,6	100,0
	Total	233	100,0	100,0	

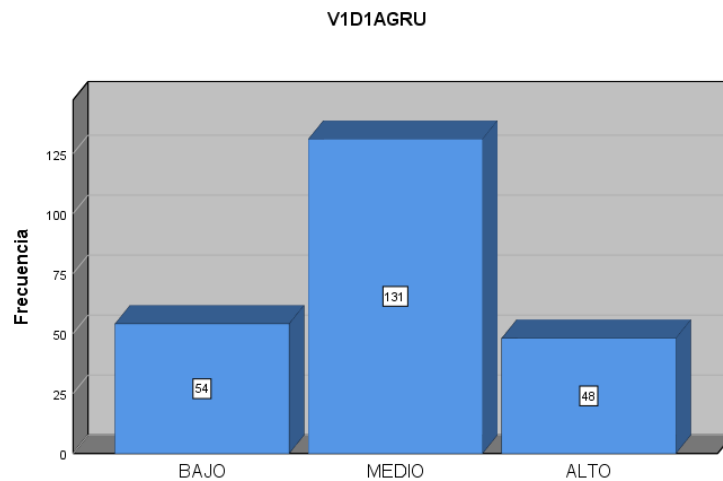


Gráfico 1 Descripción de la dimensión Planeación de la variable Gestión Administrativa

Es evidente que la **planificación estratégica, táctica y operativa** tienen una relación directa con los **objetivos institucionales**, eso es percibido por el 76% aproximadamente de los entrevistados, lo cual significa que todas las actividades institucionales deberán de ser planificadas

Gestión administrativa y la organización

Tabla 9 Descripción de la dimensión Organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	68	29,2	29,2	29,2
	MEDIO	118	50,6	50,6	79,8
	ALTO	47	20,2	20,2	100,0
	Total	233	100,0	100,0	

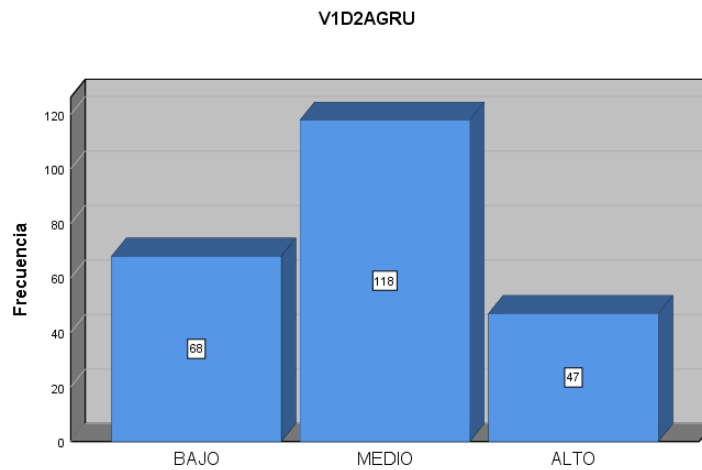


Gráfico 2 Descripción de la dimensión organización de la variable gestión administrativa

Asimismo, el 70% aproximadamente de los entrevistados sostienen que la **existencia de manuales, estructuras** y funciones deben de estar reflejadas en documentos que detallen claramente el papel de los miembros de la institución, por lo tanto, es un elemento importante en el proceso administrativo institucional

Gestión administrativa y la dirección

Tabla 10 Descripción de la dimensión dirección

Gestión administrativa y la dirección					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	71	30,5	30,5	30,5
	MEDIO	124	53,2	53,2	83,7
	ALTO	38	16,3	16,3	100,0
	Total	233	100,0	100,0	

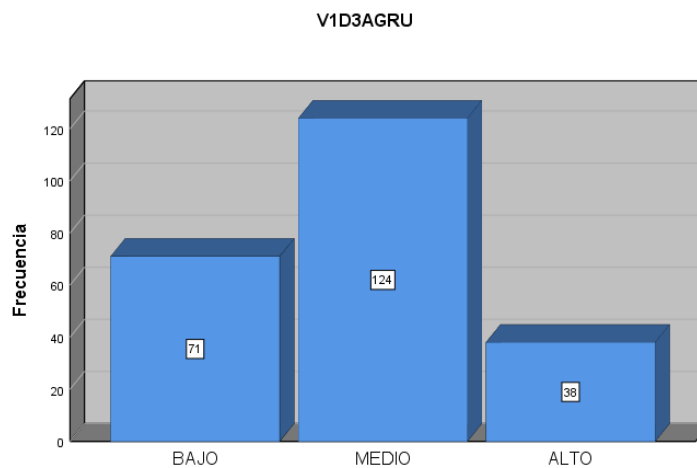


Gráfico 3 Descripción de la dimensión Dirección de la variable Gestión administrativa

Como se puede apreciar, aproximadamente el 69% de los entrevistados considera que **el liderazgo** es muy importante, sin embargo, una parte importante de los entrevistados sostiene que **no perciben un adecuado liderazgo** con un 30.5% lo cual se hace importante reforzar este aspecto en la institución

Gestión administrativa y el control

Tabla 11 Descripción de la dimensión Control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	80	34,3	34,3	34,3
	MEDIO	116	49,8	49,8	84,1
	ALTO	37	15,9	15,9	100,0
	Total	233	100,0	100,0	

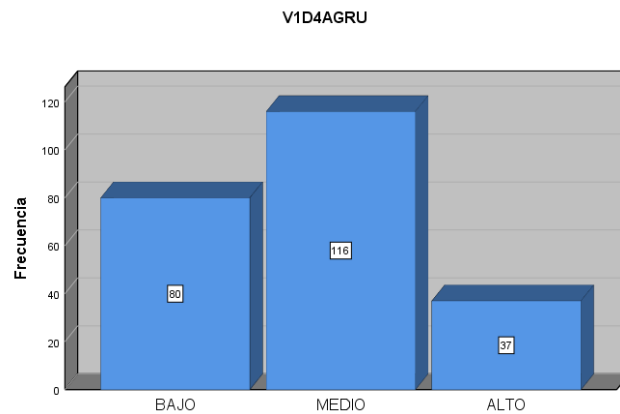


Gráfico 4 Descripción de la dimensión Control de la variable Gestión administrativa

Definitivamente la aplicación de los estándares de control complementa al elemento planeación puesto que no se puede controlar lo que no se planificó, solo el 15% de los entrevistados se muestran de acuerdo **con el control**, sin embargo, para los efectos de la gestión administrativa es importante establecer que el control está inmerso a los procesos de gestión

Cuadro 2 Resumen gestión administrativa

	PLANIFICACIÓN	ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN	CONTROL	PROMEDIO
BAJO	23.2	29.2	30.5	34.3	29.30
MEDIO	56.2	50.6	53.2	49.8	52.45
ALTO	20.6	20.2	16.3	15.9	18.25
					100.00

Nivel de satisfacción académica y los servicios administrativos

Tabla 12 Descripción de la dimensión servicios administrativos

Nivel de satisfacción académica y los servicios administrativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	65	27,9	27,9	27,9
	MEDIO	128	54,9	54,9	82,8
	ALTO	40	17,2	17,2	100,0
	Total	233	100,0	100,0	

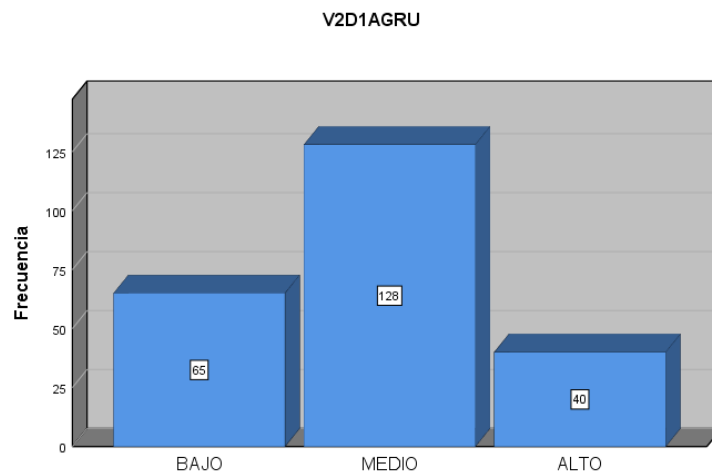


Gráfico 5 Descripción de la dimensión servicios administrativos de la variable Nivel de satisf. acad

Los servicios administrativos que brinda la escuela de ingeniería de sistemas como son los trámites, atención a los usuarios, matrículas, etc. Son muy importantes lo que se observa con un 72% de percepción, diríamos que es una parte adyacente a los servicios académicos.

Nivel de satisfacción académica y los servicios académicos

Tabla 13 Descripción de la dimensión de los servicios académicos

Nivel de satisfacción académica y los servicios académicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	65	27,9	27,9	27,9
	MEDIO	128	54,9	54,9	82,8
	ALTO	40	17,2	17,2	100,0
	Total	233	100,0	100,0	

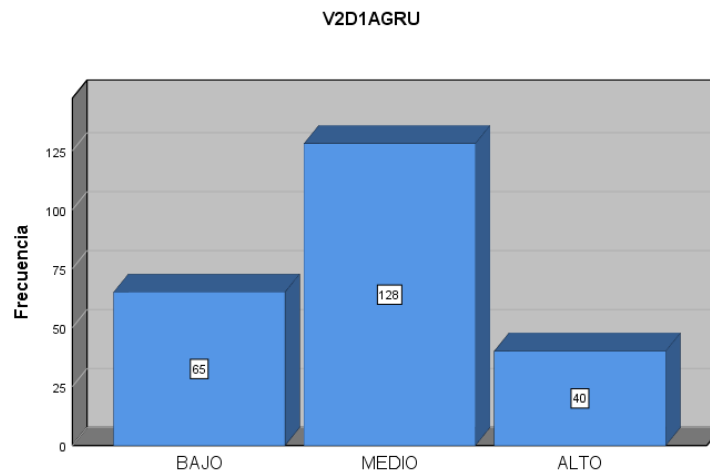


Gráfico 6 Descripción dimensión servicios académicos de la variable Nivel de satisfacción académica

Los servicios académicos que brinda la escuela de ingeniería de sistemas como son los trámites, atención a los usuarios, matrículas, etc. Son muy importantes lo que se observa con un 72% de percepción, diríamos que es una parte adyacente a los servicios académicos

Nivel de satisfacción académica y los servicios adicionales

Tabla 14 Descripción de la dimensión servicios adicionales

Nivel de satisfacción académica y los servicios adicionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	55	23,6	23,6	23,6
	MEDIO	138	59,2	59,2	82,8
	ALTO	40	17,2	17,2	100,0
	Total	233	100,0	100,0	

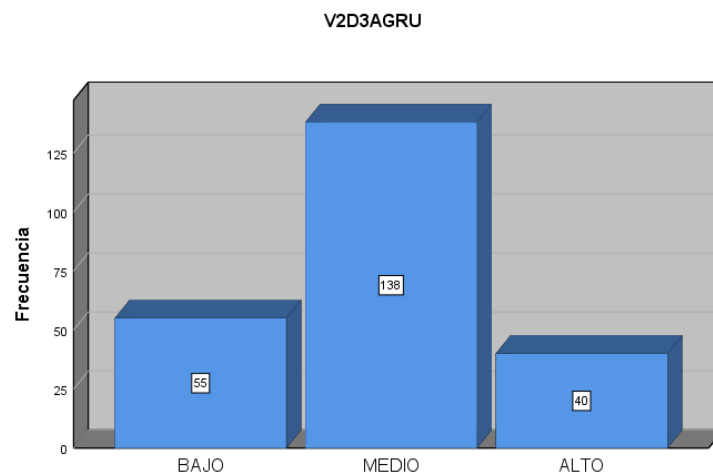


Gráfico 7 Descripción dimensión servicios académicos de la variable Nivel de satisfacción académica

Siempre **los factores complementarios** son importantes en la vida universitaria, aspectos como talleres, equipamiento y otros relacionados representan el 76% aproximadamente lo cual resulta importante para valorar la calidad del servicio que brinda la escuela de ingeniería de sistemas.

Cuadro 3 Resumen Nivel de satisfacción académica

	SERV. ADMIN.	SERV. ACAD.	SERV. ADICION.	PROMEDIO
BAJO	27.9	27.9	23.6	26.47
MEDIO	54.9	54.9	59.2	56.33
ALTO	17.2	17.2	17.2	17.20
				100.00

5.2 Resultados inferenciales

PRUEBA DE NORMALIDAD DE LAS VARIABLES

H₀: Los datos son normales

H₁: Los datos no tienen una distribución normal

Tabla 15 Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	,072	233	,005	,982	233	,004
V2	,065	233	,018	,975	233	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se utilizará la prueba de Kolmogorov-Smirnov en la que se acepta la hipótesis alterna.

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

H₀: No existe relación entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción académica

H₁: Existe relación entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción académica

Tabla 16 Correlación entre las variables gestión administrativa y el nivel de satisfacción

			Gestión administrativa	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,808**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	233	233
Nivel de satisfacción académica	de	Coeficiente de correlación	,808**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	233	233

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

Como se visualiza en la tabla 16, el nivel de correlación es de 0.808 esto quiere decir que poseen una correlación positiva alta. Además, al tener una significancia de $p=0,00 < 0.05$ rechazamos la H₀ y aceptamos la H₁, es decir que **existe**

relación entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción académica.

PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre la planificación y el nivel de satisfacción

H₁: Existe relación entre la planificación y el nivel de satisfacción

Tabla 17 Correlación de la variable planificación y el nivel de satisfacción

			Planificación	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,505**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	233	233
	Nivel de satisfacción académica	Coeficiente de correlación	,505**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	233	233

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

Como se observa en la tabla 17, el nivel de correlación es de 0.505 esto quiere decir que poseen una correlación positiva moderada. Además, al tener una significancia de $p=0,00 < 0.05$ rechazamos la H₀ y aceptamos la H₁, es decir que **existe influencia significativa entre la planificación y el nivel de satisfacción**

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre la organización y el nivel de satisfacción

H₁: Existe relación entre la organización y el nivel de satisfacción

Tabla 18 Correlación de la variable organización y el nivel de satisfacción

			Organización	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,503**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	233	233
Nivel de satisfacción académica	de	Coeficiente de correlación	,503**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	233	233

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

Como se indica en la tabla 18, el nivel de correlación es de 0.503 esto quiere decir que poseen una correlación positiva moderada. Además, al tener una significancia de $p=0,00 < 0.05$ rechazamos la H₀ y aceptamos la H₁, es decir que **existe influencia significativa entre la organización y el nivel de satisfacción.**

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre la dirección y el nivel de satisfacción

H₁: Existe relación entre la dirección y el nivel de satisfacción

Tabla 19 Correlación de la variable dirección del nivel de satisfacción

			Dirección	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,668**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	233	233
	Nivel de satisfacción académica	Coefficiente de correlación	,668**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	233	233

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

Como se observa en la tabla 19, el nivel de correlación es de 0.668 esto quiere decir que poseen una correlación positiva moderada. Además, al tener una significancia de $p=0,00 < 0.05$ rechazamos la H₀ y aceptamos la H₁, es decir que **existe influencia significativa entre la dirección y el nivel de satisfacción.**

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación entre el control y el nivel de satisfacción

H₁: Existe relación entre el control y el nivel de satisfacción

Tabla 20 Correlación de la variable control del nivel de satisfacción

			Control	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,583**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	233	233
	Nivel de satisfacción académica	Coeficiente de correlación	,583**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	233	233

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

Como se aprecia en la tabla 20, el nivel de correlación es de 0.583 esto quiere decir que poseen una correlación positiva moderada. Además, al tener una significancia de $p=0,00 < 0.05$ rechazamos la H₀ y aceptamos la H₁, es decir que **existe influencia significativa entre el control y el nivel de satisfacción.**

VI DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

Para realizar la contrastación de hipótesis general y específicas, se tomaron los datos recolectados muestra de 233 alumnos de pregrado de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao en el año 2021-B, para determinar si estos mismos muestran un comportamiento paramétrico o no paramétrico, por lo cual se utilizó la prueba de normalidad mediante el test Kolmogorov – Smirnov y empleando las reglas de decisión ya mencionadas.

Evidenciado lo expuesto en relación a la hipótesis general se visualiza en la tabla 16, que el nivel de correlación es de 0.808 esto quiere decir que poseen una correlación positiva alta. Además, al tener una significancia de $p=0,00 < 0.05$ rechazamos la H_0 y aceptamos la H_1 , es decir que existe relación entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción académica.

En relación a la hipótesis específica 1, tal como se observa en la tabla 17, el nivel de correlación es de 0.505 esto quiere decir que poseen una correlación positiva moderada. Además, al tener una significancia de $p=0,00 < 0.05$ rechazamos la H_0 y aceptamos la H_1 , es decir que existe influencia significativa entre la planificación y el nivel de satisfacción.

En relación a la hipótesis específica 2, tal como se indica en la tabla 18, el nivel de correlación es de 0.503 esto quiere decir que poseen una correlación positiva moderada. Además, al tener una significancia de $p=0,00 < 0.05$ rechazamos la H_0 y aceptamos la H_1 , es decir que existe influencia significativa entre la organización y el nivel de satisfacción.

En relación a la hipótesis específica 3, tal como se observa en la tabla 19, el nivel de correlación es de 0.668 esto quiere decir que poseen una correlación positiva moderada. Además, al tener una significancia de $p=0,00 < 0.05$ rechazamos la H_0 y aceptamos la H_1 , es decir que existe influencia significativa entre la dirección y el nivel de satisfacción.

En relación a la hipótesis específica 4, tal como se aprecia en la tabla 20, el nivel de correlación es de 0.583 esto quiere decir que poseen una correlación positiva moderada. Además, al tener una significancia de $p=0,00 < 0.05$ rechazamos la H_0 y aceptamos la H_1 , es decir que existe influencia significativa entre el control y el nivel de satisfacción.

6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios resultados

En la presente tesis que tiene como título “Gestión administrativa y el nivel de satisfacción académica en los alumnos de la escuela de ingeniería de sistemas de la universidad nacional del callao - 2021”, se alcanzaron efectos propicios tal como en los estudios previos ejecutados por autores nacionales, los cuales son evidenciados en el capítulo II del presente trabajo de investigación. Seguidamente se evidenciará el cotejo de las indagaciones con correspondencia a través de la variable dependiente y las dimensiones del estudio realizado.

En relación a las dimensiones de la variable dependiente, los servicios administrativos tal como se muestra en la tabla 12 que brinda la escuela de ingeniería de sistemas como son los trámites, atención a los usuarios, matrículas, etc. Son muy importantes lo que se observa con un 72.1% de percepción, diríamos que es una parte adyacente a los servicios académicos. Este resultado es contrastable con: Según (Núñez Rojas, 2017) en su investigación Titulada “Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, Lima – 2017” para optar el grado de Maestro en Ciencias de la Educación. El trabajo de investigativo se desplegó en el marco del programa educación Universitaria a distancia de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Peruana Unión. El autor explica que la gestión administrativa siempre ha existido en las instituciones privadas y públicas, con el fin de brindar servicios de manera eficiente, eficaz y con calidad, sin embargo, la falta de una buena gestión conduce a la insatisfacción de los usuarios. El autor llega al análisis que existe relación significativa con la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes, y específicamente concluyó la existencia de una relación importante con la gestión estratégica y con satisfacción de los

estudiantes, la gestión estratégica táctica y la satisfacción de los alumnos, la gestión del desempeño y la satisfacción de los alumnos de esa Universidad.

De igual manera en relación a los servicios académicos tal como se muestra en la tabla 13 que brinda la escuela de ingeniería de sistemas como son desempeño durante el desarrollo de la clase, desenvolvimiento del docente durante la clase, satisfacción con los nuevos aprendizajes, etc. Son muy importantes lo que se observa con un 72.1% de percepción, diríamos que es una parte adyacente a los servicios académicos, el cual es contrastable con (Olaya Piscoya, 2016), en su tesis titulada “La gestión administrativa y su relación con la calidad educativa de la I.E N° 16536 “San Miguel” del distrito de Tabaconas provincia San Ignacio – Cajamarca, 2014” para optar el grado de maestro en Ciencias administrativas. Su investigación efectuada tiene como objetivo, determinar la relación entre el enfoque de la administración clásica y la gestión de la calidad del modelo Deming en la Institución educativa N° 16536 “San Miguel” tiene el propósito de diseñar un ofrecimiento teórica de gestión administrativa para la I.E N° 16536. La presente investigación se realizó con una muestra de análisis un director y 25 maestros, por lo que se seleccionó con criterio no probabilístico, la metodología utilizada fue de tipo correlacional, y tuvo como propósito describir la relación de dos o más variables en un momento determinado. Se aplicaron los instrumentos elaborados y validados por dos expertos, y auxiliado por el programa SPSS, los resultados fueron presentados por medio de gráficos y tablas por dimensiones con su respectiva interpretación; dando el contraste de los hallazgos encontrados, donde se aprecia que en la Institución Educativa N° 16536, el nivel de aplicación del enfoque de la administración clásica es regular 49%, y el nivel de aplicación del enfoque de la gestión de la calidad del modelo Deming en también es de 40 %. La correlación entre Gestión Administrativa y Calidad Educativa es positiva. Lo que indica que es una correlación directa, es decir que si mejora de manera positiva alta la variable gestión administrativa mejora en la misma intensidad la dimensión calidad de enseñanza.

En relación a los factores complementarios o los servicios adicionales tal como se muestra en la tabla 14 son importantes en la vida universitaria, aspectos

como talleres, equipamiento y otros relacionados representan el 76.4% aproximadamente lo cual resulta importante para valorar la calidad del servicio que brinda la escuela de ingeniería de sistemas, lo cual es contrastable con lo expuesto con (Tineo Contreras, 2018), en su tesis “Planeamiento Estratégico para mejorar la CS de la empresa C & L CONIGE S.A.C., Chiclayo”, realizada en la Universidad Cesar Vallejo. En esta investigación el autor establecido una estrategia para desarrollar una labor de calidad de los servicios que presta el hotel y para su apreciación se basó en el desarrollo de instrumentos en este caso la encuesta. Los investigadores al examinar estos datos prestaron atención que el personal no se encontraba conforme, tampoco estaban motivados a trabajar, de tal manera que fue necesario establecer o desarrollar un planeamiento estratégico para optimizar la labor, en tal sentido se encontró una correlación $r_s = 0.876$ entre formulación de la estrategia y calidad de servicio.

VII CONCLUSIONES

Por consiguiente, la presente investigación se llegó a las presentes conclusiones:

1. En relación a la gestión administrativa y el nivel de satisfacción académica según el resultado en sus respectivos cuadros de resumen, se puede evidenciar que su calidad media en promedio son 52.45% y 56.33% respectivamente, llegando a la conclusión que en ambas variables existen influencia positiva de la Gestión Administrativa y el Nivel de satisfacción en los alumnos de pregrado de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2021-B
2. Como se evidencia en la tabla 17 correspondiente a la variable planificación y el nivel de satisfacción, el nivel de correlación es de 0.505 esto quiere decir que poseen una correlación positiva moderada, con lo cual los cambios en cualquiera de las variables corresponden a cambios en la otra y tienden a incrementarse juntos.
3. Como se evidencia en la tabla 18 correspondiente a variable organización y el nivel de satisfacción, el nivel de correlación es de 0.503 esto quiere decir que poseen una correlación positiva moderada, con lo cual los cambios en cualquiera de las variables corresponden a cambios en la otra y tienden a incrementarse juntos.
4. Como se evidencia en la tabla 19 correspondiente a la variable dirección del nivel de satisfacción, el nivel de correlación es de 0.668 esto quiere decir que poseen una correlación positiva moderada, con lo cual los cambios en cualquiera de las variables corresponden a cambios en la otra y tienden a incrementarse juntos.
5. Como se evidencia en la tabla 20 correspondiente a la variable control del nivel de satisfacción, el nivel de correlación es de 0.583 esto quiere decir que poseen una correlación positiva moderada, con lo cual los cambios en cualquiera de las variables corresponden a cambios en la otra y tienden a incrementarse juntos.

VIII RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que la autoridad o autoridades de la Facultad de Ingeniería Industrial y Sistemas proceda realizar una Gestión Administrativa para que la población estudiantil tenga un Nivel de Satisfacción Académica en temas de informática.
2. Se recomienda que las autoridades de esa casa de estudio Planificar adecuadamente a fin de que se pueda atender reclamos y quejas de los estudiantes y por lo tanto tener un Nivel de satisfacción Académica, acorde a las exigencias del nivel de estudio.
3. Se recomienda a la autoridad más alta ejecutar un Organización para brindar un Nivel de Satisfacción Académica a los alumnos que necesitan tener conocimiento relacionado con la informática.
4. Se sugiere al personal docente y administrativo Direccionar con eficiencia y eficacia la enseñanza de informática, a fin de que los alumnos tengan un Nivel de Satisfacción Académica adecuada.
5. Se sugiere a las autoridades Controlar adecuadamente los cursos a implantarse como necesidad académica y que se encuentre acorde al Nivel de Satisfacción Académica a los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao.

IX REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alda-Varas, R., Villardón-Gallego, L., & Elexpuru-Albizuri, I. (2012). Propuesta y validación de un perfil de competencias de la persona emprendedora. Almería: Universidad de Almería.
- Arquiñego, L. C. (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao*. Callao: Universidad Nacional del Callao.
- Bernal, J., Lauretti, P., & Agreda, M. (2016). Satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia. *Multiciencias*, 301-309.
- Betancourt, J. (2006). *Navegando hacia el cuarto paradigma. Clima y compromiso organizacional*. México: Granica.
- Calduch Cervera, R. (2003). *Cultura y civilización en la sociedad internacional*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Chatterjee, S. (2004). *Failsafe Strategies: Profit And Grow From Risks That Others Avoid*. Wharton School Publishing.
- Chiavenato, I. (2013). Introducción a la teoría general de la administración 8va edición. En I. Chiavenato, *Introducción a la teoría general de la administración 8va edición* (pág. 264). Mexico DFF: McGraw-Hill.
- Freire Rubio, M. T. (2017). *Formación para el emprendimiento en la enseñanza de economía y escuelas de negocios*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Gonzalez, A. J., Carrillo, B. T., & Zepeda, F. J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 46. Obtenido de Repositorio Institucional Aramara: <http://dspace.uan.mx:8080/jspui/handle/123456789/1431>
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.

- Hernández, T. V., Tiuso Hernández, N., & Vargas Rojas, P. E. (2020). *Modelo de gestión estratégica para la empresa Lap Especialistas Villavicencio-Meta*. Villavicencio: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Jiménez Gonzáles, A., Terriquez Carrillo, B., & Robles Zepeda, F. J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Fuente*, 46-56.
- Melendez Llerena, N. F. (2018). *La Gestión Estratégica y su relación con la competitividad en las MYPES del Centro Comercial e Industrial Gamarra*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Núñez Rojas, K. D. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, Lima – 2017*. Lima: Universidad Peruana Unión.
- Olaya Piscoya, M. (2016). *La gestión administrativa y su relación con la calidad educativa de la I.E N° 16536 “San Miguel” del distrito de Tabaconas provincia San Ignacio – Cajamarca, 2014*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Pérez Palacios, E. E. (2019). *El clima motivacional y el emprendedurismo como factores del desarrollo de la cultura emprendedora en la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNMSM*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Prieto. (2021). Obtenido de *quesignificado*: <https://quesignificado.com/gestion/>
- Raffino. (11 de Junio de 2020). *Concepto.de*. Obtenido de *Concepto.de*: <https://concepto.de/metodo-inductivo/>
- Roch García, C. J. (2019). *El proceso estratégico empresarial: Análisis general del marco explicativo, propuesto del nuevo modelo y contradice este modelo a través de un estudio experimental en el caso de Sociedades de tecnología internacional*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

- Sánchez Dávila, S. A. (2017). *Las competencias de los emprendedores egresados universitarios, su impacto en las aspiraciones de crecimiento y en el éxito de sus empresas*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Tineo Contreras, R. (2018). *Planeamiento Estratégico para mejorar la CS de la empresa*. Chiclayo: Univerisdad César Vallejo.
- Torres-Flórez, D., Melo-Rodríguez, J. N., & Gallardo Lichaá, N. (2019). *El valor de los Beneficios Sociales hacia la satisfacciòn laboral: Clínicas de Villavicencio, Colombia*. Villavicencio: Latindex: Revisión por pares.
- Ucha, F. (Octubre de 2009). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/economia/administrativa.php>
- Waterman Jr, R. H. (1988). *Como mantener la excelencia*. Norma.
- Zas, B. (Febrero de 2002). *La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud*. Obtenido de Psicología Científica: <http://psicologiacientifica.com>.

X ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA EN LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO 2021.
AUTOR: DIEGO RODOLFO AGUILAR PEREDA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>Problema general:</p> <p>¿De qué manera se relaciona la Gestión Administrativa y el Nivel de satisfacción académica en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿De qué manera la Planeación se relaciona con el Nivel de satisfacción académica en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021?</p> <p>¿De qué manera la Organización se relaciona con el Nivel de satisfacción académica en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021?</p> <p>¿De qué manera la Dirección se relaciona con el Nivel de satisfacción académica en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021?</p> <p>¿De qué manera el Control se relaciona con el Nivel de satisfacción académica en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación de la Gestión Administrativa y el Nivel de satisfacción Académica en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Establecer la relación de la Planeación y el Nivel de satisfacción académica en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021</p> <p>Establecer la relación de la Organización y el Nivel de satisfacción académica en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021.</p> <p>Establecer la relación de la Dirección y el Nivel de satisfacción académica en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021.</p> <p>Establecer la relación del Control y el Nivel de satisfacción académica en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La Gestión Administrativa se relaciona significativamente con el Nivel de Satisfacción académica en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>La planificación se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021.</p> <p>La Organización se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021.</p> <p>La Dirección se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021.</p> <p>El Control se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción en los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao 2021.</p>	Variable 1: Gestión administrativa					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems			
			Planificación	Planificación estratégica. Planificación táctica. Planificación operativa. Logros de objetivos	1,2,3,4 y 5			
			Organización	Estructura organizacional. Manuales y funciones.	6,7,8,9 y 10			
			Dirección	Liderazgo Motivación. Responsabilidad.	11, 12, 13 y 14			
			Control	Plan de organización Sistema de información Recursos físicos				
			Variable 2: Nivel de satisfacción académica					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems			
			Servicio administrativo	Atención al cliente. Quejas y reclamos de los alumnos. Gestión de trámites académicos de los alumnos. Matrícula. Entrega del programa de estudios. Becas y convenios.	15, 16, 17, 18 y 19			

			<p>Servicio académico</p> <p>Desempeño durante el desarrollo de la clase. Desenvolvimiento del docente durante la clase. Satisfacción con los nuevos aprendizajes. Influencia del programa educativo en su formación. Elaboración de materiales didácticos.</p> <p>20, 21, 22, 23, 24, 25 y 26</p>
			<p>Servicios adicionales</p> <p>Talleres complementarios. Equipamientos necesarios para el estudio. Condición física y atención de los ambientes de la institución.</p> <p>27, 28, 29, 30, 31 y 32</p>
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Investigación Básica cuantitativa</p> <p>Nivel: Explicativo Causal</p> <p>DISEÑO: No experimental, Descriptivo, correlacional causal, de corte transversal</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p>	<p>POBLACIÓN: Todos los alumnos de pregrado de la Escuela de Ingeniería Sistemas de la Universidad Nacional del Callao en el año 2021.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Probabilístico</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 233 alumnos de pregrado de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao en el año 2021.</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <hr/> <p>Variable 2: Nivel de satisfacción académica</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA: Por ser una variable que utiliza una escala ordinal tipo Lickert, con cinco valores, para la medición de las respuestas, en función de los datos, se utilizará la moda que es un estadístico descriptivo para su análisis.</p>

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA OBTENER INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA DEL ALUMNO

Instrucciones

Sr. Srta. Se está realizando una encuesta a los estudiantes de la FIIS en forma anónima para el desarrollo de una tesis. Por ello agradeceré se sirva responder tales preguntas con la mayor objetividad posible.

A continuación, llene los datos referentes a Ud.

Sexo : M F

Edad: _____ Ciclo: _____

Colocar una (X) teniendo en cuenta lo siguiente:

1 Nunca	2 Casi nunca	3 Algunas veces	4 Casi siempre	5 Siempre
-------------------	------------------------	---------------------------	--------------------------	---------------------

DIMENSIÓN	Nº	ITEMS	VALORES				
			1	2	3	4	5
VARIABLE 1: Gestión administrativa							
PLANIFICACIÓN	1	Identifico la matriz foda en el desarrollo del plan estratégico					
	2	Están definidos correctamente los planes operativos y estratégicos de la FIIS					
	3	Siento que la toma de decisiones administrativas es eficaz					
	4	Percibo el cumplimiento de los programas establecidos en los programas estratégicos					
	5	El logro de objetivos académicos alcanzados es publicado virtualmente					
ORGANIZACIÓN	6	Se te ha informado sobre la visión y misión de las carreras de Ingeniería Industrial e Ingeniería de Sistemas en la FIIS					
	7	Los niveles de jerarquía de las autoridades son suficientes para la gestión de la FIIS					
	8	Los niveles de jerarquía de las autoridades y docentes responden a las necesidades de atención					
	9	Se mide el desempeño del personal que labora en la FIIS constantemente para un cambio a mejora de los estudiantes.					
	10	Se cuenta con la cantidad adecuada de personal para la atención al cliente del alumnado					
DIRECCIÓN	11	La comunicación en todos los estamentos de la facultad es fluida					
	12	El personal docente y administrativo se encuentra motivado para realizar su labor académica					
	13	La FIIS actualiza a los docentes para fortalecer sus competencias					
	14	El personal administrativo trata de evaluar el nivel de atención brindada a los alumnos					
D	Nº	ITEMS	VALORES				

							1	2	3	4	5
		VARIABLE 2: Nivel de satisfacción académica									
SERV. ADMIN	15	Percibo que la comunicación con el personal administrativo es la adecuada									
	16	El personal de atención al cliente es eficaz absolviendo mis dudas y consultas sobre los procesos en la facultad.									
	17	Tengo la facilidad para realizar trámites en cualquier turno del día									
	18	Considero que el tiempo de respuesta a mis solicitudes y/o reclamos es eficaz									
	19	Percibo que el tiempo de entrega de los horarios de estudios es el adecuado									
SERV. ACADÉMICO	20	El personal docente presenta las notas a tiempo									
	21	Estoy satisfecho con los métodos de enseñanza que utilizan mis docentes									
	22	Percibo compromiso y entrega por parte del docente durante la clase									
	23	Considero que los docentes enriquecen el curso con experiencias profesionales significativas									
	24	Los docentes se comunican en forma sencilla y clara con los estudiantes									
	25	Los docentes entregan a tiempo los sílabos de los cursos									
	26	Los docentes cumplen las horas de teoría y práctica asignadas en el sílabo									
SERV. ADICIONAL	27	Considero que los laboratorios cuentan con los equipos adecuados para el aprendizaje									
	28	Considero que los cursos libres (talleres) están de acorde con la demanda del mercado									
	29	Considero que los docentes de los cursos libres (talleres) están capacitados para dictar las clases									
	30	Considero que las aulas cuentan con la adecuada infraestructura en pizarras, carpetas, proyectores, ventilación e iluminación para el correcto desempeño aprendizaje									
	31	Considero que la biblioteca se encuentra acondicionada para el estudiante									
	32	Considero que el horario de la biblioteca es accesible para todos los alumnos									



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



OBSERVACIONES

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

MI ALICIA W. P.

FECHA: 03/01/2023

Ruben Y
RUBEN YANCOZA COLO
Firma del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor del Instrumento
Dr. ALFONSO ANACLE FERRAZ	DOCENTE UNAC	Cuestionario	Diego Rodoifo Aguilar Pereda
Título: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA EN LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO - 2021			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque X debajo del intervalo y consigne el porcentaje (%) correspondiente.

INDICADORES	Criterios	DEFICIENTE 00-20%																		REGULAR 21-40%						BUENA 41-60%						MUY BUENA 61-80%						EXCELENTE 81-100%						%
		0		5		10		15		20		25		30		35		40		45		50		55		60		65		70		75		80		85		90		95		100		
1 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																																									X		
2 OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades observables en una organización																																									X		
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																																											
4 ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																																										X	
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																																										X	
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																																										X	
7 CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos.																																										X	
8 COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																																									X		
9 METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																																									X		
PROMEDIO																																												

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación	X
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	
No procede su aplicación	

Callao, Enero 03 de 2023	15+28001	<i>[Firma]</i>	990325949
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



OBSERVACIONES

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

UNIVERSIDAD

FECHA: 03/01/2023


Firma del experto
ALFONSO RIVASLE FERRERO



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor del Instrumento
Drs ROLANDO ALEJO ITAURBIDE	DOCENTE UNAC	Cuestionario	Diego Rodolfo Aguilar Perea
Titulo: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA EN LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO - 2021			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque X debajo del intervalo y consigne el porcentaje (%) correspondiente.

INDICADORES	Criterios	DEFICIENTE 00-20%		REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				%		
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86		91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90		95	100
1 CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado.																				X	
2 OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades observables en una organización																				X	
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																				X	
4 ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																		X			
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																				X	
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para evaluar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																				X	
7 CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																					
8 COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y sus dimensiones																				X	
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																		X			
PROMEDIO																						

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación	X
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	
No procede su aplicación	

Callao, Enero 03 de 2023	25446892		990386027
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



OBSERVACIONES

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

FECHA: 03/01/2023


RUFINO DIEGO IZQUIERDO
Firma del experto



INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor del Instrumento
RA. VIGO ALBULODICE	DOCENTE UNAC	Cuestionario	Diego Rodoño Aguilar Pereda
Título: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA EN LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO - 2021			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque X debajo del intervalo y consigne el porcentaje (%) correspondiente.

INDICADORES	Criterios	Categorías de Evaluación																		%
		DEFICIENTE 00-20%			REGULAR 21-40%			BUENA 41-60%			MUY BUENA 61-80%			EXCELENTE 81-100%			%			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71		76	81	
5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																		X	
2 OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades observables en una organización																		X	
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																	X		
4 ORGANIZACION	Existe una organización lógica coherente																			X
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																			X
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																			X
7 CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos.																			X
8 COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																			X
9 METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X
PROMEDIO																				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación	X
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	
No procede su aplicación	

Callao, Enero 03 de 2023	08716163		042-992-359
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono



OBSERVACIONES

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

FECHA: 03/01/2023

HA. JOSE GONZALO UIAO ABULODIAQUE

Firma del experto

DNI 08216163

Anexo 4: Carta aval de autorización de trabajo

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE POSGRADO

VINCULAMIENTO INSTITUCIONAL

CARTA AVAL

Yo, ERIKA JUANA ZEVALLO VERA

Identificado con DNI N° 10661202

REPRESENTANTE DE LA INSTITUCIÓN	Teléfono fijo:	Teléfono celular:
SECRETARÍA ACADÉMICA		942074503

Ofrezco mi apoyo en condición de:

Apoyo General (X) Benefactor material () Benefactor inmaterial ()

Al desarrollo de la Investigación Titulada:

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA EN LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO - 2021"

,que tiene como responsable al Investigador Ingeniero DIEGO RODOLFO AGUILAR PEREDA

Por lo que consta el día: 21 , del mes de Febrero, año 2022


Firma y sello del Aval

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto:
- 1.2 Grado académico:
- 1.3 Cargo e institución donde labora:
- 1.4 Título de la Investigación:
-
- 1.5 Autor del instrumento:
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención:
- 1.7 Nombre del instrumento:

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20) :

VALORACIÓN CUALITATIVA :

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lugar y fecha:

.....
Firma y Posfirma del experto
DNI:

