UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIA Y SU VÍNCULO CON LA EXCELENCIA EN ATENCIÓN AL USUARIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI EN 2023

Tesis para optar título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

WILMA PAOLA RENGIFO LOPEZ

FRANCO BECERRA NUÑEZ

Pucallpa, Perú

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las...10:00 a.m...del día sábado 03 de agosto del 2024, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Mg. Jonel Raul Manzano Mejia (Miembro), y Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIA Y SU VÍNCULO CON LA EXCELENCIA EN ATENCIÓN AL USUARIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI EN 2023",** por el/la/los Bachilleres en **Administración: Wilma Paola Rengifo Lopez y Franco Becerra Nuñez, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORÍA

Siendo las...10:50...del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Mg. Jonel Raul Manzano Mejia
Miembro

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

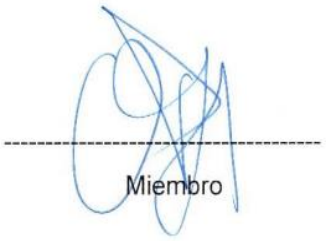
Dr. Lincol Fritz Cachay Reyes



Mg. Jonel Raul Manzano Mejia



Dr. Alex Davis Hastohuaman Huaranga



Mg. Roger Lozano Ruiz



Bach. Franco Becerra Nuñez



Bach. Wilma Paola Rengifo Lopez



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/0216-2024**.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"**ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIA Y SU VÍNCULO CON LA EXCELENCIA EN ATENCIÓN AL USUARIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI EN 2023**"

Autor(es) : **RENGIFO LOPEZ, WILMA PAOLA**
BECERRA NUÑEZ, FRANCO
Facultad : **CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela : **ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a) : **Mg. LOZANO RUIZ, ROGER**

Presenta un **porcentaje de similitud de 6%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,
De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.
En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha:13/05/2024

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, FRANCO BECERRA NUÑEZ

Autor de la tesis titulada : ADMINISTRACION UNIVERSITARIA Y SU VINCULO CON LA EXCELENCIA EN ATENCION AL USUARIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI EN 2023.

Sustentada el año: 2024

Asesor(a): MG. ROGER LOZANO RUIZ

Facultad: CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 22 / 11 / 2024

Email: francobecerra161@gmail.com Firma: 

Teléfono: 919051842 DNI: 46168030

www.repositorio.unu.edu.pe
repositorio@unu.edu.pe

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Wilmo Paolo Rengifo Lopez

Autor de la tesis titulada : Administracion Universitaria y su vinculo con la excelencia en atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali en 2023

Sustentada el año 2024

Asesor(a): Mg. ROGER LOZANO RUIZ

Facultad: Ciencias Economicas Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 22 / 11 / 2024

Email: paolord2602@gmail.com Firma:

Teléfono: 938275414 DNI: 71435240

DEDICATORIA

A nuestra amada familia,

Que han sido nuestro apoyo incondicional en cada paso de este camino académico. Sus palabras de aliento, paciencia y amor inquebrantable han sido el motor que nos impulsa a seguir adelante en la realización de este proyecto. A ustedes, mi pilar fundamental, les dedicamos este trabajo con profundo agradecimiento y cariño. Sin su constante apoyo y comprensión, este logro no habría sido posible. ¡Gracias por ser mi fuente de inspiración y motivación!

Los tesistas.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Ucayali por brindarnos la oportunidad de formarnos académicamente en sus aulas y por proporcionarnos el ambiente propicio para el desarrollo de esta investigación.

Asimismo, deseo extender nuestra gratitud a los distinguidos docentes de esta institución, cuya dedicación y compromiso con la enseñanza han sido fundamentales en nuestro proceso de aprendizaje. Agradezco especialmente al Dr. Pedro Ormeño J. Carmona, Mg.Olmedo Pizango Isuiza, y Dra.Freysi Lilian Ling Villacrez, por su invaluable orientación, sus consejos expertos y su disposición para compartir su conocimiento durante la elaboración de esta tesis.

Su guía y apoyo han sido cruciales para el éxito de este trabajo y han dejado una huella imborrable en nuestra formación profesional. Estaremos eternamente agradecido por su generosidad y por el impacto positivo que han tenido en nuestra educación profesional.

Los tesistas.

ÍNDICE DE GENERAL

DEDICATORIA..... vii
AGRADECIMIENTO..... viii
RESUMEN..... xiii
ABSTRACT..... xiv
INTRODUCCIÓN..... xv
CAPITULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN
1.1. Descripción del problema..... 16
1.2. Formulación del problema..... 17
1.3. Objetivos de la investigación..... 18
1.4. Hipótesis..... 19
1.5. Variable..... 19
1.6. Operacionalización de las variables..... 22
1.7. Justificación..... 23
CAPITULO II MARCO TEÓRICO
2.1. Antecedentes de la Investigación..... 25
2.2 .Bases teóricas..... 29
2.3 Definición de términos básicos..... 44
CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO
3.1. Método de investigación..... 47
3.2. Técnica e instrumento de la investigación..... 51
3.3. Procedimiento de recolección de datos..... 51
3.4. Tratamiento de los datos..... 52
CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN
4.1. Resultados..... 54
4.2. Discusión..... 68
CONCLUSIONES..... 70

RECOMENDACIONES..... 72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 74
ANEXOS…….. 78
Anexo N° 01 Matriz de consistencia..... 79
Anexo N° 02 Encuesta para la administración universitaria..... 80
Anexo N° 3 Encuesta para la atención al usuario..... 82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01. Operacionalización de las Variables..... 22

Tabla N° 02. Estadística de confiabilidad..... 54

Tabla N° 03: Prueba de normalidad..... 54

Tabla N° 04. Interpretación de los rangos del Rho de Spearman..... 56

Tabla N° 05. Correlación de la variable X Administración universitaria y la variable Y Calidad de la atención..... 56

Tabla N° 06: Correlación de la variable X administración universitaria y la dimensión Nº1 calidad del servicio..... 57

Tabla N° 07: Correlación de la variable X administración universitaria y la dimensión Nº2 Comunicación efectiva..... 59

Tabla N° 08. Correlación de la variable administración universitaria y la dimensión Nº3 gestión de quejas y reclamaciones..... 60

Tabla Nª 09. Resultados obtenidos la administración universitaria y su vínculo con la excelencia en atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali en 2023..... 62

Tabla Nª 10. Resultados obtenidos entre la variable administración tributaria y la dimensión Nº1 Calidad de servicio..... 63

Tabla Nª 11. Resultados obtenidos entre la variable administración tributaria y la dimensión Nº2 Comunicación efectiva..... 65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01. Principio de planeación en la administración universitaria..,.. 37

Figura N° 02. Procesos de gestión de administrativa..... 37

Figura N° 03. Pirámide de Maslow..... 43

Figura N° 04. Percepción de la atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali..... 62

Figura N° 05. Percepción de la calidad de servicio en relación con la administración tributaria..... 64

Figura N° 06. Percepción de la comunicación efectiva en relación con la administración tributaria en una entidad específica..... 65

Figura N° 07. Percepción de la gestión de quejas y reclamaciones en relación con la administración tributaria en una entidad específica..... 67

RESUMEN

La presente tesis investigo la administración universitaria y su vínculo con la excelencia en la atención al usuario de la Universidad Nacional de Ucayali durante el año 2023. Mediante un enfoque multidimensional, se exploraron diferentes dimensiones de la administración universitaria, incluyendo aspectos como la gestión de recursos humanos, la gestión de quejas y reclamaciones, y otras áreas relevantes. Se llevó a cabo un análisis de correlación para examinar la asociación entre estas dimensiones administrativas y la calidad de la atención al usuario en la universidad. Los resultados obtenidos revelaron correlaciones significativas entre la administración universitaria y la calidad de la atención al usuario en varios aspectos. Se encontró que una administración más efectiva, especialmente en términos de gestión de recursos humanos y gestión de quejas y reclamaciones, se asociaba positivamente con una mejor calidad en la atención al usuario. Estos hallazgos sugieren la importancia de una gestión eficiente y orientada al usuario en el contexto universitario para garantizar una experiencia satisfactoria para los estudiantes, el personal y otras partes interesadas. Este estudio proporciona una visión integral de la relación entre la administración universitaria y la atención al usuario, ofreciendo implicaciones prácticas para la mejora continua de los servicios universitarios. Se destacan áreas de oportunidad para fortalecer la gestión administrativa y, en última instancia, mejorar la experiencia general del usuario en la Universidad Nacional de Ucayali.

Palabra clave: Administración universitaria, Atención al usuario, Excelencia, Calidad de servicio

ABSTRACT

The present thesis investigates university administration and its link with excellence in user service at the Universidad Nacional de Ucayali during the year 2023. Through a multidimensional approach, different dimensions of university administration were explored, including aspects such as human resources management, complaints and claims management, and other relevant areas. A correlation analysis was conducted to examine the association between these administrative dimensions and the quality of user service at the university. The results revealed significant correlations between university administration and the quality of user service in various aspects. It was found that more effective administration, especially in terms of human resources management and complaints and claims management, was positively associated with better quality of user service. These findings suggest the importance of efficient and user-oriented management in the university context to ensure a satisfactory experience for students, staff, and other stakeholders. This study provides a comprehensive view of the relationship between university administration and user service, offering practical implications for the continuous improvement of university services. Areas of opportunity are highlighted to strengthen administrative management and ultimately enhance the overall user experience at the Universidad Nacional de Ucayali. It is concluded that effective university administration plays a fundamental role in promoting excellence in user service and fulfilling the educational and social mission.

Keywords: University administration, User service, Excellence, Service quality

INTRODUCCIÓN

Leslie, D., & Rhoades, G. (2019) “En el contexto actual de la educación superior, la gestión eficaz de las universidades desempeña un papel fundamental en la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad universitaria”. La administración universitaria no solo se limita a aspectos organizativos y financieros, sino que también influye directamente en la experiencia y satisfacción de los usuarios, incluyendo estudiantes, docentes y personal administrativo. La presente investigación se centró en determinar el vínculo entre la administración universitaria y la excelencia en la atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali durante el año 2023. Este estudio se justifica por la necesidad de comprender cómo las decisiones administrativas impactan en la calidad de los servicios educativos y en la percepción de los usuarios respecto a la institución. A través de un enfoque teórico y metodológico riguroso, se analizó en profundidad los procesos administrativos implementados en la Universidad Nacional de Ucayali y su impacto en la atención al usuario. Se busca identificar buenas prácticas, posibles áreas de mejora y establecer recomendaciones que contribuyan a fortalecer la relación entre la gestión universitaria y la satisfacción de los usuarios. Esta investigación no solo aspira a generar conocimiento académico, sino también a ofrecer resultados prácticos que puedan ser implementados para promover una cultura institucional orientada a la excelencia en el servicio. A través del análisis detallado de este vínculo crucial, se busca impulsar mejoras significativas en la calidad educativa y en la experiencia de todos los actores involucrados en la Universidad Nacional de Ucayali.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

La definición de administración universitaria para los autores Ángel, M., & Oscar, E. (2017) “se refiere al conjunto de procesos, políticas, prácticas y decisiones que se llevan a cabo en una institución de educación superior para garantizar su funcionamiento eficiente y efectivo”. Esto incluye la gestión de recursos humanos, financieros y materiales, la planificación estratégica, la toma de decisiones institucionales, la supervisión de programas académicos, la evaluación de resultados, entre otros aspectos.

Kotler (2020) “uno de los principales expertos en marketing a nivel mundial, ha abordado el tema de la atención al cliente en varios de sus libros y publicaciones”. (Pag.12).

“Kotler enfatiza la importancia de la atención al cliente como una herramienta estratégica para construir relaciones sólidas con los clientes y fomentar la lealtad a largo plazo”**.** (Pag.14).

Bao, C. (2020) “un destacado autor y consultor en el campo de la atención al cliente y la gestión empresarial, tiene una definición específica de servicio al cliente”

Según, Bao, C. (2020) el servicio al cliente es: Todo lo que una empresa hace para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

Esta definición abarca todas las interacciones y actividades que una empresa lleva a cabo para garantizar que sus clientes reciban un servicio de

alta calidad y que sus necesidades sean atendidas de manera efectiva. Bao, destaca que el servicio al cliente no se limita solo a la entrega de un producto o servicio, sino que también incluye aspectos como la atención personalizada, la resolución de problemas, la comunicación clara y efectiva, y la construcción de relaciones sólidas con los clientes.

A pesar de los esfuerzos por parte de la Universidad Nacional de Ucayali para mejorar la calidad de la atención al usuario, se observa una discrepancia entre las expectativas de los usuarios y la percepción de la calidad del servicio ofrecido. Esto sugiere la existencia de posibles deficiencias en la gestión administrativa que podrían estar afectando negativamente la experiencia del usuario y, en última instancia, la reputación y competitividad de la institución en el ámbito académico y social.

El problema de investigación que se abordará es la identificación de los posibles obstáculos o deficiencias en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali que podrían estar afectando la excelencia en la atención al usuario. Se buscará entender cómo estas deficiencias impactan en la satisfacción y experiencia del usuario, así como en la percepción de calidad del servicio ofrecido por la institución.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el vínculo de la administración universitaria con la excelencia en la atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali durante el año 2023?

1.2.2. Problema especifico

- ¿Cuál es el vínculo de la administración universitaria con la calidad

del servicio en la atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali, 2023?

- ¿Cuál es el vínculo de la administración universitaria con la comunicación efectiva en el área de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Ucayali, 2023?
- ¿Cuál es el vínculo de la administración universitaria en la gestión de quejas y reclamaciones en la atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali, 2023?

1.3. Objetivos de la investigación.

1.3.1. Objetivo general

- Determinar el vínculo de la administración universitaria con la calidad de la atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali durante el año 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el vínculo de la administración universitaria con la calidad del servicio en atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali, 2023
- Determinar el vínculo de la administración universitaria con la comunicación efectiva en el área de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Ucayali, 2023.
- Determinar el vínculo de la administración universitaria con la gestión de quejas y reclamaciones en la atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali, 2023.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- Existe un vínculo significativo entre la administración universitaria y la calidad de la atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali durante el año 2023.

1.4.2. Hipótesis especifico

- Existe un vínculo significativo entre la administración universitaria y la calidad del servicio en atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali, 2023.
- Existe un vínculo significativo entre la administración universitaria y la comunicación efectiva en el área de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Ucayali, 2023.
- Existe un vínculo significativo entre la administración universitaria y la gestión de quejas y reclamaciones en la atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali, 2023.

1.5. Variable

Variable X: Administración universitaria.

Definición conceptual.

Bitner (2022) define “La administración universitaria se refiere al conjunto de principios, procesos y prácticas que se utilizan para dirigir y coordinar las actividades de una institución de educación superior. Incluye la planificación estratégica, la toma de decisiones, la asignación de recursos, la gestión del personal académico y administrativo, la supervisión del cumplimiento normativo, la promoción de la calidad académica y la atención a

las necesidades de los estudiantes y de la comunidad universitaria en general" (Pag.32)

Definición operacional.

Brewer, G. (2023) "Esta definición operacional proporciona una descripción detallada de las actividades y responsabilidades involucradas en la administración universitaria, permitiendo su aplicación práctica en el contexto de una institución educativa" (Pag.60)

Dimensiones

- Gestión académica
- Recursos humanos
- Infraestructura y recursos materiales
- Relaciones interinstitucionales y externas
- Financiamiento y planeamiento presupuestario

Variable Y: Atención al usuario

Definición conceptual:

Cabarcas, D. & Contreras, J. (2019) definen "la atención al usuario se refiere al conjunto de acciones y procesos que una organización implementa para satisfacer las necesidades, resolver las inquietudes y brindar un servicio de calidad a sus clientes o usuarios. Implica escuchar activamente, comprender las demandas, ofrecer soluciones efectivas y mantener una comunicación fluida y empática con el objetivo de garantizar la satisfacción y fidelización de los usuarios" (Pag.78)

Definición operacional:

Cavassa, C. (2023) “la atención al usuario se materializa a través de la implementación de estrategias y procedimientos específicos, como la asignación de personal capacitado para atender consultas y reclamos, la creación de canales de comunicación accesibles (teléfono, correo electrónico, chat en línea), la elaboración de manuales de atención al cliente, la realización de encuestas de satisfacción, el seguimiento de casos para garantizar su resolución oportuna, entre otras acciones concretas que buscan mejorar la experiencia del usuario con la organización”(Pag.90).

Dimensiones

- Calidad del servicio
- Comunicación efectiva
- Gestión de quejas y reclamaciones

1.6. Tabla N° 01. Operacionalización de las Variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Administración universitaria	Gestión académica	Planes de estudios Programas curriculares Calificación de alumnos Evaluaciones periódicas del rendimiento educativo	1-4
	Recursos humanos	Planificación Motivación	5-6
	Infraestructura y recursos materiales:	Mantenimiento de instalaciones Equipamientos, tecnologías informáticas, bibliotecas Otras infraestructuras necesarias	7-9
	Relaciones interinstitucionales y externas	Colaboraciones Promoción de proyectos conjuntos	10-11
	Financiamiento y planeamiento presupuestario	Elaboración de presupuestos anuales y plurianuales. Elaboración de presupuestos anuales y plurianuales.	12-13
Atención al usuario	Calidad del servicio	Amabilidad, rapidez en la respuesta Personalización del trato, la empatía Cortesía en todas las interacciones con el cliente.	1-3
	Comunicación efectiva	Claridad en la información proporcionada Capacidad de transmitir mensajes de manera efectiva	4-5
	Gestión de quejas y reclamaciones	Procedimientos claros y eficientes para recibir, registrar, investigar Resolver las quejas de los clientes de manera oportuna Mejorar y fortalecer la relación con el cliente.	6-8

Fuente: Elaboración propia

1.7. Justificación

1.7.1. Justificación teórica.

La administración universitaria y su vínculo con la excelencia en atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali en 2023, se fundamenta en teorías de gestión educativa, calidad de servicio, satisfacción del cliente y mejora continua. La aplicación de modelos como el Balanced Scorecard, la teoría de la calidad total y la gestión por procesos permitió establecer estrategias efectivas para optimizar la atención al usuario en el ámbito universitario.

1.7.2. Justificación metodológica.

La metodología propuesta para abordar la administración universitaria y su relación con la excelencia en atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali en 2023, se basa en un enfoque mixto que combina métodos cuantitativos y cualitativos. Se utilizó dos instrumentos de recolección de datos para cada variable que fue el cuestionario en la cual se recopilo datos relevantes que permitieron identificar áreas de mejora, establecer indicadores de desempeño y diseñar estrategias específicas para potenciar la calidad del servicio al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali.

1.7.3. Justificación práctica.

La importancia de este estudio radica en su relevancia para la Universidad Nacional de Ucayali, ya que contribuyo a mejorar la gestión administrativa y fortalecer la atención al usuario en todos los niveles de la institución. Al implementar acciones basadas en evidencia empírica, se pudo identificar oportunidades de mejora, optimizar los procesos

internos y externos, y elevar la satisfacción de los usuarios, lo que a su vez repercutirá positivamente en la reputación y el prestigio de la Universidad a nivel local, nacional e internacional.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigacion.

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Según Charmaz, K. (2023) en su investigación titulada “Calidad universitaria y su relación con la empatía de los usuarios en la atención administrativa” realizada en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) (México) concluye que, la gestión universitaria influye significativamente en la atención al usuario ya que la cultura organizacional promovida por la gestión universitaria influye en la actitud y el compromiso del personal hacia la atención al usuario. Una cultura que valore la excelencia en el servicio al cliente y fomente la colaboración y la responsabilidad tendrá un impacto positivo en la experiencia del usuario.

Clark, B. (2023) en su investigación que se titula “Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil” Este trabajo analizó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en un restaurante de Guayaquil, Ecuador. El estudio utilizó una metodología cuantitativa con un nivel de investigación descriptiva, identificando factores como respuesta inmediata, trato personalizado y maquinaria moderna que impactaban en la satisfacción de los clientes.

Creswell, J. (2023) Estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en Estelaris mueblerías, México: Este trabajo

examinó el nivel de satisfacción de los clientes en Estelaris mueblerías, México. El estudio utilizó una metodología cuantitativa y descubrió que un 93% de los clientes estaban satisfechos con la calidad del servicio, precios y garantías. Además, el 81% de los clientes declararon estar dispuestos a seguir comprando en Estelaris mueblerías y no optar por la competencia.

Davis, J. (2023). Análisis de la calidad en el servicio de las PYMES restauranteras en Chalco, Estado de México: Este trabajo identificó los factores que integran a la calidad total en el servicio de las PYMES restauranteras en el Municipio de Chalco, Estado de México. Utilizando una metodología de nivel descriptivo-correlacional, el estudio descubrió que los restaurantes cuentan con un buen servicio y excelente calidad en los alimentos que ofrecen, gracias a factores como tangibles, confiabilidad, respuesta, empatía y seguridad.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Denzin, N. (2022) desarrolló una investigación en Lima - Perú titulada “Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2022” cuyo objetivo principal fue establecer una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, aplicando dos cuestionarios a una muestra de 80 trabajadores, seleccionados por muestreo aleatorio simple. Para comparar con la calidad del servicio prestado, se aplicó el cuestionario SERVQUAL adaptado al mismo número de usuarios (un usuario por cada trabajador).

Entre las conclusiones planteadas se encuentran, el coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio (R=+0,748) comprueba la existencia de una relación directa entre la percepción de la Gestión Administrativa por parte del personal encargado de la atención al público y la percepción de la Calidad del Servicio de un usuario, la dimensión planeación de la variable Gestión Administrativa tuvo una buena correlación con la Calidad de Servicio (R = 0,596), aunque no alcanzó el valor mínimo para ser considerada alta en el estudio (R = ≥0,6). Esta dimensión fue la que presentó el menor coeficiente de correlación; la dimensión organización de la variable Gestión Administrativa evidenció una correlación alta con la Calidad de Servicio (R = 0,701), siendo la dimensión que mayor coeficiente de correlación obtuvo. Las dimensiones restantes, dirección y control, presentaron también una correlación alta con la Calidad de Servicio (R = 0,658 y R = 0,646, respectivamente). El análisis de las correlaciones entre las dimensiones de ambas variables en estudio evidencia que las dimensiones empatía y los aspectos tangibles de la Calidad de Servicio tienen una casi nula correlación con las distintas variables de la Gestión Administrativa (R < 0,4).

Díaz, J. (2023) en su tesis titulada “Gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad – Trujillo” utilizó un diseño de investigación no experimental denominado diseño transversal de tipo explicativo correlacional, aplicando una encuesta a los trabajadores y profesionales agremiados, complementándola con la entrevista realizada a la jefa administrativa además de la observación directa. Planteó como objetivo general

fundamentar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad. Como resultado del procesamiento y análisis de la información, determinan que se han podido lograr los objetivos de la investigación y se ha confirmado la validez de la hipótesis que establece que la Gestión Administrativa influye de manera directa en la Calidad del Servicio al Cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad - Trujillo. Al formular sus conclusiones, la más importante plantea que las mayores debilidades están referidas a la falta de un plan estratégico, la limitada gestión de recursos humanos y la débil gestión.

2.1.3. Antecedentes locales

Díaz, E., & León, M. (2022) llevaron a cabo una investigación titulada “influencia de la gestión universitaria y la calidad del servicio al usuario en el área de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Ucayali”, en la cual concluye que, una gestión efectiva implicará la implementación de sistemas de evaluación y retroalimentación para medir la satisfacción del usuario y identificar áreas de mejora. La capacidad de la administración universitaria para reconocer y abordar las deficiencias en la atención al usuario garantiza una experiencia más satisfactoria para todos los involucrados.

2.2 .Bases teóricas.

2.2.1 . Variable X: Administración universitaria.

2.2.1.1. Concepto de la variable.

Definición de administración universitaria:

García, M & López, R (2020). En el contexto de las universidades públicas del Perú, la administración universitaria involucra una serie de conceptos específicos que son fundamentales para la gestión eficiente y efectiva de estas instituciones.

- **Gobierno Universitario:** Grönroos, C. (2023). Se refiere al conjunto de órganos de gobierno, como el Consejo Universitario y la Asamblea Universitaria, encargados de la toma de decisiones estratégicas y políticas en la universidad, garantizando la participación de diferentes actores de la comunidad universitaria.
- **Autonomía Universitaria**: Huamán, M., & Vargas, R. (2019). Es el principio que otorga a las universidades públicas la capacidad de autogobernarse en aspectos académicos, administrativos, financieros y de gestión, sin intervención del Estado en sus decisiones internas, permitiéndoles adaptarse a las necesidades locales y responder de manera ágil a los cambios.
- **Gestión Financiera:** Inquilla, M. (2017). Implica la administración eficiente y transparente de los recursos financieros asignados a la universidad, garantizando su adecuada distribución y uso en actividades académicas, de investigación, infraestructura y servicios estudiantiles, así como la rendición de cuentas

correspondiente.

- **Calidad Académica:** Jones, S., & Smith, K. (2019). Se refiere al compromiso de las universidades públicas con la excelencia en la enseñanza, la investigación y la extensión, garantizando la calidad de los programas académicos, el desarrollo profesional del cuerpo docente, la promoción de la investigación científica y la contribución al desarrollo social y económico del país.
- **Inclusión y Equidad:** Kezar, A. (2018). Busca garantizar el acceso equitativo a la educación superior para todos los sectores de la población, promoviendo políticas de inclusión, becas y programas de apoyo para estudiantes de bajos recursos, así como la valoración de la diversidad cultural y étnica en la comunidad universitaria.
- **Vinculación con el Entorno**: Kotler (2020). Se refiere a la relación de las universidades públicas con su entorno social, económico y cultural, promoviendo la cooperación con empresas, instituciones gubernamentales y la sociedad civil para el desarrollo de proyectos de investigación aplicada, extensión universitaria y servicios a la comunidad.

Estos conceptos son fundamentales para entender la administración universitaria en el contexto de las universidades públicas del Perú y orientar las políticas y prácticas que buscan fortalecer la calidad y la relevancia de la educación superior en el país.

2.2.1.2 Enfoque teórico de la variable administración universitaria.

Teoría de la Administración Clásica.

Fayol, H. (2012). General and Industrial Management. Citado por Bruner, A. (2022), Clima organizacional (pp. 43). Ed. Venus, “se centra en la estructura y funciones necesarias para lograr la eficiencia organizacional. Destaca principios como la división del trabajo, autoridad, responsabilidad, disciplina y unidad de mando”.

Fayol propuso seis funciones básicas de la empresa: técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas. Aunque criticada por su falta de atención a la motivación y satisfacción de los empleados, sigue siendo relevante en la gestión empresarial moderna.

La teoría clásica promueve la especialización, jerarquía, control y estandarización en las organizaciones para mejorar la eficiencia y productividad.

La teoría clásica de la administración posee varias características fundamentales:

- Énfasis en la eficiencia y la productividad a través de la racionalización del trabajo y la optimización de la estructura orgánica de la empresa.
- División del trabajo y especialización de las tareas.
- Autoridad y responsabilidad claras dentro de la jerarquía organizativa.

- Disciplina y control.
- Planificación, organización, dirección, coordinación y control como funciones básicas de la administración, según Henri Fayol
- Ideal de una estructura jerárquica clara y definida
- Registro preciso, inmediato y adecuado de datos
- Remuneración proporcional al trabajo realizado
- Normas estandarizadas para las condiciones de trabajo y las operaciones
- Instrucciones detalladas para cada función y área de la empresa

Esta teoría, desarrollada por Henri Fayol a principios del siglo XX, ha sido fundamental para la gestión empresarial moderna, aunque también ha recibido críticas debido a su limitación en la consideración de factores como la motivación y la satisfacción laboral.

La Teoría de la Burocracia.

Propuesta por Weber, M. (1978). Economía y sociedad: Esbozo de sociología comprensiva (Vol. 1). Fondo de Cultura Económica. Describe una estructura organizativa caracterizada por reglas, procesos estandarizados, jerarquías claras y responsabilidades definidas. Weber, M. (1978) consideraba que la burocracia era la forma más eficiente de organizar una empresa, ya que proporciona una alta eficiencia y ejecución consistente a través de reglas establecidas. La burocracia se basa en normas y reglamentos escritos detalladamente, promoviendo la impersonalidad y la previsibilidad del

comportamiento humano. Esta teoría destaca la separación entre la propiedad de la empresa y las propiedades de los empleados, así como la importancia de reglas para garantizar la previsibilidad del comportamiento y reducir la incertidumbre, aunque la burocracia puede tener ventajas en términos de eficiencia y control, también puede presentar desventajas como trámites burocráticos excesivos y comunicación lenta debido a múltiples capas jerárquicas.

Las principales ideas de la teoría de la burocracia de Weber, M. (1978), incluyen:

- Carácter legal de normas y reglamentos: existen una serie de normas y reglamentos escritos en la burocracia, que están elaborados de manera detallada y racional, y están conformes con los objetivos de la misma.
- Impersonalidad: la burocracia busca predecir el comportamiento humano y facilita la estandarización del desempeño de los trabajadores, con el objetivo de maximizar la eficiencia en todos los procesos y cargos.
- División del trabajo y jerarquía: la burocracia se caracteriza por una división clara del trabajo y una jerarquía bien definida
- Profesionalismo y especialización: los funcionarios deben ser técnicamente superiores y estar especializados en sus áreas respectivas
- Interacciones impersonales: las relaciones entre los empleados tienden a ser impersonales debido a la separación de los roles y

la jerarquía.

- Eficiencia y racionalidad: la burocracia busca lograr el grado más alto de eficiencia, utilizando mecanismos eficaces de control de la gestión administrativa.
- Dominio legal: la burocracia es un instrumento de dominación, ya que permite justificar la legitimidad de la autoridad.

Weber, M. (1978), también planteó tres tipos de sociedad según sus características: sociedad tradicional, sociedad carismática y sociedad legal-raciona.

Principios de la Administración según Henri Fayol:

- **División del trabajo:** Especialización de tareas para aumentar la eficiencia.
- **Autoridad y responsabilidad**: Autoridad para dar órdenes y responsabilidad por su cumplimiento.
- **Disciplina:** Necesidad de respetar las normas y acuerdos establecidos.
- **Unidad de mando:** Cada empleado debe recibir órdenes de un solo superior.
- **Unidad de dirección**: Todos los esfuerzos deben dirigirse hacia un mismo objetivo.
- **Subordinación del interés individual al general:** Intereses individuales deben ceder ante los objetivos comunes.
- **Remuneración del personal:** Justa compensación para motivar el desempeño.

- **Centralización y jerarquía:** Centralización equilibrada y jerarquía clara en la toma de decisiones.
- **Orden:** Lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.
- **Equidad:** Tratar a los empleados con justicia y amabilidad.
- **Estabilidad del personal:** Reducir la rotación para mejorar la eficiencia.
- **Iniciativa:** Fomentar la creatividad y el emprendimiento entre los empleados.
- **Espíritu de equipo:** Promover la armonía y unidad entre los trabajadores.
- **Esprit de corps:** Fomentar el espíritu de pertenencia y camaradería en la organización

Objetivos en la Administración:

- Lograr eficacia: Cumplir con los objetivos fijados en la actuación administrativa.
- Planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de recursos para mejorar eficacia y eficiencia.
- Garantizar una dirección única que favorezca el desempeño, unidad y coordinación en la empresa.

Estos principios y objetivos son fundamentales para una gestión efectiva en cualquier tipo de organización, ya sea pública o privada, permitiendo alcanzar metas con eficacia, eficiencia y cohesión entre los miembros del equipo administrativo.

Marco normativo.

En el ámbito educativo en Perú, las principales leyes y normativas que conforman el marco normativo son:

- **Ley General de Educación (Ley N° 28044):** Establece las normas generales para regular el servicio educativo en el país
- **Ley Universitaria (Ley N° 30220):** Regula la creación, funcionamiento y supervisión de las universidades en Perú.
- **Reglamento de la Ley Universitaria:** Detalla aspectos específicos de la Ley Universitaria para su aplicación.
- **Normativa del Ministerio de Educación:** Incluye disposiciones y directivas emitidas por el Ministerio de Educación para regular diversos aspectos del sistema educativo.

Estas leyes y normativas son fundamentales para garantizar la calidad y el funcionamiento adecuado del sistema educativo en el Perú.

Figura N° 01. Principio de planeación en la administración universitaria.



Nota: tomado de Ballena (2019).

Figura N° 02. Procesos de gestión de administrativa



Nota: tomado de Salazar (2018)

2.2.1.3 Concepto de las dimensiones de la variable X

- **Gestión académica:** López (2020) “se refiere a la planificación, organización y coordinación de las actividades académicas en una institución educativa. Según López, la gestión académica abarca la

dirección y administración de los procesos educativos, incluyendo la planificación curricular, la evaluación del aprendizaje y la mejora continua de la calidad educativa.

- **Recursos humanos:** Hace referencia al conjunto de personas que forman parte de una organización y contribuyen con su trabajo al logro de los objetivos institucionales. Chiavenato (2009) define los recursos humanos como el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y competencias que poseen los individuos y que son empleados en el contexto laboral para alcanzar los resultados deseados por la organización.
- **Infraestructura y recursos materiales:** Se refiere a los elementos físicos necesarios para el funcionamiento de una institución educativa, como edificios, aulas, laboratorios, equipos tecnológicos, mobiliario, entre otros. Según Kezar, A. (2018) “la infraestructura y los recursos materiales son fundamentales para garantizar un ambiente adecuado para el desarrollo de las actividades educativas y el bienestar de la comunidad educativa”.
- **Relaciones interinstitucionales y externas:** Son las conexiones y vínculos que una institución educativa establece con otras entidades tanto dentro como fuera del ámbito educativo. Según Martínez, P. (2021) “las relaciones interinstitucionales y externas implican colaboraciones, alianzas estratégicas, convenios y acuerdos con otras instituciones, organismos gubernamentales, empresas u organizaciones para enriquecer la oferta educativa y fortalecer la proyección social de la institución”

- **Financiamiento y planeamiento presupuestario:** Se refiere a la gestión de los recursos económicos destinados a la institución educativa y la planificación estratégica del presupuesto para garantizar su sostenibilidad financiera. Parasuraman, A. (2021), el financiamiento y el planeamiento presupuestario en el ámbito educativo implican la asignación eficiente de recursos económicos para cubrir gastos operativos, inversiones en infraestructura, adquisición de materiales didácticos y formación del personal docente.

2.2.2 Variable Y: Atención al usuario.

2.2.2.1. Concepto de la variable.

Pérez, F. (2020) “la atención al usuario se refiere al conjunto de acciones y procesos que una organización implementa para satisfacer las necesidades, consultas, reclamos o requerimientos de sus clientes o usuarios”. Según Pérez, la atención al usuario es el servicio que una empresa u organización brinda a sus clientes con el objetivo de ofrecer una respuesta o solución efectiva a sus demandas, garantizando un trato cordial, eficiente y personalizado.

Tejada M. (2022), “esta función es fundamental para mantener la satisfacción del cliente, fidelizarlo y mejorar la reputación de la organización. Implica escuchar activamente al usuario, comprender sus necesidades, resolver sus inquietudes de manera oportuna y brindar un servicio de calidad que supere sus expectativas. La atención al usuario puede realizarse a través de diversos canales como presencial, telefónico, por correo electrónico o a través de plataformas digitales, adaptándose a las preferencias y necesidades del cliente en cada interacción”

2.2.2.2. Enfoque teórico de la variable.

Teoría de atención al usuario.

La teoría epistemológica de la atención al usuario se encuentra en el campo de la psicología del procesamiento de la información y la psicología de la comunicación, donde se abordan diversos aspectos relacionados con la atención humana y su impacto en el diseño de experiencias de usuario. Algunos puntos clave incluyen:

Historia epistémica: La atención ha sido un tema de estudio en psicología desde sus inicios, pero ganó importancia después de la publicación de Perception and Communication de Nano, R.& Rodolfo, F.(2017) Desde entonces, la atención ha evolucionado de un tema principal a un componente central en la investigación psicológica.

Modelos de atención: Meléndez, J.& Bardales, J.(2020) “Existen dos principales tipos de modelos de atención: modelos de filtro y modelos de capacidad o recursos limitados. Modelos de filtro enfatizan la selección de la información, mientras que modelos de capacidad o recursos limitados se centran en la capacidad y límites de la atención”.

Atención y psicopatología: Martínez, P. (2021) “la atención es un factor clave en la psicopatología, especialmente en la investigación de trastornos como la esquizofrenia, la depresión y la ansiedad”.

Factores ambientales y psicológicos: Leslie, D.& Rhoades. (2019) “factores ambientales y psicológicos pueden afectar negativamente la atención, como en el caso de niños con déficits de atención que pueden vivir en ambientes culturalmente pobres o tener predisposiciones genéticas”.

Teoría de Serres, M. (1990). “El contrato natural. Anagrama”. La

epistemología de la comunicación de Michel Serres aborda la generación de conocimiento en un contexto de flujos y conexiones mutuas entre distintas formas de conocer. Este enfoque puede ser útil para analizar cómo la atención al usuario se relaciona con la construcción de conocimiento y la creación de experiencias de usuario.

Cambio en la educación: Leedy, P. (2019) “la educación moderna debe equipar a los individuos con habilidades para adaptarse a un mundo en constante cambio, incluyendo la capacidad de atención y procesamiento de la información”.

Estos aspectos teóricos y empíricos proporcionan una base sólida para entender la atención al usuario y su impacto en el diseño de experiencias de usuario.

Teorías psicológicas

Kotler (2020) “Están fuertemente relacionadas con el área de la atención al usuario y el diseño de experiencias de usuario debido a su enfoque en la comprensión de las necesidades, motivaciones y comportamientos humanos”. Algunos aspectos importantes de esta relación incluyen:

Atención cognitiva: La teoría de la atención ha evolucionado desde su surgencia hasta convertirse en un centro principal en la investigación psicológica, particularmente en el campo de la psicología del procesamiento de la información

Esta teoría es crucial para entender cómo los usuarios seleccionan y procesan información, lo que es esencial para el diseño de interfaces y experiencias de usuario.

Identificar las necesidades psicológicas de los usuarios es fundamental

para el diseño de productos y servicios interactivos

Las teorías psicológicas, como la pirámide de Maslow, A. H. (1943). Teoría de la Motivación Humana. Psychological Review, 50(4), 370-396, ayudan a comprender estas necesidades y cómo pueden satisfacerse mediante el diseño de experiencias de usuario.

Marketing y psicología: La psicología aplicada al marketing es fundamental para predecir las exigencias del usuario y conducir los mercados hacia la plena satisfacción de dichas necesidades

Conocer los estímulos psicológicos que influyen en las decisiones de compra es esencial para el diseño de campañas de marketing exitosas.

Psicología de la comunicación: La psicología de la comunicación estudia cómo la comunicación afecta la conducta y viceversa

Este campo de estudio es fundamental para entender cómo los usuarios interactúan con los sistemas y cómo se comunican con ellos.

Teorías psicológicas como la atención, las necesidades humanas y la psicología de la comunicación son fundamentales para entender y optimizar las experiencias de usuario. Además, estas teorías ayudan a identificar tendencias y patrones en el comportamiento humano, lo que facilita la creación de productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios.

Figura N° 03. Pirámide de Maslow.



2.2.2.3Concepto de las dimensiones de la variable Y:

- **Calidad del servicio:** Ángel, M., & Oscar, E. (2017). La calidad del servicio se mide en función de la satisfacción del cliente, que depende de factores como la rapidez, la exactitud, la confiabilidad y la eficiencia del servicio prestado.
- **Comunicación efectiva:** Bao, C. (2020). La comunicación efectiva se caracteriza por la claridad, la brevedad, la sinceridad y la empatía en la transmisión y recepción de mensajes entre los usuarios y el proveedor.
- **Gestión de quejas y reclamaciones:** Bitner. (2022) La gestión de quejas y reclamaciones involucra la recepción, análisis y resolución de las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios, con el objetivo de mostrar al usuario que sus problemas son tomados en cuenta y tratados con respeto y profesionalismo. Estos conceptos son fundamentales para entender y optimizar la atención al usuario, ya que permiten a los proveedores ofrecer servicios de alta calidad, comunicarse de manera efectiva con los usuarios y manejarlas quejas y reclamaciones de manera eficiente y profesional.

2.3 Definición de términos básicos.

- **Acreditación:** Proceso por el cual una agencia independiente evalúa la calidad y la conformidad de un programa académico o institución educativa con estándares establecidos.
- **Alumno:** Estudiante matriculado en alguna carrera o programa académico de una institución educativa.
- **Autonomía:** Capacidad de una institución educativa para tomar decisiones y operar sin control directo de otro cuerpo o gobierno.
- **Bachillerato:** Nivel más alto de educación secundaria, generalmente equivalente a la última etapa obligatoria antes de ingresar a la educación superior.
- **Carrera:** Programa académico formal de estudio que culmina con un título universitario o profesional.
- **Cátedra:** Puesto docente permanente en una institución educativa, generalmente asociado a un departamento específico.
- **Claustro:** Asamblea de profesores y docentes de una institución educativa, reunidos para discutir y votar sobre temas académicos y administrativos.
- **Competencia:** En la atención al usuario en la Administración Pública, no se busca competir por la preferencia del usuario, ya que este tiene poca capacidad de elección al acudir a la oficina administrativa para resolver un asunto
- **Confidencialidad específica:** Aunque se manejan datos sensibles en la atención al cliente, no se menciona la necesidad de redactar una cláusula de confidencialidad específica para el contrato de la persona seleccionada

para un puesto.

- **Cooperación internacional:** Colaboración entre instituciones educativas de diferentes países para compartir conocimientos, recursos y experiencias.
- **Curso:** Unidad formativa de estudio que pertenece a un programa académico, generalmente llevada a cabo durante un semestre o cuatrimestre.
- **Decano:** Jefe de un departamento académico en una institución educativa, responsable de supervisar la calidad académica y administrativa de los programas y cursos.
- **Departamento:** División de una institución educativa dedicada a un área específica de estudio, generalmente encabezada por un decano.
- **Docente:** Profesor, instructor o maestro que imparte conocimientos y habilidades a los alumnos en una institución educativa.
- **Dirección Académica:** Departamento o división de una institución educativa responsable de la planificación, coordinación y supervisión de todos los programas académicos y cursos.
- **Egresado:** Persona que ha completado con éxito un programa académico y ha obtenido un título universitario o profesional.
- **Habilitación:** Proceso por el cual un profesional o instituto acredita la capacidad de un docente para enseñar determinado contenido o método pedagógico.
- **Instituto Técnico Superior (ITS):** Tipo de institución educativa que ofrece programas de nivel medio superior y superior, combinando formación académica y profesional.

- **Jurado:** Grupo de expertos designados para evaluar y aprobar la tesis o disertación final de un estudiante.
- **Matrícula:** Registro oficial de un alumno en un programa académico o curso en una institución educativa.
- **Mesa Directiva:** Junta directiva de una institución educativa, integrada por representantes de la comunidad académica, el consejo de administradores y el personal administrativo.
- **Programa académico:** Plan de estudio formal que define los objetivos, contenidos y métricas de evaluación de un curso o carrera en una institución educativa.
- **Rector:** Presidente o máximo dirigente de una institución educativa, responsable de la dirección general y la representación legal de la misma.
- **Semestre:** Período de tiempo corto en el que se desarrollan cursos o programas académicos en una institución educativa.
- **Vicerrector:** Vicepresidente o miembro del equipo directivo de una institución educativa, responsable de una área específica de la administración académica o de la vida estudiantil.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación.

3.1.1 Tipo de investigación.

Fue llevado a cabo, mediante el tipo de investigación aplicada, según diversos autores y expertos en el campo de la investigación, se destaca por su enfoque práctico y su orientación hacia la resolución de problemas concretos. Algunos autores relevantes que han abordado este tema son:

Lewin, K. (1947) Psicólogo alemán considerado uno de los pioneros en la investigación aplicada. Lewin enfatizó la importancia de combinar teoría y práctica para generar conocimiento útil y aplicable en situaciones reales.

Campbell, D. T. (1960) Destacado psicólogo y sociólogo estadounidense conocido por su trabajo en metodología de la investigación. Campbell abogó por la investigación aplicada como un medio para abordar problemas sociales y mejorar la toma de decisiones basada en evidencia.

Argyris, C. (1990) ha promovido la investigación aplicada como una herramienta para identificar y resolver problemas en entornos organizacionales, fomentando el aprendizaje y la mejora continua.

Weick, K. E. (1995) Destacado investigador en el campo de la psicología organizacional y la gestión del cambio. Weick ha abogado por la investigación aplicada como un medio para comprender y abordar los

desafíos complejos que enfrentan las organizaciones en un entorno dinámico.

3.1.2 Nivel de investigación.

El nivel de la investigación fue descriptivo.

Según Supo (2014) un especialista en diseño de estudios cuantitativos y cualitativos, el nivel de investigación descriptivo es uno de los tipos básicos de diseños de investigación. En este nivel, la investigadora o investigador buscan describir y entender los aspectos de los fenómenos de interés sin proponer hipótesis específicas sobre causalidad ni relaciones entre variables. La finalidad principal del nivel descriptivo es comprender mejor la situación actual y los patrones observables que surgen de ella, lo que puede ayudar a identificar posibles áreas para futuras investigaciones más profundizadas.

3.1.3. Diseño de investigación.

Según Sabino (2018) si la investigación tiene un diseño transversal y utiliza métodos correlacioncitas, entonces no se clasifica como experimento. Un experimento requiere condiciones controladas y manipulación deliberada de variables independientes con fines de medir sus efectos sobre las dependientes. Sin embargo, en un diseño transversal, solo se toman muestras al mismo tiempo y se analizan simultáneamente, lo que impide la manipulación de variables independientes y la asignación aleatoria de tratamientos.

Para determinar que la investigación es correlacional, debemos considerar que esta aproximación busca encontrar relaciones entre variables, pero no establece causalidades directas.

Los resultados de un estudio correlacional son útiles para generar hipótesis y guiar futuros estudios experimentales, pero no pueden demostrar causalidades definitivas.

Finalmente, la investigación sigue un diseño transversal y se empleó métodos correlacionales, porque, no se clasifica como experimento. Esto significa que no se cumplen todos los elementos fundamentales de un experimento, como la manipulación de variables independientes y la asignación aleatoria de tratamientos.

3.2.1. Población.

Para la población estuvo conformado por el personal del área de Administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali, habiendo alrededor de250 trabajadores.

Según Neuman, W. (2014), una población es el conjunto de todos los casos que concuerden con determinadas especificaciones.

3.2.2. Muestra.

La muestra, por otro lado, es una parte o subconjunto de la población. La muestra puede ser probabilística o no probabilística.

Muestreo.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). “Una muestra no probabilística es aquella en la que los elementos de la población no tienen una probabilidad conocida de ser seleccionados para formar parte de la muestra”. En este tipo de muestreo, los elementos no tienen una igual oportunidad de ser elegidos, lo que puede introducir sesgos en los resultados de la investigación.

Criterios de inclusión.

- Estudiantes de pregrado
- Estudiantes de posgrado
- Personal académico
- Personal administrativo.

Criterio de exclusión.

- Si un individuo ya ha sido incluido en otra muestra relacionada con el estudio, puede ser excluido para evitar duplicaciones y garantizar la independencia de las muestras.
- **Falta de elegibilidad**: Si un individuo no cumple con los criterios de elegibilidad especificados para el estudio, como la edad, el género, el nivel educativo, la condición de usuario activo de la universidad, entre otros, puede ser excluido de la muestra.
- **Condiciones de salud**: Si un individuo tiene condiciones de salud que podrían afectar su capacidad para participar en el estudio o para proporcionar respuestas válidas, como enfermedades mentales graves, discapacidades cognitivas, etc., puede ser excluido.
- **Participación no voluntaria**: Si un individuo no ha dado su consentimiento para participar en el estudio de manera voluntaria, debe ser excluido.
- **Datos incompletos o incorrectos**: Si un individuo proporciona datos incompletos o incorrectos que podrían afectar la validez de los resultados, puede ser excluido de la muestra.
- **Interferencia externa**: Si un individuo está sujeto a factores externos que podrían interferir con su participación o sus respuestas en el estudio, como presiones sociales, influencias externas, etc., puede ser excluido.

- **Incumplimiento del protocolo del estudio**: Si un individuo no sigue las instrucciones o el protocolo del estudio de manera adecuada, puede ser excluido para mantener la integridad de los datos.

Para esta investigación se contó con 67 trabajadores que sirvió de muestra y se utilizó el muestreo no probabilístico, ya que se seleccionó por conveniencia, es decir, se eligieron aquellos elementos que son más accesibles o fáciles de reclutar para el estudio.

3.2. Técnica e instrumento de la investigación.

La técnica se refiere al enfoque o método general utilizado para recopilar datos en una investigación. Es el procedimiento o la estrategia que se sigue para obtener la información deseada. En el caso del cuestionario, la técnica podría ser la entrevista estructurada, la encuesta por correo, la encuesta en línea, entre otros. Se utilizó la técnica de la encuesta, como señala Fraenkel (2021). “la técnica de la encuesta implica la formulación y administración de preguntas estructuradas, mientras que el instrumento del cuestionario es el medio utilizado para presentar esas preguntas a los participantes y registrar sus respuestas.

Se empleó dos guías de encuestas, como instrumento para ambas variables de estudio. La estructura consistió en preguntas cerradas, es decir, preguntas que ofrecen tres alternativas en una escala tipo Likert para que seleccionen una respuesta entre las opciones.

3.3. Procedimiento de recolección de datos

El procedimiento de los datos comenzó con:

- **Preparación de la encuesta:** Diseñar que se utilizarán en la encuesta,

asegurando que las preguntas sean claras, relevantes y estén alineadas con los objetivos de la investigación.

- **Selección de la muestra:** Definir el tamaño y la composición de la muestra de trabajadores que participarán en la encuesta, considerando criterios como la representatividad y la diversidad dentro del grupo.
- **Contacto con los participantes**: Establecer un plan para contactar a los trabajadores seleccionados e informarles sobre el propósito de la encuesta, así como garantizar su participación voluntaria y confidencialidad.
- **Aplicación de los cuestionarios:** Distribuir los cuestionarios a los trabajadores, ya sea en formato impreso o digital, y recopilar sus respuestas de manera organizada y sistemática.
- **Análisis de datos:** Una vez recopilados los datos, proceder con su análisis utilizando técnicas estadísticas apropiadas para identificar patrones, tendencias o relaciones significativas entre las variables de interés.
- **Interpretación de resultados:** Finalmente, interpretar los resultados obtenidos a partir del análisis de datos, extrayendo conclusiones relevantes que respondan a las preguntas de investigación planteadas.

3.4. Tratamiento de los datos.

Para el tratamiento de datos se utilizó el programa Excel y el SPSS, cuadrosestadísticos y gráficos.

3.5.1. Validación de instrumento

Según Fernández (2018) Para validar instrumentos de

investigación, particularmente cuestionarios, se utiliza el alfa de Cronbach (α), que es un índice de consistencia interna que evalúa la homogeneidad de los ítems dentro de una escala Y los rangos del alfa de Cronbach son:

- Ơ ≥ 0.9 = excelente
- 0.8 ≤ Ơ < 0,9 = buena
- 0.7 ≤ Ơ < 0,8 = aceptable
- 0.6 ≤ Ơ < 0,7 = cuestionable
- 0.5 ≤ Ơ < 0,6 = pobre
- Ơ < 0.5 = inaceptable

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis inferencial

Según Fernández (2018) “el análisis inferencial es una etapa de la investigación que se lleva a cabo después del análisis descriptivo” (Pag.87)

4.1.1.1. Análisis de fiabilidad

Tabla N^0 02. Estadística de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,735	20

Un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.735 se encuentra en el rango aceptable, pero sugiere una consistencia interna moderada entre los elementos de la escala.

4.1.1.2. Prueba de normalidad

4.1.1.3. Tabla N^0 03: *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	estadistico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Administración universitaria	,670	67	,000	,890	67	,000
Atención al usuario	,710	67	,000	,855	67	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Resultado: Los resultados de las pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov (KS) y Shapiro-Wilk para ambas variables: "Administración

Universitaria" y "Atención al Usuario". Se interpreta de la siguiente manera:

Para el grupo de "Administración Universitaria":

Estadístico de Kolmogorov-Smirnov: 0.670

Grados de libertad (gl): 67

Valor de significancia (Sig.): 0.000

Estadístico de Shapiro-Wilk: 0.890

Grados de libertad (gl): 67

Valor de significancia (Sig.): 0.000

Para el grupo de "Atención al Usuario":

Estadístico de Kolmogorov-Smirnov: 0.710

Grados de libertad (gl): 67

Valor de significancia (Sig.): 0.000

Estadístico de Shapiro-Wilk: 0.855

Grados de libertad (gl): 67

Valor de significancia (Sig.): 0.000

En ambos casos, los valores de significancia (Sig.) son iguales a 0.000, lo que indica que son estadísticamente significativos. Esto significa que se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede concluir que los datos en ambos grupos no siguen una distribución normal. La corrección de significación de Lilliefors es una corrección que se aplica a la prueba de Kolmogorov-Smirnov para ajustar la significancia cuando se sospecha que la muestra proviene de una población normal. Sin embargo, en este caso, los valores de significancia ya son muy bajos (menores que 0.05), lo que indica que las muestras no son normales, por lo que la corrección de Lilliefors no sería necesaria.

Tabla N^0 04. Interpretación de los rangos del Rho de Spearman.

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	correlación negativa media
-0.01 a -0.100	correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Tomado de Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018).

4.1.1.4. Prueba de Hipótesis

Hipótesis general

H1: Existe un vínculo significativo entre la administración universitaria y la calidad de atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali durante el año 2023.

H0: No existe un vínculo significativo entre la administración universitaria y la calidad de la atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali durante el año 2023.

Tabla N^0 05. Correlación de la variable X Administración universitaria y la variable Y Calidad de la atención.

		Variable X	Variable Y
Administración universitaria	Coeficiente de correlación	1,000	,549
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	67	67
Rho de Spearman Calidad de la atención	Coeficiente de correlación	,549	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	67	67

Resultado: La correlación de 0.549 indica un vínculo positivo moderado, lo que significa que existe un vínculo significativo entre la administración universitaria y la calidad de la atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali durante el año 2023, pero no es una relación perfecta. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis especifica Nº1

H1: Existe un vínculo significativo entre la administración universitaria y la calidad del servicio en atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali,2023

H0: No existe un vínculo significativo entre la administración universitaria y la calidad del servicio en atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali,2023

Tabla N^0 06: Correlación de la variable X administración universitaria y la dimensión Nº1 calidad del servicio

		Variable X	Dimensión Nº1
Administración Universitaria	Coeficiente de correlación	1,000	,680
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	67	67
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,680	1,000
Calidad del servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	67	67

Resultado: El coeficiente de correlación de Pearson entre "Administración Universitaria" y "Calidad del Servicio" es de 0.680.

Esto indica un vínculo positivo moderado entre la variable X y la dimensión Nº1. En otras palabras, existe una asociación moderada entre la administración universitaria y la calidad del servicio. El valor de significancia (Sig.) es menor que 0.05 (Sig. = 0.000), lo que indica que esta correlación es estadísticamente significativa.

Además, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman) también es 0.680, lo que indica un vinculo positiva fuerte y confirma la relación observada.

Interpretación bidireccional: El coeficiente de correlación de Pearson y el coeficiente de correlación de Spearman son simétricos y tienen los mismos valores, lo que indica que existe un vínculo bidireccional y consistente. entre "Administración Universitaria" y "Calidad del Servicio". Una mejor administración universitaria podría asociarse con una mayor calidad del servicio, y viceversa.

Hipótesis especifica Nº2

H2: Existe un vínculo significativo entre la administración universitaria y la comunicación efectiva en el área de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Ucayali, 2023.

H0: No existe un vínculo significativo entre la administración universitaria y la comunicación efectiva en el área de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Ucayali, 2023.

Tabla N^0 07: Correlación de la variable X administración universitaria y la dimensión Nº2 Comunicación efectiva

		Variable X	Dimensión Nº2
Administración Universitaria	Coeficiente de correlación	1,000	,233
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	67	67
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,233	1,000
Comunicación efectiva	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	67	67

Resultado: Estos resultados muestran las correlaciones entre la Variable X y la dimensión Nº2, evaluadas en una muestra de 67 casos. El coeficiente de correlación de Pearson es de 0. 233.Esto indica un vínculo positivo débil. En otras palabras, hay una asociación débil.

El valor de significancia (Sig.) es menor que 0.05 (Sig. = 0.000), lo que indica que existe un vínculo estadísticamente significativa. Además, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman) también es 0.233, lo que indica un vínculo positivo débil y confirma la relación observada.

Interpretación bidireccional: El coeficiente de correlación de Pearson y el coeficiente de correlación de Spearman son simétricos y tienen los mismos valores, lo que indica que el vínculo es bidireccional y consistente.

En resumen, estos resultados sugieren que existe un vínculo débil pero significativa entre la administración universitaria y la comunicación efectiva. Aunque la correlación es débil, sigue siendo estadísticamente significativa.

Hipótesis especifica Nº3

H3: Existe un vínculo significativo entre la administración universitaria y la gestión de quejas y reclamaciones en la atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali,2023.

H0: No existe un vínculo significativo entre la administración universitaria y la gestión de quejas y reclamaciones en la atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali,2023.

Tabla N^0 08. Correlación de la variable administración universitaria y la dimensión Nº3 gestión de quejas y reclamaciones

		Variable X	Dimensión Nº3
Administración Universitaria	Coeficiente de correlación	1,000	,653
Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	67	67
Gestion de quejas y reclamaciones	Coeficiente de correlación	,653	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	67	67

Resultado: Estos resultados muestran las correlaciones entre: "Administración Universitaria" y " la Dimension Nº 3, evaluadas en una muestra de 67 casos. El coeficiente de correlación de Pearson entre "Administración Universitaria" y "Gestión de Quejas y Reclamaciones" es de 0.653. Esto indica un vínculo positivo moderado. En otras palabras, hay una asociación moderada entre la administración universitaria y la gestión de quejas y reclamaciones.

El valor de significancia (Sig.) es menor que 0.05 (Sig. = 0.000), lo que

indica que este vínculo es estadísticamente significativa.

Además, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman) también es 0.653, lo que indica un vínculo positivo moderado y confirma la relación observada.

Interpretación bidireccional: El coeficiente de correlación de Pearson y el coeficiente de correlación de Spearman son simétricos y tienen los mismos valores, lo que indica que el vínculo es bidireccional y consistente. Entre "Administración Universitaria" y "Gestión de Quejas y Reclamaciones"

En resumen, estos resultados sugieren que existe un vínculo moderado y significativo entre la administración universitaria y la gestión de quejas y reclamaciones en el contexto estudiado. Una mejor administración universitaria podría estar asociada con una gestión más efectiva de quejas y reclamaciones, y viceversa, aunque la asociación no es tan fuerte como en otros casos.

Análisis descriptivo.

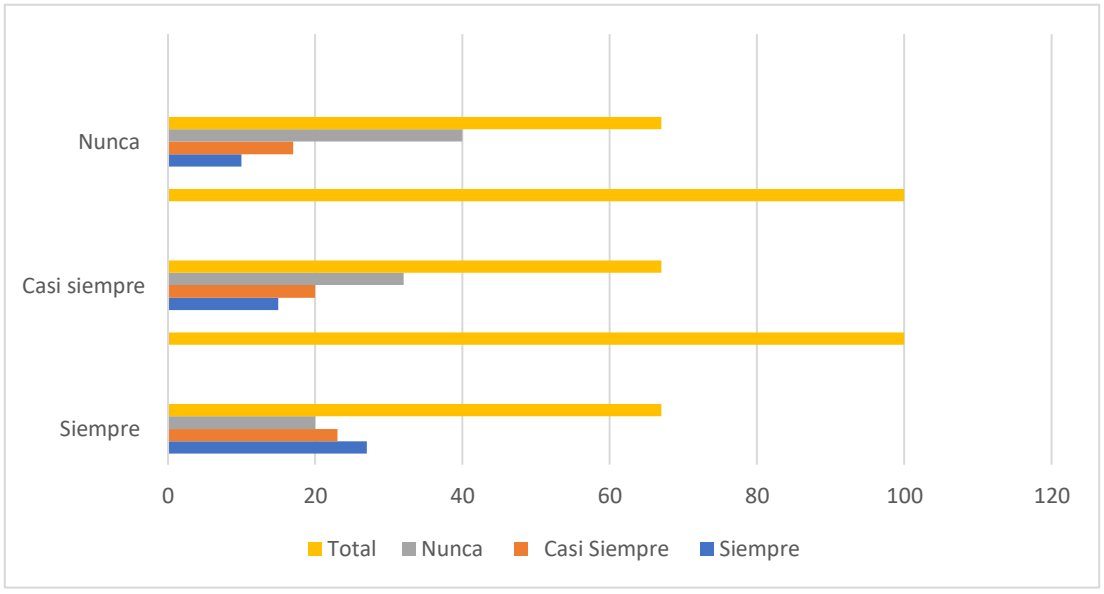
Resultados obtenidos la administración universitaria y su vínculo con la excelencia en atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali en 2023

Tabla Nª 09. Resultados obtenidos la administración universitaria y su vínculo con la excelencia en atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali en 2023.

Atención al usuario	Administración universitaria					
	Siempre		Casi siempre		Nunca	
	N	%	N	%	N	%
Siempre	27	40.2	15	22.3	10	14.9
Casi Siempre	23	34.2	20	29.8	17	25.3
Nunca	20	29.8	32	47.7	40	59.7
Total	**67**	**100**	**67**	**100**	**67**	**100.0**

Fuente: Extraído del cuestionario.

Figura N° 04. Percepción de la atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali.



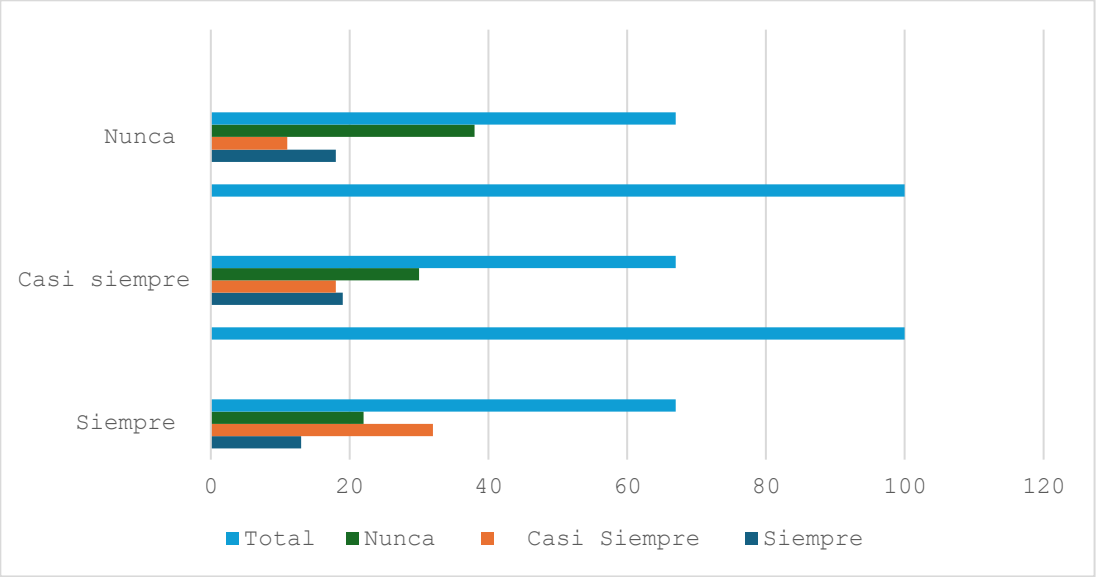
La figura y la tabla, muestra los resultados de una encuesta sobre la percepción de la atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali en 2023, en relación con la administración universitaria. Los datos revelan que el 40.2% de los encuestados indicaron que reciben atención siempre, mientras

que el 22.3% respondieron "casi siempre". Sin embargo, el 14.9% afirmaron que nunca la reciben. En cuanto a la administración universitaria, el 34.2% de los encuestados consideran que siempre está vinculada con la excelencia en la atención al usuario, mientras que el 29.8% respondieron "casi siempre". Por otro lado, el 59.7% indicaron que nunca están vinculados con la excelencia en la atención al usuario. Estos resultados sugieren que hay áreas de mejora en la administración universitaria para garantizar una atención al usuario más satisfactoria en la universidad.

Tabla Nª 10. Resultados obtenidos entre la variable administración tributaria y la dimensión Nº1 Calidad de servicio

Calidad de servicio	Administración universitaria					
	Siempre		Casi siempre		Nunca	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Siempre	13	19.4	19	28.3	18	26.8
Casi Siempre	32	47.7	18	26.8	11	16.4
Nunca	22	32.8	30	44.7	38	56.7
Total	67	100	67	100	67	100.0

Figura N° 05. Percepción de la calidad de servicio en relación con la administración tributaria.

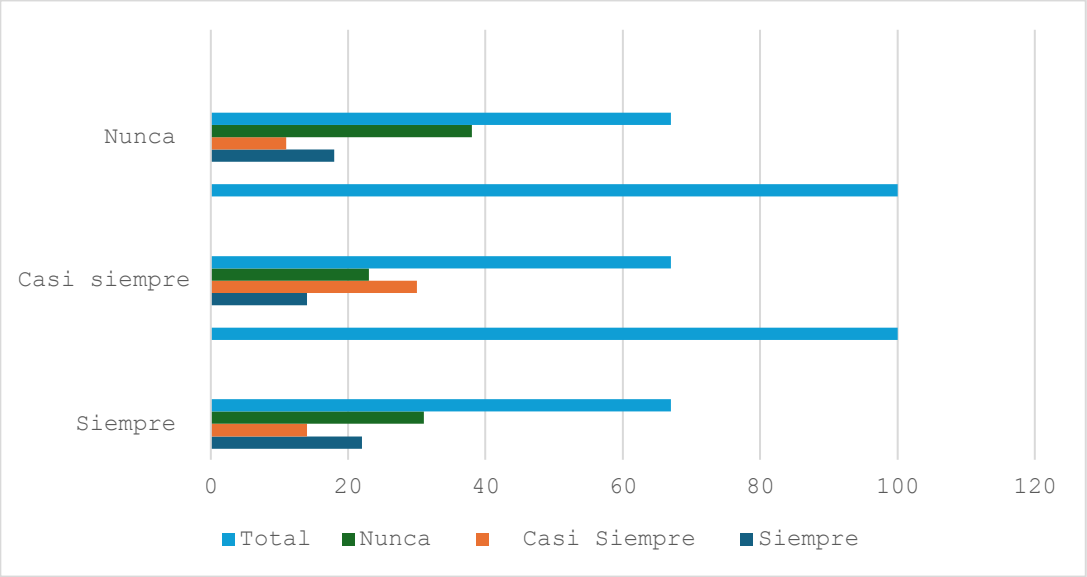


La figura y la tabla muestran los resultados de una encuesta que examina la percepción de la calidad de servicio en relación con la administración tributaria. Los datos revelan que el 19.4% de los encuestados consideran que reciben siempre un servicio de calidad, mientras que el 28.3% respondieron "casi siempre". Sin embargo, el 26.8% afirmaron que nunca reciben un servicio de calidad. En cuanto a la administración tributaria, el 47.7% de los encuestados consideran que siempre está vinculada con la calidad de servicio, mientras que el 26.8% respondieron "casi siempre". Por otro lado, el 56.7% indicaron que nunca está vinculada con la calidad de servicio. Estos resultados sugieren que hay áreas de mejora en la administración tributaria para garantizar una calidad de servicio más satisfactoria para los usuarios

Tabla Nª 11. Resultados obtenidos entre la variable administración tributaria y la dimensión Nº2 Comunicación efectiva.

Calidad de servicio	Administración universitaria					
	Siempre		Casi siempre		Nunca	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Siempre	22	32.8	14	20.8	18	26.8
Casi Siempre	14	20.8	30	44.7	11	16.4
Nunca	31	46.2	23	34.3	38	56.7
Total	67	100	67	100	67	100.0

Figura N° 06. Percepción de la comunicación efectiva en relación con la administración tributaria en una entidad específica



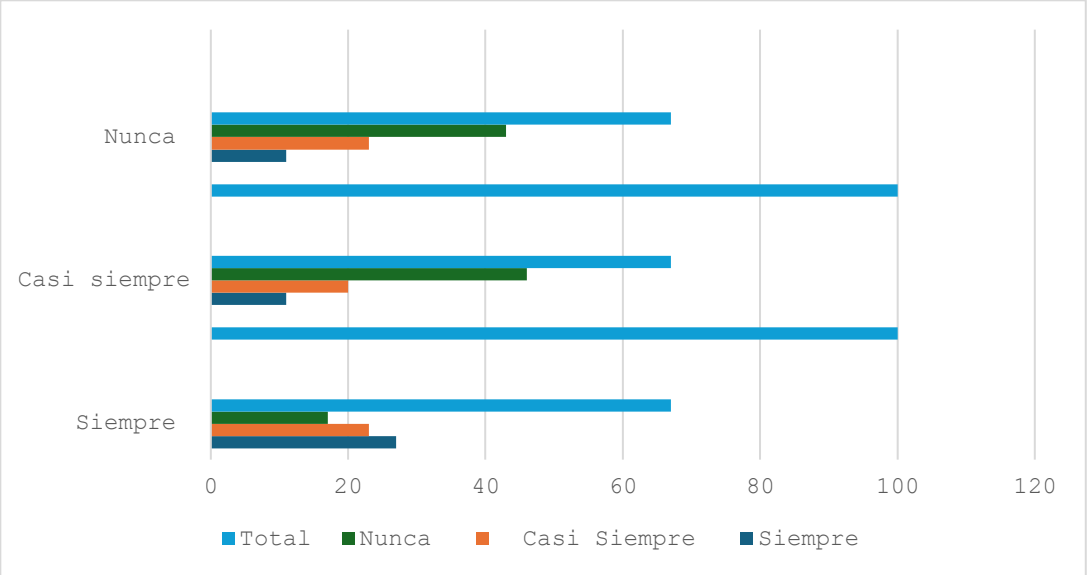
La figura y la tabla presentan los resultados de una encuesta que examina la percepción de la comunicación efectiva en relación con la administración tributaria en una entidad específica. Los datos muestran que el 32.8% de los encuestados consideran que reciben siempre una comunicación efectiva, mientras que el 20.8% respondieron "casi siempre". Sin embargo, el

26.8% afirmaron que nunca reciben una comunicación efectiva. En cuanto a la administración tributaria, el 20.8% de los encuestados consideran que siempre está vinculada con la comunicación efectiva, mientras que el 44.7% respondieron "casi siempre". Por otro lado, el 56.7% indicaron que nunca está vinculada con la comunicación efectiva. Estos resultados sugieren que hay áreas de mejora en la administración tributaria para garantizar una comunicación efectiva con los usuarios.

Tabla Nª 11. Resultados obtenidos entre la variable administración tributaria y la dimensión Nº3 Gestión de quejas y reclamaciones.

Gestion de quejas y reclamaciones	Administración universitaria					
	Siempre		Casi siempre		Nunca	
	N	%	N	%	N	%
Siempre	27	40.2	11	16.4	11	16.4
Casi Siempre	23	34.3	20	29.8	23	34.3
Nunca	17	25.3	46	68.6	43	64.1
Total	67	100	67	100	67	100.0

Figura N° 07. Percepción de la gestión de quejas y reclamaciones en relación con la administración tributaria en una entidad específica



La figura y la tabla presentan los resultados de una encuesta que evalúa la percepción de la gestión de quejas y reclamaciones en relación con la administración tributaria en una entidad específica. Los datos muestran que el 40.2% de los encuestados consideran que la gestión de quejas y reclamaciones es siempre efectiva, mientras que el 16.4% respondieron "casi siempre". Sin embargo, el 16.4% afirmaron que nunca es efectiva. En cuanto a la administración tributaria, el 34.3% de los encuestados consideran que siempre está vinculada con una buena gestión de quejas y reclamaciones, mientras que el 29.8% respondieron "casi siempre". Por otro lado, el 64.1% indicaron que nunca está vinculada con una buena gestión de quejas y reclamaciones. Estos resultados sugieren que hay áreas de mejora en la administración tributaria para garantizar una gestión efectiva de quejas y reclamaciones por parte de los usuarios.

4.2. Discusión

La percepción de la atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali y su relación con la administración universitaria es un aspecto crucial para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos. Los resultados obtenidos de la encuesta revelan varias tendencias importantes que merecen ser discutidas.

En primer lugar, los datos muestran que una parte significativa de los encuestados (40.2%) indica que reciben atención siempre, lo que sugiere que hay una proporción considerable de usuarios satisfechos con la atención que reciben por parte de la administración universitaria. Sin embargo, es preocupante observar que un 14.9% afirmaron que nunca la reciben, lo que indica la existencia de problemas en la prestación de servicios.

Por otro lado, al analizar la percepción sobre la excelencia en la atención al usuario en relación con la administración universitaria, los resultados muestran una discrepancia significativa entre la percepción de los usuarios y la realidad percibida. Aunque el 34.2% considera que siempre está vinculada con la excelencia en la atención al usuario, una mayoría abrumadora (59.7%) indica que nunca está vinculada con la excelencia en este aspecto. Esta discrepancia subraya la importancia de abordar las preocupaciones y mejorar la calidad de la atención al usuario por parte de la administración universitaria.

En cuanto a la calidad de servicio, los resultados también son mixtos. Si bien un porcentaje significativo de encuestados (19.4%) considera que siempre recibe un servicio de calidad, una cantidad considerable (26.8%) indica que nunca lo recibe. Esta discrepancia sugiere la necesidad de mejorar

los procesos y procedimientos relacionados con la prestación de servicios por parte de la administración universitaria.

En relación con la comunicación efectiva, los resultados muestran que una proporción considerable de encuestados percibe deficiencias en este aspecto por parte de la administración tributaria. La falta de comunicación efectiva puede afectar negativamente la experiencia del usuario y generar insatisfacción.

Finalmente, en cuanto a la gestión de quejas y reclamaciones, los resultados indican que una parte significativa de los encuestados percibe deficiencias en este aspecto por parte de la administración tributaria. Esto sugiere la necesidad de implementar procesos más efectivos para manejar las quejas y reclamaciones de los usuarios y garantizar una experiencia satisfactoria.

En conclusión, los resultados del cuestionario, señalan áreas de mejora importantes en la administración universitaria, particularmente en lo que respecta a la atención al usuario, la calidad de servicio, la comunicación efectiva y la gestión de quejas y reclamaciones. Estos hallazgos pueden servir como base para implementar mejoras en los procesos y procedimientos administrativos con el objetivo de garantizar una experiencia satisfactoria para los usuarios en la Universidad Nacional de Ucayali.

CONCLUSIONES

- Objetivo general, la presente investigación tiene como objetivo principal determinar el impacto de la administración universitaria en la calidad de la atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali durante el año 2023. Para lograr este objetivo, se plantearon los siguientes objetivos específicos Determinar el impacto de la administración universitaria en la calidad del servicio en atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali en 2023, evaluar el impacto de la administración universitaria en el área de Recursos Humanos en la atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali en 2023, analizar el impacto de la administración universitaria en la gestión de quejas y reclamaciones en la atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali en 2023, los resultados obtenidos en relación con estos objetivos proporcionan información valiosa sobre la percepción de los usuarios respecto a la calidad de la atención recibida y cómo la administración universitaria influye en este aspecto.
- Objetivo específico N° 01, Calidad del servicio: Los datos revelan que si bien hay una proporción considerable de encuestados que consideran que reciben siempre o casi siempre un servicio de calidad, también existe una parte significativa que indica que nunca lo reciben. Esto sugiere que la administración universitaria puede mejorar sus procesos y procedimientos para garantizar una experiencia más satisfactoria para los usuarios.
- Objetivo específico N° 02, área de Recursos Humanos: Aunque los datos específicos sobre este aspecto no se proporcionaron en las tablas anteriores, sería importante explorar cómo la gestión de recursos

humanos afecta la calidad de la atención al usuario. Esto podría incluir aspectos como la capacitación del personal, la satisfacción laboral y la disponibilidad de recursos humanos para atender las necesidades de los usuarios.

- Objetivo específico N° 03, gestión de quejas y reclamaciones: Los resultados muestran que una parte considerable de los encuestados percibe deficiencias en la gestión de quejas y reclamaciones por parte de la administración universitaria. Esta área es crucial para garantizar la satisfacción y la confianza de los usuarios, por lo que la administración debería prestar especial atención a mejorar sus procesos en este aspecto.

RECOMENDACIONES

- Basándonos en los resultados y la discusión anterior, se pueden proponer las siguientes recomendaciones finales para mejorar la calidad de la atención al usuario y fortalecer la administración universitaria en la Universidad Nacional de Ucayali:
- **Mejorar la capacitación del personal:** Implementar programas de capacitación para el personal administrativo y de atención al usuario, con el objetivo de mejorar sus habilidades de comunicación, servicio al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.
- **Establecer canales de comunicación efectiva:** Desarrollar canales de comunicación claros y efectivos entre la administración universitaria y los usuarios, utilizando herramientas como correos electrónicos, plataformas en línea y reuniones regulares para mantener a los usuarios informados sobre los servicios y procesos administrativos.
- **Fortalecer la gestión de quejas y reclamaciones:** Implementar procesos más eficientes y transparentes para la gestión de quejas y reclamaciones de los usuarios, asegurando una respuesta oportuna y adecuada a sus inquietudes y problemas.
- **Promover una cultura de servicio al usuario:** Fomentar una cultura organizacional centrada en el usuario, donde todos los miembros del personal estén comprometidos a brindar un servicio de calidad y a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios en todas las interacciones.
- **Realizar evaluaciones periódicas:** Realizar evaluaciones periódicas de la satisfacción del usuario y utilizar los resultados para identificar áreas de

mejora y desarrollar planes de acción concretos para abordar las preocupaciones y necesidades de los usuarios.

- **Involucrar a la comunidad universitaria:** Fomentar la participación activa de la comunidad universitaria en la toma de decisiones y la mejora continua de los servicios, a través de la creación de comités o grupos de trabajo que incluyan representantes de estudiantes, profesores, personal administrativo y otros grupos de interés.
- **Implementar sistemas de retroalimentación:** Establecer sistemas formales de retroalimentación donde los usuarios puedan proporcionar comentarios y sugerencias sobre los servicios y procesos administrativos, y asegurar que se tomen medidas para abordar las áreas de mejora identificadas.
- Al implementar estas recomendaciones, la Universidad Nacional de Ucayali puede fortalecer su administración universitaria y mejorar la calidad de la atención al usuario, lo que contribuirá a una experiencia más satisfactoria para todos los miembros de la comunidad universitaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ángel, M., & Oscar, E. (2017) La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. Universidad César Vallejo.

Argyris, C. (1990). Superando las defensas organizacionales: Facilitando el aprendizaje organizacional. Allyn & Bacon.

Bao, C. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. Gaceta Científica.

Bitner. (2022). El encuentro de servicio: Diagnóstico de incidentes favorables y desfavorables. Revista de Marketing.

Brewer, G. (2023). Evaluación y predicción del desempeño organizacional en agencias federales. Revista de Investigación y Teoría en Administración Pública.

Cabarcas, D. & Contreras, J. (2019). Evaluación del desempeño docente y su relación con las dimensiones del índice sintético de calidad educativa en instituciones públicas del Distrito de Barranquilla. Universidad de la Costa.

Cavassa, C. (2023). La gestión administrativa en las instituciones educativas. Editorial Limusa.

Charmaz, K. (2023). Administración universitaria y su vínculo con las universidades de Latinoamérica. Grupo Editorial IB, C.A.

Campbell, D. T. (1960). Variación ciega y retención selectiva en el pensamiento creativo y en otros procesos de conocimiento. Revisión Psicológica, 67(6), 380-400.

Chiavenato (2009) Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (10ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Clark, B. (2023). Creando Universidades Emprendedoras: Trayectorias Organizacionales de Transformación. Pergamon.

Creswell, J. (2023). Investigación cualitativa y diseño de investigación: Choosing among five approaches. Grupo Editorial IB, C.A.

Davis, J. (2023). Comunicación efectiva en las organizaciones. Oxford University Press.

Denzin, N. (2022). Manual de investigación cualitativa. Grupo Editorial IB, C.A.

Díaz, J. (2023). El potencial de la gamificación aplicado al ámbito educativo. Universidad de Sevilla.

Díaz, E., & León, M. (2022) Gestión administrativa y comercial en restauración. Ediciones Paraninfo.

Fernández (2018) Metodología de la investigación científica.

Fraenkel (2021). Cómo diseñar y evaluar la investigación en educación. McGraw-Hill Education.

Fayol, H. (2012). General and Industrial Management. En Bruner, A. (2022). Clima organizacional (p. 43). Venus.

García, M & López, R (2020) Gestión de Recursos Humanos en Instituciones Educativas. Ediciones Académicas.

Grönroos, C. (2023) Un modelo de calidad de servicio y sus implicaciones en marketing. European Journal of Marketing.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). Metodología de la investigación (7a ed.). McGraw-Hill Education.

Huamán, M., & Vargas, R. (2019). Problemática de la gestión administrativa

en el Perú: Una revisión crítica. Revista de Investigación en Gestión Administrativa.

Inquilla, M. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano - Puno -Perú 2017.

Jones, S., & Smith, K. (2019) Infrastructure Development: Challenges and Opportunities. Cambridge University Press.

Kezar, A. (2018) How Colleges Change: Understanding, Leading and Enacting Change.

Kotler (2020) Dirección de marketing: Análisis, planeación, implementación y control (Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control)

Ley General de Educación (Ley N° 28044) Establece las normas generales para regular el servicio educativo en el país

Leedy, P. (2019). Investigación práctica: Planificación y diseño.Pearson

Leslie, D., & Rhoades, G. (2019). El Jefe de Departamento como Líder Académico. Jossey-Bass.

Lewin, K. (1947). Frontiers in group dynamics: Concept, method, and reality in social science; social equilibria and social change. Human Relations, 1(1), 5-41.

López (2020) Calidad en la atención al Usuario en la Universidad Nacional de Educacion Lima -Peru.

Maslow, A. H. (1943). Teoría de la Motivación Humana Psychological Review, 50(4), 370-396.

Martínez, P. (2021) Relaciones Interinstitucionales:Estrategias para el Éxito.Editorial Universitaria

Meléndez, J.& Bardales, J..(2020) Satisfacción laboral en la gestión

administrativa.Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar

Nano, R.& Rodolfo, F.(2017)Inteligencia de negocios en la mejora dela gestión administrativa.Universidad César Vallejo

Neuman, W. (2014) Métodos de investigación social: Enfoques cualitativos cuantitativos. Pearson Educación

Parasuraman, A. (2021) SERVQUAL:A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.Journal of Retailing

Pérez, F. (2020) Retosy oportunidades dela gestión administrativaen el contexto peruano actual.Gestión Pública

Sabino (2018) Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa para definir la población y muestra de un estudio.

Serres, M. (1990). El contrato natural. Anagrama.

Supo (2014) Metodología de la investigación Tomo XX Ed.Nvarrete.Peru.

Tejada M. (2022), Universidad Técnica de Bababahoyo;Peña Galeas,M.;Cedeño Abril,E.J.;Chang Muñoz,W.L.;Universidad Técnica de Babahoyo;Universidad Técnica de Babahoyo;Universidad Técnica de Babahoyo(2016)Gestión administrativay su incidenciaenla rentabilidady calidadde los servicios alos usuariosde unainstitución educativa.Journal of Science and Research

Weber M. (1978). Economía y sociedad: Esbozo de sociología comprensiva (Vol. 1).

Weick, K. E. (1995)Marketing 4.0: Moving from Traditional to Digital" Sage Publications.

ANEXOS

Anexo N^0 1

Matriz de consistencia

Variables	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DIMENCIONES
Administración universitaria	**Problema general** ¿Cuál es el vínculo de la administración universitaria con la excelencia en la atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali durante el año 2023? **Problemas específicos** ¿Cuál es el vínculo de la administración universitaria con la calidad del servicio en atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali, 2023? ¿Cuál es el vínculo de la administración universitaria con la comunicación efectiva en el área de recursos humanos en la atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali, 2023? ¿Cuál es el vínculo de la administración universitaria con la gestión de quejas y reclamaciones en la atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali, 2023?	**Objetivo general** Determinar el vínculo de la administración universitaria con la calidad de la atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali durante el año 2023. **Objetivos específicos** Determinar el vínculo de la administración universitaria con la calidad del servicio en atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali,2023 Determinar el vínculo de la administración universitaria con la comunicación efectiva en el área de recursos humanos en la atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali, 2023. Determinar el vínculo de la administración universitaria en la gestión de quejas y reclamaciones en la atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali, 2023.	**Hipótesis general** Existe un vínculo significativo entre la administración universitaria y la calidad de la atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali durante el año 2023. **Hipótesis especifico** Existe un vínculo significativo entre la administración universitaria y la calidad del servicio en atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali, 2023 Existe un vínculo significativo entre la administración universitaria y la comunicación efectiva en el área de recursos humanos en la atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali, 2023. Existe un vínculo significativo entre la administración universitaria y la gestión de quejas y reclamaciones en la atención al usuario en la Universidad Nacional de Ucayali, 2023.	• Gestión académica • Recursos humanos Infraestructura y recursos • Relaciones interinstitucionales y externas • Financiamiento y planeamiento presupuestario • Calidad del servicio • Comunicación efectiva • Gestión de quejas y reclamaciones
Atención al usuario				

Anexo N° 2

Encuesta para la administración universitaria

Instrucciones: Estimados, la presente encuesta tiene como propósito de recopilar información relevante sobre la administración universitaria. Durante el periodo 2023. Leer detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo un (X).

Dónde: Nunca = 1, Casi siempre =2, Siempre = 3

N°	ITEMS	1	2	3
	Dimensión 1: Gestion académica			
1	¿Cómo calificaría la eficiencia en la gestión de matrículas y trámites académicos?			
2	¿Considera que la planificación de los programas académicos es adecuada?			
3	¿Ha recibido suficiente orientación académica por parte de la institución?			
4	¿Cómo evaluaría la disponibilidad de recursos didácticos para el aprendizaje?			
	Dimensión 2: Recursos humanos			
5	¿Cómo calificaría el ambiente laboral en la institución?			
6	¿Cómo evaluaría la efectividad de los programas de capacitación y desarrollo profesional ofrecidos por la institución para mejorar las habilidades y competencias del personal?"			
7	¿Ha recibido capacitación adecuada para desempeñar sus funciones?			
8	¿Considera que se promueve el desarrollo profesional y personal del personal?			
	Dimensión 3: Infraestructura y recursos materiales:			
9	¿Cómo evaluaría el estado de las instalaciones físicas de la institución?			
10	¿Qué tan satisfecho/a está usted con la calidad y disponibilidad de las instalaciones físicas y los recursos materiales (como laboratorios, bibliotecas, equipos, etc.) proporcionados por la institución para apoyar su trabajo o estudio?			
11	¿Considera que los recursos materiales disponibles son adecuados para sus necesidades?			
12	¿Ha experimentado algún problema relacionado con la infraestructura de la institución?			
	Dimensión 4: Relaciones interinstitucionales y externas			

13	¿Cómo calificaría la colaboración entre su institución y otras entidades académicas?			
14	¿Cómo calificaría la colaboración y el trabajo en red de nuestra institución con otras organizaciones o instituciones externas para promover actividades académicas, de investigación o de servicio a la comunidad?			
15	¿Ha participado en proyectos o actividades en colaboración con otras instituciones?			
16	¿Considera que la institución mantiene buenas relaciones con la comunidad externa?			
	Dimensión 5: Financiamiento y planeamiento presupuestario			
17	¿Observó transparencia en el uso de los recursos financieros de la institución?			
18	¿Observó transparencia y eficiencia en la asignación y gestión de los recursos financieros de nuestra institución para apoyar sus actividades académicas y administrativas?			
19	¿Considera que se asignan recursos adecuados para cubrir las necesidades de la institución?			
20	¿Ha tenido alguna experiencia con restricciones financieras que hayan afectado su trabajo o estudio?			

Anexo N°3

Encuesta para la atención al usuario

Instrucciones:

Estimados, la presente encuesta tiene como propósito de recopilar información relevante sobre la administración universitaria. Durante el periodo 2023. Leer detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo un (X).

Dónde: Nunca = 1, Casi siempre =2, Siempre = 3

N°	ITEMS	1	2	3
	Dimensión 1: Calidad del servicio			
1	¿Existe amabilidad y cortesía del personal administrativo de la Unu, en sus interacciones con usted?			
2	¿Considera que los servicios ofrecidos por la institución cumplen con sus expectativas?			
3	¿Ha experimentado algún problema o inconveniente al utilizar los servicios de la institución?			
4	¿Recibe una atención rápida y eficiente cuando solicita algún servicio?			
5	¿Observó limpieza y mantenimiento de las instalaciones de la Universidad Nacional de Ucayali?			
6	¿Ha recibido alguna capacitación o información sobre los servicios disponibles en la institución?			
7	¿Recibió calidad de servicio?			
	Dimensión 2: Comunicación efectiva			
8	¿Recibe información clara y oportuna sobre los eventos y actividades de la institución?			
9	¿Considera que la comunicación interna en la institución es efectiva?			
10	¿Ha tenido alguna experiencia de falta de comunicación que haya afectado su experiencia en la institución?			
11	¿Recibe respuestas claras y completas a sus consultas y preguntas?			

12	¿Recibió accesibilidad de la información sobre los servicios y procedimientos de la institución?			
13	¿Se siente escuchado y comprendido por el personal cuando plantea alguna inquietud o pregunta?			
	Dimensión 3: Gestión de quejas y reclamaciones			
14	¿Ha tenido alguna experiencia de presentar una queja o reclamación a la institución?			
15	¿Recibió una respuesta satisfactoria y oportuna a su queja o reclamación?			
16	¿Observó el proceso de presentación y seguimiento de quejas y reclamaciones en la institución?			
17	¿Se siente seguro/a de que sus quejas o reclamaciones son tratadas de manera confidencial?			
18	¿Ha notado mejoras en los servicios de la institución como resultado de presentar una queja o reclamación?			
19	¿Considera que la institución brinda suficiente información sobre cómo presentar quejas o reclamaciones?			
20	¿Manifiesta confianza en la capacidad de la institución para manejar eficazmente las quejas y reclamaciones de los usuarios?			