



Esta obra está publicada bajo la licencia
[CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Gestión administrativa y satisfacción de estudiantes de pregrado de Ciencias Económicas y Administrativas de una universidad privada

Administrative management and satisfaction of undergraduate students of Economics and Administrative Sciences at a private university

Yesenia Margot Ávila Alcalde^{1,*}

¹ Universidad Nacional de Trujillo, Av. Juan Pablo II s/n – Ciudad Universitaria, Trujillo, Perú.

*Autor correspondiente: yavila@unitru.edu.pe (Y. Ávila).

Fecha de recepción: 08 04 2025. Fecha de aceptación: 13 09 2025

RESUMEN

La presente investigación busca determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de pregrado de Ciencias Económicas y Administrativas en una universidad privada de Chicla. Se trabajó con una muestra de 122 universitarios de ambos sexos, el cual se les aplicó una encuesta, a través de un cuestionario, previamente validado por el juicio de expertos y el Alfa de Cronbach, el cual permitió obtener una data confiable, procesándolos mediante el aplicativo estadístico del SPSS, donde se obtuvo resultados, según el coeficiente de Rho Spearman, arrojaron un valor de 0.817, con una significancia de $p=0.000 < 0.05$, lo que indica una correlación positiva alta y muy significativa entre las variables.

Palabras clave: planificación; organización; dirección; control; Servqual; universitarios.

ABSTRACT

This research seeks to determine the extent to which administrative management is related to student satisfaction in the Economics and Administrative Sciences program at a private university in Chicla. A sample of 122 university students of both sexes was surveyed using a questionnaire that had been previously validated by expert judgment and Cronbach's alpha, which allowed for the collection of reliable data, processed using the SPSS statistical application. According to Spearman's Rho coefficient, the results yielded a value of 0.817, with a significance of $p = 0.000 < 0.05$, indicating a high and very significant positive correlation between the variables.

Keywords: planning; organization; management; control; Servqual; university students.

INTRODUCCIÓN

Las universidades, tanto públicas como privadas, enfrentan grandes desafíos para mejorar la calidad de sus servicios. Su principal función es satisfacer las necesidades e intereses de los estudiantes; para ello, es fundamental identificar dichas necesidades y establecer estrategias de mejora (Del Aguila, 2018).

Es así que actualmente han incorporado rúbricas que permiten a los universitarios calificar los servicios que brindan; la mayoría de estas se ejecutan desde un punto de vista cuantitativo, siendo en su minoría los de enfoque cualitativo. Todo ello con el fin de

evaluar el grado de satisfacción del estudiante e implementar mejoras según resultados obtenidos (Quesada, 2021).

Mireles y García (2022) indican que la satisfacción universitaria está estrechamente vinculada con la calidad de servicio con respecto a la gestión administrativa y docencia.

La satisfacción del estudiante se refiere al nivel de bienestar que experimentan los estudiantes en relación con su experiencia educativa, incluyendo aspectos como la calidad de los servicios, la docencia, la infraestructura, la gestión educativa y la interacción con los profesores y compañeros (Vázquez y García, 2022).

Y uno de los factores clave en la evaluación de esta calidad educativa es la satisfacción estudiantil, la cual se ha asociado con el rendimiento académico, la permanencia en la universidad y la mejora continua de los servicios educativos (Molano y Veintimilla, 2022). En tal sentido, las quejas y reclamos de los usuarios son frecuentes en un 73%, lo que representa un desafío para las empresas, quienes deben capacitar a su personal para mejorar la calidad del servicio e incrementar la satisfacción del usuario (Alvarez et al., 2020).

A nivel global, las universidades enfrentan el desafío de adaptarse a la digitalización y a la implementación de nuevos modelos de gestión administrativa; sin embargo, este proceso suele verse obstaculizado por la escasez de personal capacitado y la resistencia al cambio, lo que impacta tanto en su funcionamiento operativo como en la experiencia de los usuarios (UNESCO, 2021).

En el Perú, esta problemática es especialmente evidente en las universidades públicas, donde la presencia de procedimientos burocráticos y sistemas obsoletos restringe la eficiencia y la calidad del servicio, impactando negativamente la experiencia educativa de estudiantes y docentes (MINEDU, 2022). Estos aspectos evidencian la urgencia de implementar reformas administrativas que mejoren los procesos, incorporando las TIC (García, 2021). La calidad del servicio se define como la capacidad de satisfacer las expectativas de los clientes (Vázquez et al., 2022), ya que implica la adaptación de un producto para cumplir estándares que logren satisfacer al usuario (Miranda et al., 2021). Mapén et al. (2020) refiere que el éxito de las instituciones dedicadas a la educación superior está fuertemente influenciado por la gestión administrativa y la calidad educativa, puesto que la calidad de servicio cumple el rol de predictor del nivel de satisfacción de los consumidores (Quesada, 2021). Mientras que la gestión administrativa influye en un 98.1% en la percepción del universitario sobre la calidad de los servicios (Vacacela y Pico, 2021); una gestión administrativa eficiente facilita el liderazgo, la comunicación y el aprovechamiento óptimo de los recursos humanos, promoviendo así una educación de calidad (Peralta et al., 2023).

Se justifica a nivel práctico porque los resultados podrán ser de utilidad con fines académicos para futuros investigadores que pretendan estudiar estas variables.

El objetivo fue determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de pregrado de Ciencias Económicas y Administrativas en una universidad privada de Chimbote-2023.

METODOLOGÍA

El estudio fue realizado en la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de una universidad privada, en la ciudad de Chimbote.

El diseño fue no experimental transversal, de nivel correlacional. Se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + e^2(N - 1)}$$

Avalada por Aguilar-Barojas (2005) para trabajar con muestra ajustada (n_2), conformada por 122 universitarios.

El proceso de recolección de datos se realizó de la siguiente forma: se sometió el cuestionario a juicio de expertos, se estableció la validez de contenido (V de Aiken) mediante la valoración de tres expertos, revelando valores significativos con una puntuación de 0.90 para el valor global, y se confirmó que los cuestionarios medían efectivamente lo que se pretendía medir (Toro et al., 2022). Con un Alfa de Cronbach de 0.80 (variable 1: gestión administrativa) y 0.81 (variable 2: satisfacción de estudiantes).

Posterior a la aplicación, los datos de ambos instrumentos se procesaron con el software Microsoft Excel, codificando las respuestas al programa estadístico SPSS versión 25, la cual se analizó mediante tablas e interpretaciones para validar las hipótesis planteadas. El estadístico de prueba empleado fue el Alfa de Cronbach para medir la asociación de las variables.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la tabla 1, se aprecia que el coeficiente del Rho Spearman tuvo un valor de 0,817, manteniendo una significancia de $p=0,000 < 0,05$. Demostrando que existe una correlación positiva alta y muy significativa entre las variables gestión administrativa y satisfacción de estudiantes; por lo tanto, esto permite aceptar la hipótesis planteada.

Esto coincide con el estudio de Flores (2022), donde señala que existe una correlación positiva muy alta entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de contabilidad, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,983 y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0,01$).

Del mismo modo, Paredes (2020) en su estudio cuantitativo también halló la existencia de correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio evaluado por los usuarios o consumidores.

De igual manera, Bao-Condor et al. (2020) encontraron que sí hay correlación de la influencia de la gestión administrativa con respecto a la calidad de servicio que brinda una institución educativa.

Tabla 1
Medición de correlaciones entre Gestión administrativa y Satisfacción de estudiantes

Rho Spearman		Satisfacción de estudiantes
Gestión administrativa	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,817* 0,000
N		122

En la tabla 2, se aprecia el resultado de significancia para la variable gestión administrativa con un valor sig. = 0,200; demostrando que hay una distribución normal por ser su valor > a 0.05 (Sánchez-Solis et al., 2024). No obstante, el estudio realizado por Vásquez y Barba-Briceño (2020) determinó que los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S) son consistentes con las variables analizadas, salvo en el caso de la variable "satisfacción del estudiante". En este último caso, se evidenció que las distribuciones de las demás variables no siguen una distribución normal, ya que los valores p obtenidos en los coeficientes (K-S) fueron inferiores a 0.05 ($p < 0.05$).

Tabla 2
Prueba de normalidad de gestión administrativa

Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,048	122	,200

En la tabla 3, se aprecia el resultado de significancia para la satisfacción de estudiantes con un valor sig. = 0,200; demostrando que hay una distribución normal por ser su valor > a 0.05 (Sánchez-Solis et al., 2024).

Tabla 3
Prueba de normalidad de satisfacción de estudiantes

Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción de estudiantes	,056	122	,200

CONCLUSIONES

Se concluye que existe una correlación positiva alta y muy significativa entre las variables gestión administrativa y satisfacción de estudiantes; Rho Spearman tuvo un valor de 0,817, manteniendo una significancia de $p=0,000 < 0,05$. Así también, en ambos cuestionarios se pudo observar una distribución normal con un valor <0.005 . La gestión administrativa eficaz de las universidades tiene un impacto característico en la calidad de los servicios ofrecidos, la satisfacción del usuario y el alcance social. Se sugiere que para futuras investigaciones se estudie la relación del rendimiento académico de los universitarios con su nivel de satisfacción con respecto a la gestión administrativa. Asimismo, evaluar la satisfacción estudiantil teniendo en cuenta los factores sociodemográficos como sexo, edad, facultad, entre otros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar-Barojas, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11(1-2), 333-338.

Alvarez, M., Gardyn, N., Lardeleysky, A., y Rebello, G. (2020). Segregación educativa en tiempos de pandemia: Balance de las acciones iniciales durante el aislamiento social por el Covid-19. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, 9(3), 25-43.

Bao-Condor, C., Marcelo-Armas, M., Gutierrez-Solorzano, M., Bardales-Gonzales, R., Corcino-Barrueta, F., y Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104-114.

Del Aguila, L. (2018). *Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pregrado de la Escuela de Psicología de la Universidad Científica del Perú, en relación a la calidad educativa, Iquitos-2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Científica del Perú]. Repositorio UCP.

Flores, M. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas-2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital UCV.

García, M. (2021). *Tecnologías de la información y la comunicación en la gestión universitaria*. Editorial Académica.

Mapén F., Becerra, A., y Martínez, G. (2020). Importancia y satisfacción de los servicios universitarios en posgrado desde la perspectiva estudiantil. *Revista San Gregorio*, 1(38), 15-26.

MINEDU. (2022). *Informe sobre la calidad de la educación superior en el Perú*. Ministerio de Educación del Perú.

Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M., Tapia, L., y Fuentes, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí-. *Dominio De Las Ciencias*, 7(4), 1430-1446.

Mireles, M., y García, J. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación*, 46(2), 610-626.

Molano, P., y Veintimilla, A. (2022). Satisfacción estudiantil como un indicador de la calidad educativa. *Revista Ciencias Pedagógicas E Innovación*, 10(1), 79-84.

Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA.

Peralta, M., Horna, E., Horna, E., y Heredia, F. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(1), 1-11.

Quesada, J. (2021). Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios. *Universidad & Empresa*, 23(41), 1-42.

Sánchez-Solis, Y., Raqui-Ramirez, C., Huaroc-Ponce, E. y Huaroc-Ponce, N. (2024). Importancia de Conocer la Normalidad de los Datos Utilizados en los Trabajos de Investigación por Tesistas. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 17(2), 404-413.

Toro, R., Peña-Sarmiento, M., Avendaño-Prieto, B., Mejía-Vélez, S., y Bernal-Torres, A. (2022). Análisis empírico del Coeficiente Alfa de Cronbach según opciones de respuesta, muestra y observaciones atípicas. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*, 63(2), 17-30.

UNESCO. (2021). *Transformación digital en la educación superior: desafíos y oportunidades*. UNESCO.

Vacacela, L., y Pico, G. (2021). Gestión Académica y Calidad del Servicio al Estudiante del Instituto Superior Universitario de Formación. *Revista De Investigación Formativa: Innovación Y Aplicaciones Técnico - Tecnológicas*, 3(1), 11.

Vásquez, L., y Barba-Briceño, L. (2020). Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes, en el

programa de educación superior a distancia, en una universidad privada de Lima. *PAIDAGOGO. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 2(1), 83-105.

Vázquez, C., Martínez, J., y Heredia, N. (2022). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo

SERVQUAL. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 11(30), 1-11.

Vázquez, M. y García J. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación*, 46(2), 610-626.