



Colpa Matara, 22 de enero del 2025.

**C. N° 005-2025-UI-FCCE.**

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, hace constar que el Informe Final de Tesis titulado: **“Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota – 2023”**, elaborado por los bachilleres en Contabilidad: **Anacely Calderón Altamirano y Delsi Yodali Oblitas Irigoin**, para optar el Título Profesional de Contador Público, presenta un índice de similitud de **16%**, sin incluir material citado, material bibliográfico y fuentes con menos de 20 palabras, mostrando un criterio de plagio **tipo 0**; por lo tanto, cumple con los criterios de evaluación de originalidad establecidos en el Reglamento de Grados y títulos, aprobado con **Resolución de Comisión Organizadora N° 120-2022- UNACH** y en la **Directiva para Uso de Software Antiplagio, Directiva N° 004-2020-UNACH**.

Finalmente indicamos que dicho Informe Final de tesis fue asesorado por el **Dr. Milord Idrogo Gálvez**.

Se expide la presente constancia al (a los) interesado(s) para los fines pertinentes.

Atentamente,



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA  
*Wilder Omar Vargas Campos*  
Dr. Wilder Omar Vargas Campos  
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES

*Milord Idrogo Gálvez*  
Dr. Milord Idrogo Gálvez  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. COPL. N° 02-6364

Cc.  
Archivo

# Anacely & Delsi

## Gestión administrativa y satisfacción estudiantil [Rv2]. 04-11-2024.docx

APJ Abdul Kalam Technological University, Thiruvananthapuram

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trnoid::1015979401858

114 Páginas

Fecha de entrega

16 ene 2025, 10:16 p.m. GMT-5

20,381 Palabras

112,740 Caracteres

Fecha de descarga

16 ene 2025, 10:20 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

Gestión administrativa y satisfacción estudiantil [Rv2]. 04-11-2024.docx

Tamaño de archivo

9.4 MB




## 16% Similitud general

El total y combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para el...

### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

### Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**  
74 caracteres sospechosos en N.º de páginas  
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

### Fuentes principales

- 16% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 0% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	portaluni.unach.edu.pe	7%
2	Internet	repositorio.unach.edu.pe	4%
3	Internet	hdl.handle.net	2%
4	Internet	www.repositorio.unach.edu.pe	2%
5	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
6	Internet	repositorio.unc.edu.pe	<1%
7	Internet	repositorio.uct.edu.pe	<1%
8	Internet	repositorio.uncp.edu.pe	<1%
9	Publicación	"Nuevas territorialidades. Economía sectorial y reconfiguración territorial". Unive...	<1%
10	Publicación	Elmer Marcos Galloso Porras, Juan José Ospino Edery. "Desarticulación del planea...	<1%
11	Internet	repositorio.unife.edu.pe	<1%

12

Internet

unach.edu.pe

<1%

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS**

Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de  
la Universidad Nacional Autónoma de Chota – 2023

**Para optar el Título Profesional de**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**Presentada por:**

Br. Anacely Calderón Altamirano

Br. Delsi Yodali Oblitas Irigoin

**Asesor:**

Dr. Milord Idrogo Gálvez

**CHOTA – PERÚ**

**2025**

COPYRIGHT © 2025 by  
**ANACELY CALDERÓN ALTAMIRANO**  
**DELSI YODALI OBLITAS IRIGOIN**  
Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS APROBADA**

Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de  
la Universidad Nacional Autónoma de Chota – 2023

**Para optar el Título Profesional de**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**Presentada por:**

Br. Anacely Calderón Altamirano

Br. Delsi Yodali Oblitas Irigoin

**Asesor y Jurado Evaluador**

Dr. Milord Idrogo Gálvez  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. CO-PL. N° 02-0364

Dr. Milord Idrogo Gálvez

Asesor

Dra. Sara Judith Terán Leiva

Presidente

Dra. Taitiana Katherine Fernández Miranda  
Docente Universitario

ORCID ID: 0000-0001-7504-3724

Secretaría

Mg. Joel Vásquez Quintos

Vocal

**Chota – Perú**

**2025**





## ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Siendo las 09:08 a.m. del día lunes 10 de febrero del 2025, reunidos en el Auditorium "Luca Pacioli", de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, los miembros del Jurado Evaluador, designados con Resolución de Facultad N° 433-2024-FCCE-UNACH, conformado por:

- Dra. Sara Judith Terán Leiva, identificada con DNI N° 45982039, Presidente
- Mag. Tattiana Katherine Fernández Miranda, identificada con DNI N° 46907174, Secretario
- Mag. Joel Vásquez Quintos, identificado con DNI N° 47345655, Vocal.

Reunidos para dar inicio a la sustentación del informe final de tesis, conforme a la Resolución de Facultad N° 019-2025-FCCE-UNACH cuyo título es: **"Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023"**, perteneciente a las Bachilleres en Contabilidad, Anacely Calderón Altamirano y Delsi Yodali Oblitas Irigoin, cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Culminada la sustentación, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda declarar:

### **"APROBADO POR UNANIMIDAD"**

El Informe Final de Tesis con calificativo de 14 **"(CATORCE)"** y elevarse la presente acta a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, a fin de que se declare **APROBAR** el Informe Final de la Tesis a través de acto resolutivo.

Siendo las 9:50 a.m. del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.

  
Presidente

  
Secretario

  
Vocal

## **DEDICATORIA**

Con amor y cariño a mis queridos padres y abuelos quienes estuvieron conmigo en todo momento brindándome su apoyo incondicional y otorgarme una carrera para mi futuro creyendo siempre en mí, este camino no fue nada fácil, sin su ayuda, este logro no habría sido posible.

*Delsi Yodali Oblitas Irigoín*

A Dios por haberme dado la sabiduría, por ser mi fortaleza, mi luz y mi guía en el trayecto de mi vida, a mis padres Eudelia y Marco que siempre me han brindado su amor y apoyo incondicional en el trayecto de mi carrera universitaria para poder cumplir mis objetivos profesionales y a mis hermanos Elvis y Jhasmin, por su apoyo constante en mi formación académica.

*Anacely Calderón Altamirano*

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros padres, hermanos y familiares por su apoyo incondicional en todo momento y por habernos dado la oportunidad de tener una excelente educación.

A la universidad Nacional Autónoma de Chota, por brindarnos la oportunidad de estudiar y ampliar nuestros conocimientos a través de esta investigación

A nuestro asesor Mg. Milord Idrogo Gálvez, que con su dedicación y paciencia ha sido nuestro apoyo e impulso para poder lograr nuestro objetivo académico propuesto.

A todos los docentes que fueron parte de nuestra formación académica, transmitiendo sus conocimientos y enseñanzas para poder realizarnos profesionalmente.

*Las autoras.*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS .....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
CAPÍTULO I.....	15
INTRODUCCIÓN .....	15
1.1. Descripción del problema.....	15
1.2. Formulación del problema .....	17
1.2.1. Pregunta general .....	17
1.2.2. Preguntas específicas.....	17
1.3. Objetivos .....	18
1.3.1. Objetivo General.....	18
1.3.2. Objetivos Específicos .....	18
1.4. Hipótesis.....	18
1.4.1. Hipótesis general .....	18
1.4.2. Hipótesis específicas.....	19
1.5. Justificación.....	19
CAPÍTULO II .....	20
MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Antecedentes del problema .....	20
2.2. Bases teóricas científicas.....	27

2.3. Bases normativas.....	34
2.4. Definición de términos básicos .....	35
CAPÍTULO III.....	37
MARCO METODOLÓGICO .....	37
3.1. Método de investigación .....	37
3.2. Tipo de investigación .....	37
3.3. Diseño de investigación .....	38
3.4. Operacionalización de Variables.....	40
3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	41
3.5.1. Población .....	41
3.5.2. Muestra.....	41
3.5.3. Muestreo .....	42
3.5.4. Unidad de análisis.....	42
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	42
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos .....	43
3.7. Procesamiento y análisis de datos .....	44
3.7.1. Procesamiento de datos .....	44
3.7.2. Análisis de datos .....	44
3.8. Aspectos éticos y rigor científico .....	45
CAPÍTULO IV .....	46
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	46
4.1. Análisis e interpretación de resultados.....	46
4.2. Contrastación de hipótesis.....	66
4.3. Discusión de resultados.....	70

CONCLUSIONES .....	74
RECOMENDACIONES .....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	77
ANEXO .....	84

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Operacionalización de variables</i> .....	40
<b>Tabla 2</b> <i>Confiabilidad de los instrumentos de investigación</i> .....	43
<b>Tabla 3</b> <i>Baremos de las variables de estudio</i> .....	44
<b>Tabla 4</b> <i>Relación de la gestión administrativa con la satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota</i> .....	67
<b>Tabla 5</b> <i>Relación de la gestión administrativa y la formación integral de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota</i> .....	68
<b>Tabla 6</b> <i>Relación de la gestión administrativa y el soporte institucional de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota</i> .....	69
<b>Tabla 7</b> <i>Matriz de consistencia de la investigación</i> .....	84
<b>Tabla 8</b> <i>Nivel de la gestión administrativa de la Escuela Profesional de Contabilidad</i> .....	100
<b>Tabla 9</b> <i>Metas para lograr un proceso y un servicio académico adecuado</i> .....	100
<b>Tabla 10</b> <i>Objetivos medibles y alcanzables para un servicio académico adecuado</i> .....	100
<b>Tabla 11</b> <i>Se documenta las metas y objetivos para un servicio académico adecuado</i> .....	101
<b>Tabla 12</b> <i>Se actualiza las metas y objetivos para un servicio académico adecuado</i> .....	101
<b>Tabla 13</b> <i>La estructura organizativa de la escuela profesional está claramente definida</i> ...	101
<b>Tabla 14</b> <i>Las responsabilidades y funciones estas debidamente distribuidas y asignadas</i> ..	102
<b>Tabla 15</b> <i>La asignación de autoridad se ha delegado en los diferentes escalafones</i> .....	102
<b>Tabla 16</b> <i>Los roles y tareas se han distribuido equitativamente dentro de la escuela profesional</i> .....	102
<b>Tabla 17</b> <i>El personal directivo de la escuela profesional muestra liderazgo en la toma de decisiones</i> .....	103
<b>Tabla 18</b> <i>El personal directivo fomenta la participación de estudiantes y docentes</i> .....	103
<b>Tabla 19</b> <i>Los docentes y administrativos trabajan de manera colaborativa en equipo</i> .....	103

<b>Tabla 20</b> <i>Los docentes y administrativos de la escuela profesional se apoyan en su trabajo</i>	104
<b>Tabla 21</b> <i>La comunicación entre el personal directivo, docentes, administrativos y estudiantes es clara y efectiva</i>	104
<b>Tabla 22</b> <i>Los docentes, administrativos y estudiantes se sienten escuchados y valorados</i>	104
<b>Tabla 23</b> <i>Se supervisa regularmente las actividades y tareas realizadas</i>	105
<b>Tabla 24</b> <i>Se determina los riesgos que implica en incumplimiento de actividades y tareas</i>	105
<b>Tabla 25</b> <i>Evaluaciones periódicas para medir el logro de objetivos y metas establecidas</i>	105
<b>Tabla 26</b> <i>Reuniones periódicas para revisar el proceso y logro de objetivos y metas</i>	106
<b>Tabla 27</b> <i>Se comunica a docentes, administrativos y estudiantes de las falencias y riesgos</i>	106
<b>Tabla 28</b> <i>Retroalimentación constante a los docentes sobre su desempeño en la enseñanza</i>	106
<b>Tabla 29</b> <i>Nivel de la satisfacción de los estudiantes de Contabilidad</i>	107
<b>Tabla 30</b> <i>Los docentes explican los temas de manera clara y comprensible</i>	107
<b>Tabla 31</b> <i>Las técnicas de enseñanza usadas por los docentes facilitan el aprendizaje</i>	107
<b>Tabla 32</b> <i>Las asignaturas de tu carrera están alineadas con tus expectativas y objetivos</i>	108
<b>Tabla 33</b> <i>Los contenidos de las asignaturas están actualizados y son pertinentes</i>	108
<b>Tabla 34</b> <i>Las prácticas preprofesionales te permiten aplicar lo aprendido</i>	108
<b>Tabla 35</b> <i>Las prácticas preprofesionales permiten la preparación adecuada para el campo laboral</i>	108
<b>Tabla 36</b> <i>Los docentes están disponibles y dispuestos a resolver tus dudas fuera de clase</i>	109
<b>Tabla 37</b> <i>La comunicación con los docentes es fluida y efectiva</i>	109
<b>Tabla 38</b> <i>La tutoría otorgada por los docentes proporciona el desarrollo académico</i>	109
<b>Tabla 39</b> <i>La tutoría otorgada por los docentes es pertinente</i>	109
<b>Tabla 40</b> <i>La escuela profesional cuenta con una infraestructura moderna y adecuada</i>	110



<b>Tabla 41</b> <i>La atención de los administrativos y docentes es oportuna y amable .....</i>	110
<b>Tabla 42</b> <i>El personal le ha otorgado una atención oportuna y de forma amable .....</i>	110
<b>Tabla 43</b> <i>Los trámites administrativos son eficientes y se realizan sin contratiempos.....</i>	111
<b>Tabla 44</b> <i>Se manifiesta sobre carga administrativa lo que afecta sus actividades.....</i>	111
<b>Tabla 45</b> <i>Información brindada por la escuela profesional de forma clara y precisa .....</i>	111
<b>Tabla 46</b> <i>La escuela profesional mantiene un alto nivel de transparencia en sus actividades .....</i>	111

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Esquema del diseño de investigación</i> .....	39
<b>Figura 2</b> <i>Nivel de la gestión administrativa de la Escuela Profesional de Contabilidad</i> .....	46
<b>Figura 4</b> <i>Metas para lograr un proceso y un servicio académico adecuado</i> .....	47
<b>Figura 5</b> <i>Objetivos medibles y alcanzables para un servicio académico adecuado</i> .....	47
<b>Figura 6</b> <i>Se documenta las metas y objetivos para un servicio académico adecuado</i> .....	48
<b>Figura 7</b> <i>Se actualiza las metas y objetivos para un servicio académico adecuado</i> .....	48
<b>Figura 9</b> <i>La estructura organizativa de la escuela profesional está claramente definida</i> .....	49
<b>Figura 10</b> <i>Las responsabilidades y funciones estas debidamente distribuidas y asignadas</i> ..	49
<b>Figura 11</b> <i>La asignación de autoridad se ha delegado en los diferentes escalafones</i> .....	50
<b>Figura 12</b> <i>Los roles y tareas se han distribuido equitativamente dentro de la escuela profesional</i> .....	50
<b>Figura 14</b> <i>El personal directivo de la escuela profesional muestra liderazgo en la toma de decisiones</i> .....	51
<b>Figura 15</b> <i>El personal directivo fomenta la participación de estudiantes y docentes</i> .....	51
<b>Figura 16</b> <i>Los docentes y administrativos trabajan de manera colaborativa en equipo</i> .....	52
<b>Figura 17</b> <i>Los docentes y administrativos de la escuela profesional se apoyan en su trabajo</i> .....	52
<b>Figura 18</b> <i>La comunicación entre el personal directivo, docentes, administrativos y estudiantes es clara y efectiva</i> .....	53
<b>Figura 19</b> <i>Los docentes, administrativos y estudiantes se sienten escuchados y valorados</i> ..	53
<b>Figura 21</b> <i>Se supervisa regularmente las actividades y tareas realizadas</i> .....	54
<b>Figura 22</b> <i>Se determina los riesgos que implica en incumplimiento de actividades y tareas</i> .	54
<b>Figura 23</b> <i>Evaluaciones periódicas para medir el logro de objetivos y metas establecidas</i> ..	55
<b>Figura 24</b> <i>Reuniones periódicas para revisar el proceso y logro de objetivos y metas</i> .....	55

<b>Figura 25</b>	<i>Se comunica a docentes, administrativos y estudiantes de las falencias y riesgos</i>	56
<b>Figura 26</b>	<i>Retroalimentación constante a los docentes sobre su desempeño en la enseñanza</i>	56
<b>Figura 27</b>	<i>Nivel de la satisfacción de los estudiantes de Contabilidad</i>	57
<b>Figura 29</b>	<i>Los docentes explican los temas de manera clara y comprensible</i>	58
<b>Figura 30</b>	<i>Las técnicas de enseñanza usadas por los docentes facilitan el aprendizaje</i>	58
<b>Figura 31</b>	<i>Las asignaturas de tu carrera están alineadas con tus expectativas y objetivos</i>	59
<b>Figura 32</b>	<i>Los contenidos de las asignaturas están actualizados y son pertinentes</i>	59
<b>Figura 33</b>	<i>Las prácticas preprofesionales te permitirán aplicar lo aprendido</i>	60
<b>Figura 34</b>	<i>Las prácticas preprofesionales permiten preparar adecuadamente para el campo laboral</i>	60
<b>Figura 35</b>	<i>Los docentes están disponibles y dispuestos a resolver tus dudas fuera de clase</i>	61
<b>Figura 36</b>	<i>La comunicación con los docentes es fluida y efectiva</i>	61
<b>Figura 37</b>	<i>La tutoría otorgada por los docentes proporciona el desarrollo académico</i>	62
<b>Figura 38</b>	<i>La tutoría otorgada por los docentes es pertinente</i>	62
<b>Figura 40</b>	<i>La escuela profesional cuenta con una infraestructura moderna y adecuada</i>	63
<b>Figura 41</b>	<i>La atención de los administrativos y docentes es oportuna y amable</i>	63
<b>Figura 42</b>	<i>El personal le ha otorgado una atención oportuna y de forma amable</i>	64
<b>Figura 43</b>	<i>Los trámites administrativos son eficientes y se realizan sin contratiempos</i>	64
<b>Figura 44</b>	<i>Se manifiesta sobre carga administrativa lo que ha afectado sus actividades</i>	65
<b>Figura 45</b>	<i>Información brindada por la escuela profesional de forma clara y precisa</i>	65
<b>Figura 46</b>	<i>La escuela profesional mantiene un alto nivel de transparencia en sus actividades</i>	66

## **LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS**

CAP:	Cuadro de Asignación Personal
MPCH:	Municipalidad Provincial de Chiclayo
MINEDU:	Ministerio de Educación
MINJUSDH:	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
PEI:	Plan Estratégico Institucional
POI:	Plan Operativo Institucional
ROF:	Reglamento de Organización y Funciones
SUNEDU:	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
UNC:	Universidad Nacional de Cajamarca
UNMSM:	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
UNJ:	Universidad Nacional de Jaén
UNACH:	Universidad Nacional Autónoma de Chota

## RESUMEN

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad perciben inconvenientes y demoras en sus trámites administrativos, retrasos en los tiempos de entrega de resultados y altos niveles burocráticos, siendo este factor; el que impacta en la satisfacción del alumno. La investigación, en ese contexto; tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa con la satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023. La metodología del estudio fue de tipo básica, descriptiva, relacional, no experimental y transversal con una población de 308 estudiantes del ciclo académico 2023 – II y una muestra de 171, a quienes se aplicó un cuestionario. Los resultados fueron que la gestión administrativa es buena para el 78% de estudiantes. La planificación para el 26% siempre muestra metas claras y un 31% indicó objetivos medibles, la organización, según el 29%, presenta una estructura definida; en dirección, el 36% indicó la participación en decisiones, y en control y el 29% señaló una supervisión regular. Con referencia a la satisfacción, se determinó que el 84% está satisfecho; esto asociado a que, el 65% está satisfecho con la formación integral, y el 69% con el soporte institucional el 69%, esto vinculado a factores como la claridad en las explicaciones docentes para un 40%, técnicas de enseñanza según el 30%, alineación de asignaturas conforme 36% y modernidad de la infraestructura de acuerdo con el 42%. También se estableció, conforme a la prueba de Tau-b de Kendall que la gestión administrativa tiene una relación positiva y significativa con la formación integral de  $\tau = 0.482$ ,  $p = 0.000$  y con el soporte institucional de  $\tau = 0.332$ ,  $p = 0.000$ . Se concluyó que la gestión administrativa tiene una relación significativa con la satisfacción del estudiante de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, con un valor de Tau – b Kendall de  $\tau = 0.519$ ,  $p = 0.000$ .

***Palabras claves:*** Gestión administrativa, satisfacción, estudiante, escuela profesional.

## ABSTRACT

Students of the Professional School of Accounting perceive inconveniences and delays in their administrative procedures, delays in the delivery times of results and high bureaucratic levels, this factor being the one that impacts student satisfaction. The research, in this context; aimed to determine the relationship between administrative management and the satisfaction of Accounting students at the National Autonomous University of Chota - 2023. The methodology of the study was basic, descriptive, relational, non-experimental and transversal with a population of 308 students of the 2023 - II academic cycle and a sample of 171, to whom a questionnaire was applied. The results were that administrative management is good for 78% of students. Planning for 26% always shows clear goals and 31% indicated measurable objectives, the organization, according to 29%, presents a defined structure; In management, 36% indicated participation in decisions, and in control, and 29% indicated regular supervision. Regarding satisfaction, it was determined that 84% are satisfied; this is associated with the fact that 65% are satisfied with the comprehensive training, and 69% with the institutional support, 69%; this is linked to factors such as clarity in teaching explanations for 40%, teaching techniques according to 30%, subject alignment according to 36% and modernity of the infrastructure according to 42%. It was also established, according to Kendall's Tau-b test, that administrative management has a positive and significant relationship with comprehensive training of  $\tau = 0.482$ ,  $p = 0.000$  and with institutional support of  $\tau = 0.332$ ,  $p = 0.000$ . It was concluded that administrative management has a significant relationship with the satisfaction of the Accounting student at the National Autonomous University of Chota, with a Tau – b Kendall value of  $\tau = 0.519$ ,  $p = 0.000$ .

**Keywords:** Administrative management, satisfaction, student, professional school.



## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1. Descripción del problema

La gestión administrativa efectiva, conforme a Vásquez y Barba (2020) engloba medidas para establecer, lograr y valorar las metas de una entidad, optimizando el uso de recursos y siguiendo las reglas establecidas. Una gestión deficiente tiene repercusiones negativas en las operaciones y servicios de las entidades. En las universidades, una mala gestión administrativa puede desencadenar problemas en su reputación y crisis que impactan en la calidad de la educación y en cómo se sienten los estudiantes respecto a ella. Comprender si los alumnos están satisfechos o insatisfechos es clave para entender el desempeño de la institución y facilitar la decisión de cómo optimizar sus aspectos administrativos.

En México, los estudiantes de las universidades muestran una insatisfacción referente a la infraestructura y servicios administrativos (Andrey et al., 2020). Estos factores se encuentran vinculados a que las universidades públicas a diferencia de las entidades privadas en sus procesos administrativos carecen de planes institucionales como objetivos, metas, impacto, cobertura y alcances que incluyen acciones estratégicas que permitan la generación de herramientas que coadyuven a lograr los objetivos, además de las capacidades que faciliten la realización del estudiante en el ámbito laboral (Gómez, 2020).

En Colombia, se ha determinado que las instituciones educativas de nivel superior como universidades deben mejorar el tema de la satisfacción estudiantil siendo la reputación, la imagen institucional, plataformas y resultados las variantes de mayor significancia, además es la docencia el ámbito de mayor repercusión (Mireles y García, 2022). Según Segovia y Said (2021) los niveles bajos de insatisfacción de los estudiantes



en las universidades sobre todo en las públicas se deben a que en muchas de ellas se carece de una estructura organizacional idónea, accesibilidad y usabilidad a la tecnología como en la atención a tramites documentarios los cuales no garantizan una experiencia óptima y afecta a la percepción de quien recibe el servicio.

En Ecuador, Falcones y Sosa (2022) la satisfacción estudiantil en universitarios sobre todo de la Universidad Católica de Ecuador mostró ser bajo estos aspectos se encuentran vinculados a la dificultad en los procesos de matrículas, las comodidades de los lugares de aprendizaje y de laboratorios. Los factores que refiere Marcano y Uribe (2022) y que no permite una satisfacción idónea es las condiciones institucionales como el mantenimiento de las aulas, ventilación y aulas. Los inconvenientes que se presentan se encuentran vinculado conforme a Ordóñez et al. (2021) a que la gestión administrativa es débil esto por la inexistencia de plan de riesgos, acciones de contingencia, acciones para prevenir, aplazamiento al entregar documentación e información y la ausencia de procedimientos de atención en consejería.

En el Perú, Pacheco y Delgado (2022) denota que la gestión administrativa en las universidades se muestra afectada por inconvenientes asociados a la planificación y los instrumentos de gestión como el Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Institucional (POI), Cuadro de Asignación Personal (CAP), Reglamento de Organización y Funciones (ROF) entre otros que son elaborados erróneamente por los directivos, sin participación de la comunidad universitaria, esto hace la gestión deficiente. Según Nauca et al. (2021) estas deficiencias generan un plan académico como un servicio institucional inadecuado lo que impacta en una baja satisfacción estudiantil.

La satisfacción de los estudiantes universitarios en el Perú se ve afectado por las comodidades didácticas y de calidad de comunicación docente – alumno dado la carencia de procesos administrativos que garanticen la atención oportuna y el seguimiento del





estudiante en su etapa de formación (Dioses et al., 2021). Según Mejía et al. (2022) los inconvenientes con la satisfacción se muestran en productos y resultados académicos que logre la universidad. Melgarejo et al. (2021) menciona que la gestión administrativa es por ende primordial en el fortalecimiento de mecanismos educativos y sobre todo de habilidades, conocimientos, acciones y las relaciones interpersonales que ayuden al alumno insertarse al campo integrarse laboral y espacios sociales.

En la región de Cajamarca, se encuentran ubicadas tres universidades estatales, la Universidad Nacional de Cajamarca (UNC), la Universidad Nacional de Jaén (UNJ) y la Universidad Nacional Autónoma de Chota (UNACH) sus actividades se asocian a la educación superior y al aprendizaje de conocimientos mediante la investigación. La UNACH cuenta con cinco carreras profesionales entre ellas Contabilidad perteneciente a la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales. La carrera profesional de Contabilidad por intermedio de la Escuela Profesional del mismo nombre alberga a estudiantes de pregrado quienes perciben inconvenientes y demoras en sus trámites administrativos, retrasos en los tiempos de entrega de resultados y altos niveles burocráticos que hacen engorroso y generan cuellos de botella en la gestión administrativa siendo este factor lo que impacta en la sensación del alumno relacionado con la calidad del servicio educativo que se le otorga.

## **1.2. Formulación del problema**

### ***1.2.1. Pregunta general***

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con la satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota -2023?

### ***1.2.2. Preguntas específicas***

¿Cómo es la gestión administrativa de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad



Nacional Autónoma de Chota - 2023?

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el soporte institucional de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023?

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con la satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre la gestión administrativa con la satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

Describir la gestión administrativa de la Escuela profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023.

Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023.

Analizar la relación entre la gestión administrativa y la formación integral de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023.

Analizar la relación entre la gestión administrativa y el soporte institucional de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023.

### **1.4. Hipótesis**

#### **1.4.1. Hipótesis general**

**H<sub>1</sub>**. La gestión administrativa tiene una relación significativa con la satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023.

**H<sub>0</sub>**. La gestión administrativa no tiene una relación significativa con la satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023.



### **1.4.2. Hipótesis específicas**

La gestión administrativa tiene una relación significativa con la formación integral de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023.

La gestión administrativa tiene una relación significativa con el soporte institucional de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023.

### **1.5. Justificación**

La investigación en el ámbito teórico se planteó a través de las teorías previas sobre gestión administrativa y la satisfacción, la generación de conocimientos sobre la gestión de operaciones administrativas las que están vinculadas a un entorno educativo adecuado y los cuales permitan contribuir lograr una calidad educativa sólida, adecuada gestión y el bienestar de los alumnos en su etapa de educación.

El contexto valorativo determinó que el estudio determinó por intermedio de los objetivos, resultados sobre la gestión administrativa y la satisfacción de los alumnos de contabilidad en la Escuela Profesional de Contabilidad de los cuales se generó conclusiones y recomendaciones que permitan fortalecer la calidad educativa y permitan a los estudiantes una experiencia enriquecedora.

El estudio, permitió contribuir como material académico para aquellos docentes, estudiantes y personas interesadas en conocer sobre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Escuela Profesional de Contabilidad, además de permitir a las tésistas obtener el título profesional de Contador Público.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del problema

González (2022), Machala – Ecuador, en su tesis tuvo la finalidad de determinar la satisfacción que tienen los estudiantes respecto a la gestión del Instituto Bachillerato “9 de mayo” de la ciudad de Machala. Los resultados fueron que la satisfacción respecto a los docentes fue de 40.53%, referente a la sesión de enseñanza es de 42.27% y de los logros y metas en 40.7%. Con referencia a los docentes los estudiantes indicaron que 61.5% muestran gran interés por su rendimiento académico, el docente conoce sus dificultades y problemas para resolver problemas en 48.8% y este cuenta con el conocimiento necesario para orientar al estudiante en sus dificultades. Respecto a las sesiones de enseñanza el 42.46% señalaron que se muestra los temas desarrollados en la hora de clases, el 42.27% se muestran de acuerdo con las sesiones de clases y el 12% se muestra en desacuerdo que se encuentren insatisfechos con la enseñanza y los materiales utilizados. Finalmente, los logros y avances los alumnos mostraron una satisfacción en un 40.70% de los beneficios, el 36.66% está de satisfecho en reflexionar y proyectar metas a futuro y el 51.6% indicó que las enseñanzas le han permitido a reflexionar y proyectarse metas a futuro. Se concluyó a nivel general que, la satisfacción es alta en los niveles evaluados del Instituto Bachillerato de la Universidad de Machala. El estudio fue descriptivo, cuantitativo, no experimental, se integró a 260 estudiantes aplicándose un cuestionario.

La tesis se relaciona con el segundo objetivo específico, describiendo la satisfacción la cual es determinada por diversos factores educativos, sin embargo, es fundamental una buena gestión administrativa para lograr una satisfacción plena con respecto a los servicios y mecanismos académicos.



Cevallos et al. (2021), Machala – Ecuador, en su artículo plantearon como fin la satisfacción por la gestión de servicios brindados por la Facultad de Ciencias Químicas y de la Salud de la Universidad Técnica de Machala. El resultado fue que el 60.5% de los alumnos refieren que la calidad de atención es regular. Con respecto, a la resolución de peticiones el 56.9% indico que no considera adecuado, el 51.6% considera que las instalaciones no son adecuadas. Con referencia al servicio de matrículas se evidencia que el 40.6% considera que la calidad de los procesos es regular esto vinculado a la demora tiempo (54.4%), así como el colapso de la plataforma (82.9%). Se concluyó que los estudiantes se muestran insatisfechos con la calidad de atención como los servicios adicionalmente se le suma falta de satisfacción en los procesos de matrícula, gestión de turnos, y certificación de notas. La investigación fue cuantitativa, descriptiva relacional, integrándose a 281 alumnos aplicándoles un cuestionario como parte de la encuesta.

El estudio se vincula con el primer y segundo objetivo específico, porque reconoce los factores de la satisfacción y la gestión de servicios vinculado a los procesos administrativos que son elementos que determinar la satisfacción estudiantil por ende estos deben ser adecuados para cumplir con las expectativas de los docentes.

Ordóñez et al. (2021), Cuenca – Ecuador, en su artículo buscaron analizar la gestión administrativa de la Unidad Académica de Administración en la Universidad Católica de Cuenca – Ecuador. Los resultados fueron que la gestión administrativa es moderada en 67.59% y un riesgo de nivel de 32.40% revelando debilidades en el control administrativo. El 90.21% determinó referente a la dirección de carrera que es alto donde la calificación incluye la ejecución de los reglamentos y manuales, aplicando el sistema de calidad ISO 9001 – 2015. Pero a pesar de ello se detectó distintas carencias entre ellas la ausencia de los registros de activos, incumplimiento de políticas medioambientales y carencia de flujogramas. Con referencia al departamento al graduado su riesgo es alto en un 28.395 debido de que no se cuenta



con un plan de riesgos, ni de contingencia y los profesores a cargo no tienen igual espacio específico. Con relación al departamento de secretaría se determinó que este no cuenta un adecuado control de procesos debido a la inadecuada jerarquización y encargo de funciones, el no cumplimiento del horario establecido y no se cuenta con un plan de riesgos. En la unidad académica se mostró un nivel moderado de 67.10%. El área de secretaría por su parte mostró una ausencia de rapidez en cualquier trámite, la demora en las acciones requeridas genera desorden y acumulación de documentos e inconvenientes entre los trabajadores. Se concluyó que la unidad académica administrativa presenta un nivel de confianza de 68% pero se reconoce debilidades como la carencia de un plan de riesgos, así como la de manuales. El estudio fue descriptivo, de corte transversal, cuantitativo, apoyada en la revisión documental de la unidad académica de administración del periodo 2017.

El estudio se asocia con el objetivo específico uno, porque describe lo fundamental de desarrollar e implantar mecanismos de gestión que permitan otorgar a los estudiantes un servicio académico adecuado.

Valenzuela et al. (2022), Lima – Perú, en su artículo plantearon determinar la gestión administrativa y satisfacción de estudiantes de la Facultad de Tecnología. El resultado fue que el 55.9% de los alumnos señalaron que la gestión es regular, el 55.9% indicó que el desempeño docente es regular, el 64.7% del desempeño administrativo es regular y según el 82.4% señaló que la gestión administrativa del tiempo es regular. Con referencia a la satisfacción el 61.8% refirió que es regular, así como el servicio con un 50%. Respecto a la gestión administrativa con referencia a la prueba de Spearman fue de 0.248 con un valor de 0.157 con la satisfacción, así como el desenvolvimiento del personal administrativo y la gestión de tiempo quienes mostraron un Rho de Spearman de 0.88. 0.161 y 0.046 y un valor de p de 0.620, 0.362 y 0.046 respectivamente. Se concluyó que la gestión administrativa se asocia de manera inversa con la satisfacción de los alumnos de la Facultad de Tecnología, sin embargo, no es significativa. La



metodología fue cuantitativa, descriptiva – relacional, transversal – no experimental, con 159 alumnos de población de la promoción 2016 y se integró a 34 de ellos aplicándose un cuestionario con base a la encuesta.

Se reconoce el vínculo del estudio con el objetivo general, tercer y cuarto objetivo específico, porque se evidencia que la gestión administrativa es un componente básico en la satisfacción de los estudiantes y que este determina rol elemental dentro del cumplimiento de procesos y mecanismos académicos que se deben desarrollar para lograr una calidad educativa adecuada.

Flores (2022), Tarapoto – Perú, en su tesis plantearon como objetivo la determinación de relación de la gestión administrativa y la satisfacción de los alumnos de Contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021. El resultado mostro que la gestión administrativa tiene nivel regular en 46%, la satisfacción es media en 47%. El planear, organizar, dirigir y controlar con la satisfacción tuvo una relación Rho de 0.974, 0.957, 0.948, 0.978 respectivamente con una significancia de un valor de p de 0.000. Con referencia a la gestión administrativa y la satisfacción de los alumnos la relación bajo Spearman fue de 0.983 y el valor de p fue de 0.000. Se determinó que la gestión administrativa está relacionada con la satisfacción de los alumnos de contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021. El estudio fue de tipo básico, cuantitativo, descriptiva, relacional, de 170 alumnos se integró a 118 aplicándose un cuestionario con base a la encuesta.

Lo estudiado está asociado con el objetivo general, porque reconoce que la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes tienen relación, así como su asociación con elementos académicos, estableciendo que estos son elementales para lograr una calidad educativa idónea y por ende una satisfacción adecuada.

Lobatón (2020), Lima – Perú, en su tesis planteó como objetivo determinar la relación de la gestión administrativa y la satisfacción de los integrantes del último ciclo de la Escuela de



Contabilidad de la Universidad Nacional de Barranca. El resultado indicó que el 88.9% de los encuestados refirieron que la gestión administrativa y la satisfacción son malas, la satisfacción y la gestión estratégica son excelentes según el 91.1%, la satisfacción y la gestión táctica son pésimas en un 88.9% y la satisfacción y la gestión operativa son malas en un 88.9%. Se determina que la gestión administrativa como la gestión estratégica, táctica y operativa se relacionan en 0.689, -0.350, 0.668, 0.654 y un p valor de 0.000 con la satisfacción de los estudiantes como sus componentes (formación integral y soporte institucional). Se concluyó que la gestión administrativa mantiene relación alta positiva con la satisfacción. El estudio fue descriptivo, no experimental – transversal, relacional, con 117 estudiantes de los últimos ciclos, integrándose a 90 de ellos aplicándose un cuestionario estructurado.

El estudio es contrastable con el objetivo general, el tercer y cuarto objetivo específico, porque indica que la gestión administrativa se asocia a la satisfacción, además muestra que los componentes de la satisfacción son factores que se encuentran vinculados a los procesos administrativos lo que determina que estos sean más adecuados para que se logre cumplir con las expectativas de los estudiantes.

Cóndor y Gálvez (2020), Huancayo – Perú, en su estudio buscaron determinar el nivel de satisfacción con relación a la gestión administrativa en investigación, enseñanza y logística en la Universidad Continental. El resultado señaló que el 98.21% de los alumnos del quinto año se encuentran muy satisfechos con la enseñanza, el 97.70% del sexto año y el 98.21% del primer año. Con referencia a la enseñanza los alumnos del primer año se muestran satisfechos en un 92.74% seguido de alumnos del sexto año con 92.74%. Respecto a la logística se estableció que el 95.78% de alumnos del primer año se mostraron satisfechos, asimismo los de sexto año están satisfechos en 90.42%. De forma general se estableció que la satisfacción en los niveles de enseñanza es adecuada en 58%, logística 48% e investigación en un 44%. Se concluyó que el nivel que más prevaleció es el satisfecho que prevaleció en sus tres dimensiones. La





investigación fue cuantitativa, descriptiva, transversal, con 6,154 alumnos de los cuales participaron 5,749 a través de un cuestionario que tiene relación con la encuesta.

El estudio es contrastable con el primer objetivo específico, porque reconoce que la satisfacción es una determinante de la gestión administrativa y que la enseñanza, investigación y logística son factores que juegan un rol elemental en la satisfacción de los estudiantes, dado que esto permite mostrar que se tiene una calidad de servicio educativa idónea y a la expectativa de lo que espera el estudiante.

Vásquez (2019), Lima – Perú, en su tesis planteó como objetivo analizar qué relación hay entre la gestión administrativa y satisfacción de los alumnos del programa de educación superior de la Universidad Peruana Unión, 2018. El resultado refirió que la gestión administrativa fue de nivel moderado en un 51.1%. Con referencia a la planificación esta fue inadecuada en un 51.1%, en cuanto a la organización esta fue moderada en un 61.7%. Por otro lado, la dirección fue inadecuada según el 54.6% y en cuanto al control este fue moderado en un 52.4%. Con respecto a la satisfacción este fue de media en un 50%, además la satisfacción de la infraestructura, servicios, precio, trato y enseñanza fue moderado según el 58%, 46%, 63%, 53% y 48% respectivamente. Con soporte en la relación se estableció que la gestión administrativa con referencia a la prueba de Rho de Spearman se relaciona en 0.717 con un p valor de 0.000 con la satisfacción de los estudiantes, así como las comodidades elementales de estructura física, servicios, las circunstancias de seguridad, precios, empatía y enseñanza mostraron correlación de 0.489, 0.582, 0.511, 0.586, 0.634 y 0.732. Se concluyó que la relación es significativa directa de la gestión administrativa y la satisfacción de los alumnos del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión. La investigación fue cuantitativa, no experimental, descriptiva, correlacional, se integró a 227 alumnos aplicándose un cuestionario siendo los datos analizados mediante Rho de Spearman.



La investigación se vincula con el objetivo general, el tercer y cuarto objetivo específico, porque reconoce el rol de la gestión administrativa en la satisfacción de los alumnos, además de establecer como la formación integral y el soporte institucional son elementos articulados que permiten lograr una calidad educativa idónea.

Cruz (2020), Cajamarca – Perú, en su tesis planteó determinar la relación de la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones de producción de servicios y bienes de la Universidad Nacional de Jaén. El resultado fue que el nivel de la gestión administrativa fue bueno en 74.29%. Por su lado, las dimensiones como la planeación y organización fueron bueno en un 65.71%, 62.86% y la dirección y control fue excelente en un 68.57% y 51.43% respectivamente. Con respecto a la satisfacción se estableció que los estudiantes se sienten muy satisfechos en un 57.14% referente a las dimensiones de procesos académicos y servicios institucionales se determinó que son muy satisfechas en un 51.43%. Referente a la planeación se estableció que los procesos académicos y servicios tienen una relación bajo la prueba de Rho de Spearman de 0.222 y 0.162 respectivamente, la organización de acuerdo con la prueba indica una relación de 0.208 y 0.394 correspondientemente, la dirección una relación conforme a la prueba estadística de 0.529 y 0.355 y el control una relación de Rho de Spearman de 0.627 y 0.545. Finalmente, se determinó que la gestión administrativa tiene una relación conforme a la prueba de Rho de Spearman de 0.765 con p de 0.000 con la satisfacción estudiantil. Se concluyó que la gestión administrativa sostiene relación positiva, perfecta y significativa con la satisfacción estudiantil. El estudio fue aplicado, relacional, con una población de 35 estudiantes, 04 administrativos y 31 docentes aplicándose un cuestionario.

El estudio se reconoce y se asocia con el objetivo general, puesto que reconoce que la gestión administrativa es un mecanismo elemental en la satisfacción estudiantil, porque para



lograr una formación integral es fundamental un soporte institucional idóneo para el cumplimiento de las expectativas del estudiante.

## **2.2. Bases teóricas científicas**

### **2.2.1. Gestión administrativa**

Acciones que se realizan dentro de una organización con el fin de conducir adecuadamente los recursos, esfuerzos y funciones necesarias para obtener resultados beneficiosos (Batet, 2011). Para Marco y Loguzzo (2016) es el control y gestión de los recursos pertenecientes a la institución de una forma óptima para la consecución de metas y objetivos. Según Mendoza y Moreira (2021) es un conjunto de acciones que se establecen para efectuar tareas y recursos de la entidad, pudiendo coordinar y controlar los diferentes roles en el interior de una entidad con el fin de prevención y solución de problemas, así como lograr los objetivos establecidos.

### **Teoría clásica de la administración**

La teoría clásica de administración de Fayol (1987) refiere que, la administración es el acto de administrar que se puede dividir en la funcionalidad de planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar. La planificación es proponer metas y establecer los procesos para alcanzarlas, la organización se encuentra relacionado a la estructura de la entidad y como se dividen las tareas, la dirección se ocupa de guiar y motivar a los empleados, mientras que la coordinación busca asegurar la armonía y el trabajo conjunto y por último, el control se enfoca en cotejar el cumplimiento de objetivos y establecer medidas de corrección de ser necesarias.

La teoría clásica de administración es fundamental porque establece las bases sobre cómo administrar organizaciones de manera eficiente y efectiva. En esencia brinda un marco estructurado que permite a las instituciones, independientemente de su naturaleza, operar de manera ordenada y alineada hacia los objetivos. En el contexto de la investigación, la teoría es



vital dado que proporciona las herramientas y métodos para entender cómo la gestión administrativa en la universidad y cómo esta puede influir en la satisfacción de los estudiantes.

### **Teoría de la contingencia**

La teoría de la contingencia resulta ser posterior a las teorías de la administración y sobre los estudios de Fiedler, Lawrence, entre otros y manifiesta que no existe un enfoque universal o único que se aplique a la administración de una entidad. No obstante, la manera de administrar depende de varios factores entre ellos la tecnología utilizada, el entorno externo, la organización estructural y las características individuales. Se reconoce que las organizaciones operan en entornos complejos y dinámicos, y lo que es acertado en una situación no puede ser acertada en una distinta. Por ende, las entidades deben adaptarse a los momentos específicos en los que están (Chiavenato, 2019).

La teoría es esencial porque reconoce que no existe un solo procedimiento en la administración. En un entorno organizacional y académico en constante cambio, es crucial entender que las soluciones deben ser adaptativas, basadas en factores específicos como el entorno, la tecnología y la estructura organizacional. Entorno a la investigación la teoría, es relevante porque las universidades, al igual que otras instituciones, están inmersas en entornos cambiantes y requieren enfoques administrativos que responden a las exigencias y expectativas de los alumnos. Si la gestión administrativa se adapta a las circunstancias particulares de la universidad y sus estudiantes, es más probable que estos últimos estén satisfechos, lo que a su vez puede impactar positivamente en la retención, el desempeño académico y la reputación de la institución.

### **Proceso administrativo**

Se encuentra conformado por los elementos planear, organizar, dirigir y controlar, buscan lograr los objetivos organizaciones (Chiavenato, 2002).



## **Planificación**

De acuerdo con Marco y Loguzzo (2016) es la etapa que da por iniciado el ciclo administrativo, puesto que se establecen los criterios y componentes que permiten realizar las distintas actividades. La planeación es la determinación de los pilares que guiarán una acción en el futuro. Según Koontz et al. (2012), los planes se pueden estructurar en ocho componentes. El primer componente son las misiones o propósitos los que evalúan las funciones o tareas esenciales de una entidad o dependencia o de cualquier componente a ellas. Segundo metas y objetivos aquellos que se busca lograr con las distintas acciones establecidas en la planeación, asimismo es la consecución de donde busca estar la organización, la dirección, la integración del personal y el control. Tercero estrategias que son acciones o instrumentos acompañado de la asignación de recursos para alcanzar lo planificado, teniendo en cuenta el periodo a largo plazo. Cuarto las políticas que son directrices o declaraciones en general orientadas a dirigir la toma de decisiones.

Los procedimientos que son el quinto elemento de la planificación son esquemas que generan una estrategia de actuación importante en la realización de actividades en el futuro, es una secuencia cronológica de actividades necesarias, directrices para opinar que explican de forma puntual como realizar las distintas acciones. Sexto reglas las que indican las actividades puntuales evitando las desviaciones. Séptimo programas que son un complejo de políticas, metas, estrategias, directrices, encargo de funciones, proceso a seguir, insumos a utilizar y distintos componentes útiles para realizar acciones importantes. Octavo presupuesto es en números la información de los resultados que se espera y son cuantificados (Koontz et al., 2012).

## **Organización**

Conforme Marco y Loguzzo (2016) es una medida organizativa de una entidad, siendo, una institución social, conformada para conseguir propósitos puntuales. Esta tarea es en esencia estructurar la entidad. Se refiere a indicar cual es manera adecuada de asignar las labores, como



manejar cada tarea y agruparlas de forma efectiva, asimismo establecer la responsabilidad y líneas de autoridad que se asocia al personal y recursos a áreas específicas. De acuerdo con Koontz et al. (2012) la organización significa una estructura intencional de puestos y funciones (departamentalización), es decir, que los individuos trabajen juntos desempeñando diversas actividades, segundo, los roles a ser desempeñados se deben establecer intencionalmente garantizando que los que lo ejecuten cumplan sus funciones y coordinen para realizar un trabajo en equipo sin rencillas, siendo eficientes, y efectivos.

### **Dirección**

Según Marco y Loguzzo (2016) la dirección es la tarea de tomar decisiones orientadas a los recursos humanos persiguiendo los objetivos planificados. Conforme con Koontz et al. (2012) está definido como la capacidad de ser influyente en los colaboradores que cooperen con los objetivos de grupo y la entidad. En este contexto se determina los factores humanos como la motivación que es impulso, deseo, necesidad, anhelo y fuerzas similares siendo los funcionarios los que motivan a sus subordinados a satisfacer esos impulsos y deseos. El liderazgo por su lado es la capacidad de influir en los colaboradores convenciéndoles de participar con entusiasmo y disposición en camino a conseguir objetivos grupales. En definición no simplemente es alentar a los individuos a tener disposición al trabajar sino a que lo realicen con confianza y fervor. El trabajo de equipo es por ende el desarrollo de capacidades complementarias para conseguir un fin común, diversas metas de desenvolvimiento y un enfoque de los que mutuamente responsables. Finalmente, la comunicación es significativa porque consiste en la transferencia de información en cuanto el receptor procese la información. El proceso de comunicación es difundir y definir metas, establecer planes, organizar el recurso humano, seleccionar, liderar y controlar el desempeño.

### **Control**

Para Marco y Loguzzo (2016) es la función administrativa cuyo fin es comprobar los resultados alcanzados a través de la organización y compararlos con lo planificado. La finalidad



de los controles es identificar las inconsistencias de lo conseguido y lo planificado, para establecer las causales de desvío y recomponer el proceso de los mismo en el desarrollo de la entidad, implantando acciones de corrección orientadas a cumplir con los objetivos. De acuerdo con Koontz et al. (2012) el control es medir y corregir el desempeño garantizando que los objetivos y planes de la entidad sean alcanzados. El desarrollo de control básico el establecimiento del cumplimiento de objetivos y metas, las actividades de supervisión, medición del alcance de las metas y objetivos, así como la corrección de las variaciones de planes y objetivos como de los estándares pasando a ser parte de un mecanismo de retroalimentación.

### **2.2.2. Satisfacción**

De acuerdo con Robbins y Coulter (2014) la satisfacción esta referida a la actitud general que demuestra un individuo con relación a su entorno. Según Puleo et al. (2016) son las cualidades que componen un patrón de operatividad a razón del avance de las acciones prácticas. Es una reacción asociada a los resultados de algún producto establecido. Surdez et al. (2018) refieren que la satisfacción de los alumnos es el bienestar que sienten al percibir cumplidas sus expectativas de educación, producto de las acciones que hace la institución para cubrir su necesidad de educación.

### **Teoría de Herzberg**

La teoría de Herzberg o de dos factores es un modelo de motivación propuesto por Herzberg (1987) en esta se establece que existen dos factores de motivación e higiene. Los componentes de higiene son elementos que, aunque no motivan por sí mismos, si se perciben como insuficientes o ausentes pueden generar insatisfacción. En estos se incluyen las relaciones interpersonales, el entorno y los elementos que permiten el logro de una satisfacción plena. Por otro lado, los factores motivacionales son aquellos que incrementan la satisfacción y motivan a



una satisfacción superior esto incluye logros, reconocimientos, responsabilidad, avance y crecimiento personal.

La teoría de los dos factores es esencial para comprender las dinámicas intrínsecas y extrínsecas que afectan la satisfacción de los individuos en un entorno laboral o educativo. En la tesis, esta teoría proporciona una estructura para analizar cómo la gestión administrativa impacta en la satisfacción de los alumnos. Por lo tanto, el uso de esta teoría permitirá identificar los aspectos relevantes entorno a la gestión administrativa, relacionado con la satisfacción de los alumnos de contabilidad.

### **Teoría de la expectativa – valor**

La teoría Vroom (1964) citado por Erez y Isen (2002) sostiene que la motivación, la toma de decisiones y los comportamientos de un individuo (satisfacción) están determinados por la expectativa o creencia de que un esfuerzo particular llevará a un resultado específico y el valor que la persona atribuye a ese resultado. Es decir, si una persona espera que un esfuerzo determinado resultará en el logro deseado y valora positivamente ese resultado, estará más motivada y satisfecha. Es así como se establece tres maneras relacionales: La expectativa o la probabilidad subjetiva de que los esfuerzos conducirán a tener resultados. Lo atractivo, conveniente y satisfactorio del resultado esperado. La opinión de que un cierto nivel de producción se convertirá en un resultado esperado. En este sentido, se afirma que una persona se sentirá motivada y satisfecha si lo que espera obtener es adecuado a sus expectativas.

La teoría es esencial para entender cómo la expectativa y el valor que un individuo atribuye a un resultado determinan su nivel de motivación y satisfacción. A través de esta se establece una base sólida para analizar la relacionalmente la gestión administrativa y la satisfacción de los alumnos de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota. Si los estudiantes creen que sus esfuerzos académicos y su interacción con la administración llevarán a resultados positivos, y valoraran esos resultados (como una buena formación,





oportunidades laborales o reconocimiento académico), estarán motivados y satisfechos con su experiencia educativa. Es, por ende, que la teoría permite identificar y comprender los componentes clave que establecen la satisfacción de los alumnos, como las expectativas académicas y administrativas.

### **Componentes**

El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE, 2017) refiere que la satisfacción de los alumnos se encuentra vinculado a la percepción que manifiestan los alumnos con relación a la educación integral y apoyo institucional que brinda la institución.

### **Formación integral**

Este componente se relaciona con el proceso de enseñanza, los comportamientos acerca del rendimiento académico que los alumnos tienen en el proceso de desenvolvimiento de los cursos, en relación con el desempeño del alumno en el fortalecimiento de las habilidades preprofesionales, siendo vital que se proporcione al alumno educación complementaria a los de su especialidad utilizando la nueva tecnología, así como el desarrollo del servicio de promoción de la titulación del alumno, y la comunicación como tutoría de los docentes debiéndose realizar en el periodo que el alumno esté en las instalaciones universitarias (SINEACE, 2017).

### **Soporte institucional**

Vinculado con el servicio complementario que el alumno percibe en la institución en la cual está formándose académicamente, comprendiendo la accesibilidad a la información brindada por la institución, la atención recibida de los docentes y administrativos, la transparencia con que se desarrolla tal acción, beneficios asistenciales en beneficio de crecimiento educativo del alumno, el servicio de salud recibido en el proceso de formación, la accesibilidad para realizar trámites administrativos y el acompañamiento de la deserción, que es fundamental en el desarrollo de la institución y crecimiento psicológico (SINEACE, 2017).



### 2.3. Bases normativas

Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444), conforme el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH, 2001) es una normativa que señala el régimen jurídico que se aplicara en el desenvolvimiento de la gestión pública, de tal forma establezca la protección del fin general, sirviendo para garantizar los interés y derechos de los administrados adscritos al orden constitucional y jurídico. Se determina conforme al art. 1° que las acciones administrativas son actividades de las instituciones que, bajo el contexto normativo de derecho público, tienen el fin de generar impactos jurídicos en los intereses, en los derechos y obligaciones de los administrados en un hecho concreto.

Ley Universitaria (Ley 30220), según la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU, 2014) es una norma cuya finalidad de creación, supervisión, funcionamiento y cierre de las instituciones universitarias. Promoviendo la mejora de la calidad continuamente en la educación prestada por las universidades como factor fundamental del crecimiento del país, de la cultura y la investigación. Del mismo mod, se establecen principios funciones y finalidad que regirán el modelo institucional universitario. Conforme al art. 126° las universidades proporcionan a su comunidad, de acuerdo con la posibilidad y cuando sea requerido programas de recreación y bienestar promocionando actividades deportivas, artísticas y culturales.

Reglamento General de la Universidad Nacional Autónoma de Chota (Resolución N° 485 – 2016 – C.O./UNACH), conforme la UNACH (2016) normativa que establece que los fines de la universidad es integración armónica de sus responsabilidades primordiales de enseñanza, investigación y proyección superior, orientara al alumno en el desarrollo de sus capacidades y vocación inculcando valores de solidaridad uy responsabilidad social, así como el promover la integración intelectual y del deporte como la recreación a nivel universitario.



## **2.4. Definición de términos básicos**

### **Administración**

Acción de planificar, organizar, dirigir y supervisar los medios de una organización con el fin de lograr de forma efectiva y eficiente sus objetivos (López, 2021).

### **Atención**

Actividades y servicios que una organización proporciona para interactuar con sus clientes o usuarios (Londoño, 2009).

### **Cuadro de asignación personal**

Documentación de administración institucional conteniendo puestos definidos y establecidos por la institución, de necesidad para que se dé un correcto funcionamiento a partir de la estructura de la organización preestablecida en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) (Universidad Nacional Mayor de San Marcos [UNMSM], 2021)

### **Estudiante**

Persona que se encuentra matriculada en un institución universitaria o escuela y que se encuentra aprendiendo algo o de forma independiente y por sus propios medios (Román, 2020).

### **Gestión**

Proceso de coordinar y supervisar las actividades de una organización para alcanzar los objetivos establecidos. Este término abarca una serie de tareas entre ellos los procesos administrativos (Soria, 2011).

### **Institución universitaria**

Entidad educativa que se dedica a la enseñanza superior y a la investigación. Las entidades ofrecen una variedad de programas académicos, incluyendo licenciaturas, maestrías y doctorados en una amplia gama de disciplinas académicas (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria [SUNEDU], 2014).



## **Infraestructura**

Elementos físicos y organizacionales necesarios para el funcionamiento y desarrollo de una sociedad, comunidad, entidad o sistema particular (Soria, 2011).

## **Necesidad**

Estado de carencia o deficiencia que experimenta un individuo, que genera un sentimiento un sentimiento de insatisfacción y da lugar a la búsqueda de satisfacción o solución (Soria, 2011).

## **Plan Estratégico Institucional**

Herramienta fundamental en el desarrollo de la planificación de las políticas educativas y un instrumento para asignar recursos de forma adecuada, vinculando los objetivos a mediano y corto plazo de acuerdo con la programación de presupuesto (MINEDU, 2022).

## **Plan Operativo Institucional**

Herramienta de gestión que presenta el cronograma de acciones que se ejecutaran anualmente, se orientan a lograr los objetivos y metas de la entidad, del mismo modo ayudar a cumplir políticas, objetivos y acciones estratégicas (Ministerio del Ambiente [MINAM], 2022).

## **Reglamento de Organización y Funciones**

Herramienta técnica normativa de administración que establece la finalidad, naturaleza, estructura organiza, competencia y relaciones de una institución estatal, las asignaciones y la integración las atribuciones, dependencias, jerarquías de ámbito y decisión (Municipalidad Provincial de Chiclayo [MPCH], 2022).

## **Trámite**

Conjunto de actos o procedimientos que se deben realizar con la finalidad de obtener algún resultado o cumplir con una obligación legal administrativa o burocrática (Salas, 2022).



## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Método de investigación

La investigación aplicó como métodos de investigación el deductivo, analítico y el hipotético – deductivo. De acuerdo con Bernal (2016) el método deductivo permite llegar a conclusiones generales para perseguir fines particulares, el analítico refiere a descomponer el objeto de la investigación, dividiendo por partes para ser estudiadas de manera específica y el hipotético – deductivo es el proceso que parte de una aseveración llamada hipótesis y busca falsear o refutar dichas hipótesis.

El estudio partió de las teorías y conceptos sobre gestión administrativa y satisfacción y determinó las dimensiones e indicadores los cuales fueron analizados estadísticamente determinando su veracidad o falsedad de las hipótesis establecidas.

#### 3.2. Tipo de investigación

La investigación se planteó como un estudio de tipo básico porque de acuerdo con Vara (2015), plantea nuevas maneras de comprender los fenómenos empresariales como de nuevos conocimientos. Es así, que en el estudio se buscó describir la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil de los estudiantes de contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

El alcance del estudio fue descriptivo – relacional porque conforme a Vara (2015) la investigación descriptiva permite indicar características, las cualidades o perfiles esenciales de personas, elementos u objetos y relacional debido a que se busca encontrar el nivel relacional entre variables y dimensiones. De lo señalado se establece que la investigación describió la gestión administrativa y determinó la satisfacción de los estudiantes de contabilidad, además de analizar la asociación entre variables y dimensiones de los elementos de estudio.



El diseño de la investigación fue no experimental, porque según Hernández – Sampieri y Mendoza (2018) no se manipula ninguna de las variables ni sus componentes. El estudio no manipuló las variables gestión administrativa y satisfacción estas variables fueron estudiadas conforme se muestran en el contexto y dentro del ámbito de estudio.

El estudio de acuerdo con la fuente de datos obtenidos fue de campo estos porque los datos que se obtienen tras aplicar un cuestionario a una unidad de análisis (Vara, 2015). Es así, que en la investigación a través de la aplicación del cuestionario obtuvo los datos vinculados a la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo porque la recolección de datos tuvo la finalidad de confirmar hipótesis con referencia a la medición numérica, haciendo uso de la estadística descriptiva e inferencial según sea el caso (Bernal, 2016). El estudio efectuó el análisis de las variables a través de elementos numéricos y porcentuales que se generó por respuestas en escala de Likert.

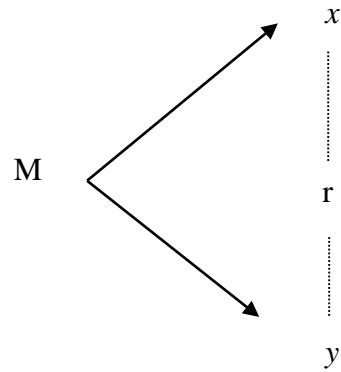
### **3.3. Diseño de investigación**

La investigación fue de diseño no experimental – transversal porque no se manipuló las variables y el estudio se efectuó en un determinado momento y lugar. Es a partir de lo señalado que las variables gestión administrativa y satisfacción no fueron manipuladas siendo estudiadas conforme se presentan en su entorno, además esta se realizó en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota con estudiantes del ciclo académico 2023 – II que se encontraron desarrollando el periodo académico durante el año indicado. El diseño de la investigación es conforme se muestra a continuación:



### Figura 1

*Esquema del diseño de investigación*



*Nota:* M = Muestra. x = Gestión administrativa. y = Satisfacción. r = Relación



### 3.4. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Gestión administrativa	Conjunto de acciones que se establecen dentro de una organización con el propósito de conducir adecuadamente los recursos, esfuerzos y funciones necesarias para obtener resultados beneficiosos (Batet, 2011).	Planificación	Metas y objetivos Estrategias
		Organización	Estructura organizacional Asignación de autoridad
		Dirección	Liderazgo Trabajo en equipo Comunicación
		Control	Supervisión de actividades Logro de metas y objetivos Retroalimentación
Satisfacción	Bienestar que sienten los estudiantes para observar realizadas sus expectativas de educación como producto de las acciones que realiza la entidad para cubrir sus necesidades educativas (Surdez et al., 2018).	Formación integral	Enseñanza Asignaturas Prácticas preprofesionales Comunicación con los docentes Tutoría
		Soporte institucional	Infraestructura Atención Trámites administrativos Transparencia y acceso a la información





### 3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

#### 3.5.1. Población

En la investigación esta se encontró conformada por 308 estudiantes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota del ciclo académico 2023 – II.

#### 3.5.2. Muestra

La muestra en la investigación fue conformada por 171 estudiantes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota del ciclo académico 2023 – II. Con referencia a la muestra de estudiantes esta se determinó de la siguiente manera:

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

Donde conforme a Vara (2015):

- n: Tamaño de la muestra buscado.  
N: Tamaño de la población.  
Z: Intervalo de confianza.  
p: Probabilidad de que ocurra el evento.  
q: Probabilidad de que no ocurra el evento.  
e: Error muestral.

*Nota:* Z = Intervalo de confianza de 95% equivalente al 1.96 según tabla de distribución normal de Z. p = probabilidad de que ocurra el evento considerando un valor del 50%. q = 50% = probabilidad de que no ocurra el evento estudiado con un valor del 50%. e = 5% = error muestral que se encuentra en un rango de aceptación del 5% a 7%.

Reemplazando, tenemos:

$$n = \frac{308 * (1.96)^2 * 50\% * 50\%}{5\%^2 * (308 - 1) + (1.96)^2 * 50\% * 50\%}$$



Donde de acuerdo con Vara (2015):

N: 308.

Z: 1.96.

p: 50%.

q: 50%.

e: 5%.

$$n = \frac{295.80}{1.73} = 171$$

*Nota:* Z = 1.96 = conforme a la tabla de distribución de Z con un intervalo de confianza del 95%. p = 50% = probabilidad de respuestas favorables del estudio. q = 50% = probabilidad de respuestas desfavorables del estudio. e = 5% = error aceptable en el ámbito de estudios de ciencias sociales.

### **3.5.3. Muestreo**

El muestreo fue probabilístico porque a partir de una población y haciendo uso de la estadística se determinó la muestra teniendo los componentes igual probabilidad de estar seleccionado. En la investigación se hizo uso del muestreo probabilístico simple, esto con el fin de determinar los elementos de estudio – estudiantes en quienes se enfocó el instrumento de estudio.

### **3.5.4. Unidad de análisis**

La unidad de análisis se encontró conformado por el estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional de Chota del ciclo académico 2023 – II y a quienes se les brinda el servicio educativo y son quienes perciben la gestión administrativa, respecto al año académico 2023.

## **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

La técnica que se aplicó en la investigación es la encuesta, la cual es un instrumento que ayudó a la obtención de información a través del cuestionario (Bernal, 2016). El estudio a través



de la encuesta hizo uso del cuestionario en el cual se plasmaron las interrogantes que se asocian a las variables de estudio.

### 3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se utilizó en el estudio es el cuestionario debido a que a través de este se formuló interrogantes y se recolectó la percepción de las unidades de estudio (Bernal, 2016). En la investigación se hizo uso del cuestionario porque permitió recolectar la información asociada a la gestión administrativa y satisfacción. El cuestionario estuvo conformado por 37 interrogantes. La primera variable se encontró conformada por 20 preguntas y la segunda por 17 interrogantes y las respuestas se establecieron en escala de Likert. El cuestionario se enfocó en los alumnos o estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, matriculados en el ciclo académico 2023-II, y respecto al año académico 2023.

La validez del cuestionario se efectuó por juicio de expertos (Anexo 3) y la confiabilidad por el Coeficiente del Alfa de Cronbach. Según Vara (2015) la validez de un instrumento se realizó con el fin de establecer si el contenido de cada uno de los supuestos planteados responde a la investigación esto se logra a través de una revisión de cada uno de los ítems y por intermedio de expertos con conocimiento en el tema. Por otro lado, la fiabilidad por el Coeficiente del Alfa de Cronbach responde a la consistencia interna de un conjunto de escalas o ítems dentro de un cuestionario, es decir, cuan fiable es el cuestionario. Se comprende que es fiable un cuestionario cuanto más cerca del uno esta los valores obtenidos y es menos fiable es cuando más alejado estén de este y se acerquen más a cero. La fiabilidad del instrumento se muestra a continuación:

**Tabla 2**

*Confiabilidad de los instrumentos de investigación*

<b>Instrumento</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
Gestión administrativa	0.824	20
Satisfacción	0.836	17



La fiabilidad de los instrumentos de la investigación mostró un nivel de 0.8 que determina según Vara (2015) un alto grado de confiabilidad del instrumento y es aplicable a la investigación como a otros contextos de estudio.

### 3.7. Procesamiento y análisis de datos

#### 3.7.1. *Procesamiento de datos*

El procesamiento de datos se efectuó por intermedio de la hoja de cálculo y el software estadístico Jamovi. La hoja de cálculo permitió después de la recolección de los datos la inserción de estos, de acuerdo con las respuestas obtenidas por los participantes. Finalmente, el software estadístico admitió el análisis de los datos tanto a nivel descriptivo como relacional.

#### 3.7.2. *Análisis de datos*

El análisis de los datos se realizó a través de la estadística descriptiva e inferencial. La estadística descriptiva permitió el análisis de las variables gestión administrativa y satisfacción mediante tablas y gráficos detallados a nivel numérico y porcentual, además permitió la baremación de las variables con respecto a su nivel.

### Tabla 3

#### *Baremos de las variables de estudio*

Variables	Rangos		
Gestión administrativa	Mala	Regular	Buena
	[1-33]	[34-67]	[68-100]
Satisfacción	Insatisfecho	Medio	Satisfecho
	[1-28]	[29 – 57]	[58-85]

Con referencia a la estadística inferencial esta se efectuó haciendo uso de  $\alpha = 0.05$  para determinar la significancia (Valor-p), y el coeficiente Tau – b de Kendall que se utilizó dado el carácter del estudio y de las variables con escala ordinal. En ese contexto, la prueba estadística permitió determinar el grado de asociación y significancia primero entre variables y segundo entre variable y dimensiones.



### **3.8. Aspectos éticos y rigor científico**

La investigación se rigió desde los aspectos éticos del respeto a las personas y búsqueda del bien en estos se buscó que los participantes del estudio forman parte de la investigación de forma voluntaria, además de conseguir generar conclusiones y recomendaciones que permitieron dar paso a soluciones a los inconvenientes que se muestre.

El rigor científico en el estudio permitió tener y mostrar resultados acordes a la realidad debido a que se encontraron apegados a la veracidad, credibilidad, confiabilidad y objetividad del estudio, además se tuvo en cuenta las normas y reglamentos establecidos por la Universidad Nacional Autónoma de Chota y la Escuela Profesional de Contabilidad.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Análisis e interpretación de resultados

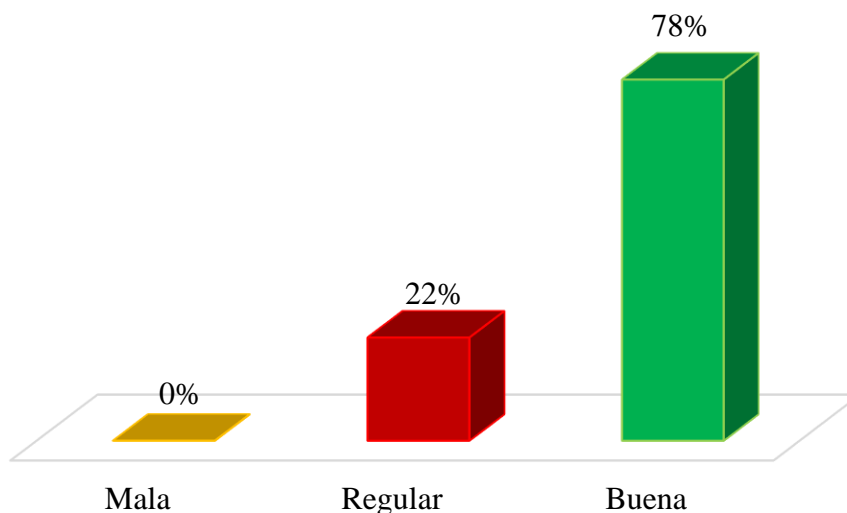
El análisis de los datos de las variables gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota permitieron alcanzar los siguientes resultados:

#### Gestión administrativa de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota

El primer objetivo de la investigación fue describir la gestión administrativa de la Escuela profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota durante el periodo 2023 esto permitió obtener los siguientes resultados:

#### Figura 2

*Nivel de la gestión administrativa de la Escuela Profesional de Contabilidad*

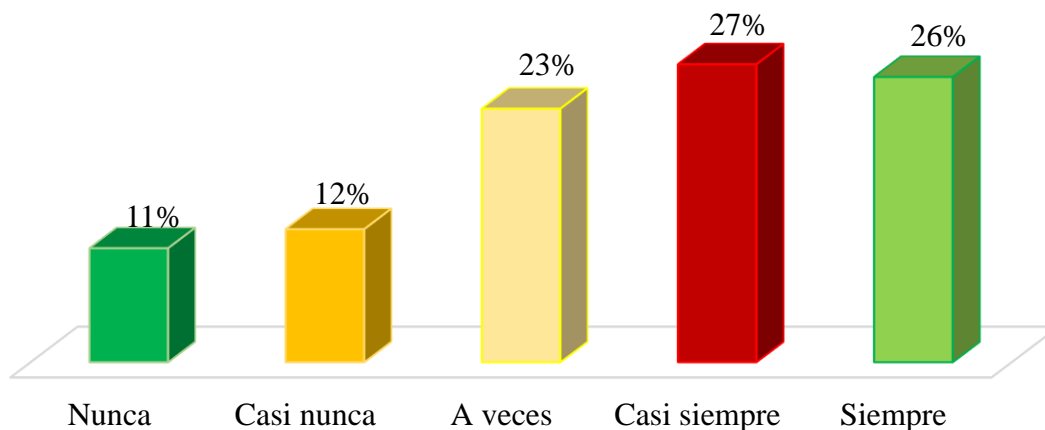


*Nota.* La figura 2 y tabla 8 muestra que, el nivel de la gestión administrativa de la Escuela Profesional de Contabilidad es regular para el 22% de los estudiantes y buena para el 78%. La gestión administrativa de la Escuela Profesional de Contabilidad es mayoritariamente positiva, aunque áreas como la planificación y la dirección muestran percepciones de inconsistencia en la implementación y comunicación de metas, objetivos y liderazgo.

## Planificación

**Figura 3**

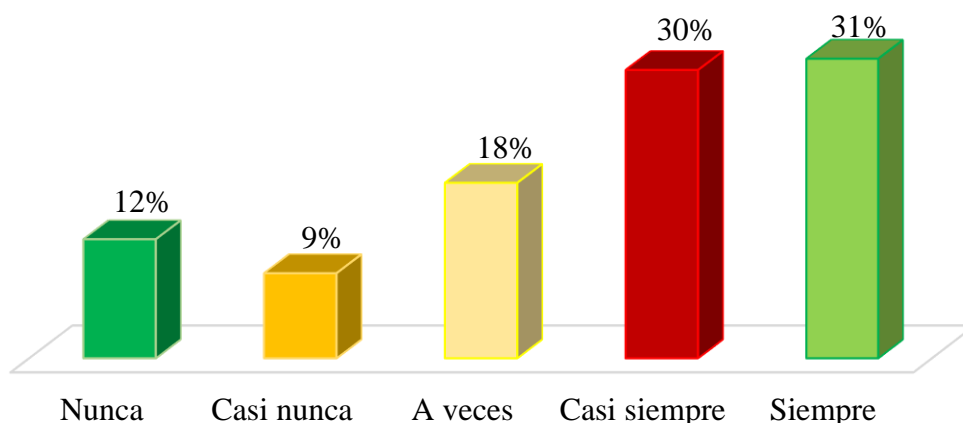
*Metas para lograr un proceso y un servicio académico adecuado*



*Nota.* La figura 3 y tabla 9 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 11% indicó que nunca, el 12% señaló que casi nunca, el 23% detalló que a veces, el 27% refirió que casi nunca y el 26% infirió que siempre se encuentra establecido las metas para lograr un proceso y un servicio académico adecuado.

**Figura 4**

*Objetivos medibles y alcanzables para un servicio académico adecuado*

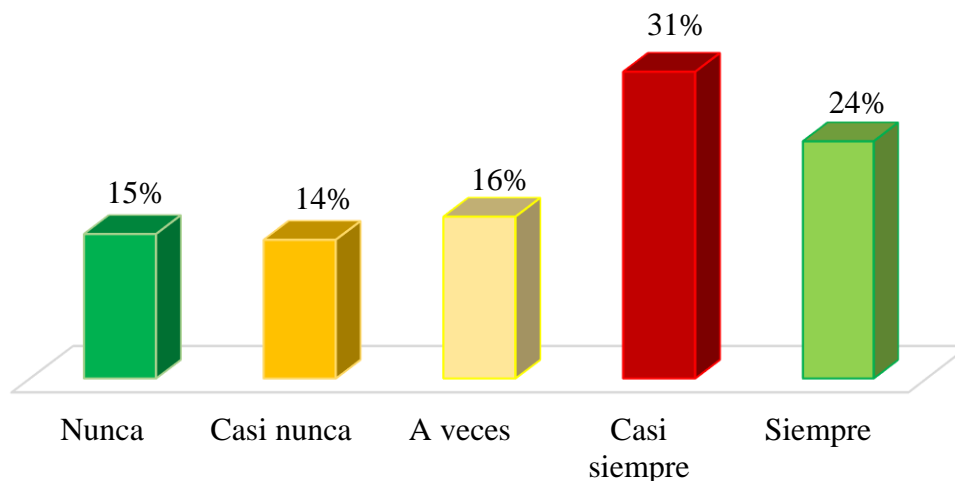


*Nota.* La figura 4 y tabla 10 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 12% refirió que nunca, el 9% resaltó que casi nunca, el 18% infirió que a

veces, el 30% mencionó que casi siempre y el 31% indicó que siempre se ha evidenciado objetivos medibles y alcanzables para un proceso y un servicio académico adecuado.

### Figura 5

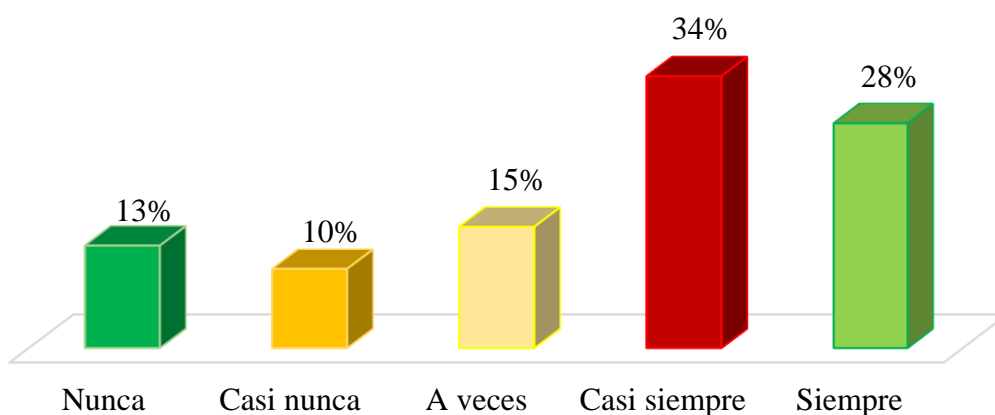
*Se documenta las metas y objetivos para un servicio académico adecuado*



*Nota.* La figura 5 y tabla 11 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 15% mencionó que nunca, el 14% opinó que casi nunca, el 16% señaló que a veces, el 31% indicó que casi siempre y el 24% consideró que siempre la escuela profesional documenta las metas y objetivos para para un proceso y un servicio académico adecuado.

### Figura 6

*Se actualiza las metas y objetivos para un servicio académico adecuado*



*Nota.* La figura 6 y tabla 12 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 13% indicó que nunca, el 10% infirió que casi nunca, el 15% resaltó que a

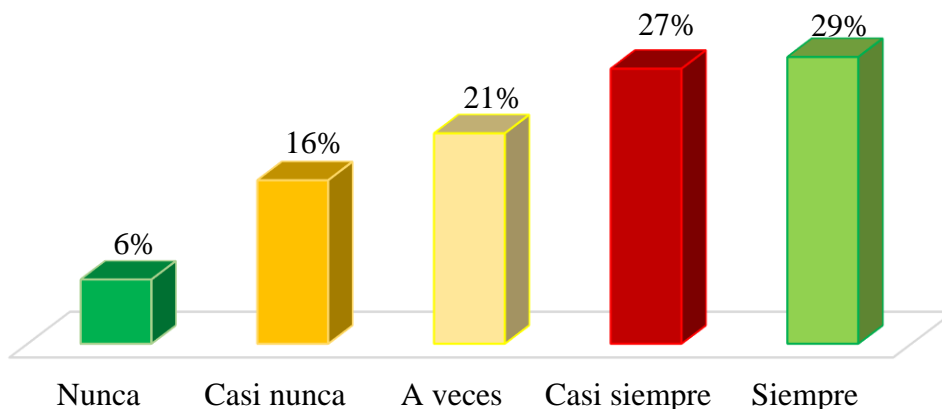


veces, el 34% consideró que casi siempre y el 28% afirmó que siempre la escuela profesional muestra que actualiza las metas y objetivos para un proceso y un servicio académico adecuado.

## Organización

### Figura 7

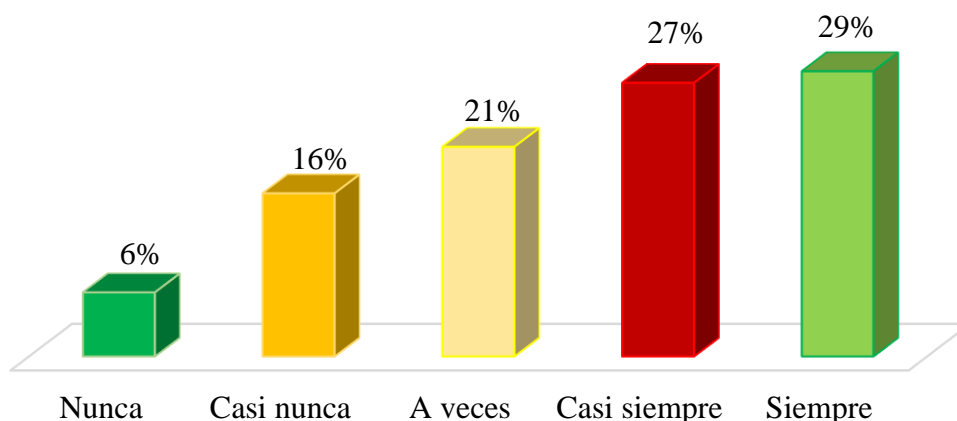
*La estructura organizativa de la escuela profesional está claramente definida*



*Nota.* La figura 7 y tabla 13 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 6% mencionó que nunca, el 16% comentó que casi nunca, el 21% resaltó que a veces, el 27% opinó que casi siempre y el 29% señaló que siempre se ha evidenciado que la estructura organizativa de la escuela profesional está claramente definida.

### Figura 8

*Las responsabilidades y funciones estas debidamente distribuidas y asignadas*

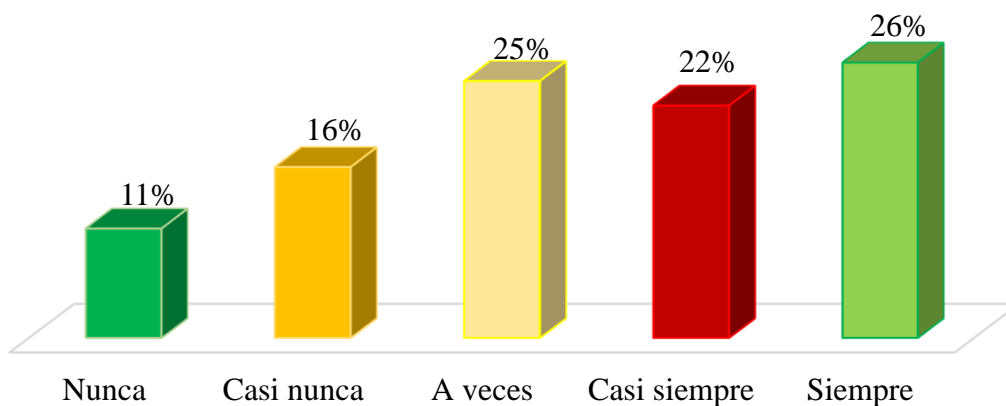


*Nota.* La figura 8 y tabla 14 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 6% resaltó que nunca, el 16% manifestó que casi nunca, el 21% comentó

que a veces, el 27% señaló que casi siempre y el 29% indicó que siempre considera que las responsabilidades y funciones estas debidamente distribuidas y asignadas en la escuela profesional.

### Figura 9

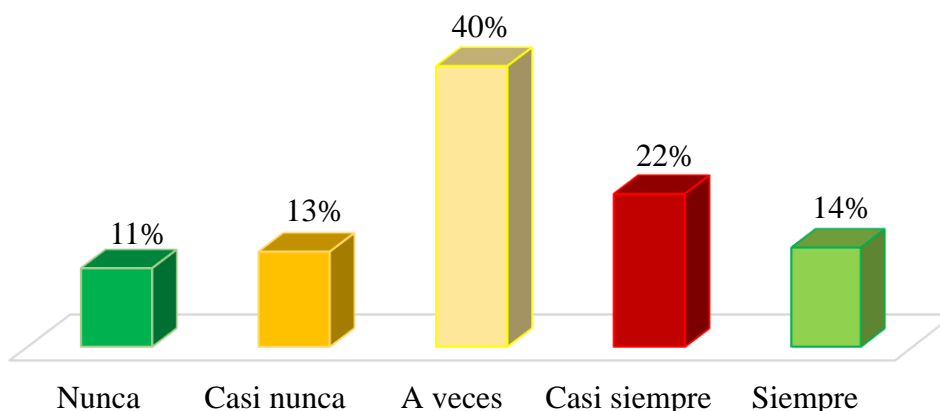
*La asignación de autoridad se ha delegado en los diferentes escalafones*



*Nota.* La figura 9 y tabla 15 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 11% manifestó que nunca, el 16% señaló que casi nunca, el 25% indicó que a veces, el 22% consideró que casi siempre y el 26% infirió que siempre considera que la asignación de autoridad se ha delegado adecuadamente en los diferentes escalafones que tiene la escuela profesional.

### Figura 10

*Los roles y tareas se han distribuido equitativamente dentro de la escuela profesional*



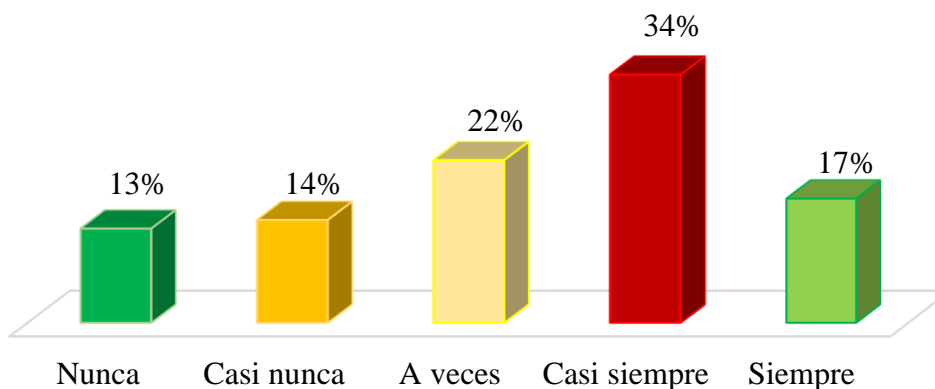
*Nota.* La figura 10 y tabla 16 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 11% consideró que nunca, el 13% resaltó que casi siempre, el 40% mencionó

que a veces, el 22% afirmó que casi siempre y el 14% señaló que siempre considera que los roles y tareas se han distribuido equitativamente dentro de la escuela profesional.

### Dirección

#### Figura 11

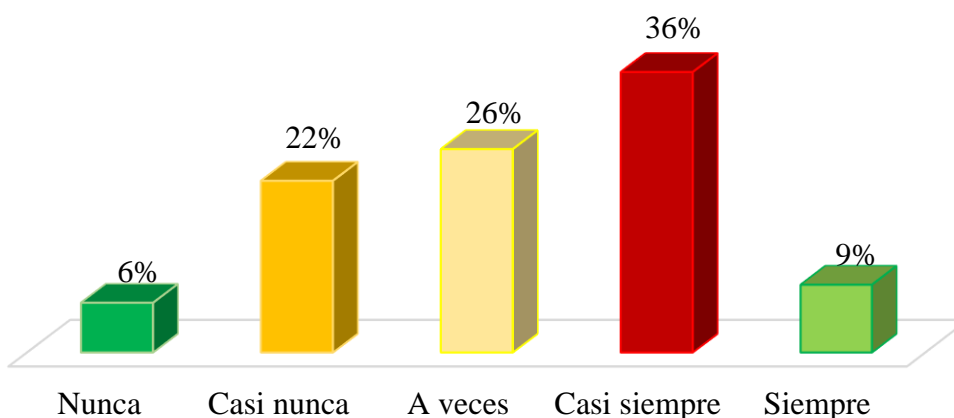
*El personal directivo de la escuela profesional muestra liderazgo en la toma de decisiones*



*Nota.* La figura 11 y tabla 17 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 13% indicó que nunca, el 14% mencionó que casi nunca, el 22% señaló que a veces, el 34% infirió que casi siempre y el 17% consideró que siempre el personal directivo de la escuela profesional muestra liderazgo efectivo en la toma de decisiones.

#### Figura 12

*El personal directivo fomenta la participación de estudiantes y docentes*

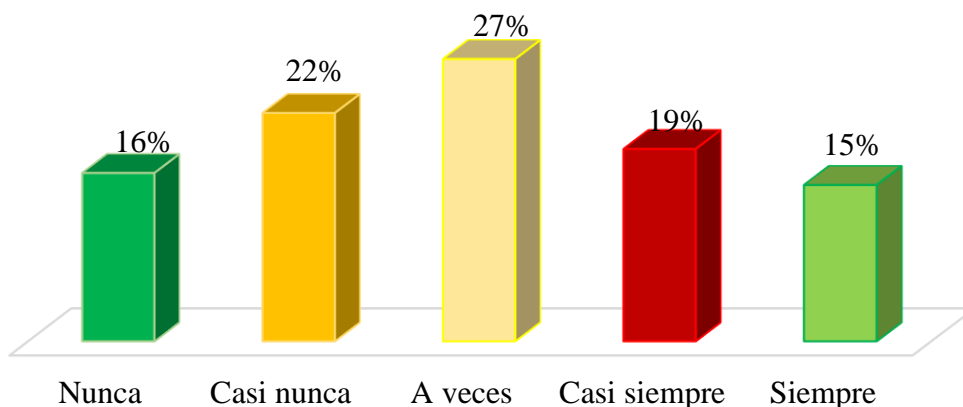


*Nota.* La figura 12 y tabla 18 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 6% afirmó que nunca, el 22% refirió que casi nunca, el 26% señaló que a

veces, el 36% indicó que casi siempre y el 9% mencionó que siempre en la escuela profesional el personal directivo fomenta la participación de estudiantes y docentes en las decisiones académicas.

### Figura 13

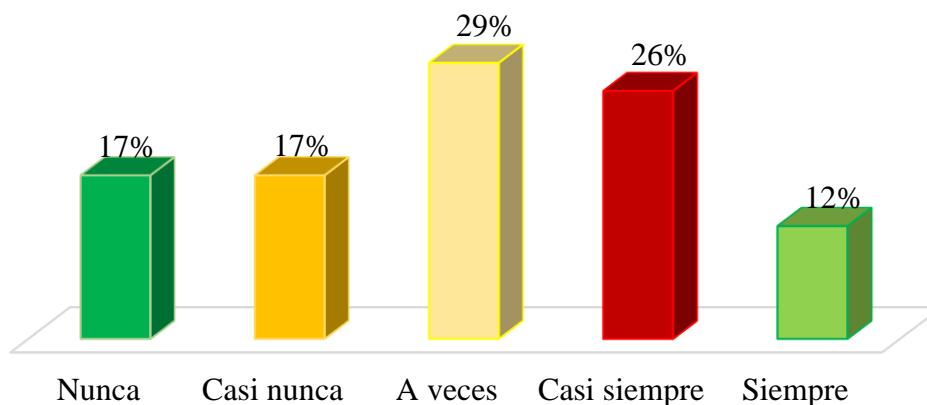
*Los docentes y administrativos trabajan de manera colaborativa en equipo*



*Nota.* La figura 13 y tabla 19 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 16% señaló que nunca, el 22% consideró que casi nunca, el 27% infirió que a veces, el 19% afirmó que casi siempre y el 15% indicó que siempre los docentes y administrativos de la escuela profesional trabajan de manera colaborativa en equipo para lograr los objetivos comunes.

### Figura 14

*Los docentes y administrativos de la escuela profesional se apoyan en su trabajo*

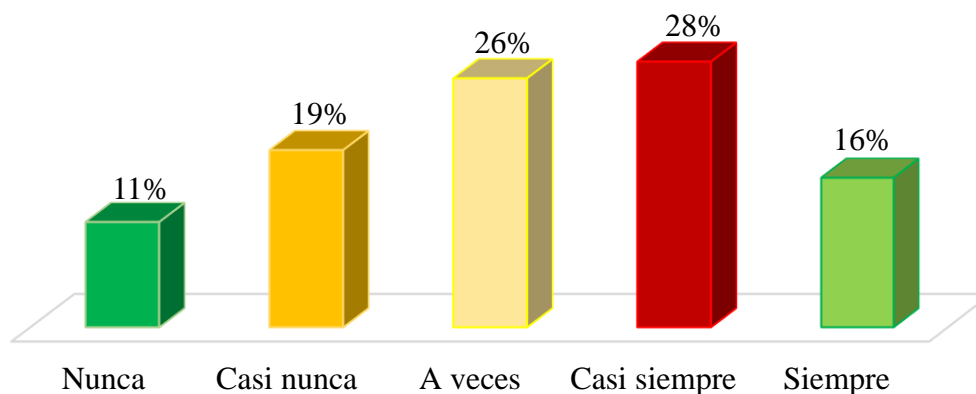


*Nota.* La figura 14 y tabla 19 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 17% señaló que nunca, mismo porcentaje resaltó que casi nunca, el 29%

manifestó que a veces, el 26% indicó que casi siempre y el 12% refirió que siempre los docentes y administrativos de la escuela profesional se apoyan mutuamente en su trabajo diario.

### Figura 15

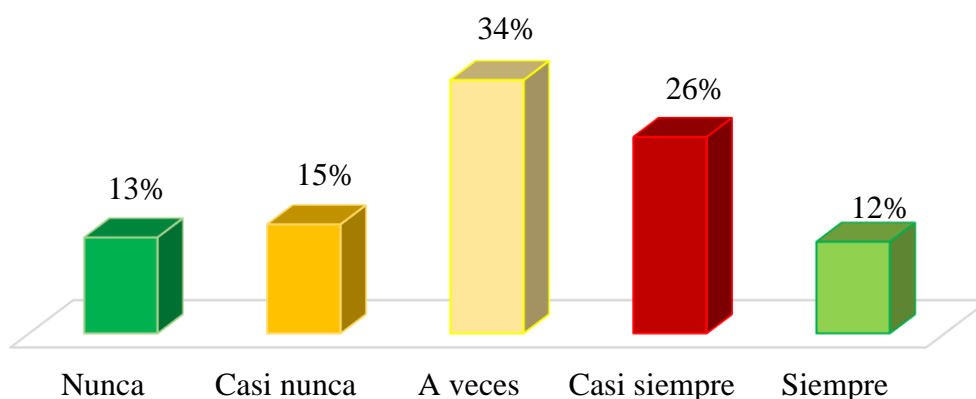
*La comunicación entre el personal directivo, docentes, administrativos y estudiantes es clara y efectiva*



*Nota.* La figura 15 y tabla 21 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 11% manifestó que nunca, el 19% infirió que casi nunca, el 26% señaló que a veces, el 28% consideró que casi siempre y el 16% indicó que siempre la comunicación entre el personal directivo, docentes, administrativos y estudiantes es clara y efectiva.

### Figura 16

*Los docentes, administrativos y estudiantes se sienten escuchados y valorados*



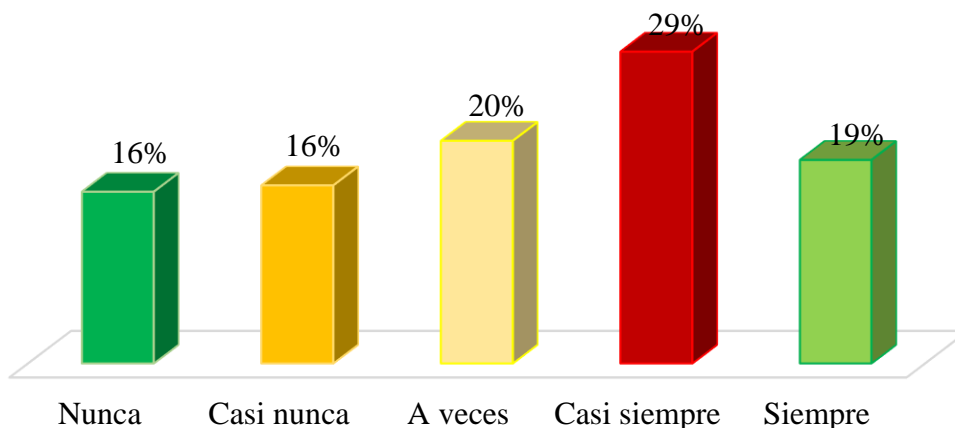
*Nota.* La figura 16 y tabla 22 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 13% señaló que nunca, el 13% señaló que nunca, el 15% afirmó que casi nunca, el 34% resaltó que a veces, el 26% manifestó que casi siempre y el 12% indicó que

siempre los docentes, administrativos y estudiantes se sienten escuchados y valorados por los funcionarios de la Universidad.

### Control

**Figura 17**

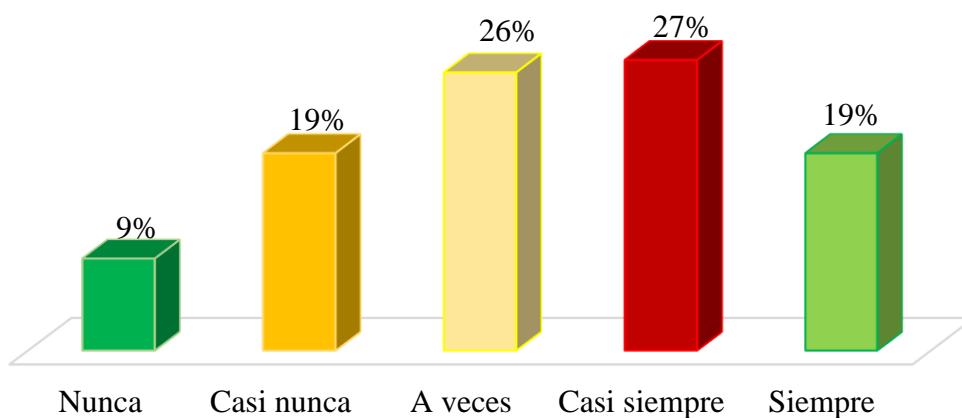
*Se supervisa regularmente las actividades y tareas realizadas*



*Nota.* La figura 17 y tabla 23 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 16% indicó que nunca, el 16% señaló que casi nunca, el 20% resaltó que a veces, el 29% consideró que casi siempre y el 19% infirió que siempre la escuela profesional supervisa regularmente las actividades y tareas realizadas por los docentes y administrativos.

**Figura 18**

*Se determina los riesgos que implica en incumplimiento de actividades y tareas*

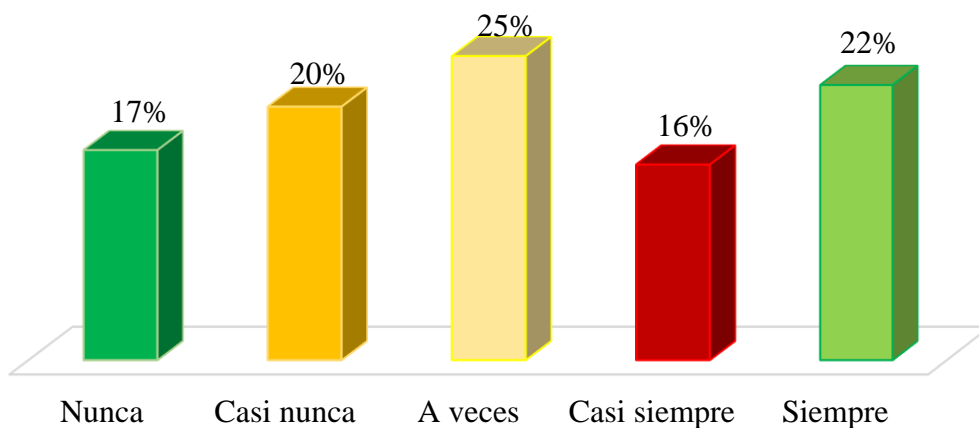


*Nota.* La figura 18 y tabla 24 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 9% refirió que nunca, el 19% manifestó que casi nunca, el 26% opinó que a

veces, el 27% señaló que casi siempre y el 19% percibió que siempre La escuela profesional se determina los riesgos que implica en incumplimiento de actividades y tareas no efectuadas en el tiempo planificado.

### Figura 19

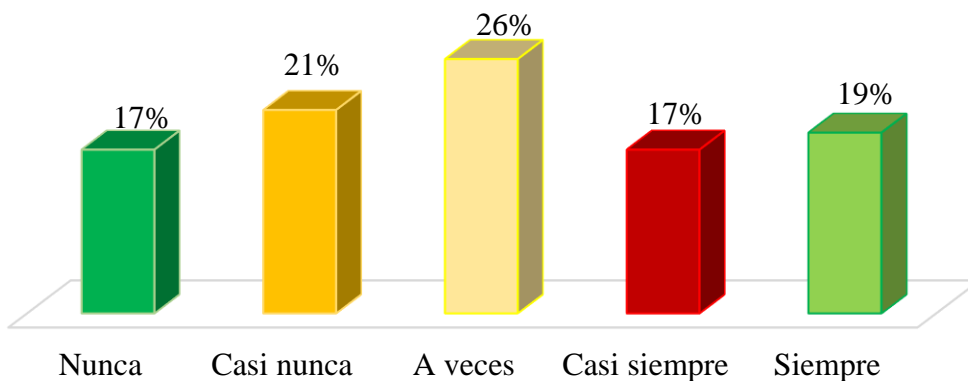
*Evaluaciones periódicas para medir el logro de objetivos y metas establecidas*



*Nota.* La figura 19 y tabla 25 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 17% señaló que nunca, el 20% infirió que casi nunca, el 25% consideró que a veces, el 16% manifestó que casi siempre y el 22% refirió que siempre se realizan evaluaciones periódicas para medir el logro de objetivos y metas establecidas por la escuela profesional.

### Figura 20

*Reuniones periódicas para revisar el proceso y logro de objetivos y metas*

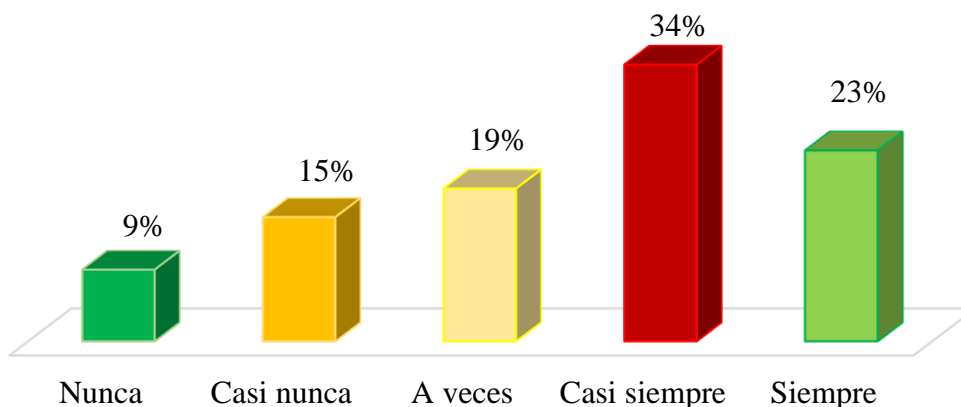


*Nota.* La figura 20 y tabla 26 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 17% resaltó que nunca, el 21% percibió que casi nunca, el 26% consideró

que a veces, el 17% refirió que casi siempre y el 19% señaló que siempre se realizan reuniones periódicas para revisar el proceso y logro de objetivos y metas establecidas por la escuela profesional.

### Figura 21

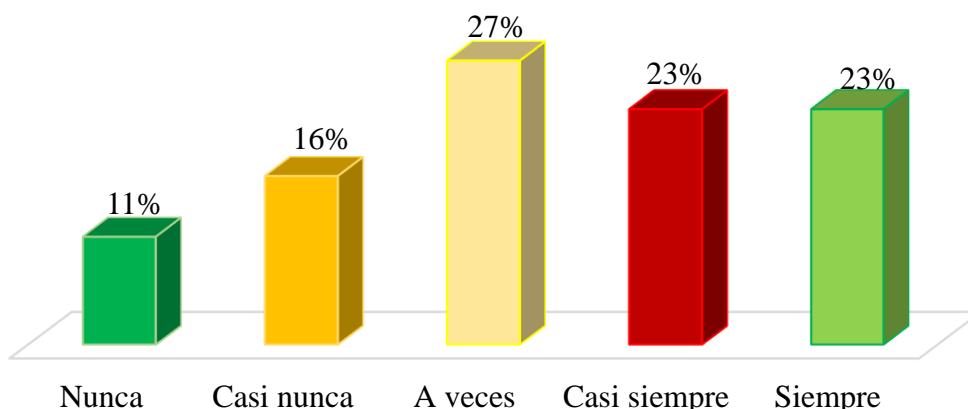
*Se comunica a docentes, administrativos y estudiantes de las falencias y riesgos*



*Nota.* La figura 21 y tabla 27 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 9% infirió que nunca, el 15% resaltó que casi nunca, el 19% afirmó que a veces, el 34% señaló que casi siempre y el 23% indicó que siempre se comunica a docentes, administrativos y estudiantes de las falencias y riesgos evidenciados para que estos sean mejorados y corregidos.

### Figura 22

*Retroalimentación constante a los docentes sobre su desempeño en la enseñanza*



La figura 22 y tabla 28 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 11% indicó que nunca, el 16% señaló que casi nunca, el 27% manifestó que a



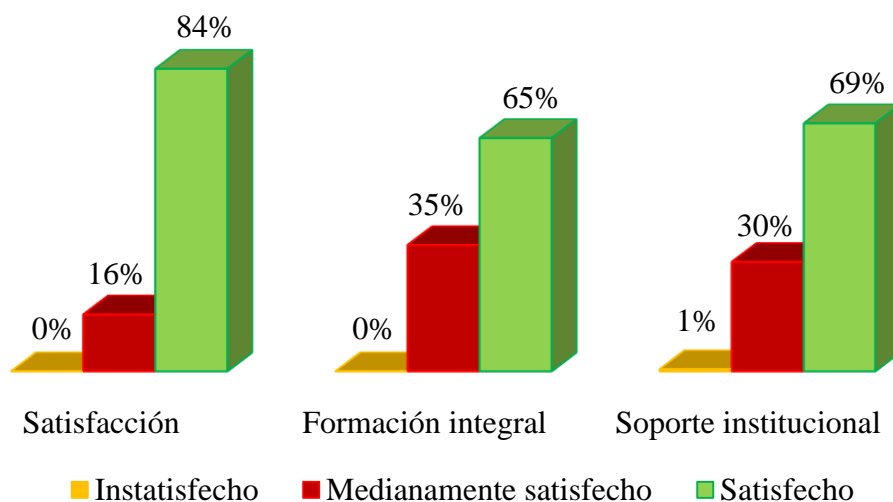
veces, el 23% infirió que casi siempre y el 23% consideró que siempre se brinda una retroalimentación constante a los docentes sobre su desempeño en la enseñanza.

### Satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota

El segundo objetivo de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota durante el periodo 2023, esto permitió obtener los siguientes resultados:

**Figura 23**

*Nivel de la satisfacción de los estudiantes de Contabilidad*

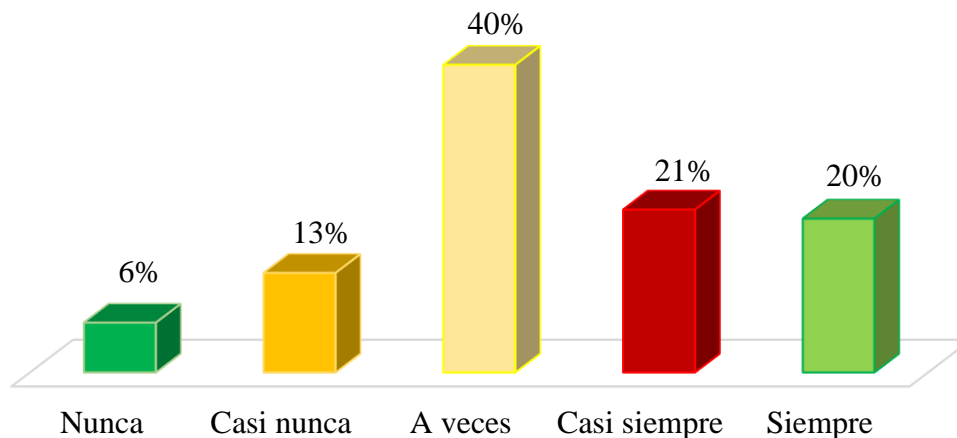


*Nota.* La figura 23 y tabla 29 muestra que, el nivel de la satisfacción de los estudiantes de Contabilidad se determinó en un 16% medianamente y el 84% como satisfecho de las actividades administrativas. Con relación a las dimensiones se determinó que el 65% se encuentra satisfecho y un 35% medianamente de la formación integral. Respecto al soporte institucional el 69% se mostró satisfecho, el 30% medianamente y el 1% insatisfecho.

## Formación integral

**Figura 24**

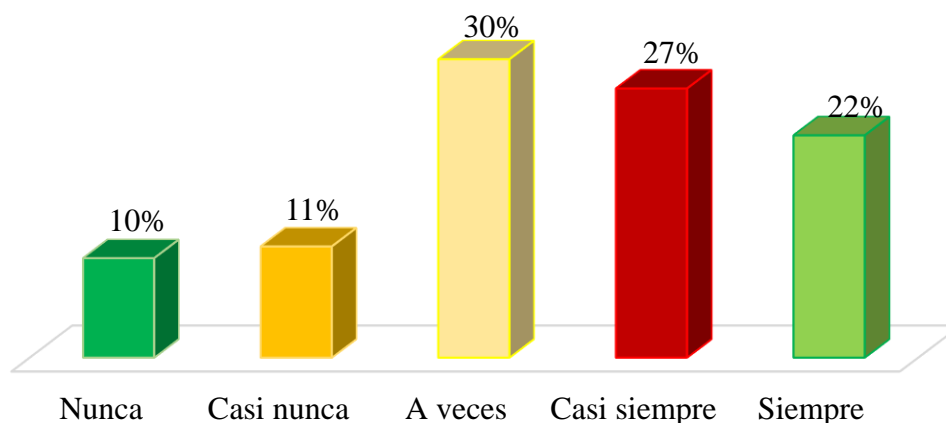
*Los docentes explican los temas de manera clara y comprensible*



*Nota.* La figura 24 y tabla 30 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 6% resaltó que nunca, el 13% consideró que casi nunca, el 40% percibió que a veces, el 21% mencionó que casi siempre y el 20% señaló que siempre los docentes explican los temas de manera clara y comprensible.

**Figura 25**

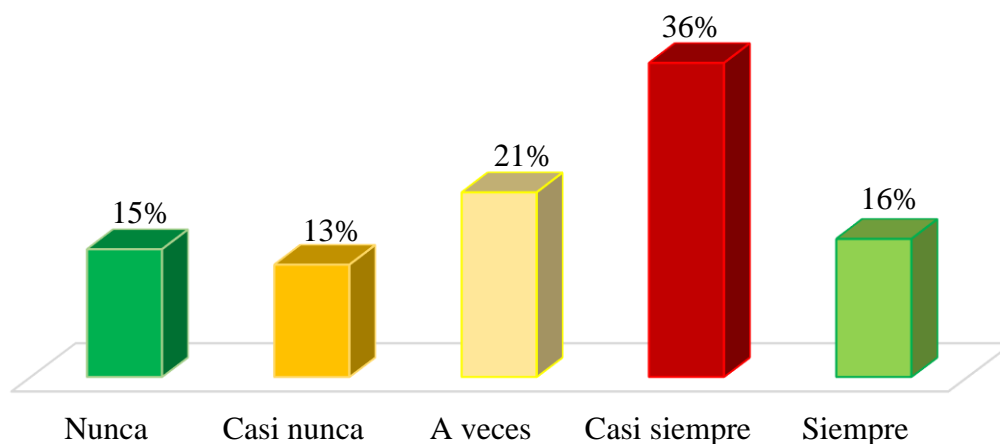
*Las técnicas de enseñanza usadas por los docentes facilitan el aprendizaje*



*Nota.* La figura 25 y tabla 31 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 10% indicó que nunca, el 11% percibió que casi nunca, el 30% infirió que a veces, el 27% señaló que casi siempre y el 22% refirió que siempre las técnicas de enseñanza usadas por los docentes facilitan el aprendizaje.

**Figura 26**

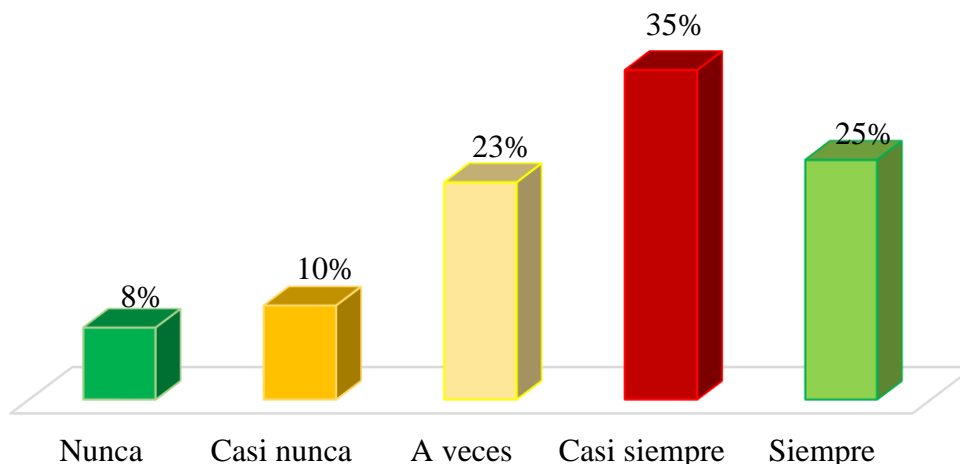
*Las asignaturas de tu carrera están alineadas con tus expectativas y objetivos*



*Nota.* La figura 26 y tabla 32 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 15% señaló que nunca, el 13% percibió que casi nunca, el 21% refirió que a veces, el 36% consideró que casi siempre y el 16% indicó que siempre las asignaturas de tu carrera están alineadas con tus expectativas y objetivos profesionales.

**Figura 27**

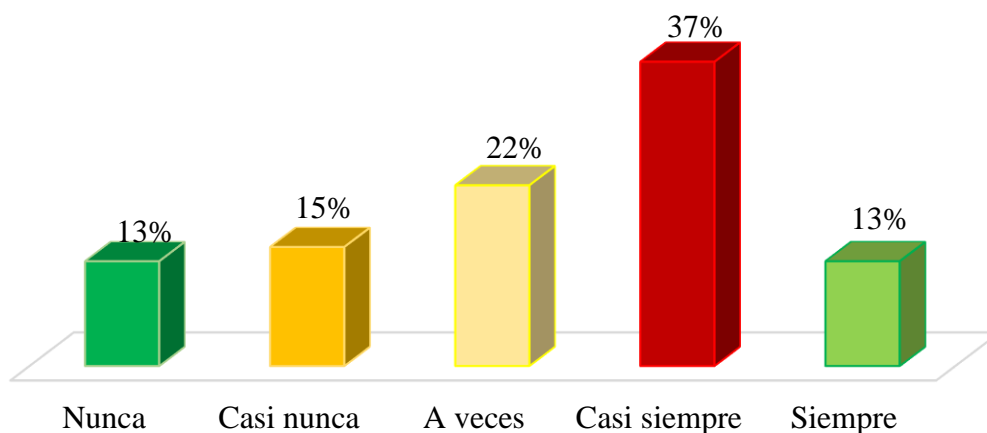
*Los contenidos de las asignaturas están actualizados y son pertinentes*



*Nota.* La figura 27 y tabla 33 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 8% manifestó que nunca, el 10% señaló que casi nunca, el 23% advirtió que a veces, el 35% indicó que casi siempre y el 25% refirió que siempre los contenidos de las asignaturas están actualizados y son pertinentes para su desempeño profesional.

**Figura 28**

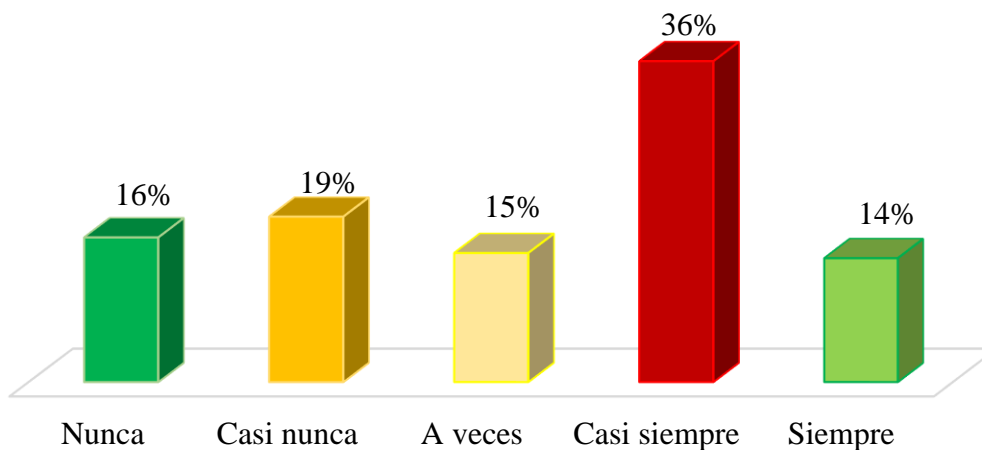
*Las prácticas preprofesionales te permitirán aplicar lo aprendido*



*Nota.* La figura 28 y tabla 34 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 13% señaló que nunca, el 15% indicó que casi nunca, el 22% resaltó que a veces, el 37% mencionó que casi siempre y el 13% percibió que siempre las prácticas preprofesionales te permitirán aplicar lo aprendido en la universidad.

**Figura 29**

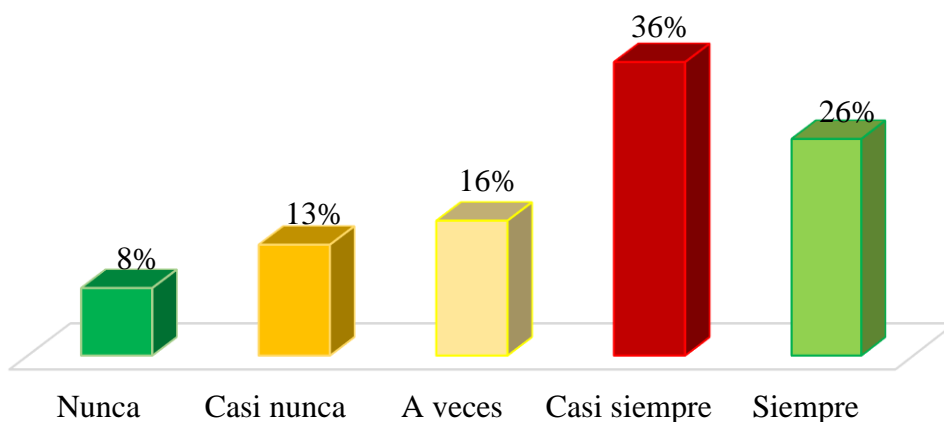
*Las prácticas preprofesionales permiten preparar adecuadamente para el campo laboral*



*Nota.* La figura 29 y tabla 35 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 16% refirió que nunca, el 19% consideró que casi nunca, el 15% mencionó que a veces, el 36% resaltó que casi siempre y el 14% señaló que siempre las prácticas preprofesionales como se muestran en la escuela profesional te permiten preparar adecuadamente para el campo laboral.

**Figura 30**

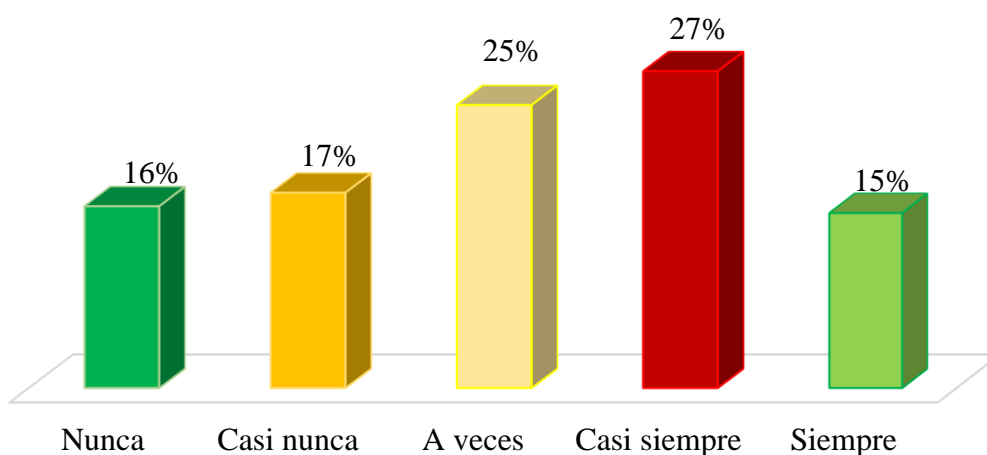
*Los docentes están disponibles y dispuestos a resolver tus dudas fuera de clase*



*Nota.* La figura 30 y tabla 36 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 8% percibió que nunca, el 13% refirió que casi nunca, el 16% mencionó que a veces, el 36% recalcó que casi siempre y el 26% indicó que siempre los docentes están disponibles y dispuestos a resolver tus dudas fuera de clase.

**Figura 31**

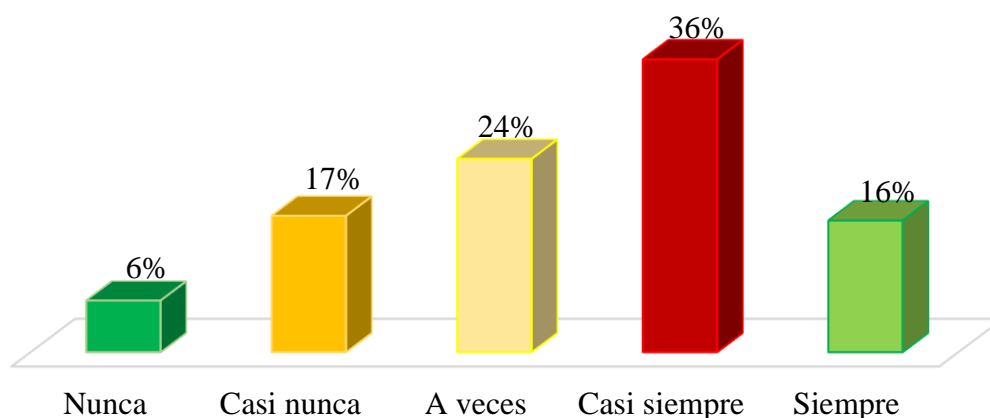
*La comunicación con los docentes es fluida y efectiva*



*Nota.* La figura 31 y tabla 37 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 16% resaltó que nunca, el 17% percibió que casi nunca, el 25% infirió que a veces, el 27% consideró que casi siempre y el 15% afirmó que siempre la comunicación con los docentes es fluida y efectiva.

**Figura 32**

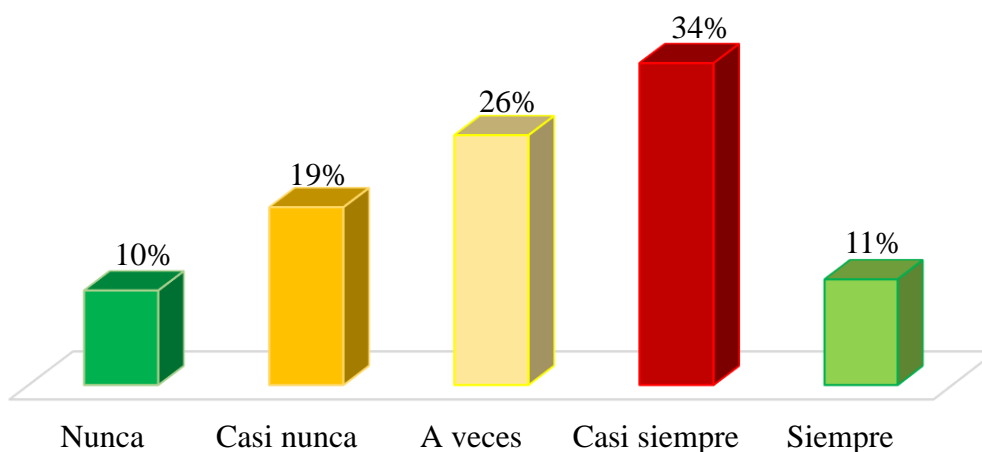
*La tutoría otorgada por los docentes proporciona el desarrollo académico*



*Nota.* La figura 32 y tabla 38 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 6% infirió que nunca, el 17% refirió que casi nunca, el 24% señaló que a veces, el 36% indicó que casi siempre y el 16% indicó que siempre la tutoría otorgada por los docentes de la escuela profesional proporciona el apoyo necesario para su desarrollo académico.

**Figura 33**

*La tutoría otorgada por los docentes es pertinente*

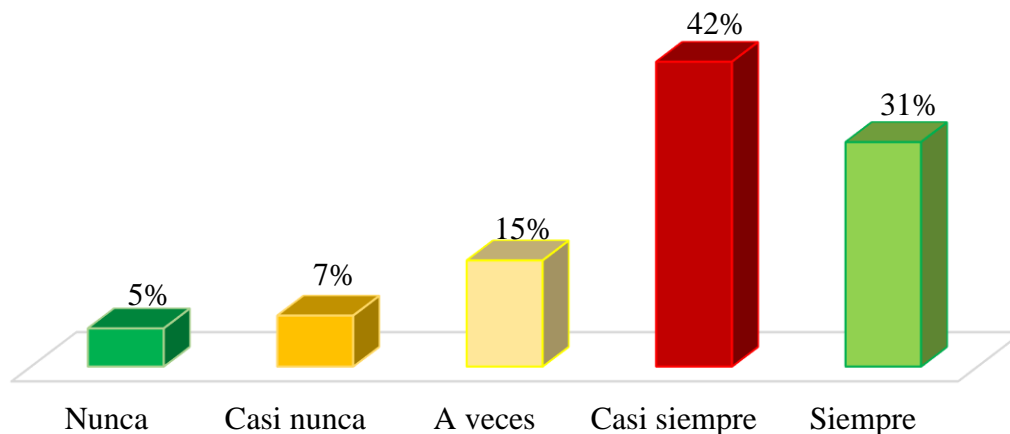


*Nota.* La figura 33 y tabla 39 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 10% señaló que nunca, el 19% indicó que casi nunca, el 26% resaltó que a veces, el 34% refirió que casi siempre y el 11% afirmó que siempre la tutoría otorgada por los docentes es pertinente cuando se muestran dificultades.

## SopORTE institucional

**Figura 34**

*La escuela profesional cuenta con una infraestructura moderna y adecuada*

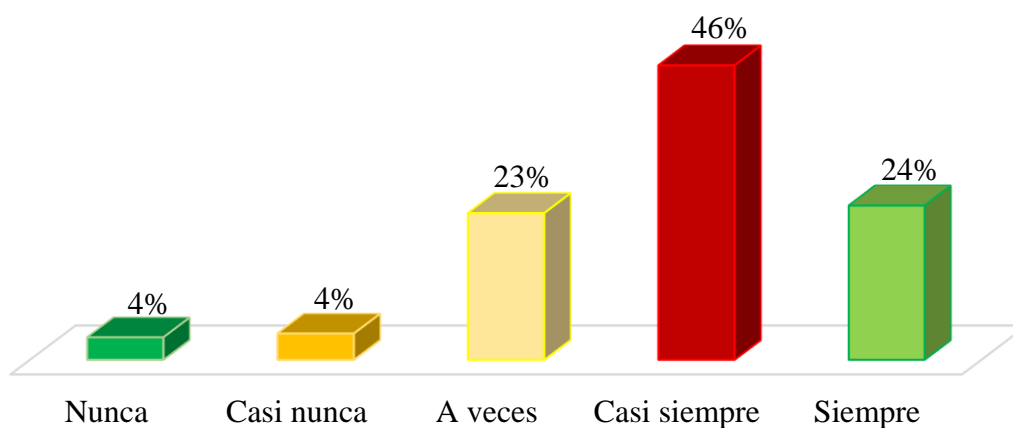


*Nota.* La figura 34 y tabla 40 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional

de Contabilidad el 5% mencionó que nunca, el 7% afirmó que casi nunca, el 15% refirió que a veces, el 42% percibió que casi siempre y el 31% consideró que siempre la escuela profesional cuenta con una infraestructura moderna y adecuada (aulas, laboratorios, bibliotecas, áreas de estudio, entre otros).

**Figura 35**

*La atención de los administrativos y docentes es oportuna y amable*

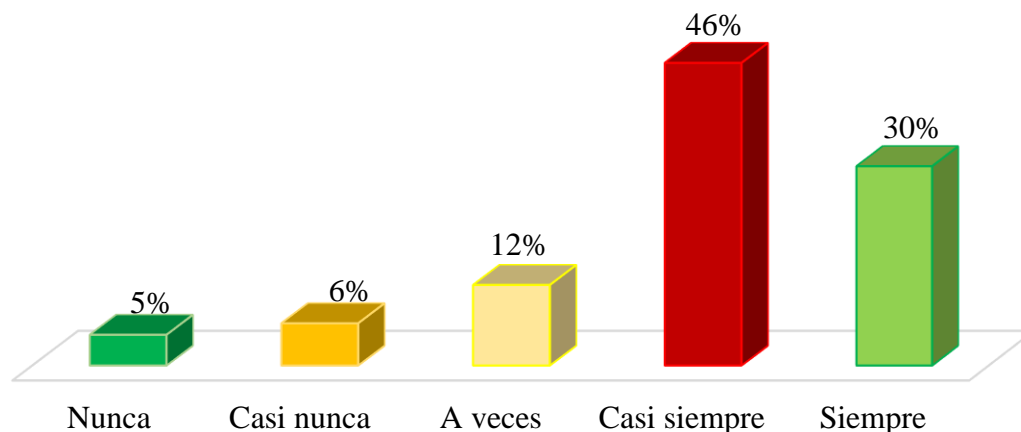


*Nota.* La figura 35 y tabla 41 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 4% refirió que nunca, el 4% señaló que casi nunca, el 23% afirmó que a

veces, el 23% percibió que casi siempre y el 24% indicó que siempre la atención de los administrativos y docentes es oportuna y amable.

### Figura 36

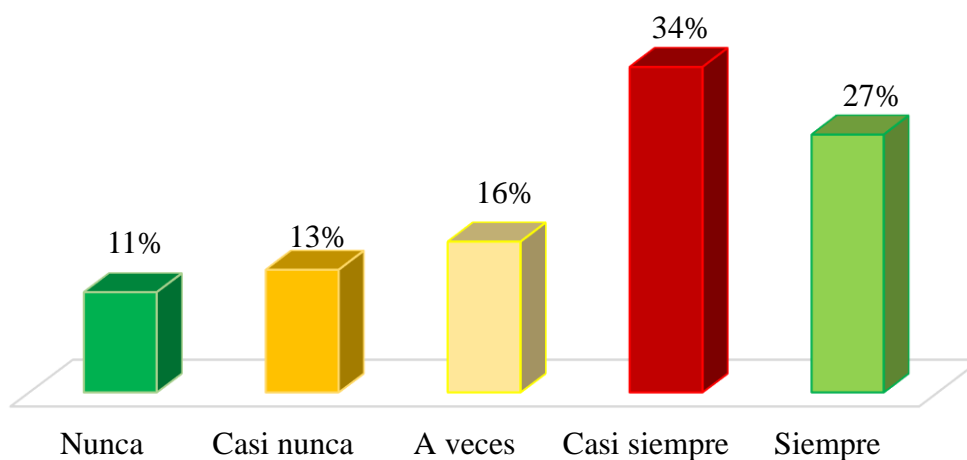
*El personal le ha otorgado una atención oportuna y de forma amable*



*Nota.* La figura 36 y tabla 42 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 5% afirmó que nunca, el 6% señaló que casi siempre, el 12% consideró que a veces, el 46% indicó que casi siempre y el 30% señaló que siempre el personal le ha otorgado una atención oportuna y de forma amable con disposición a ayudarlo.

### Figura 37

*Los trámites administrativos son eficientes y se realizan sin contratiempos*



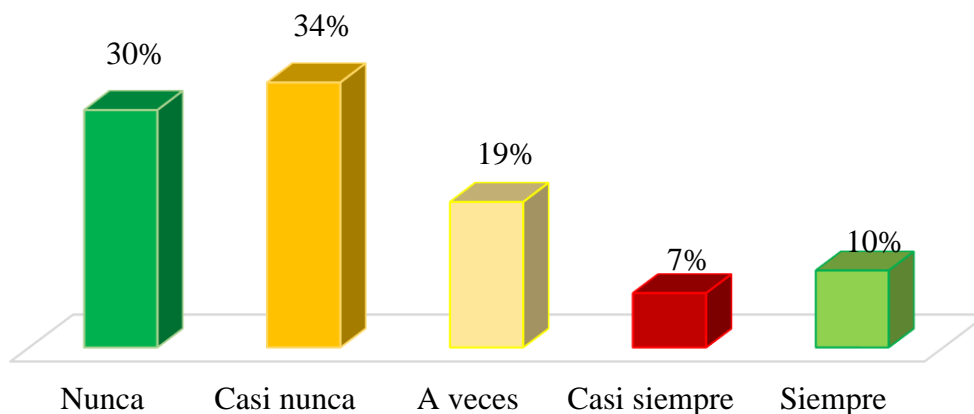
*Nota.* La figura 37 y tabla 43 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 11% manifestó que nunca, el 13% señaló que casi nunca, el 16% percibió



que a veces, el 34% indicó que casi siempre y el 27% afirmó que los trámites administrativos son eficientes y se realizan sin contratiempos.

### Figura 38

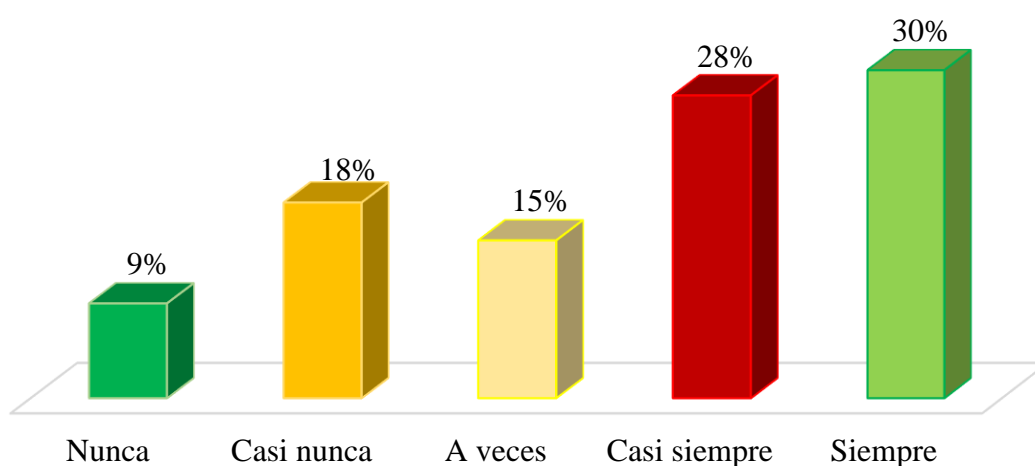
*Se manifiesta sobre carga administrativa lo que ha afectado sus actividades*



*Nota.* La figura 38 y tabla 44 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 30% señaló que nunca, el 34% refirió que casi nunca, el 19% percibió que a veces, el 7% infirió que casi siempre y el 10% consideró que siempre el trámite administrativo manifiesta sobre carga administrativa lo que ha afectado sus actividades.

### Figura 39

*Información brindada por la escuela profesional de forma clara y precisa*

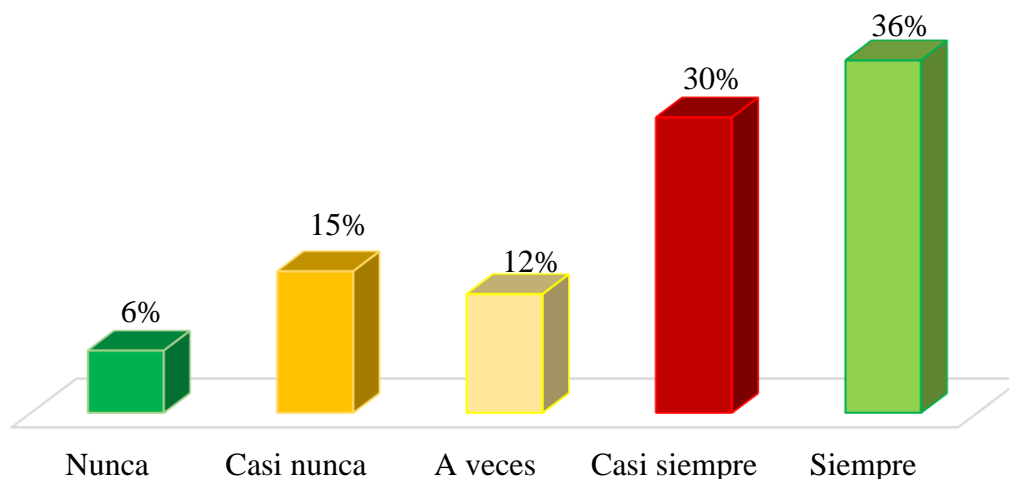


*Nota.* La figura 39 y tabla 45 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 9% determinó que nunca, el 18% refirió que casi nunca, el 15% señaló que

a veces, el 28% indicó que casi siempre y el 30% resaltó que siempre que ha solicitado información a la escuela profesional de contabilidad se le ha brindado de forma clara y precisa.

#### Figura 40

*La escuela profesional mantiene un alto nivel de transparencia en sus actividades*



*Nota.* La figura 40 y tabla 45 muestra que, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad el 6% indicó que nunca, el 15% señaló que casi nunca, el 12% refirió que a veces, el 30% infirió que casi siempre y el 36% recalcó que siempre la escuela profesional mantiene un alto nivel de transparencia en sus actividades y decisiones.

#### 4.2. Contrastación de hipótesis

En la contrastación de la hipótesis de la investigación con base a variables se estableció el uso del estadístico de Tau b de Kendall que según Sánchez (2022) es un estadístico no paramétrico utilizado en la medición de correlaciones variables ordinales. Los valores que se asume dentro de la correlación del Tau b Kendall son de alta con niveles de 0.80 – 1, media para valores de 0.40 – 0.60 y baja en rangos de 0.20 – 0.40. Para Hernández et al. (2018) Es un coeficiente que se utiliza para relacionar escalas tipo Likert por investigadores que consideran variables ordinales.



### Hipótesis general

La hipótesis general del estudio se centró en responder a la pregunta y al objetivo de la investigación que se planteó bajo la siguiente premisa:

#### **Relación de la gestión administrativa con la satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota**

**H<sub>1</sub>.** La gestión administrativa tiene una relación significativa con la satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023.

**H<sub>0</sub>.** La gestión administrativa no tiene una relación significativa con la satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023.

#### **Tabla 4**

*Relación de la gestión administrativa con la satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota*

		Satisfacción
Tau_b de Kendall	Coeficiente de correlación	.519**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	171

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

*Nota.* La tabla 4 muestra conforme a la prueba de Tau-b de Kendall que la gestión administrativa tiene una relación positiva media  $\tau = 0.519$  y una significancia de  $p = 0.000$  con la satisfacción de los estudiantes, lo que estableció una relación significativa de la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota durante el periodo 2023.



### Hipótesis específicas

#### Relación de la gestión administrativa y la formación integral de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

**H<sub>1</sub>.** La gestión administrativa tiene una relación significativa con la formación integral de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023.

**H<sub>0</sub>.** La gestión administrativa no tiene una relación significativa con la formación integral de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023.

#### Tabla 5

*Relación de la gestión administrativa y la formación integral de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota*

		Formación integral	
Tau_b de Kendall	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	.482**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	171

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

*Nota.* La tabla 5 muestra conforme a la prueba de Tau-b de Kendall que la gestión administrativa tiene una relación positiva media  $\tau = 0.482$  y una significancia de  $p = 0.000$  con la formación integral de los estudiantes, lo que estableció una relación significativa de la gestión administrativa y la formación integral de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota durante el periodo 2023.

#### Relación de la gestión administrativa y el soporte institucional de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023

**H<sub>1</sub>.** La gestión administrativa tiene una relación significativa con el soporte institucional de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023.

**H<sub>0</sub>.** La gestión administrativa no tiene una relación significativa con el soporte institucional de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023.



**Tabla 6**

*Relación de la gestión administrativa y el soporte institucional de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota*

		Soporte institucional	
Tau_b de Kendall	Gestión	Coeficiente de correlación	.332**
	administrativa	Sig. (bilateral)	0.000
		N	171

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

*Nota.* La tabla 6 muestra conforme a la prueba de Tau-b de Kendall que la gestión administrativa tiene una relación positiva baja = 0.332 y una significancia de  $p = 0.000$  con el soporte institucional de los estudiantes, lo que estableció una relación significativa de la gestión administrativa y el soporte institucional de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota durante el periodo 2023.



### 4.3. Discusión de resultados

La investigación del análisis de resultados determinó conforme al primer objetivo describir la gestión administrativa de la Escuela profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota del periodo 2023 se estableció que, el 78% de los estudiantes considera que la gestión administrativa es buena. En cuanto a las dimensiones, la planificación, el 26% siempre refirió metas claras y un 31% objetivos medibles. Un 34% detalló las metas se actualizan casi siempre. En la organización, el 29% siempre estableció una estructura definida y responsabilidades claras. Un 31% reconoció que las metas están documentadas casi siempre, mientras que el 34% notó un liderazgo efectivo. Respecto a la dirección, un 36% indicó la participación en decisiones casi siempre y el 27% detalló colaboración en equipo. La comunicación es clara para el 28%, y un 34% se siente escuchado a veces. Finalmente, el control, un 29% indicó que la supervisión es regular y un 34% determinó que se informa de riesgos casi siempre, además las evaluaciones periódicas para medir objetivos se realizan siempre según el 22% de los estudiantes. Los resultados son similares con Cruz (2020) quien determinó que la gestión administrativa fue buena según el 74.29%. Resultados contrarios mostró Vásquez (2019) quien estableció que la gestión administrativa es moderada para un 51.1% y los componentes como la organización y el control fueron moderados para el 61.7% y 52.4% respectivamente. Por otro lado, la planificación y la dirección según el 51.1% y el 54.6% correspondientemente son inadecuados. Similar resultado obtuvo Flores (2022) quien determinó que la gestión administrativa es regular en 46%. Para Ordóñez et al. (2021) en Cuenca Ecuador la gestión administrativa es moderada según el 67.59%. En ese contexto, Dimitru (1987) indica de acuerdo con Fayol (1976) que la gestión administrativa es el acto de administrar en donde convergen los componentes de planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Para Chiavenato (2019) con base a los estudios de Lawrence se reconoce que no



existe un enfoque universal o único que se aplique la administración y que esto depende de factores como la tecnología, el entorno, la organización y las características estructurales.

El segundo objetivo específico fue determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota durante el periodo 2023, respecto a ello se estableció que el 84% de los estudiantes están satisfechos y el 16% medianamente de las actividades administrativas; esto asociado a que el 65% está satisfecho de la formación integral y el 35% medianamente. Referente al soporte institucional, el 69% está satisfecho, el 30% medianamente y el 1% insatisfecho. Esto se asocia a que el 40% señaló que las explicaciones docentes a veces son claras, para el 30% las técnicas de enseñanza facilitan el aprendizaje, un 36% casi siempre reconoce una alineación de asignaturas con expectativas, el 35% refirió que casi siempre se da una actualización de contenidos, el 37% refirió que las prácticas preprofesionales permiten aplicar lo aprendido casi siempre, el 36% señaló que la disponibilidad docente es adecuada, para el 27% la comunicación con los docentes es fluida, la tutoría académica es suficiente para el 36%, el 42% detalló que casi siempre la infraestructura es moderna, el 46% refirió que la atención administrativa es oportuna, el 34% que los trámites administrativos son eficientes, y la transparencia en las actividades es alta para el 30% de los estudiantes. Los resultados son semejantes con Cruz (2020) quien determinó que el 57.14% de los estudiantes se sienten satisfechos, además del soporte y la formación integral conforme el 51.43%. Para Córdor y Gálvez (2020) la satisfacción es adecuada para un 58% en la enseñanza. Los mismos resultados evidenció Gonzáles (2022) quien determinó que la satisfacción es alta, esto se vincula a las sesiones de enseñanza según el 48.8%, además de que la enseñanza les permite proyectarse a futuro según el 51.6%. Resultados contrarios se evidenció de Cevallos et al. (2021) quienes determinaron que los estudiantes se encuentran insatisfechos con la calidad de atención como los servicios, además el 51.6% reconoció que las instalaciones no son adecuadas. Para Lobatón (2020) la satisfacción que tienen los estudiantes es mala en un 88.9%.



En ese orden de ideas, la teoría de Herzberg (1987) establece que las relaciones interpersonales, el entorno y los elementos que permite el logro de una satisfacción plena son factores que se perciben y sin estos son insuficientes o ausentes pueden generar insatisfacción. Por su parte, la teoría de Vroom (1964) citado por Erez y Isen (2002) sostiene que la motivación, la toma de decisiones y los comportamientos de un individuo (satisfacción) están determinados por la expectativa o creencia de un esfuerzo particular.

El tercer objetivo específico fue analizar la relación entre la gestión administrativa y la formación integral de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota – 2023, se determinó que; conforme a la prueba de Tau-b de Kendall que la gestión administrativa tiene una relación positiva media  $\tau = 0.482$  y una significancia de  $p = 0.000$  con la formación integral de los estudiantes, lo que estableció una relación significativa de la gestión administrativa y la formación integral de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota durante el periodo 2023. Los resultados son similares con Lobaton (2020) quien determinó que la gestión administrativa tiene una relación significativa con la formación integral con un valor de  $\tau = 0.668$  y una significancia de  $p = 0.000$  infiriendo un efecto positivo de la gestión en la formación de los estudiantes.

El cuarto objetivo específico fue analizar la relación entre la gestión administrativa y el soporte institucional de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota – 2023, se estableció que; conforme a la prueba de Tau-b de Kendall que la gestión administrativa tiene una relación positiva baja  $\tau = 0.332$  y una significancia de  $p = 0.000$  con el soporte institucional de los estudiantes, lo que determinó una relación significativa de la gestión administrativa y el soporte institucional de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota durante el periodo 2023. Los resultados son similares con Lobatón (2020) quien determinó que la gestión administrativa tiene una relación significativa con el soporte institucional con un valor de  $\tau = 0.668$  y una significancia de  $p = 0.000$





estableciendo un efecto positivo de la gestión en el soporte institucional de las entidades universitarias.

Finalmente, el objetivo general planteó determinar la relación entre la gestión administrativa con la satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota – 2023 en la que se identificó conforme a la prueba de Tau-b de Kendall que la gestión administrativa tiene una relación positiva media  $\tau = 0.519$  y una significancia de  $p = 0.000$  con la satisfacción de los estudiantes, lo que estableció una relación significativa de la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota durante el periodo 2023. Los resultados son similares con Flores (2022) quien determinó que la gestión administrativa y la satisfacción tienen una relación significativa con un valor de Rho de Spearman  $\tau = 0.983$  y el valor de  $p = 0.000$ . Para Lobatón (2020) conforme a su estudio se estableció que la gestión administrativa y la satisfacción tienen una relación significativa con un grado de Rho de Spearman de 0.689 y una significancia de  $p = 0.000$ . En ese aspecto, se comprende conforme a la teoría de Vroom (1964) que la satisfacción se moldea y se establece a tres componentes la expectativa, lo atractivo y la opinión que definen el sentido y la satisfacción de la persona y lo que espera obtener.



## CONCLUSIONES

1. La gestión administrativa conforme a la prueba de Tau – b Kendall determinó que la relación es positiva y significativa con la satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota con un grado  $\tau = 0.519$  y una significancia  $p = 0.000$ .
2. La gestión administrativa de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota durante el periodo 2023 fue buena para un 78% y regular para el 22%, sin embargo; solo el 31% percibe objetivos medibles siempre, el 34% evidenció liderazgo en la dirección, y la supervisión de tareas se efectúa de forma regular según el 29%.
3. Los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota durante el periodo 2023 se mostraron satisfechos en un 84%, siendo las dimensiones de soporte institucional y la formación integral los que contribuyeron según el 65% y 69% respectivamente, esto a que se muestra la claridad en la explicación de los docentes conforme al 41% e infraestructura de la escuela y la atención administrativa de acuerdo con el 73%.
4. La gestión administrativa conforme a la prueba de Tau – b Kendall estableció que la relación es positiva y significativa con la formación integral de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota con un valor  $\tau = 0.482$  y una significancia  $p = 0.000$ .
5. La gestión administrativa de acuerdo con la prueba de Tau-b Kendall determinó que la relación es positiva y significativa con el soporte institucional que se otorga a los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota con un grado  $\tau = 0.332$  y una significancia  $p = 0.000$ .



## RECOMENDACIONES

1. La Presidencia de la Universidad Nacional Autónoma de Chota en conjunto con el coordinador de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales y la Escuela Profesional de Contabilidad deben implementar programas de capacitación y desarrollo continuo para el personal administrativo y docente, sobre todo enfocado en la atención oportuna y formación integral del estudiante.
2. La Presidencia de la Universidad Nacional Autónoma de Chota en conjunto con el coordinador de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales y de la Escuela Profesional de Contabilidad deben establecer mecanismos claros y efectivos para definir y medir objetivos, promover un liderazgo más visible y participativo, y mejorar la supervisión de tareas.
3. La Vicepresidencia Académica de la Universidad Nacional Autónoma de Chota en conjunto con el coordinador de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales y de la Escuela Profesional de Contabilidad deben implementar horas de consultas adicionales para atención al estudiante previa evaluación remunerativa, además de establecer canales de comunicación eficientes y capacitar a los docentes en habilidades de comunicación efectiva.
4. El coordinador de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales y de la Escuela Profesional de Contabilidad deben efectuar la propuesta a la Vicepresidencia Académica sobre el desarrollo de programas integrales que combinen conocimientos académicos con habilidades prácticas y valores éticos, además pueden establecer la implementación de actividades extracurriculares que complementen la formación académica.
5. La Presidencia y la Vicepresidencia Académica de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, deben aumentar los recursos y servicios de apoyo disponibles para los estudiantes, como asesoramiento académico, bienestar universitario y orientación académica



enfocándose en el bienestar y desarrollo personal del estudiante conforme a su carrera profesional.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Batet, P. (2011). *Gestión administrativa* (1° ed.). Universitat Jaume.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (4° ed.). Pearson.
- Cevallos, A., Echeverría, B., Sotomayor, A., y Zhunio, F. (2021). Nivel de satisfacción estudiantil de la Unidad de Matriculación, Movilidad y Graduación en una Universidad Ecuatoriana. *CEUS*, 3(1), 13-18.  
<https://doi.org/http://resolve.scienceontheweb.net/ark:/89949/ceus.v3i1.48>
- Chiavenato, I. (2002). *Administración. Proceso administrativo* (3° ed.). Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración. Una visión global de la moderna administración de las organizaciones* (10° ed.). McGraw - Hill.
- Cóndor, M., & Gálvez, J. (2020). *Nivel de satisfacción de los estudiantes referente a gestión administrativa la enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental - Huancayo 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Continental.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7322/3/IV\\_FCS\\_502\\_T E\\_Condor\\_Galvez\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7322/3/IV_FCS_502_T_E_Condor_Galvez_2020.pdf)
- Cruz, M. (2020). *Gestión administrativa y su relación con la satisfacción estudiantil en los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Cajamarca*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional UNC.  
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/3987/Cruz%20Chumaceiro%2c%20Mirian.pdf?sequence=5&isAllowed=y>



- Dimitru, C. (1987). *Administración industrial y General* (10° ed.). El Ateneo.  
[https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n\\_ind\\_y\\_general001.pdf](https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf)
- Dioses, N., Morales, H., Díaz, D., & Vásquez, A. (2021). Nivel de satisfacción en la formación de calidad a nivel universitario. *Telos*, 23(2), 247-266.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.36390/telos232.04>
- Erez, A., & Isen, A. (2002). The influence of positive affect on the components of expectancy motivation. *Applied Psychology*, 87(6), 1055-1067. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.6.1055>
- Falcones, M., & Sosa, M. (2022). La satisfacción de los estudiantes: Un reto en la formación integral universitaria. *Hallazgos* 21, 7(3), 273-283.  
<https://doi.org/https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/592>
- Flores, M. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79486/Flores\\_YMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79486/Flores_YMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gómez, L. (2020). Impacto de la gestión y liderazgo en una universidad privada en el Sur de Yucatán, México. *Economía y Negocios*, 11(2), 98-116.  
<https://doi.org/10.29019/eyn.v11i2.827>
- González, L. (2022). *Nivel de satisfacción de los estudiantes respecto de la gestión del Instituto Bachillerato particular "9 de mayo" de la ciudad de Machala - Ecuador*. [Tesis de maestría, Universidad de Piura]. Repositorio Institucional UDEP.  
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5572/MAE\\_EDUC\\_GE\\_2201.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5572/MAE_EDUC_GE_2201.pdf?sequence=2&isAllowed=y)



- Hernández - Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* (1° ed.). Mc Graw Hill.
- Herzberg, F. (1987). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 1(1), 1-15. [https://www.insidemarketing.it/wp-content/uploads/2020/08/one\\_more\\_time\\_-\\_how\\_do\\_you\\_motivate\\_employees.pdf](https://www.insidemarketing.it/wp-content/uploads/2020/08/one_more_time_-_how_do_you_motivate_employees.pdf)
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* (14° ed.). Mc Graw Hill.
- Lobatón, J. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Barranca, año 2020.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65272/Lobat%c3%b3n\\_JJV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65272/Lobat%c3%b3n_JJV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Londoño, L. (2009). La atención: Un proceso psicológico básico. *Academia*, 5(8), 91-100. <https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/150730/555786.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, A. (2021). La administración como herramienta clave. Estudio de caso en la gestión empresarial en Tingo María. *Gaceta Científica*, 7(2), 59-69. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.2.1102>
- Marcano, P., & Uribe, A. (2022). Satisfacción estudiantil como un indicador de la calidad educativa. *Pedagógicas e Innovación*, 10(1), 79-84. [/https://dx.doi.org/10.26423/rcpi.v10i1.520](https://dx.doi.org/10.26423/rcpi.v10i1.520)
- Marco, F., & Loguzzo, H. (2016). *Gestión y administración en las organizaciones: Introducción* (2° ed.). Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Mejía, C., Serrano, F., Garcilazo, P., Ferran, A., Salguero, J., Ricse, M., & Valladares, M. (2022). Factores asociados a la satisfacción estudiantil con docentes, infraestructura e



- investigación en escuelas médicas latinoamericanas. *Cubana de Medicina Militar*, 51(4), 1-18. <https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/2147/1561>
- Melgarejo, T., Paz, Y., Rivera, T., Valentín, P., & Espinoza, U. (2021). Gestión administrativa educativa en la formación basada por competencias en estudiantes de Educación Superior Tecnológica. *Ciencias de la Educación*, 5(19), 803-812. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i19.238>
- Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). Procesos de gestión administrativa un recorrido desde su origen. *FIPCAEC*, 6(3), 608-620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Ministerio de Educación [MINEDU]. (06 de abril de 2022). *Planeamiento Estratégico Institucional*. Ministerio de Educación [MINEDU]: <http://www.minedu.gob.pe/normatividad/pei.php#:~:text=PLAN%20ESTRAT%C3%89GICO%20INSTITUCIONAL%20%2D%20PEI,los%20escenarios%20de%20programaci%C3%B3n%20presupuestal>.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos [MINJUSDH]. (10 de abril de 2001). Ley del Procedimiento Administrativo General. *Presidencia de la República [PR]*. Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano. <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20795/225805/07.+Ley+del+Procedimiento+Administrativo+General+-+Ley+27444.pdf/725a60ce-7f01-4542-9e1f-82ac40dd5810#:~:text=La%20presente%20Ley%20tiene%20por,constitucional%20y%20jur%C3%ADdico%20en%20general>.
- Ministerio del Ambiente [MINAM]. (06 de julio de 2022). *Plan Operativo Institucional (POI) Multianual*. Plataforma Digital Única del Estado Peruano [Gob.pe]: <https://www.gob.pe/institucion/igp/informes-publicaciones/3219172-plan-operativo-institucional-poi-multianual>





- Mireles, M., & García, J. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Educación*, 46(1).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.15517/revedu.v46i2.47621>
- Municipalidad Provincial de Chiclayo [MPCH]. (12 de diciembre de 2022). *Reglamento de Organización y Funciones [ROF]*. Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo [SATC]: <https://www.gob.pe/institucion/satchiclayo/informes-publicaciones/2035437-rof-reglamento-de-organizacion-y-funciones>
- Nauca, E., Chávarry, P., Acevedo, A., & Román, E. (2021). Satisfacción de estudiantes universitarios: Modelo de Calidad. *Emprendimiento Científico Tecnológico*, 1(2), 1-16.  
<https://revista.ectperu.org.pe/index.php/ect/article/view/11/10>
- Ordóñez, J. (2021). Gestión administrativa de las instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca - Ecuador. *Ciencias Sociales*, 18(1), 1-10.  
<https://www.redalyc.org/journal/280/28065533035/28065533035.pdf>
- Ordoñez, J., Cárdenas, J., Cuadrado, G., & Zamora, G. (2021). Gestión administrativa de las instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca-Ecuador. *Ciencias Sociales*, 27(1), 1-10. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28065533035>
- Pacheco, R., & Delgado, J. (2022). Proceso de elaboración de instrumentos en la gestión administrativa de una universidad peruana. *Ciencia Latina*, 6(4), 770-783.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2620](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2620)
- Puleo, D., García, E., & Serrano, M. (2016). Satisfacción de estudiantes de Medicina con un Hospital Simulado en Universidad del Valle de México. *Calidad y Gestión en Servicios de Salud*, 5(3), 135-141. <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (12° ed.). Pearson.



- Román, J. (2020). La educación superior en tiempos de pandemia: una visión desde dentro del proceso formativo. *Ibero*, 1(1), 13-40.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.48102/rlee.2020.50.ESPECIAL.95>
- Salas, C. (2022). Repercusión e importancia de la automatización del trámite documentario en las instituciones públicas. *Sistemas e Informática*, 2(1), 1-9.  
<https://doi.org/10.51252/rcsi.v2i1.266>
- Segovia, N., & Said, E. (2021). Factores de satisfacción de los alumnos en e-learning en Colombia. *Investigación Educativa*, 26(89), 595-621.  
<https://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v26n89/1405-6666-rmie-26-89-595.pdf>
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa [SINEACE]. (03 de diciembre de 2017). *Modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria*. SINEACE:  
<https://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12982/4086/Modelo%20de%20Acreditaci%c3%b3n%20para%20Programa...%20WEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Soria, B. (2011). *Diccionario municipal peruano* (2° ed.). Instituto de Investigación y Capacitación Municipal [INICAM].  
[https://www.kas.de/c/document\\_library/get\\_file?uuid=8c8bf8e0-be57-e613-cf71-999f47228fa3&groupId=252038](https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=8c8bf8e0-be57-e613-cf71-999f47228fa3&groupId=252038)
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria [SUNEDU]. (03 de julio de 2014). Ley Universitaria (Ley N° 30220). *Congreso de la República*. Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano. [http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley\\_universitaria\\_04\\_02\\_2022.pdf](http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria_04_02_2022.pdf)



- Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 12(1), 9-26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Universidad Nacional Autónoma de Chota [UNACH]. (22 de septiembre de 2016). Reglamento General de la Universidad Nacional Autónoma de Chota [Resolución N° 485 - 2016 - C.O./UNACH]. *Universidad Nacional Autónoma de Chota [UNACH]*. Chota, Perú. [https://portaluni.unach.edu.pe/images/custom/aa\\_rec/descarga1.jpg](https://portaluni.unach.edu.pe/images/custom/aa_rec/descarga1.jpg)
- Universidad Nacional Mayor de San Marcos [UNMSM]. (21 de enero de 2021). *Cuadro de Asignación Personal (CAP)*. Plataforma Única del Estado Peruano [Gob.pe]: <https://www.gob.pe/institucion/unmsm/informes-publicaciones/1893301-cuadro-de-asignacion-personal-cap>
- Valenzuela, M., Guizado, G., Fuertes, R., Álvarez, M., Pomajulca, D., Carbajal, L., & Guizado, A. (2022). Gestión administrativa y satisfacción de estudiantes de la Facultad de Tecnología. *Alpha Centauri*, 3(3), 101-106. <https://doi.org/10.47422/ac.v3i3.99>
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis* (1° ed.). Macro.
- Vásquez, L. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes, en el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional UPEU. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2615/Lizardo\\_Tesis\\_Maestro\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2615/Lizardo_Tesis_Maestro_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vásquez, L., & Barba, L. (2020). Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes, en el programa de educación superior a distancia, en una universidad privada de Lima. *Ciencias de la Educación*, 2(1), 83-105. <https://doi.org/10.52936/p.v2i1.27>



## ANEXO

### Anexo 1. Matriz de consistencia

**Tabla 7** *Matriz de consistencia de la investigación*

<b>Título:</b> Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2023							
<b>Formulación</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables, dimensiones e indicadores</b>				
			Gestión administrativa				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
General ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con la satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023?	General Determinar la relación entre la gestión administrativa con la satisfacción de los estudiantes de contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023.	General H1. La gestión administrativa tiene una relación significativa con la satisfacción de los estudiantes de contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023.					
Específicas ¿Cómo es la gestión administrativa de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023?	Específicos Describir la gestión administrativa de la Escuela profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota- 2023.	Específicas La gestión administrativa tiene una relación significativa con la formación integral de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023.	Planificación	Metas y objetivos	P1-P2	Ordinal	Mala [1-33] Regular [34 -67] Buena [68 – 100]
				Estrategias	P3-P4		
			Organización	Estructura organizacional	P5-P6		
				Asignación de autoridad	P7-P8		
				Liderazgo	P9-P10		
			Dirección	Trabajo en equipo	P11-P12		
				Comunicación	P13-P14		
				Supervisión de actividades	P15-P16		
			Control	Logro de metas y objetivos	P17-P18		
				Retroalimentación	P19-P20		



**Título:** Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2023

Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el soporte institucional de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023?	Autónoma de Chota - 2023.  Analizar la relación entre la gestión administrativa y la formación integral de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023.	relación significativa con el soporte institucional de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023.	Satisfacción				
			Formación integral	Enseñanza	P1-P2	Ordinal	Insatisfecho [1-28] Medio [29-57] Satisfecho [58-85]
	Asignaturas	P3-P4					
	Prácticas preprofesionales	P5-P6					
	Comunicación con los docentes	P7-P8					
	Tutoría	P9-P10					
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con la satisfacción de los estudiantes de contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023?	Analizar la relación entre la gestión administrativa y el soporte institucional de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023.		Soporte institucional	Atención	P12-P13		
				Trámites administrativos	P14-P15		
				Transparencia y acceso a la información	P16-P17		



Alcance, tipo y diseño de investigación	Población y Muestra	Técnica e instrumento	Estadístico a utilizar
<b>Alcance</b> Descriptivo – relacional	<b>Población</b> 308 estudiantes del ciclo académico 2023 – II de la Escuela Profesional de Contabilidad.	<b>Técnica</b> Encuesta	Valor p
<b>Tipo</b> Básica	<b>Muestra</b> 171 estudiantes del ciclo académico 2023 – II de la Escuela Profesional de Contabilidad.	<b>Instrumento</b> Cuestionario	Prueba estadística Tau b - Kendall
<b>Diseño</b> No experimental – transversal			



**Anexo 2. Instrumentos**

**CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ESCUELA  
PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**I. INTRODUCCIÓN**

El presente cuestionario tiene por finalidad describir y determinar la gestión administrativa y la satisfacción de los Estudiante de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, respecto al año académico 2023. Por lo que, se le pide a usted estudiante su colaboración y participación en el cuestionario que a continuación se presenta.

**II. INSTRUCCIONES**

Marcar una de las siguientes alternativas con un aspa [x] o una cruz [+] de acuerdo con lo que usted determine adecuado. Se le agradece de antemano su participación.

**III. ESCALA**

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

N°	DESCRIPCIÓN	ESCALA				
<b>PLANIFICACIÓN</b>						
1	¿Considera que se encuentra establecido las metas para lograr un proceso y un servicio académico adecuado?	1	2	3	4	5
2	¿Ha evidenciado usted objetivos medibles y alcanzables para un proceso y un servicio académico adecuado?	1	2	3	4	5
3	¿Considera que la escuela profesional documenta las metas y objetivos para para un proceso y un servicio académico adecuado?	1	2	3	4	5
4	¿La escuela profesional muestra que actualiza las metas y objetivos para un proceso y un servicio académico adecuado?	1	2	3	4	5
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
5	¿Ha evidenciado que la estructura organizativa de la escuela profesional está claramente definida?	1	2	3	4	5
6	¿Considera que las responsabilidades y funciones estas debidamente distribuidas y asignadas en la escuela profesional?	1	2	3	4	5



N°	DESCRIPCIÓN	ESCALA				
		1	2	3	4	5
7	¿Considera usted que la asignación de autoridad se ha delegado adecuadamente en los diferentes escalafones que tiene la escuela profesional?	1	2	3	4	5
8	¿Considera que los roles y tareas se han distribuido equitativamente dentro de la escuela profesional?	1	2	3	4	5
<b>DIRECCIÓN</b>						
9	¿Considera usted que el personal directivo de la escuela profesional muestra liderazgo efectivo en la toma de decisiones?	1	2	3	4	5
10	¿En la escuela profesional el personal directivo fomenta la participación de estudiantes y docentes en las decisiones académicas?	1	2	3	4	5
11	¿Considera usted que los docentes y administrativos de la escuela profesional trabajan de manera colaborativa en equipo para lograr los objetivos comunes?	1	2	3	4	5
12	¿Ha evidenciado que los docentes y administrativos de la escuela profesional se apoyan mutuamente en su trabajo diario?	1	2	3	4	5
13	¿Considera usted que la comunicación entre el personal directivo, docentes, administrativos y estudiantes es clara y efectiva?	1	2	3	4	5
14	¿Considera que los docentes, administrativos y estudiantes se sienten escuchados y valorados por los funcionarios de la Universidad?	1	2	3	4	5
<b>CONTROL</b>						
15	¿Ha evidenciado que en la escuela profesional se supervisa regularmente las actividades y tareas realizadas por los docentes y administrativos?	1	2	3	4	5
16	¿Considera que dentro de la escuela profesional se determina los riesgos que implica en incumplimiento de actividades y tareas no efectuadas en el tiempo planificado?	1	2	3	4	5
17	¿Considera que se realizan evaluaciones periódicas para medir el logro de objetivos y metas establecidas por la escuela profesional?	1	2	3	4	5





N°	DESCRIPCIÓN	ESCALA				
		1	2	3	4	5
18	¿Ha evidenciado usted que se realizan reuniones periódicas para revisar el proceso y logro de objetivos y metas establecidas por la escuela profesional?	1	2	3	4	5
19	¿Se comunica a docentes, administrativos y estudiantes de las falencias y riesgos evidenciados para que estos sean mejorados y corregidos?	1	2	3	4	5
20	¿Considera usted que se brinda una retroalimentación constante a los docentes sobre su desempeño en la enseñanza?	1	2	3	4	5
N°	SATISFACCIÓN	ESCALA				
	<b>FORMACIÓN INTEGRAL</b>					
21	¿Los docentes explican los temas de manera clara y comprensible?	1	2	3	4	5
22	¿Las técnicas de enseñanza usadas por los docentes facilitan el aprendizaje?	1	2	3	4	5
23	¿Las asignaturas de tu carrera están alineadas con tus expectativas y objetivos profesionales?	1	2	3	4	5
24	¿Considera que los contenidos de las asignaturas están actualizados y son pertinentes para su desempeño profesional?	1	2	3	4	5
25	¿Considera que las prácticas preprofesionales te permitirán aplicar lo aprendido en la universidad?	1	2	3	4	5
26	¿Considera que las prácticas preprofesionales como se muestran en la escuela profesional te permiten preparar adecuadamente para el campo laboral?	1	2	3	4	5
27	¿Los docentes están disponibles y dispuestos a resolver tus dudas fuera de clase?	1	2	3	4	5
28	¿La comunicación con los docentes es fluida y efectiva?	1	2	3	4	5
29	¿La tutoría otorga por los docentes de la escuela profesional considera que proporciona el apoyo necesario para su desarrollo académico?	1	2	3	4	5
30	¿La tutoría otorga por los docentes es pertinente cuanto se muestra dificultades?	1	2	3	4	5
	<b>SOPORTE INSTITUCIONAL</b>					



N°	DESCRIPCIÓN	ESCALA				
		1	2	3	4	5
31	¿Considera que la escuela profesional cuenta con una infraestructura moderna y adecuada [aulas, laboratorios, bibliotecas, áreas de estudio, entre otros?	1	2	3	4	5
32	¿La atención de los administrativos y docentes es oportuna y amable?	1	2	3	4	5
33	¿El personal le otorgado una atención oportuna y de forma amable con disposición a ayudarlo?	1	2	3	4	5
34	¿Considera que los trámites administrativos son eficientes y se realizan sin contratiempos?	1	2	3	4	5
35	¿Durante su trámite administrativo el personal a manifestado sobre carga administrativa lo que ha afectado sus actividades?	1	2	3	4	5
36	¿Cada vez que ha solicitado información a la escuela profesional de contabilidad se le ha brindado de forma clara y precisa?	1	2	3	4	5
37	¿Considera que la escuela profesional mantiene un alto nivel de transparencia en sus actividades y decisiones?	1	2	3	4	5

*¡Gracias por su colaboración!*



### Anexo 3. Validación del instrumento



#### Anexo 3. Validación del instrumento

### FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### I. REFERENCIA

- I.1. Título** : Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023
- I.2. Autor** : Bach. Anacely Calderón Altamirano  
Bach. Delsi Yodali Oblitas Irigoín
- I.3. Experto** : Juana Fernando Vallejos Díaz
- I.4. Especialidad** : Contador Público
- I.5. Cargo actual** : Docente Universitario
- I.6. Grado académico** : Dr. En Ciencias Económicas
- I.7. Institución** : Unach
- I.8. Tipo de instrumento** : Cuestionario.
- I.9. Lugar y fecha** : Chota, 18 de 04 de 2024

#### II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

Nº	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.						X
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Facilita la prueba de hipótesis.					X	
5	Suficiente para medir la variable.						X
6	Facilita la interpretación del instrumento.						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.						X
8	Expresado en hechos perceptibles.						X

<ANACELY CALDERÓN ALTAMIRANO & DELSI YODALI OBLITAS IRIGOIN>



9	Tiene secuencia lógica.					X	
10	Basado en aspectos teóricos.						X
	Total					8	40

Coefficiente de valoración porcentual:  $c = 48/50 = 96\%$

**OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

Aplicable

  
C.F.C. Fernando Vallejos Diaz  
MAT N° 12-421

Firma y sello del experto

---

<ANACELY CALDERÓN ALTAMIRANO & DELSI YODALI OBLITAS IRIGOIN>



Anexo 3. Validación del instrumento

**FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. REFERENCIA**

- I.1. Título** : Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023
- I.2. Autor** : Bach. Anacely Calderón Altamirano  
Bach. Delsi Yodali Oblitas Irigoín
- I.3. Experto** : Luis Alexander Barboza Tarrillo
- I.4. Especialidad** : Contador Público
- I.5. Cargo actual** : Docente Universitario
- I.6. Grado académico** : Mg. En Gestión Pública
- I.7. Institución** : Universidad Nacional Autónoma de Chota
- I.8. Tipo de instrumento** : Cuestionario.
- I.9. Lugar y fecha** : Chota, 18 de abril de 2024

**II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS**

Nº	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.						X
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Facilita la prueba de hipótesis.						X
5	Suficiente para medir la variable.					X	
6	Facilita la interpretación del instrumento.						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.						X
8	Expresado en hechos perceptibles.					X	
9	Tiene secuencia lógica.						X

<ANACELY CALDERÓN ALTAMIRANO & DELSI YODALI OBLITAS IRIGOIN>



10	Basado en aspectos teóricos.						X
	Total					8	40

Coefficiente de valoración porcentual:  $c = 48/50 = 96\%$

**OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

Aplicable

MG.CPC. Luis Alexander Barboza Tarrillo  
 Contador Público Colegiado  
 Colegiatura: 12-1268  
 Docente UNACH

**Firma y sello del experto**

<ANACELY CALDERÓN ALTAMIRANO & DELSI YODALI OBLITAS IRIGOIN>



Anexo 3. Validación del instrumento

**FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. REFERENCIA**

- I.1. Título** : Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota - 2023
- I.2. Autor** : Bach. Anacely Calderón Altamirano  
Bach. Delsi Yodali Oblitas Irigoín
- I.3. Experto** : Wilder Omar Vargas Campos
- I.4. Especialidad** : Contador Público
- I.5. Cargo actual** : Docente Universitario
- I.6. Grado académico** : Mg. En Gestión Pública
- I.7. Institución** : Universidad Nacional Autónoma de Chota
- I.8. Tipo de instrumento** : Cuestionario.
- I.9. Lugar y fecha** : Chota, 18 de abril de 2024

**II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS**

Nº	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.						X
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.					X	
4	Facilita la prueba de hipótesis.						X
5	Suficiente para medir la variable.						X
6	Facilita la interpretación del instrumento.						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.						X
8	Expresado en hechos perceptibles.					X	
9	Tiene secuencia lógica.						X

<ANACELY CALDERÓN ALTAMIRANO & DELSI YODALI OBLITAS IRIGOIN>



10	Basado en aspectos teóricos.					X	
	Total					12	35

Coefficiente de valoración porcentual:  $c = 47/50 = 94\%$

**OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

Aplicable

Dr. C.S. Wilder Oscar Vargas Campos

Firma y sello del experto

---

<ANACELY CALDERÓN ALTAMIRANO & DELSI YODALI OBLITAS IRIGOIN>





**Anexo 4.** V Aiken del instrumento de estudio

	<b>Pertinencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Claridad</b>	<b>Total</b>
Control interno	0.92	0.96	0.98	0.95
Gestión administrativa	0.94	0.96	0.98	0.96



## Anexo 5. Autorización de la institución



### UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE CHOTA

Ley de Creación N° 29531

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 160-2018-SUNEDU/CD

### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES

"Año del bicentenario de la consolidación de nuestra independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



Colpa Matara, 20 de febrero de 2024

CARTA N° 027-2024-UNACH/CFCCE

Señorita:

Oblitas Irigoín Delsi Yodali

Calderon Altamirano Anacely

Bachilleres en Contabilidad

Universidad Nacional Autónoma de Chota

ASUNTO: Autorizo manejo de datos de la escuela profesional de contabilidad.

REFERENCIA: FUT de fecha 19 de febrero de 2024

De mi especial consideración,

Reciba mi cordial saludo; asimismo; en atención a lo solicitado mediante referencia autorizo manejo de datos de la Escuela Profesional de Contabilidad; para ejecutar su proyecto de tesis denominado "Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2023".

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente;



**Dr. Milord Idrogo Gálvez**

Coordinador  
De la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales  
Universidad Nacional Autónoma de Chota

MIG/CFCCE  
Año 2024



## Anexo 6. Población de estudio



Colpa Matara, 20 de febrero de 2024

**CARTA N° 030-2024-LINACH/CFCCE**

**Señorita:**  
**Oblitas Irigoin Delsi Yodali**  
**Calderon Altamirano Anacely**  
**Bachilleres en Contabilidad**  
**Universidad Nacional Autónoma de Chota**

**ASUNTO:** Hago llegar información de matriculados.

**REFERENCIA:** FUT de fecha 19 de febrero de 2024

De mi especial consideración,

Reciba mi cordial saludo; asimismo; en atención a lo solicitado mediante referencia hago de conocimiento que, son 308 alumnos matriculados en el Semestre Académico 2023-II de la Escuela Profesional de Contabilidad.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente;



**Dr. Milord Idrogo Gálvez**  
Coordinador  
De la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales  
Universidad Nacional Autónoma de Chota

MIG/CFCCE  
Ana  
2024

Campus Universitario, Colpamatara, Chota, Cajamarca, Perú  
Telf. (51) 76 – 351144- Cel.:948586756-943072541



## Anexo 6. Tablas de resultados de la investigación

### Gestión administrativa de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota

**Tabla 8**

*Nivel de la gestión administrativa de la Escuela Profesional de Contabilidad*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Mala	0	0%
Regular	38	22%
Buena	133	78%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

### Planificación

**Tabla 9**

*Metas para lograr un proceso y un servicio académico adecuado*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	18	11%
Casi nunca	21	12%
A veces	40	23%
Casi siempre	47	27%
Siempre	45	26%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Tabla 10**

*Objetivos medibles y alcanzables para un servicio académico adecuado*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	21	12%
Casi nunca	15	9%
A veces	31	18%
Casi siempre	51	30%
Siempre	53	31%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>



**Tabla 11**

*Se documenta las metas y objetivos para un servicio académico adecuado*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	25	15%
Casi nunca	24	14%
A veces	28	16%
Casi siempre	53	31%
Siempre	41	24%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Tabla 12**

*Se actualiza las metas y objetivos para un servicio académico adecuado*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	22	13%
Casi nunca	17	10%
A veces	26	15%
Casi siempre	58	34%
Siempre	48	28%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

### **Organización**

**Tabla 13**

*La estructura organizativa de la escuela profesional está claramente definida*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	11	6%
Casi nunca	28	16%
A veces	36	21%
Casi siempre	47	27%
Siempre	49	29%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>



**Tabla 14**

*Las responsabilidades y funciones estas debidamente distribuidas y asignadas*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	49	29%
Casi nunca	36	21%
A veces	22	13%
Casi siempre	26	15%
Siempre	38	22%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Tabla 15**

*La asignación de autoridad se ha delegado en los diferentes escalafones*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	18	11%
Casi nunca	28	16%
A veces	42	25%
Casi siempre	38	22%
Siempre	45	26%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Tabla 16**

*Los roles y tareas se han distribuido equitativamente dentro de la escuela profesional*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	19	11%
Casi nunca	23	13%
A veces	68	40%
Casi siempre	37	22%
Siempre	24	14%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>



## Dirección

**Tabla 17**

*El personal directivo de la escuela profesional muestra liderazgo en la toma de decisiones*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	22	13%
Casi nunca	24	14%
A veces	38	22%
Casi siempre	58	34%
Siempre	29	17%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Tabla 18**

*El personal directivo fomenta la participación de estudiantes y docentes*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	11	6%
Casi nunca	38	22%
A veces	45	26%
Casi siempre	62	36%
Siempre	15	9%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Tabla 19**

*Los docentes y administrativos trabajan de manera colaborativa en equipo*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	28	16%
Casi nunca	38	22%
A veces	47	27%
Casi siempre	32	19%
Siempre	26	15%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>



**Tabla 20**

*Los docentes y administrativos de la escuela profesional se apoyan en su trabajo*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	29	17%
Casi nunca	29	17%
A veces	49	29%
Casi siempre	44	26%
Siempre	20	12%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Tabla 21**

*La comunicación entre el personal directivo, docentes, administrativos y estudiantes es clara y efectiva*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	19	11%
Casi nunca	32	19%
A veces	45	26%
Casi siempre	48	28%
Siempre	27	16%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Tabla 22**

*Los docentes, administrativos y estudiantes se sienten escuchados y valorados*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	22	13%
Casi nunca	25	15%
A veces	58	34%
Casi siempre	45	26%
Siempre	21	12%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>





## Control

**Tabla 23**

*Se supervisa regularmente las actividades y tareas realizadas*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	27	16%
Casi nunca	28	16%
A veces	35	20%
Casi siempre	49	29%
Siempre	32	19%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Tabla 24**

*Se determina los riesgos que implica en incumplimiento de actividades y tareas*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	15	9%
Casi nunca	32	19%
A veces	45	26%
Casi siempre	47	27%
Siempre	32	19%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Tabla 25**

*Evaluaciones periódicas para medir el logro de objetivos y metas establecidas*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	29	17%
Casi nunca	35	20%
A veces	42	25%
Casi siempre	27	16%
Siempre	38	22%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>



**Tabla 26**

*Reuniones periódicas para revisar el proceso y logro de objetivos y metas*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	29	17%
Casi nunca	36	21%
A veces	45	26%
Casi siempre	29	17%
Siempre	32	19%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Tabla 27**

*Se comunica a docentes, administrativos y estudiantes de las fallencias y riesgos*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	15	9%
Casi nunca	26	15%
A veces	32	19%
Casi siempre	58	34%
Siempre	40	23%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Tabla 28**

*Retroalimentación constante a los docentes sobre su desempeño en la enseñanza*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	18	11%
Casi nunca	28	16%
A veces	47	27%
Casi siempre	39	23%
Siempre	39	23%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>



**Satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota**

**Tabla 29**

*Nivel de la satisfacción de los estudiantes de Contabilidad*

Escala	Satisfacción		Formación integral		Soporte institucional	
	N	%	N	%	N	%
Insatisfecho	0	0%	0	0%	1	1%
Medianamente insatisfecho	27	16%	60	35%	52	30%
Satisfecho	144	84%	111	65%	118	69%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Formación integral**

**Tabla 30**

*Los docentes explican los temas de manera clara y comprensible*

Escala	N	%
Nunca	11	6%
Casi nunca	22	13%
A veces	68	40%
Casi siempre	36	21%
Siempre	34	20%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Tabla 31**

*Las técnicas de enseñanza usadas por los docentes facilitan el aprendizaje*

Escala	N	%
Nunca	17	10%
Casi nunca	19	11%
A veces	51	30%
Casi siempre	46	27%
Siempre	38	22%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>



**Tabla 32**

*Las asignaturas de tu carrera están alineadas con tus expectativas y objetivos*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	25	15%
Casi nunca	22	13%
A veces	36	21%
Casi siempre	61	36%
Siempre	27	16%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Tabla 33**

*Los contenidos de las asignaturas están actualizados y son pertinentes*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	13	8%
Casi nunca	17	10%
A veces	39	23%
Casi siempre	59	35%
Siempre	43	25%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Tabla 34**

*Las prácticas preprofesionales te permiten aplicar lo aprendido*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	22	13%
Casi nunca	25	15%
A veces	38	22%
Casi siempre	64	37%
Siempre	22	13%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Tabla 35**

*Las prácticas preprofesionales permiten la preparación adecuada para el campo laboral*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	28	16%
Casi nunca	32	19%
A veces	25	15%
Casi siempre	62	36%
Siempre	24	14%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>



**Tabla 36**

*Los docentes están disponibles y dispuestos a resolver tus dudas fuera de clase*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	14	8%
Casi nunca	23	13%
A veces	28	16%
Casi siempre	61	36%
Siempre	45	26%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Tabla 37**

*La comunicación con los docentes es fluida y efectiva*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	27	16%
Casi nunca	29	17%
A veces	42	25%
Casi siempre	47	27%
Siempre	26	15%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Tabla 38**

*La tutoría otorgada por los docentes proporciona el desarrollo académico*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	11	6%
Casi nunca	29	17%
A veces	41	24%
Casi siempre	62	36%
Siempre	28	16%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Tabla 39**

*La tutoría otorgada por los docentes es pertinente*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	17	10%
Casi nunca	32	19%
A veces	45	26%
Casi siempre	58	34%
Siempre	19	11%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>



## Soporte institucional

**Tabla 40**

*La escuela profesional cuenta con una infraestructura moderna y adecuada*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	9	5%
Casi nunca	12	7%
A veces	25	15%
Casi siempre	72	42%
Siempre	53	31%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Tabla 41**

*La atención de los administrativos y docentes es oportuna y amable*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	6	4%
Casi nunca	7	4%
A veces	39	23%
Casi siempre	78	46%
Siempre	41	24%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Tabla 42**

*El personal le ha otorgado una atención oportuna y de forma amable*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	8	5%
Casi nunca	11	6%
A veces	21	12%
Casi siempre	79	46%
Siempre	52	30%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>



**Tabla 43**

*Los trámites administrativos son eficientes y se realizan sin contratiempos*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	18	11%
Casi nunca	22	13%
A veces	27	16%
Casi siempre	58	34%
Siempre	46	27%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Tabla 44**

*Se manifiesta sobre carga administrativa lo que afecta sus actividades*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	52	30%
Casi nunca	58	34%
A veces	32	19%
Casi siempre	12	7%
Siempre	17	10%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Tabla 45**

*Información brindada por la escuela profesional de forma clara y precisa*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	15	9%
Casi nunca	31	18%
A veces	25	15%
Casi siempre	48	28%
Siempre	52	30%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Tabla 46**

*La escuela profesional mantiene un alto nivel de transparencia en sus actividades*

<b>Escala</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	11	6%
Casi nunca	25	15%
A veces	21	12%
Casi siempre	52	30%
Siempre	62	36%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>