

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado Ciencias Empresariales



Una Institución Adventista

Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes,
en el Programa de Educación Superior a Distancia
de la Universidad Peruana Unión, 2018

Tesis

Presentada para optar el grado académico de Maestro en Administración
de Negocios con mención en Gestión Empresarial

Por:

Lizardo Vásquez Villanueva

Lima, Perú

2019

Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes, en el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, 2018

TESIS

Presentada para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios con Mención en Gestión Empresarial

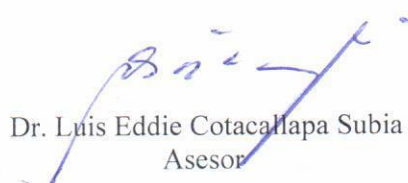
JURADO DE SUSTENTACIÓN



Dr. Rubén Leonard Apaza Apaza
Presidente



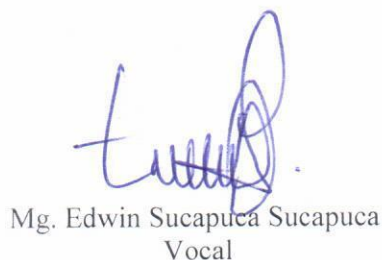
Mg. Iván Apaza Romero
Secretario



Dr. Luis Eddie Cotacallapa Subia
Asesor



Dr. Edwin Octavio Cisneros González
Vocal



Mg. Edwin Sucapuca Sucapuca
Vocal

Lima, 25 de noviembre de 2019

ANEXO 07 DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

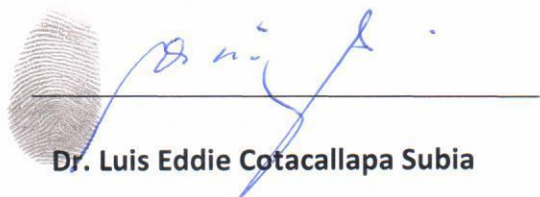
Yo, **Luis Eddie Cotacallapa Subia**, con DNI N° 09762463, Director de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: ***"Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes, en el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, 2018"*** constituye la memoria que presenta el licenciado **Lizardo Vásquez Villanueva** para obtener el grado académico de Maestro en Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión con mi asesoría.

Asimismo, deajo constar que las opiniones y declaraciones en la tesis son de entera responsabilidad del autor. No comprometo a la Universidad Peruana Unión.

Para los fines pertinentes, firmo esta declaración jurada, en la ciudad de Lima, a los 25 días del mes de noviembre de 2019.



Dr. Luis Eddie Cotacallapa Subia

Asesor

Dedicatoria

A mi esposa Jhakeline,
por su apoyo incondicional y
por su amor que recibo cada día.

Agradecimientos

A Dios, en primer lugar, por darme la vida y concederme la oportunidad para trabajar en su obra.

A mi hermana, Esther Vásquez, quien cuidó de mí cuando era niño.

A mis hermanos mayores: Salomón Vásquez, Jesús Vásquez, Jorge Vásquez, Rosa Vásquez, quienes se sacrificaron, para que yo pueda culminar mi carrera profesional.

A Salomón Vásquez y Madeleine Campos, un agradecimiento especial, por ser los padres que no tuve.

A mis sobrinos-hermanos: Axel Vásquez, Acbali Vásquez, Acbiel Vásquez, por el apoyo que he recibo en cada momento.

A Rocío Herrera y Axel Vásquez, por el apoyo recibido, para que esta investigación sea una realidad.

A mis suegros: Ever Herrera y Santosa Canchumani, por considerarme un hijo más dentro de su familia.

Índice general

Dedicatoria	iv
Agradecimientos.....	v
Índice de general.....	xiii
Índice de tablas	viixiii
Índice de figuras	xiiiix
Índice de anexos	xiii
Resumen	xivi
Abstract.....	xvi
Capítulo I.....	1
El problema de investigación	1
1.1. Descripción de la situación problemática.....	1
1.2. Formulación del problema.....	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación de la investigación	5
1.5. Hipótesis y variables.....	6
1.5.1. Hipótesis principal.....	6
1.5.2. Hipótesis derivadas.....	7
Capítulo II.....	8
Marco teórico.....	8
2.1. Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1. Internacionales.....	8
2.1.2. Nacionales	10
2.2. Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD)	16
2.2.1. Historia	16
2.2.2. Base legal	16
2.3. Presuposición filosófica	16
2.4. Marco histórico.....	18
2.4.1. Gestión administrativa.....	18

2.4.1.1. Definición de gestión administrativa.....	19
2.4.1.2. Fases de la gestión administrativa	21
2.4.1.2.1. Planificación	21
2.4.1.2.2. Organización.....	22
2.4.1.2.3. Dirección	23
2.4.1.2.4. Control.....	24
2.4.1.3. Importancia de la gestión administrativa.....	24
2.4.1.4. Teorías de la gestión administrativa	27
2.4.2. Satisfacción.....	29
2.4.2.1. Dimensiones de satisfacción.....	30
2.4.2.2. Importancia de la satisfacción cliente o usuario	31
2.4.2.3. Niveles de satisfacción del cliente.....	32
2.4.2.4. Dimensiones o tipos de satisfacción.....	33
2.4.2.4.1. Satisfacción con las condiciones básicas de infraestructura en PROESAD...33	
2.4.2.4.2. Satisfacción con los servicios del PROESAD.....	34
2.4.2.4.3. Satisfacción con las condiciones de seguridad del PROESAD.....	35
2.4.2.4.4. Satisfacción con los precios en PROESAD.....	355
2.4.2.4.5. Satisfacción con el trato respetuoso en PROESAD	37
2.4.2.4.6. Satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje en PROESAD	38
2.4.2.5. Modelos de satisfacción del cliente	39
2.4.2.5.1. Modelo de análisis importancia desempeño IPA	39
2.4.2.5.2. Modelo KANO	40
2.4.2.5.3. Modelo Musa.....	40
2.4.2.5.4. Modelo Servqual	41
Capítulo III	43
Metodología de la investigación.....	43
3.1. Tipo de investigación	43
3.2. Diseño de investigación.....	43
3.3. Población y técnicas de investigación	43
3.3.1. Delimitación espacial y temporal	43
3.3.2. Diseño de instrumentos de investigación	44
3.3.3. Técnicas de recolección de datos	44
3.3.3.1. Descripción de la aplicación de instrumentos	44

3.3.3.2. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos	45
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información.....	46
3.5. Definición de la población.....	46
3.6. Definición de la muestra estratificada	47
Capítulo IV	48
Resultados y discusión	48
4.1. Datos sociodemográficos	48
4.2. Análisis descriptivos	49
4.2.1. Niveles de gestión administrativa	49
4.2.1.1. Niveles de gestión administrativa según datos sociodemográficos	50
4.2.1.1.1. Niveles de gestión administrativa según genero	50
4.2.1.1.2. Niveles de gestión administrativa según edad	51
4.2.1.1.3. Niveles de gestión administrativa según estado civil	52
4.2.1.1.4. Niveles de gestión administrativa según religión	52
4.2.1.1.5. Niveles de gestión administrativa según oficinas de enlace	53
4.2.2. Niveles de satisfacción del estudiante	54
4.2.2.1. Niveles de satisfacción del estudiante según datos sociodemográficos	55
4.2.2.1.1. Niveles de satisfacción del estudiante según genero	55
4.2.2.1.2. Niveles de satisfacción del estudiante según edad	56
4.2.2.1.3. Niveles de satisfacción del estudiante según estado civil	56
4.2.2.1.4. Niveles de satisfacción del estudiante según religión	57
4.2.2.1.5. Niveles de satisfacción del estudiante según oficinas de enlace del PROESAD	57
4.3. Resultados inferenciales	66
4.3.1. Prueba de normalidad	66
4.3.2. Análisis de correlación	66
4.3.2.1. Hipótesis general	66
4.3.2.2. Hipótesis específicas	60
Capítulo V	70
Conclusiones y recomendaciones.....	70
5.1. Conclusiones.....	70
5.1.1. Conclusión general	70
5.1.2. Conclusiones específicas	70

5.2. Recomendaciones	72
Referencias	75

Índice de tablas

Tabla 1. Estudiantes matriculados por año	14
Tabla 2. Muestra estratificada	47
Tabla 3. Características de la población de estudio	48
Tabla 4. Niveles de gestión administrativa	50
Tabla 5. Niveles de gestión administrativa según género	51
Tabla 6. Niveles de gestión administrativa según edad	51
Tabla 7. Niveles de gestión administrativa según estado civil	52
Tabla 8. Niveles de gestión administrativa según religión	52
Tabla 9. Niveles de gestión administrativa según oficina de enlace del PROESAD	54
Tabla 10. Niveles de satisfacción del estudiante	55
Tabla 11. Niveles de satisfacción del estudiante según género	55
Tabla 12. Niveles de satisfacción del estudiante según edad	56
Tabla 13. Niveles de satisfacción del estudiante según estado civil	57
Tabla 14. Niveles de satisfacción del estudiante según religión	57
Tabla 15. Niveles de satisfacción del estudiante según OE del PROESAD	58
Tabla 16. Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio	59
Tabla 17. Coeficiente de correlación entre satisfacción del estudiante y gestión administrativa	60
Tabla 18. Coeficiente de correlación entre satisfacción de las condiciones básicas de infraestructura y gestión administrativa en los estudiantes del PROESAD	61
Tabla 19. Coeficiente de correlación entre satisfacción de los servicios y gestión administrativa en los estudiantes del PROESAD	62
Tabla 20. Coeficiente de correlación entre satisfacción de las condiciones de seguridad y gestión administrativa en los estudiantes del PROESAD	63
Tabla 21. Coeficiente de correlación entre satisfacción con los precios y gestión administrativa en los estudiantes del PROESAD	64
Tabla 22. Coeficiente de correlación entre satisfacción del trato respetuoso y gestión administrativa en los estudiantes del PROESAD	65

Tabla 23. Coeficiente de correlación entre satisfacción del proceso de enseñanza-aprendizaje y gestión administrativa en los estudiantes del PROESAD	66
--	----

Índice de figuras

Figura 1. Teorías administrativas y sus principales enfoques	28
Figura 2. Modelo de análisis importancia desempeño Bionel (2013)	39
Figura 3. Modelo Kano Gálvez (2010).....	40

Índice de anexos

Anexos.....	85
Anexo 1. Resolución N° 012-2001-R/UPeU	86
Anexo 2. Resolución N° 291-2007/UPeU-CU	88
Anexo 3. Resolución N° 039-2013/UPeU-AU	89
Anexo 4. Resolución N° 3477-2013/UPeU-CU	90
Anexo 5. Formato Licenciamiento C2	91
Anexo 6. Reglamento general de estudios (UPeU)	95
Anexo 7. Directiva N° 002-2006/UPeU-SG	97
Anexo 8. Directiva 0022008/UPeUSG	99
Anexo 9. Matriz de consistencia	105
Anexo 10. Encuesta.....	107
Anexo 11. Operacionalización de variables	111
Anexo 12. Validación de instrumento (1)	116
Anexo 13. Validación de instrumento (2)	117
Anexo 14. Validación de instrumento (3)	118
Anexo 15. Autorización del comité de ética para el desarrollo de la investigación.....	119
Anexo 16. Autorización del PROESAD para el desarrollo de la investigación.....	120

Resumen

El estudio se realizó con el objetivo de determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción, en el estudiante en el Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018, en el contexto de los tipos de investigación: correlacional, transversal, cuyos datos fueron recabados mediante dos encuestas electrónicas, elaboradas de acuerdo con la escala de Likert, aplicadas a una muestra de 227 estudiantes. Los instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos y la prueba estadística alfa de Cronbach.

Se precisa que existe una relación fuerte, positiva y altamente significativa entre Satisfacción y Gestión Administrativa ($r = .717^{**}$, $p < 0.05$). En conclusión, a niveles altos de gestión administrativa existirán niveles altos de satisfacción del estudiante con la infraestructura, servicios, condiciones de seguridad, precios y enseñanza.

Palabras clave: gestión administrativa, satisfacción, infraestructura, seguridad.

Abstract

The study was carried out with the objective of determining the extent to which the administrative management is related to satisfaction, in the student in the Distance Higher Education Program (PROESAD) of the Universidad Peruana Unión, 2018. It was executed considering the types: correlational, transversal, whose data were collected through two electronic surveys, prepared according to the Likert scale, applied to a sample of 227 students. The instruments were validated by expert judgment and the Cronbach alpha statistical test.

It is specified that there is a strong, positive and highly significant relationship between Satisfaction and Administrative Management ($r = .717^{**}$, $p < 0.05$). In conclusion, at high levels of Administrative Management there will be high levels of student satisfaction with infrastructure, services, safety conditions, prices and teaching.

Keywords: administrative management, satisfaction, infrastructure, security.

Capítulo I

El problema de investigación

1.1. Descripción de la situación problemática

Hoy en el mundo globalizado, donde la competitividad y calidad de la prestación de servicios son importantes, se desarrolla el concepto particular de la mejora de la calidad educativa; es decir, el desempeño de las entidades educativas a través de sus empleados, ya sea mediante el personal administrativo, docentes, entre otros, le darán valor al servicio prestado, el cual finalmente es evaluado por los usuarios, quienes estarán o no satisfechos con los servicios recibidos; los usuarios, en su mayoría, son los estudiantes y, en otros casos, los responsables financieros.

Durante los últimos años se ha venido hablando de reformas educativas o modificaciones del sistema educativo, desde el ministerio de educación hasta los contextos educativos según niveles: inicial, primario, secundario, pregrado y postgrado. Estas reformas han sido modificadas constantemente al percibir que los resultados que se quería obtener no eran estables en el tiempo, ya que los usuarios poseen características generacionales que las diferencian entre sí, cambiantes a través de tiempo, por las necesidades, capacidades, oportunidades, entre otras, que hacen que una misma reforma educativa no sea efectiva en las mismas generaciones de 3 a 5 años; por eso los servicios educacionales deben ser modificados constantemente, sobre la base de las características y necesidades de sus usuarios, con el fin de brindar una educación de calidad (Alarid Dieguez, 2011).

La gestión administrativa integra acciones para definir, alcanzar y evaluar los propósitos u objetivos de una institución, con el adecuado uso de los recursos disponibles (económicos, humanos y materiales) y el cumplimiento de las normativas; se desarrollan las fases del proceso administrativo: la planificación, coordinación,

dirección y control (Pérez, 1982; Iñigue y Villacréz, 2012; Campos y Loza, 2011; Tejada, 2014). Además, Chiliquina Unaicho (2013) menciona que la falta de una buena gestión administrativa genera resultados adversos en el funcionamiento interno y los servicios de las organizaciones. En las instituciones educativas, una inadecuada gestión administrativa atenta contra el posicionamiento en el mercado, generando crisis financieras que afectan sustancialmente los servicios de calidad: el mantenimiento de las instituciones, la contrata del personal con el perfil adecuado, entre otros. Esto influye directamente sobre los niveles de satisfacción que perciben o sienten los usuarios; en este caso, los estudiantes. El conocimiento de la satisfacción o insatisfacción de los usuarios o estudiante, revela el funcionamiento de la organización en sí para los clientes, dando paso a la planificación, cambios o mejora de los procesos de gestión administrativa y de los servicios; de este modo, la opinión sobre la satisfacción del estudiante es importante para la toma de decisiones y para la mejora de la institución.

En los países de América Latina se habla mucho sobre satisfacción con la calidad del servicios o producto recibido, entendiéndose por satisfacción: estado de alegría o sensación de placer pretendido o deseable que todo ser humano experimenta al vivir una experiencia o adquirir algo que ha llenado sus expectativas, deseos o necesidades (Hernández, 2018; Surdez, Sandoval & Lamoyi, 2018; Gutiérrez, 2018). La satisfacción de los usuarios estará conectada con la calidad de servicio que se desea brindar, sobre la base de la gestión administrativa, en el contexto desde los servicios administrativos, innovaciones educativas, desarrollo de infraestructuras y progreso científico. Lo que impulsará que se enfoque la actuación educativa hacia los cambios económicos, sociales, políticos, culturales, educativos, sin perder de vista la investigación, la docencia y la extensión universitaria (Álvarez Botello, Chaparro Salinas, and Reyes

Pérez, 2014). Estos procesos de cambios se han observado en las universidades del Ecuador, desde el año 2008. Donde la reforma educativa ha establecido criterios de evaluación y acreditación para las universidades en el marco de contar con la infraestructura adecuada, tecnología, docentes calificados, planes de estudios actualizados, área de investigación y una adecuada gestión administrativa (Wills, Cevallos, Sadi & Ancin, 2017; p. 135).

En el Perú, la Universidad Nacional del Altiplano realizó un estudio con 157 estudiantes; un 79% de los encuestados afirmaron que las calidades del servicio de la universidad son regulares; un 21% refiere que sus servicios son de baja calidad. Sobre la satisfacción con los servicios recibidos, un 75.8% se sintió medianamente satisfecho; un 17.2% insatisfecho y solo un 7.8% se sintió satisfecho (Gonzales, 2017). La adecuada o inadecuada gestión administrativa está vinculada con la calidad de servicio que se brinda y que esta se relaciona con la satisfacción o no de los usuarios.

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

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes, en el PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y satisfacción con las condiciones básicas de infraestructura, en los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018?
- ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y satisfacción con los servicios de la universidad, en los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018?
- ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y satisfacción con las condiciones de seguridad, en los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018?
- ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y satisfacción con los precios, en los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018?
- ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y satisfacción con el trato respetuoso, en los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018?
- ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje, en los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Analizar qué relación existe entre gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar qué relación existe entre gestión administrativa y satisfacción con las condiciones básicas de infraestructura, en los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018.
- Determinar qué relación existe entre gestión administrativa y satisfacción con los servicios de la universidad, en los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018.
- Determinar qué relación existe entre gestión administrativa y satisfacción con las condiciones de seguridad, en los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018.
- Determinar qué relación existe entre gestión administrativa y satisfacción con los precios, en los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018.
- Determinar qué relación existe entre gestión administrativa y satisfacción con el trato respetuoso, en los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018.
- Determinar qué relación existe entre gestión administrativa y satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje, en los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018.

1.4. Justificación de la investigación

La presente investigación pretende analizar la relación existente entre la gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes del Programa de Educación Superior a

Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, ya que el funcionamiento normal de esta modalidad de educación se ajusta a las variables propuestas. A través del presente estudio se ha obtenido información que sirve de punto de partida para la toma de decisiones: la planificación de actividades académicas durante el ciclo académico, la distribución de la estructura organizacional de las funciones jerárquicas, la dirección de lo planificado y lo organizado, además el control y monitoreo de lo realizado. con el fin de cumplir las expectativas y lograr una satisfacción adecuada en los estudiantes con los servicios brindados.

Esta investigación servirá de referencia a los directivos del PROESAD, para identificar los niveles de satisfacción en los estudiantes sobre los servicios que reciben y perciben del programa, además identificar cómo perciben la gestión administrativa del programa ya mencionado, en niveles desde estar de acuerdo hasta no estar de acuerdo; esto permitirá conocer cómo perciben los estudiantes la gestión administrativa que realizan los coordinadores del PROESAD en cada ciudad.

A nivel metodológico, se justifica esta investigación, porque permitirá establecer nuevas estrategias para la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes del programa, considerando los datos obtenidos y el análisis de los resultados para nuevos estudios que se puedan realizar.

1.5. Hipótesis y variables

1.5.1. Hipótesis principal

H1: Existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018.

1.5.2. Hipótesis derivadas

- H1: Existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción con las condiciones básicas de infraestructura de los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018.
- H1: Existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción con los servicios de la universidad en los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018.
- H1: Existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción con las condiciones de seguridad en los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018.
- H1: Existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción con los precios en los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018.
- H1: Existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción con el trato respetuoso en los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018.
- H1: Existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje en los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018.

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

Romero y Pabón (2010), en la investigación Evaluación de la gestión administrativa de las asociaciones de carácter solidario formal e informal del municipio de Tabio (Cundinamarca), presentada por el Centro de Investigación, Innovación y Desarrollo Agroalimentario (CIINDA) de la Universidad La Salle (Colombia), proponen el objetivo general: contribuir con los objetivos del desarrollo rural que plantea el gobierno, en procura de su fortalecimiento y creación de empresa, disminuir la pobreza y hacer más competitivos los municipios. El diseño puesto en práctica en esta investigación, fue descriptivo y el enfoque aplicado fue cuantitativo, de corte transversal. La muestra de estudio estuvo conformada por 246 pacientes. El instrumento que se empleó fue la entrevista. El investigador concluyó que para mejorar la gestión administrativa se requiere que las municipalidad incluyan un Plan General de Desarrollo que contemple: un sistema de formación de la población rural sobre el desarrollo de una cultura empresarial solidaria, se desarrollen competencias sobre la identificación, uso y análisis de aspectos contables, presupuestos generales, de ingresos o gastos y costos de producción; la suscripción de convenios interinstitucionales que apoyen la gestión de las organizaciones de los campesinos; así como la implementación de sistemas de 18 evaluación y control de los objetivos esperados.

Osorio (2014) en su investigación: Proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos de la ciudad de Quetzaltenango atendió el objetivo: “determinar la aplicación del Proceso Administrativo, para establecer la manera como

es utilizada en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango”. El estudio fue de tipo descriptivo, usó estadísticos de diagramas circulares, con la distribución de frecuencias relativas. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta tricotómica, se aplicó al personal administrativo de 80 instituciones educativas: primarias, secundarias y superiores. La investigación presentó las siguientes conclusiones: 1) Se presenta válida la hipótesis alterna, los establecimientos educativos privados utilizan de manera incorrecta el Proceso Administrativo; y de los cuales se presentan efectos negativos: poco ingreso de alumnos cada año, una deserción preocupante y no hay utilidades que cubran los gastos.

Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) en el estudio que realizaron titulado: Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca, abordaron el objetivo de realizar un diagnóstico de la satisfacción de los usuarios de los servicios educativos de Instituciones de Educación Superior (IES) en el Valle de Toluca; el estudio realizado fue de corte cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal, no experimental. Para la recolección de datos se usó un cuestionario tipo Likert, se realizó una prueba piloto, con el propósito de descartar algunos ítems, también se realizaron pruebas de validez de contenido, validez de criterio y validez de constructo; para estos análisis se tomó una muestra de 80 estudiantes. La población total encuestada fueron 437 estudiantes de nivel superior inscritos en diferentes instituciones: públicas y privadas del Valle de Toluca. Él estudio concluyó: 1) La media de satisfacción general fue 3,12; muestra un nivel ligeramente orientado hacia la satisfacción, muy lejano a reflejar un nivel importante de alta satisfacción de los servicios recibidos.

Gordón (2013) en su investigación titulada: La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán

diseñó el objetivo: identificar en las empresas de transporte pesado de la ciudad de Tulcán la necesidad de implementar un sistema de gestión administrativa enfocado a la satisfacción del cliente; el estudio realizado fue de un corte cuantitativo, descriptivo correlacional, transversal, no experimental. Para la recolección de datos se usó un cuestionario tipo Likert. Los instrumentos utilizados fueron encuestas de gestión administrativa y satisfacción de los clientes creados por el autor con un alpha de Cronbach de 0,952; su población estuvo conformada por 3225 comerciantes y como muestra bajo el método probabilístico utilizó 343.23. Después de la investigación se llegó a la conclusión de que la gestión administrativa y la satisfacción se relacionan; sin embargo, hay características que fortalecer.

2.1.2. Nacionales

Bullón (2007) en su investigación realizada: Satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad, trabajó el objetivo: determinar el grado de satisfacción de los estudiantes. La investigación fue descriptiva, se aplicó una encuesta para la Calidad Educativa (SEICE), la muestra del estudio estuvo constituida por 156 alumnos de la facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad de Lima. El estudio ofrece las siguientes conclusiones: 1) El análisis por especialidades muestra que los estudiantes de Ingeniería Industrial, Electrónica y Civil se ubican en el grado de bastante satisfecho en comparación con los de Ingeniería Mecánica, quienes están en el grado satisfecho. 2) Se encontró una diferencia significativa en el grado de satisfacción entre la edad y los años de estudio en la universidad; a menor edad y tiempo de estudio, mayor satisfacción con la calidad percibida. 3) No se encontraron diferencias significativas en las otras variables de estudio: ciclo de estudios, sexo, fuente de financiamiento y escala de pagos. 4) El análisis de segmentación de la muestra revela tres segmentos diferenciados en la percepción de satisfacción.

Tejada (2014), en la investigación titulada: Gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital de Bellavista Callao, aborda el objetivo: Plantear la gestión administrativa y su mejora en La Municipalidad Distrital de Bellavista que permita perfeccionar los servicios municipales. La investigación es de tipo aplicada y fáctica, de nivel explicativo y demostrativo; la recolección de datos se realizó mediante el acopio de información, registrando todos los hechos, ocurrencia y documentos oficiales; además se aplicó una encuesta a trabajadores de la municipalidad, los cuales son 60. Los resultados fueron: 1) El Liderazgo induce a los seguidores para trabajar juntos y confianza en las tareas fijadas de la Municipalidad Distrital de Bellavista; 2) Las políticas adecuadas ayudan eficazmente, para la buena marcha administrativa de la Municipalidad Distrital de Bellavista y 3) La implementación de los planes coherentes con la realidad vecinal sirven para lograr los objetivos municipales en favor de la comunidad local en la Municipalidad Distrital de Bellavista. Se concluyó: 1) La toma de decisión, capacitación y modernización administrativa no son conocidos en el ámbito interno (trabajadores), solo son conocidos a nivel de funcionarios designados y personal de confianza (55.91 %).

Gil (2016), en la investigación titulada: Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la oficina de referencias del hospital I essalud Juanjui 2016, desarrolló el objetivo principal conocer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la institución en estudio. El diseño fue descriptivo, correlacional; se trabajó con una muestra representativa de 58 asegurados, quienes hicieron uso de la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui. Los datos fueron procesados y analizados según las dimensiones de las variables estudiadas y luego presentados mediante tablas y gráficos estadísticos, y para la contrastación de la hipótesis se utilizó la prueba de correlación lineal de Pearson. Los resultados obtenidos

determinaron que existe relación entre el recurso humano capacitado, trabajo en equipo y respuesta al cliente con la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui. El estudio concluye indicando que existe relación entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia, al encontrar una correlación lineal de Pearson de $r = 0.911$, lo que indica que existe una alta correlación positiva entre ambas variables. Además, se obtiene un coeficiente de determinación (0.831), el mismo que explica que aproximadamente el 83% de la satisfacción del usuario se da por la Gestión administrativa que desarrolla el Hospital I EsSalud.

Ortiz (2017) en su investigación: gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad de Juventudes, Recreación y deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017, se propuso el objetivo general: determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo Esta investigación corresponde al tipo básico, con diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 156 usuarios externos de la unidad de Juventudes Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja 2017, a los cuales se aplicaron dos cuestionarios con aplicación de Escala de Likert. Se usaron estadísticos descriptivos; para la prueba de correlación se usó la prueba de Rho Spearman a un nivel de confianza del 95%. Los resultados demuestran que existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción de los usuarios externos en la unidad de Juventudes Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, al obtener un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=0.792$) y un p-valor igual a 0,001.

2.2. Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD)

2.2.1. Historia

La Universidad Peruana Unión aprueba el Programa Especial de Educación a Distancia (PROESAD) presentado por la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas (llamada en ese entonces) al Consejo Universitario, el 1 de febrero de 2001, aprobándose mediante Resolución N° 012-2001-R/UPeU. En dicha resolución se menciona que la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas será la encargada de administrar el programa. También se hace mención que se iniciará en la ciudad de Ayacucho (Huamanga y Huanta). El año 2003, se inicia PROESAD en las ciudades de Lima y Pucallpa.

El año 2007 se aprueba el cambio denominación del Programa Especial de Educación a Distancia por el Programa de Educación Superior a Distancia, mediante Resolución N° 291-2007UPeU-CU.

El año 2007 se apertura en la ciudad de Juliaca y el 2009 en la ciudad de Tarapoto.

El 20 de noviembre de 2013 se aprobó la creación de la Unidad Académica Administrativa de Educación a Distancia, emitiéndose la Resolución N° 039-2013/UPeU-AU.

El 2011 se aprueba la creación de las secciones del PROESAD en las ciudades de Huancayo, Cusco, Arequipa, Chiclayo, Trujillo y Tacna; el 2015 crean las secciones en las ciudades de Chimbote, Cajamarca y Piura.

El 2003 se empieza a sistematizar los datos de los estudiantes del PROESAD en el sistema académico de la Universidad Peruana Unión, registrándose en Lima 81 estudiantes, en Ayacucho 180 y en Pucallpa 78; se sumó el total de 339. El 2018 se registran 3,999 estudiantes distribuidos en las quince ciudades: Lima 1,309, Ayacucho 112, Pucallpa 184, Huancayo 123, Cusco 332, Arequipa 117, Chiclayo 105, Trujillo 75,

Tacna 147, Juliaca 605, Tarapoto 644, Iquitos 106, Chimbote 59, Cajamarca 31 y Piura 50.

Tabla 1
Estudiantes matriculados por año

Ciudades	AÑOS																
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Lima	81	323	438	494	685	715	639	779	991	1122	1317	1349	1428	1407	1499	1309	
Ayacucho	180	321	245	177	219		25		206	175	215	210	179	169	159	112	
Pucallpa	78	278	282	234	205		30		224	228	257	279	279	269	283	184	
Huancayo									27	2		63	108	156	158	123	
Cusco									206	284	367	422	552	512	436	332	
Arequipa									92	132	178	166	219	174	165	117	
Chiclayo									40	33	32	90	134	149	152	105	
Trujillo									58	89	116	149	151	136	109	75	
Tacna									147	167	226	233	292	265	234	147	
Juliaca					58	49	47	186	308	357	442	560	636	628	593	605	
Tarapoto								186	343	382	423	493	554	550	590	644	
Iquitos											64	83	124	111	172	106	
Chimbote													34	63	102	59	
Cajamarca													34	50	36	31	
Piura													33	59	62	50	
TOTALES	339	922	965	905	1167	764	741	1151	2642	2971	3637	4097	4757	4698	4750	3999	

Las universidades que brindaban el servicio de Educación a Distancia se ven afectadas con la Nueva Ley Universitaria 30220, porque la mayoría de las universidades lo realizaban totalmente a distancia.

En el Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, se realizan las tutorías presenciales y a distancia de acuerdo con lo establecido en el Artículo 47 de la Nueva Ley Universitaria 30220, que dice:

“Artículo 47. Educación a distancia

Las universidades pueden desarrollar programas de educación a distancia, basados en entornos virtuales de aprendizaje.

Los programas de educación a distancia deben tener los mismos estándares de calidad que las modalidades presenciales de formación.

Para fines de homologación o revalidación en la modalidad de educación a distancia, los títulos o grados académicos otorgados por

universidades o escuelas de educación superior extranjeras se rigen por lo dispuesto en la presente Ley.

Los estudios de pregrado de educación a distancia no pueden superar el 50% de créditos del total de la carrera bajo esta modalidad. Los estudios de maestría y doctorado no podrán ser dictados exclusivamente bajo esta modalidad.

La SUNEDU autoriza la oferta educativa en esta modalidad para cada universidad cuando conduce a grado académico”.

En tal sentido, la UPeU, hasta el 2017, desarrollaba el 33% a distancia y un 67% presencial en la carrera de Administración y Negocios Internacionales; la carrera de Contabilidad y Gestión Tributaria se desarrollaba un 28% a distancia y un 72% presencial, así como se muestra en el formato establecido por la SUNEDU (Anexo 5)

El Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD), desde sus inicios, desarrolló más la fase presencial que a distancia, en comparación con las demás universidades que desarrollaban al 100% a distancia. Por eso cuando se emitió la Nueva Ley Universitaria PROESAD no se vio afectada, porque sí cumplía lo requerido en la Nueva Ley Universitaria.

La Universidad Peruana Unión establece en su Estatuto y en el Reglamento General de Estudios todo lo referente a la modalidad de educación a distancia, para que existan directivas, normas, reglamentos sobre esta modalidad a desarrollarse en la UPeU (Anexo 6).

La UPeU emite directivas de algunos artículos del Reglamento General de Estudios para una mejor aplicación en el Programa de Educación Superior a Distancia (Anexo 7)

La siguiente DIRECTIVA 0022008/UPeUSG es sobre el cumplimiento de los procesos académicos en el programa de educación superior a distancia (Anexo 8).

2.2.2. Base legal

Resolución N° 012-2001-R/UPeU

Resolución N° 291-2007UPeU-CU

Resolución N° 039-2013/UPeU-AU

Nueva Ley Universitaria 30220

Reglamento General de Estudios

DIRECTIVA N° 002-2006/UPeU-SG

DIRECTIVA 0022008/UPeUSG

2.3. Presuposición filosófica

La presente investigación se ajusta a nuestra cosmovisión, porque su atención académica y formativa no atenta contra la filosofía de nuestra institución, sino aplica lo que nuestro Señor Jesucristo dejó en su Sagrada Escritura, en relación con el amor a Dios y al prójimo, inclusive en relación con los recursos que nos dio para administrar. Dios es el Creador del universo y su población; del hombre y sus dimensiones: físicas, mentales, sociales y espirituales. La sabiduría es divina, es de Dios. La sabiduría humana viene del cielo, de quien hizo los cielos y la tierra. En el evangelio según San Lucas 14: 28 – 32, queda registrada la palabra de Jesús, válida en el contexto de gestión administrativa que incluye: planificación, organización, dirección y control.

De acuerdo con el consejo bíblico, la gestión implica una planificación y ejecución de la planificación. Según esta declaración bíblica, la planificación subraya que son necesarios: el conocimiento previo, la meditación previa, las condiciones previas para iniciar un negocio, una tarea o actividad, una construcción. Un trabajo manual, físico, intelectual no se debe empezar si no se ha realizado la planificación previa, que significa consultorías, asesorías, presupuestos, misión, visión, objetivos, determinación de políticas institucionales, selección de personal involucrado. Luego de esta planificación se debe realizar la ejecución de la misma.

Para realizar una buena gestión administrativa implica considerar el proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control; cada fase del proceso

administrativo tiene un inicio y un término. El inicio y el término generan la satisfacción de los involucrados, de los participantes, de los gestores. El término significa el logro de los objetivos, de las metas. Una planificación pensada, sabia y divina evita las burlas de los demás, evita el ridículo de los gestores.

En Colosenses 3: 23-24, se muestra que todas las cosas que hagamos debemos hacer de corazón, como dice en el versículo 23: “Y todo lo que hagáis, hacerlo de corazón, como para el Señor, y no para los hombres; sabiendo que del Señor recibiréis la recompensa de la herencia, porque a Cristo el Señor servís”.

El texto tiene dos mensajes bastante bien diferenciados: “hacerlo de corazón” y “como para el señor”. Todo lo que haga el hombre, debe hacerlo de corazón; es decir, con emoción, con satisfacción; también con reflexión, con conciencia, con meditación. En este contexto, corazón tiene doble sentido: mente y corazón.

Según la concepción bíblica, el hombre trabaja no para los hombres. Trabaja para Dios. ¿Qué significa “trabaja para Dios”? ¿Significa que Dios necesita el trabajo del hombre? ¿Significa generarle beneficio a Dios con el trabajo del hombre? ¿Qué beneficios recibe el trabajo del hombre al encaminarse de acuerdo con esta concepción? Muchas veces se realizan los trabajos para las personas quienes solicitan. Sin embargo, el Señor exhorta que se hagan las cosas como para él y no para los hombres; trabajar en este sentido es el mejor acierto.

Para Luna (2008) en su libro: “Proceso administrativo”, hace mención la importancia de la administración en la naturaleza humana, considerando que es básica para todo inicio de un proyecto social, que sin la aplicación de la administración los resultados no serían confiables, que es necesaria en todo organismo social no importando en que parte del mundo estemos, que al aplicarse la administración correctamente, las empresas lograrán bases confiables para la diversificación.

Asimismo, dice que la planeación representa el inicio y la base del proceso administrativo, sin la planeación lo que se realice en la fase de organización, dirección y control no tienen razón de ser, dado que funcionaría sin haber determinado los resultados que persigue todo organismo social y esto sería poner en peligro su futuro. Con la planeación se determina qué quiere ser la empresa, dónde se va establecer, cuándo va a iniciar sus operaciones y cómo lo va a lograr.

2.4. Marco histórico

2.4.1. Gestión administrativa

El fundamento y origen de la gestión administrativa surgieron por las necesidades de las personas desde el comienzo de la humanidad, experimentando tres diferentes etapas que marcaron la historia y el desarrollo de la gestión.

El desarrollo de la gestión administrativa tiene su existencia desde los relatos bíblicos, cuyos protagonistas son Noé, Abraham y sus descendientes, con el manejo de numerosos grupos y la administración de los recursos; la revisión histórica afirma que los primeros enfoques de la ciencia administrativa se dieron en Grecia, Roma, China y Roma; aún se pueden observar (Medina, 2012). Así mismo, Campos y Loza (2011) sostienen que el primer consultor administrativo fue Jetro, el suegro de Moisés, quien dejó legado para las civilizaciones de Mesopotámica, cuyos resultados maravillosos corresponden a una buena práctica administrativa.

Campos y Loza (2011) continúan mencionando que la evolución de la gestión administrativa ha observado, a lo largo de la historia, en la edad antigua con influencia del gobierno romano, en la edad media con influencia de la iglesia católica, en la edad moderna impulsada por la revolución industrial inglesa y en la edad contemporánea con el desarrollo de teorías de Taylor, Fayol y los esposos Gilbrenth y Helton Mayo. Osorio

(2014) menciona que la gestión administrativa a través de la historia ha sufrido cambios en su teoría, hasta tener un proceso de cuatro fases, las cuales son usadas actualmente.

2.4.1.1. Definición de gestión administrativa

Un acercamiento al concepto de la gestión administrativa se la considera un conjunto de acciones, llevadas a cabo por los directores, las mismas que están direccionadas hacia el logro de objetivos previamente establecidos.

Según Pérez (1982, citado por Tejada, 2014), la gestión administrativa se entiende que es el conjunto de acciones que los directivos usan para desarrollar sus actividades, a través del proceso administrativo. Por su parte, Oleas (2012) añade que la gestión administrativa es el proceso en el que se diseña y se mantiene un entorno donde los individuos trabajen de manera eficiente.

La gestión administrativa es llevada a cabo por directivos, quienes necesitan desarrollar habilidades básicas: la comunicación, el trabajo en equipo y el manejo personal (Mejía, 2009). De la misma manera, King (1968, citado por Duchi Zaruma and Andrade Maldonado, 2001) menciona que los directivos encargados también deben ser capaces de generar transformaciones institucionales, además de ser los responsables de planificar y mantener su escuela como organización formal.

Domínguez y Oñoro (1996) mencionan que la gestión administrativa tiene como objetivo el cumplimiento de los objetivos institucionales, con el propósito de satisfacer las necesidades del contexto. Chiliquinga (Gamboa, 2016) añade que los objetivos a lograr son los propuestos en una de las cuatro fases de la gestión administrativa, los cuales son planificación, organización, dirección y control.

El Diccionario de la Real Academia Española Enciclopédico (s.f.) afirma que la gestión es considerada como una acción y resultado de administrar. A su vez, la

administración tiene dentro de su concepto de gobernar, ejercer soberanía sobre un territorio y las personas que se encuentran en él.

Según Pérez (1982, citado por Tejada, 2014), la gestión administrativa “es el conjunto de acciones mediante el cual el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, dirigir, coordinar y controlar” (p.71). En esta definición, la gestión administrativa implica que el servidor público debe desarrollar actividades relacionadas con las fases del proceso administrativo.

Campos y Loza (2011) sostuvieron que la gestión administrativa es la “capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles” (p.14). En esta definición, el aporte está relacionado con la evaluación de la gestión administrativa, la cual debe considerar los propósitos establecidos y el uso adecuado de los recursos disponibles.

Iñigue y Villacréz (2012) consideran que la gestión conlleva dentro de su estructura la correcta administración de los distintos recursos que puede tener una empresa (económicos, humanos, materiales) y de los distintos procesos técnicos relacionados a la higiene laboral y seguridad ocupacional, de la misma forma, incluye el control de la información que se genera al interior de una organización. Por otro lado, es de mucha ayuda al momento de hacer que las diferentes normas de una empresa se cumplan, además de la supervisión de las diversas funciones que se han determinado en una empresa. En esta definición, el aporte consiste en que la gestión administrativa se constituye como una herramienta de mucha utilidad para la acertada planificación, el uso de recursos, el cumplimiento de las normas dentro de una empresa.

2.4.1.2. Fases de la gestión administrativa

2.4.1.2.1. Planificación

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

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

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

Esta dimensión considera la posible determinación de los posibles futuros que pueden existir, marca el norte que tiene una empresa. A su vez se encarga de la definición de objetivos y el desarrollo de planes estratégicos para alcanzar los mismos.

Se concluye que la planificación es la primera y más importante fase de un proceso administrativo, ya que en esta fase se establecen las bases esenciales: misión, visión y

objetivos de una organización. La función de la planeación implica en una cooperativa diferentes estrategias: propósitos, misiones, objetivos y metas; las estrategias a largo plazo permiten la materialización de la cooperación, el buen servicio al cliente y el incremento de sus clientes, quienes permitirán que el acto cooperativo crezca y alcance un éxito satisfactorio.

2.4.1.2.2. Organización

La organización es la fase de la gestión administrativa en la que se define la forma como las actividades se llevarán a cabo, siguiendo una estructura establecida en la organización. La organización es fundamental, produce el sentido de pertenencia, identidad, identificación, la imagen virtual (Dávila Urreiztieta and Rojas Vera, 2000).

De este modo, Herrscher (2009, citado por Torres Folgar, 2013) afirma que la organización consiste en arreglar, poner orden u organizar las responsabilidades, para mejorar el recurso humano de manera que éste tenga presente también la cultura organizacional, teniendo siempre como meta la consecución de actividades para el logro de las metas trazadas. Osorio (2014) añade que en la fase de organización se dividen, separan y reúnen las funciones y responsabilidades de los trabajadores.

De acuerdo con Medina (2018), para Robbins (1994) y Sagastume (2006), la organización determina las actividades a realizar, considerando quien las realizará, cómo deben ser agrupadas y los niveles para informar la toma de decisiones. Para Villacreses (2017), la administración sistémica permite que la organización sea una tarea muy importante, con el propósito de evitar la presencia de los problemas en los diversos niveles de la administración. En la opinión de Lorenzo (2017), la organización institucional y administrativa depende de la ley y su eficacia de la misma. La organización tampoco puede quedar al margen de la cultura organizacional, solamente así se percibiría la efectividad de la organización o institución (Campos Sotelo, 2017).

No se debe perder de vista la importancia de la organización de la información y la presencia de los sujetos, quienes son observados en el portal de la transparencia (Beltrán & Martínez, 2017). Una buena gestión produce cambios en la organización de los procesos y en la administración; significa entender mejor la dirección estratégica y la proyección de la gestión administrativa (Hernández, Cardona & Del Rio, 2017).

Esta fase tiene de objetivo de establecer la estructura formal de la organización, determinando los puestos y las funciones necesarias para alcanzar los objetivos planteados; en esta fase se constituye el manual de organización y funciones (MOF), donde se establecen los roles, dependencias y límites de los trabajadores con el fin de que la organización funcione como se desea. La función de la organización implica definir un proceso organizacional estructurado, para que se logren los objetivos de manera precisa y concisa. Para que una entidad funcione coherente, el administrador en su papel de gerente debe realizar la agrupación de actividades, logrando que cada uno de sus empleados ocupe su puesto de trabajo, para que con cada reporte que estas den sean positivos, también el administrador debe conocer: tarea específica, cómo se deben distribuir los recursos, para crear un mejor servicio en su institución.

2.4.1.2.3. Dirección

La dirección abarca el proceso de dirigir actividades a través de la toma de decisiones, influencia en un grupo de personas y la motivación a los trabajadores de una organización, cuya influencia es ejercida por los líderes.

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

Según Medina (2012), la dirección está estrechamente relacionada con la influencia que tienen los directivos sobre los trabajadores; es decir, de las relaciones interpersonales que se desarrollan. A su vez, Mintzberg (1991, citado por Mejía, 2009) advierte que los directores deben asumir un rol como cabeza visible, la que es capaz de generar relaciones interpersonales con cualquier empleado, independientemente de su cargo en la organización.

La dirección es llamada también liderazgo, el mismo que engloba responsabilidades interpersonales y organizacionales con los empleados; es decir, inspirar al personal, propiciar y mantener un sistema administrativo que sea estable (Osorio, 2014). Gutiérrez (2012) añade que la dirección debe ser llevada a cabo por grandes líderes, quienes se ganarán la confianza de los empleados, el respeto generará compromiso de los empleados con la organización.

Concluyendo que las funciones del directivo determinan el avance, crecimiento y logros de los objetivos planteados, ya que es quien se encarga de supervisar y monitorear el desempeño de los trabajadores, por lo que se desea que los jefes de áreas o directivos tengan buen liderazgo, manejo de grupo, capacidad adecuada para comunicar, motivar y de gestionar.

Esta dimensión involucra trabajar con y a través de las personas, para lograr los objetivos organizacionales. La función de la dirección es direccionar a todos los directivos, socios y empleados; en sí la pauta de la dirección en la cooperativa va hacer que el administrador logre la motivación, el liderazgo, comunicación afectiva, negociación y concluir los conflictos.

2.4.1.2.4. Control

El control refiere la fase en la que se evalúa el proceso a través de la medición y corrección del desempeño de los trabajadores y el de la organización.

Los controles interfieren “interfieren las actividades y operaciones de la empresa, casi siempre para vigilarlas, controlarlas y provocar restricciones y limitaciones que reducen el grado de libertad en el proceso de toma de decisiones de la empresa” (Chiavenato, n.d.). Muchas veces los controles son difusos, sin resultados esperados, discriminados, lejos de las posibilidades y la aplicación de las técnicas requeridas, posiblemente desvinculando las oportunidades y los méritos administrativos (Cassagne, 2009). El control en el proceso administrativo significa: “comprobación, inspección, verificación, revisión, supervisión, etc. El control es la función de administración que cierra el proceso administrativo, es la consecuencia lógica del acto de administrar, es una función indelegable de todo cargo con responsabilidad de conducción, ya que ambos conceptos están unidos” (Jara V., 2009, p. 2).

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

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

En relación con lo mencionado, Chilibingua (2013, en Burgos & Cervera, 2017) afirma que la información que se tiene en el control permitirá información fidedigna que contribuya a las correcciones y asegure las operaciones y el cumplimiento de metas.

Comprendiendo que el control está dirigido hacia las actividades que el personal realiza. El control tiene el objetivo de establecer periodos de evaluación y corrección, corroborando que las actividades y los tiempos se desarrollen como se planearon. Para eso es necesario establecer instrumentos de medición y así verificar dicho avance.

Esta dimensión involucra evaluar, supervisar, comparar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir, prevenir y mejorar continuamente el desempeño laboral.

Esta función logra que los administradores den seguimiento a los socios de manera que a estos se les pueda corregir cualquier normativa errónea, también el administrador mediante esta tarea tiene el trabajo de controlar el progreso de su institución, el progreso de sus socios, y más aún el progreso de sus empleados, logrando cumplir mediante esto equilibrar dificultades y poder a tiempo cambiarlas 21 (modificarlas).

2.4.1.3. Importancia de la gestión administrativa

El reto de la gestión administrativa moderna es contribuir con el desarrollo mejorado de la sociedad, a través de lineamientos sociales acertados, además de organizaciones eficaces. La correcta y oportuna supervisión dentro de las organizaciones se encuentra asociada de forma directa con la administración efectiva; es importante considerar la posible identificación de satisfacción de usuarios y el logro de los objetivos, es responsabilidad en gran parte del administrador, siendo la persona en la que una organización pone su confianza para el desarrollo del trabajo. En situaciones extremas, son necesarias habilidades dentro del manejo del recurso y material humano, esto cuando es necesario desarrollar procesos de gran envergadura; la administración tiene gran relevancia dentro del proceso de logro de objetivos a través del desarrollo adecuado de los planes de acción que hayan sido determinados para alcanzar los objetivos. Esto, a través del desarrollo teórico de la administración, se aplica ahora al sector público, ya que el papel que la misma puede jugar dentro del desarrollo macro de

un país enraíza la teoría administrativa en el mencionado sector, teniendo como punto de partida la aplicación y éxito de las teorías en el sector privado. Dentro de la participación colectiva, la administración toma importancia dentro de un ámbito que puede ser social, religioso, político o comercial; puedo a que toda organización necesita de la administración para poder llevar a cabo la actividad para la que fue creada. Es así que dependiendo del fin u objetivo que precise una organización la administración es capaz de desarrollar técnicas para cumplir con los mismos; esto a través de técnicas de gestión que pueden ser conjuntas, de análisis, de urgencia, a través de un estudio de debilidades y fortalezas; y oportunidades y amenazas del mundo circundante.

2.4.1.4. Teorías de la gestión administrativa

Las Teorías Administrativas surgen en respuesta a los diversos problemas empresariales de su época. En tal sentido, todas las teorías administrativas pueden aplicarse a las situaciones actuales. En la figura 1 se muestra las Teorías administrativas y sus principales enfoques:

ÉNFASIS	TEORÍAS ADMINISTRATIVAS	PRINCIPALES ENFOQUEZ
En las tareas	Administración científica	Racionalización del trabajo en el nivel operacional
En la estructura	Teoría clásica Teoría neoclásica Teoría de la burocracia Teoría estructuralista	Organización formal Principios generales de la administración Funciones del administrador Organización formal burocrática Racionalidad organizacional Enfoque múltiple: Organización formal e informal Análisis intraorganizacional y análisis interorganizacional
En las personas	Teoría de las relaciones humanas Teoría del comportamiento organizacional Teoría del desarrollo organizacional	Organización informal Motivación, liderazgo, comunicación y dinámica de grupo Estilos de administración Teoría de las decisiones Integración de los objetivos organizacionales e individuales Cambio organizacional planeado Enfoque de sistema abierto
En la tecnología	Teoría situacional	Administración de la tecnología (imperativo tecnológico)
En el ambiente	Teoría estructuralista Teoría neoestructuralista Teoría situacional	Análisis intraorganizacional y análisis ambiental Enfoque de sistema abierto Análisis ambiental (imperativo ambiental) Enfoque de sistema abierto

Figura 1. Teorías administrativas y sus principales enfoques
Fuente: (Chiavenato, 2001)

El principio de la administración científica es utilizado en la industria automovilística en las líneas de montaje, mientras los principios de las teorías clásicas y neoclásicas en su estructura organizacional, pueden explicarse mediante la teoría de la burocracia; los encargados de realizar la supervisión son capacitados según el enfoque de relacionamiento humano, los gerentes se preocupan en aplicar la teoría del comportamiento organizacional. Las relaciones que tienen las empresas con la

comunidad se estudian en la teoría estructuralista y la teoría situacional, y la interrelación con la tecnología es explicada mediante la teoría situacional (Chiavenato, 2001).

Para el desarrollo de esta investigación se tomará la teoría neoclásica, teoría que mejora lo hecho en la teoría clásica, considerando la organización formal, principios generales de la administración y las funciones del administrador.

2.4.2. Satisfacción

2.4.2.1. Definición de satisfacción

Veliz y Villanueva (2013, pp.37-43) refieren que, para poder explorar la satisfacción en referente a algún producto, es necesario explorar los modelos de calidad del servicio. Cuando se refiere a satisfacción del cliente, lo primero que se denota es la alegría que se experimenta al vivir una experiencia o adquirir algo que ha llenado sus expectativas o deseos. Aparece de la mano de la calidad la satisfacción, porque será el resultado obtenido, por lo que se define a continuación lo que es satisfacción del cliente.

Pontón (2009, cita a Kotler y Keller (2006), quienes definen la satisfacción: *“Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado (p.38)”*.

Según la cosmovisión psicológica, la satisfacción de los estudiantes tiene relación con “la motivación, la necesidad y la actitud”, inclusive con la calidad de los servicios, las necesidades y expectativas (crecimiento intelectual y personal), el contexto educativo (Bullón, 2007).

En el contexto universitario, también significa satisfacción con el programa de bienestar universitario, aspecto muy importante de la evaluación (Jave Minchan, 2017). Por otro lado, “la satisfacción es un estado pretendido y deseable”, que todo ser humano experimenta, “en todos los ámbitos”, significa estar satisfecho con la calidad educativa en todas sus dimensiones, satisfecho con la metodología de enseñanza y aprendizaje, “experiencia racional o cognoscitiva” (Hernández, 2018). No se debe perder de vista que la satisfacción del estudiante se constituye en un indicador de evaluación, bienestar experimentado por los estudiantes, también es un indicador de la calidad de la gestión (Surdez, Sandoval & Lamoyi, 2018). Los estudiantes del nivel superior observan y evalúan los servicios ofrecidos por la universidad, por eso se habla mucho de la satisfacción de los estudiantes con los servicios (Gutiérrez, 2018).

Es decir, la satisfacción que pueda expresar el cliente puede no significar necesariamente que, por ejemplo, la calidad del servicio sea buena, sino que las expectativas son bajas. Por tanto, los trabajadores no deben caer en suposiciones acerca de la prestación adecuada de un servicio, por la ausencia de quejas por parte de los clientes.

Shi, Holahan y Jurkat (2004) afirmaron que la satisfacción de usuarios es “un estado que experimenta el usuario dentro de su cabeza, una respuesta que puede ser tanto intelectual como emocional” (Citado por Hernández, 2011, p. 353).

Asimismo, Vogt (2004) definió la satisfacción de usuarios: “Estado de la mente que representa la mezcla de las respuestas materiales y emocionales del usuario hacia el contexto de búsqueda de información” (Citado por Hernández, 2011, p. 353).

Considerando lo mencionado antes, en la presente investigación se toma en cuenta la definición de Thompson y Col (1995), debido a que contempla la satisfacción del usuario revelada en dos dimensiones: a) la dimensión técnica, que considera el

conocimiento y los recursos que se necesitan para poder darle solución a las dificultades de un usuario y, ii) la dimensión interpersonal, que hace referencia a la relación que se genera entre la parte que brinda un servicio y el adquirente del mismo.

La satisfacción del estudiante encierra conceptos de aceptación a la institución educativa y la cobertura de necesidades de los estudiantes: condiciones necesarias de infraestructura, servicios que oferta la universidad, condiciones de necesidad, consideración con la situación económica, el trato respetuoso, el proceso enseñanza-aprendizaje, logros personales, logros destacados; la calidad en los mencionados aspectos asegura la satisfacción y continuación del estudiante en la institución.

2.4.2.2. Importancia de la satisfacción cliente o usuario

Según Vartuli (2008) considerando un punto de vista empresarial, afirma que un buen servicio de atención hacia los usuarios puede generar una variedad de beneficios para las empresas. Dentro de los beneficios, se pueden mencionar la fidelización de los usuarios; el aumento significativo de las ventas y crecimiento de la rentabilidad; además de ventas repetitivas, es decir la solicitud de compra de un mismo tipo de los usuarios hacia el proveedor; confianza traducida en ventas de diferentes productos por parte de los mismos clientes quienes por la confianza generada se animan a comprar más; incremento de la cartera de clientes por un boca a boca por parte de los usuarios satisfechos; reducción de gastos por concepto de publicidad. En este último aspecto las empresas que no presentan calidad en el servicio o producto que pueden ofrecer, necesitan mayor inversión para poder contrapesar las fallas o el mal funcionamiento de lo que ofrecen con la publicidad de mejora de renovación de servicios o productos. Por otro lado, las empresas que ofrecen buenos productos, no necesitan la misma publicidad porque las recomendaciones de calidad las avalan (Citado por Aceves, 2013, p.12).

Simón (2005) identificó que las investigaciones acerca de la satisfacción de un usuario tienen como punto de partida en dos consignas. La primera que hace referencia a las características de una empresa que deberán determinar el modelo de satisfacción que un usuario pueda elegir para su estudio. Además, el modelo de satisfacción que un usuario pueda elegir para que el mismo pueda determinar los niveles de satisfacción y la forma en la que medirá la misma (p.20).

2.4.2.3. Niveles de satisfacción del cliente

La evaluación de los niveles de satisfacción que presentan usuarios, permite conocer los componentes principales de la satisfacción: a) Insatisfacción, esto se percibe por un mal desempeño en la prestación de un servicio, es decir, los usuarios no pudieron llenar sus expectativas; b) satisfacción, este nivel es posible de percibir cuando el usuario ha podido llenar sus expectativas, es decir el usuario pudo recibir todo lo que esperaba; y c) complacencia, este nivel es percibido cuando el servicio que un usuario adquiere supera las expectativas que el mismo tenía antes de hacer uso del servicio. Es así que, Aguilera y Saavedra (2013) afirman que, si se consideran los niveles de satisfacción, es posible tener una idea acerca de la lealtad que un usuario puede desarrollar hacia una empresa, esto porque un usuario que no se encuentra satisfecho, no durará en buscar otra empresa o proveedor. Por otro lado, un usuario plenamente satisfecho será leal y permanecerá como un consumidor del servicio porque considera que el proveedor es quien puede complacerlo (p.42).

2.4.2.4. Dimensiones o tipos de satisfacción

2.4.2.4.1. Satisfacción de las condiciones básicas de infraestructura en PROESAD

Las condiciones básicas de infraestructura son las construcciones y equipamiento que contribuyen para el buen comportamiento de los estudiantes y favorecen la concentración y aprendizaje del mismo.

Para Valenzuela Rettig & Requena Magallanes (2006), las condiciones básicas de infraestructura son construcciones, equipamientos y materiales de estudio, los cuales tienen como fin apoyar y complementar la enseñanza. Salinas Gutierrez & Martínez Cambor (2007) también afirma que las condiciones básicas de infraestructura refieren aulas, bibliotecas, salas de lectura e instalaciones en general y sus respectivos equipamientos.

La infraestructura es importante, porque con adecuadas instalaciones, los estudiantes y el personal pueden desarrollar los temas académicos sin barreras (Martín Rodríguez, 2012). Muñoz Palomeque (2012) afirma que las instalaciones de laboratorios, entre otros, contribuyen para el aprendizaje del estudiante y para la satisfacción que estos puedan sentir con el servicio universitario.

Según Diaz Gonzales (2013) no basta usar métodos y técnicas para el aprendizaje, sino es necesario poseer la infraestructura adecuada para motivar y estimular el aprendizaje. Bullón Villaizán (2007) agrega que la satisfacción con las condiciones básicas de infraestructura, además de motivar el aprendizaje, hace que los alumnos tengan ganas de continuar en la institución y la recomienden.

Cuán importante es considerar las condiciones de la infraestructura, que contribuye a la interacción de enseñanza-aprendizaje, ya que siendo un elemento externo brinda un

bienestar y comodidad al estudiante, siendo esta una influencia directa a la disposición y actitud para recepcionar los conocimientos brindados.

2.4.2.4.2. Satisfacción con los servicios del PROESAD

Los servicios de la universidad engloban la calidad de los diferentes servicios que presta la universidad en relación con la rapidez y la actualización de los mismos.

Para Bullón Villaizán (2007), los diferentes servicios que se prestan dentro de la universidad, harán que la calidad de enseñanza crezca y del mismo modo la satisfacción del estudiante. Anchundia Ayala & Saad de Janon, (2007) añaden que la calidad se evalúa de manera independiente, según el servicio que el estudiante use, pero que el conjunto de opiniones de satisfacción o insatisfacción contribuyen para evaluar de forma adecuada y clara la calidad de servicio.

Según Salinas Gutierrez & Martínez Cambor (2007), la satisfacción del estudiante con los servicios de la universidad, hace referencia a la rapidez con la que el usuario puede hacer uso del servicio, entre los cuales se señala: alimentación, biblioteca, recursos virtuales, entre otros. Rivas & Guevara, (2012) añaden la rapidez con la que se prestan los servicios, implican que el personal de atención esté capacitado para poder brindar un buen servicio.

De este modo, Valenzuela Rettig & Requena Magallanes (2006) afirman que dentro de la institución debe existir una actualización constante, conocida como “mejora constante”, la cual hará que los servicios que se prestan (ya sean dependientes de una persona o de los sistemas informáticos con los que cuenta la universidad) sean de vanguardia; así el alumno se sienta satisfecho con los servicios que presta la universidad.

Concluyendo que la calidad de enseñanza está influenciada por la satisfacción del estudiante en los servicios recibidos por la universidad.

2.4.2.4.3. Satisfacción con las condiciones de seguridad del PROESAD

Un factor que influyen en la satisfacción del estudiante son las condiciones de seguridad que la institución brinda frente situaciones inesperadas.

Hernández Garre, López Justicia, & Omeldo Moreno (2015), refieren que la condición de seguridad desarrollará la confianza del estudiante a la institución. A esto Cadena Badilla, Mejías Acosta, Vega Robles, & Vásquez Quiroga (2015) añaden que estas condiciones se refieren a los servicios que brinda la institución: la infraestructura con zonas de emergencia, y cuente con elementos necesarios ante situaciones emergentes: el sistema de vigilancia, pago y de seguros, señalización en casos de emergencia, además de la protección de las pertenencias de los alumnos; es decir, la seguridad de que las pertenencias no se desaparecerán o podrán ser puestas en custodia por la institución, sin correr ningún riesgo que beneficien y respalden a los alumnos (Vergara Schmalbach & Quesada Ibarguen, 2011).

Según Álvarez Botello, Chaparro Salinas, & Reyes Pérez (2015), la seguridad se encuentra estrechamente relacionada con los sucesos inesperados dentro de las instalaciones de la universidad. A su vez, Curci La Roca (2014) advierte que la existencia de sucesos inesperados puede ser de carácter natural o inducido; es decir, fenómenos naturales o casos inducidos por el hombre y que la institución debe dar respuestas inmediatas a estos casos.

Se comprende entonces que mientras más servicios de seguridad brinde la institución a los estudiantes, estos se sienten más respaldados, lo que hará que su nivel de satisfacción por el servicio se incremente.

2.4.2.4.4. Satisfacción con los precios en PROESAD

La satisfacción con los aspectos económicos engloba muchos aspectos: los servicios de enseñanza, trámites documentarios, etc. al nivel de los costos dados, las

consideraciones económicas para los estudiantes: facilidades de pagos, descuentos, entre otros.

Para Álvarez Botello, Chaparro Salinas, & Reyes Pérez (2015), la consideración económica consiste en la evaluación económica del estudiante, para la posible respuesta a las obligaciones que se generarán por el servicio educativo. Valenzuela Rettig & Requena Magallanes (2006) mencionan que la evaluación debe ser previa al inicio de las clases, esta evaluación comprende también el estatus social del estudiante.

Según Muñoz Palomeque (2012), la consideración económica también refiere las facilidades de pago, para que el estudiante puede acceder, para afrontar las obligaciones generadas por el servicio adquirido. Para Hernández Velázquez, Lara García, Ortega Medellín, Martínez Gonzales, & Ignacio (2010), las facilidades económicas refieren los medios de pago de los estudiantes; además de la consideración del tiempo para realizar pagos en caso de un suceso económico inesperado.

Salinas Gutierrez, Morales Lozano, & Martinez Cambior (2008) realizaron el estudio exploratorio: Satisfacción del estudiante y calidad universitaria en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas de México. Concluyeron que se entiende también por facilidades de pago el servicio y comprensión del personal financiero, atendiendo las solicitudes de prórroga del pago de cuotas, entre otros, de modo que se genere la calidad de la relación entre el estudiante y la institución.

Por lo que la satisfacción de los aspectos económicos no solo implica los precios de los servicios de enseñanza, sino también se refiere el sistema de pagos implementados para los estudiantes, descuentos, trámites documentarios, convalidaciones, facilidades de pagos, entre otros.

2.4.2.4.5. Satisfacción con el trato respetuoso en PROESAD

Una verdadera educación solo es posible en un ambiente de adecuadas relaciones interpersonales. Ya que el trato que el estudiante recibe de los trabajadores, las autoridades, administradores y otros, no solo fomentará el respeto de los mismos, también influirá directamente en la satisfacción con la institución.

El trato respetuoso es el desarrollo de las relaciones interpersonales que hacen sentir al estudiante valorado por la institución educativa. El respeto que recibe el estudiante responde a factores: opiniones, creencias, procedencia, entre otros, los cuales hacen que el alumno se sienta valorado y satisfecho con la institución (Verdugo Bermeo, Agurto Cabrera, & Montesdeoca Vásquez, 2014; Flores Lucero & Garduño Estrada, 2006).

Según Moos (citado por Muñoz, 2012), el respeto mutuo entre profesores y compañeros de clase crea un ambiente positivo para el alumno dentro de la institución. A su vez, Rivas & Guevara (2012) añaden que el trato respetuoso es evaluado por el estudiante, sobre la base del trato que recibe de la administración cuando necesita solucionar alguna situación particular.

Por su parte, Gonzáles Hernando (2012) sostiene que el trato respetuoso entre los individuos dentro la institución educativa contribuye para el desarrollo de la competencia comunicativa del estudiante. Además, Kerwin (citado por Rodriguez, 2012) añade que el respeto de los trabajadores de una institución educativa es un factor determinante de la satisfacción del estudiante.

Concluyendo que la manera cómo se relacionan los estudiantes, profesores y administradores, no solo influenciará sobre las satisfacciones de los estudiantes sino también sobre la calidad de la institución.

2.4.2.4.6. Satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje en PROESAD

El proceso de enseñanza-aprendizaje es un conjunto de evaluación del contenido de las asignaturas, con la calidad de material que se le brinda al estudiante y el dominio del tema por parte del docente.

Para Bullón Villaizán (2007), durante el proceso de enseñanza-aprendizaje se evalúa el contenido a través de los sílabos que se elaboran antes del inicio de clases.

Rodríguez Ozuna & Chávez Durand (2009) mencionan también que la evaluación del contenido se realiza sobre la actualidad de los temas; es decir, sobre las teorías actuales que se usan o se incorporarán en el ámbito laboral.

Según Álvarez Botello, Chaparro Salinas, & Elena (2014), una segunda forma de evaluación de la enseñanza-aprendizaje comprende la calidad de materiales que la institución la brinda al estudiante; es decir, textos de apoyo y recursos online con los que se puede satisfacer la necesidad del estudiante. Gómez Sánchez, Martínez López, Recio Reyes, & López Gama (2013) afirman que los materiales que la institución pone a disposición del estudiante tienen que ser de fácil uso y acceso, de modo que este material contribuya para el desarrollo académico del estudiante.

Para Hernández Velázquez, Lara García, Ortega Medellín, Martínez Gonzales, & Ignacio (2010), el gestor del proceso de enseñanza-aprendizaje es el docente encargado de dar la asignatura; éste debe conocer a fondo el contenido de la asignatura. En relación con lo mencionado, Salinas Gutierrez, Morales Lozano, & Martinez Cambior (2008) añaden que el docente encargado debe tener conocimiento de técnicas de enseñanza actuales, para el buen entendimiento de los estudiantes sobre el tema.

Los conocimientos y herramientas para desarrollar las habilidades y competencias de una profesión son la motivación y metas que los estudiantes desean alcanzar y la

institución brindar. Por eso la enseñanza- aprendizaje constituye motivo para que los alumnos acudan a los institutos y universidades, siendo esto uno de las principales razones para satisfacción de los estudiantes por la institución.

2.4.2.5. Modelos de satisfacción del cliente

2.4.2.5.1. Modelo de análisis importancia desempeño IPA

El modelo IPA fue creado en la década de los 60, con el propósito de poder identificar las diferentes fortalezas y las debilidades la finalidad de identificar las fortalezas y debilidades que los usuarios pueden mostrar al momento de hacer elecciones, entre diferentes servicios: la importancia de los atributos y la evaluación de la oferta (Gelvez, 2010) retribuyendo aun sentido de elección. Bionel (2013) remarca la importancia de los factores que los usuarios consideran importante, y que por medio de la delimitación de cuadrantes, los atributos evaluados se sitúan en regiones de alta importancia (I+) y baja satisfacción (S-), baja importancia (I-) y baja satisfacción (S-), alta importancia (I+) y alta satisfacción (S+) y baja importancia (I-) y alta satisfacción (S+). Según esta clasificación, es posible analizar qué acciones son prioritarias y qué es necesario poder estudiarlas para mejorar.

Importancia	Alta	I ⁺ S ⁻ Puntos débiles: acción inmediata y de mejoras	I ⁺ S ⁺ Puntos fuertes: mantener el buen trabajo
	Baja	I ⁻ S ⁻ Puntos débiles menores: baja prioridad	I ⁻ S ⁺ Puntos fuertes menores: posible derroche de recursos
		Baja	Alta

Figura 2. Modelo de Análisis Importancia Desempeño Bionel, (2013)

2.4.2.5.2. Modelo KANO

De acuerdo con Pascual (2009), el método Kano evalúa relación existente entre la funcionalidad de un bien o servicio y la satisfacción que dicha funcionalidad brinda a los usuarios; asimismo, detalla que dicha funcionalidad es una medida del grado en que un producto logra sus propósitos. Por otro lado, Galvez (2006) añade que para cada requerimiento del usuario, la relación entre funcionalidad y satisfacción permiten discriminar y/o clasificar dichos requerimientos; de esta manera, hay tres tipos de atributos, en función de la relación entre funcionalidad y satisfacción: requerimientos básicos, requerimientos unidimensionales y requerimientos atractivos.

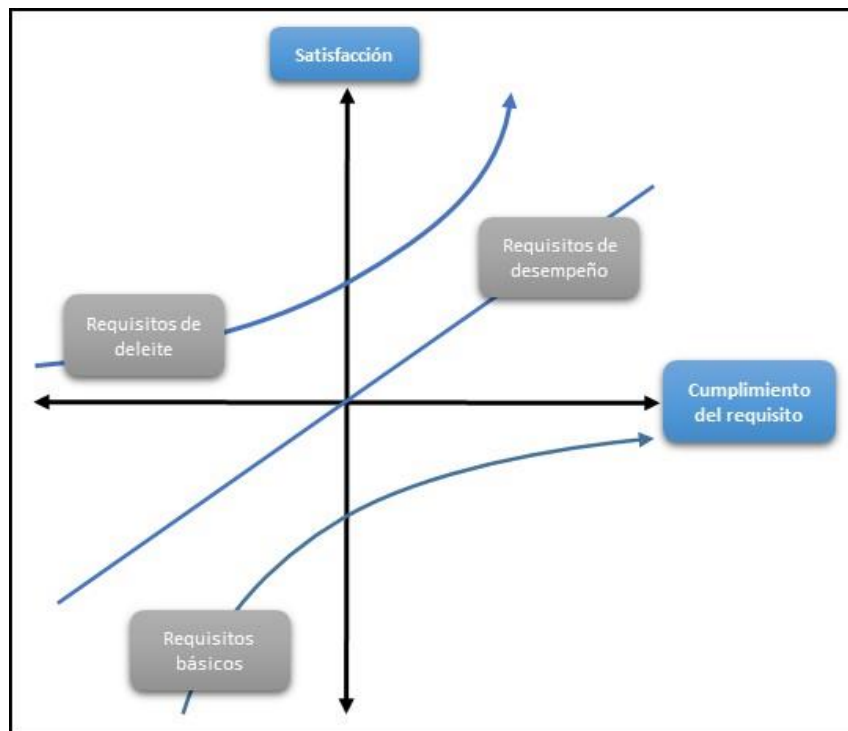


Figura 3. Modelo Kano Gálvez (2010)

2.4.2.5.3. Modelo Musa

Este modelo asume que la satisfacción global del usuario representa de manera eficiente las características plenas de los servicios.

Carrero & Amayo (2012) aseveran que el modelo de satisfacción multicriterio facilita la medición y el análisis de la satisfacción del usuario, observando la naturaleza cualitativa de los servicios, según las preferencias de los usuarios.

Y el proceso del mismo está compuesto por cuatro fases:

1. Problema de programación lineal: “minimizar las sumas de errores”.
2. Análisis de estabilidad o análisis de post optimalidad.
3. Estimación de pesos y funciones de satisfacción.
4. Índices y diagramas.

La Teoría de las Expectativas brinda información acerca de cómo los usuarios construyen las expectativas acerca de un bien o servicio previo a su adquisición. Una vez efectuada la adquisición y el posterior uso, el usuario comparará las expectativas que creó previamente con el desempeño real de lo adquirido; esto a través de una clasificación que envuelve conceptos de, “mejor que” o “peor que”. Considerando esta dinámica, se emite un juicio de conformidad siempre que el bien o servicio adquirido supera las expectativas previas; o de inconformidad si el bien o servicio no cumplió con las expectativas. Esto es una afirmación de que las expectativas del producto van de acuerdo a la utilidad y bondades del mismo. La satisfacción del cliente aumentará siempre que las afirmaciones de cosas positivas acerca de un bien o servicio aumenten.

2.4.2.5.4. Modelo Servqual

Para esta investigación se utilizó el modelo Servqual en la variable de satisfacción de los estudiantes. Servqual es una herramienta que fue desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, fue el resultado de una investigación iniciada en 1983, que contó con el apoyo del Marketing Science Institute de Cambridge, Massachussets, constituyéndose en una de las primeras investigaciones formales en materia de Calidad en el Servicio. Este modelo es conocido como "Modelo

de discrepancias" que sugiere la diferencia entre las expectativas generales de los clientes y sus percepciones respecto al servicio de un proveedor específico constituyendo una medida de la calidad en el servicio.

En la variable de gestión administrativa se tomó lo que dice Fayol (1981) sobre el proceso administrativo. Fayol lo considera como los elementos de la administración y los clasifica en 5: previsión, organización, mando, coordinación y control, con el transcurrir los años fueron saliendo otros autores dándoles otra clasificación a los elementos del proceso administrativo. Luna (2008) los clasifica en 4: planeación, organización, dirección y control, sobre la base de esta clasificación se consideró esta investigación.

Capítulo III

Metodología de la investigación

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, porque las variables son susceptibles de cuantificación; además se buscan los resultados mediante las mediciones. Según Bernal (2006, en Hernandez, Fernandez, and Baptista, 2010), el propósito es evaluar la relación que existe entre dos variables. El estudio utiliza instrumentos ya validados, con el propósito de describir y explicar el comportamiento de las variables estudiadas.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental, correlacional. Hernández, Fernández, and Baptista (2014) mencionan que los estudios no experimentales se realizan sin la manipulación deliberada de variables, en los cuales sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. El objeto fue establecer relaciones conjuntas entre las distintas variables que caracterizan el fenómeno de estudio, y de corte transversal en relación con el tiempo, ya que se recolectará información aplicando el instrumento en un momento único.

3.3. Población y técnicas de investigación

3.3.1. Delimitación espacial y temporal

El proyecto de investigación se realizó en la Universidad Peruana Unión, en la modalidad de educación a distancia, cuya denominación es PROESAD, en sus 15 oficinas de enlace a nivel nacional, con sede central ubicada en el Km 19 de la carretera central, Ñaña en la provincia de Lima, Lima.

La investigación tuvo una duración de 9 meses, que inició en enero, finalizó en el mes de diciembre de 2018.

3.3.2. Diseño de instrumentos de investigación

Con el propósito de lograr los objetivos trazados en esta investigación, se adaptó y validó la encuesta con expertos antes de ser aplicada a los estudiantes del programa. Se aplicó la encuesta con la finalidad de obtener información que permita identificar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes del PROESAD. Para la variable de gestión administrativa se consideró lo que dice Luna (2008) sobre los elementos del proceso administrativo que son considerados 4 dimensiones: 6 ítems en planificación, en organización 5 ítems, en dirección 6 ítems y en control 4 ítems.

En la variable de satisfacción de los estudiantes se usó el modelo Servqual teniendo 46 ítems distribuidos en 6 dimensiones de la siguiente manera: 9 ítems en satisfacción con las condiciones básicas de infraestructura en PROESAD, 7 ítems en satisfacción con los servicios del PROESAD, 4 ítems en satisfacción con las condiciones de seguridad del PROESAD, 4 ítems en satisfacción con los precios en PROESAD, 5 ítems en satisfacción con el trato respetuoso en PROESAD y 17 ítems en satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje en PROESAD.

3.3.3. Técnicas de recolección de datos

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

3.3.3.1. Descripción de la aplicación de instrumentos

La aplicación del instrumento se realizó mediante una encuesta electrónica en la plataforma, a la cual los estudiantes tienen acceso para facilitar el desarrollo de la misma y la tabulación de los datos.

3.3.3.2. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos fueron validados a través de juicio de expertos y mediante la prueba estadística alfa de Cronbach usada para cuestionarios con escala Likert. Los instrumentos son denominados: “Cuestionario Gestión administrativa” y “Satisfacción del estudiante”, los cuales fueron validados mediante juicio de expertos, quienes fueron tres docentes universitarios, cuyos nombres y firmas se registran en los documentos de validación, incluidos en los anexos. El instrumento presentó dos partes: la información demográfica: género, edad, estado civil, religión profesada, región de procedencia. La segunda parte denominada: “Información sobre las variables de investigación”, cuyas respuestas fueron diseñadas de acuerdo con la escala de Likert: Totalmente en desacuerdo (1), Bastante en desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), Bastante de acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

El instrumento para la gestión administrativa tiene cuatro dimensiones y 21 ítems, organizados de la siguiente manera: Planificación (1-6 ítems), organización (7-11), dirección (12-17 ítems), control (18-21). Por su parte, el instrumento para satisfacción del estudiante ofrece 46 ítems: adscritos a las siguientes dimensiones: Satisfacción con las condiciones básicas de infraestructura en PROESAD (1-9), satisfacción con los servicios del PROESAD (10-16), satisfacción con las condiciones de seguridad del PROESAD (17-20), satisfacción con los precios en PROESAD (21-24), satisfacción

con el trato respetuoso en PROESAD (25-29), satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje en PROESAD (30-46).

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Los datos fueron analizados en SPSS. Versión 23, diseñado para análisis estadísticos; en ese sentido, se trabajó pruebas descriptivas y un análisis correlacional según los requerimientos de la investigación.

3.5. Definición de la población

El Programa de Educación Superior a Distancia se desarrollaba en 15 ciudades del Perú, contando con las siguientes cantidades de estudiantes por sección: 1309 estudiantes en Lima, 112 estudiantes en Ayacucho, 184 estudiantes en Pucallpa, 123 estudiantes Huancayo, 332 estudiantes en Cusco, 117 estudiantes en Arequipa, 105 estudiantes en Chiclayo, 75 estudiantes en Trujillo, 147 estudiantes en Tacna, 605 estudiantes en Juliaca, 644 estudiantes en Tarapoto, 106 estudiantes en Iquitos, 59 estudiantes en Chimbote, 31 estudiantes en Cajamarca y 50 estudiantes en Piura, haciendo un total de 3999 estudiantes en todo PROESAD.

Para este estudio se consideró por conveniencia aplicar la encuesta al 4to. Año, ya que ellos son los que han pasado más tiempo siendo participe y recibiendo servicios educativos por PROESAD, por lo que conocen más sobre la gestión administrativa que se realizó en cada oficina de enlace de las carreras de Contabilidad y Gestión Tributaria y Administración y Negocios Internacionales en el Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión. Sin embargo, no se consideró como parte de la población de estudio a los estudiantes del 1er año de dichas carreras, ya que por su reciente ingreso no conocían la coordinación, actividades y gestión administrativa que se realizaba PROESAD. De igual forma con los estudiantes del 2do y 3er año, pues su opinión no sería objetiva por su reciente ingreso. En cuanto a los

estudiantes del 5to año, no fueron parte de la investigación, ya que en su mayoría no tenían clase los domingos, pues se encontraban realizando sus pasantías respectivas.

3.6. Definición de la muestra estratificada

La muestra con la que se trabajó fue determinada mediante muestreo no probabilístico y por conveniencia; es decir, se trabajó con el total de estudiantes que cursan el cuarto año del sistema de educación a distancia PROESAD de la Universidad Peruana Unión, con un total de 227, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2

Muestra estratificada

Secciones	N	%
Lima	19	8.4
Ayacucho	9	4.0
Pucallpa	15	6.6
Huancayo	10	4.4
Cuzco	37	16.3
Arequipa	7	3.1
Chiclayo	13	5.7
Trujillo	7	3.1
Tacna	13	5.7
Juliaca	35	15.4
Tarapoto	50	22.0
Iquitos	12	5.3
Total	227	100

Capítulo IV

Resultados y discusión

4.1. Datos sociodemográficos

En cuanto a las características sociodemográficas, en la tabla 2 se observa que, de los 127 estudiantes, un 40% pertenece al género masculino y un 60% al femenino. Por otro lado, se percibe que el rango de edad que predomina es de 22 a 33 años (61%), seguida por 34 a 39 años (19%). En cuanto al estado civil se evidencia que un 50% pertenece al estado civil de solteros, un 35% a casados, un 12% a convivientes y un 2% a divorciados. Además, se contempla que un 39% de la población pertenece a la religión católica, un 48% a la adventista y un 7% a la evangélica. Por otro lado, se percibe que un 49% proviene de la sierra, un 34% de la selva y un 18% de la costa. En cuanto a las oficinas de enlace se observa que un 22% pertenece a Tarapoto, un 16% al Cusco, un 15% a Juliaca, un 8% a Lima, un 7% a Pucallpa, un 6% a Chiclayo y Tacna, un 5% a Iquitos, un 4% a Huancayo, un 4% a Ayacucho, un 3% a Arequipa y Trujillo.

Tabla 3
Características de la población de estudio

Variable	Categorías	N	%
Genero	Masculino	90	40
	Femenino	137	60
Edad	Menos de 22 años	13	6
	22 - 27 años	71	31
	28 - 33 años	68	30
	34 - 39 años	44	19
	40 - 45 años	26	12
	46 – 51	4	2
	Más de 58	1	.4
Estado Civil	Soltera	113	50
	Casado	80	35
	Divorciado	5	2

Religión	Conviviente	28	12
	Católico	88	39
	Adventista	109	48
	Evangélico	16	7
Procedencia	Costa	40	18
	Sierra	111	49
	Selva	76	34
Secciones	Lima	19	8
	Ayacucho	9	4
	Pucallpa	15	7
	Huancayo	10	4
	Cuzco	37	16
	Arequipa	7	3
	Chiclayo	13	6
	Trujillo	7	3
	Tacna	13	6
	Juliaca	35	15
	Tarapoto	50	22
	Iquitos	12	5

4.2. Resultados descriptivos

4.2.1. Niveles de gestión administrativa

En cuanto a los niveles de percepción de gestión administrativa de los estudiantes de VIII ciclo de la unidad académica de Administración de las secciones del PROESAD, en la tabla 2, se contempla que 26% de ellos presenta niveles inadecuados de percepción de gestión administrativa, 51.1% evidencia niveles moderados y el 22.9% niveles adecuados.

En cuanto a las dimensiones o componentes de la gestión administrativa, se percibe que el 33% de la población percibe de manera inadecuada la planificación de la gestión administrativa, el 51.1% percibe un nivel moderado y el 23.8% percibe que existe una adecuada planificación. En cuanto a la organización administrativa, el 25.1% lo percibe

de manera inadecuada, el 61.7% de manera moderada, el 13.2% lo percibe de manera adecuada. Por otro lado, el 25.1% de los encuestado tienen una percepción inadecuada sobre la dirección administrativa, el 54.6% lo percibe de manera moderada y 20.3% percibe que existe una adecuada dirección administrativa. En cuanto a la dimensión gestión de control, el 29.1% presenta una inadecuada percepción de esta, el 52.4% percibe que existe un control administrativo moderado y el 18.5% refiere que existe adecuado control de la gestión administrativa.

Tabla 4
Niveles de gestión administrativa

Gestión administrativa	Percepción					
	Inadecuada		Moderada		Adecuada	
	n	%	n	%	n	%
Gestión administrativa global	59	26.0	116	51.1	52	22.9
Planificación	75	33.0	98	43.2	54	23.8
Organización	57	25.1	140	61.7	30	13.2
Dirección	57	25.1	124	54.6	46	20.3
Control	66	29.1	119	52.4	42	18.5

4.2.1.1. Nivele de gestión administrativa según datos sociodemográficos

4.2.1.1.1. Nivel de gestión administrativa según genero

En cuanto a los niveles de percepción de Gestión Administrativa según género, en la tabla 3 se evidencia que, de los 90 estudiantes masculinos, el 28.9% percibe de manera inadecuada la gestión administrativa, el 52.2% percibe una gestión administrativa ni adecuada ni inadecuada, mientras que el 18.9% percibe que existe una adecuada gestión administrativa. Por otro lado, el 25.5% de las mujeres percibe de manera adecuada la Gestión Administrativa del PROESAD, el 50.4% me manera moderada y el 24.1% lo percibe de manera inadecuada.

Tabla 5
Niveles de gestión administrativa según género

Gestión administrativa	Genero				Total	
	Masculino		Femenino		n	%
	N	%	N	%		
Inadecuada	26	28.9%	33	24.1%	59	26.0%
Moderada	47	52.2%	69	50.4%	116	51.1%
Adecuada	17	18.9%	35	25.5%	52	22.9%
Total	90	100.0%	137	100.0%	227	100.0%

4.2.1.1.2. Nivel de gestión administrativa según edad

En cuanto a la edad en la tabla 4, se observa que el 15% de quienes tienen menos de 22 años refiere que existe una adecuada gestión administrativa, el 46% presenta niveles moderados y el 39% percibe que existe una inadecuada gestión administrativa. El 23% de los encuestados de 22 a 27 años de edad, percibe una adecuada gestión administrativa, el 59% lo percibe de manera adecuada y el 18% lo percibe de manera inadecuada. El 34% de los que tienen entre 28 a 33 años percibe de manera inadecuada sobre la gestión, el 32% de los de 34 a 39 años, percibe de manera adecuada, al igual que el 39% de los de 40 a 45 años.

Tabla 6
Niveles de gestión administrativa según edad

Gestión administrativa		Edad							Total
		menos de 22 años	22 a 27 años	28 a 33 años	34 a 39 años	40 a 45 años	46 a 51 años	más de 58	
Inadecuado	n	5	13	23	10	7	1	0	59
	%	39%	18%	34%	23%	27%	25%	0%	26%
Moderado	n	6	42	36	20	9	2	1	116
	%	46%	59%	53%	46%	35%	50%	100%	51%
Adecuado	n	2	16	9	14	10	1	0	52
	%	15%	23%	13%	32%	39%	25%	0%	23%
Total	n	13	71	68	44	26	4	1	227

4.2.1.1.3. Nivel de gestión administrativa según estado civil

En cuanto a los niveles de percepción de gestión administrativa según el estado civil, en la tabla 5 se muestran que el 23% de los solteros percibe una inadecuada gestión administrativa, al igual que el 30% de los casados, el 40% de los divorciados y el 25% de los convivientes. Mientras el 19% de los solteros reafirma que existe una adecuada gestión en la administración del PROESAD, al igual que el 26% de los casados, el 40% de los divorciados y el 25% de los que conviven con sus parejas.

Tabla 7
Niveles de gestión administrativa según estado civil

Gestión administrativa	Estado Civil								Total	
	Soltero		Casado		Divorciado		Conviviente			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Inadecuada	26	23%	24	30%	2	40%	7	25%	59	26%
Moderada	66	58%	35	44%	1	20%	14	50%	116	51%
Adecuada	21	19%	21	26%	2	40%	7	25%	52	23%
Total	113	100%	80	100%	5	100%	28	100%	227	100%

4.2.1.1.4. Niveles de gestión administrativa según religión

En cuanto a la religión se muestra que el 25% de los católicos percibe que existe una inadecuada gestión administrativa, al igual que el 26% de los adventistas, el 25% de evangélicos y el 36% de los que profesan otras religiones. Por otro lado, el 23% de los católicos, el 26% de los adventistas, el 19% de los evangélicos y el 7% de los que pertenecen a otras religiones, refirieron que existe una adecuada gestión administrativa.

Tabla 8
Niveles de gestión administrativa según religión

Gestión administrativa	Religión								Total	
	Católico		Adventista		Evangélico		Otros			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Inadecuada	22	25%	28	26%	4	25%	5	36%	59	26%

Moderada	46	52%	53	49%	9	56%	8	57%	116	51%
Adecuada	20	23%	28	26%	3	19%	1	7%	52	23%
Total	88	100%	109	100%	16	100%	14	100%	227	100%

4.2.1.1.5. Niveles de gestión administrativa según oficinas de enlace

En cuanto a la Gestión Administrativa por oficina de enlace encontramos que en Lima el 26% percibe una inadecuada gestión administrativa, el 21% percibe que existe una adecuada gestión y el 53% lo percibe de manera moderada. En Ayacucho, el 0% tienen una percepción inadecuada, el 33% percibe la gestión de manera adecuada y el 67% percibe que hay una gestión moderada. En Pucallpa, el 60% percibe que existe una adecuada gestión administrativa y el 40% lo percibe de manera moderada. En Huancayo, el 10% percibe que existe una inadecuada gestión administrativa y 90% lo percibe de manera moderada. En el Cusco, el 41% lo percibe de manera inadecuada, mientras que el 24% refiere que existe una adecuada gestión y el 35% una moderada gestión. En Arequipa, el 14% presenta niveles altos de esta variable y el 86% percibe niveles moderados, al igual que el 62% de los estudiantes de Chiclayo y el 38% de la misma ciudad presenta niveles altos. En Trujillo, el 43% percibe niveles moderados de gestión y el 57% niveles altos. En Tacna, el 46% percibe que existe una gestión administrativa inadecuada, el mismo porcentaje percibe niveles moderados y el solo el 8% percibe una gestión adecuada. Asimismo, el 51% de los que pertenecen a Juliaca percibe bajos niveles de gestión administrativa y el 37% percibe niveles moderados y el 11% niveles altos. En Tarapoto, el 22% presenta niveles bajos, el 58% niveles medios y el 20% niveles altos. Por último, el 25% de los que pertenecen a Iquitos percibe niveles bajos de gestión, el 58% niveles moderados y el 17% niveles altos.

Tabla 9

Niveles de gestión administrativa según oficina de enlace del PROESAD

Oficinas de enlace del PROESAD	Niveles de gestión administrativa						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n	%	N	%	n	%	n	%
Lima	5	26%	10	53%	4	21%	19	100%
Ayacucho	0	0%	6	67%	3	33%	9	100%
Pucallpa	0	0%	6	40%	9	60%	15	100%
Huancayo	1	10%	9	90%	0	0%	10	100%
Cusco	15	41%	13	35%	9	24%	37	100%
Arequipa	0	0%	6	86%	1	14%	7	100%
Chiclayo	0	0%	8	62%	5	38%	13	100%
Trujillo	0	0%	3	43%	4	57%	7	100%
Tacna	6	46%	6	46%	1	8%	13	100%
Juliaca	18	51%	13	37%	4	11%	35	100%
Tarapoto	11	22%	29	58%	10	20%	50	100%
Iquitos	3	25%	7	58%	2	17%	12	100%
Total	59	26%	116	51%	52	23%	227	100%

4.2.2. Niveles de satisfacción del estudiante

En cuanto a la Satisfacción global de los estudiantes, en la tabla 8 se observa que el 26% de ellos siente niveles bajos de satisfacción en los servicios brindados por PROESAD, además el 50% presenta niveles medios y el 24.2% niveles altos.

En cuanto a las dimensiones, se percibe que en la satisfacción de la infraestructura el 26% no suele sentirse satisfecho, el 58% se siente moderadamente y el 16.3% se siente satisfecho con las aulas, ambiente de trabajo, recepción, entre otros. Asimismo, el 30% de los encuestados presenta niveles bajos de satisfacción con los servicios brindados por PROESAD, el 46% se siente modernamente satisfecho y el 23.3% se siente muy satisfecho. En cuanto a la seguridad, el 25% presenta niveles bajos de satisfacción, el 63% niveles moderados y el 11.5% niveles altos. En lo referente al precio, se observa

que el 37% presenta niveles bajos, el 44% niveles moderados y el 19.8% niveles altos de satisfacción. En cuanto al trato, el 28% presenta niveles bajos, el 53% niveles medios y 18.9% niveles altos. Por último, en cuanto a la satisfacción con la enseñanza, el 27% no se siente muy satisfecho, el 48% se siente modernamente satisfecho y el 25% suele sentirse muy satisfecho con ello.

Tabla 10
Niveles de satisfacción del estudiante

Satisfacción del estudiantes	Niveles					
	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	n	%	n	%
Satisfacción del estudiantes general	58	26	114	50	55	24.2
Satisfacción de la infraestructura	59	26	131	58	37	16.3
Satisfacción del servicios	69	30	105	46	53	23.3
Satisfacción de la seguridad	57	25	144	63	26	11.5
Satisfacción del precio	83	37	99	44	45	19.8
Satisfacción del trato	64	28	120	53	43	18.9
Satisfacción de enseñanza-aprendizaje	61	27	110	48	56	25

4.2.2.1. Niveles de satisfacción del estudiante según datos sociodemográficos

4.2.2.1.1. Nivel de satisfacción del estudiante según genero

En cuanto a los niveles de satisfacción según género, en la tabla 9, se observa que el 24% de los varones presenta niveles bajos de satisfacción, el 50% niveles moderados y el 26% suele sentirse muy satisfecho con los servicios generales del PROESAD. De las mujeres encuestadas, el 26% presenta niveles bajos de satisfacción, el 50% niveles medios y el 23% niveles altos.

Tabla 11
Niveles de satisfacción del estudiante según genero

Satisfacción del estudiante	Genero				Total	
	Masculino		Femenino			
	n	%	n	%	n	%
Bajo	22	24%	36	26%	58	26%
Medio	45	50%	69	50%	114	50%

Alto	23	26%	32	23%	55	24%
Total	90	100%	137	100%	227	100%

4.2.2.1.2. Nivel de satisfacción del estudiante según edad

En cuanto a la edad de los estudiantes, se aprecia que quienes tienen menos de 22 años, el 31% presenta niveles bajos de satisfacción general con los servicios del PROESAD, al igual que el 23% de los de 22 a 27 años, el 25% de los de 28 a 33 años, el 27% de los de 34 a 39 años y el 9% de los de 40 a 45 años. Mientras que el 31% de los menos de 22 años refirió sentirse muy satisfecho, al igual que el 24% de los de 22 a 27 años, el 18% de los de 28 a 33 años, el 27% de los de 34 a 39 años y el 38% de los de 40 a 45 años.

Tabla 12

Niveles de satisfacción del estudiante según edad

Satisfacción del estudiante		Edad							Total
		menos de 22 años	22 a 27 años	28 a 33 años	34 a 39 años	40 a 45 años	46 a 51 años	más de 58	
Bajo	n	4	16	17	12	9	0	0	58
	%	31%	23%	25%	27%	35%	0%	0%	26%
Medio	n	5	38	39	20	7	4	1	114
	%	38%	54%	57%	45%	27%	100%	100%	50%
Alto	n	4	17	12	12	10	0	0	55
	%	31%	24%	18%	27%	38%	0%	0%	24%
Total	n	13	71	68	44	26	4	1	227
	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

4.2.2.1.3. Niveles de satisfacción según estado civil

En la tabla 11, se percibe los niveles de satisfacción del estudiante según estado civil, se aprecia que el 25% de los solteros refiere sentirse insatisfecho con los servicios del PROESAD, al igual que el 28% de los casados, el 40% de los divorciados y el 21% de los que conviven. Mientras que el 23% de los solteros se siente muy satisfecho, al

igual que el 25% de los casados, el 20% de los divorciados y el 29% de los que conviven con sus parejas.

Tabla 13

Niveles de satisfacción del estudiante según estado civil

Satisfacción del estudiante	Estado civil								Total	
	Soltero		Casado		Divorciado		Conviviente			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	28	25%	22	28%	2	40%	6	21%	58	26%
Medio	59	52%	38	48%	2	40%	14	50%	114	50%
Alto	26	23%	20	25%	1	20%	8	29%	55	24%
Total	113	100%	80	100%	5	100%	28	100%	227	100%

4.2.2.1.4. Niveles de satisfacción según religión

En cuanto a la religión, en la tabla 12, se observa que el 19% de los católicos presenta niveles bajos de satisfacción, al igual que el 26% de los adventistas y el 31% de los evangélicos. Mientras que el 50% de los católicos, el 53% de los adventistas y el 44% de los evangélicos presenta niveles medios de satisfacción. Y, por último, el 31% de los católicos refiere sentirse satisfecho con los servicios del PROESAD, al igual que el 21% de los adventistas, y el 25% de los evangélicos.

Tabla 14

Niveles de satisfacción del estudiante según religión

Satisfacción del estudiante	Religión								Total	
	Católico		Adventista		Evangélico		Otros			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	17	19%	28	26%	5	31%	8	57%	58	26%
Medio	44	50%	58	53%	7	44%	5	36%	114	50%
Alto	27	31%	23	21%	4	25%	1	7%	55	24%
Total	88	100%	109	100%	16	100%	14	100%	227	100%

4.2.2.1.5. Niveles de satisfacción según oficinas de enlace del PROESAD

En cuanto a la satisfacción por oficinas de enlace, en la tabla 13 se observa que la oficina que cuenta con más estudiantes satisfechos con los servicios del PROESAD son los Pucallpa (67%) y Ayacucho (33%). Mientras que las oficinas que cuentan con más estudiantes que se sienten moderadamente satisfechos son los de Huancayo (80%), Chiclayo (62%), Lima (58%), Iquitos (58%), Trujillo (57%), Arequipa (57%), Ayacucho (56%), Tarapoto (54%), Tacna (46%) y Cusco (41%). Y que las oficinas que cuentan con más estudiantes que no se sienten satisfechos son los de Tacna (46%) y Juliaca (54%).

Tabla 15
Niveles de satisfacción del estudiante según OE del PROESAD

Oficinas de enlace del PROESAD	Satisfacción del estudiante						Total	
	Bajo		Medio		Alto		n	%
	n	%	N	%	n	%		
Lima	3	16%	11	58%	5	26%	19	100%
Ayacucho	1	11%	5	56%	3	33%	9	100%
Pucallpa	0	0%	5	33%	10	67%	15	100%
Huancayo	1	10%	8	80%	1	10%	10	100%
Cusco	13	35%	15	41%	9	24%	37	100%
Arequipa	2	29%	4	57%	1	14%	7	100%
Chiclayo	4	31%	8	62%	1	8%	13	100%
Trujillo	1	14%	4	57%	2	29%	7	100%
Tacna	6	46%	6	46%	1	8%	13	100%
Juliaca	19	54%	14	40%	2	6%	35	100%
Tarapoto	4	8%	27	54%	19	38%	50	100%
Iquitos	4	33%	7	58%	1	8%	12	100%
Total	58	26%	114	50%	55	24%	227	100%

4.3. Resultados inferenciales

4.3.1. Prueba de normalidad

Con la finalidad de realizar los análisis de relación y contrastar las hipótesis planteadas, se realizaron los procedimientos. Primero, se procedió a la ejecución de la prueba de bondad de ajuste, para precisar si las variables presentan una distribución

normal. En este sentido, la tabla 16 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de kolmogorov-Smirnov (K-S). Así como se observa, los datos correspondientes a las variables, en su mayoría, no presentan una distribución normal, debido a que el coeficiente obtenido (K-S) es significativo ($p < 0.05$). Por tanto, para los análisis estadísticos correspondientes se empleó estadística no paramétrica.

Tabla 16
Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio

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

4.3.2. Análisis de correlación

4.3.2.1. Hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018.

H0: No existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018.

Regla de decisión

- Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

- Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H1).

Respondiendo a la hipótesis general, en la tabla 16, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una relación fuerte, positiva y altamente significativa entre Satisfacción y Gestión Administrativa ($\rho = .717^{**}$, $p < 0.05$), indicando que ambas variables se desarrollan de manera vinculada en la población de estudio; es decir, mientras los estudiantes perciban niveles altos o adecuados de Gestión Administrativa percibirán o sentirán niveles altos de Satisfacción con los servicios recibidos del PROESAD: infraestructura, seguridad, trato y enseñanza. Y viceversa; es decir, a niveles bajos de percepción de Gestión Administrativa existirán niveles bajos de satisfacción en los estudiantes.

Tabla 17

Coefficiente de correlación entre satisfacción del estudiante y gestión administrativa

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

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

4.3.2.2. Hipótesis específicas

a. Hipótesis específica 1

H1: Existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción con las condiciones básicas de infraestructura de los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018.

H0: No existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción con las condiciones básicas de infraestructura de los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018.

Regla de decisión

- Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

- Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H1).

Respondiendo a la primera hipótesis específica, en la tabla 17 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una relación moderada, positiva y altamente significativa entre satisfacción de las condiciones básicas de infraestructura y la gestión administrativa ($\rho = .489^{**}$, $p < 0.05$), indicando que ambas variables se desarrollan de manera vinculada en la población de estudio; es decir, mientras los estudiantes perciben que existe una adecuada gestión administrativa, perciben o se sienten altamente satisfechos con la infraestructura, aulas, laboratorio y materiales de trabajo, entre otros.

Tabla 18

Coefficiente de correlación entre satisfacción de las condiciones básicas de infraestructura y gestión administrativa en los estudiantes del PROESAD

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

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

b. Hipótesis específica 2

H1: Existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción con los servicios de la universidad en los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018.

H0: No existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción con los servicios de la universidad en los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018.

Regla de decisión

- Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

- Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H1).

En base a la segunda hipótesis, en la tabla 18 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una relación moderada, positiva y altamente significativa entre satisfacción de los servicios y la gestión administrativa del PROESAD ($\rho = .582^{**}$, $p < 0.05$), indicando que ambas variables se desarrollan de manera vinculada en la población de estudio; es decir, mientras los estudiantes perciben que existe una adecuada gestión administrativa, percibe o se sienten altamente satisfechos con los servicios, el tipo de metodología brindada, el perfil de los docentes, entre otros.

Tabla 19

Coefficiente de correlación entre satisfacción de los servicios y gestión administrativa en los estudiantes del PROESAD

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

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

c. Hipótesis específica 3

H1: Existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción con las condiciones de seguridad en los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018.

H0: No existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción con las condiciones de seguridad en los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018.

Regla de decisión

- Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

- Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H1).

Respondiendo tercera hipótesis específica, en la tabla 19 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una relación moderada, positiva y altamente significativa entre satisfacción de las condiciones de seguridad y la gestión administrativa ($\rho = .511^{**}$, $p < 0.05$), indicando que ambas variables se desarrollan de manera vinculada en la población de estudio; es decir, mientras los estudiantes perciben que existe una adecuada gestión administrativa, percibe o se sienten altamente satisfechos con la seguridad; es decir, el tipo de infraestructura, la modalidad de pagos, entre otros..

Tabla 20

Coefficiente de correlación entre satisfacción de las condiciones de seguridad y gestión administrativa en los estudiantes del PROESAD

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

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

c. Hipótesis específica 3

H1: Existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción con los precios en los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018.

H0: No existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción con los precios en los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018.

Regla de decisión

- Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).
- Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H1).

Respondiendo cuarta hipótesis específica, en la tabla 20 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una relación moderada, positiva y altamente significativa entre satisfacción con los precios y la gestión administrativa ($\rho=0.586^{**}$, $p<0.05$), indicando que ambas variables se desarrollan de manera vinculada en la población de estudio; es decir, mientras los estudiantes perciben que existe una adecuada gestión administrativa, perciben o se sienten altamente satisfechos con los pagos requeridos, o viceversa, los estudiante que perciben que no existe una adecuada gestión administrativa no se sienten satisfechos con los pagos requeridos.

Tabla 21

Coefficiente de correlación entre satisfacción con los precios y gestión administrativa en los estudiantes del PROESAD

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

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

d. Hipótesis específica 4

- H1: Existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción con el trato respetuoso en los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018.

H0: No existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción con el trato respetuoso en los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018.

Regla de decisión

- Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).
- Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H_1).

Respondiendo la quinta hipótesis específica, se observa en la tabla 21 que el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una relación moderada, positiva y altamente significativa entre satisfacción con el trato respetuoso y la gestión administrativa ($\rho=.634^{**}$, $p<0.05$), indicando que ambas variables se desarrollan de manera vinculada en la población de estudio; es decir, mientras los estudiantes perciben que existe una adecuada gestión administrativa, perciben o se sienten altamente satisfechos con el trato respetuoso que reciben del personal del PROESAD o viceversa, ya que los estudiante que perciben que no existe una adecuada gestión administrativa no se sienten satisfechos con el trato que reciben del personal de PROESAD.

Tabla 22

Coefficiente de correlación entre satisfacción del trato respetuoso y gestión administrativa en los estudiantes del PROESAD

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

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

e. Hipótesis específica 5

H1: Existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje en los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018.

H0: Existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje en los estudiantes del PROESAD de la Universidad Peruana Unión, 2018.

Regla de decisión

- Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).
- Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H_1).

Respondiendo la sexta hipótesis específica, se observa en la tabla 22 que el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una relación fuerte, positiva y altamente significativa entre la gestión administrativa y satisfacción con el proceso de enseñanza – aprendizaje en PROESAD ($\rho=.732^{**}$, $p<0.05$), indicando que ambas variables se desarrollan de manera vinculada en la población de estudio; es decir, mientras los estudiantes perciben que existe una adecuada gestión administrativa, perciben o se sienten altamente satisfechos con el proceso de enseñanza - aprendizaje que reciben de PROESAD o viceversa, ya que los estudiante que perciben que no existe una adecuada gestión administrativa no se sienten satisfechos con el proceso de enseñanza-aprendizaje que reciben del PROESAD.

Tabla 23

Coefficiente de correlación entre satisfacción del proceso de enseñanza-aprendizaje y gestión administrativa en los estudiantes del PROESAD

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

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

4.4. Discusión

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

estudiante en el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión en el año 2018.

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

La otra dimensión que resalta en base a la percepción del estudiante es la planificación, que Gutiérrez Espinoza (2012) afirma que la planeación bien hecha simplifica también la tarea realizada durante el proceso, el esfuerzo de los coordinadores y facilita el esfuerzo del coordinador. En esta dimensión se encuentra que el Programa de Crecimiento Personal (PCP), la Jornada Académica Científica (JAC), el Programa de Vida y Deporte (PROVID), el Programa de Formación en el Servicio (PROFES) están debidamente planificados y tienen un cronograma establecido. De acuerdo con el lugar de ubicación, la planificación que realiza el coordinador y el lugar donde realiza sus tutorías, dejan al estudiante conforme y

satisfecho; sin embargo, el coordinador de la oficina debe buscar puntos de mejora para beneficio de las próximas actividades.

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

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

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

Las dimensiones resaltantes que revelan satisfacción con la infraestructura, con las condiciones de seguridad, con el trato respetuoso y el proceso de enseñanza-aprendizaje, prueban una satisfacción media del estudiante; sin embargo, PROESAD

debiese tomar medidas para mejorar los servicios que brinda: precio y atención al cliente. Para Valenzuela & Requena (2006, en Del Aguila Echevarría, 2018), las condiciones básicas de infraestructura se entienden como las construcciones, equipamientos y materiales de estudio, los cuales permiten apoyar y complementar la enseñanza. Salinas Gutiérrez, Morales Lozano, and Martínez Cambor (2008) también afirman que las condiciones básicas de infraestructura son: aulas, bibliotecas, salas de lectura e instalaciones en general y sus respectivos equipamientos. Rivas and Guevara (2012) añaden que el trato respetuoso es evaluado por el estudiante sobre la base del trato que recibe de la administración cuando necesita solucionar alguna situación particular. El docente se constituye en un factor de aprendizaje, además de promoverlo, también lo mejora; la participación de los docentes es esencial, inclusive las prácticas colaborativas (Krichesky & Murillo, 2018).

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

5.1.1. Conclusión general

Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018. Es decir, el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una relación fuerte, positiva y altamente significativa entre Gestión Administrativa y Satisfacción ($\rho=.717^{**}$, $p<0.05$), indicando que a niveles altos de Gestión Administrativa existirán niveles Altos de Satisfacción.

5.1.2. Conclusiones específicas

Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción con las condiciones básicas de infraestructura, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018. Es decir, el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una relación fuerte, positiva y altamente significativa entre Gestión Administrativa y Satisfacción con las condiciones básicas de infraestructura ($\rho=.489^{**}$, $p<0.05$), indicando que a niveles altos de Gestión Administrativa existirán niveles Altos de Satisfacción con las condiciones básicas de infraestructura.

Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción con los servicios de la universidad, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018. Es decir, el coeficiente de correlación de Spearman revela que existe una relación

fuerte, positiva y altamente significativa entre Gestión Administrativa y Satisfacción con los servicios de la universidad ($\rho=.582^{**}$, $p<0.05$), indicando que a niveles altos de Gestión Administrativa existirán niveles Altos de Satisfacción con los servicios de la universidad.

Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción con las condiciones de seguridad, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018. Es decir, el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una relación fuerte, positiva y altamente significativa entre Gestión Administrativa y Satisfacción con las condiciones de seguridad ($\rho=.511^{**}$, $p<0.05$), indicando que a niveles altos de Gestión Administrativa existirán niveles Altos de Satisfacción con las condiciones de seguridad.

Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción con los precios, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018. Es decir, el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una relación fuerte, positiva y altamente significativa entre Gestión Administrativa y Satisfacción con los precios o costos ($\rho=.586^{**}$, $p<0.05$), indicando que a niveles altos de Gestión Administrativa existirán niveles Altos de Satisfacción con los precios.

Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción con el trato respetuoso, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018. Es decir, el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una relación fuerte, positiva y altamente significativa entre Gestión Administrativa y Satisfacción con el trato

respetuoso ($\rho=.634^{**}$, $p<0.05$), indicando que a niveles altos de Gestión Administrativa existirán niveles Altos de Satisfacción con el trato respetuoso.

Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018. Es decir, el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una relación fuerte, positiva y altamente significativa entre Gestión Administrativa y Satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje ($\rho=.732^{**}$, $p<0.05$), indicando que a niveles altos de Gestión Administrativa existirán niveles Altos de Satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje.

5.2. Recomendaciones

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

Se recomienda mejorar en la planificación y organización de las actividades del Programa de Crecimiento Personal (PCP), Jornada Académica Científica (JAC), el Programa de Vida y Deporte (PROVID) y el Programa de Formación en el Servicio (PROFES) en la oficina de enlace de Tacna, pues al igual que Cusco, presentó porcentajes significativos en los niveles bajos (46%) y medios (46%) de gestión administrativa y solo el 8% percibió niveles altos de la misma.

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

Programa de Vida y Deporte (PROVID) y el Programa de Formación en el Servicio (PROFES) en la oficina de enlace de Juliaca, pues al igual que Cusco y Tacna, presentó porcentajes altos en los niveles bajos (51%) y medios (37%) de gestión administrativa y solo el 11% percibió niveles altos de la misma.

Se recomienda a la Dirección General del PROESAD realizar y difundir el Manual de Organización y Función del personal en las oficinas de enlace.

Se recomienda a la Dirección General del PROESAD, realizar un mejor control sobre la asistencia laboral del Coordinador en la oficina.

Se recomienda a la Dirección General del PROESAD, mejorar las instalaciones sanitarias para una mejor atención a los estudiantes del PROESAD.

Se recomienda dar una inducción precisa, objetiva y oportuna a los estudiantes sobre el uso de la biblioteca online que cuenta la Universidad Peruana Unión.

Se recomienda a la Dirección General del PROESAD, realizar un estudio sobre el precio que cobran las demás universidades en la modalidad a distancia y hacer un comparativo con PROESAD.

Se recomienda realizar una capacitación a los docentes y personal de oficina, sobre el trato respetuoso hacia los demás, especialmente en las oficinas de enlace de Cusco, Tacna, Juliaca e Iquitos que tienen una percepción baja en la relación a las otras oficinas de enlace.

Se recomienda a la Dirección General del PROESAD, mejorar los materiales digitales y audiovisuales para una mejor enseñanza.

Se recomienda seleccionar a los docentes, quienes puedan dar orientaciones no solamente dentro del aula sino fuera de la misma.

Se recomienda mejorar el medio comunicación entre estudiante y docente en las asignaturas virtuales.

Para unas próximas investigaciones, se recomienda hacer una revisión más extensa en cuantos a los instrumentos de investigación, con el fin de poder encontrar instrumentos que se ajusten a la realidad de la población de estudio y estén estandarizadas y validadas.

Se recomienda continuar con esta investigación, enfocando nuevos parámetros y dimensiones, con el propósito de saber si los estudiantes del PROESAD se sienten satisfechos con el servicio que se le está brindando.

Referencias

- Alarid Dieguez, J. D. (2011). El magisterio mexicano y el SNTE ante las transformaciones del trabajo docente en México Mexican teachers and SNTE before the transformation of teaching in Mexico. *Jornal de Políticas Educacionais*, (10), 3–11.
- Alfarfo Alfaro, G. O. (2016). *El sistema de control interno y su incidencia en las unidades de logística y control patrimonial de la Municipalidad Provincial de Talara – 2014*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo, Escuela de Postgrado, Sección de Postgrado en Ciencias Económicas. Trujillo, Perú.
- Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M., and Reyes Pérez, D. E. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca Study of Student Satisfaction with the Educational Services to Universities of the Toluca Valley. *REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia Y Cambio En Educación*, 13(2), 5–26. Retrieved from www.rinace.net/reice/
- Basantes Avalos, R. A. (2017). *Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Unidad de Posgrado. Lima, Perú.
- Beltrán-Orenes, P., and Martínez-Pastor, E. (2017). Organización de la información y sujetos obligados en el portal de la transparencia de España Organization of the information and obligated subjects in the Portal of the Transparency of Spain. *El Profesional de La Información*, 26(5), 983–994.

- Bionel Tejedor, A. (2013). Matriz “ Importance Performance Analysis ” de atributos críticos de satisfacción de alumnos en ciencia y tecnología y medidas correctivas frente a la meta-acreditación institucional . *Ciencia Y Tecnología*, (13), 11–24.
- Bullón Villaizán, S. R. (2007a). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad*. (Tesis para optar el título de licenciada en psicología con mención en psicología educacional). Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencias y Letras Humanas. Lima, Perú.
- Bullón Villaizán, S. R. (2007b). *Satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad*. (Tesis para optar el título de licenciada en psicología con mención en psicología educacional). Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencias y Letras Humanas. Lima, Perú.
- Burgos Castro, O. L., and Cervera Orellano, A. M. (2017). *Elaboración del proceso administrativo en la Empresa Comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo*. (Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración). Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración. Pimentel, Chiclayo: Perú.
- Cadillo Sigueñas, E. M. (2017). *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016*. (Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gestión Pública). Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Perú.
- Campos Encalada, S. F., and Loza Chávez, P. M. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa*. (Trabajo de grado previo a la obtención del título de Licenciado en la Especialidad de Bibliotecología). Universidad Técnica del Norte,

Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología. Ibarra.

Campos Sotelo, A. M. (2017). *Cultura organizacional del personal administrativo en el Hospital Víctor Larco Herrera, Lima 2017*. (Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública). Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Perú.

Carrero Siabato, N., and Amayo Guio, C. A. (2012). Utilización de la metodología MUSA y su aplicación en el Estudio para monitorear periódicamente la satisfacción de estudiantes de la Universidad de los Andes ESAT, 20–26.

Cassagne, J. C. (2009). *El principio de legalidad y el control judicial de la discrecionalidad administrativa*. Buenos Aires, Argentina: Marcial Pons.

Chiavenato, I. (n.d.). Planeación estratégica. *Planeación Industrial*, 1–15.

Chiavenato, I. (2001). *Administración: Teoría, proceso y práctica*. Bogotá, Colombia: McGRAWHILL INTERAMERICANA S.A.

Chiliquinga Unaicho, E. P. (2013). *La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán*. (Tesis de grado previa la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing). Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía, Escuela de Administración de Em.

Dávila Urreiztieta, S. C., and Rojas Vera, L. R. (2000). Organización virtual, identidad y gerencia Virtual Organization, Identity and Management. *Telos*, 2(1), 93–106.

Del Aguila Echevarría, L. M. (2018). *Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pre grado de la escuela de sicología de la Universidad Científica del Perú, en relación a la calidad educativa, Iquitos - 2018*. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en psicología). Universidad Científica del Perú,

Facultad de Ciencias de la Salud, Programa Académico de Psicología. Inquitas, Perú.

Domínguez Barcenas, D., and Oñoro de Cabarcas, F. (1996). *La toma de decisión en la gestión administrativa de los centros educativos estatales de los núcleos de desarrollo educativo Nos 8 y 17 del distrito de Barranquilla*. (Trabajo de investigación presentado como requisito para optar al título de Magister en Administración Educativa). Universidad del Atlántico, Universidad de Antioquia, Maestría en Educación: Énfasis Administración Educativa. Barranquilla, Colombia.

Duchi Zaruma, M., and Andrade Maldonado, B. (2001). *Los procesos de gestión administrativa y pedagógica del núcleo "Nataniel Aguirre" de Colomi, Cochabamba-Bolivia: Hacia una perspectiva de redes de EIB en Suscal Cañar-Ecuador*. (Tesis presentada para la obtención del título de Magíster en Educación Intercultural Bilingüe, con las menciones en Planificación y Gestión Educativa y Formación Docente). Universidad Mayor de San Simón, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.

Gamboa Horna, E. R. (2016). *Caracterización del control interno de la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: caso minera andina For Sac.Trujillo, 2016*. (Tesis presentada para optar el título profesional de contador público). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad. Trujillo, Perú.

Gelvez Carrillo, J. S. (2010). *Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente*. Universidad Industrial De Santander.

Gil Zamora, C. A. (2016). *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del*

- usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui.* (Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión pública). Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Juanjuí, Perú.
- Gonzales Cornejo, O. G. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, UNA-Puno, 2017.* (Tesis). Universidad Nacional Del Altiplano – Puno, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Escuela Profesional de Administración. Puno, Perú.
- Gordón, R. (2013). *La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán.* (Tesis de grado previa la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing). Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial, Escuela De Administ.
- Gutiérrez Espinoza, R. E. (2012). *Propuesta de un plan de gestión administrativa financiera y operativa para el Auto Gut Mecanicentro.* (Tesis previa a la obtención del Título de Ingeniera Comercial). Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, Carrera de Administración de Empresas. Cuenca, Ecuador.
- Gutiérrez Manzaneda, A. R. (2018). *Satisfacción con servicios en estudiantes de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Lima Metropolitana.* (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología Presenta). Universidad Antonio Ruiz de Montoya, Facultad de Filosofía, Educación y Ciencias Humanas. Lima, Perú.
- Hernández, H. G., Cardona, D. A., and Del Rio, J. L. (2017). *Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas Strategic Direction : Projection of Technological*

- Innovation and Administrative Management in Small Enterprises. *Información Tecnológica*, 28(5), 15–22. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642017000500003>
- Hernández Arango, E. J. (2018). *Satisfacción respecto a la calidad educativa en estudiantes de enfermería de la Universidad Privada San Juan Bautista Filial Chincha octubre 2017*. (Tesis presentada para optar el título profesional de licenciado en enfermería). Universidad Privada San Juan Bautista Filial Chincha, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería. Chincha, Perú.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., and Baptista Lucio, M. del P. (2010). *Metodología de la investigación. México, McGrawHill, Quinta Edición, ISBN: 978-607-15-0291-9*. <https://doi.org/-> ISBN 978-92-75-32913-9
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., and Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación (Sexta edic)*. México, D.F: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Jara V., E. (2009). El control en el proceso administrativo. *UTA*, 1–19.
- Jave Minchan, T. N. (2017). *Satisfacción con el programa de bienestar universitario en la Facultad de Estomatología de la Universidad Nacional de Trujillo, año 2016*. (Tesis presentada para obtener el grado académico de bachiller en estomatología). Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Estomatología, Escuela de Estomatología. Trujillo, Perú.
- Juna Totoy, J. I., and Arias Pilamunga, N. P. (2011). *Plan de Mejora de la Gestión Administrativa, a Través de la Auditoría de Gestión del Patronato del Gobierno Provincial de Chimborazo para el Periodo 2011*. (Tesis para la obtención del Título de Ingenieros en Contabilidad y Auditoría CPA). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de

- Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. Riobamba, Ecuador.
- Krichesky, G. J., and Murillo, F. J. (2018). La colaboración docente como factor de aprendizaje y promotor de mejora. un estudio de casos. *Educación XXI*, 21(1), 135–156. <https://doi.org/10.5944/educXX1>.
- León Duarte, J. A. (2006). Metodología para la detección de requerimientos subjetivos en el diseño de producto.
- Lorenzo, M. D. (2017). Ley y eficacia. La centralización administrativa de la beneficencia en la Ciudad de México , 1877-1904. *Signos Históricos*, XIX(37), 64–95.
- Louffat, E. (2015). *Administración: fundamentos del proceso administrativo* (Cuarta edi). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Medina Pogo, J. L. (2012). *Modelo de gestión administrativa para el gobierno de la parroquia de Yaruquí, cantón Quito, provincia de Pichincha*. (Tesis para la obtención del título de ingeniera en administración pública). Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela de Administración Pública. Quito, Ecuador.
- Medina Ramírez, Y. A. (2018). *El proceso administrativo y su incidencia en atención al cliente en el servicio de cambio de divisas en el Centro Comercial Molina Plaza. La Molina. Lima- Perú. 2017*. (Tesis para obtener el título de licenciado en administración finanzas y negocios globales). Universidad Privada Telesup, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Escuela Profesional de Administración Finanzas y Negocios Globales. Lima, Perú.
- Mejía Mejía, J. (2009). *Calidad de gestión administrativa del presidente de campo local y nivel de satisfacción laboral de los pastores adventistas de El Salvador*. (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, Facultad de Ciencias

Administrativas. Montemorelos, México.

Navarro Stefanell, F., and Ramos Barrios, L. M. (2016). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad & Desarrollo*, 25, 245–267. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.19052/ed.3473> de

Nazario Nazario, C. A. (2016). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de los gobiernos locales del Perú: caso Municipalidad Provincial de Virú, 2016*. (Tesis). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad. Trujillo, Perú.

Oleas Morán, M. M. (2012). *Gestión administrativa y procesos académicos del colegio “Aurora Estrada de Ramírez.” de la ciudad de Guayaquil. Diseño e implementación de un portal web que optimice la gestión de la institución*. (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil, Unidad de Post-Grado, Investigación y Desarrollo, Maestría en Educación Informática. Guayaquil, Ecuador.

Osorio González, I. L. (2014). *El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis para obtener el título de Administradora de Empresas). Universidad Rafael Landívar, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Campus de Quetzaltenango.

Pascual Calderón, E. (2009). *Mejora de procesos en una imprenta que realiza trabajos de impresión offset, empleando la metodología Six Sigma*.

Pontón, H. (2009). Medición de la satisfacción del cliente como parte de la calidad de servicio de los distribuidores de equipos y materiales para el sector de la publicidad exterior en el municipio Maracaibo. *Coeptum Revista Electrónica de Gerencia Empresarial*, 1(1), 34–48.

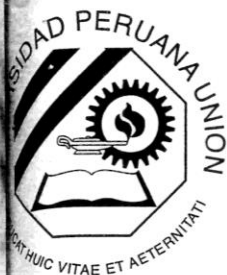
Rivas, C. F., and Guevara, D. (2012). Análisis de satisfacción del estudiante de

- Ingeniería Agronómica de la Universidad de Oriente, Venezuela. *Revista Científica UDO Agrícola*, 12(4), 890–898.
- Salinas Gutiérrez, A., Morales Lozano, J. A., and Martínez Cambor, P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la universidad autónoma de tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 31, 39–55.
- Surdez-Pérez, E. G., Sandoval-Caraveo, M. C., and Lamoyi-Bocanegra, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria Student Satisfaction in an Evaluation of the Quality of University Education Abstract. *Educación Y Educadores*, 21(1), 9–26.
<https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Tejada Arquíñego, L. C. (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital de Bellavista Callao*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional del Callao, Facultad de Ciencias Contables, Instituto de Investigación. Bellavista, Callao, Perú.
- Toala Toala, G. M. (2017). La gestión de la calidad universitaria en las carreras de administración, fuente de desarrollo en la educación superior The management of university quality in management careers, a source of development in higher education. *Dom. Cien.*, 3(1), 466–488.
- Torres Folgar, C. M. (2013). *Proceso administrativo en oficinas contables de los municipios de Asunción Mita y Jutiapa*. (Tesis de grado presentado al consejo de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales). Universidad Rafael Landívar, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Licenciatura en Administración de Empresas. Jutiapa.
- Villacreses Salvatierra, C. M. (2017). *Los procesos administrativos del gobierno*

- autónomo descentralizado del Cantón Jipijapa y su incidencia en el desarrollo institucional.* (Proyecto de investigación para la obtención del título de economista). Universidad Estatal Del Sur De Manabí “UNESUM”, Facultad de Ciencias Económicas, Carrera Gestión Empresarial, Jipijapa, Manabí: Ecuador.
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad Y Sociedad*, 9(2), 247–252.
- Wills-Espinosa, N., Cevallos-Icaza, M. I., Sadi, G., and Ancin Adell, I. (2017). La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional : el caso de una universidad ecuatoriana. *Austral Comunicación*, 6(1), 133–160.
- Yáñez Luna, M. C. (2010). *Mejoramiento de los procesos de la gestión administrativa con énfasis en el área logística de roche ecuador s.a. (División diagnóstica).* (Tesis presentada como requisito previo a la obtención del grado de Ingeniera Comercial). Escuela Politécnica del Ejército, Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio.

Anexos

Anexo 1. RESOLUCIÓN N° 012-2001-R/UPeU



RESOLUCIÓN N° 012-2001-R/UPeU

Ñaña, Lima, 06 de febrero del 2001

VISTO:

El proyecto formulado y presentado por la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas sobre el Programa Especial a Distancia (PROESAD) para las Carreras Profesionales de Contabilidad y Administración, bajo el sistema de educación universitaria a distancia y modalidad no presencial;

CONSIDERANDO:

Que el proyecto reúne las condiciones académicas mínimas del sistema de educación universitaria para desarrollar en favor de terceros interesados la enseñanza de las carreras profesionales de Contabilidad y Administración, bajo el sistema de educación a distancia y modalidad no presencial. Para cuyo efecto la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas a través de sus órganos internos formularán, esbozarán y administrarán los planes de estudios, cronogramas, formas y modalidad conducentes al mismo proyecto;

Que las condiciones administrativas del proyecto permitirán el control y supervisión académico y el autosostenimiento financiero del mismo, sin mayores cargas a la Universidad que las asumidas expresamente por acuerdo del Consejo Universitario y autorizados por la Administración de misma Universidad.

Que la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas como ente académico-administrativo y promotora expresa del proyecto (PROESAD) debe asumir la responsabilidad de adscribir el referido proyecto como parte orgánica de la misma Facultad, determinando esta la organización, implementación, desarrollo, control y administración en su nivel correspondiente, sin perjuicio de las coordinaciones y supervisión académico-administrativa del Vicerrectorado y de la administración de la Universidad a través de los órganos que esta misma determine;

Que el proyecto (PROESAD) como programa especial sólo comprenderá territorialmente la ciudades de Huamanga y Huanta en Ayacucho y Lima Metropolitana; quedando la Universidad en la potestad de ampliar o restringir su cobertura por decisión y necesidad propia de la Universidad.

Que el proyecto fue aprobado por sesión ordinaria del Consejo Universitario del 01 de febrero del 2001;

SE RESUELVE:

- Primero: Aprobar el proyecto del **PROGRAMA ESPECIAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (PROESAD)** por el sistema universitario de educación a distancia y bajo la modalidad no presencial conducentes al desarrollo de estudios de las carreras profesionales de Contabilidad y Administración conforme las condiciones académicas y administrativas mínimas del nivel universitario.
- SEGUNDO: Adscribir orgánica y administrativamente el Programa Especial de Educación a Distancia (PROESAD) a la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas como programa especial piloto, asumiendo esta la responsabilidad administrativa de organización, implementación, desarrollo control y administración del mismo en su nivel correspondiente, sin perjuicio de las coordinaciones académico-administrativas del Vicerrectorado y la misma administración de la Universidad.
- TERCERO: Nombrar al Vicerrectorado de la Universidad como ente académico supervisor del Programa Especial de Educación a Distancia (PROESAD).
- CUARTO: Autorizar la apertura de las Oficinas de Coordinación y/o Enlace Académico-administrativo para el PROESAD, dentro del territorio de las ciudades de Ayacucho, capital de Huamanga y Huanta, y Lima Metropolitana, en esta última si fuera necesario.

Regístrese y comuníquese,



[Handwritten Signature]
Dr. Nerling Alomía Bartra
RECTOR



[Handwritten Signature]
Walter Gonzales Taco
SECRETARIO GENERAL

Anexo 2. RESOLUCIÓN N° 291-2007/UPeU-CU



Universidad Peruana Unión
Secretaría General

RESOLUCIÓN N° 291-2007/UPeU-CU

Archivo Académico

Ñaña, Lima, 1 de marzo del 2007

Archivo Central

CONSIDERANDO:

Que el Consejo Universitario es competente para aprobar el cambio de denominación de sus programas académicos;

Carnés Universitarios

Que el Consejo Universitario en su sesión del 1 de marzo del 2007, aprobó el cambio de denominación del Programa Especial de Educación a Distancia por el de PROGRAMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA (PROESAD);

Grados y Títulos

Estando acordado por el Consejo Universitario en su sesión del 1 de marzo del 2007;

Registro Académico

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 23733, el Estatuto y el Reglamento General de Estudios de la Universidad;

SE RESUELVE:

Trámite Documentario

Aprobar el CAMBIO DE DENOMINACIÓN del Programa Especial de Educación a Distancia por el de PROGRAMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA (PROESAD).

Regístrese y comuníquese.

Protocolo Académico

Estadísticas



Dra. Leonor Segunda Bustinza Cabala
RECTORA



Abog. René Wöberth Gonzales Taco
SECRETARIO GENERAL

Anexo 3. RESOLUCIÓN N° 039-2013/UPeU-AU



Una Institución Adventista

Universidad Peruana Unión
Secretaría General

"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

RESOLUCIÓN N° 039-2013/UPeU-AU

Ñaña, Lima, 20 de noviembre de 2013

VISTO el acta de la Asamblea Universitaria, del 20 de noviembre de 2013;

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 23733 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Asamblea Universitaria, en la sesión del 20 de noviembre de 2013, aprobó la Creación de la Unidad Académica Administrativa de Educación Distancia, a partir de la fecha, para toda las carreras de pregrado y posgrado; Diplomados, Seminarios, Talleres, Trabajo de Campo, Prácticas Pre-profesionales, investigaciones clínicas, solución de problemas, trabajos de laboratorio, evaluaciones, situaciones de problemas etc. Dicha Unidad Académica Administrativa de Educación a Distancia se denomina (PROESAD), Programa de Educación Superior a Distancia;

De conformidad con el acuerdo de la Asamblea Universitaria en su sesión del 20 de noviembre de 2013, y en uso de las facultades conferidas por el inciso b) del artículo 29 de la Ley Universitaria N° 23733; el artículo 31, inciso d) del Estatuto de la Universidad;

SE RESUELVE:

Aprobar la **Creación de la Unidad Académica Administrativa de Educación Distancia**, a partir de la fecha, para toda las carreras de pregrado y posgrado; Diplomados, Seminarios, Talleres, Trabajo de Campo, Prácticas Pre-profesionales, investigaciones clínicas, solución de problemas, trabajos de laboratorio, evaluaciones, situaciones de problemas etc. Dicha Unidad Académica Administrativa de Educación a Distancia se denomina (PROESAD), Programa de Educación Superior a Distancia.

Regístrese y comuníquese.



Teodosia Maximina Contreras Castro
Dra. Teodosia Maximina Contreras Castro
RECTORA



Salomón Vásquez Villanueva
Dr. Salomón Vásquez Villanueva
SECRETARIO GENERAL

Anexo 4. RESOLUCIÓN N° 3477-2013/UPeU-CU



Una Institución Adventista

Universidad Peruana Unión

Secretaría General

Ñaña, Lima, 17 de julio de 2014

Se ha expedido la RESOLUCIÓN N° 3477-2013/UPeU-CU; que sigue:

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN.- RESOLUCIÓN N° 3477-2013/UPeU-CU.- Ñaña, Lima, 19 de diciembre de 2013.

VISTO el acta del Consejo Universitario, del 10 de enero de 2013;

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 23733 y el Estatuto de la Universidad;

Que el Consejo Universitario, en su sesión del 10 de enero de 2013, aprobó la Creación y el Funcionamiento de las Oficinas de Enlace;

De conformidad con el acuerdo tomado por el Consejo Universitario en su sesión del 10 de enero de 2013; y en uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 23733 y el Estatuto de la Universidad;

SE RESUELVE:


Aprobar la **Creación y el Funcionamiento de las Oficinas de Enlace**, considerando las siguientes especificaciones:

Oficina de Enlace	Sección	Oficina de Enlace	Sección
Lima	1	Piura	21
Huancayo	4	Arequipa	6
Cerro de Pasco	23	Tacna	9
Juliaca	10	Moquegua	16
Tarapoto	11	Ayacucho	2
Pucallpa	3	Huancavelica	20
Huánuco	22	Ica	24
Cusco	5	Iquitos	12
Puerto Maldonado	13	Trujillo	8
Espinar	14	Chimbote	17
Apurímac	19	Cajamarca	15
Chiclayo	7	Amazonas	25
Tumbes	18	Guayaquil (Ecuador)	

Regístrese y comuníquese.- (FDO).- Dra. Teodosia Maximina Contreras Castro, Rectora de la Universidad Peruana Unión.- (FDO).- Queleón Elmer Mamani Quispe, Secretario General de la Universidad Peruana Unión.

Lo que transcribo a usted para su conocimiento y demás fines.




Dr. Queleón Elmer Mamani Quispe
SECRETARIO GENERAL

Anexo 5: Formato de Licenciamiento C2

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA
FORMATO DE LICENCIAMIENTO C
ANÁLISIS DE MALLA CURRICULAR Y CRÉDITOS ACADÉMICOS



C2

NOMBRE DE LA UNIVERSIDAD		UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN			
NOMBRE DEL PROGRAMA	CONTABILIDAD Y GESTIÓN TRIBUTARIA MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	CÓDIGO DEL PROGRAMA	P09	FECHA DE ACTUALIZACIÓN DE LA MALLA CURRICULAR	17/12/15
NIVEL DE ENSEÑANZA	PRE GRADO			DURACIÓN DEL PROGRAMA EN AÑOS	5
				NÚMERO DE SEMESTRES POR AÑO (SÓLO PREGRADO)	2

SECCIÓN 1: PERIODO ACADÉMICO Y VALOR DEL CRÉDITO ACADÉMICO EN HORAS (1).

Semestre	Cuatrimestre	Trimestre
X		

16 Teoría 32 Práctica

SECCIÓN 2: PRINCIPALES INDICADORES

	HORAS LECTIVAS (2)			CRÉDITOS ACADÉMICOS (3)			% DE CRÉDITOS
	Estudios específicos y de especialidad	Estudios generales	Educación a distancia	Teoría	Práctica	Total	
TOTALES	2,256.00	2,368.00	4,624.00	141.00	74.00	215.00	128%
Estudios específicos y de especialidad	1,680.00	2,016.00	3,696.00	105.00	63.00	168.00	78%
Estudios generales	576.00	352.00	928.00	36.00	11.00	47.00	22%
Educación a distancia	640.00	672.00	1,312.00	40.00	21.00	61.00	28%

SECCIÓN 3: MALLA CURRICULAR

PERIODO ACADÉMICO	NOMBRE DEL CURSO	CURSO GENERAL S/N	EDUCACIÓN A DISTANCIA S/N	HORAS LECTIVAS			CRÉDITOS ACADÉMICOS		
				TEORÍA	PRÁCTICA	TOTAL DE HORAS LECTIVAS (4)	TEORÍA (5)	PRÁCTICA (6)	TOTAL DE CRÉDITOS OTORGADOS (7)
1	Capacidades Comunicativas I	S	N	16.00	32.00	48.00	1.00	1.00	2.00
	Doctrina Contable	N	N	48.00	32.00	80.00	3.00	1.00	4.00
	Formación y Desarrollo Integral I	S	N	32.00	-	32.00	2.00	-	2.00
	Informática	S	S	16.00	32.00	48.00	1.00	1.00	2.00
	Introducción a la Filosofía	S	S	32.00	-	32.00	2.00	-	2.00
	Matemática	S	N	32.00	32.00	64.00	2.00	1.00	3.00
	Salud y Cultura Física I	S	N	32.00	32.00	64.00	2.00	1.00	3.00
	Técnicas de Estudio e Investigación	S	S	16.00	32.00	48.00	1.00	1.00	2.00
2	Capacidades Comunicativas II	S	N	16.00	32.00	48.00	1.00	1.00	2.00
	Contabilidad Financiera I	N	N	48.00	32.00	80.00	3.00	1.00	4.00
	Educación Ambiental y Desarrollo Sostenible	S	S	32.00	-	32.00	2.00	-	2.00
	Formación y Desarrollo Integral II	S	N	32.00	-	32.00	2.00	-	2.00
	Informática aplicada	N	S	-	64.00	64.00	-	2.00	2.00
	Liderazgo y Desarrollo Personal	S	S	32.00	-	32.00	2.00	-	2.00
	Metodología de la Investigación	N	N	32.00	32.00	64.00	2.00	1.00	3.00
	Salud y Cultura Física II	S	N	32.00	32.00	64.00	2.00	1.00	3.00
3	Contabilidad Financiera II	N	N	48.00	32.00	80.00	3.00	1.00	4.00
	Derecho Empresarial	N	S	32.00	32.00	64.00	2.00	1.00	3.00
	Educación para la Vida I	S	N	-	32.00	32.00	-	1.00	1.00
	Estadística General	N	S	32.00	32.00	64.00	2.00	1.00	3.00
	Formación y Desarrollo Integral III	S	N	32.00	-	32.00	2.00	-	2.00
	Matemática Aplicada para los Negocios I	N	N	32.00	32.00	64.00	2.00	1.00	3.00
	Microeconomía	N	S	32.00	32.00	64.00	2.00	1.00	3.00
	Proceso Administrativo	N	N	48.00	-	48.00	3.00	-	3.00
4	Contabilidad Financiera III	N	N	48.00	32.00	80.00	3.00	1.00	4.00
	Contabilidad de Instituciones Adventistas	N	S	16.00	32.00	48.00	1.00	1.00	2.00
	Educación para la Vida II	S	N	-	32.00	32.00	-	1.00	1.00
	Estadística Aplicada	N	S	32.00	32.00	64.00	2.00	1.00	3.00
	Formación y Desarrollo Integral IV	S	N	32.00	-	32.00	2.00	-	2.00
	Imposición a la Renta	N	N	48.00	32.00	80.00	3.00	1.00	4.00
	Macroeconomía	N	S	16.00	32.00	48.00	1.00	1.00	2.00
	Matemática Aplicada para los Negocios II	N	N	32.00	32.00	64.00	2.00	1.00	3.00
5	Contabilidad de Costos I	N	N	48.00	32.00	80.00	3.00	1.00	4.00
	Deontología Profesional	N	S	16.00	32.00	48.00	1.00	1.00	2.00
	Educación para la Vida III	S	N	-	32.00	32.00	-	1.00	1.00
	Formación y Desarrollo Integral V	S	N	32.00	-	32.00	2.00	-	2.00
	Imposición al Consumo	N	N	32.00	32.00	64.00	2.00	1.00	3.00
	Inglés Intermedio I	N	S	32.00	64.00	96.00	2.00	2.00	4.00
	Investigación y Redacción de Artículos Científicos	N	S	16.00	32.00	48.00	1.00	1.00	2.00
	Valuación de los Estados Financieros	N	N	48.00	32.00	80.00	3.00	1.00	4.00
6	Análisis e Interpretación de Estados Financieros	N	N	32.00	32.00	64.00	2.00	1.00	3.00
	Contabilidad Computarizada	N	S	32.00	32.00	64.00	2.00	1.00	3.00
	Contabilidad de Costos II	N	N	48.00	32.00	80.00	3.00	1.00	4.00
	Control Interno y Peritaje	N	N	48.00	-	48.00	3.00	-	3.00
	Creatividad y Emprendedorismo I	N	S	16.00	32.00	48.00	1.00	1.00	2.00
	Educación para la Vida IV	S	N	-	32.00	32.00	-	1.00	1.00
	Formación y Desarrollo Integral VI	S	N	32.00	-	32.00	2.00	-	2.00
	Inglés Intermedio II	N	S	32.00	64.00	96.00	2.00	2.00	4.00

PERIODO ACADÉMICO	NOMBRE DEL CURSO	CURSO GENERAL S/N	EDUCACIÓN A DISTANCIA S/N	HORAS LECTIVAS			CRÉDITOS ACADÉMICOS		
				TEORÍA	PRÁCTICA	TOTAL DE HORAS LECTIVAS (4)	TEORÍA (5)	PRÁCTICA (6)	TOTAL DE CRÉDITOS OTORGADOS (7)
7	Auditoría Financiera	N	N	48.00	32.00	80.00	3.00	1.00	4.00
	Contabilidad Gerencial	N	N	32.00	32.00	64.00	2.00	1.00	3.00
	Contabilidad Pública	N	S	48.00	-	48.00	3.00	-	3.00
	Creatividad y Emprendedorismo II	N	S	16.00	32.00	48.00	1.00	1.00	2.00
	Finanzas I	N	N	48.00	32.00	80.00	3.00	1.00	4.00
	Formación y Desarrollo Integral VII	S	N	32.00	-	32.00	2.00	-	2.00
	Tesis I	N	N	48.00	32.00	80.00	3.00	1.00	4.00
8	Auditoría Tributaria	N	N	48.00	32.00	80.00	3.00	1.00	4.00
	Creatividad y Emprendedorismo III	N	S	16.00	32.00	48.00	1.00	1.00	2.00
	Electivo I	N	N	48.00	-	48.00	3.00	-	3.00
	Finanzas II	N	N	48.00	32.00	80.00	3.00	1.00	4.00
	Formación y Desarrollo Integral VIII	S	N	32.00	-	32.00	2.00	-	2.00
	Marketing	N	S	48.00	-	48.00	3.00	-	3.00
	Tesis II	N	N	32.00	64.00	96.00	2.00	2.00	4.00
9	Auditoría de Gestión	N	N	48.00	32.00	80.00	3.00	1.00	4.00
	Contabilidad Internacional	N	N	48.00	-	48.00	3.00	-	3.00
	Dirección Empresarial	N	S	48.00	-	48.00	3.00	-	3.00
	Electivo II	N	N	48.00	-	48.00	3.00	-	3.00
	Formación y Desarrollo Integral IX	S	N	32.00	-	32.00	2.00	-	2.00
	Proyectos de Inversión	N	S	32.00	32.00	64.00	2.00	1.00	3.00
	Tesis III	N	N	32.00	64.00	96.00	2.00	2.00	4.00
10	Formación y Desarrollo Integral X	S	N	32.00	-	32.00	2.00	-	2.00
	Pasantía Contable	N	N	-	640.00	640.00	-	20.00	20.00
11									
12									

Nota: Se completará tantas formatos C2 como programas declare la universidad.

(1) Seleccione con un signo (x) el tipo de periodo académico del programa de estudio, semestral, cuatrimestral o trimestral. También debe seleccionar el valor del crédito académico en horas lectivas de teoría y práctica.

(2) Los totales de horas lectivas, de estudios específicos, de estudios generales y de educación a distancia, son auto-calculados en el formato, no requieren ser completados por la universidad.

(3) Los totales de créditos académicos, de estudios específicos, de estudios generales y de educación a distancia, son auto-calculados en el formato, no requieren ser completados por la universidad.

(4) (5) (6) y (7) Estos campos son auto-calculados en el formato, no requiere ser completados por la universidad.

NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL: TEODOSIA MAXIMINA CONTRERAS CASTRO
 DECLARO BAJO JURAMENTO, LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN PRESENTADA, PARA LA REVISIÓN DOCUMENTARIA EN EL PROCEDIMIENTO DE LICENCIAMIENTO DE ESTA UNIVERSIDAD;
 CASO CONTRARIO, ASUMO LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA O PENAL QUE CORRESPONDA.

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA
 FORMATO DE LICENCIAMIENTO C
 ANÁLISIS DE MALLA CURRICULAR Y CRÉDITOS ACADÉMICOS



NOMBRE DE LA UNIVERSIDAD		UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN		
NOMBRE DEL PROGRAMA	ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA	CÓDIGO DEL PROGRAMA	POS	FECHA DE ACTUALIZACIÓN DE LA MALLA CURRICULAR
NIVEL DE ENSEÑANZA	PRE GRADO			DURACIÓN DEL PROGRAMA EN AÑOS
				NÚMERO DE SEMESTRES POR AÑO (SÓLO PREGRADO)

SECCIÓN 1: PERIODO ACADÉMICO Y VALOR DEL CRÉDITO ACADÉMICO EN HORAS (1).

Semestre	Cuatrimestre	Trimestre
X		

16 Teoría 32 Práctica

SECCIÓN 2: PRINCIPALES INDICADORES

	HORAS LECTIVAS (2)		CRÉDITOS ACADÉMICOS (3)			% DE CRÉDITOS	
TOTALES	2,448.00	1,920.00	4,368.00	153.00	60.00	213.00	133%
Estudios específicos y de especialidad	1,872.00	1,568.00	3,440.00	117.00	49.00	166.00	78%
Estudios generales	576.00	352.00	928.00	36.00	11.00	47.00	22%
Educación a distancia	864.00	544.00	1,408.00	54.00	17.00	71.00	33%

SECCIÓN 3: MALLA CURRICULAR

PERIODO ACADÉMICO	NOMBRE DEL CURSO	CURSO GENERAL S/N	EDUCACIÓN A DISTANCIA S/N	HORAS LECTIVAS		CRÉDITOS ACADÉMICOS			
				TEORÍA	PRÁCTICA	TOTAL DE HORAS LECTIVAS (4)	TEORÍA (5)	PRÁCTICA (6)	TOTAL DE CRÉDITOS OTORGADOS (7)
1	Capacidades Comunicativas I	S	N	16.00	32.00	48.00	1.00	1.00	2.00
	Formación y Desarrollo Integral I	S	N	32.00	-	32.00	2.00	-	2.00
	Informática	S	S	16.00	32.00	48.00	1.00	1.00	2.00
	Introducción a la Filosofía	S	S	32.00	-	32.00	2.00	-	2.00
	Introducción a los Negocios Internacionales	N	N	64.00	-	64.00	4.00	-	4.00
	Salud y Cultura Física I	S	N	32.00	32.00	64.00	2.00	1.00	3.00
	Teoría General de la Administración	N	N	48.00	32.00	80.00	3.00	1.00	4.00
	Técnicas de Estudio e Investigación	S	S	16.00	32.00	48.00	1.00	1.00	2.00
2	Capacidades Comunicativas II	S	N	16.00	32.00	48.00	1.00	1.00	2.00
	Educación Ambiental y Desarrollo Sostenible	S	S	32.00	-	32.00	2.00	-	2.00
	Formación y Desarrollo Integral II	S	N	32.00	-	32.00	2.00	-	2.00
	Globalización	N	S	32.00	32.00	64.00	2.00	1.00	3.00
	Liderazgo y Desarrollo Personal	S	S	32.00	-	32.00	2.00	-	2.00
	Matemática	S	N	32.00	32.00	64.00	2.00	1.00	3.00
	Proceso Administrativo	N	N	48.00	32.00	80.00	3.00	1.00	4.00
	Salud y Cultura Física II	S	N	32.00	32.00	64.00	2.00	1.00	3.00
3	Contabilidad I	N	N	48.00	-	48.00	3.00	-	3.00
	Creatividad y Emprendedorismo I	N	S	48.00	-	48.00	3.00	-	3.00
	Educación para la Vida I	S	N	-	32.00	32.00	-	1.00	1.00
	Estadística General	N	S	16.00	32.00	48.00	1.00	1.00	2.00
	Formación y Desarrollo Integral III	S	N	32.00	-	32.00	2.00	-	2.00
	Gestión del Talento Humano I	N	N	32.00	32.00	64.00	2.00	1.00	3.00
	Legislación Laboral	N	S	48.00	-	48.00	3.00	-	3.00
	Matemática para los Negocios	N	N	16.00	32.00	48.00	1.00	1.00	2.00
4	Microeconomía	N	N	16.00	32.00	48.00	1.00	1.00	2.00
	Contabilidad II	N	N	48.00	-	48.00	3.00	-	3.00
	Creatividad y Emprendedorismo II	N	S	48.00	-	48.00	3.00	-	3.00
	Cálculo Financiero	N	N	16.00	32.00	48.00	1.00	1.00	2.00
	Educación para la Vida II	S	N	-	32.00	32.00	-	1.00	1.00
	Estadística Aplicada	N	S	16.00	32.00	48.00	1.00	1.00	2.00
	Formación y Desarrollo Integral IV	S	N	32.00	-	32.00	2.00	-	2.00
	Gestión del Talento Humano II	N	N	32.00	32.00	64.00	2.00	1.00	3.00
5	Macroeconomía	N	S	16.00	32.00	48.00	1.00	1.00	2.00
	Marketing I	N	N	48.00	-	48.00	3.00	-	3.00
	Comportamiento y Desarrollo Organizacional	N	S	32.00	32.00	64.00	2.00	1.00	3.00
	Costos y Presupuestos	N	S	32.00	32.00	64.00	2.00	1.00	3.00
	Educación para la Vida III	S	N	-	32.00	32.00	-	1.00	1.00
	Electivo I	N	N	48.00	-	48.00	3.00	-	3.00
	Formación y Desarrollo Integral V	S	N	32.00	-	32.00	2.00	-	2.00
	Herramientas para la Investigación	N	N	32.00	32.00	64.00	2.00	1.00	3.00
6	Investigación de Mercados	N	N	48.00	-	48.00	3.00	-	3.00
	Modelos Cuantitativos y de Optimización	N	S	32.00	32.00	64.00	2.00	1.00	3.00
	Derecho del Comercio Internacional	N	S	48.00	-	48.00	3.00	-	3.00
	Educación para la Vida IV	S	N	-	32.00	32.00	-	1.00	1.00
	Electivo II	N	N	48.00	-	48.00	3.00	-	3.00
	Finanzas I	N	N	32.00	32.00	64.00	2.00	1.00	3.00
	Formación y Desarrollo Integral VI	S	N	32.00	-	32.00	2.00	-	2.00
	Gestión de la Cadena de Suministro	N	S	32.00	32.00	64.00	2.00	1.00	3.00
Marketing II	N	S	32.00	32.00	64.00	2.00	1.00	3.00	

Anexo 6: Reglamento general de estudios (UPeU)

Reglamento General de Estudios (UPeU)

TÍTULO XI DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

Art. 165. La UPeU a través de sus Facultades o escuelas, previa aprobación del proyecto académico y curricular por el Consejo Universitario, desarrolla programas especiales de educación a distancia.

Estos programas son administrativa y académicamente parte de una Facultad o escuela y funciona en coordinación con PROESAD (Programa de Educación a Distancia), cuyos integrantes son nombrados por el Consejo Universitario.

Art. 166. Para ser considerado alumno de la modalidad de educación a distancia se requiere:

- a) Tener una edad igual o mayor a 18 años.
- b) Acreditar una ocupación habitual o permanente con el certificado de trabajo o los documentos tributarios.

Art. 167. El ingresante o alumno de la modalidad de educación a distancia puede variar su ingreso o solicitar su traslado interno a la modalidad presencial sin costo alguno por convalidación, validación y por el mérito de una solicitud expresa. Producida y aprobada la solicitud, el ingresante o alumno no puede reingresar a la modalidad anterior.

Art. 168. El ingresante o alumno a una modalidad presencial por ninguna causa puede variar su ingreso o solicitar su traslado interno a una modalidad de educación a distancia.

Art. 169. No existe reserva de matrícula ni devolución de los derechos correspondientes en la modalidad de educación a distancia.

El ingresante o alumno puede optar por insertarse a la modalidad presencial en la misma especialidad u otra sin costo alguno mediante una solicitud expresa.

Art. 170. El alumno de la modalidad a distancia, sin perjuicio de sus propias características y naturaleza, debe cumplir las mismas exigencias académico-administrativas de matrícula, traslado interno dentro de la misma modalidad, convalidación o validación, variación de asignaturas, modificación y cancelación de matrícula, sanciones por faltas en la

evaluación, modalidades de evaluación, proceso resultado y todo lo demás conforme a las normas del presente Reglamento.

Art. 171. Los responsables de la evaluación del alumno asumen la obligación de emitir los registros y documentos académicos requeridos por la UPeU dentro de los plazos previstos y determinados por el órgano administrativo correspondiente.

Estos registros y documentos académicos se sujetan las normas del presente Reglamento en cuanto su naturaleza y características lo determinen.

Art. 172. Según lo permitan los medios y recursos informáticos, el proceso y gestión de registros y documentos académicos de esta modalidad está orientado y regulado por la Secretaría General.

Art. 173. Para el desarrollo y funcionamiento del programa se requiere un mínimo de alumnos sustentado en el presupuesto operativo formulado, por PROESAD y aprobado al inicio del período o ciclo académico, por el Consejo Universitario previa coordinación con la Gerencia General.

Art. 174. La UPeU, a través de sus órganos de dirección y gestión previo acuerdo del Consejo Universitario, puede recesar temporal o definitivamente el programa en resguardo de su prestigio, buen nombre y reputación, o por inexistencia de las condiciones mínimas determinadas en el proyecto de su creación u otras causas que vulneren la estabilidad financiera, económica o académica de la UPeU. Producido el receso los alumnos, proceden a solicitar su inserción en la modalidad presencial en un plazo no mayor de un año académico, vencido éste, el alumno pierde la vacante correspondiente.

Art. 175. Para efectos del monitoreo, supervisión, tutoría y orientación del alumno del programa se requiere como mínimo el título profesional universitario y una experiencia universitaria docente de tres años.

Anexo 7: DIRECTIVA N° 002-2006/UPeU-SG

DIRECTIVA N° 002-2006/UPeU-SG

**SOBRE MATRÍCULA DE ALUMNOS DEL RÉGIMEN ACADÉMICO
PRESENCIAL EN EL PROGRAMA DE EDUCACIÓN PARA
ADULTOS (PROESAD) Y VICEVERSA**

CONSIDERANDO:

Que la oferta académica en la sede de estudios de Lima en la UPeU ofrece programaciones académicas en dos regimenes académicos distintivos, pero igualmente idénticos en su contenido y naturaleza;

Que el Programa de Educación Superior para Adultos (PROESAD) a través de su programación académica regular y extraprogramática ofrece asignaturas (cursos) de las carreras profesionales de Contabilidad y Administración;

Que la programación académica ofertada por PROESAD es la misma que también es ofertada para el régimen académico presencial de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Que el artículo 53 del Reglamento General de Estudios prevé la posibilidad de que el alumno, además de matricularse en los cursos de su Escuela o Facultad, pueda cursar asignaturas (cursos) de otra Escuela o Facultad bajo las condiciones descritas por el referido Reglamento.

Que el referido artículo no hace distinción ni exige sobre si el programa de esa otra Escuela o Facultad debe tener el mismo régimen académico, en este caso presencial o no presencial.

Que el artículo 53 del Reglamento en mención señala algunas restricciones que para el caso de la posibilidad de que se acceda a la matrícula de los alumnos del régimen presencial en el no presencial debe regularse;

En uso de las atribuciones del Estatuto y el Reglamento General de Estudios de la Universidad:

SE RESUELVE:

PRIMERO: Emitir la directiva que oriente y posibilite la matrícula de los alumnos del régimen académico presencial en el Programa de Educación Superior para Adultos a Distancia (PROESAD).

SEGUNDO: Establecer que los alumnos del programa y régimen académico presencial de estudios de las Escuelas o Facultades de la UPeU pueden matricularse en los cursos programados en PROESAD.

TERCERO: Determinar que las condiciones académicas y administrativas financieras para que los alumnos del régimen presencial puedan cursar asignaturas en el régimen no presencial son las siguientes:

- a) El alumno debe tener como sede de estudios el lugar donde se desarrolla el programa no presencial (PROESAD).
- b) La matrícula académica del alumno no debe permitir el cruce del horario de clases presenciales y las sesiones de tutoría.
- c) El alumno debe primero haber agotado, concluir íntegramente, toda su matrícula con las asignaturas del programa presencial.
- d) El alumno debe:
 - d.1. Haber culminado el VI ciclo académico de la carrera profesional en el programa presencial.
 - d.2. El total de créditos a obtener en el programa no presencial no debe superar veinte (20). El límite antes prescrito no es aplicable cuando el alumno es asimismo trabajador de la UPeU.
 - d.3. Tener los requisitos académicos para la matrícula en el curso.
 - d.4. Asumir el costo académico conforme la tarifa del programa presencial.
- e) Los alumnos del programa o régimen no presencial (PROESAD) pueden matricularse en los cursos del programa presencial sin límite ni condición alguna, salvo las propias de la programación académica, cruce de horarios, cumplimiento de requisitos académicos y pago de los derechos del programa presencial.

CUARTO: Encargar la difusión y aplicación de la presente directiva a la Secretaría General a partir del año académico 2006.

SECRETARIA GENERAL

Anexo 8: DIRECTIVA 0022008/UPeUSG

DIRECTIVA 0022008/UPeUSG

SOBRE CUMPLIMIENTO DE PROCESOS ACADÉMICOS EN EL PROGRAMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR PARA ADULTOS (PROESAD)

CONSIDERANDO:

Que el Programa Especial de Educación para Adultos (PROESAD) es un programa con algunas particularidades en el desarrollo de sus actividades académicas.

Que los procesos académicos y administrativos derivados de las actividades de PROESAD deben ser adecuados a las necesidades de funcionamiento del referido programa.

Se resuelve:

PRIMERO: Aprobar la directiva sobre cumplimiento y desarrollo de procesos académicos en el Programa Especial de Educación para Adultos (PROESAD).

Establecer que la presente directiva es aplicable a todos los alumnos que estén adscritos a PROESAD, sea cual fuere su nivel o modalidad para cursar estudios, sin perjuicio de lo dispuesto en el Reglamento General de Estudios.

Es asimismo observable por los docentes en los alcances que están determinados en la presente directiva.

SEGUNDO: La asistencia de los alumnos al desarrollo de las actividades académicas en PROESAD se sujeta a las condiciones siguientes:

2.1. La asistencia de los alumnos a las sesiones de tutoría es presencial y sea cual fuere su naturaleza, nivel o modalidad es obligatoria.

2.2. Debido a la naturaleza y carácter de las sesiones de tutoría no existe exoneración ni margen para la inasistencia del alumno. La sola inasistencia a una (1) sesión programada da lugar a la descalificación del alumno en la asignatura por inasistencia.

2.3. El alumno excepcionalmente puede justificar su inasistencia sólo hasta una (1) vez por motivos justificados y acreditados de enfermedad o accidente grave.

TERCERO: Las evaluaciones de los alumnos de PROESAD se sujetan a las condiciones siguientes:

EVALUACIONES;

- 3.1. Las evaluaciones en PROESAD tienen el carácter y naturaleza de cancelatorios. Esto representa que, programada una evaluación, esta se ejecuta y no vuelve a producirse otra de la misma naturaleza, calidad, condición, nivel o modalidad, salvo la excepción establecida en la presente directiva.
- 3.2. Los alumnos que no rindan la evaluación en la fecha establecida, tienen siete (7) días como máximo para regularizar la rendición de la evaluación respectiva.
- 3.3. El alumno que no rindió la evaluación en la fecha respectiva se apersonará personalmente dentro de los siete (7) días a las oficinas de PROESAD a efectos de coordinar y determinar la fecha de regularización de la evaluación pendiente. Vencido el plazo de siete (7) días el alumno no tiene derecho ni el docente tiene la potestad o autorización a regularizar la evaluación pendiente.
- 3.4. La única causa justificable para la reprogramación de una evaluación pendiente es la enfermedad o accidente grave que impida el desplazamiento físico o el alumno tenga la imposibilidad física de traslado de un lugar a otro, debidamente acreditada con certificado médico a la fecha de señalada la evaluación.
- 3.5. No son causas justificables ni de mérito para la reprogramación de una o más evaluaciones parciales o finales la impuntualidad, viajes personales, asistencia a retiros o campamentos, asistencia a eventos académicos ajenos a la UPeU o no programados ni organizados por PROESAD y otras actividades similares o análogas.
- 3.6. Excepcionalmente por una sola vez, podrá ser considerada la justificación por desempeño o jornada laboral del alumno y debidamente acreditada.
- 3.7. Los alumnos que no dieron su evaluación respectiva en la fecha establecida y asimismo no hicieron el trámite durante los siete (7) días pierden la evaluación respectiva con una nota de cero (0) en razón de la naturaleza y carácter de las evaluaciones cancelatorias.
- 3.8. Las faltas cometidas por los alumnos en las evaluaciones son sancionables conforme al Reglamento General de Estudios y en su caso conforme a lo prescrito en la presente directiva.

El alumno sorprendido durante el proceso de evaluación conversando, consultando, indagando y realizando acto análogo

sobre los ítemes, partes, contenido de las respuestas en cualquier material bibliográfico y hemerográfico, portando notas, apuntes, fichas, bocetos, claves, signos y otros, o hace uso de indebidos medios mecánicos, telemáticos, informáticos y de comunicación de la asignatura que se le evalúa, es desaprobado en la correspondiente modalidad de evaluación y este hecho es puesto en conocimiento de la facultad y Bienestar Universitario, bajo responsabilidad del docente.

La reincidencia del alumno es causa justificada de suspensión por un periodo o ciclo académico hasta la expulsión definitiva de la UPeU, previo proceso disciplinario.

Es asimismo sancionado el alumno que presente como suyos y no siendo autor, coautor o propietario las composiciones, textos, monografías, investigaciones, papers, manuscritos u otros de propiedad de terceros. La sanción aplicable es la pérdida de la asignatura y además la suspensión de un (1) año académico hasta la expulsión. La reincidencia se sanciona con la expulsión definitiva de la UPeU.

Es asimismo sancionado con expulsión definitiva de la UPeU el alumno que suplante a otro, o el alumno se haga suplantar por otro tercero, en la rendición de las evaluaciones, sea cual fuere su modalidad o nivel.

CUARTO: Las matrículas del alumno en PROESAD se sujeta a las condiciones siguientes:

MATRÍCULA:

- 4.1. La matrícula se efectúa única y exclusivamente dentro del período de matrícula regular o extemporánea con las penalidades respectivas.
- 4.2. La matrícula es personal y requiere el cumplimiento de todos y cada uno de los procesos completos y finalizados. Esto representa efectuar la prematrícula académica y suscribir el contrato financiero.
- 4.3. El depósito financiero, bancario o financiero no genera la matrícula en el ciclo respectivo. Tampoco es considerado como matriculado cuando el alumno sólo ha efectuado la prematrícula académica sin suscribir, efectuar, el contrato financiero de pago – obligación de hacer.
- 4.4. Por la naturaleza de PROESAD no existe exoneración ni devolución del derecho de “matrícula”. Este monto es abonado íntegramente por el alumno al momento de la matrícula en cada ciclo académico.

QUINTO: El retiro temporal o definitivo en PROESAD se sujeta a la siguiente normatividad:

RETIRO:

- 5.1. El alumno que por alguna razón personal decide dejar de cursar el ciclo académico debe efectuar el retiro temporal del ciclo a través del formulario correspondiente y efectuar el trámite respectivo.
- 5.2. El alumno que no efectúa el trámite de retiro temporal o definitivo asume la obligación financiera de abonar y autoriza a que se le cargue todas y cada una de las cuotas devengadas en el ciclo más los intereses moratorios o compensatorios generados hasta el día de la cancelación de la deuda conforme al Contrato de Pago Obligación de Hacer.
- 5.3. La regularización del retiro temporal o definitivo fuera del período o cronograma establecido sólo genera efectos financieros.
- 5.4. Por la naturaleza y carácter de PROESAD no existe retiro académico individual de una o más asignaturas matriculadas en el ciclo. Para este caso sólo procede el retiro temporal de todas las asignaturas matriculadas.
- 5.5. Tampoco existe retiro de matrícula de asignaturas extraprogramáticas ni dirigidas. El alumno asume la obligación académica y financiera contratada.

SEXTO: El desarrollo de las asignaturas extraprogramáticas y dirigidas se sujeta a las condiciones siguientes:

ASIGNATURAS EXTRAPROGRAMÁTICAS Y DIRIGIDAS:

- 6.1. Las asignaturas extraprogramáticas sólo se dictarán bajo las fechas establecidas en el calendario y con un mínimo de ocho (8) alumnos indefectiblemente. En el caso que no se cumpla la cantidad establecida (8 alumnos) no se programará el curso, salvo que los alumnos inscritos se comprometan a pagar el costo de la asignatura por los ocho (8).
- 6.2. Para los alumnos de la promoción el número mínimo de alumnos para las asignaturas extraprogramáticas es de cinco (5) alumnos.

En el caso que no se cumpla la cantidad establecida (5 alumnos) no se programará el curso, salvo que los alumnos inscritos se comprometan a pagar el costo de la asignatura por los cinco (5).
- 6.3. La matrícula en una asignatura extraprogramática o dirigida es personalísima. No existe matrícula extemporánea en asignaturas extraprogramáticas.

- 6.4. Para matricularse en un curso dirigido el alumno tiene que haber previamente desaprobado la asignatura. Y estas son únicamente para los que están por culminar su carrera (5to. Año) y solamente podrán cursar hasta dos (2) asignaturas en toda su carrera profesional.
- 6.5. El desarrollo de la asignatura dirigida es a razón de una (1) por ciclo; es decir, una en el 9vo. ciclo y otra en el 10mo. ciclo.
- 6.6. Excepcionalmente, si la asignatura ya no figura en el plan académico y ya no se dicta, el alumno tendrá la opción de cursarla en forma dirigida y siempre que no exista horas prácticas.
- 6.7. La asistencia al desarrollo de las asignaturas extraprogramáticas es obligatoria desde su inicio al final de la misma.

SEPTIMO: Las funciones docentes en las sesiones de tutoría académica y todo el proceso académico en PROESAD se sujeta a las condiciones siguientes:

FUNCIONES DOCENTES:

- 7.1. El docente en PROESAD no está en la potestad de permitir la asistencia, rendir evaluaciones, recepcionar trabajos académicos sea cual fuere su modalidad o nivel, a quien no tiene la calidad de alumno matriculado en la asignatura a su cargo. La calidad de alumno matriculado el docente la verifica en el respectivo portal del docente (nómina de alumnos matriculados).
- 7.2. El docente está en la obligación de verificar la asistencia obligatoria y presencial del alumno a todas y cada una de las tutorías programadas en la asignatura a su cargo. No existe exoneración ni margen de faltas a los alumnos por asistencia a las sesiones de tutoría.
- 7.3. El docente está en la obligación de registrar la inasistencia del alumno a la tutoría y hacer conocer al alumno que su inasistencia a una (1) tutoría, sea cual fuere el nivel o modalidad genera la descalificación por inasistencia de la asignatura a su cargo. El docente en este caso está en la obligación de asignar cero (0) en la evaluación respectiva indicando inasistencia.
- 7.4. El docente está en la obligación de entregar personalmente las evaluaciones resueltas a los alumnos al séptimo (7) día después de haber tomado el examen: es decir el siguiente domingo improrrogablemente.
- 7.5. El docente está en la obligación de poner los resultados de la evaluación (notas) en el portal al sexto (6) día como fecha máxima.
- 7.6. El docente solamente podrá evaluar a un alumno que no rindió su evaluación en la fecha correspondiente, previa presentación de la

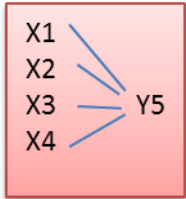
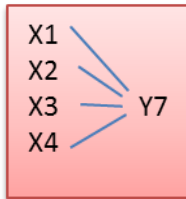
justificación (sólo por enfermedad y accidente) dentro del período de los siete (7) días establecidos. La nota de la evaluación debe ser ingresada al sistema en el plazo de dos (2) días.

- 7.7. Si el alumno se presenta ante el docente con o sin la justificación pasado los siete (7) días, el docente no tiene la potestad ni autorización de evaluar al alumno, bajo responsabilidad funcional.

Nota: Aprobado en el Consejo Universitario del 23 de octubre de 2008.

Anexo 9. Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DISEÑO
Gestión administrativa y satisfacción del estudiante, en el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, 2018	¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del estudiante, en el Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018	Determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del estudiante, en el Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018	Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del estudiante, en el Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018	
	¿Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción con las condiciones básicas de infraestructura, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018?	Determinar la relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción con las condiciones básicas de infraestructura, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018	Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción con las condiciones básicas de infraestructura, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018	
	¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción con los servicios de la universidad, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018?	Determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción con los servicios de la universidad, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018	Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción con los servicios de la universidad, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018	
	¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción con las condiciones de seguridad, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018?	Determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción con las condiciones de seguridad, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018	Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción con las condiciones de seguridad, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018	
	¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción con los precios, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018?	Determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción con los precios, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018	Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción con los precios, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018	

Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018?	Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018	Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018	
¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción con el trato respetuoso, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018?	Determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción con el trato respetuoso, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018	Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción con el trato respetuoso, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018	
¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018?	Determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018	Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje, en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018	

Anexo 10. Encuesta

ENCUESTA

Universidad Peruana Unión
Escuela de posgrado
Unidad de posgrado de administración

Cuestionario Gestión administrativa y satisfacción del estudiante

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información para el desarrollo de la tesis titulada: “Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes en el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, 2018”. En este sentido, agradecemos de antemano la veracidad de sus respuestas, dada la exigencia y el rigor de la investigación.

I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

Marque con una X el número que corresponda a su respuesta

1. Género:

Masculino (1) Femenino (2)

2. Edad del encuestado

Menos de 22 años (1)
22 – 27 años (2)
28 – 33 años (3)
34 – 39 años (4)
40 – 45 años (5)
46 – 51 años (6)
52 – 57 años (7)
Más de 58 (8)

3. Estado civil

Soltero (1) Casado (2) Divorciado (3) Conviviente (4)

4. Religión profesada

Católico (1) Adventista (2) Evangélico (3) Otro:..... (4)

5. Región de procedencia del encuestado

Costa (1) Sierra (2) Selva (3)

II. INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN:

Tiene cinco alternativas, escriba una X en la columna del número que corresponda a su respuesta.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Ítems		1	2	3	4	5
Planificación						
1	La planificación de las actividades generales la realiza el Coordinador en PROESAD.					
2	Los planes específicos: el Programa de Crecimiento Personal (PCP), la Jornada Académica Científica (JAC), el Programa de Vida y Deporte (PROVID), el Programa de Formación en el Servicio (PROFES), son desarrollados de acuerdo a lo planificado.					
3	Se realiza el cronograma de los planes del Programa de Crecimiento Personal (PCP), la Jornada Académica Científica (JAC), el Programa de Vida y Deporte (PROVID), el Programa de Formación en el Servicio (PROFES). en PROESAD.					
4	Las actividades estudiantiles están correctamente planificadas.					
5	La ubicación de la oficina ha sido planificada.					
6	El lugar donde recibe sus tutorías presenciales ha sido planificado.					
Organización		1	2	3	4	5
7	La estructura organizacional del PROESAD es conveniente.					
8	Los niveles de jerarquía en PROESAD son adecuados.					
9	Las funciones del Coordinador de la Oficina han sido organizadas.					
10	Las funciones de los asistentes del Coordinador han sido organizadas.					
11	El nivel de autoridad del Coordinador de la Oficina ha sido organizado.					
Dirección		1	2	3	4	5
12	El liderazgo del responsable de la Oficina tiene dirección determinada.					
13	El trabajo en equipo del Coordinador y de sus asistentes tiene dirección determinada.					
14	La comunicación del Coordinador y los estudiantes tiene dirección determinada.					
15	La motivación del estudiante del PROESAD tiene dirección determinada.					
16	Los incentivos ofrecidos durante el proceso de matrícula tiene dirección determinada.					
17	Las decisiones tomadas por el Coordinador de la oficina tienen una dirección determinada.					
Control		1	2	3	4	5
18	El control de asistencia a los estudiantes durante las tutorías presenciales (domingos) es conveniente.					
19	El control de asistencia a los docentes en las tutorías presenciales (domingos).					
20	El seguimiento académico de las evaluaciones programadas en los sílabos es conveniente.					
21	El control del Coordinador sobre la asistencia laboral es conveniente.					

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Ítems						
Satisfacción con las condiciones básicas de infraestructura en PROESAD						
		1	2	3	4	5
1	Me siento satisfecho con la limpieza de las aulas.					
2	Me siento satisfecho con la ventilación de las aulas.					
3	Me siento satisfecho con el aislamiento de los ruidos.					
4	Me siento satisfecho con la comodidad de las carpetas.					
5	Me siento satisfecho con las aulas amplias y adecuadas.					
6	Me siento satisfecho con los espacios para el estudio.					
7	Me siento satisfecho con las instalaciones sanitarias.					
8	Me siento satisfecho con los espacios para la recreación.					
9	Me siento satisfecho con los espacios de espera para la atención.					
Satisfacción con los servicios del PROESAD						
		1	2	3	4	5
10	Me siento satisfecho con biblioteca online que me permite consultar los libros rápidamente.					
11	Me siento satisfecho con la actualización de materiales de consulta en la biblioteca online.					
12	Me siento satisfecho con la disponibilidad de materiales de consulta en la biblioteca online (libros, revistas, etc.).					
13	Me siento satisfecho con el banco de libros disponibles en la biblioteca online.					
14	Me siento satisfecho con el sistema de pago.					
15	Me siento satisfecho con el proceso de matrícula virtual.					
16	Me siento satisfecho con el proceso de matrícula presencial.					
Satisfacción con las condiciones de seguridad del PROESAD						
		1	2	3	4	5
17	Me siento satisfecho con las salidas de emergencia, señalización de zonas de seguridad en las oficinas.					
18	Me siento satisfecho con las salidas de emergencia, señalización de zonas de seguridad en las aulas.					
19	Me siento satisfecho con las salidas de emergencia, señalización de zonas de seguridad en la sala de espera.					
20	Me siento satisfecho con las salidas de emergencia, señalización de zonas de seguridad en los espacios de recreación.					
Satisfacción con los precios en PROESAD						
		1	2	3	4	5
21	Me siento satisfecho con el costo de la matrícula por ciclo académico.					
22	Me siento satisfecho con el costo de las armadas por cada ciclo académico.					
23	Me siento satisfecho con el costo de las actividades extracurriculares (Jornada Académica Científica, Inglés, etc.).					
24	Me siento satisfecho con el costo de los documentos (certificado de estudios, constancia de estudios).					
Satisfacción con el trato respetuoso en PROESAD						
		1	2	3	4	5
25	Me siento satisfecho con el trato de los profesores.					
26	Me siento satisfecho con el trato de los compañeros de clase.					
27	Me siento satisfecho con el trato de los coordinadores.					
28	Me siento satisfecho con el trato de las autoridades de la universidad.					
29	Me siento satisfecho con el trato del personal administrativo de la oficina.					
Satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje en PROESAD						
		1	2	3	4	5
30	Me siento satisfecho con el plan de estudios que atiende las demandas profesionales actuales.					

31	Me siento satisfecho con el desarrollo y cumplimiento del contenido de las asignaturas.						
32	Me siento satisfecho con los materiales digitales y audiovisuales disponibles.						
33	Me siento satisfecho con el dominio de los contenidos y actualización de los docentes.						
34	Me siento satisfecho con el nivel de exigencia académica.						
35	Me siento satisfecho con el sistema de evaluación.						
36	Me siento satisfecho con la orientación y apoyo de los docentes fuera del aula presencial y/o virtual.						
37	Me siento satisfecho con la metodología de enseñanza empleada en las asignaturas presenciales.						
38	Me siento satisfecho con la metodología de enseñanza empleada en las asignaturas virtuales.						
39	Me siento satisfecho con la comunicación de los docentes en el aula.						
40	Me siento satisfecho con la comunicación de los docentes en la plataforma virtual.						
41	Me siento satisfecho con la vinculación de lo aprendido con el contexto nacional.						
42	Me siento satisfecho con la programación de la asistencia a las tutorías los domingos.						
43	Me siento satisfecho con la puntualidad de los docentes a las tutorías los domingos.						
44	Me siento satisfecho con las actividades extracurriculares para optimizar mi formación (Programa de Crecimiento Personal - PCP, la Jornada Académica Científica - JAC, el Programa de Vida y Deporte - PROVID, el Programa de Formación en el Servicio - PROFES).						
45	Me siento satisfecho con incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza (PATMOS).						
46	Me siento satisfecho con el contenido de las asignaturas.						

Anexo 11. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEM	INDICADOR	FORMA DE MEDICIÓN
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Item 1	La planificación de las actividades generales la realiza el Coordinador en PROESAD.	<p>Escala de Likert</p> <p>.....</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. Bastante en desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. Bastante de acuerdo</p> <p>5 Totalmente de acuerdo</p>
		Item 2	Los planes específicos: el Programa de Crecimiento Personal (PCP), la Jornada Académica Científica (JAC), el Programa de Vida y Deporte (PROVID), el Programa de Formación en el Servicio (PROFES).	
		Item 3	Se realiza el cronograma de los planes del Programa de Crecimiento Personal (PCP), la Jornada Académica Científica (JAC), el Programa de Vida y Deporte (PROVID), el Programa de Formación en el Servicio (PROFES). en PROESAD.	
		Item 4	Las actividades estudiantiles están correctamente planificadas.	
		Item 5	La ubicación de la oficina ha sido planificada.	
		Item 6	El lugar donde recibe sus tutorías presenciales ha sido planificado.	
	Organización	Item 7	La estructura organizacional del PROESAD es conveniente.	
		Item 8	Los niveles de jerarquía en PROESAD son adecuados.	
		Item 9	Las funciones del Coordinador de la Oficina han sido organizadas.	
		Item 10	Las funciones de los asistentes del Coordinador han sido organizadas.	
		Item 11	El nivel de autoridad del Coordinador de la Oficina ha sido organizado.	
	Dirección	Item 12	El liderazgo del responsable de la Oficina tiene dirección determinada.	
		Item 13	El trabajo en equipo del Coordinador y de sus asistentes tiene dirección determinada.	

		Item 14	La comunicación del Coordinador y los estudiantes tiene dirección determinada.	
		Item 15	La motivación del estudiante del PROESAD tiene dirección determinada.	
		Item 16	Los incentivos ofrecidos durante el proceso de matrícula tiene dirección determinada.	
		Item 17	Las decisiones tomadas por el Coordinador de la oficina tienen una dirección determinada.	
	Control	Item 18	El control de asistencia a los estudiantes durante las tutorías presenciales (domingos) es conveniente.	
		Item 19	El control de asistencia a los docentes en las tutorías presenciales (domingos).	
		Item 20	El seguimiento académico de las evaluaciones programadas en los sílabos es conveniente.	
		Item 21	El control del Coordinador sobre la asistencia laboral es conveniente.	

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEM	INDICADOR	FORMA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	Satisfacción con las condiciones básicas de infraestructura en PROESAD	Item 1	Me siento satisfecho con la limpieza de las aulas.	Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. Bastante en desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. Bastante de acuerdo 5 Totalmente de acuerdo
		Item 2	Me siento satisfecho con la ventilación de las aulas.	
		Item 3	Me siento satisfecho con el aislamiento de los ruidos.	
		Item 4	Me siento satisfecho con la comodidad de las carpetas.	
		Item 5	Me siento satisfecho con las aulas amplias y adecuadas.	
		Item 6	Me siento satisfecho con los espacios para el estudio.	
		Item 7	Me siento satisfecho con las instalaciones sanitarias.	
		Item 8	Me siento satisfecho con los espacios para la recreación.	
		Item 9	Me siento satisfecho con los espacios de espera para la atención.	
	Satisfacción con los servicios del PROESAD	Item 10	Me siento satisfecho con biblioteca online que me permite consultar los libros rápidamente.	
		Item 11	Me siento satisfecho con la actualización de materiales de consulta en la biblioteca online.	
		Item 12	Me siento satisfecho con la disponibilidad de materiales de consulta en la biblioteca online (libros, revistas, etc.).	
		Item 13	Me siento satisfecho con el banco de libros disponibles en la biblioteca online.	
		Item 14	Me siento satisfecho con el sistema de pago.	
		Item 15	Me siento satisfecho con el proceso de matrícula virtual.	
		Item 16	Me siento satisfecho con el proceso de matrícula presencial.	
	Satisfacción con las condiciones de seguridad del PROESAD	Item 17	Me siento satisfecho con las salidas de emergencia, señalización de zonas de seguridad en las oficinas.	
		Item 18	Me siento satisfecho con las salidas de emergencia, señalización de zonas de seguridad en las aulas.	
		Item 19	Me siento satisfecho con las salidas de emergencia, señalización de zonas de seguridad en la sala de espera.	

		Item 20	Me siento satisfecho con las salidas de emergencia, señalización de zonas de seguridad en los espacios de recreación.	
	Satisfacción con los precios en PROESAD	Item 21	Me siento satisfecho con el costo de la matrícula por ciclo académico.	
		Item 22	Me siento satisfecho con el costo de las armadas por cada ciclo académico.	
		Item 23	Me siento satisfecho con el costo de las actividades extracurriculares (Jornada Académica Científica, Inglés, etc.).	
		Item 24	Me siento satisfecho con el costo de los documentos (certificado de estudios, constancia de estudios).	
	Satisfacción con el trato respetuoso en PROESAD	Item 25	Me siento satisfecho con el trato de los profesores.	
		Item 26	Me siento satisfecho con el trato de los compañeros de clase.	
		Item 27	Me siento satisfecho con el trato de los coordinadores.	
		Item 28	Me siento satisfecho con el trato de las autoridades de la universidad.	
		Item 29	Me siento satisfecho con el trato del personal administrativo de la oficina.	
	Satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje en PROESAD	Item 30	Me siento satisfecho con el plan de estudios que atiende las demandas profesionales actuales.	
		Item 31	Me siento satisfecho con el desarrollo y cumplimiento del contenido de las asignaturas.	
		Item 32	Me siento satisfecho con los materiales digitales y audiovisuales disponibles.	
		Item 33	Me siento satisfecho con el dominio de los contenidos y actualización de los docentes.	
		Item 34	Me siento satisfecho con el nivel de exigencia académica.	
		Item 35	Me siento satisfecho con el sistema de evaluación.	
		Item 36	Me siento satisfecho con la orientación y apoyo de los docentes fuera del aula presencial y/o virtual.	
		Item 37	Me siento satisfecho con la metodología de enseñanza empleada en las asignaturas presenciales.	

		Item 38	Me siento satisfecho con la metodología de enseñanza empleada en las asignaturas virtuales.	
		Item 39	Me siento satisfecho con la comunicación de los docentes en el aula.	
		Item 40	Me siento satisfecho con la comunicación de los docentes en la plataforma virtual.	
		Item 41	Me siento satisfecho con la vinculación de lo aprendido con el contexto nacional.	
		Item 42	Me siento satisfecho con la programación de la asistencia a las tutorías los domingos.	
		Item 43	Me siento satisfecho con la puntualidad de los docentes a las tutorías los domingos.	
		Item 44	Me siento satisfecho con las actividades extracurriculares para optimizar mi formación (Programa de Crecimiento Personal - PCP, la Jornada Académica Científica - JAC, el Programa de Vida y Deporte - PROVID, el Programa de Formación en el Servicio - PROFES).	
		Item 45	Me siento satisfecho con incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza (PATMOS).	
		Item 46	Me siento satisfecho con el contenido de las asignaturas.	

Anexo 12. Validación de instrumento (1)



VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN ESCUELA DE POSGRADO

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
3. ¿Estima usted que la cantidad de ítemes que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
5. ¿Estima Ud. que los ítemes propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

Ninguna porque las preguntas del instrumento están alineadas con la matriz.

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Ninguna

8. Recomendaciones

Fecha: 03/11/17

Validado por: Gloria...

Anexo 13. Validación de instrumento (2)



VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN ESCUELA DE POSGRADO

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
3. ¿Estima usted que la cantidad de ítemes que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
5. ¿Estima Ud. que los ítemes propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

8. Recomendaciones
Identificar el meso o modelo teórico de los instrumentos

Fecha: 03/11/12

Validado por: Victor Alvarez Manrique

Anexo 14. Validación de instrumento (3)



VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN ESCUELA DE POSGRADO

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
5. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

8. Recomendaciones

Fecha: 03-11-2017

Validado por: _____

Rosve Urdúa

Anexo 15. Autorización del comité de ética para el desarrollo de la investigación



Una Institución Adventista

Ñaña, Lima, 23 de noviembre de 2017

Mg.
DAVID ELÍAS PALACIOS PINEDO
Director – PROESAD
Universidad Peruana Unión
Presente.-

Asunto: Autorización del Comité de Ética para el desarrollo de la investigación.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo y desear muchas bendiciones en la labor que desempeña.

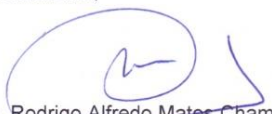
Mediante este documento tenemos a bien presentar al investigador **Lizardo Vásquez Villanueva** con código N° 9310412 y a su asesor el Dr. Luis Eddie Cotacallapa Subia identificado con DNI N° 09762463, de la UPG de Ciencias Empresariales, Escuela de Posgrado, Universidad Peruana Unión.

El Comité de Ética de Investigación de la Universidad Peruana Unión ha revisado el protocolo de investigación titulado: "**Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes en el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, 2017**" presentado por el investigador antes mencionado, y se resuelve **autorizar** el desarrollo de la investigación de acuerdo a los procedimientos mencionados (adjunto el perfil del proyecto) que será aplicado a los estudiantes que Usted dignamente dirige.

Agradecemos anticipadamente el apoyo que pueda brindar a los participantes de este proyecto, a fin de concluir satisfactoriamente el proceso, los resultados obtenidos serán difundidos por los canales correspondientes.

Atentamente,




Dr. Rodrigo Alfredo Matos Chamorro
Presidente
Comité de Ética de Investigación

cc:
Investigador

Villa Unión – Ñaña, altura Km. 19 de la Carretera Central, Lurigancho – Chosica, Lima 15, Perú
Teléfono: (01) 618-6300 Fax: 618-6364 Web: www.upeu.edu.pe E-mail: investigacion@upeu.edu.pe

Anexo 16. Autorización del PROESAD para el desarrollo de la investigación



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
Programa de Educación Superior a Distancia

Una Institución Adventista

Villa Unión, 9 de noviembre de 2017

Señores(as):
Coordinadores de las Oficinas de Enlace

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes y expresarles un cordial saludo, deseándoles éxitos en la labor que desempeñan como Coordinadores del Programa Superior a Distancia (PROESAD) en las oficinas de enlace.

El motivo de la presente tiene como finalidad autorizar al Lic. Lizardo Vásquez Villanueva para realizar la encuesta a los estudiantes del 4to año de las Carreras de Contabilidad y Administración, encuesta que será realizada con fines de investigación para optar el grado de Magister.

Agradezco desde ya por el apoyo que se brinde al Lic. Lizardo Vásquez Villanueva y al mismo tiempo aprovecho la oportunidad para manifestarle mi estima personal.

Atentamente,




Mg. David Palacios Pinedo
Director del PROESAD