



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Administración

**Gestión administrativa y la calidad de atención a los estudiantes en la Universidad  
Nacional José Faustino Sánchez Carrión – 2023**

**Tesis**

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración

**Autora**

Sheyla Leandra Zegarra Barrera

**Asesor**

Dr. Timoteo Solano Armas

Huacho – Perú

2025



### **Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**INFORMACIÓN**

<b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Sheyla Leandra Zegarra Barrera	78378667	26/12/2024
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Timoteo Solano Armas	15605375	0000-0003-4380-4909
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO:</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Felix Gil Caro Soto	32124959	0000-0002-0946-5395
Hugo Jahir Sánchez García	71087796	0000-0002-0668-6432
Virginia Isabel Niebles Villareal	46921140	0000-0002-8536-3809

# Sheyla Zegarra Barrera 2024-091530

## GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FA...

- Quick Submit
- Quick Submit
- Facultad de Ciencias Empresariales

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3117772027

Fecha de entrega

17 dic 2024, 11:27 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

17 dic 2024, 11:33 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

TESIS\_SHEyla\_CORREGIDO.pdf

Tamaño de archivo

1.4 MB

73 Páginas

12,754 Palabras

77,687 Caracteres



Página 2 of 77 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3117772027

## 20% Similitud general

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

### Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Fuentes principales

- 20% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 15% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían 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.

## **DEDICATORIA**

A mi madre, que ya no está presente físicamente, pero cuya presencia siento en cada momento de mi existencia, mamá, te debo el modelo de esfuerzo, tenacidad y cariño. A pesar de que no pudiste ver el final de esta travesía, estoy segura de que desde el firmamento me acompañas y festejas conmigo este logro. Tu memoria perdura en mí y tu herencia es mi mayor inspiración. A mi padre que me guía en cada trayecto que realizo, Gracias por tu esfuerzo y apoyo en esta etapa de mi vida profesional. Eres un gran Papá. A mis hermanos Erick y Gary en este camino llamado vida. Los amo, gracias, por tanto.

A mi tía Raquel, por su apoyo incondicional, eres y siempre serás mi segunda mamá. Gracias por tus consejos y estar siempre conmigo.

A mi tía Janny, por brindarme apoyo y consejos en continuar creciendo como persona y profesionalmente.

También tía Nancy, por su motivación y consejo a que siga adelante en cada circunstancia que se me presente.

**Sheyla Leandra Zegarra Barrera.**

## **AGRADECIMIENTO**

Doy gracias a Dios por concederme continuar esforzándome cada día en este extenso viaje de la vida. Mis progenitores y toda mi familia, por el respaldo constante en la consecución de mis objetivos. A mi asesor, por su acompañamiento y consejos en todo este procedimiento de construcción de mi tesis, a mis amigos, quienes también estuvieron a mi lado brindándome apoyo.

## INDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>INDICE DE TABLA</b> .....	<b>xi</b>
<b>INDICE DE FIGURA</b> .....	<b>xii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiv</b>
<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>xv</b>
<b>CAPÍTULO I:</b> .....	<b>16</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>16</b>
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática</b> .....	<b>16</b>
<b>1.2. Formulación del problema.</b> .....	<b>20</b>
<b>1.2.1. Problema General.</b> .....	<b>20</b>
<b>1.3. Objetivos de la investigación</b> .....	<b>21</b>
<b>1.3.1. Objetivo general</b> .....	<b>21</b>
<b>1.3.2. Objetivos específicos</b> .....	<b>21</b>
<b>1.4. Justificación de la investigación</b> .....	<b>21</b>
<b>1.4.1. Justificación Teórica</b> .....	<b>21</b>
<b>1.4.2. Justificación Practica</b> .....	<b>21</b>
<b>1.4.3. Justificación Metodológica</b> .....	<b>22</b>

<b>1.5. Delimitaciones del estudio .....</b>	<b>22</b>
<b>1.5.1. Delimitación temporal .....</b>	<b>22</b>
<b>1.5.2. Delimitación espacial .....</b>	<b>22</b>
<b>1.5.3. Delimitación cuantitativa.....</b>	<b>22</b>
<b>1.5.4. Delimitación conceptual .....</b>	<b>22</b>
<b>1.6. Viabilidad del Estudio .....</b>	<b>23</b>
<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO.....</b>	<b>23</b>
<b>2.1.- Antecedentes de la investigación. ....</b>	<b>23</b>
<b>2.1.1.- Investigaciones Internacional .....</b>	<b>23</b>
<b>2.1.2. Investigación Nacional.....</b>	<b>24</b>
<b>2.2. Bases teóricas. ....</b>	<b>26</b>
<b>2.2.1. Gestión administrativa .....</b>	<b>26</b>
<b>2.2.2. Calidad de atención a los estudiantes (Y). ....</b>	<b>30</b>
<b>2.3.- Base filosófica .....</b>	<b>34</b>
<b>2.4.- Definiciones de términos básicos. ....</b>	<b>36</b>
<b>2.4.1. Comunicación efectiva .....</b>	<b>36</b>
<b>2.4.2. Disponibilidad y accesibilidad.....</b>	<b>37</b>
<b>2.4.3. Individualización .....</b>	<b>37</b>
<b>2.4.4. Recursos y apoyo .....</b>	<b>37</b>
<b>2.4.5. Seguridad .....</b>	<b>37</b>

2.4.6. Comunicación efectiva .....	37
2.4.7. Disponibilidad y accesibilidad.....	38
2.4.8. Empatía .....	38
2.5. Formulación de las hipótesis .....	38
2.5.1. Hipótesis general .....	38
2.5.2. Hipótesis específica.....	38
2.6. Operacionalización de variables .....	39
<b>CAPÍTULO III METODOLOGIA .....</b>	<b>41</b>
3.1. Diseño metodológico. ....	41
3.2. Población y muestra.....	42
3.2.1. Población.....	42
3.2.2. Muestra .....	42
3.3. Técnicas de recolección de datos.....	43
3.4.- Técnicas para el procedimiento de la información .....	44
3.4.1. Análisis Documental .....	44
3.4.2. Análisis Estadístico.....	44
3.5 Matriz de Consistencia .....	46
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>47</b>
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>47</b>
4.1. Análisis de los resultados .....	47

4.2. Contratación de hipótesis.....	58
4.2.1. Hipótesis General .....	58
4.2.2. Hipótesis Específicas .....	59
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>63</b>
<b>DISCUSION .....</b>	<b>63</b>
5.1. Discusión de los resultados .....	63
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>64</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>64</b>
6.1. Conclusiones .....	64
6.2. Recomendaciones .....	65
<b>CAPÍTULO VII.....</b>	<b>66</b>
<b>FUENTES DE INFORMACION BIBLIOGRÁFICA.....</b>	<b>66</b>
7.1.- Fuentes bibliográficas.....	66
<b>ANEXO .....</b>	<b>68</b>
Anexo N° 01: Operacionalización de la variable.....	68

## INDICE DE TABLA

Tabla 1.....	47
Tabla 2.....	48
Tabla 3.....	49
Tabla 4.....	50
Tabla 5.....	51
Tabla 6.....	52
Tabla 7.....	53
Tabla 8.....	54
Tabla 9.....	55
Tabla 10.....	56
Tabla 11.....	57
Tabla 12.....	58
Tabla 13.....	59
Tabla 14.....	60
Tabla 15.....	61
Tabla 16.....	62

## INDICE DE FIGURA

Figura 1.....	47
Figura 2.....	48
Figura 3.....	49
Figura 4.....	50
Figura 5.....	51
Figura 6.....	52
Figura 7.....	53
Figura 8.....	54
Figura 9.....	55
Figura 10.....	56
Figura 11.....	57

## **RESUMEN**

La investigación Titulada “**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN - 2023**”, adquirió la determinación en el vínculo de la gestión administrativa y la calidad de atención a los estudiantes en dicha universidad. La investigación fue modelo primordial, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y nivel correlacional. Muestra tuvo compuesta por 64 estudiantes de Escuela de Educación Inicial que perdura vinculación en datos, y cuestionario como implemento. Hallazgos obtenidos indican en un vínculo positivo de gestión administrativa y calidad de atención en estudiantes de Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2023, con una correlación spearman de 0.833 reflejando sólida alianza de ambas variables.

**Palabras claves: Gestión administrativa, la calidad de atención, Usuarios**

## **ABSTRACT**

The research entitled “ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND QUALITY OF ATTENTION TO STUDENTS AT THE JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN NATIONAL UNIVERSITY - 2023”, acquired the determination in the link between administrative management and the quality of attention to students at said university. The research was a primary model, with a quantitative approach, non-experimental design, cross-section and correlational level. The sample was composed of 64 students from the Early Childhood Education School that maintains a link in data, and a questionnaire as an implement. The findings obtained indicate a positive link between administrative management and quality of attention in students of the José Faustino Sánchez Carrión National University 2023, with a spearman correlation of 0.833 reflecting a solid alliance of both variables.

Keywords: Administrative management, quality of attention, Users

## INTRODUCCION

Entidades de educación superior, calidad de atención a estudiantes es un factor clave que impacta de manera directa en su satisfacción y en su rendimiento académico. En 2023 Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión se enfrenta un desafío de ajustar o incrementar su gestión administrativa así considerar crecientes demandas en población estudiantil siendo mayormente diversificada y en expansión. En este sentido, la gestión administrativa no solo abarca administración en medios, sino también ejecución en procedimientos eficientes que aseguren una atención rápida, transparente y adecuada.

La calidad en la atención a los estudiantes se ha establecido como una meta fundamental en muchas universidades, dado su impacto del rendimiento académico, retención de estudiantes y imagen institucional. Una gestión administrativa eficaz puede fomentar un entorno favorable para el aprendizaje, facilitando la resolución de trámites y consultas de manera accesible y confiable. No obstante, cuando los procesos administrativos presentan deficiencias, pueden generar frustración y descontento entre los estudiantes, lo que afecta negativamente su experiencia universitaria y su desarrollo tanto personal como profesional.

Este estudio se enfoca en analizar vinculación de gestión administrativa y calidad de atención a estudiantes de UNJFSC, examinando procesos, percepción en los estudiantes y eficacia en servicios proporcionados. La investigación tiene como objetivo proporcionar una visión que ayude individualizar sectores optimizados de gestión administrativa y fortalecer los mecanismos que garanticen una atención de calidad, alineada con las expectativas estudiantiles.

## **CAPÍTULO I:**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática.**

Esta problemática enfrenta diversos desafíos a nivel mundial, los cuales varían según el contexto y el país, aunque existen aspectos comunes en muchas regiones, tales como la obsolescencia o inadecuación tecnológica. En varias organizaciones y sectores, la tecnología utilizada para la gestión administrativa no ha evolucionado o es insuficiente para cubrir las necesidades actuales, lo que puede generar ineficiencias y dificultades para mantenerse competitivo. Asimismo, la gestión de datos y la ciberseguridad son preocupaciones cruciales en la actualidad; las amenazas cibernéticas, como los ataques de hackers y el robo de datos, representan un riesgo para la información confidencial y la integridad de las operaciones administrativas. Además, la burocracia y las regulaciones gubernamentales excesivas pueden obstaculizar una gestión administrativa eficiente.

La globalización y la diversidad cultural también presentan retos, ya que las organizaciones que operan a nivel internacional deben enfrentar las diferencias culturales y en las prácticas comerciales y administrativas de distintos países. Otro desafío relevante es la escasez de talento, ya que en muchas regiones del mundo existe una creciente falta de profesionales calificados en áreas como tramitación en iniciativas, recursos humanos finanzas. La sostenibilidad y la responsabilidad social empresarial también han adquirido mayor relevancia, presionando a las organizaciones para que gestionen sus operaciones en forma ética y respetuosa del entorno ambiental. Finalmente, gestión del cambio es un reto común en la administración, especialmente cuando se implementan nuevos sistemas, procesos o estructuras organizativas, ya que la resistencia

al cambio es una barrera frecuente, la presión para reducir costos es un desafío constante en un entorno económico competitivo, donde muchas organizaciones deben enfrentar la necesidad de recortar gastos, lo que puede impactar negativamente en calidad de la gestión administrativa y en la satisfacción de los empleados. En cuanto a la ética y la corrupción, la falta de principios éticos y la corrupción pueden debilitar la efectividad de la gestión administrativa y perjudicar la reputación de las organizaciones a nivel global. La gestión de riesgos también se ha convertido en una preocupación creciente en un mundo cada vez más incierto, ya que las organizaciones deben estar preparadas para identificar, evaluar y mitigar diversos riesgos, desde desastres naturales hasta crisis financieras. Además, la escasez de recursos financieros es un reto significativo, especialmente para organizaciones sin fines de lucro y entidades gubernamentales, que a menudo enfrentan restricciones presupuestarias que afectan tanto la gestión como la prestación de servicios.

En cuanto a Emilio Zevallos Vallejos (2006), integrante de Fundación para Progreso Sostenible de América Latina, identifica siete áreas clave que obstaculizan el crecimiento de las medianas empresas: financiamiento, recursos humanos, tecnología innovada, comercio exterior, regulación, corporación y sinergia en negociación, además de factores específicos como la situación económica y los aspectos políticos de la comunidad (Vallejos, 2006).

De manera similar, en Ecuador, la Constitución Política destaca Estado cuenta responsabilidad en garantizar confort en población (Const., 2008). Esto implica la comunidad tiende asumir la tarea de elaborar, armonizar, concretar y supervisar diversos

esquemas por sus instituciones, con el objetivo de atender carencias apremiantes en ciudadanía.

La Secretaría Nacional Planificación y Desarrollo del Ecuador (2013) resalta estructura productiva en donde medianas empresas son pilares fundamentales tanto a nivel local como regional, especialmente en la creación de empleo. Estas empresas también juegan papel vital en desarrollo económico del país, lo que convierte tema en un aspecto de gran relevancia socioeconómica, particularmente de ciudad Manta, donde su contribución en dinamismo financiero es notable.

En el Perú existen muy pocas organizaciones o empresas que se comprometan a escuchar, comprender a sus clientes y atenderlos de acuerdo a sus expectativas. Tomando el ejemplo de la industria de servicios financieros, donde se han implementado las actividades. Este trabajo detecto que el 42% en las empresas tienen varios canales para recolectar retroalimentación, pero se invierte muy poco en la mejora de experiencias de clientela (Deloitte, 2017).

En Escuela Profesional Educación Inicial de Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, diversos factores influyen sobre calidad la atención brindada a los estudiantes. En primer lugar, la planificación, que es clave para una gestión eficaz, presenta a veces deficiencias importantes. La falta de una planificación adecuada puede llevar a una distribución ineficiente de los recursos y a una programación desorganizada, lo que afecta tanto al currículum como a la logística de las actividades académicas. Esta carencia en la planificación puede resultar en una experiencia educativa menos eficiente y desconectada de las necesidades del mercado laboral. Además, el liderazgo y la dirección juegan un papel fundamental. La falta de un liderazgo claro y efectivo puede

desmotivar al personal y generar un ambiente de trabajo negativo. Los líderes que no ofrecen una visión clara o toman decisiones poco informadas pueden causar descontento generalizado, lo que repercute negativamente de calidad enseñanza y apoyo brindado estudiantilmente. Finalmente, la comunicación es un aspecto crucial en la gestión administrativa; la falta de claridad en la comunicación puede originar malentendidos y descoordinación, afectando tanto a los estudiantes como al personal académico y administrativo.

La dificultad para recibir y proporcionar retroalimentación efectiva puede limitar el progreso y la resolución de problemas, perjudicando así la experiencia educativa. El control, o la falta del mismo, es igualmente preocupante. Sin mecanismos de control adecuados para evaluar el rendimiento académico y la aplicación de normas, es difícil identificar y corregir deficiencias. Esto puede llevar a una gestión desigual y carencia en justicia en proceso de veredictos, afectando calidad y equidad de atención a los estudiantes. En cuanto a la calidad de la atención a los estudiantes, la comunicación efectiva es esencial. Sin información clara y accesible, los estudiantes pueden enfrentar dificultades para tomar decisiones informadas sobre su educación. Los canales de comunicación inadecuados también pueden limitar la totalidad de expresarse preocupaciones y necesidades. El profesionalismo del personal académico es otro aspecto crítico. La falta de capacitación continua y comportamientos poco profesionales pueden afectar la relación entre estudiantes y docentes, disminuyendo la confianza en la institución y calidad educativa impartida. Los recursos disponibles para estudiantes son fundamentales para su éxito académico. La insuficiencia de materiales y equipos adecuados, así como la falta de apoyo para estudiantes con necesidades especiales,

pueden limitar su capacidad para aprender y desarrollarse plenamente. La seguridad dentro del campus también es una preocupación importante. Las condiciones físicas inadecuadas y la falta de políticas de seguridad efectivas pueden crear un ambiente de aprendizaje incómodo y potencialmente peligroso, afectando la salud y confort estudiantil.

Finalmente, la sinergia de distintos actores de la institución es esencial para una experiencia educativa cohesiva. La falta de trabajo en equipo y desunión en teoría y práctica pueden reducir la efectividad de la educación y la relevancia de la formación recibida por los estudiantes.

## **1.2. Formulación del problema.**

### ***1.2.1. Problema General.***

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los estudiantes en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el año 2023?

### ***1.2.2. Problemas Específicos***

¿De qué manera la planificación afecta la calidad de atención a los estudiantes?

¿Cómo influye el liderazgo y la dirección en la calidad del servicio ofrecido a los estudiantes?

¿Qué impacto tiene la comunicación en la calidad de atención?

¿En qué medida el control administrativo contribuye a mejorar la atención estudiantil?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### ***1.3.1. Objetivo general***

Determinar Cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención a los estudiantes en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – 2023.

#### ***1.3.2. Objetivos específicos***

Analizar la relación entre la planificación y la calidad de atención a los estudiantes.

Evaluar el impacto de la dirección en la calidad del servicio estudiantil.

Examinar cómo la comunicación mejora la atención brindada a los estudiantes.

Estudiar el papel del control en la mejora de la atención a los estudiantes.

### **1.4. Justificación de la investigación**

Llega a ser vital para la búsqueda de generar informaciones sobre vinculo de gestión administrativa y calidad de atención del ámbito universitario.

#### ***1.4.1. Justificación Teórica***

Será valioso, ya que nos permitirá explorar teorías relacionadas con gestión administrativa y calidad de atención estudiantil. Esta investigación se centrará en concretar la vinculación de gestión administrativa y calidad de atención brindada a estudiantes.

#### ***1.4.2. Justificación Practica***

Dejará identificar alternativas puntuales a desafíos administrativos en la atención a estudiantes en la UNJFSC. Desde allí hallazgos adquiridos, podremos sugerir plantares

y/o indicadores lo cual mantengan y respalden gestión administrativa eficiente y calidad en la atención a estudiantes de UNJFSC.

### ***1.4.3. Justificación Metodológica***

Utilizarán método de cuestionario junto a la herramienta del encuestado, cuyos resultados procesarán de forma en tabulaciones y métodos estadísticos.

Analizar gestión administrativa y calidad del servicio ofrecido a los estudiantes de la UNJFSC. Es importante señalar que, en este estudio, se aplicarán modelos progresivos en metodologías estadísticas y búsqueda, con el fin de mejorar tanto gestión administrativa como calidad estudiantil en UNJFSC.

## **1.5. Delimitaciones del estudio**

### ***1.5.1. Delimitación temporal***

Estudio actualmente de gestión administrativa y calidad de atención a los estudiantes UNJSFC es ámbito empresarial tendrá un tiempo de longevidad 4 meses.

### ***1.5.2. Delimitación espacial***

Será realizada en ciudad de Huacho, con exactitud en UNJFSC.

### ***1.5.3. Delimitación cuantitativa***

Estará comprendida en estudiantes universitarios, seleccionados en forma intencional.

### ***1.5.4. Delimitación conceptual***

Este trabajo se enfocará en dos conceptos principales: gestión administrativa y calidad de atención.

## **1.6. Viabilidad del Estudio**

Será factiblemente financiado propio, acceso a fuentes bibliográficas actualizadas y el respaldo de expertos en el tema incluyendo asesores académicos y técnicos que garantizan el adecuado desarrollo.

## **CAPITULO II:**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1.- Antecedentes de la investigación.**

##### ***2.1.1.- Investigaciones Internacional***

El fundamento en este trabajo se apoya en varios antecedentes preliminares exploran vinculación de gestión administrativa y calidad atención en diferentes instituciones. A nivel internacional, Solís e Hidalgo (2019) investigaron cómo la gestión administrativa afecta durabilidad monetaria en las PYMES en manufacturero Manabí, Ecuador. Utilizando una metodología descriptiva y correlacional, concluyeron que la sostenibilidad no depende de manera directa de la gestión administrativa.

En un contexto diferente, Neira et al. (2019) investigaron impactantemente cultural organizacional del desempeño laboral en las instituciones gubernamentales en Venezuela. Punto descriptivo y diseño no experimental, resaltó cómo la cultura organizacional influye en la eficiencia operativa, sugiriendo a gestión administrativa desempeña papel clave sobre optimización de fases y resultados.

Por otro lado, Morales y García (2018) investigaron calidad percibida del servicio sistemático en salud pública de Bogotá. Mediante un diseño transversal, concluyeron que, aunque la satisfacción general de los usuarios era adecuada, existían oportunidades sustanciales.

Quiroz (2020), su estudio titulado "Gestión Administrativa y Control Interno de Gerencia Administración y Finanzas de Municipalidad Provincial Hualgayoc", obtuvo objetivo primordial identificar vinculo de administración y control interior de Dirección de Administración y Finanzas de Municipalidad Provincial Hualgayoc, Cajamarca. El estudio empleó un enfoque primario, orientación cuantitativa y grado de correlación. Muestreo compuesto en 30 empleados públicos seleccionados por conveniencia del investigador. El procedimiento utilizado fue el sondeo y herramienta aplicada del cuestionario. Resultado, concluyó existe vinculación directa de gestión administrativa y control interno en Gerencia Administración y Finanzas en Municipalidad Provincial Hualgayoc.

### ***2.1.2. Investigación Nacional***

Rosado (2019) llevó a cabo una investigación sobre vinculo en administración y rendimiento laboral de instituciones públicas educativas en Cañete. Este estudio, de carácter primario y con modelo correlacional no experimental, remato con existencia de una estrecha vinculación de ambas variables, evidenciada por un coeficiente de correlación significativo.

Por su parte, Tunque (2018) investigó la vinculación de control interno y gestión administrativa de Municipalidad Provincial Tacna. Utilizando un enfoque aplicado y correlacional, el estudio reveló una relación significativa, resaltando mantenimiento interior siendo clave en mejorar eficiencia administrativa.

Cusiquispe (2019), en su estudio sobre calidad del servicio del Juzgado Paz Letrado Chincheros, concluyó que hay correlación efectiva de calidad del servicio y

satisfacción de usuarios. Esto subraya importancia mejorar las prácticas administrativas para optimizar la percepción del servicio.

En su tesis de licenciatura sobre gestión administrativa y productividad laboral ICONEG EIRL - Huancayo, 2021, Mucha (2022) predetermino meta primordial establecer correlación en gestión administrativa y productividad laboral durante el año 2021. Se empleó una metodología de correlación descriptiva y básica, y se alcanzó la conclusión. que hay correlación estadísticamente relevante, equilibradamente intensa y exactamente proporcional de administración y productividad laboral durante el 2021. El coeficiente R-Spearman y su valor p 0.008 señalan que los índices de productividad de la compañía permanecerán estables si no se optimiza la administración mediante el procedimiento administrativo.

Calidad del servicio en oficina administración está determinada por gestión administrativa, según lo expone Sánchez (2023) en su tesis sobre SUNEDU, 2022. El objetivo de su investigación fue establecer vinculo transversal de gestión administrativa y calidad del servicio de oficina administrativa en SUNEDU en Lima, 2022. Utilizando una técnica básica con una percepción descriptiva correlacional, se comprobó la relación entre ambas variables. Hallazgos revelaron a gestión administrativa encontraba rango estabilizado 54.72%, destacando planificación como componentes clave. En cuanto a calidad del servicio, esta evaluó 48% en un rango medio, confiabilidad al 53%, capacidad de respuesta al 46%, empatía al 50% y elementos intangibles al 51%, estos últimos en un nivel superior. Se identificó una brecha significativa en seguridad con un 53.45%. Hallazgos demostraron correlación moderadamente positiva de gestión administrativa y calidad del servicio, con un valor Rho de 0,652 y significancia 0,000.

## **2.2. Bases teóricas.**

### ***2.2.1. Gestión administrativa***

En 1916, Fayol aceptó 5 aspectos clave en administración: planificación, organización. Además, planteó 14 preceptos administrativos, entre ellos unidad de control y imparcialidad. Por su parte, Reyes (1980) definió la gestión administrativa como un conjunto sistemático de directrices cuyo objetivo es alcanzar la máxima eficiencia en la organización y gestión de las instituciones públicas. Las políticas que una institución debe seguir para su desarrollo en el mercado se conocen como gestión administrativa.

Chiavenato (2014) sostuvo que la gestión administrativa no centra únicamente planificar, sino también incluye la toma de decisiones y acciones que abordan diversas situaciones en las organizaciones y coordinan recursos humanos, financieros y materiales. El objetivo es alcanzar metas tecnológicas dirigiendo y liderando las actividades de todos los niveles de la organización. La administración administrativa es un conjunto de procedimientos que tienen como objetivo sugerir, acomodar y escudriñar. Tiene presencia en el arte, particularmente en el ámbito de las finanzas. Por el contrario, la gestión administrativa de las instituciones se caracteriza por cuatro períodos distintos.

Según Terry (1968), la gestión administrativa es un grupo de funciones fundamentales distintas de cualquier otra. Es una materia distinta que posibilita el adquirento de conocimientos y práctica a través de la aplicación, por ser materia de estudio. La función en la que una organización tiene la gestión administrativa es un aspecto crucial a considerar. La competencia del administrador radica en el logro de los objetivos políticos, sociales y económicos. Por el contrario, en entornos

complejos donde se necesitan recursos institucionales, la gestión administrativa se considera un componente crucial para lograr los objetivos organizacionales

Según Koontz Odonnell (1972), la gestión administrativa implica el uso de conocimientos organizados y métodos científicos para lograr un resultado deseado, convirtiéndola al mismo tiempo en un arte y una ciencia. Los aspectos sociales y económicos de un país están fuertemente influenciados por gestión administrativa en empresa, que factor crucial en su crecimiento y desarrollo.

### **El proceso administrativo**

Terry (1968) afirmó que el proceso administrativo se basa en cuatro funciones clave: planificación, organización, ejecución y supervisión, las cuales son herramientas esenciales que un gerente emplea para administrar. Estas funciones también sirven como indicadores que distinguen a un líder efectivo de aquellos que no lo son (p.45). En la actualidad, reconocido como principal. Este rol fundamental en las tareas de liderazgo administrativo, con el objetivo de obtener resultados positivos para la institución. El líder administrativo debe poseer la cultura, habilidades y cualidades necesarias para corregir y fomentar la mejora continua de la gestión dentro de las organizaciones.

Según Anzola (2010), gestión administrativa es una de las actividades clave de las organizaciones. Su propósito es coordinar el esfuerzo del equipo para alcanzar los objetivos establecidos, utilizando tanto al personal como a las herramientas disponibles. Esto se logra a través de la ejecución de tareas esenciales que abarcan los procesos.

Chiavenato (2016), gestión administrativa implica llevar a cabo diversas acciones para alcanzar resultados específicos de manera adecuada, eficiente y con una optimización de los recursos. Una gestión efectiva se basa en tomar decisiones óptimas

para lograr los resultados deseados en la empresa, asegurando una correcta asignación de los recursos.

Por otro lado, Hernández y Pulido (2011) afirman que la gestión empresarial intelectual logra un gerente dirigir lucrativamente un entorno en constante cambio, donde también operan otras empresas. Este proceso incluye la orientación y el impulso de habilidades y planes.

Casco et al. (2017) señalan que la gestión administrativa abarca etapas interrelacionadas que forman un proceso integral. Esta gestión se divide en dos fases: una mecánica y dinámica, que guía a la organización a través de la planificación y la organización, y otra fase enfocada en dirigir y controlar las funciones de los colaboradores.

En este sentido, Chiavenato (2014) señaló que las responsabilidades del administrador se centran en los elementos de la gestión establecidos por Fayol en su época (planificar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar), los cuales, en términos generales, se reconocen actualmente como el proceso administrativo (p.123). En los últimos años, los componentes de la administración pública han experimentado una evolución. Además, se ha fortalecido la integración de las tareas asignadas centro privado. La estructura gerencial pública consolidado las principales empresas del Perú.

### **Elementos del proceso administrativo.**

De acuerdo con Stoner y Wankel (1989), los componentes del proceso de gestión son:

- Planeación: Los planes brindan a la entidad sus metas y plantean protocolo para alcanzarlas. Estos logran estructuración obtenga, asigne los recursos necesarios para

cumplir sus objetivos, aseguran implementar acciones correctivas cuando sea necesario. Los planes se dividen en dos categorías: planes de uso único y planes permanentes. Los primeros incluyen programas y proyectos presupuestarios, mientras que los segundos comprenden políticas, procedimientos y normas.

- Organización: Definidos los objetivos, se elaboran y desarrollan los planes o programas para la estructura de la organización. El procedimiento de organización consta de diversas fases: a) Descripción del trabajo a llevar a cabo; b) Distribución del trabajo; c) Coordinación del trabajo; d) Departamentalización o estructura organizativa, e) Supervisión y reestructuración.

### **Importancia**

Según Robbins y Coulter (2010), la gestión administrativa es crucial por varias razones:

- Facilita la identificación de nuevas formas de optimizar la organización.
- Busca alcanzar los objetivos de la empresa con eficiencia, eficacia, productividad y competitividad.
- Los procesos de gestión ayudan a tomar decisiones adecuadas al diseñar procesos y actividades para cumplir con los objetivos.
- Permite utilización racional y adecuada, asegurando un funcionamiento eficiente y armonioso.
- Asegura obtención en buenos resultados para el crecimiento de la empresa.
- Contribuye a lograr una alta calidad en la empresa.
- Fomenta desarrollo constante en procesos internos.

## **Características**

Münch (2014), particularidades en gestión administrativa son:

- La organización se basa en una estructura jerárquica bien definida, con una correcta división en departamentos y una clara descripción de las actividades.
- La dirección se enfoca en una comunicación eficaz, motivación y liderazgo adecuado.
- El control se realiza mediante ejecución en directrices de calidad, y se incluye corrección retroalimentación de las acciones evaluadas.

### **2.2.2. Calidad de atención a los estudiantes (Y).**

Anaya (2014) también mencionó calidad de atención se define directrices de atención al interesado en forma explícita emplean establecer los objetivos alcanzar, el objetivo satisfacer a todos los usuarios en su totalidad.

Verita (2009), indicó que calidad de atención está concebida estratégicamente en otorgar un servicio, en la que miembros del organizamiento están involucrados. Investigación realizada debería incentivar al empleador a involucrarse en prestación servicial. Además, busca identificar la calidad del servicio que es significativa para el usuario.

Castañeda (2010), sostuvo a calidad de atención se refiere eficacia y efectividad del servicio proporcionado, y referir funciones dentro de las organizaciones. Además, se refiere a la transferencia de materiales de un lugar a otro del usuario. La calidad se define como la asociación, regulación y control de dicho servicio, con el objetivo de proporcionar un servicio más eficaz. Su objetivo es colmar pretensiones del consumidor, proporcionando la cantidad y calidad que buscan de manera constante en todos los

servicios. En última instancia, calidad de atención define grupo acciones laborales predeterminadas a optimizar el servicio vinculado sobre calidad de atención.

Asimismo, Carreño (2010) subraya a calidad de atención determinada por percepción del interesado respecto al servicio recibido. Para garantizar eficiencia y eficacia, es fundamental que las instituciones adopten prácticas que refuercen la confianza y la satisfacción del cliente.

Enrique (2014) enfatiza que tanto las entidades públicas como privadas deben comprometerse a ofrecer servicios de alta calidad dentro de plazos razonables, asegurando un valor significativo para los usuarios. Este enfoque fomenta la lealtad y la confianza en los servicios proporcionados.

Confiabilidad se refiere a la probabilidad de que un servicio u objeto funcione correctamente, sin defectos. Está relacionada con la confianza que las personas tienen en que las instituciones actuarán de manera apropiada en situaciones específicas.

Según Blanco y Lobato (2008), la confiabilidad también se determina por el nivel de satisfacción del usuario, basado en los beneficios percibidos y las expectativas sobre el producto o servicio.

La calidad percibida se refiere a goce de usuario con respecto a servicios recibidos, acuerdo a las especificaciones y requisitos que este definió. Interesados evalúan calidad en los servicios prestados por instituciones públicas, quienes deben esforzarse dar placer a sus interesados.

Palominos Belmar, Osorio Rubio, Quezada Llanca, Torres Ortega y Lippi Valenzuela (2015) estudiaron acerca de calidad de servicios educativos desde el punto de vista de los alumnos en universidad pública Chile, elementos clave incluyen:

**A. Reputación de la institución:** Es la visión acumulada de los usuarios acerca de la organización, que se ve afectada por sus vivencias con el servicio. Esto abarca los principios y valores que la institución difunde, e influye en el uso futuro del servicio y la propagación de contactos, doliendo exactamente renombre y reputación en universidad.

- **Imagen institucional:** Imagen del público tiene compañía, sello, etc. (Capriotti, 2012).

- **Experiencias:** Vista como 1er. bien de entendimiento de las impresiones sensibles, una "rhapsodia de percepciones" de acuerdo con Agamben (2004).

- **Valores y principios organizacionales:** Refiere convicciones, creencias afectan el comportamiento del sujeto en organización, orientando su percepción, interpretación de problemas y toma de veredictos (Morales, 2005).

**B. Involucramiento del usuario:** En generación servicios, tanto fabricación como el desperdicio se producen al mismo tiempo. Los alumnos desempeñan un rol vital en la generación del servicio, y cualquier error en su involucramiento puede impactar tanto en el servicio que reciben como en el que otros usuarios reciben.

- **Participación:** En latín "Participatio", significando tomar en algo, implicando acción de involucrarse o informar sobre un suceso.

- **Desempeño:** Refleja las capacidades del estudiante y lo que ha aprendido.

- **Actitud:** Allport define vista mental y nervio símil, estructurado por experiencia, influye en la contestación del sujeto a cualquier situación.

**C. Resultados del servicio:** Enfoca en el propósito y las proyecciones aspiran lograr asistencia, evaluando si se logran hallazgos valorizados incrementando conocimiento, habilidades y, en última instancia, satisfacción del estudiante.

- **Logro de objetivos:** Referencia a los objetivos se desean alcanzar.

- **Desarrollo personal del estudiante:** Incluye las aptitudes estudiantiles ha adquirido durante el año académico.

En el corazón de una escuela profesional de educación inicial, gestión administrativa y calidad de atención a estudiantes no son simplemente conceptos separados, sino hilos entrelazados que forman el tejido esencial de una educación eficaz y enriquecedora.

La gestión administrativa es el arte de guiar el rumbo de la institución con una visión clara y una organización meticulosa. Es el proceso de planificar el camino a seguir, organizar los recursos, dirigir a la escuadra a aspiraciones habituales y controlar avance para asegurar mantención en la dirección correcta. En el contexto de una escuela de educación inicial, esto significa más que simplemente mantener el orden: se trata de diseñar estrategias que fortalezcan la estructura educativa y faciliten el desarrollo de futuros educadores.

Cada decisión direccional moldea directamente sobre calidad atención que reciben estudiantes. Planificación detallada permite que los programas académicos estén bien estructurados, garantizando que cada recurso se utilice de manera eficiente y que las necesidades de los estudiantes sean atendidas con precisión. La organización meticulosa asegura que el entorno de aprendizaje esté preparado para ofrecer apoyo continuo, mientras que una dirección efectiva promueve un clima de trabajo positivo y colaborativo entre el personal.

Por otro lado, la calidad de atención a los estudiantes se refleja en la capacidad de la escuela para brindar un entorno donde cada estudiante pueda prosperar. Se trata de

garantizar un acceso equitativo a los recursos, ofrecer atención personalizada y crear un ambiente seguro y estimulante. Cada componente de la atención al estudiante —desde la participación activa hasta el apoyo emocional— está estrechamente ligado a cómo se gestionan los recursos y las estrategias educativas.

La sinergia entre una gestión administrativa eficaz y una atención de calidad resulta en un sistema educativo robusto, donde la estructura y el apoyo trabajan en conjunto para maximizar el potencial de cada estudiante. La administración eficiente asegura que se establezcan y mantengan los estándares necesarios para que los estudiantes reciban el mejor acompañamiento posible, mientras que una atención de calidad asegura que las decisiones administrativas se traduzcan en mejoras concretas y perceptibles en la vida escolar.

En definitiva, en el ámbito de la educación inicial, la excelencia de gestión administrativa y calidad de atención no obstante son metas a alcanzar, sino elementos fundamentales que, al entrelazarse, tejen la red de soporte que cada estudiante necesita para crecer, aprender y convertirse en un educador comprometido y capacitado.

### **2.3.- Base filosófica**

En el vasto escenario de la educación superior, donde el conocimiento y el crecimiento personal se entrelazan en un complejo tapiz de experiencias, gestión administrativa y calidad de atención a estudiantes emergen como pilares fundamentales. Para que una universidad sea verdaderamente efectiva en su misión, debe basar su enfoque en una filosofía que valore al estudiante en su totalidad, no solo como un receptor de información, sino como un individuo en pleno proceso de desarrollo.

Imaginemos una universidad donde la administración no es simplemente un conjunto de procedimientos burocráticos, sino una red viva de apoyo que respalda a cada estudiante en su viaje académico. En esta visión, la filosofía humanista se convierte en el faro que guía las acciones administrativas, recordándonos que cada estudiante es un ser único con aspiraciones, desafíos y sueños. La gestión debe entonces centrarse en el estudiante como individuo, reconociendo su necesidad de crecimiento personal y profesional, y proporcionando un entorno inclusivo y empoderador donde puedan florecer.

Desde una perspectiva pragmatista, la administración universitaria debe ser flexible y orientada a resultados. La universidad debe enmohecerse a carencias estudiantiles y al entorno educativo, respondiendo con eficacia a los desafíos emergentes. Aquí, la calidad de atención se mide no solo por el cumplimiento de los estándares, sino por la capacidad de la institución para resolver problemas y generar soluciones prácticas que mejoren la experiencia estudiantil.

La filosofía constructivista añade otra capa a esta visión, sugiriendo que aprendizaje es operación vigorosa y dinámico. Este contexto, gestión administrativa debe fomentar un entorno donde los estudiantes puedan interactuar, colaborar y construir su propio conocimiento. La universidad se convierte en un espacio de truce en pensamientos y cooperación no solo son bienvenidos, sino llegan a ser vital en aprendizaje y desarrollo integral.

El enfoque sistémico, por su parte, nos invita a ver la universidad como un ecosistema interconectado. Cada componente de la institución, desde la administración hasta los servicios estudiantiles, debe trabajar en armonía para crear una experiencia

cohesiva y enriquecedora para los estudiantes. La gestión administrativa debe asegurar que todos los elementos del sistema educativo se alineen y colaboren eficazmente, promoviendo una sinergia que impulse la calidad y la satisfacción en todos los aspectos de la vida universitaria.

Finalmente, la filosofía de la Gestión de Calidad Total nos recuerda que excelencia no es un destino, sino un viaje continuo. En este marco, la universidad debe comprometerse con la mejora continua, evaluando y ajustando sus prácticas así alcanzar estudiantilmente lo que deseen. La retroalimentación se convierte en una herramienta invaluable, permitiendo a la institución identificar áreas de mejora y ajustar sus estrategias para asegurar una calidad constante y elevada en la atención y los servicios ofrecidos.

Así, en esta visión filosófica transforma vidas, proporcionando a cada estudiante el apoyo necesario para que pueda alcanzar su máximo potencial en un entorno de respeto, colaboración y mejora continua. En este tapiz de experiencias y aspiraciones, la universidad se convierte en un faro de conocimiento y crecimiento, iluminando el camino hacia un futuro lleno de posibilidades.

## **2.4.- Definiciones de términos básicos.**

### ***2.4.1. Comunicación efectiva***

Los educadores y el personal de apoyo deben comunicarse de manera clara y efectiva con los estudiantes. Esto implica escuchar sus preocupaciones, responder a sus preguntas y proporcionar retroalimentación constructiva.

#### ***2.4.2. Disponibilidad y accesibilidad***

Los educadores y el personal deben estar disponibles para los estudiantes, ya sea a través de horarios de oficina, correos electrónicos u otros medios de comunicación. Es importante que los estudiantes sientan que pueden buscar ayuda cuando la necesiten.

#### ***2.4.3. Individualización***

Cada estudiante es único, por lo que es importante adaptar la atención a sus necesidades individuales. Esto puede incluir proporcionar apoyo adicional a estudiantes con dificultades académicas o emocionales, así como desafíos a estudiantes más avanzados.

#### ***2.4.4. Recursos y apoyo***

Asegurarse de que los estudiantes tengan acceso a recursos y apoyo adicionales cuando sea necesario. Esto puede incluir servicios de tutoría, consejería académica o servicios de salud mental.

#### ***2.4.5. Seguridad***

Crear un entorno seguro y respetuoso para los estudiantes es esencial. Esto implica abordar el acoso, la intimidación y cualquier otra forma de comportamiento perjudicial de manera rápida y efectiva.

#### ***2.4.6. Comunicación efectiva***

Los educadores y el personal de apoyo deben comunicarse de manera clara y efectiva con los estudiantes. Esto implica escuchar sus preocupaciones, responder a sus preguntas y proporcionar retroalimentación constructiva.

#### ***2.4.7. Disponibilidad y accesibilidad***

Los educadores y el personal deben estar disponibles para los estudiantes, ya sea a través de horarios de oficina, correos electrónicos u otros medios de comunicación. Es importante que los estudiantes sientan que pueden buscar ayuda cuando la necesiten.

#### ***2.4.8. Empatía***

Los educadores y el personal deben ser empáticos y comprensivos con las preocupaciones y desafíos que enfrentan los estudiantes. Mostrar interés genuino por su bienestar puede marcar una gran diferencia.

### **2.5. Formulación de las hipótesis**

#### ***2.5.1. Hipótesis general***

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de atención a los estudiantes en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - 2023.

#### ***2.5.2. Hipótesis específica***

- Existe una correlación significativa entre la planificación y la calidad del cuidado a los alumnos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - 2023.

- Existe una correlación significativa entre la dirección y la calidad del cuidado a los alumnos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – 2023

- Existe una correlación significativa entre la comunicación y la calidad del cuidado a los alumnos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - 2023.

- El Control tiene una relación relevante con la calidad del cuidado a los alumnos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - 2023

## 2.6. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>(X)</b> <b>GESTION</b> <b>ADMINISTRATIVA</b>	<b>X.1. Planificación</b>	<b>X.1.1</b> Desarrollar estrategias	
		<b>X.1.2</b> Establecer un cronograma	
	<b>X.2. Dirección y Liderazgo</b>	<b>X.1.3</b> Asignar responsabilidades	
		<b>X.1.4</b> Evaluación y seguimiento	
	<b>X.3. comunicación</b>	<b>X.2.1</b> Inspiración y visión	Siempre.
		<b>X.2.2</b> Toma de decisiones estratégicas	Casi Siempre
		<b>X.2.3</b> Cultura organizacional:	A veces
	<b>X.4. control</b>	<b>X.2.4</b> Enfoque en la eficiencia	Casi nunca
		<b>X.3.1</b> Claridad y Precisión	Nunca
		<b>X.3.2</b> Escucha Activa	Likert.
	<b>X.3.3</b> Transparencia		
	<b>X.3.4</b> Feedback Constructivo		
	<b>X.3.5</b> Comunicación Efectiva		
	<b>X.4.1</b> Monitoreo		
	<b>X.4.2</b> Medición del Rendimiento		
	<b>X.4.3</b> Corrección de Desviaciones		
	<b>X.4.4</b> Reportes		
	<b>X.4.5</b> Retroalimentación		

**(Y)  
CALIDAD DE  
ATENCION**

---

Y.1. Comunicación efectiva	Y.1.1 Claridad Y.1.2 Escucha activa Y.1.3 Empatía Y.1.4 Lenguaje corporal Y.1.5 Comunicación escrita	
Y.2. Profesionalismo	Y.2.1 Respeto Y.2.2 Puntualidad Y.2.3 Confidencialidad Y.2.4 Vestimenta apropiada Y.2.5 Cumplimiento de normas y regulaciones Y.2.6 Cumplimiento de normas y regulaciones	Siempre. Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca
Y.3. Recursos y apoyo	Y.3.1 Apoyo informativo Y.3.2 Apoyo social Y.3.3 Recursos personales: Y.3.4 Recursos laborales	Likert.
Y.4. Seguridad	Y.4.1 Apoyo informativo Y.4.2 Apoyo social Y.4.3 Recursos personales: Y.4.4 Recursos laborales	
Y.5. Colaboración	Y.5.1 Confianza Y.5.2 Trabajo en equipo Y.5.3 Toma de decisiones conjunta Y.5.4 Compromiso	

---

## CAPÍTULO III

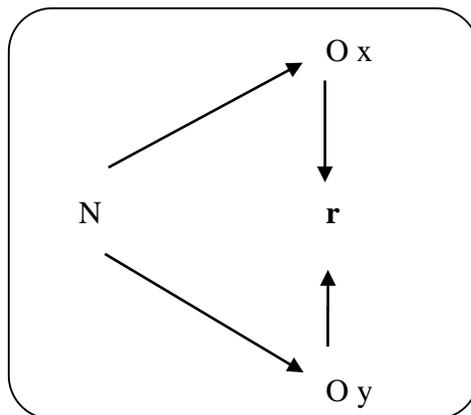
### METODOLOGIA

#### 3.1. Diseño metodológico.

Empleará la investigación es modo correlacional, permitirá evaluar nivel relación de variables "Gestión Administrativa" y "Calidad de Atención".

En cuanto al método, será de visión cuantitativo y con diseño transversal no experimental, debido a variables analizadas logran interrelacionarse y muestran nivel dependencia mutua.

El objetivo del estudio es analizar, a través de una muestra, identificaremos mediante la consiguiente figura.



#### Denotación:

- N** = Población
- Ox** = Observación a la variable independiente.
- Oy** = Observación a la variable dependiente.
- r** = Relación entre variables.

## **Método de Investigación**

Proceso empírico.

### **Estrategia procedimiento de contratación de hipótesis**

Normas fundamentadas utilizarán en test hipótesis de correlación, versión descriptiva y comparativa, objetivo será identificar y predeterminar grado correlación presente de 2 variables. Finalmente, se llevará a cabo estudio estadístico de hallazgos a través del coeficiente correlacional.

## **3.2. Población y muestra**

### **3.2.1. Población**

Compuesto de 152 usuarios realizan consultas de escuela de educación inicial de UNJFSC, quienes serán utilidad empleados en validar el estudio.

### **3.2.2. Muestra**

Será 64 usuarios en la escuela de educación inicial que realizan consultas en la unjfsc que serán las unidades de observación el cual se aplicara el cuestionario.

La muestra empleada en el estudio será aleatoria probabilística, tomando en cuenta criterios siguientes:

$Z_{95\%} = 1.96 \rightarrow$  Nivel de confiabilidad (nivel de confianza del 95%)

$p = 0.5 \rightarrow$  Probabilidad de ocurrencia

$q = 0.5 \rightarrow$  Probabilidad de no ocurrencia

$P = 152 \rightarrow$  Población

$e_{8\%} = 0.08 \rightarrow$  Margen de error

$$n_0 = \frac{Z^2 \times p \times q \times P}{Z^2 \times p \times q + e^2 \times (P - 1)}$$

$$n_0 = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 152}{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 + 0,08^2 \times 152}$$

$$n_0 = 109$$

Como  $n_0 > 5\%$  de la población, se tiene que hacer un ajuste.

$$n' = \frac{n_0}{1 + \frac{(n_0 + 1)}{N}}$$

$$n' = \frac{109}{1 + \frac{(109 + 1)}{152}}$$

$$n' = 64$$

Por lo tanto, la muestra es de 64 usuarios de escuela de educación inicial que realizan consultas en la UNJFSC

### 3.3. Técnicas de recolección de datos

Presentan métodos y/o herramientas que emplearán este estudio:

**Técnicas:**

- Cuestionario.

**Instrumentos:**

- Encuesta de interrogantes.

### **3.4.- Técnicas para el procedimiento de la información**

#### ***3.4.1. Análisis Documental***

Examinarán referencias bibliográficas, artículos especializados y sitios web vinculados con el asunto de estudio.

Se empleará un cuestionario creado por el científico para recolectar registros en base a dimensiones de variable, lo que facilitará la detección de fallos sobre variable dependiente.

La observación y herramienta, intentará entender fases, vínculos de individuos, circunstancias, sucesos, patrones a través del tiempo.

#### **A. Ficha Técnica de Instrumentos**

Cuestionario constará con interrogantes para medir variables independiente y dependiente, medición realizará empleando Escala Likert 1 a 5.

#### **B. Administración de los instrumentos y obtención de los datos**

- Utilizará encuesta fiable y autentica en recolección sobre registros.
- Fiabilidad evaluará tomando encuesta dos veces de muestra optada.
- Autenticidad de herramienta asegurará mediante la revisión de expertos.
- Recopilación datos realizará con ayuda de asistentes.

#### ***3.4.2. Análisis Estadístico***

Se utilizará el software SPSS 25.0 para procesar los datos, esto permitirá generar gráficos, figuras estadísticas e interpretar los resultados, los hallazgos y conclusiones se vincularán a los objetivos e hipótesis de la investigación.

#### **Formulación del modelo**

##### **a. Hipótesis Nula.**

No existen diferencias estadísticamente significativas entre las medias de los tratamientos.

**b. Hipótesis alterna.**

Estadísticamente las medias de los tratamientos difieren significativamente.

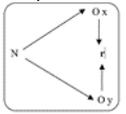
**c. Recolección de datos y cálculos de los estadísticos correspondientes.**

Una vez aplicados los tratamientos a cada muestra, se recolectarán los datos y se emplearán programas estadísticos para procesar y calcular los estadísticos pertinentes.

**d. Decisión estadística.**

Se comparará el valor de prueba calculado con el resultado de las tablas estadísticas, en caso de que el valor calculado esté en la zona de rechazo, se descartará la hipótesis nula ( $H_0$ ).

### 3.5 Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODO Y TECNICAS
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo se vincula la administración con la calidad del servicio a los alumnos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el año 2023?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿De qué manera la planificación tiene relación con la calidad del cuidado hacia los alumnos en la UNJFSC - 2023?</li> <li>¿De qué manera la dirección y el liderazgo están vinculados con la calidad del trato a los alumnos en la UNJFSC en 2023?</li> <li>¿De qué manera la comunicación está vinculada con la calidad del trato a los alumnos en la UNJFSC en 2023?</li> <li>¿¿Cómo se vincula el control con la calidad de atención en los alumnos de la UNJFSC en el año 2023?</li> </ol>	<p><b>Objetivos General</b></p> <p>Determinar Cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención a los estudiantes en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – 2023.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Establecer la correlación entre la planificación y la calidad del servicio a los alumnos en la UNJFSC - 2023.</li> <li>Establecer la relación entre la dirección y la calidad del cuidado a los alumnos en la UNJFSC – 2023</li> <li>Establecer la relación entre la comunicación y la calidad de atención a los alumnos en la UNJFSC - 2023.</li> <li>Establecer la relación entre el control y la calidad de atención a los alumnos en la UNJFSC - 2023.</li> </ol>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de atención a los estudiantes en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - 2023.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Existe una correlación relevante entre la planificación y la calidad del servicio a los alumnos en la UNJFSC - 2023.</li> <li>Existe una correlación significativa entre la dirección y la calidad del cuidado a los alumnos en la UNJFSC – 2023</li> <li>Existe una correlación significativa entre la comunicación y la calidad del cuidado a los alumnos en la UNJFSC - 2023.</li> <li>El Control tiene una relación relevante con la calidad del cuidado a los alumnos en la UNJFSC - 2023</li> </ol>	<p>(X)</p> <p><b>Gestión administrativa</b></p>	<p>X.1. Planificación</p> <p>X.2. Dirección y Liderazgo</p> <p>X.3. comunicación</p> <p>X.4. control</p>	<p>X.1.1 Desarrollar estrategias X.1.2 Establecer un cronograma X.1.3 Asignar responsabilidades X.1.4 Evaluación y seguimiento</p> <p>X.2.1 Inspiración y visión X.2.2 Toma de decisiones estratégicas X.2.3 Cultura organizacional: X.2.4 Enfoque en la eficiencia</p> <p>X.3.1 Claridad y Precisión X.3.2 Escucha Activa X.3.3 Transparencia X.3.4 Feedback Constructivo X.3.5 Comunicación Efectiva</p> <p>X.4.1 Monitoreo X.4.2 Medición del Rendimiento X.4.3 Corrección de Desviaciones X.4.4 Reportes X.4.5 Retroalimentación</p>	<p>Población = 152 Muestra = 64 Método: Científico</p> <p><b>Técnicas:</b> <b>Para acopio de datos:</b> La observación Encuesta Análisis documental y bibliográfico.</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos:</b> Observación indirecta. Cuestionario Análisis de contenidos y fichas.</p> <p><b>Para el procesamiento de datos.</b> Consistencia, codificación, tabulación de datos.</p> <p><b>Técnicas para el análisis e interpretación de datos.</b> Paquete estadístico SPSS 25.0 Estadística descriptiva para cada variable.</p> <p><b>Para presentación de datos</b> Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p> <p><b>Para el informe final:</b> Esquema propuesto por la UNJFSC</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Básica.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> Descriptiva correlacional.</p> 
			<p>(Y)</p> <p><b>Calidad de atención a los estudiantes</b></p>	<p>Y.1. Comunicación efectiva</p> <p>Y.2. Profesionalismo</p> <p>Y.3. Recursos y apoyo</p> <p>Y.4. Seguridad</p> <p>Y.5. Colaboración</p>	<p>Y.1.1 Claridad Y.1.2 Escucha activa Y.1.3 Empatía Y.1.4 Lenguaje corporal Y.1.5 Comunicación escrita</p> <p>Y.2.1 Respeto Y.2.2 Puntualidad Y.2.3 Confidencialidad Y.2.4 Vestimenta apropiada Y.2.5 Cumplimiento de normas y regulaciones Y.2.6 Cumplimiento de normas y regulaciones</p> <p>Y.3.1 Apoyo informativo Y.3.2 Apoyo social Y.3.3 Recursos personales: Y.3.4 Recursos laborales</p> <p>Y.4.1 Apoyo informativo Y.4.2 Apoyo social Y.4.3 Recursos personales: Y.4.4 Recursos laborales</p> <p>Y.5.1 Confianza Y.5.2 Trabajo en equipo Y.5.3 Toma de decisiones conjunta Y.5.4 Compromiso</p>	

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

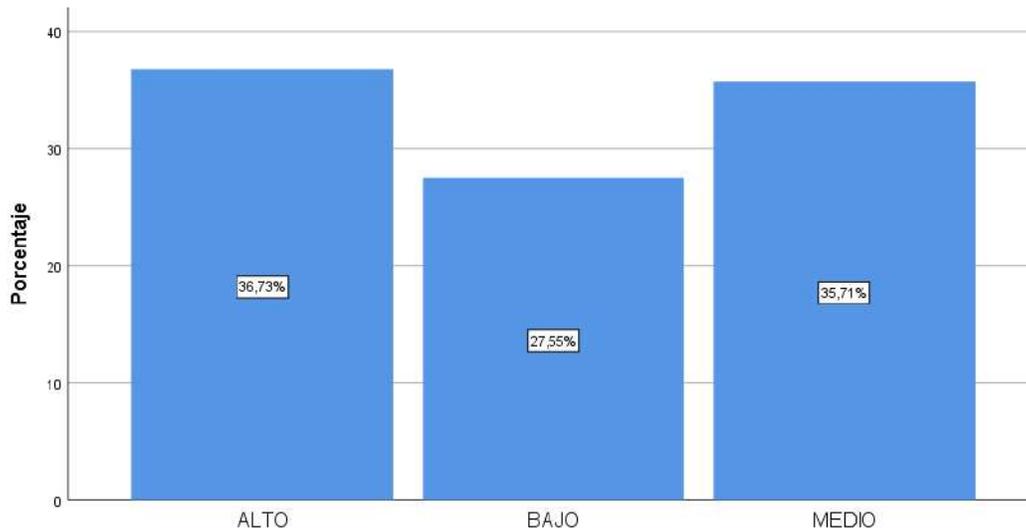
#### 4.1. Análisis de los resultados

Tabla 1

*Gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	24	36,7	36,7	36,7
	BAJO	18	27,6	27,6	64,3
	MEDIO	22	35,7	35,7	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la escuela de educación inicial que realizan consultas en la unjfsc.



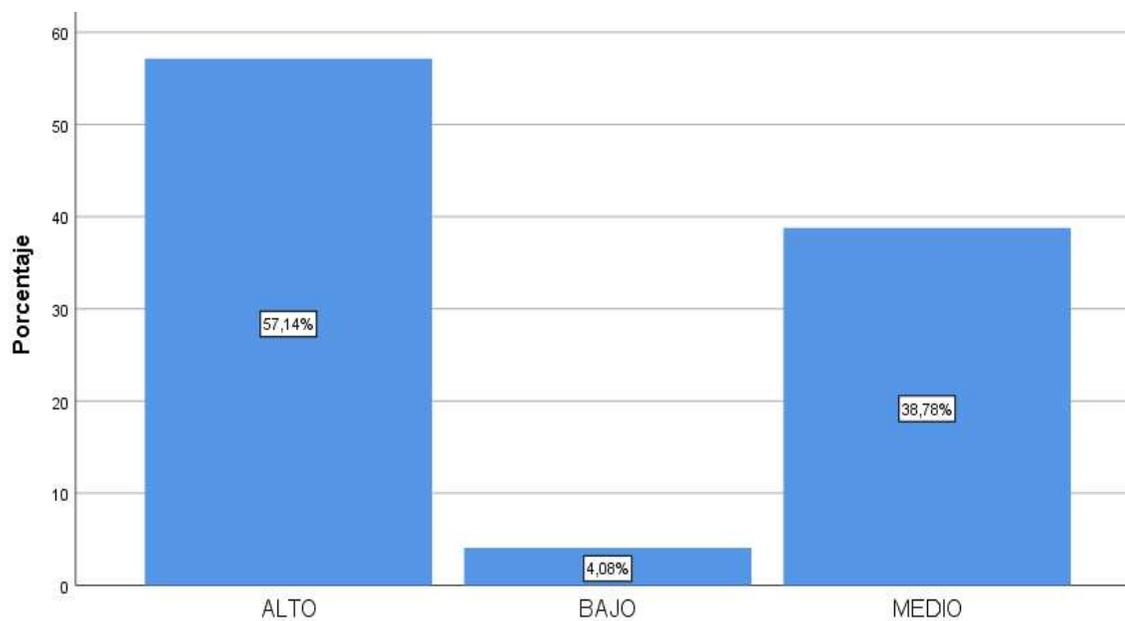
**Figura 1,** El 36,75 % alumnos en escuela de educación inicial que han realizado consultas en UNJFSC afirmaron gestión administrativa logro nivel alto, el 35,71 % consideran fue de nivel medio, por último el 27,55 % opina que fue de nivel bajo.

Tabla 2

*Planificación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	37	57,1	57,1	57,1
	BAJO	3	4,1	4,1	61,2
	MEDIO	24	38,8	38,8	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos de la escuela de educación inicial que realizaron consulta en la unjpsc.



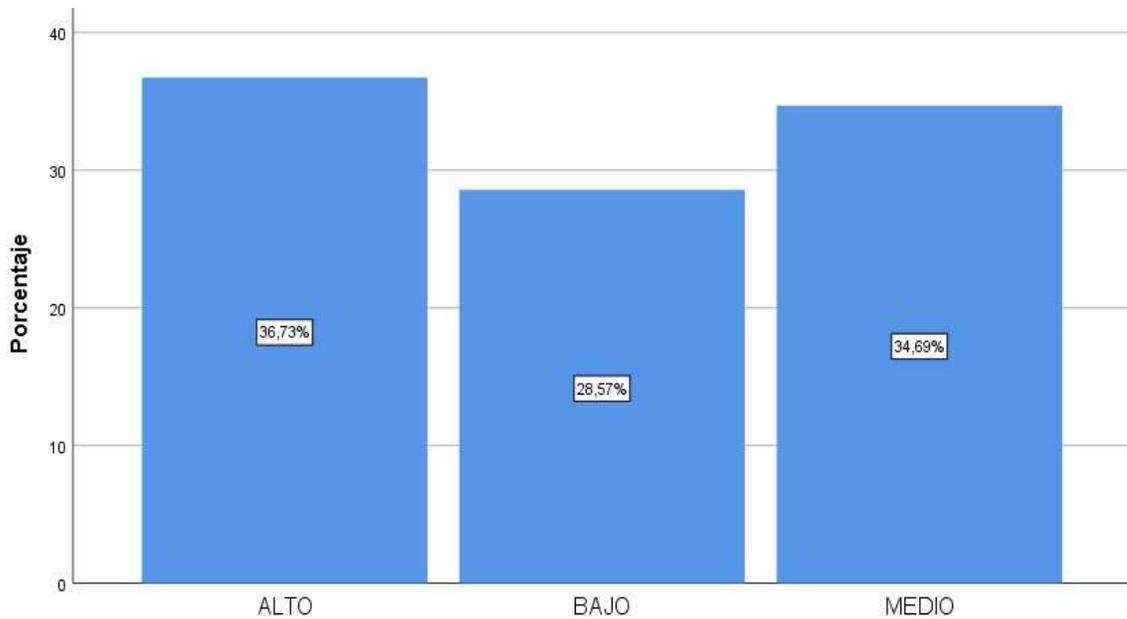
**Figura 2**, un 36,75 % usuarios en escuela de educación inicial que realizan consultas en UNJFSC., corroboran planificación obtuvo nivel alto, 35,71 % mantiene logro en nivel medio y 27,55 % nivel bajo.

Tabla 3

*Dirección y Liderazgo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	23	36,7	36,7	36,7
	BAJO	18	28,6	28,6	65,3
	MEDIO	23	34,7	34,7	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos de la escuela de educación inicial que realizaron consultas en la unjpsc.



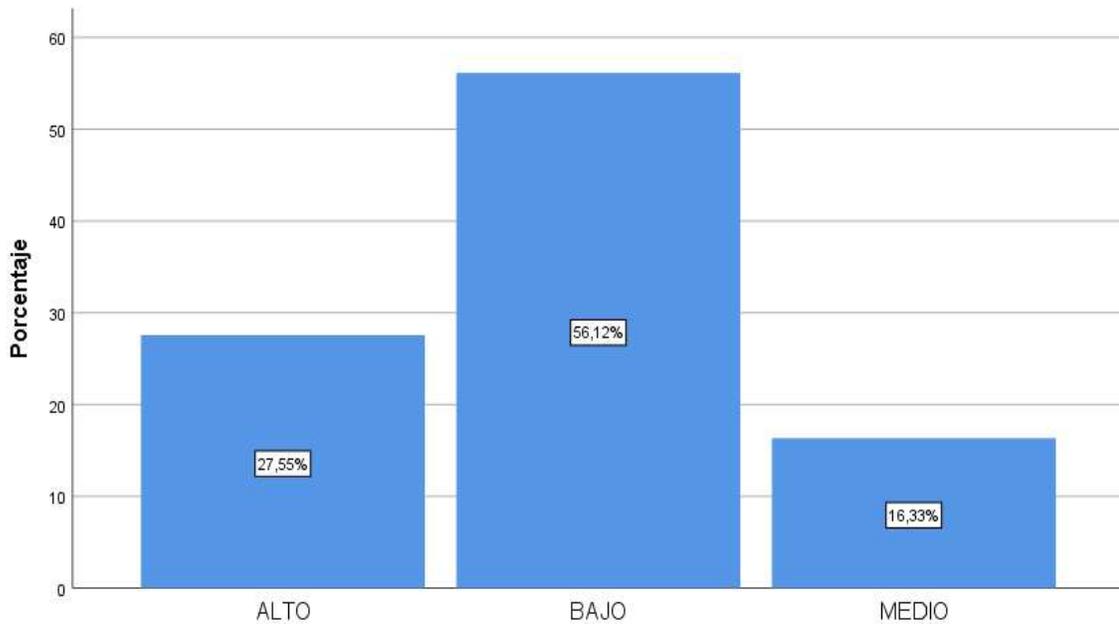
**Figura 3**, el 36,73 % usuarios en escuela de educación inicial que realizan consultas en la unjpsc afirman que la dirección y liderazgo alcanzaron un nivel alto, el 34,69 % consideran que fue de nivel medio, y el 28,57 % opinan que fue de nivel bajo.

Tabla 4

*Comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	18	27,6	27,6	27,6
	BAJO	36	56,1	56,1	83,7
	MEDIO	10	16,3	16,3	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos de la escuela de educación inicial que realizaron consultas en la UNJFSC.

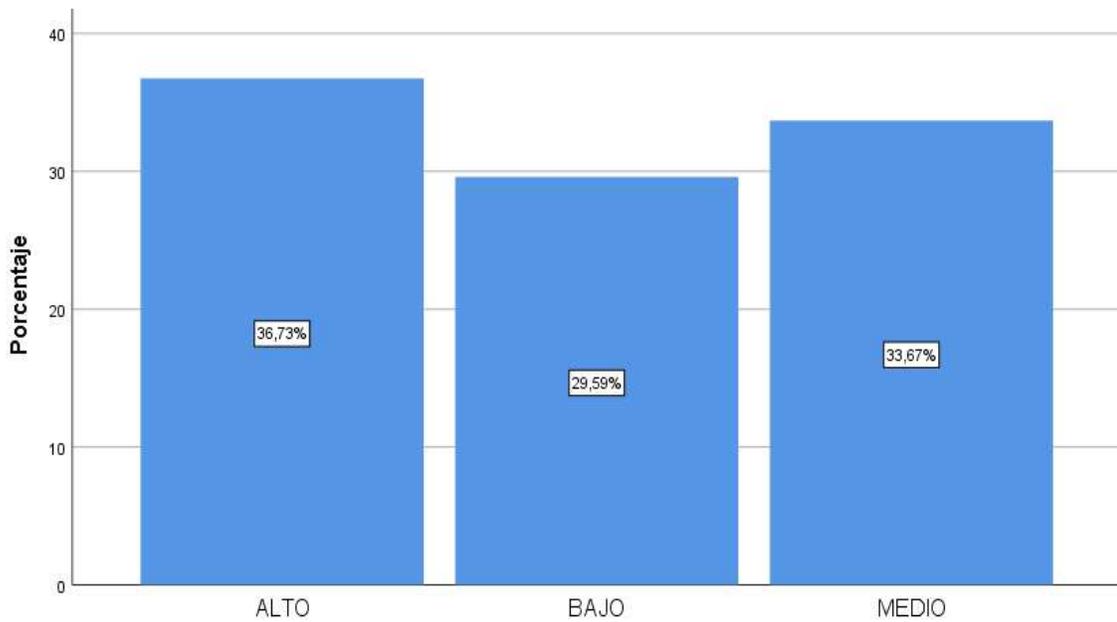


**Figura 4**, un 27,55 % alumnos de la escuela de educación inicial que realizaron consultas en UNJFSC., afirmaron sobre comunicación obtuvo nivel alto, 16,33 % y mantienen nivel medio y 56,12 % obtienen nivel bajo.

Tabla 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	24	36,7	36,7	36,7
	BAJO	19	29,6	29,6	66,3
	MEDIO	21	33,7	33,7	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la escuela de educación inicial que realizan consultas en la UNJFSC.



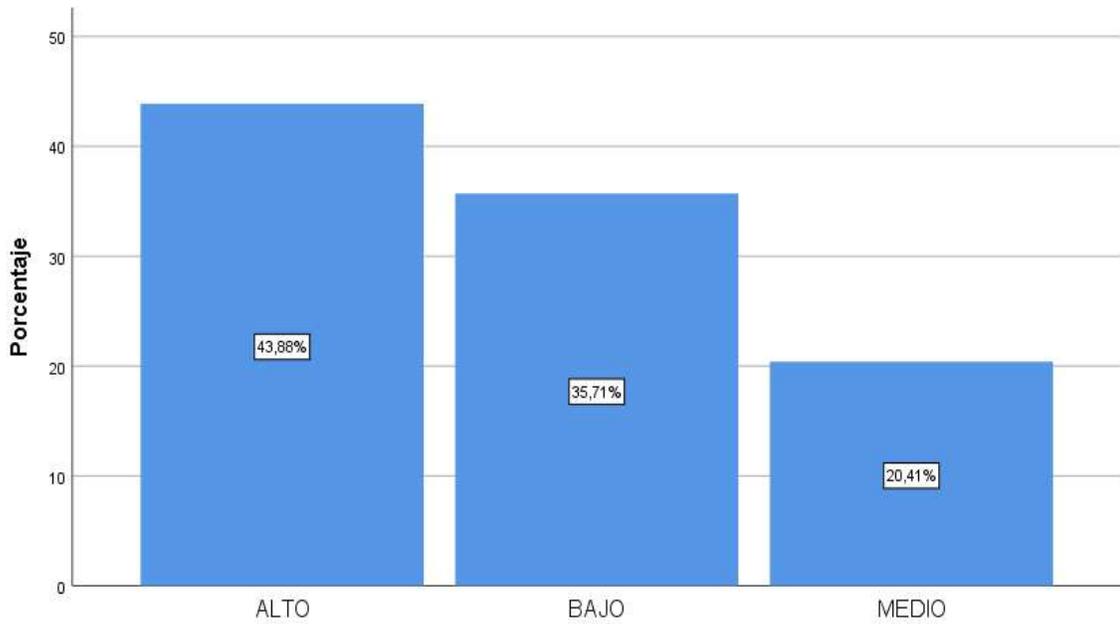
**Figura 5**, el 36,73 % usuarios de la escuela en educación inicial que realizan consultas en la UNJFSC., sostienen que el control alcanzó un nivel elevado, el 33,67 % argumenta que se alcanzó un nivel medio y el 29,59 % afirma que se alcanzó un nivel bajo.

Tabla 6

*Calidad de atención a los estudiantes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	28	43,9	43,9	43,9
	BAJO	23	35,7	35,7	79,6
	MEDIO	13	20,4	20,4	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la escuela de educación inicial que realizan consultas en la UNJFSC.



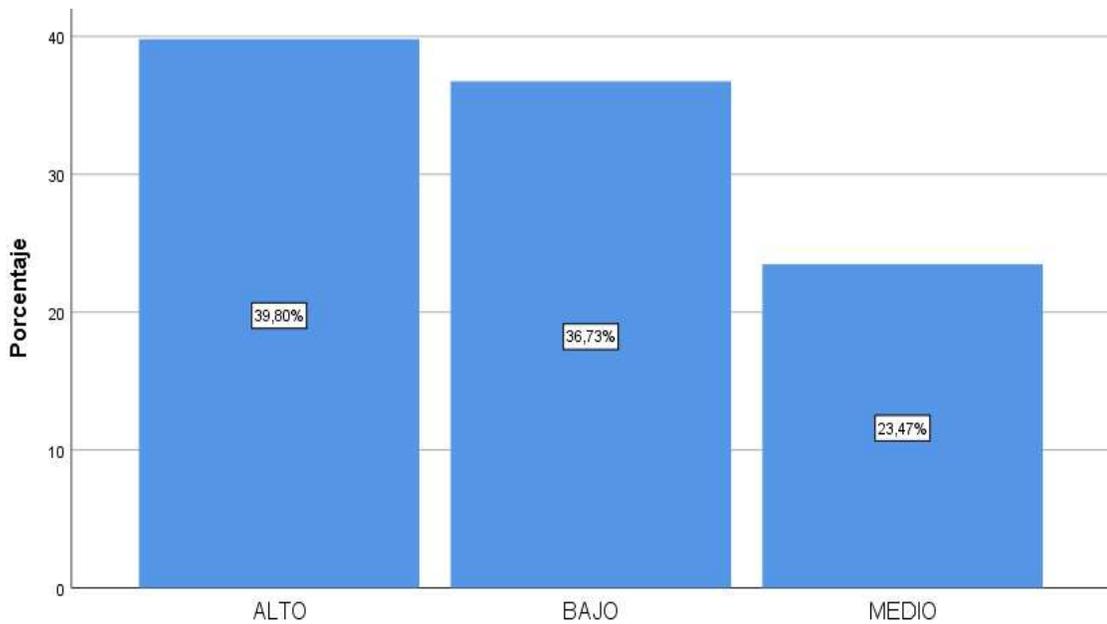
**Figura 6**, un 43,88 % usuarios de la escuela de educación inicial que realizan consultas en la UNJFSC., afirman que la calidad de atención a los estudiantes logro nivel alto, 20,41 % sostuvo logró en nivel medio y 35,71 % mantienen nivel bajo.

Tabla 7

*Comunicación efectiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	26	39,8	39,8	39,8
	BAJO	23	36,7	36,7	76,5
	MEDIO	15	23,5	23,5	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos de la escuela de educación inicial que realizaron consultas en la UNJFSC.



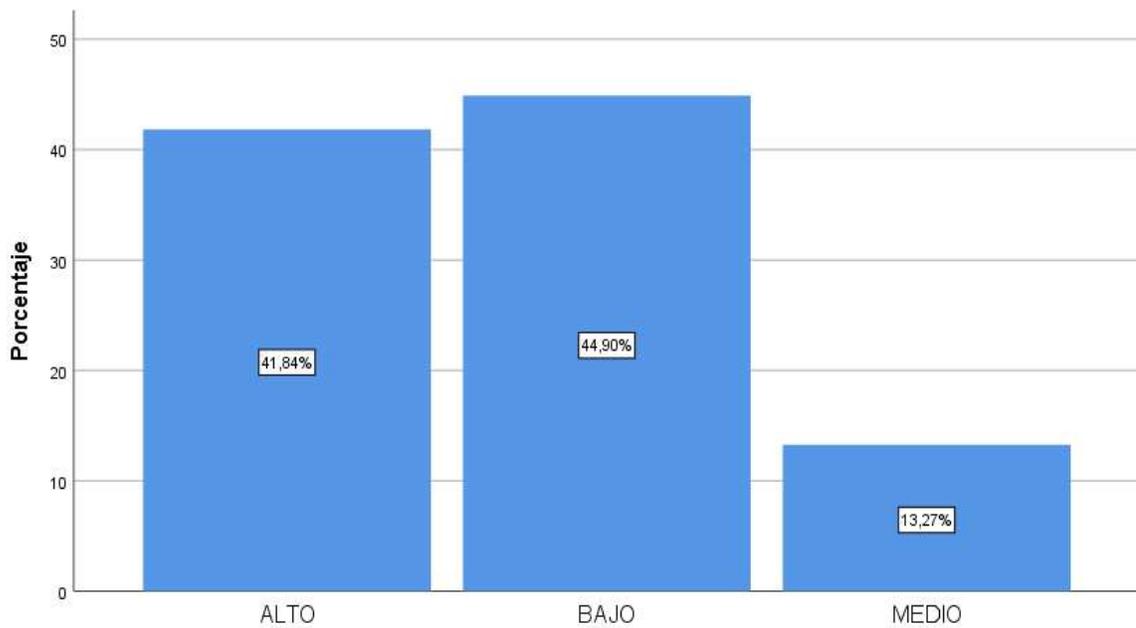
**Figura 7**, un 37,80 % en alumnos de la escuela de educación inicial que realizaron consultas en la unjpsc, afirmaron que la comunicación efectiva logro nivel alto, 23,47 % ratifica logró a nivel medio y 36,73 % obtuvo nivel bajo.

Tabla 8

*Profesionalismo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	27	41,8	41,8	41,8
	BAJO	29	44,9	44,9	86,7
	MEDIO	8	13,3	13,3	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos de la escuela de educación inicial que realizaron consultas en la UNJFSC.



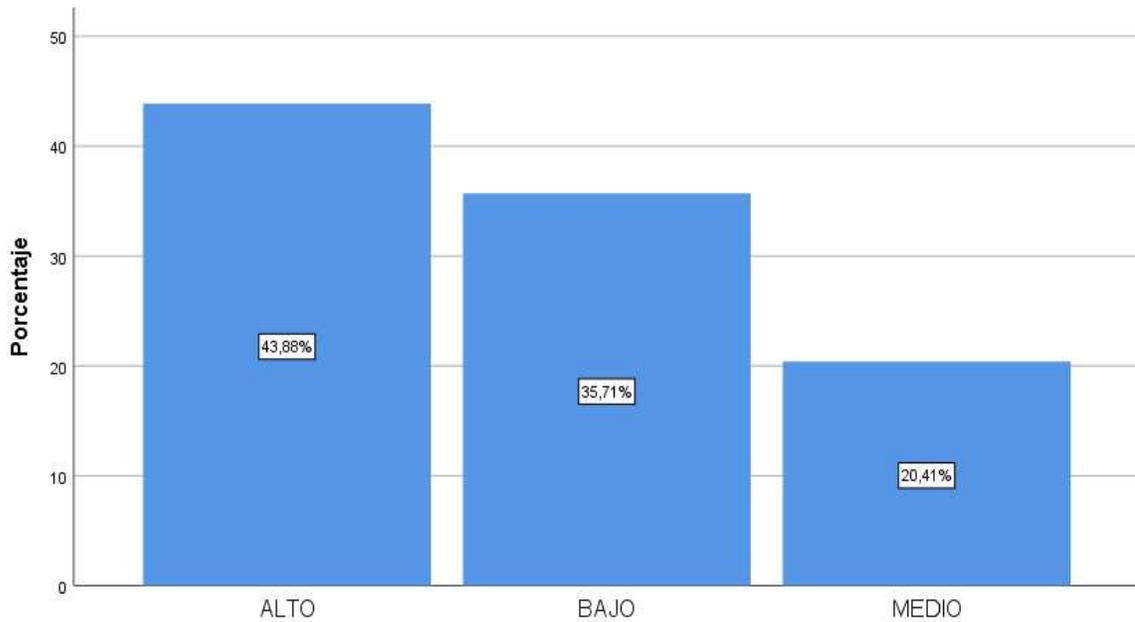
**Figura 8**, un 41,84 % en alumnos de la escuela de educación inicial que realizaron consultas en la unjpsc, afirmaron que el profesionalismo logro nivel alto, 13,27 % mantiene logró en nivel medio y 44,90 % obtuvo nivel bajo.

Tabla 9

*Recursos y apoyo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	28	43,9	43,9	43,9
	BAJO	23	35,7	35,7	79,6
	MEDIO	13	20,4	20,4	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos de la escuela de educación inicial que realizaron consultas en la UNJFSC.



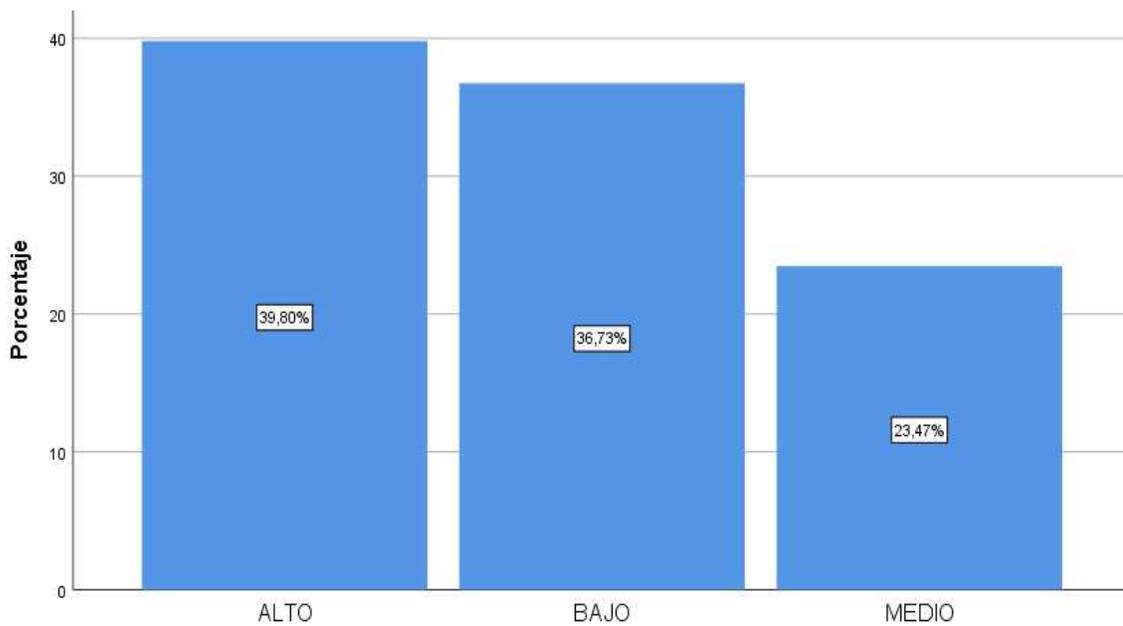
**Figura 9**, 43,88 % en los alumnos de la escuela de educación inicial que realizaron consultas en la UNJFSC, afirmaron que los Recursos y apoyo obtuvo nivel alto, 20,41 % y sostienen logro miento en nivel medio y 35,71 % que tienen un nivel bajo.

Tabla 10

*Seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	25	39,8	39,8	39,8
	BAJO	23	36,7	36,7	76,5
	MEDIO	16	23,5	23,5	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos de la escuela de educación inicial que realizaron consultas en la UNJFSC.



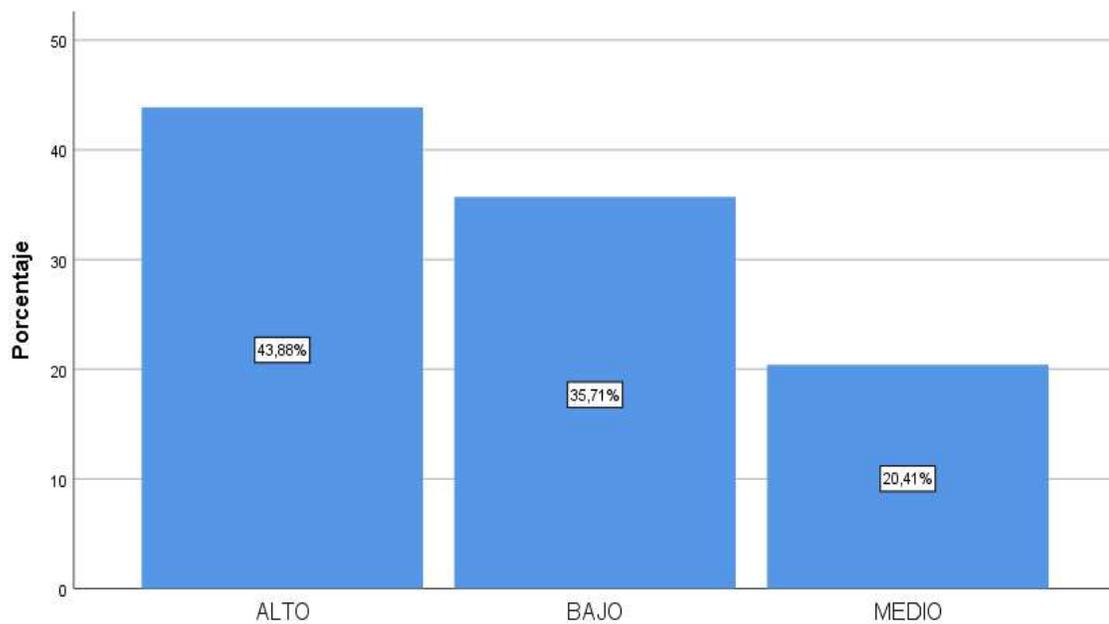
*Figura 10*, un 39,80 % en alumnos de la escuela de educación inicial que hicieron consultas en UNJFSC, sostienen que seguridad logro nivel elevado, 23,47 % argumenta alcanzamiento en nivel medio y 36,73 % afirma que alcanzó nivel reducido.

Tabla 11

*Colaboración*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	28	43,9	43,9	43,9
	BAJO	23	35,7	35,7	79,6
	MEDIO	13	20,4	20,4	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos de la escuela de educación inicial que realizaron consultas en la UNJFSC.



**Figura 11,** 43,88% en los alumnos de la escuela de educación inicial que realizaron consultas en UNJFSC, sostienen que colaboración alcanzó nivel elevado, un 20,41 % y se argumenta alcanzamiento en un nivel medio y 35,71 % afirmando que se alcanzó un nivel reducido.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis General

**Hipótesis Alternativa Ha:** La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de atención a los estudiantes en la UNJFSC - 2023.

**Hipótesis nula H<sub>0</sub>:** La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la calidad de atención a los estudiantes en la UNJFSC - 2023.

Tabla 12

#### Correlaciones

			Gestión administrativa	Calidad de atención a los estudiantes
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,833**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
	Calidad de atención a los estudiantes	Coeficiente de correlación	,833**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

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

Observamos en la 12, alcanzo coeficiente correlación  $r = 0.833$ , con valor  $p = 0.000$  ( $p < .05$ ), acepta acceder hipótesis alternativa y rechazar hipótesis nula. De esta manera, confirmamos estadísticamente la existencia de vinculo en gestión administrativa y calidad del servicio a estudiantes de UNJFSC Carrión – 2023. Es evidente que coeficiente mantiene envergadura considerable.

#### 4.2.2. Hipótesis Específicas

##### Hipótesis Específica 01

**Hipótesis Alternativa Ha:** La planificación se relaciona de manera significativa con la calidad de atención a los estudiantes en la UNJFSC- 2023.

**Hipótesis nula H<sub>0</sub>:** La planificación no se relaciona de manera significativa con la calidad de atención a los estudiantes en la UNJFSC - 2023.

Tabla 13

##### Correlaciones

		La planificación			Calidad de atención a los estudiantes
Rho de Spearman	La planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,431**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	64	64	
	Calidad de atención a los estudiantes	Coefficiente de correlación	,431**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	64	64	

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

Vemos en la tabla 13, logro coeficiente correlación  $r = 0.431$ , con valor  $p = 0.000$  ( $p < .05$ ), hace posible aprobar hipótesis alternativa y rechazar hipótesis nula. De este modo, se demuestra estadísticamente una existencia de correlación en planificación y calidad del cuidado a estudiantes de UNJFSC – 2023. Es evidente sobre coeficiente correlación es adecuado.

## Hipótesis Especifica 02

**Hipótesis Alternativa Ha:** La dirección se relaciona significativamente con la calidad de atención a los estudiantes en la UNJFSC – 2023.

**Hipótesis nula H<sub>0</sub>:** La dirección no se relaciona significativamente con la calidad de atención a los estudiantes en la UNJFSC – 2023.

Tabla 14

### Correlaciones

		La dirección	Calidad de atención a los estudiantes
Rho de Spearman	La dirección	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,869**
		N	64
	Calidad de atención a los estudiantes	Coefficiente de correlación	,869**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	64

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

En base a lo que muestra en tabla 14, obtuvimos coeficiente correlación  $r = 0.869$ , con  $p = 0.000$  ( $p < .05$ ), posibilita aceptar hipótesis alternativa y descartar hipótesis cero. En tanto a ello evidenciaremos estadísticamente la existencia de vínculo en dirección y calidad de la atención a estudiantes de UNJFSC – 2023. Es claro que el coeficiente de correlación posee un valor extremadamente alto.

### Hipótesis Especifica 03

**Hipótesis Alternativa Ha:** La comunicación se relaciona significativamente con la calidad de atención a los estudiantes en la UNJFSC– 2023.

**Hipótesis nula H<sub>0</sub>:** La comunicación no se relaciona significativamente con la calidad de atención a los estudiantes en la UNJFSC – 2023.

Tabla 15

*Correlaciones*

	La comunicación	de	La comunicación	de	Calidad de atención a los estudiantes
Rho de Spearman				1,000	,837**
		coeficiente de correlación			
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		64	64
	Calidad de atención a los estudiantes	de	Calidad de atención a los estudiantes	de	1,000
		coeficiente de correlación		,837**	
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		64	64

Evidenciando en la tabla 15, logro coeficiente correlación  $r = 0.837$ , con valor  $p = 0.000$  ( $p < .05$ ), permite aceptar hipótesis alternativa y rechazar + hipótesis nula. En consecuencia, demuestra estadísticamente correlación de control de calidad y calidad de atención a los estudiantes en la UNJFSC.

#### Hipótesis Especifica 04

**Hipótesis Alternativa Ha:** El Control se relacionan significativamente con la calidad de atención a los estudiantes en la UNJFSC – 2023.

**Hipótesis nula H<sub>0</sub>:** El Control no se relacionan significativamente con la calidad de atención a los estudiantes en la UNJFSC – 2023.

Tabla 16

#### Correlaciones

				El Control	Calidad de atención a los estudiantes
Rho de Spearman	El Control	Coeficiente de correlación		1,000	,869**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		64	64
	Calidad de atención a los estudiantes	Coeficiente de correlación		,869**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		64	64

Según lo indicado en la tabla 16, alcanzo coeficiente correlación  $r = 0.869$ , un valor  $p = 0.000$  ( $p < .05$ ), permite aceptar hipótesis alternativa y rechazar hipótesis nula. Así que, demuestra estadísticamente mantiene vinculo en control y calidad de la atención a estudiantes en la UNJFSC – 2023. Es evidente que el coeficiente de correlación tiene un valor muy alto.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSION**

#### **5.1. Discusión de los resultados**

Hallazgos estadísticamente indican a gestión administrativa y calidad de atención estudiantil de UNJFSC – 2023 presentan una fuerte relación, ya que la correlación Spearman es 0.833. Examinando las dimensiones de forma individual, contemplamos dimensión de planificación y la calidad de atención a alumnos tienen una correlación moderada, con un valor Spearman en 0.431.

En otro aspecto, presenta correlación significativa en dimensión dirección y calidad de la atención estudiantil, mantiene coeficiente Spearman de 0.869. De manera similar, la dimensión de comunicación y calidad de atención en los alumnos asimismo muestran vínculo relevante, con una correlación Spearman en 0.837.

Finalmente, dimensión control y calidad de la atención a los alumnos también evidencian alianza significativa, cuenta correlación Spearman en 0.869.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

A partir de las demostraciones realizadas, inferimos que:

**Primera:** Los resultados estadísticos indican a gestión administrativa y calidad de atención a estudiantes de UNJFSC, con coeficiente de correlación Spearman de 0.833.

**Segunda:** Se observa un vínculo razonable, entre la dimensión de planificación y la calidad de atención a estudiantes, con una correlación Spearman de 0.431.

**Tercera:** Existe una buena asociación estadística de dimensión dirección y calidad de atención a los estudiantes, con una correlación de Spearman de 0.869.

**Cuarta:** Existe una buena asociación estadística en dimensión comunicación y calidad de atención a los estudiantes, con correlación Spearman de 0.837.

**Quinta:** Existe una buena asociación estadística de dimensión control y calidad de atención a los estudiantes, con correlación Spearman de 0.869.

## **6.2. Recomendaciones**

- Continuar fortaleciendo gestión administrativa para mantener, mejorar calidad de atención estudiantil.
- Implementar estrategias planificación más efectivas para aumentar la asociación con calidad de atención estudiantil.
- Reforzar dirección y liderazgo para asegurar una buena asociación con la calidad de atención estudiantil.
- Modernizar las vías en correspondencia así mantener buena asociación con calidad de atención estudiantil.
- Optimizar los mecanismos de control y seguimiento para asegurar una buena asociación con la calidad en atención estudiantil.

## CAPÍTULO VII

### FUENTES DE INFORMACION BIBLIOGRÁFICA.

#### 7.1.- Fuentes bibliográficas.

Abrahamsson, J. (25 de Marzo de 2015). *Las 10 empresas de software mas grande*. Obtenido de <http://economianegociosytecnologia.blogspot.com/2015/03/las-10-empresas-de-software-mas-grandes.html>

Alcantara Rodriguez, R. J., Palacios Delgado, C. D., & Vigo Lara, J. F. (2018). *Propuesta de un modelo para mejorar el control de los activos de software en la SUNAT basado en la ISO/IEC 19770*. Lima: UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS .

Aranda Vera, A. (2014). *Instalacion y parametrizacion del software. IFCT0510 (Primera Edicion)*. Malaga: IC Editorial.

Campos Zúñiga, L. (2014). *Diseño de Propuesta de Modelo de Gestión de Activos basado en a Norma ISO 55000 y un Sistema Integrado de Gestión del Espacio de Tranajo (IWMS)*. Cartago: Tecnológico de Costa Rica.

Deloitte. (01 de 07 de 2018). *SAM: Administración de los activos del Software*. Obtenido de [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Administracion\\_activos\\_software-2016.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Administracion_activos_software-2016.pdf)

Márquez Artola, F. (2015). *Evaluación de la Gestión de activos a partir de la ISO 55000. Consideraciones teóricas*. Santa Clara: Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas.

Microsoft. (2017). *Que es SAM*. Obtenido de <https://www.microsoft.com/es/sam>

Pastor, A., Escobar, D., Mayoral, E., & Ruiz, F. (2011). *CULTURA GENERAL 2 CIENCIA Y TECNOLOGIA*. Madrid: Paraninfo.

Quiroz. (2020). *Gestión Administrativa y control interno en la Gerencia de administracion y Finanzas en la Municipalidad Provincial de Hulgayoc* . Obtenido de Gestión Administrativa y control interno en la Gerencia de administracion y Finanzas en la Municipalidad Provincial de Hulgayoc:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80348/Quiroz\\_CCY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80348/Quiroz_CCY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Saldías León, A., & Troncoso Carrasco, A. (2013). *Sistema de Monitoreo, Control y Análisis de Uso de Licencias Software en Plataformas Windows*. Concepción: Universidad del Bío Bío.

Vargas Roca, J. M. (18 de FEBRERO de 2018). IT ASSET MANAGEMENT FOUNDATION. LIMA, LIMA METROPOLITANA, PERU: EXIN.

Mucha, S. (2022). *La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en la Empresa ICONEG EIRL - Huancayo, 2021*. Universidad Continental.

Sanchez, J. (2023). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN –SUNEDU, 2022*. Universidad Privada del Norte.

## ANEXO

### *Anexo N° 01: Operacionalización de la variable*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>(X) GESTION ADMINISTRATIVA</b>	X.1. Planificación	X.1.1 Desarrollar estrategias X.1.2 Establecer un cronograma X.1.3 Asignar responsabilidades X.1.4 Evaluación y seguimiento	
	X.2. Dirección y Liderazgo	X.2.1 Inspiración y visión X.2.2 Toma de decisiones estratégicas X.2.3 Cultura organizacional: X.2.4 Enfoque en la eficiencia	Siempre. Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca
	X.3. comunicación	X.3.1 Claridad y Precisión X.3.2 Escucha Activa X.3.3 Transparencia X.3.4 Feedback Constructivo X.3.5 Comunicación Efectiva	Likert.
	X.4. control	X.4.1 Monitoreo X.4.2 Medición del Rendimiento X.4.3 Corrección de Desviaciones X.4.4 Reportes X.4.5 Retroalimentación	
<b>(Y) CALIDAD DE ATENCION</b>	Y.1. Comunicación efectiva	Y.1.1 Claridad Y.1.2 Escucha activa Y.1.3 Empatía Y.1.4 Lenguaje corporal Y.1.5 Comunicación escrita	
	Y.2. Profesionalismo	Y.2.1 Respeto Y.2.2 Puntualidad Y.2.3 Confidencialidad Y.2.4 Vestimenta apropiada Y.2.5 Cumplimiento de normas y regulaciones Y.2.6 Cumplimiento de normas y regulaciones	Siempre. Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca
	Y.3. Recursos y apoyo	Y.3.1 Apoyo informativo Y.3.2 Apoyo social	Likert.

---

**Y.3.3** Recursos personales:  
**Y.3.4** Recursos laborales

**Y.4.** Seguridad

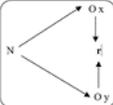
**Y.4.1** Apoyo informativo  
**Y.4.2** Apoyo social  
**Y.4.3** Recursos personales:  
**Y.4.4** Recursos laborales

**Y.5.** Colaboración

**Y.5.1** Confianza  
**Y.5.2** Trabajo en equipo  
**Y.5.3** Toma de decisiones conjunta  
**Y.5.4** Compromiso

---

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODO Y TECNICAS
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo se vincula la administración con la calidad del servicio a los alumnos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el año 2023?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>5. ¿De qué manera la planificación tiene relación con la calidad del cuidado hacia los alumnos en la UNJFSC - 2023?</p> <p>6. ¿De qué manera la dirección y el liderazgo están vinculados con la calidad del trato a los alumnos en la UNJFSC en 2023?</p> <p>7. ¿De qué manera la comunicación está vinculada con la calidad del trato a los alumnos en la UNJFSC en 2023?</p> <p>8. ¿Cómo se vincula el</p>	<p><b>Objetivos General</b></p> <p>Determinar cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención a los estudiantes en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - 2023.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>5. Establecer la correlación entre la planificación y la calidad del servicio a los alumnos en la UNJFSC - 2023.</p> <p>6. Establecer la relación entre la dirección y la calidad del cuidado a los alumnos en la UNJFSC - 2023.</p> <p>7. Establecer la relación entre la comunicación y la calidad de atención a los alumnos en la UNJFSC - 2023.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de atención a los estudiantes en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - 2023.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>5. Existe una correlación relevante entre la planificación y la calidad del servicio a los alumnos en la UNJFSC - 2023.</p> <p>6. Existe una correlación significativa entre la dirección y la calidad del cuidado a los alumnos en la UNJFSC - 2023.</p> <p>7. Existe una correlación significativa entre la comunicación y la calidad del cuidado a los alumnos en la UNJFSC - 2023.</p> <p>8. El Control tiene una relación relevante con</p>	(X)	Gestión administrativa	<p>X.1. Planificación</p> <p>X.2. Dirección y Liderazgo</p> <p>X.3. comunicación</p> <p>X.4. control</p>	<p><b>Población</b> = 152</p> <p><b>Muestra</b> = 64</p> <p><b>Método:</b> Científico</p> <p><b>Técnicas:</b> Para <b>acopio de datos:</b> La observación Encuesta documental y bibliográfico.</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos:</b> Observación indirecta. Cuestionario</p> <p>Análisis de contenidos y fichas.</p> <p><b>Para el procesamiento de datos.</b> Consistencia, codificación, tabulación de datos.</p> <p><b>Técnicas para el análisis e interpretación de datos.</b> Paquete estadístico SPSS 25.0</p> <p>Estadística descriptiva para cada variable.</p> <p><b>Para presentación de datos</b> Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p> <p><b>Para el informe final:</b> Esquema propuesto por la UNJFSC</p>

<p>control con la calidad de atención en los alumnos de la UNJFSC en el año 2023?</p>	<p>8.Establecer la relación entre el control y la calidad de atención a los alumnos en la UNJFSC - 2023.</p>	<p>la calidad del cuidado a los alumnos en la UNJFSC - 2023</p>	<p>(Y) <b>Calidad de atención a los estudiantes</b></p>	<p>Y.1. Comunicación efectiva</p> <p>Y.2. Profesionalismo</p> <p>Y.3. Recursos y apoyo</p> <p>Y.4. Seguridad</p> <p>Y.5. Colaboración</p>	<p><b>Y.1.2</b> Escucha activa <b>Y.1.3</b> Empatía <b>Y.1.4</b> Lenguaje corporal <b>Y.1.5</b> Comunicación escrita</p> <p><b>Y.2.1</b> Respeto <b>Y.2.2</b> Puntualidad <b>Y.2.3</b> Confidencialidad <b>Y.2.4</b> Vestimenta apropiada <b>Y.2.5</b> Cumplimiento de normas y regulaciones <b>Y.2.6</b> Cumplimiento de normas y regulaciones</p> <p><b>Y.3.1</b> Apoyo informativo <b>Y.3.2</b> Apoyo social <b>Y.3.3</b> Recursos personales: <b>Y.3.4</b> Recursos laborales</p> <p><b>Y.4.1</b> Apoyo informativo <b>Y.4.2</b> Apoyo social <b>Y.4.3</b> Recursos personales: <b>Y.4.4</b> Recursos laborales</p> <p><b>Y.5.1</b> Confianza <b>Y.5.2</b> Trabajo en equipo <b>Y.5.3</b> Toma de decisiones conjunta <b>Y.5.4</b> Compromiso</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> Descriptiva correlacional.</p> 
---	--	---	---	---	---	--

### Anexo N° 03: Instrumento de recolecta de datos



**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

#### **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES** **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**Estimado colaborador,** agradecemos de antemano tu participación. Te solicitamos responder este cuestionario con responsabilidad y honestidad, asegurandote de no dejar nunca pregunta sin contestar. ¡Gracias por tu colaboración!.

**El objetivo** es recolectar la información para diagnosticar Cómo gestión administrativa tiene vinculo en calidad de atención a estudiantes en Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – 2023.

**Instrucciones:** Observe cuidadosamente las interrogantes y tache (x) el grado que le convenga.

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

<b>Gestión administrativa (X)</b>						
<b>N°</b>	<b>X.1. Planificación</b>	<b>N</b>	<b>C.N</b>	<b>A</b>	<b>C.S</b>	<b>S</b>
<b>1</b>	X.1.1 Desarrollar estrategias					
<b>2</b>	X.1.2 Establecer un cronograma					

3	X.1.3 Asignar responsabilidades					
4	X.1.4 Evaluación y seguimiento					
	<b>X.2. Direccion y Liderazgo</b>					
5	X.2.1 Inspiración y visión					
6	X.2.2 Toma de decisiones estratégicas					
7	X.2.3 Cultura organizacional:					
8	X.2.4 Enfoque en la eficiencia					
	<b>X.3. Comunicación</b>					
9	X.3.1 Claridad y Precisión					
10	X.3.2 Escucha Activa					
11	X.3.3 Transparencia					
12	X.3.4 Feedback Constructivo					
13	X.3.5 Comunicación Efectiva					
	<b>X.4. Control</b>					
14	X.4.1 Monitoreo					
15	X.4.2 Medición del Rendimiento					
16	X.4.3 Corrección de Desviaciones					
17	X.4.4 Reportes					
18	X.4.5 Retroalimentación					
	<b>Calidad de atención a los estudiantes (Y)</b>					
	<b>Y1: Comunicación efectiva</b>	N	C.N	A	C.S	S
19	Y.1.1 Claridad					
20	Y.1.2 Escucha activa					
21	Y.1.3 Empatía					
22	Y.1.4 Lenguaje corporal					
23	Y.1.5 Comunicación escrita					
	<b>Y2: Profesionalismo</b>					
24	Y.2.1 Respeto					
25	Y.2.2 Puntualidad					

26	Y.2.3 Confidencialidad					
27	Y.2.4 Vestimenta apropiada					
28	Y.2.5 Cumplimiento de normas y regulaciones					
29	Y.2.6 Cumplimiento de normas y regulaciones					
	<b>Y3: Recursos y apoyo</b>					
30	Y.3.1 Apoyo informativo					
31	Y.3.2 Apoyo social					
32	Y.3.3 Recursos personales:					
33	Y.3.4 Recursos laborales					
	<b>Y4: Seguridad</b>					
34	Y.4.1 Apoyo informativo					
35	Y.4.2 Apoyo social					
36	Y.4.3 Recursos personales:					
37	Y.4.4 Recursos laborales					
	<b>Y5: Colaboración</b>					
38	Y.5.1 Confianza					
39	Y.5.2 Trabajo en equipo					
40	Y.5.3 Toma de decisiones conjunta					
41	Y.5.4 Compromiso					

**Anexo N° 04: Base de datos**

9	10	16	19	54	13	16	11	15	15
13	15	17	10	65	19	25	13	19	8
19	12	15	22	56	23	22	10	10	17
19	11	16	16	68	24	20	12	22	12
12	10	17	16	55	13	19	16	16	11
8	9	18	17	51	12	15	14	16	15
16	8	11	12	52	15	15	6	17	8
14	12	15	17	53	17	19	12	12	13
10	15	10	13	52	13	19	9	17	9
10	12	16	18	51	14	18	14	13	13
10	10	14	21	52	12	17	10	18	16
15	10	7	16	53	16	17	4	21	15
8	5	15	14	44	9	8	13	16	13
6	11	9	17	40	7	14	8	14	12
15	17	13	12	62	20	24	8	17	10
7	8	18	14	45	8	11	13	12	12
12	13	14	17	53	15	18	9	14	12
14	9	21	13	61	15	17	17	17	10
12	12	16	16	53	15	18	11	13	11
9	14	19	22	58	12	17	14	16	17
11	12	13	17	58	14	17	12	22	14
10	12	14	12	53	13	17	10	17	11
17	14	20	15	SR	15	1R	16	12	13
10	13	9	15	47	12	18	8	15	10
7	14	18	16	54	12	16	13	15	11
15	12	16	12	59	17	18	15	16	9
14	9	10	15	45	15	17	9	12	11
13	11	12	24	51	17	19	8	15	19
7	10	12	14	53	9	15	8	24	12
12	14	20	16	60	15	17	15	14	11
15	10	12	15	53	20	15	11	16	12
12	11	16	13	54	14	16	12	15	12
12	18	16	16	59	17	24	14	13	13
13	13	15	18	57	14	20	14	16	16
13	16	19	11	66	16	21	14	18	9
14	11	19	14	55	15	18	18	11	11
12	18	17	13	61	17	23	14	14	11
8	12	18	17	51	10	18	13	13	12

10	17	17	13	61	15	25	12	17	10
10	10	16	11	49	15	14	11	13	9
14	16	11	15	52	19	23	9	11	14
13	12	13	14	53	18	22	11	15	9
8	14	16	18	52	11	18	15	14	13
11	10	16	11	55	12	16	12	18	7
10	11	16	10	48	14	17	15	11	5
13	13	17	14	53	18	23	14	10	9
17	10	20	14	61	19	18	15	14	10
14	13	17	11	58	16	20	14	14	9
15	14	14	15	54	19	21	13	11	13
19	12	14	16	60	21	21	12	15	11
16	16	21	14	69	21	26	17	16	9
12	13	17	13	56	14	20	14	14	8
10	10	18	16	51	13	15	15	13	14
9	11	15	13	51	12	16	14	16	8
14	15	19	14	61	18	23	16	13	11
15	9	15	12	53	19	16	11	14	11
14	11	17	13	54	16	19	16	12	8
11	13	11	16	48	16	18	9	13	15
13	14	16	15	59	18	19	11	16	14
14	14	19	18	62	16	22	15	15	14
11	12	14	20	55	13	19	13	18	15
13	11	21	20	65	17	18	17	20	15
17	10	16	15	63	18	19	12	20	10
8	15	14	15	52	13	20	9	15	16