UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

SISTEMA DE GESTION ACADÉMICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIRECCIÓN DE ASUNTOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI EN EL PERIODO MARZO-ABRIL 2024.

Tesis para optar el grado académico de

MAESTRO EN GESTIÓN PUBLICA

RAQUEL NATALIA RUIZ VARGAS

Pucallpa – Perú

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO N° 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 11:00 horas, del día 12 de JULIO, ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dr. MANUEL ROCHA GONZALES ..... Presidente
Dr. LINCOLN FRITZ CACHAY REYES ..... Secretario
Mg. ARTURO JUPANQUI VILLANUEVA ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en GESTION PUBLICA ..... Mención:

Don(ña) RAQUEL NATALIA RUIZ VARGAS ,

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

"SISTEMA DE GESTION ACADEMICA Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LA DIRECCION DE ASUNTOS ACADEMICOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI EN EL PERIODO MARZO - ABRIL 2024

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

a) Presentación personal.
b) Exposición: El problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....
.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de...DIECISEIS...(16)
Equivalente a .....APROBADO....., por lo que se recomienda .....
(aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las..12:00.. horas del ..12.. de .....JULIO..... del 20..24

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

N° **V/0315-2024**.

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

"**SISTEMA DE GESTIÓN ACADÉMICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIRECCIÓN DE ASUNTOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI EN EL PERIODO MARZO-ABRIL 2024**"

Autor(es)	:	**RUIZ VARGAS, RAQUEL NATALIA**
Escuela	:	**POSGRADO**
Maestría	:	**GESTIÓN PÚBLICA.**
Asesor(a)	:	**Mg. RUÍZ SOLSOL, LUIS ENRIQUE**

Presenta un **porcentaje de similitud de 3%,** 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: 01/07/2024

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, Raquel Natalia Ruiz Vargas

Autor de la tesis titulada: "Sistema de gestión académica y optimización del usuario en la Dirección General de Registro y Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el Periodo Marzo-Abril 2022"

Sustentada el año 2024

Asesor(a): M.C. Luis Enrique Ruiz Salsa

Escuela de Posgrado

Maestría: Gestión Pública

Mención:

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: 12 / 07 / 2024

Email: raquel_ruiz@unu.edu.pe Firma:

Teléfono: 950052564 DNI: 00107769

DEDICATORIA

A mis padres por brindarme su cariño y apoyo constante durante mis años de estudiante.

A mi esposo y mi hija por su amor y cariño durante mi vida académica.

A mis hermanos, por su cariño y amor fraternal.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento va dirigido a las diferentes personas que contribuyeron con mi formación profesional y con el presente trabajo de investigación:

A los docentes de escuela de Post grado de la UNU maestría en Gestión Pública, por brindarme la formación académica.

M.C. Mg. Luis Enrique Ruiz Solsol, por brindarme su apoyó desinteresado como asesor en la elaboración y culminación de mi tesis.

A los especialistas por apoyarme en la validación de mi instrumento de investigación: Mg. Lizeth Ríos Floriano, Dr. Manuel Rocha Panduro, Mg. Francisco Rengifo Silva

A mis amigos, compañeros de trabajo y compañeros de estudios, con quienes compartí vivencias y gratas experiencias, durante mis años de estudio.

RESUMEN

La investigación tiene por objetivo Determinar la relación del sistema de gestión académica y la satisfacción del usuario en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo Marzo – abril 2024. La investigación es no experimental descriptivo. Con una población 7431 y una muestra de 140, utilizamos la encuesta como herramienta de investigación, donde evaluamos el sistema de gestión académica y la satisfacción del usuario de la Dirección de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali. Los resultados que se obtuvo fue p-valor 0.00 < 0.05 y al realizar el Rho Spearman se determinó Rho = ,339. Concluyendo concluye que esta relación es positiva media por lo que se acepta la hipótesis general.

Palabras claves: Gestión académica, Satisfacción del usuario, Calidad de atención

ABSTRACT

The objective of the research is to determine the relationship of the academic management system and user satisfaction in the direction of academic affairs of the National University of Ucayali in the period March - April 2024. The research is non-experimental and descriptive. With a population of 7,431 and a sample of 140, we used the survey as a research tool, where we evaluated the academic management system and user satisfaction of the Directorate of Academic Affairs of the National University of Ucayali. The results obtained were p-value 0.00 < 0.05 and when performing the Rho Spearman, Rho = .339 was determined. Concluding, it concludes that this relationship is medium positive, so the general hypothesis is accepted.

Keywords: Academic management, User satisfaction, Quality of care.

INTRODUCCION

La investigación sobre el sistema de gestión académica y la satisfacción del usuario de la Dirección de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali, 2024, busca analizar, describir y mostrar la forma de pensar de los usuarios del alumnado en general, docentes y personales administrativos. También dar a conocer como perciben el funcionamiento y servicios de dicha área, y cómo influye en la imagen y reputación de nuestra área, así como de nuestra institución

Para mejorar los servicios, procedimientos y funcionamiento de nuestra dirección, debemos hacer un análisis a partir de un diagnóstico de la situación de la atención al usuario enfocado hacia un servicio de calidad y excelencia. Así también, la calidad de los servicios académicos y administrativos depende mucho del entendimiento y compromiso institucional, puesto que todo depende de la predisposición de mejorar para satisfacer a todos aquellos que demanden nuestros servicios

La investigación lo he dividido en capítulos de acuerdo con las disposiciones contenidas en el Reglamento de la Escuela de Posgrado, y es de la siguiente manera:

Capítulo I: se describe el problema de la investigación, así como la pregunta general y específico, se plantearon los objetivos generales y específicos, así como también se implementaron las variables en estudios; además la justificación e importancia de la investigación, hipótesis. Capítulo II: Contiene el marco teórico, considerando antecedentes internacionales y nacionales, en el que se incorporaron investigaciones relacionadas al estudio que se desarrolló, además se muestran las bases teóricas, bases filosóficas y epistémicas y las definiciones conceptuales. Capítulo III: Contiene la metodología de la investigación, tipo de investigación, alcance, diseño, población y muestra. También los instrumentos para medirla, así como, pruebas de confiabilidad y juicio de expertos. Capítulo IV: Se presentan los resultados de la investigación mediante tablas y figuras con su correspondiente análisis de datos. Capítulo V: Para finalizar desarrollamos la discusión de resultados de la tesis, conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....vi

AGRADECIMIENTO.....vii

RESUMEN.....viii

ABSTRACT.....ix

INTRODUCCIÓN.....x

ÍNDICE GENERAL.....xvi

ÍNDICE DE TABLAS.....xvi

INDICE DE FIGURAS.....xvi

CAPÍTULO I.....18

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....18

1.1. Descripción del problema.....18

1.2. Formulación del problema.....20

1.2.1. Problema general.....20

1.2.2. Problemas específicos.....20

1.3. Objetivos.....21

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis.....21

1.5. Variables.....22

1.6. Operacionalización de las variables.....22

1.7. Justificación e importancia.....26

1.8. Viabilidad.....26

1.9. Limitaciones.....27

CAPÍTULO II.....28

MARCO TEÓRICO.....28

2.1. Antecedentes de la investigación.....28

2.2. Bases teóricas.....34

2.3. Definiciones conceptuales.....42

2.4. Bases filosóficas.....46

2.5. Bases epistémicos 46

CAPÍTULO III 51

METODOLOGÍA 51

3.1. Tipo de investigación 51

3.2. Diseño y esquema de la investigación 51

3.3. Población y muestra 52

3.4. Definición operativa del Instrumento de recolección de datos 53

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos 53

3.6. Técnicas para el procesamiento y presentación de la información 54

CAPÍTULO IV 51

RESULTADOS 51

4.1. Variable de Sistema de Gestión Académico 52

4.2. Variable Satisfacción del Usuario 66

4.3. Prueba de normalidad 76

4.4. Prueba hipótesis 76

CAPÍTULO IV 80

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS 80

CONCLUSIONES 82

RECOMENDACIONES 84

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 85

ANEXOS 92

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables……..……..…..23

Tabla 2. Población de estudio…… 52

Tabla 3. Muestra en estudio……52

Tabla 4. Validación de Juicio de expertos…….……54

Tabla 5. Alpha de Cronbach de variable Sistema de gestión académica.……54

Tabla 6. Alpha de Cronbach de variable Satisfacción del usuario……..54

Tabla 7. ¿Los equipos de la dirección de asuntos académicos de la UNU ¿Considera que tienen el nivel de tecnología suficiente para brindar un buen servicio?.....56

Tabla 8. ¿Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la dirección de asuntos académicos de la UNU (certificado de estudios, constancias, informes, boletas de matrícula, registros finales de evaluación académica, etc.), ¿son visualmente atractivos?.....58

Tabla 9. ¿Cree usted que el SIGAU de la UNU está diseñado para cubrir las necesidades de la población universitaria?.....58

Tabla 10. ¿Los trabajadores de la dirección de asuntos académicos de la UNU informan con precisión a sus usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio?.....59

Tabla 11. ¿Cuándo usted tiene un problema con la dirección de asuntos académicos de la UNU, ¿muestran un sincero interés en solucionarlo?..... 60

Tabla 12. Los trabajadores de la dirección de asuntos académicos de la UNU, ¿tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hacen sobre sus dudas en procesos y tramites?.....61

Tabla 13. En la dirección de asuntos académicos de la UNU, ¿concluyen el servicio en el tiempo prometido?..... 62

Tabla 14. ¿Las autoridades de la UNU deberían poner mayor énfasis en actualizar el SIGAU para mejorar el servicio?.....63

Tabla 15. ¿Cree usted que las autoridades de la UNU tienen que capacitar al personal de la dirección de asuntos académicos?.....64

Tabla 16. ¿Los docentes, directores de escuela y decanos ¿están comprometidos al cien por ciento con su labor académica?.....65

Tabla 17. ¿Usted confía que el personal cumplirá los proceso y plazos de los tramites de manera adecuada en la dirección de asuntos académicos?.....66

Tabla 18. ¿El personal administrativo de la dirección de asuntos académicos tiene la capacidad de garantizar el cumplimiento de tramites documentarios de manera óptima?.....67

Tabla 19. ¿Considera usted que los trámites realizados en la dirección de asuntos académicos, ¿son burocráticos?.....68

Tabla 20. ¿Considera que el personal administrativo de la dirección de asuntos académicos entiende, identifica y resuelve sus dudas sobre los procesos y tramites?.....69

Tabla 21. ¿Usted percibe que la atención que le brinda su técnico PAD es de calidad?.....70

Tabla 22. ¿Con respecto a la matrícula virtual, considera que el proceso y tecnología es relevante y permite aumentar la eficiencia de dicho trámite?.....71

Tabla 23. ¿En la Dirección de asuntos académicos de la UNU ¿se preocupan por la rapidez en la atención y respuesta de sus trámites a los usuarios?.....72

Tabla 24. En la dirección de asuntos académicos de la UNU ¿Cumplen de forma precisa y correcta los servicios académicos?.....73

Tabla 25. En el proceso de atención, los trabajadores de la dirección de asuntos académicos, ¿percibe usted respeto y paciencia?.....74

Tabla 26. En la dirección de asuntos académicos de la UNU ¿tienen horarios de trabajo adecuados para atención al usuario?.....75

Tabla 27. Prueba de normalidad de sistema de gestión académica y satisfacción del usuario.....76

Tabla 28. Correlación del sistema de gestión académica y satisfacción del usuario…77

Tabla 29. Correlación del sistema de gestión educativa y satisfacción del usuario……77

Tabla 30. Correlación del sistema de gestión administrativa y satisfacción del usuario.78

Tabla 31. Correlación del sistema de gestión estratégica y satisfacción del usuario…79

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. ¿Los equipos de la dirección de asuntos académicos de la UNU ¿Considera que tienen el nivel de tecnología suficiente para brindar un buen servicio?.....56

Figura 2. ¿Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la dirección de asuntos académicos de la UNU (certificado de estudios, constancias, informes, boletas de matrícula, registros finales de evaluación académica, etc.), ¿son visualmente atractivos?.....57

Figura 3. ¿Cree usted que el SIGAU de la UNU está diseñado para cubrir las necesidades de la población universitaria?..... 58

Figura 4. ¿Los trabajadores de la dirección de asuntos académicos de la UNU informan con precisión a sus usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio?.....59

Figura 5. ¿Cuándo usted tiene un problema con la dirección de asuntos académicos de la UNU, ¿muestran un sincero interés en solucionarlo? 60

Figura 6. Los trabajadores de la dirección de asuntos académicos de la UNU, ¿tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hacen sobre sus dudas en procesos y tramites?.....61

Figura 7. En la dirección de asuntos académicos de la UNU, ¿concluyen el servicio en el tiempo prometido? 62

Figura 8. ¿Las autoridades de la UNU deberían poner mayor énfasis en actualizar el SIGAU para mejorar el servicio?.....63

Figura 9. ¿Cree usted que las autoridades de la UNU tienen que capacitar al personal de la dirección de asuntos académicos?.....64

Figura 10. ¿Los docentes, directores de escuela y decanos ¿están comprometidos al cien por ciento con su labor académica?.....65

Figura 11. ¿Usted confía que el personal cumplirá los proceso y plazos de los tramites de manera adecuada en la dirección de asuntos académicos?.....66

Figura 12. ¿El personal administrativo de la dirección de asuntos académicos tiene la capacidad de garantizar el cumplimiento de tramites documentarios de manera óptima?.....67

Figura 13. ¿Considera usted que los trámites realizados en la dirección de asuntos académicos, ¿son burocráticos?.....68

Figura 14. ¿Considera que el personal administrativo de la dirección de asuntos académicos entiende, identifica y resuelve sus dudas sobre los procesos y tramites?.....69

Figura 15. ¿Usted percibe que la atención que le brinda su técnico PAD es de calidad?.....70

Figura 16. ¿Con respecto a la matrícula virtual, considera que el proceso y tecnología es relevante y permite aumentar la eficiencia de dicho trámite?.....71

Figura 17. ¿En la Dirección de asuntos académicos de la UNU ¿se preocupan por la rapidez en la atención y respuesta de sus trámites a los usuarios?.....72

Figura 18. En la dirección de asuntos académicos de la UNU ¿Cumplen de forma precisa y correcta los servicios académicos?.....73

Figura 19. En el proceso de atención, los trabajadores de la dirección de asuntos académicos, ¿percibe usted respeto y paciencia?.....74

Figura 20. En la dirección de asuntos académicos de la UNU ¿tienen horarios de trabajo adecuado para atención al usuario?.....75

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Un buen sistema de gestión académico académica influye de manera positiva en el análisis y toma de decisiones, materializando los servicios académicos a los diferentes usuarios, así como el trabajo en equipo del recurso humano eleva la calidad, evidencia y fomenta una intercomunicación continua de los procesos. Además, conforma un fuerte factor de retroalimentación para alcanzar mejoras en el transcurso de toma de decisiones, por lo que se varia en un verdadero círculo integro para cualquier sociedad.

Universidad Nacional de Colombia (2023). En su análisis descriptivo de quejas según macroprocesos y procesos presentadas para el proceso de gestión administrativa de apoyo a la formación están relacionadas con los siguientes aspectos: Demora en el reporte de notas de la especialización de derecho administrativo, convenio UIS, e información deficiente respecto al tema del grado, Inconformidad con la gestión dada en la sede Manizales a la solicitud de documentos realizada por un egresado: no confirmación de recepción de solicitud por parte de la UNAL, tiempos de entrega altos, no se cumplen las fechas establecidas por la Universidad, silencio administrativo ante el avance de la solicitud, Aspirante que realiza pago para examen de admisión y al momento de inscribirse en la plataforma con los códigos enviados no se encuentra entre otros. (p. 15-16).

Por otro lado, Pedró (2023), señala que las universidades tienen dificultades por encontrar y mantener empleados calificados en campos como la dirección administrativa, los servicios de biblioteca y la atención al estudiante. Además de los problemas referidos con la dotación de personal académico, las universidades del Sur Global también se enfrentan con desafíos relacionados con

infraestructura y recursos limitados. No obstante, ya sea con o escaso colaborador académico y administrativo, la labor de la universidad es indispensable. Esto implica que todos están en un constante estado de desbordamiento.

Bendezú, Huayán & Saldaña (2023). Como se ha ido identificando, la universidad peruana tiene retos y objetivos que cumplir en este siglo XXI, haciendo necesarios cambios a nivel funcional y estructural, que permita lograr los estándares de calidad e incrementar el valor público de la educación universitaria, permitiéndoles generar un impacto en la sociedad. Si las gestiones universitarias no realizan cambios que mejoren sus procesos, sistemas, métodos, indicadores y el involucramiento de los actores y sectores, no les permitirá alcanzar la acreditación. Por lo tanto, se hace necesario trabajar con indicadores para lograr resultados.

Álvarez (2022). Así mismo la universidad Federico Villareal, hasta el 2018, la gestión académica de la universidad tanto a nivel de Pregrado como en Posgrado, no contaba con Sistemas de Información para la gestión docente, matrícula, registro académico y aprendizaje virtual. Dichos procesos se han venido realizando históricamente en esta Casa Superior de Estudios de manera presencial, siguiendo procedimientos tradicionales y burocráticos señalados en diversas resoluciones, directivas y normas de la institución, procesos que en su momento se utilizaban para atender los diversos requerimientos que se presentaban. (p. 2)

En la Universidad Nacional de Ucayali los inconvenientes de gestión académica o problemas de organización incluyen una serie de deficiencias como la ausencia de un sistema eficiente de planeamiento y problemas de articulación, falta de capacitación y preparación de sus empleados, deficiente diseño de la estructura de organización y funciones; así como Inadecuados procesos de producción de bienes y servicios públicos, también podemos mencionar adicionalmente a los problemas de Infraestructura, equipamiento y gestión, cuyas

consecuencias se materializaran en la poca satisfacción al usuario, principalmente alumnos, egresados y demás personas que requieran del servicio de dicha área.

Finalmente, los sistemas de gestión académica de la universidad Nacional de Ucayali para posesionarse de mejores servicios, tiene que adaptarse a los cambios y exigencias del contexto académico actual, a su vez, debe contar con mejoraras e implementación de procesos y tecnologías para mejorar la atención universitaria y mayor satisfacción en la atención al usuario

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación del sistema de gestión académica y la satisfacción del usuario en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo Marzo – abril 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona la Gestión educativa y la satisfacción del usuario en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo marzo – abril 2024?

- ¿Cómo se relaciona la Gestión administrativa y la satisfacción del usuario, en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo marzo – abril 2024?

- ¿De qué manera influenciara la Gestión estratégica y la satisfacción del usuario en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo marzo – abril 2024?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación del sistema de gestión académica y la satisfacción del usuario en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo Marzo – abril 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación de la gestión educativa y la satisfacción del usuario en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo Marzo – abril 2024.

- Determinar la relación de la gestión administrativa y la satisfacción al usuario en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo Marzo – abril 2024.

- Determinar la influencia de la gestión estratégica y la satisfacción del usuario en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo Marzo – abril 2024.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- Existe relación significativa entre el sistema de gestión académica y la satisfacción del usuario en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo marzo – abril 2024.

1.4.2. Hipótesis especificas

- Existe relación significativa la gestión educativa y la satisfacción del usuario en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo marzo – abril 2024.

- Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo marzo – abril 2024.

- Existe influencia significativa de la gestión estratégica y la satisfacción del usuario en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo Marzo – abril 2024.

1.5. Variables

Variable 1: Sistema de gestión académica

Se divide en las siguientes dimensiones:

Dimensión 01: Gestión educativa

Dimensión 02: Gestión Administrativo

Dimensión 03: Gestión estratégica

Variable 2: satisfacción del usuario

Dimensión 01: Calidad del servicio

Dimensión 02: Expectativas del usuario

Dimensión 03: Necesidad de seguridad

1.6. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Sistema de gestión académica y satisfacción del usuario en la Dirección de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo marzo-abril 2024

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	INSTRUMENTOS	ÍTEM/ INDICES
Variable 1 Sistema de gestión académica	La Gestión Académica es aquel ámbito de acción orientada a facilitar y mejorar los procesos formativos que imparten las instituciones de educación superior. Los sistemas integrados de gestión están diseñados para manejar múltiples aspectos de las operaciones de una institución y/o empresa y con su implantación se busca eliminar redundancias y mejorar la eficiencia. Un sistema integrado de gestión académica (SIGAU) es aquel que	Siendo una variable nominal se medirá por sus indicadores.	Dimensión 01: Gestión educativa	Activos tangibles	¿Los equipos de la dirección de asuntos académicos de la UNU ¿Considera que tienen el nivel de tecnología suficiente para brindar un buen servicio?	Cuestionario Tipo Liker	ÍNDICES: Muy en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Muy en desacuerdo
				Servicios	¿Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la dirección de asuntos académicos de la UNU (certificado de estudios, constancias, informes, boletas de matrícula, registros finales de evaluación académica, etc.), ¿son visualmente atractivos?		
				Gestión de la información	¿Cree usted que el SIGAU de la UNU está diseñado para cubrir las necesidades de la población universitaria?		
			Dimensión 02: Gestión administrativa	Trabajadores administrativos	¿Los trabajadores de la dirección de asuntos académicos de la UNU informan con precisión a sus usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio?		
				Empatía	¿Cuándo usted tiene un problema con la dirección de asuntos académicos de la UNU, ¿muestran un sincero interés en solucionarlo?		
				Conocimiento	Los trabajadores de la dirección de asuntos académicos de la UNU, ¿tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hacen sobre sus dudas en trámites y procesos?		

unifica todos los componentes de la institución en la parte académica en un sistema coherente , que permite el cumplimiento de su propósito y misión, los cuales deben estar enfocados a la satisfacción de las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas de la institución.	Dimensión 03: Gestión estratégica	Eficacia	En la dirección de asuntos académicos de la UNU, ¿concluyen el servicio en el tiempo prometido?
		Compromiso	¿Las autoridades de la UNU deberían poner mayor énfasis en actualizar el SIGAU para mejorar el servicio?
		Capacitación a todo el personal administrativo	¿Cree usted que las autoridades de la UNU tienen que capacitar al personal de la dirección de asuntos académicos?
		Aplicación del Reglamento Académico.	Los docentes, directores de escuela y decanos '¿Están comprometidos al cien por ciento con su labor académica?

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	INSTRUMENTOS	ÍTEM/ INDICES
Variable 2 Satisfacción del usuario	Los elementos clave de la satisfacción del usuario no pueden ser evaluados de otra manera más que a través de la medición del cumplimiento de las expectativas fre nte a la calidad del producto o servicio.	Siendo una variable nominal se medirá por sus indicadores.	Dimensión 1 Fiabilidad	Nivel de credibilidad	¿Usted confía que el personal cumplirá los proceso y plazos de los tramites de manera adecuada en la dirección de asuntos académicos?	Cuestionario Tipo Liker	INDICES: Muy en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Muy de acuerdo
				Eficiencia	¿El personal administrativo de la dirección de asuntos académicos tiene la capacidad de garantizar el cumplimiento de tramites documentarios de manera óptima?		
				Procesos administrativos	¿Considera usted que los trámites realizados en la dirección de asuntos académicos, ¿son burocráticos?		
				Comprensión	¿Considera que el personal administrativo de la dirección de asuntos académicos entiende, identifica y resuelve sus dudas sobre los procesos y tramites?		
				Percepción	¿Usted percibe que la atención que le brinda su técnico PAD es de calidad?		
			Dimensión 2 Capacidad de respuesta	Sistema informático	¿Con respecto a la matrícula virtual, considera que el proceso y tecnología es relevante y permite aumentar la eficiencia?		
				Atención	En la Dirección de asuntos académicos de la UNU ¿se preocupan en la rapidez en la atención y respuesta de sus trámites a los usuarios?		
				Confiabilidad	En la dirección de asuntos académicos de la UNU ¿Cumplen de forma precisa y correcta los servicios académicos?		
			Dimensión 3 Seguridad	Amabilidad	En el proceso de atención los trabajadores de la dirección de asuntos académicos, ¿percibe usted respeto y paciencia?		
				Horarios de atención	En la dirección de asuntos académicos de la UNU ¿tienen horarios de trabajo adecuados para atención al usuario?		

1.7. Justificación e importancia

- **Justificación Teórica**

Con el estudio se pretende evidenciar que la variable Sistema de gestión académica es tomada como una herramienta que permite mitigar los riesgos en la gestión administrativa, puesto que con ello podemos evaluar la satisfacción del usuario.

- **Justificación Práctica**

Mediante la presente tesis, se da a conocer como el sistema de gestión académica mejora la calidad de servicio dentro de la Oficina General de Registros y Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali, mediante la utilización del Sistema Integrado de Gestión Académica Universal (SIGAU) que maximicen el desempeño del recurso humano que labora en el área.

- **Justificación Metodológica**

El estudio contará con la aplicación de dos cuestionarios, cuyo objetivo será la de juntar información sobre la variable sistema de gestión académica y satisfacción del usuario. Dicha acción nos dará cabida a la identificación de su respectiva relación entre ambas variables; además después de comprada la validación y confiabilidad de los instrumentos delimitados, estos servirán como herramientas para otros trabajos de investigación, cuyas características y estructura de investigación sean similares o que dicha investigación estudie las mismas variables ya mencionadas.

1.8. Viabilidad

El estudio es viable porque se cuenta con acceso a la sede de investigación; además, se cuenta con la bibliografía adecuada y acceso a internet.

Porque se contó con la participación de los estudiantes, docentes y administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali.

Se cuenta con los recursos económicos mínimo para el desarrollo del Proyecto.

1.9. Limitaciones

Limitación temporal porque la investigación se desarrollará en el año 2024.

Limitación de costos; en cuanto al presupuesto establecido si este varía de acuerdo a las circunstancias que se podrían dar en un futuro.

Limitación de tiempo; como los cambios son constantes y el tiempo transcurre, por motivos impropios no se culmine con el cronograma.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

En su investigación Benavides, Maldonado, Wasbrum, Arellano (2023). Señala que la educación en gestión académica es una herramienta importante para mejorar la calidad de la educación, por lo que aquellos que amplían sus conocimientos en esta área tendrán las herramientas necesarias para administrar adecuadamente las instituciones escolares. En caso contrario, la única opción es improvisar o utilizar la experiencia, lo cual no siempre es necesario, sino requiere un mayor nivel de profesionalidad. La Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE es responsable de garantizar la educación superior en las unidades de formación especial de la Armada del Ecuador, Fuerza Aérea y Ejercito del Ecuador. Esto se debe a la necesidad de capacitación profesional de los futuros oficiales de la Fuerza Aérea, por lo que es crucial evaluar su eficacia en los campos de la investigación, la comunicación y la gestión académica.

Por otro lado, Wong-Fajardo, Mendoza-Rodas, Hernández-Vásquez & Saavedra-Sánchez (2023). En su estudio la calidad de la educación superior es fundamental para el progreso de una nación, lo que implica reorganizar y autoevaluar los programas de estudios y sistematizar los procesos académicos. La Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en respuesta a estos retos y a las normativas nacionales de calidad, el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de Calidad Educativa (SINEACE) y la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), implemento

mejoras en los procedimientos académicos con el empleo de Tecnologías de la Información. La investigación actual muestra los hallazgos de la experiencia de implementación de un modelo de gestión académica intregrado con los Learning Management Systems (LMS) en una situación universitario y se informan las diferentes etapas que comprenden esta propuesta. El estudio es una investigación tecnológica aplicada con un enfoque cuantitativo, la muestra fue censal y se utilizaron enfoques de grupo y entrevistas semiestructuradas. Los hallazgos más significativos sugieren que la implementación del modelo integrado de las plataformas tecnológicas dentro del Campus Virtual (Sistema de Enseñanza-Aprendizaje, Sistema de Gestión Académica y Sistema de Gestión Curricular) y la incorporación de los LMS permiten demostrar los jerarquías de logro de las competencias del perfil de egreso y el despliegue del sistema integrado de gestión académica con LMS y brinda un representativo sostén a las actividades del proceso de enseñanza-aprendizaje en USAT.

Así mismo Zurita (2020), en su investigación nos dice que la implementación de este sistema web para la gestión académica se lleva a cabo para permitir una gestión eficiente de los procesos académicos y administrativos, empleando una metodología analítica – sintética para certificar el problema de la investigación; en tal sentido el presente proyecto de tesis concluye que con su pronta implementación se dará una solución real al problema de la institución de capacitación profesional DIENAV lo cual contribuye en la estimulación de seguir cultivando más experiencia y conocimiento en el área de las nuevas tecnologías, además que se logró analizar cada uno de las fases para dar servicio a la sociedad y así cumplir con el anhelo de los usuarios finales como los estudiantes, docentes y demás personal administrativo.

Por su parte Veintemilla, M.; Veintemilla, J. y Chisin J. (2023). Señala en su investigación que la creciente importancia de la gestión de información en las organizaciones ha contribuido al desarrollo de sistemas de información gestión. En el campo universitario, estos sistemas son especialmente significativos. Este estudio exploratorio analiza el sistema de gestión integrada de la Universidad de Guayaquil, utilizando métodos y herramientas mixtas como encuestas, entrevistas y benchmarking. El estudio arrojó que la plataforma SIUG (Sistema Integrado Universidad de Guayaquil) cumplió con el 36,95% de los requisitos básicos de la universidad. Además, se encontró que no satisfacía plenamente las necesidades de gestión administrativa y académica. El benchmarking muestra que las universidades de Primer Mundo tienen mejores sistemas de gestión académica en comparación con las universidades latinoamericanas. El estudio concluyó que el sistema integrado de la Universidad de Guayaquil no satisface plenamente las necesidades administrativas y académicas. Descubrimos que las herramientas ERP, como Microsoft Dynamics 365, pueden proporcionar soluciones efectivas para satisfacer las necesidades institucionales actuales de las instituciones del sector educativo. La implementación de sistemas ERP puede contribuir al desarrollo y crecimiento de las instituciones educativas, permitiéndoles hacer frente a nuevos desafíos y requisitos de la era de la Industria 4.0. Las universidades deben actualiza y mejorar activamente sus sistemas y procesos para garantizar la calidad y la eficiencia en un mundo interconectado y tecnológicamente avanzado.

Para finalizar Olvera et al. (2019). En su investigación La formación técnica y tecnológica en los últimos años en Ecuador ha tenido un alto impacto debido a la rápida inserción de profesionales que exige nuestro mercado laboral, provocando que el número de estudiantes que ingresan

a las aulas de los institutos técnicos tecnológicos crezca a pasos acelerados. El presente trabajo tiene un alcance de investigación descriptiva, enfoque cualitativo, diseño no experimental y su principal objetivo es describir como se implementó el sistema de gestión académica en el Instituto Tecnológico Superior Juan Bautista del cantón Daule y como esta implementación mejoró de manera eficaz y eficiente las gestiones académicas de la institución. El sistema fue desarrollado por docentes del Instituto Tecnológico Superior Juan Bautista Aguirre y la implementación de los primeros requerimientos estuvo en 8 meses, para lograr este objetivo fue necesario la conformación de grupos en temas como: diseño, desarrollo, análisis y capacitación. El sistema cuya característica fue integral, actualmente se le continúa realizando modificaciones acordes a los estándares de calidad que exige el modelo de educación superior en el país.

2.1.2. Antecedentes nacionales

El investigador Maza (2023). En su tesis fue desarrollada bajo la línea de investigación de Ingeniería de Software, adscrita a la escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, tenía como objetivo implementar un sistema web de gestión académica en la red del Instituto Superior Tecnológico Privado San Martín de Porres del Distrito de Tambogrande, para mejorar los procesos académicos y administrativos, ya que este tiene riesgos de sufrir pérdida de información, debido a que sus procesos se desarrollan de forma manual; teniendo como adjudicatario de forma directa a los colaboradores del instituto, como docentes, personal administrativo y estudiantado e indirecta a la sociedad en general que aspira a una superior calidad de educación; el diseño de la investigación fue no experimental, basándose en un tipo descriptivo y de corte transversal; se consideró una muestra de

43 trabajadores, hallándose los siguientes resultados: un 90.70% de los encuestados tiene conocimientos en TIC, y al mismo tiempo el 97.67% de los encuestados cree, que los sistemas de red pueden contribuir al mejoramiento de los aspectos procesales académicos y administrativos de la actividad académica, sin embargo el 93.02% no tiene un nivel de confianza y/o satisfacción el manejo de estos sistemas; pero si de acuerdo con los criterios de la segunda dimensión, La implementación de sistemas de red se considera beneficiosa para el instituto.

Por su parte Mitma (2023), indica que el propósito de esta investigación de tesis es identificar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la oficina de bienestar universitario de una universidad pública, se llevó a cabo un estudio de tipo básico, se realizó un diseño transversal no experimental, con una población total de 7274 estudiantes y un muestreo estratificado aleatorio de un total de 365 estudiantes, mediante un cuestionario diseñado, donde se consideró las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario; a su vez se realizó una prueba piloto del instrumento el cual tuvo como resultado un coeficiente global de Alfa de Cronbach igual a 0.974 estableciendo una buena credibilidad del mismo. Según los cálculos estadísticos de los datos recolectados, existe una fuerte y perfecta relación con un coeficiente de 0,823, entre gestión administrativa y satisfacción del usuario con una P_ valor = 0,000 < 5% con un nivel del 95% de confianza, con lo cual se rechazó la hipótesis nula. Lo que implica, que la gestión administrativa tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario de la oficina de bienestar universitario de una universidad pública y se concluye que a medida que la administración mejore, también aumentará la satisfacción de los usuarios en las oficinas de bienestar universitario de las universidades públicas.

A su vez, Temoche y López (2023) mencionan que en la presente investigación se desarrolló en el Centro de Altos Estudios Nacionales (CAEN), teniendo como objetivo instaurar un sistema web para renovar la gestión académica en una institución de educación superior, Lima 2023. Para la realización de la solución al problema en mención se hizo uso de tecnologías de desarrollo web como PHP,Vue, Javascript, MySql como instrumento de gestión de base de datos y con Scrum como marco de trabajo para el desarrollo ágil del software. En comparación con el sistema anterior, la implementación del software produjo mejoras significativas en términos de eficiencia, confiabilidad y usabilidad intuitiva. Actualmente, el software se está mejorando continuamente para aumentar la productividad de la empresa.

También Allcca (2020), en su tesis que lleva por título “Propuesta de implementación de un sistema web de gestión académica en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santo Domingo de Guzmán – Ayacucho”, nos señala que el objetivo era mejorar los procesos de gestión académica mediante la implementación de un sistema web. También indica que la investigación fue de tipo descriptivo de nivel cuantitativo con un diseño no experimental y de corte transversal; a su vez sugiere que de acuerdo con los resultados, el Instituto Santo Domingo de Guzmán necesita implementar un sistema web de gestión académica para mejorar los procesos académicos y reducir el trabajo y el tiempo necesarios para procesar la información solicitada.

Concluyendo Larico y Ramos (2019). Señala en su tesis se basa en el creacion de un sistema web para mejorar la gestión académica del Centro de Educación Técnico Productiva (CETPRO) Santa María Mazzarello, que tiene una gran cantidad de información académica de los alumnos. Actualmente; los principales procesos de gestión de estudiantes

se realizan manualmente y cuando se desea entregar algún tipo de información académica, puede llevar mucho tiempo. Por lo tanto, se plantearon tres objetivos principales: Se diseñará una base de datos que ayuda al CETPRO a reducir la perdida y la duplicidad de datos en los procesos de gestión académica; esto le permitirá almacenar gran cantidad de información que necesita ser procesada rápidamente para satisfacer las necesidades de los estudiantes y evitar pérdidas de información. En el segundo objetivo se implementó un sistema que mejore significativamente el tiempo de atención a los estudiantes al proporcionar información oportuna y completamente actualizada; Este tiempo se reducirá para agilizar algunos procesos académicos. Finalmente; tercer objetivo fue la implementación un módulo de gráficos estadísticos que permita identificar los cursos de mayor requerimiento por año en el CETPRO; es decir, se podrá distinguir mediante ratios que cursos tienen mayor demanda, ya que esta información contribuirá a tomar futuras resoluciones. Este sistema de información utiliza el lenguaje de programación PHP y un motor de base de datos (BD) MySQL que utiliza la metodología AUP.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Sistema de gestión académica (SGA)

Academia superior de Ciencias Aeronáuticas (2019). El Sistema de Gestión Académica (SGA) es un sistema académico en el cual los estudiantes pueden realizar su inscripción, seleccionar sus asignaturas, seleccionar sus horarios, retirar sus asignaturas, revisar sus calificaciones, solicitar becas, solicitar sus diplomas, solicitar graduación etc. También sirve como soporte interno en el área administrativa y académica.

Gonzales (2015). El objetivo principal del sistema de gestión académica es llevar un control detallado del rendimiento académico del alumno, como también información relativa a las materias y contenidos

entregados, evaluación de profesores, etc. Entregando además las herramientas que permitan efectuar una gestión más eficiente. Por otra parte, cuenta con una serie de funciones adicionales, las cuales permitirán conservar información histórica, tanto de los planes y programas de estudios, como resultados finales de los alumnos, contenido de materias realizadas, etc. La evaluación de los alumnos puede ser efectuadas por distintos conceptos y formas de organización como por ejemplo curso y niveles de idiomas, A su vez las asignaturas pueden ser agrupadas en distintas áreas del conocimiento, permitiendo con esto separarlas según su importancia, asignando distinto porcentajes a estas si así lo amerita. Además, puede asociar a otros sistemas como postulación, el que permite efectuar una gestión más eficiente como asignación de puntajes en forma automática a medida que se van ingresando los datos del postulante, evaluación de profesores que tiene por finalidad efectuar una evaluación del desempeño académico de los docentes, esto se realiza a través de formularios de evaluación, autoevaluación y cuestionario de evaluación a la docencia

Aula1 (2022). Un sistema de gestión académica de calidad debe de aunar la gestión de todos los procesos básicos que necesitan llevarse a cabo en un centro de estudios en el día a día.

- **Definición de gestión**

En cuanto a Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017) manifiesta que la gestión, es el conjunto de actividades necesarias para asegurar la colaboración y asistencia de todas las personas de la organización, para alcanzar plenamente los objetivos deseados; siendo así que en las instituciones la administración ocupa un rol fundamental para la terminación de los objetivos institucionales. Mas aun Mora, Marco, & Zambrano (2017), señala que la gestión se trata de la ejecución de las

tareas encaminadas a la obtención de un determinado beneficio, utilizando a las personas que trabajan en la organización como recursos activos para el cumplimiento de los objetivos.

- **Definición de gestión académica**

La gestión académica es importante tanto para optimizar del aprendizaje, como en su simplificación, porque considera la noción de idea, que se debe seguir para difundir sistemáticamente el conocimiento, teniendo en cuenta los diversos factores que influyen en el aprendizaje. y los procesos de aprendizaje a los que se dirige Connolly, M., James, C., & Fertig, M. (2019). En la práctica, se puede definir a la gestión como un conjunto de actividades realizadas por un grupo de personas que trabajan en la organización que están enfocadas en el logro de un objetivo. La gestión académica es un sistema abierto, flexible y dinámico que ofrece una excelente adaptabilidad a las exigencias de la docencia. Este sistema consta de una serie de procesos que posibilitan el desarrollo de las actividades del centro. Es decir, planifica, organiza, coordina y controla proyectos y actividades utilizando recursos humanos o materiales.

La gestión académica es un método abierto, maleable y activo que ofrece una excelente adaptabilidad a las demandas de la docencia. Este sistema consta de una gama de procesos que posibilitan el desarrollo de las actividades del centro. Es decir, programa, organiza, coordinar y controla proyectos y actividades utilizando recursos humanos o materiales. La importancia de la gestión académica radica en que su principal objetivo es lograr un aprendizaje de alta calidad, por lo tanto, está directamente relacionada con la toma de decisiones, el trabajo en equipo y de forma independiente, la calidad de los procesos, llevar a cabo la aplicación del liderazgo y prácticas dentro del sistema educativo, en la comunidad, en los ambitos pedagógico, público y administrativo.

Por otro lado, es importante resaltar que la gestión académica incide en las percepciones de los usuarios, tanto internos o externos, afectando si la gestión administrativa realizada fue satisfactoria el servicio tiene efecto sobre él.

- **Dimensiones del sistema de gestión académica**

Para la evaluación del modelo de gestión académica se considera los lineamientos planteados por Cuenca (2015) de acuerdo a las dimensiones, estos se presentan por la gestión estratégica; realiza el análisis de los procesos por los cuales se formularon de acuerdo al direccionamiento estratégico de la institución, para lograr su cumplimiento. Cuenca (2015); gestión educativa; en esta se hace la evaluación de la dirección estratégica reflejados en los programas de estudio, planes curriculares, procesos, métodos, recursos, actividades y el ambiente de aprendizaje respectivamente, además analiza la gestión administrativa; se considerará el procedimiento de los procesos administrativos y los recursos como soportes asociados a las labores propias de la universidad. Por este motivo se utilizaron las siguientes dimensiones:

a) Gestión educativa

Revista Integra Educativa (2009). La gestión educativa surge de necesidades prácticas reales, especialmente de carácter académico. Por otro lado, la gestión educativa, como campo científico, es un campo de conocimiento teórico y la actividad empírica de carácter interdisciplinario o transdisciplinario, ya que además de la gestión también incluye algunos aspectos de otros campos relacionados con el mundo, ciencias sociales, matemáticas y las llamadas ciencias humanas. El propósito de la investigación, la acción, la innovación y el cambio no es simplemente gestionar los recursos destinados a la educación, de acuerdo con objetivos educativos específicos, sino trascender esta limite conceptual y empírico y

ser siempre relevante para el comportamiento humano y profundizar en el mundo de la acción. Por ello, la gestión educativa se hace cargo de estudiar las diferentes acciones, actividades, procesos y funcionamiento de los respectivos proyectos educativos institucionales particulares o específicos, y generales o globales, en ámbitos diversos del mundo educativo.

Universidad Europea (2023). La gestión educativa es el conjunto de procesos, estrategias y acciones diseñadas para optimizar el funcionamiento y rendimiento de las instituciones educativas. Es el motor que impulsa el aprendizaje, la calidad y la formación integral de los estudiantes, pero también abarca el desarrollo profesional del personal docente y administrativo de una comunidad.

b) Gestión Administrativa

La gestión administrativa se define como el área de una organización que busca utilizar y aprovechar los recursos disponibles de la manera más eficiente posible. Esto, con el fin de mantener una producción fluida, generar más ganancias, asegurar la rentabilidad, promover la resiliencia y garantizar el crecimiento del negocio.

Corposuite (2022). Entre las funciones más relevantes que tiene, está la planificación y organización del flujo de trabajo, así como del factor humano que se encarga de ejecutar las tareas requeridas. También busca aumentar la digitalización de procesos, gestionar los horarios y jornadas de trabajo, y promover una comunicación efectiva entre los involucrados.

c) Gestión estratégica

Está constituida por diferentes acciones que llevan a cabo las instituciones para gestionar, de manera técnica y efectiva, las resoluciones estratégicas necesarias para dirigir los recursos y lograr un impacto beneficioso a mediano y a largo plazo, obteniendo una ventaja competitiva.

Prieto (2023). Es decir, significa crear un plan que permita administrar hábil y eficientemente una empresa o un negocio. Al aplicar la gestión estratégica podrá diseñar las estructuras y procesos de una organización para que los objetivos se alcance de la mejor forma. Todo ello, tomando en cuenta la participación de las personas indicadas, quienes requieren tener un alto grado de racionalidad para poder evaluar, definir e implementar las estrategias.

2.2.2. Satisfacción del Usuario

Rey (2000). Indica que el concepto "satisfacción del usuario" gano una atención significativa en el campo de la biblioteconomía en la década de 1980, tal como se refleja la revisión de literatura profesional. Suele yuxtaponerse a otros dos términos que han cobrado un impulso similar: la calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando gradualmente a las realidades de las bibliotecas, tal como se hizo anteriormente en otras organizaciones gubernamentales como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades y también en instituciones gubernativas como los ministerios. Al presentar tres elementos en orden perseguimos la calidad y evaluamos con el objetivo de mejorar la satisfacción del usuario. La satisfacción del usuario con el funcionamiento y las características de un sistema de información está directamente relacionada la forma que se usa el sistema. Algunos autores sugieren que existe un nivel de satisfacción, por debajo del cual los usuarios dejan de utilizar un sistema de información y buscan fuentes alternativas de información. Por el contrario, también se puede decir que el nivel de uso de un sistema de información es un indicador de la satisfacción de los usuarios con el sistema, sobre todo, cuando principalmente su uso es voluntario y no obligatorio, como es el caso en las bibliotecas.

Señalan que la satisfacción del alumnado generalmente es aceptada como una actitud a corto plazo, que resulta de una evaluación de la 35 experiencia educativa y repercute positivamente cuando el rendimiento real cumple o supera las expectativas de los estudiantes. (Dos Santos, 2016).

- **Dimensiones de satisfacción al usuario**

Causado-Rodríguez, Charris y Guerrero (2019). El asumir el modelo SERVQUAL en todas sus dimensiones tiene grandes ventajas, más aún si se asumen claramente tres conceptos esenciales: satisfacción, percepción y servicio. La satisfacción que es el nivel de bienestar que posee el usuario o cliente cuando recibe el servicio. La percepción que es la sensación del cliente o usuario ante el servicio recibido. El servicio es el conjunto de acciones, procedimientos y hechos que provee la entidad en favor del usuario o cliente.

Bustamante et al (2019). Es en el marco de estos constructos que se manifiestan las dimensiones del modelo SERVQUAL: confianza, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles; estos aspectos son los que permiten evaluar a la entidad.

Coincidentemente, el estudio realizado por Boada-Niño, Barbosa-López y Cobo-Mejía (2019) asume también el modelo SERVQUAL, que define sus dimensiones del modo siguiente:

a) Fiabilidad

Es la que evalúa la certeza de que el paciente será atendido dentro de los tiempos pertinentes.

La fiabilidad es una de las dos características fundamentales que debe tener una prueba o, en general, cualquier dispositivo. Este concepto hace referencia a la estabilidad que proporciona esta herramienta en la consecución de resultados. Fiabilidad intraevaluador o interna, es decir

cuando un mismo examinador de los mismos resultados o, por el contrario, resultados diferentes en dos ocasiones para un mismo grupo de pruebas ya sean orales o escritas. Centro Virtual Cervantes (2024). Esto significa que el mismo calificador califcará dos veces las mismas pruebas (grabadas, si son orales; con la puntuación no anotada en el propio ejercicio, en el caso de las escritas). La confiabilidad interna está determinada por la correlación entre el primer y segundo valor. la fiabilidad entre evaluadores, externa o entre correctores, es decir, el grado de acuerdo que existe entre las puntuaciones otorgadas por dos examinadores para la misma prueba, medido mediante un coeficiente de correlación u otros medios estadísticos.

b) Capacidad de respuesta

Es la que evalúa la accesibilidad, tanto a la atención oportuna y pertinente, los niveles de coordinación como a la agilidad de los servicios administrativos.

Según Drucker Como se citó en Varon (2020): "Se refiere a la actitud mostrada para atender a los clientes y brindar un servicio rápido; también pertenecen a este punto el cumplimiento oportuno de las obligaciones contraídos, así como lo accesibilidad de la organización a los cliente, es decir, las probabilidad de tener contacto con ella y la factibilidad de lograrlo".

Varon (2020). Dicho de otra manera, la capacidad de respuesta es la interacción efectiva entre la institución y los clientes o usuarios del servicio.

c) Seguridad de atención

La seguridad y Experiencia de Cliente son aspectos fundamentales para cualquier negocio en la era digital actual. A medida que avanzamos hacia el año 2023, estos dos conceptos se vuelven aún más críticos debido

a la preponderancia de la inteligencia artificial, la cantidad de datos presentes en todos los procesos empresariales, la vulnerabilidad que afecta a muchos servidores, etc.

Fernández (2023). Esto implica que las compañías se esfuercen para proteger la información sensible de sus clientes y al mismo tiempo ofrecerles una experiencia excepcional.

2.3. Definiciones conceptuales

- **Activos tangibles**

Los activos se dividen en varios tipos en función de su origen, ciclo de vida y presencia física.

Esta última característica nos permite dividir todos los activos en dos categorías que ya hemos mencionado anteriormente: tangibles e intangibles, de modo que la principal distinción entre ambos términos se basa únicamente en si existen físicamente o no. (Kane, 2023).

- **Amabilidad**

Como amabilidad denominamos la cualidad de amable. En este sentido, se refiere a actos y acciones que nos muestran ser educados, amables y amorosos hacia los demás. La palabra, en sí, proviene del latín amabilĭtas, amabilitātis.

Significados (2024). La amabilidad es un valor social basado en el respeto, el amor y compasión en nuestras interacciones con los demas.

- **Atención**

RAE (2023). Cortesía, urbanidad, demostración de respeto u obsequito. Para que se aplique especial cuidado a lo que se va a decir o hacer.

- **Compresión**

RAE (2023). Facultad, capacidad o perspicacia para entender y penetrar las cosas. Conjunto de propiedades que permiten definir un concento por oposición a extensión.

- **Compromiso**

El compromiso hace referencia a un tipo de obligación o acuerdo que tiene un ser humano con otros ante un hecho o situación. Un compromiso es una obligación que debe cumplirse por la persona que lo tiene y lo tomó.

Concepto (2022). El compromiso, además, es la capacidad que tiene una persona para tomar consciencia de la importancia que existe en cumplir con algo acordado anteriormente. Ser una persona que cumple con sus compromisos es considerado un valor y una virtud, ya que esto suele asegurar el éxito en los proyectos futuros y la plenitud.

- **Confiabilidad**

Luko (2018). La confiabilidad se define como la probabilidad de que un componente, dispositivo, producto, proceso o sistema realice su operación o función después de haber sido utilizado durante un tiempo, en condiciones específicas.

- **Eficiencia**

RAE (2023). Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. Capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recusos.

- **Empatía**

RAE (2023). Sentimiento de identificación con algo o alguien. Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.

- **Expectativas**

Velásquez (2024). Las expectativas del cliente son los resultados, experiencias, niveles de calidad, características e interacciones que esperan de un producto o servicio. Las expectativas de los clientes están determinadas por muchos factores, incluidas interacciones previas, las comunicaciones de marketing, las recomendaciones boca a boca, las influencias culturales y las preferencias personales. Las expectativas del cliente representan un conjunto de

criterios que éstos emplean para valorar y dictaminar sus interacciones con una organización. Estos criterios cubren varios aspectos como el rendimiento del producto, la confiabilidad del servicio, la facilidad de uso, la relación calidad-precio y la conexión emocional. Cuando estas expectativas se cumplen o superan, es más probable que los clientes estén satisfechos, sean más leales a su marca y más comprometidos.

- **Gestión de la información**

Rodríguez (2002). Desde esta perspectiva la gestión de información surge como un nuevo concepto dentro del campo de la ciencia de la información, orientado al manejo de la inteligencia corporativa de una organización, que permite la estructuración interna a las organizaciones y les permite reaccionar ante los cambios de su entorno apoyándose en el uso de la información y de los recursos de información disponibles. Esta situación nos lleva a las concepciones más recientes defendidas por la Gestión de la Información (GI), en el sentido de que las organizaciones deben ser consideradas fundamentalmente como sistemas de información.

- **Horario de atención**

Liveagent (2024). El horario de atención se refiere a las horas en las que una empresa está abierta y disponible para atender a sus clientes. Es importante establecer un horario que se adapte al negocio y a las necesidades del público objetivo.

- **Percepción**

Vargas (1994). Una de los principales campos responsables del estudio de la percepción es la psicología y, en términos generales, en este campo se ha definido a la percepción como un proceso cognitivo consciente que consiste en el reconocimiento, la interpretación y el significado para refinar los juicios sobre los objetos. El entorno físico y social, en el que intervienen otros procesos psicológicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la

simbolización. Aunque la percepción fue concebida como un proceso cognitivo, algunos autores que la consideran que se trata de un proceso más o menos diferentes y señalan la dificultad para identificar las diferencias entre percepción con el proceso cognitivo.

- **Procesos administrativos**

CERTUS (2023). Se trata de una serie de funciones administrativas que se llevan a cabo de forma secuencial. Su objetivo principal es ayudar a las empresas a realizar un mejor empleo de sus recursos y lograr sus objetivos de forma más eficiente. El proceso de gestión consta de cuatro fases principales: planificación, organización, dirección y control. Todos ellos siguen un proceso cíclico, por lo que se reiniciarán al completar su última fase.

- **Seguridad**

Se refiere a las características técnicas y comerciales inherentes al servicio para cumplir con las expectativas de los clientes y usuarios, y los requerimientos de regulación y control.

RAE (2023). Proporciona un conjunto de mecanismos, características o prestaciones de un vehículo cuya función es evitar o prevenir accidentes

- **Servicios**

Sdelsol (2024). El Diccionario RAE define servicio como *"*prestación que satisface una necesidad humana y no está incluido en la producción de bienes materiales". Un servicio es una prestación, un activo de naturaleza económica pero que no físico en sí mismo (es intangible), a diferencia de un activo que lo tiene.

- **Sistema informático**

CEUPE (2023). Un sistema informático es un conjunto de elementos físicos y lógicos capaz de guardar y procesar información. La parte física alude al hardware (todo lo tangible) y la parte lógica alude al software (todo lo intangible). También, es posible incluir al personal informático (personas encargadas en

manejar a los ordenadores) dentro del sistema, haciéndolo parte fundamental de la estructura.

- **Usuario**

Peiró (2020). Un usuario es alguien que utiliza de manera constante un producto, o servicio. Este es un concepto muy empleado en el sector informático y digital. En resumen, un usuario es alguien que utiliza un determinado servicio, independientemente de la industria a la que pertenece ese producto, o servicio.

2.4. Bases Filosóficas

Terrones (2019). La Filosofía de la Educación Universitaria trata de describir y de explicar racionalmente la teoría y la praxis de la educación universitaria, sus fines inmanentes y trascendentes, sus fundamentos filosóficos, epistemológicos, metodológicos y axiológicos, su visión y misión, el sentido y la significación de su lenguaje, y la lógica de su proceso relacional de educando, educador, familia, universidad y sociedad, etc, de tal manera que la universidad pueda formar ciudadanos, personalidades, profesionales, expertos, técnicos e investigadores bien educados, bien integrados y bien realizados al servicio de su sociedad.

Según Silva (2022). En su opinión lo urgente es a menudo menos importante, no lo pensamos solo ocurre debido a la prisa con qué vivimos nuestras vidas. Creo que esta es la razón por lo que algunas empresas no consideran importante tener una Filosofía de servicio bien definida y difundida a toda la organización, porque el día a día es muy demandante y no hay tiempo para sentarse a meditarla, sin saber que puede ser la base que necesitan para afianzar y sostener un excelente servicio a clientes y cimentar su acrecentamiento.

2.5. Bases epistémicos

El presente proyecto de investigación denominado “Sistema de gestión académica y satisfacción del usuario en la Dirección de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo marzo –abril 2024” permitirá que

se pueda dar importancia a las percepciones que tienen los usuarios de la universidad nacional de Ucayali, esto con el objetivo de comprender la interacción entre los factores que han generado el problema de estudio y el grado de participación de los usuarios que concurren a la universidad nacional de Ucayali.

- **Sistema de gestión académica**

La epistemología anima a reflexionar, a analizar y a conocer el proceso de construcción del conocimiento, de manera que se acerca de manera directa a dichos procesos constructivos que se integran en el saber, en el acto educativo, en su comprensión, interpretación y explicación**.**

La evolución del hombre como especie ha estado marcada desde su comienzo por la adquisición y transmisión de conocimientos de generaciones en generaciones, lo que conlleva a pensar que la educación tanto en su sentido amplio como estrecho es determinante en este proceso de desarrollo socioeconómico, cultural, político, ambiental y de ciencia e innovación tecnológica. Las Instituciones de Educación Superior (IES) juegan un rol indispensable en la sociedad y es necesario que abracen su responsabilidad dentro de la sostenibilidad de los procesos, es decir; su rol no descansa en la producción, reconstrucción, reutilización del conocimiento, sino también en promover el pensamiento creativo e innovador, las posiciones éticas y los valores morales. Lazo (2018), aseveró que la universidad en su gestión debe integrar la investigación a todos los procesos como fundamento de una gestión académica investigativa que le haga frente a los retos que el desarrollo de la sociedad contemporánea impone para lograr la sostenibilidad. Columbié (2018), plantea la descentralización de las universidades como Instituciones de Educación Superior, avizora una nueva perspectiva de lo que debe ser su gestión dentro de la sociedad, a partir de integrar la academia con la investigación como proceso cíclico transformador y aportador de soluciones a la comunidad y al entorno; en esta nueva concepción se facilitan las oportunidades para la adquisición de los

aprendizajes y con ello su aplicación en función de la búsqueda de soluciones. Justamente, la Educación Superior (ES) tiene que diseñar, planificar, ejecutar y evaluar su gestión a partir de la integración de los procesos formativos y la investigación, para que los estudiantes logren aprender desde la educación en valores, el respeto a la naturaleza, la biodiversidad y la interculturalidad; para lo cual se debe gestionar una educación equitativa e inclusiva (Ramos, 2020). Por lo que se necesita una ES que brinde las mismas oportunidades y los sensibilice con la necesidad de que deben convertirse en agentes de transformación.

- **Satisfacción al usuario**

La satisfacción del usuario con el funcionamiento y a las características de un sistema de información está directamente relacionada con el empleo del sistema. Según algunos autores García (1997), hay un punto de satisfacción en el que los usuarios abandonan un sistema de información y buscan fuentes alternativas. Por lo tanto ´podemos afirmar que la satisfacción del usuario supone una valoración peculiar del éxito logrado por el sistema de información, y puede servir como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficiencia que, a menudo, no están vacantes. Podemos contemplar que la satisfacción es una razón blanda, con un marcado componente subjetivo, porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacía criterios concretos y objetivos. En cierta manera, la satisfacción proporciona una valoración sobre la visión del sistema que tienen sus usuarios, más que sobre la calidad técnica de los mismos, y puede llevar a situaciones en las que, si un sistema de información es recibido por sus usuarios como malo, deficiente o insatisfactorio, integrará para ellos un mal sistema de información. Por lo que la visión del usuario será determinante para el éxito o fracaso de un sistema de información.

Una propuesta diferente: el modelo de satisfacción de Rachel Applegate

Applegate (1993), agrega nuevas características a las definiciones anteriores y sugiere tres modelos de satisfacción del usuario:

1. El modelo de satisfacción material con el funcionamiento de un producto (obtención del mismo o precisión del mismo) se determina que este producto satisface la demanda o no y si satisface materialmente o no. Esta satisfacción material está resuelta por la eficiencia del sistema de recuperación. A principios de los 80, los investigadores en Biblioteconomía comenzaron a explorar el significado del término satisfacción, además de la satisfacción material. Si tomamos este modelo para una búsqueda documental, contemplamos que las particularidades del sistema determinan su rendimiento, el cual determina la satisfacción material.

2. El modelo de satisfacción emocional de vía simple: Cuando se ha respondido correctamente a sus preguntas, los usuarios están "felices" o emocionalmente satisfechos. Introducimos dos razones que imprimen significancia a la satisfacción emocional, la probabilidad de evaluación y el comportamiento. Un sistema que ofrece una satisfacción material, pero no emocional, es apto de mejora si conseguimos que ofrezca ambas. La satisfacción puede influir al comportamiento de un usuario positiva o negativamente. En el último caso tienen la opción de comunicar sus quejas o intentar solucionar el problema por sí mismos. Aunque ambas opciones son ventajosas para el servicio, es posible que un usuario insatisfecho evite el sistema en un futuro.

3. El modelo de satisfacción emocional - vía múltiple: indica que la felicidad del usuario depende no sólo de las preguntas respondida (satisfacción material), sino también de otros factores como las expectativas situacionales y de servicio. Un tercer modelo de satisfacción permite entender la satisfacción afectiva, denominado "falsos positivos", que corresponden a usuarios satisfechos,

incluso cuando el resultado de su consulta no fue exitoso. Las tres variables que influyen a la satisfacción son: la desajuste, colocación del producto, y el desempeño del producto (satisfacción tangible). El fracaso es un término derivado del marketing que se refiere a la discrepancia entre el desempeño esperado del producto y el desempeño real.

.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

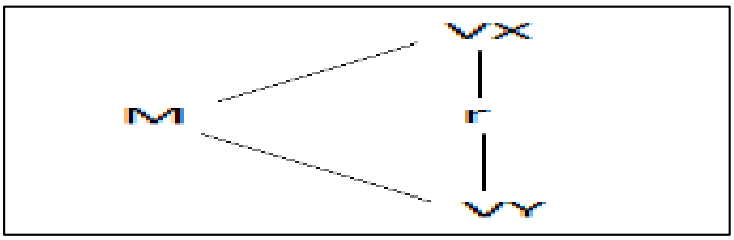
3.1. Tipo de investigación

Este trabajo fue de tipo descriptivo correlacional. Como lo señala Hernández, R. Fernández C. y Baptista, M. (2006), un estudio es descriptivo, cuando miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

De lo anteriormente, este trabajo de investigación titulada “Sistema de gestión académica y satisfacción del usuario en la Dirección general de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo marzo–abril 2024” se ciñe y cumple con las definiciones de investigación descriptivo correlacional.

3.2. Diseño y esquema de la investigación

Este estudio fue no experimental y correspondió a una investigación con diseño descriptivo correlacional porque estableció una relación entre las dos variables y transeccional, porque necesitó dos instrumentos que se aplicaron una sola vez. Hernández, R. Fernández C. y Baptista, M. (2014). El esquema del diseño de investigación que se utilizó fue:



Donde:

M = Muestras tomadas para encuestadas.

Vx = Medición de la variable sistema de gestión académica (Variable 1).

Vy = Medición de la variable satisfacción del usuario (Variable 2).

r = Relación de asociación de correlación.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población fue representada por los trabajadores administrativos del área, docentes y estudiantes de la universidad nacional de Ucayali, que suman un total de 7431.

Tabla 2

Población de estudio

Sección	Población
Estudiantes	6709
Trabajadores	335
Docentes	387
TOTAL	**7431**

Fuente: Oficina general de Escalafón y Registros de UNU

3.3.2. Muestra

Cabe señalar que Carrasco (2015), considera que una muestra es una parte o fragmento representativo de una población y su característica esencial son la de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de modo que los resultados obtenidos en la muestra puedan ser generalizados a todos los elementos que forman la población. (p.237)

En este trabajo de investigación la muestra estará compuesta por 20 trabajadores de la Universidad Nacional de Ucayali, 20 docentes y 100 personas de la población estudiantil de la universidad nacional de Ucayali.

Tabla 3

Muestra de estudio

Sección	Población
Trabajadores	20
Docentes	20
Estudiantes	100
TOTAL	**140**

El tamaño de la muestra se adopta mediante un tipo de muestreo no probabilístico, que determina personalmente el investigador.

3.4. Definición operativa del Instrumento de recolección de datos

Se elaborará 02 instrumentos, uno para cada variable, formuladas mediante la técnica de encuesta (cuestionario de preguntas cerradas), según López & Fachelli (2016), son las preguntas definitorias, características y propias de la encuesta, donde las posibilidades de respuesta están predeterminadas.

El uso de la encuesta para la obtención de datos, es de los métodos más utilizados para recabar información, para identificar las percepciones de la población en general. De esta manera, quedan asentadas las respuestas y se tiene acceso al mismo tiempo para corroborar datos con la comunidad, además de estandarizar los datos para el posterior análisis, obteniendo gran cantidad de información en un corto tiempo.

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

3.5.1. Descripción de los instrumentos

Cabe señalar que Carrasco (2015), considera que las técnicas constituyen un conjunto de reglas y lineamientos que rigen las actividades de los investigadores en todas las etapas de la investigación científica. Las técnicas como herramientas procedimentales y estrategias requieren un conocimiento previo de su aplicabilidad, de tal manera que seleccionarlas y elegirlas resulte una tarea fácil para el investigador. (p.274)

Por lo tanto, la técnica a emplear para esta investigación será la encuesta y se encuestará a 100 estudiantes, 20 docentes y 20 trabajadores administrativos para recolectar los datos.

En tal sentido para este trabajo de investigación se empleará dos instrumentos tipo cuestionario (ver anexo) con escala de Likert para las variables de estudio (sistema de gestión académica y satisfacción del usuario).

3.5.2. Validación y confiabilidad de los instrumentos.

Se realizo la prueba de confiabilidad de Alpha de Cronbachs y se validó mediante el juicio de 3 expertos con el grado de Magíster o Maestro o Doctor. Los instrumentos del sistema de gestión académica y satisfacción del usuario serán de 20 ítems y 5 afirmaciones, elaborados teniendo en cuenta la escala tipo Likert

Tabla 4

Validación de juicio de expertos

Jurado de expertos	Validación
Dr. Manuel Rocha Gonzales	Muy Bueno
Mg. Lizeth Ríos Floriano	Bueno
Mg. Francisco Rengifo Silva	Bueno

Tabla 5

Alpha de Cronbach de variable sistema de gestión académica

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	**N de elementos**
,824	10

Tabla 6

Alpha de Cronbach de variable satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	**N de elementos**
,809	10

3.6. Técnicas para el procesamiento y presentación de la información

De acuerdo a Sánchez (2011), el procedimiento de datos, se realizará mediante el software SPSS en su versión 26, como soporte estadístico puede producir los siguientes resultados:

Utilizando estadísticas descriptivas, se crearán y describirán tablas de distribución de frecuencia y gráficos de barras utilizando medias y cambios porcentuales.

Utilizando estadística inferencial, se creará una prueba de homogeneidad para comprender qué prueba de correlación de hipótesis (r de Pearson o Rho de Spearman) usaremos y el valor p de cada hipótesis propuesta por el investigador para tomar la decisión de aceptar o rechazar la misma hipótesis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Variable Sistema de Gestión Académico

- **Gestión educativa**

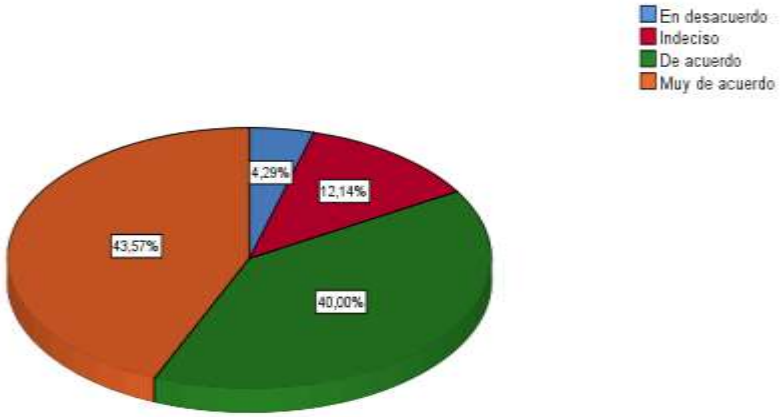
Tabla 7

¿Los equipos de la dirección de asuntos académicos de la UNU ¿Considera que tienen el nivel de tecnología suficiente para brindar un buen servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	4,3	4,3	4,3
	Indeciso	17	12,1	12,1	16,4
	De acuerdo	56	40,0	40,0	56,4
	Muy de acuerdo	61	43,6	43,6	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Figura 1

¿Los equipos de la dirección de asuntos académicos de la UNU ¿Considera que tienen el nivel de tecnología suficiente para brindar un buen servicio?



Análisis: Se tomaron la muestra de 100 alumnos, 20 docente y 20 administrativos de la UNU se obtuvo lo siguiente: el 4.29 % en desacuerdo, 12.14% indeciso, 40% de acuerdo y 43.57% muy de acuerdo que los equipos de la Dirección de Asuntos Académicos tienen el nivel de tecnología suficiente para brindar un buen servicio.

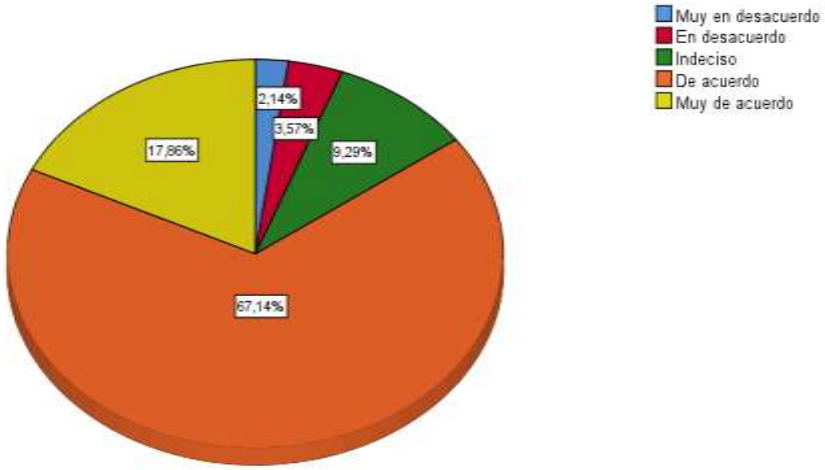
Tabla 8

Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la DAA de la UNU (certificados de estudios, constancias, informes, boletas de matrícula, registros finales de evaluación académica, etc.), ¿Son visualmente atractivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	2,1	2,1	2,1
	En desacuerdo	5	3,6	3,6	5,7
	Indeciso	13	9,3	9,3	15,0
	De acuerdo	94	67,1	67,1	82,1
	Muy de acuerdo	25	17,9	17,9	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Figura 2

Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la DAA de la UNU (certificados de estudios, constancias, informes, boletas de matrícula, registros finales de evaluación académica, etc.), ¿Son visualmente atractivos?



Análisis: Se tomaron la muestra de 100 alumnos, 20 docente y 20 administrativos de la UNU se obtuvo lo siguiente: el 2.14 % muy en desacuerdo, 3.57% en desacuerdo, 9.29% indeciso y 67.14% de acuerdo y 17.96% muy de acuerdo que los materiales relacionados con el servicio que utiliza la Dirección de Asuntos Académicos de la UNU son visualmente atractivos.

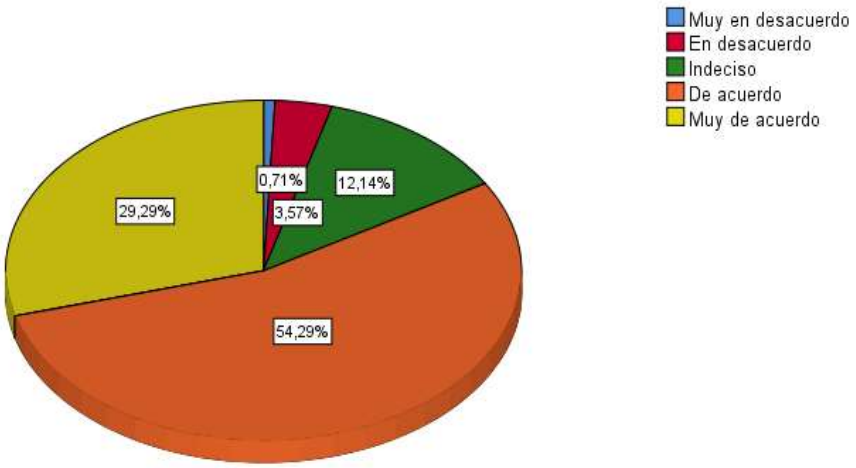
Tabla 9

¿Cree usted que el SIGAU de la UNU está diseñado para cubrir las necesidades de la población universitaria?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	,7	,7	,7
	En desacuerdo	5	3,6	3,6	4,3
	Indeciso	17	12,1	12,1	16,4
	De acuerdo	76	54,3	54,3	70,7
	Muy de acuerdo	41	29,3	29,3	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Figura 3

¿Cree usted que el SIGAU de la UNU está diseñado para cubrir las necesidades de la población universitaria?



Análisis: Se tomaron la muestra de 100 alumnos, 20 docente y 20 administrativos de la UNU se obtuvo lo siguiente: el 0.71 % muy en desacuerdo, 3.57% en desacuerdo, 12.14 % indeciso y 54.29 % de acuerdo y 29.29 % muy de acuerdo que el SIGAU de la UNU está diseñado para cubrir las necesidades de la población universitaria

- **Gestión administrativa**

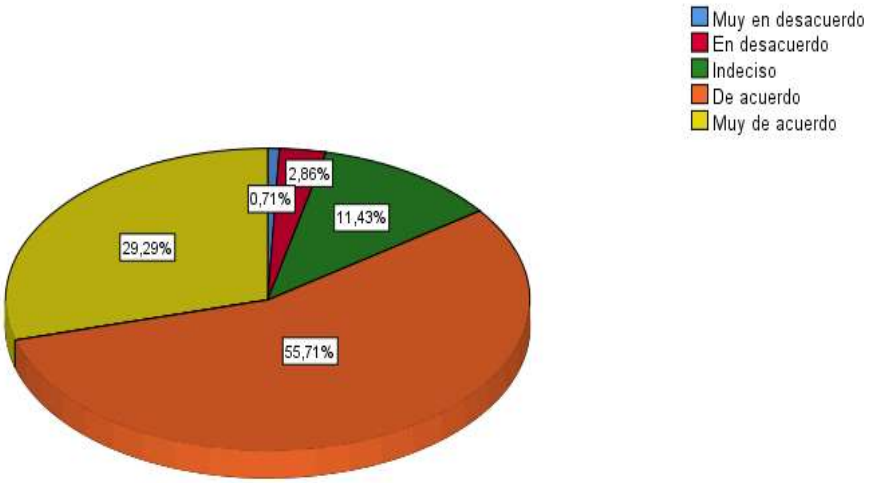
Tabla 10

¿Los trabajadores de la Dirección de Asuntos Académicos de la UNU informan con precisión a sus usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	,7	,7	,7
	En desacuerdo	4	2,9	2,9	3,6
	Indeciso	16	11,4	11,4	15,0
	De acuerdo	78	55,7	55,7	70,7
	Muy de acuerdo	41	29,3	29,3	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Figura 4

¿Los trabajadores de la Dirección de Asuntos Académicos de la UNU informan con precisión a sus usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio?



Análisis: Se tomaron la muestra de 100 alumnos, 20 docente y 20 administrativos de la UNU se obtuvo lo siguiente: el 0.71 % muy en desacuerdo, 2.86% en desacuerdo, 11.43 % indeciso y 55.71 % de acuerdo y 29.29 % muy de acuerdo que los trabajadores de la DAA de la UNU informan con precisión a los usuarios cuando concluirá la realización de un servicio.

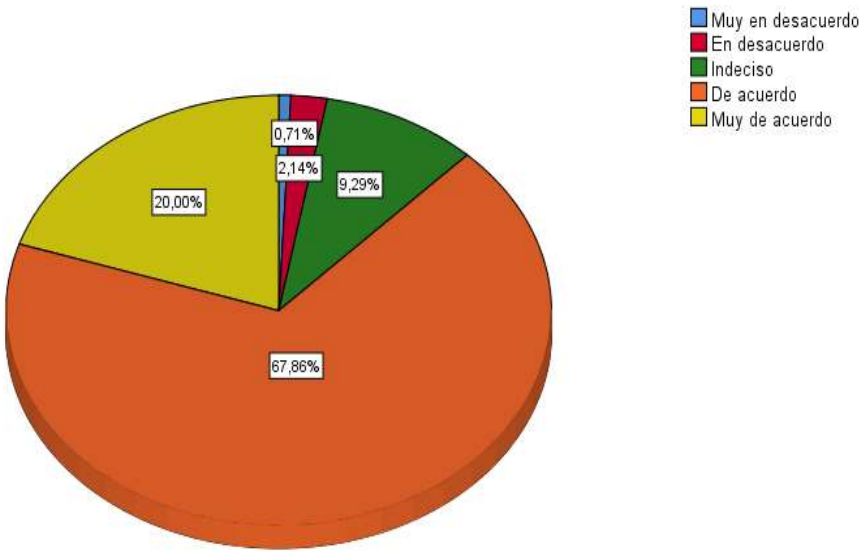
Tabla 11

¿Cuándo usted tiene un problema con la Dirección de Asuntos Académicos de la UNU, ¿muestran un sincero interés en solucionarlo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	,7	,7	,7
	En desacuerdo	3	2,1	2,1	2,9
	Indeciso	13	9,3	9,3	12,1
	De acuerdo	95	67,9	67,9	80,0
	Muy de acuerdo	28	20,0	20,0	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Figura 5

¿Cuándo usted tiene un problema con la Dirección de Asuntos Académicos de la UNU, ¿muestran un sincero interés en solucionarlo?



Análisis: Se tomaron la muestra de 100 alumnos, 20 docente y 20 administrativos de la UNU se obtuvo lo siguiente: el 0.71 % muy en desacuerdo, 2.14 % en desacuerdo, 9.29 % indeciso y 67.86 % de acuerdo y 20 % muy de acuerdo que cuándo usted tiene un problema con la Dirección de Asuntos Académicos de la UNU, muestran un sincero interés en solucionarlo.

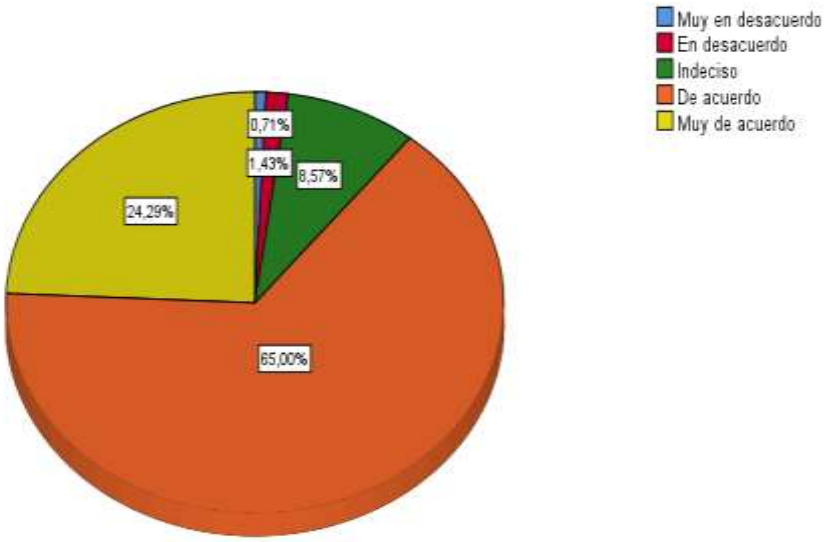
Tabla 12

Los trabajadores de la dirección de asuntos académicos de la UNU, ¿tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hacen sobre sus dudas en trámites y procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	,7	,7	,7
	En desacuerdo	2	1,4	1,4	2,1
	Indeciso	12	8,6	8,6	10,7
	De acuerdo	91	65,0	65,0	75,7
	Muy de acuerdo	34	24,3	24,3	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Figura 6

Los trabajadores de la dirección de asuntos académicos de la UNU, ¿tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hacen sobre sus dudas en trámites y procesos?



Análisis: Se tomaron la muestra de 100 alumnos, 20 docente y 20 administrativos de la UNU se obtuvo lo siguiente: el 0.71 % muy en desacuerdo, 1.43% en desacuerdo, 8.57 % indeciso y 65 % de acuerdo y 24.29 % muy de acuerdo que los trabajadores de la DAA de la UNU tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hacen sobre sus dudas en tramites en procesos.

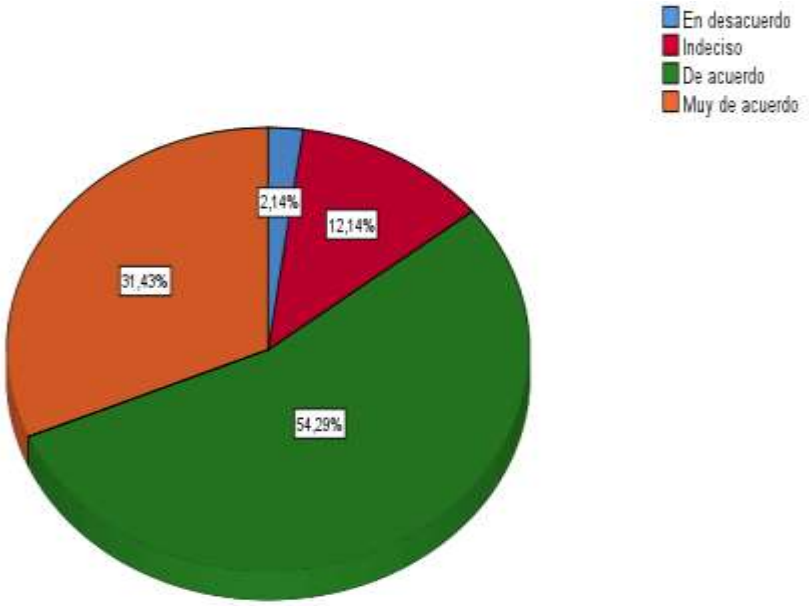
Tabla 13

En la Dirección de Asuntos Académicos de la UNU, ¿concluyen el servicio en el tiempo prometido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	2,1	2,1	2,1
	Indeciso	17	12,1	12,1	14,3
	De acuerdo	76	54,3	54,3	68,6
	Muy de acuerdo	44	31,4	31,4	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Figura 7

En la Dirección de Asuntos Académicos de la UNU, ¿concluyen el servicio en el tiempo prometido?



Análisis: Se tomaron la muestra de 100 alumnos, 20 docente y 20 administrativos de la UNU se obtuvo lo siguiente: el 2.14% en desacuerdo, 12.14 % indeciso y 54.29 % de acuerdo y 31.43 % muy de acuerdo que en la Dirección de Asuntos Académicos de la UNU concluyen el servicio en el tiempo prometido.

- **Gestión estratégica**

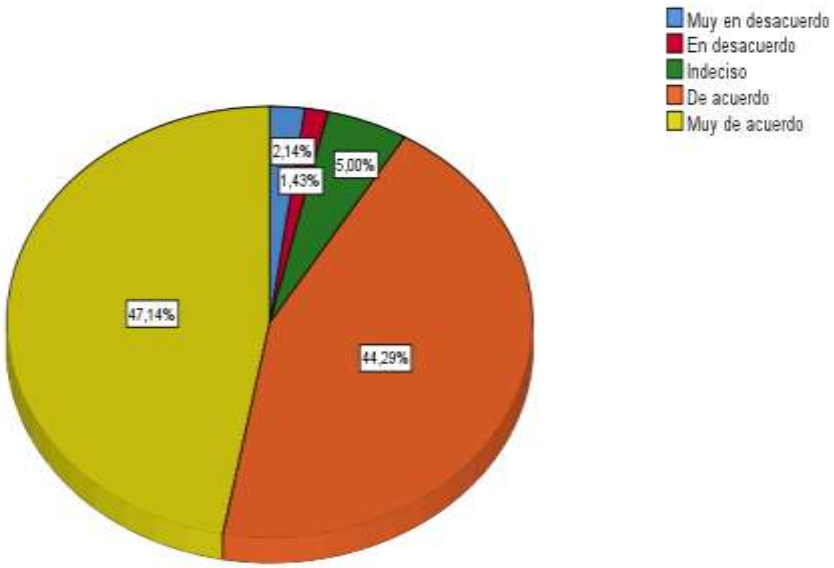
Tabla 14

¿Las autoridades de la UNU deberían poner mayor énfasis en actualizar el SIGAU para mejorar el servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	2,1	2,1	2,1
	En desacuerdo	2	1,4	1,4	3,6
	Indeciso	7	5,0	5,0	8,6
	De acuerdo	62	44,3	44,3	52,9
	Muy de acuerdo	66	47,1	47,1	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Figura 8

¿Las autoridades de la UNU deberían poner mayor énfasis en actualizar el SIGAU para mejorar el servicio?



Análisis: Se tomaron la muestra de 100 alumnos, 20 docente y 20 administrativos de la UNU se obtuvo lo siguiente: el 2.14% Muy en desacuerdo,1.43 % en desacuerdo 5 % indeciso y 44.29 % de acuerdo y 47.14 % muy de acuerdo que las autoridades de la UNU deberían poner mayor énfasis en actualizar SIGAU.

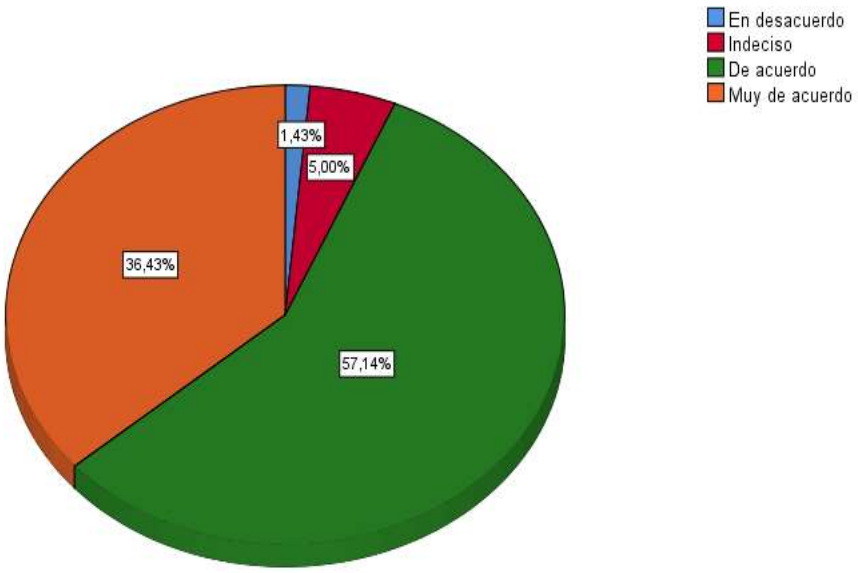
Tabla 15

¿Cree usted que las autoridades de la UNU tienen que capacitar al personal de la Dirección de Asuntos Académicos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	1,4	1,4	1,4
	Indeciso	7	5,0	5,0	6,4
	De acuerdo	80	57,1	57,1	63,6
	Muy de acuerdo	51	36,4	36,4	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Figura 9

¿Cree usted que las autoridades de la UNU tienen que capacitar al personal de la Dirección de Asuntos Académicos?



Análisis: Se tomaron la muestra de 100 alumnos, 20 docente y 20 administrativos de la UNU se obtuvo lo siguiente: el 1.43 % en desacuerdo, 5 % indeciso y 57.14 % de acuerdo y 36.43 % muy de acuerdo que las autoridades de la UNU tienen que capacitar al personal de la Dirección de Asuntos Académicos.

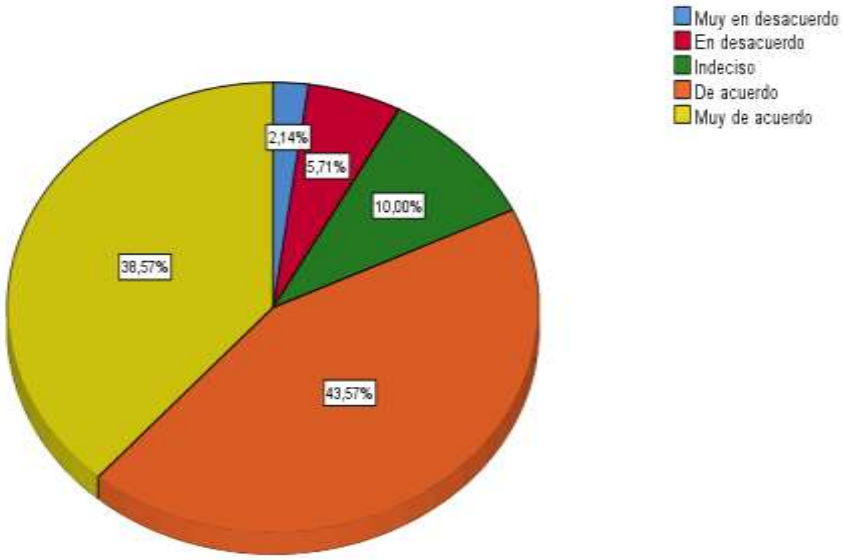
Tabla 16

¿Los docentes, directores de escuela y decanos ¿están comprometidos al cien por ciento con su labor académica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	2,1	2,1	2,1
	En desacuerdo	8	5,7	5,7	7,9
	Indeciso	14	10,0	10,0	17,9
	De acuerdo	61	43,6	43,6	61,4
	Muy de acuerdo	54	38,6	38,6	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Figura 10

¿Los docentes, directores de escuela y decanos ¿están comprometidos al cien por ciento con su labor académica?



Análisis: Se tomaron la muestra de 100 alumnos, 20 docente y 20 administrativos de la UNU se obtuvo lo siguiente: el 2.14% Muy en desacuerdo, 5.71 % en desacuerdo 10 % indeciso y 43.57 % de acuerdo y 38.57 % muy de acuerdo que los docentes, directores de escuela y decanos están comprometidos al cien por ciento con su labor académica.

4.2. Variable Satisfacción del Usuario

- **Fiabilidad**

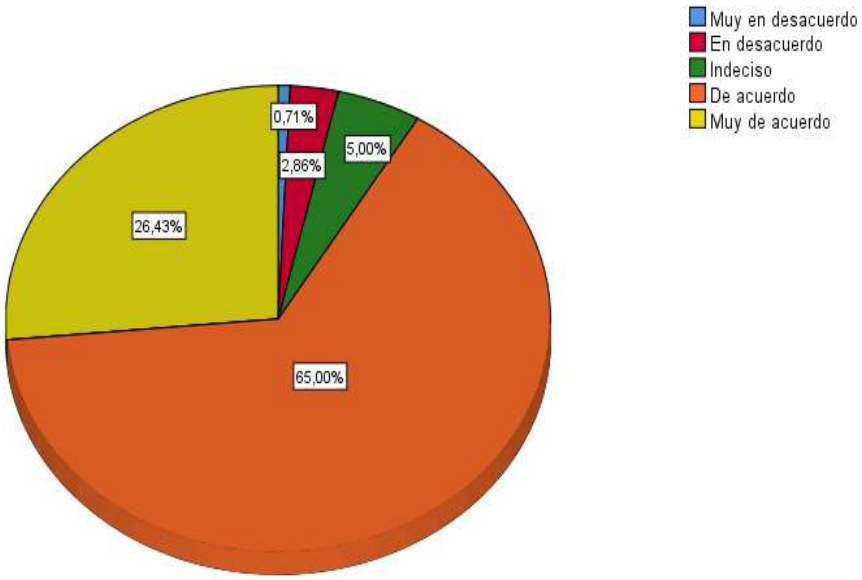
Tabla 17

¿Usted confía que el personal cumplirá los proceso y plazos de los tramites de manera adecuada en la dirección de asuntos académicos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	,7	,7	,7
	En desacuerdo	4	2,9	2,9	3,6
	Indeciso	7	5,0	5,0	8,6
	De acuerdo	91	65,0	65,0	73,6
	Muy de acuerdo	37	26,4	26,4	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Figura 11

¿Usted confía que el personal cumplirá los proceso y plazos de los tramites de manera adecuada en la dirección de asuntos académicos?



Análisis: Se tomaron la muestra de 100 alumnos, 20 docente y 20 administrativos de la UNU se obtuvo lo siguiente: el 0.71 % Muy en desacuerdo,2.86 % en desacuerdo 5 % indeciso y 65 % de acuerdo y 26.43 % muy de acuerdo que confía en el personal cumplirá los procesos y plazos de los tramites de manera adecuada en la Dirección de Asuntos Académicos.

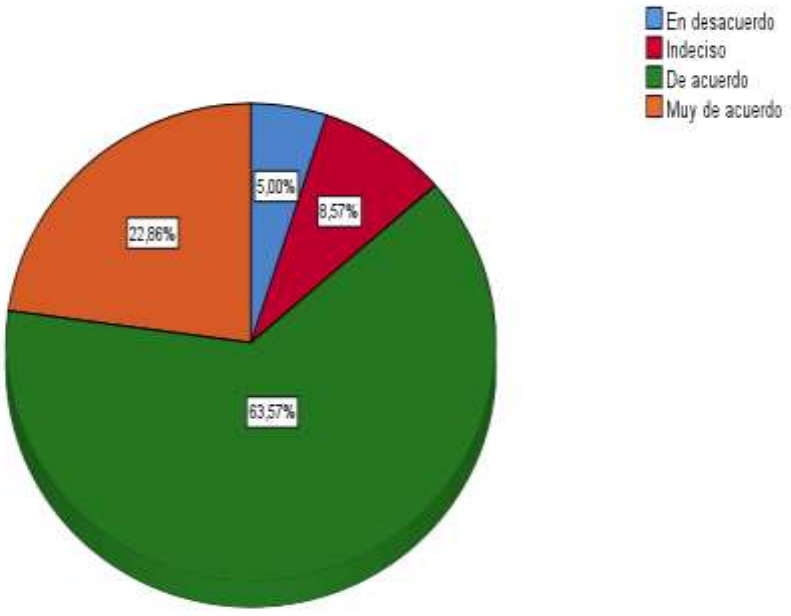
Tabla 18

¿El personal administrativo de la dirección de asuntos académicos tiene la capacidad de garantizar el cumplimiento de tramites documentarios de manera óptima?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	5,0	5,0	5,0
	Indeciso	12	8,6	8,6	13,6
	De acuerdo	89	63,6	63,6	77,1
	Muy de acuerdo	32	22,9	22,9	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Figura 12

¿El personal administrativo de la dirección de asuntos académicos tiene la capacidad de garantizar el cumplimiento de tramites documentarios de manera óptima?



Análisis: Se tomaron la muestra de 100 alumnos, 20 docente y 20 administrativos de la UNU se obtuvo lo siguiente: el 5 % en desacuerdo, 8.57 % indeciso y 63.57 % de acuerdo y 22.86 % muy de acuerdo que el personal administrativo de la Dirección de Asuntos Académicos tiene la capacidad de garantizar el cumplimiento de tramites documentarios de manera óptima.

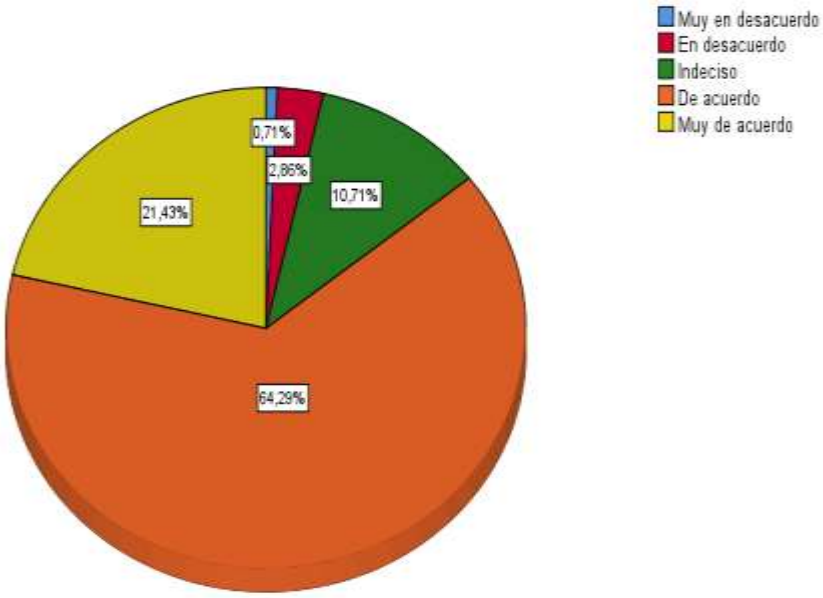
Tabla 19

¿Considera usted que los trámites realizados en la Dirección de Asuntos Académicos, ¿son burocráticos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	,7	,7	,7
	En desacuerdo	4	2,9	2,9	3,6
	Indeciso	15	10,7	10,7	14,3
	De acuerdo	90	64,3	64,3	78,6
	Muy de acuerdo	30	21,4	21,4	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Figura 13

¿Considera usted que los trámites realizados en la Dirección de Asuntos Académicos, ¿son burocráticos?



Análisis: Se tomaron la muestra de 100 alumnos, 20 docente y 20 administrativos de la UNU se obtuvo lo siguiente: el 0.71% muy en desacuerdo el 2.86 % en desacuerdo, 10.71 % indeciso y 64.29 % de acuerdo y 21.43 % muy de acuerdo que los trámites realizados en la Dirección de Asuntos Académicos son burocráticos.

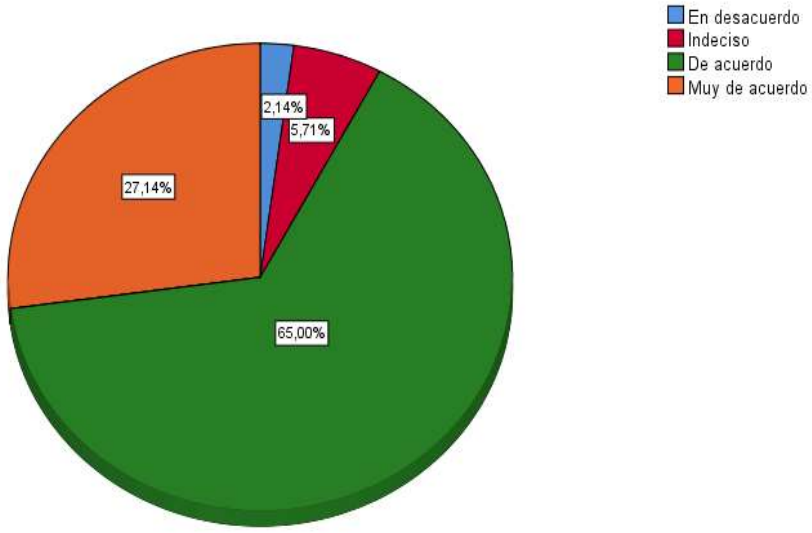
Tabla 20

¿Considera que el personal administrativo de la Dirección de Asuntos Académicos entiende, identifica y resuelve sus dudas sobre los procesos y tramites?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	2,1	2,1	2,1
	Indeciso	8	5,7	5,7	7,9
	De acuerdo	91	65,0	65,0	72,9
	Muy de acuerdo	38	27,1	27,1	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Figura 14

¿Considera que el personal administrativo de la Dirección de Asuntos Académicos entiende, identifica y resuelve sus dudas sobre los procesos y tramites?



Análisis: Se tomaron la muestra de 100 alumnos, 20 docente y 20 administrativos de la UNU se obtuvo lo siguiente: el 2.14 % en desacuerdo, 5.71 % indeciso y 65 % de acuerdo y 27.14 % muy de acuerdo que el personal administrativo de la Dirección de Asuntos Académicos entiende, identifica y resuelve sus dudas sobre los procesos y tramites.

- **Capacidad de respuesta**

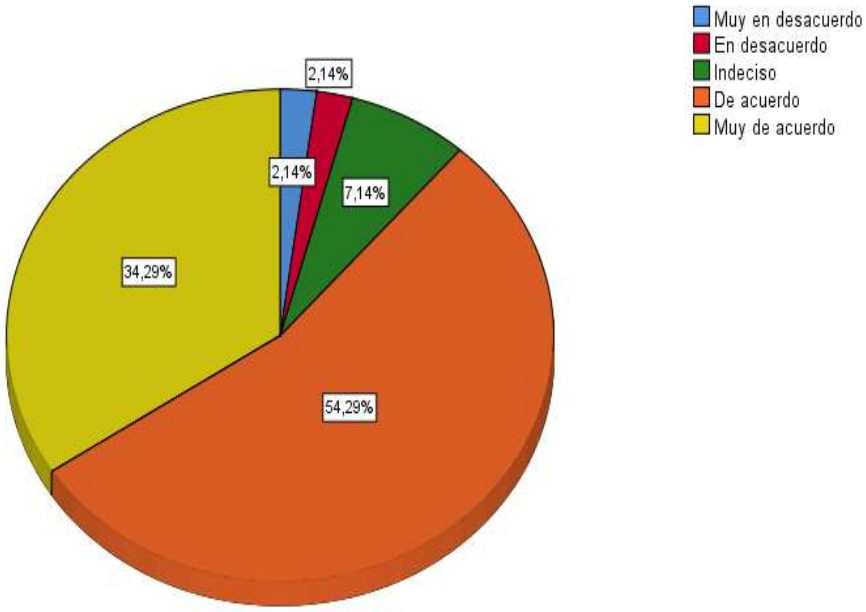
Tabla 21

¿Usted percibe que la atención que le brinda su técnico PAD es de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	2,1	2,1	2,1
	En desacuerdo	3	2,1	2,1	4,3
	Indeciso	10	7,1	7,1	11,4
	De acuerdo	76	54,3	54,3	65,7
	Muy de acuerdo	48	34,3	34,3	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Figura 15

¿Usted percibe que la atención que le brinda su técnico PAD es de calidad?



Análisis: Se tomaron la muestra de 100 alumnos, 20 docente y 20 administrativos de la UNU se obtuvo lo siguiente: el 2.14 % muy en desacuerdo, 2.14 % en desacuerdo, 7.14 % indeciso y 54.29 % de acuerdo y 34.29 % muy de acuerdo que la atención que le brinda su técnico PAD es de calidad.

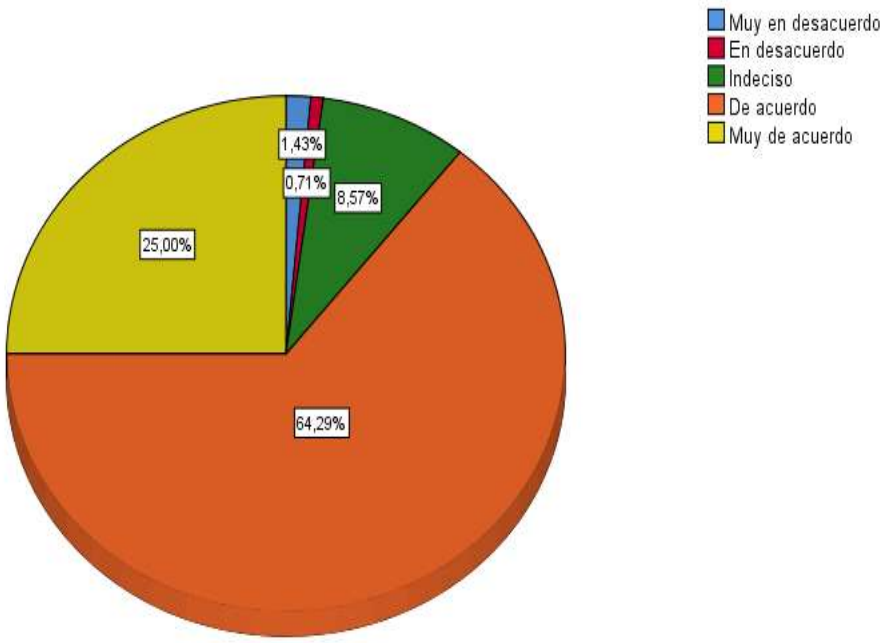
Tabla 22

¿Con respecto a la matrícula virtual, considera que el proceso y tecnología es relevante y permite aumentar la eficiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	1,4	1,4	1,4
	En desacuerdo	1	,7	,7	2,1
	Indeciso	12	8,6	8,6	10,7
	De acuerdo	90	64,3	64,3	75,0
	Muy de acuerdo	35	25,0	25,0	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Figura 16

¿Con respecto a la matrícula virtual, considera que el proceso y tecnología es relevante y permite aumentar la eficiencia?



Análisis: Se tomaron la muestra de 100 alumnos, 20 docente y 20 administrativos de la UNU se obtuvo lo siguiente: el 1.43 % muy en desacuerdo, 0.71 % en desacuerdo, 8.57 % indeciso y 64.29 % de acuerdo y 25 % muy de acuerdo que la matrícula virtual, considera que el proceso y tecnología es relevante y permite aumentar la eficiencia.

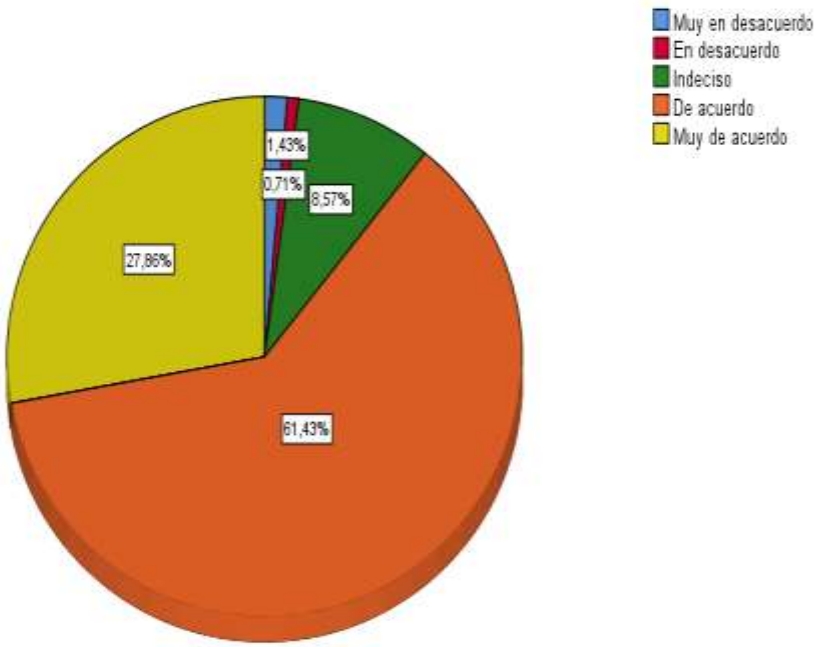
Tabla 23

En la Dirección de Asuntos Académicos de la UNU ¿se preocupan por la rapidez en la atención y respuesta de sus trámites a los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	1,4	1,4	1,4
	En desacuerdo	1	,7	,7	2,1
	Indeciso	12	8,6	8,6	10,7
	De acuerdo	86	61,4	61,4	72,1
	Muy de acuerdo	39	27,9	27,9	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Figura 17

En la Dirección de Asuntos Académicos de la UNU ¿se preocupan por la rapidez en la atención y respuesta de sus trámites a los usuarios?



Análisis: Se tomaron la muestra de 100 alumnos, 20 docente y 20 administrativos de la UNU se obtuvo lo siguiente: el 1.43 % muy en desacuerdo, 0.71 % en desacuerdo, 8.57 % indeciso y 61.43 % de acuerdo y 27.86 % muy de acuerdo que en la Dirección de Asuntos Académicos de la UNU se preocupan por la rapidez en la atención y respuesta de sus trámites a los usuarios.

- **Gestión estratégica**

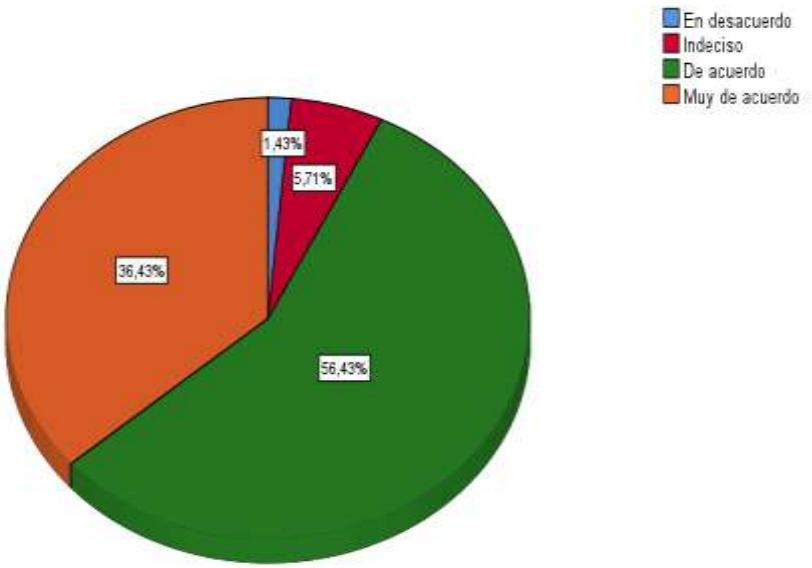
Tabla 24

En la dirección de asuntos académicos de la UNU ¿Cumplen de forma precisa y correcta los servicios académicos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	1,4	1,4	1,4
	Indeciso	8	5,7	5,7	7,1
	De acuerdo	79	56,4	56,4	63,6
	Muy de acuerdo	51	36,4	36,4	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Figura 18

En la dirección de asuntos académicos de la UNU ¿Cumplen de forma precisa y correcta los servicios académicos?



Análisis: Se tomaron la muestra de 100 alumnos, 20 docente y 20 administrativos de la UNU se obtuvo lo siguiente: el 1.43 % en desacuerdo, 5.71 % indeciso y 56.43 % de acuerdo y 36.43 % muy de acuerdo que en la dirección de asuntos académicos de la UNU Cumplen de forma precisa y correcta los servicios académicos.

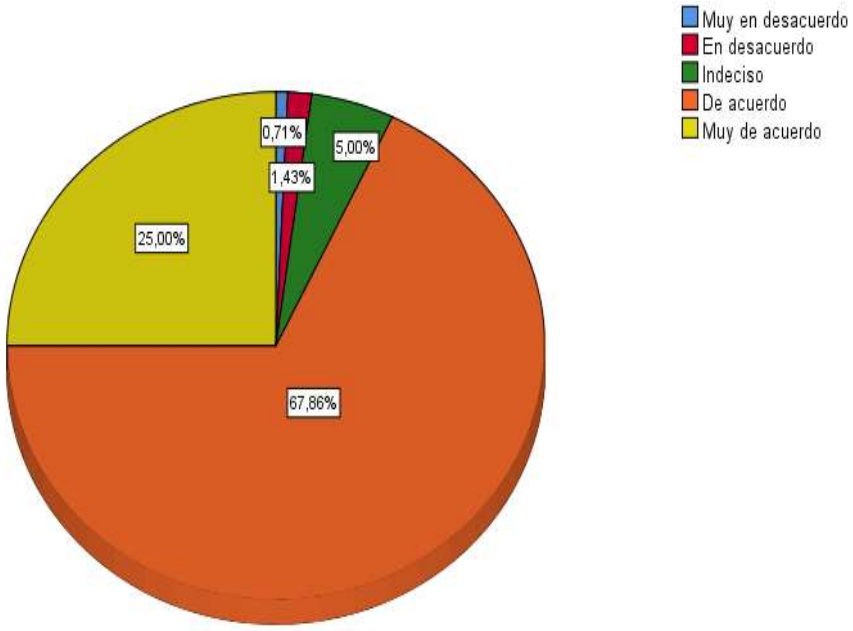
Tabla 25

En el proceso de atención los trabajadores de la Dirección de Asuntos Académicos, ¿percibe usted respeto y paciencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	,7	,7	,7
	En desacuerdo	2	1,4	1,4	2,1
	Indeciso	7	5,0	5,0	7,1
	De acuerdo	95	67,9	67,9	75,0
	Muy de acuerdo	35	25,0	25,0	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Figura 19

En el proceso de atención los trabajadores de la Dirección de Asuntos Académicos, ¿percibe usted respeto y paciencia?



Análisis: Se tomaron la muestra de 100 alumnos, 20 docente y 20 administrativos de la UNU se obtuvo lo siguiente: el 0.71 % muy en desacuerdo, 1.43 % en desacuerdo, 5 % indeciso y 67.86 % de acuerdo y 25 % muy de acuerdo que en el proceso de atención los trabajadores de la Dirección de Asuntos Académicos, percibe usted respeto y paciencia.

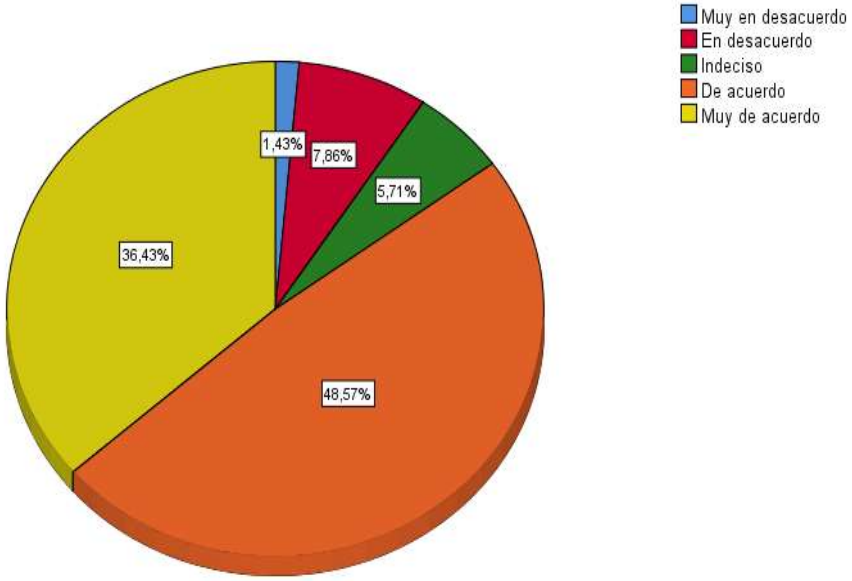
Tabla 26

En la Dirección Asuntos Académicos de la UNU ¿tienen horarios de trabajo adecuados para atención al usuario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	1,4	1,4	1,4
	En desacuerdo	11	7,9	7,9	9,3
	Indeciso	8	5,7	5,7	15,0
	De acuerdo	68	48,6	48,6	63,6
	Muy de acuerdo	51	36,4	36,4	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Figura 20

En la Dirección Asuntos Académicos de la UNU ¿tienen horarios de trabajo adecuados para atención al usuario?



Análisis: Se tomaron la muestra de 100 alumnos, 20 docente y 20 administrativos de la UNU se obtuvo lo siguiente: el 1.43 % muy en desacuerdo, 7.86 % en desacuerdo, 5.71 % indeciso y 48.57 % de acuerdo y 36.43 % muy de acuerdo que en la Dirección Asuntos Académicos de la UNU ¿tienen horarios de trabajo adecuados para atención al usuario.

.

4.3. Prueba de Normalidad

Tabla 27

Prueba de normalidad del Sistema de gestión administrativa y satisfacción del usuario

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de gestión académica	,223	140	,000	,836	140	,000
Satisfacción del usuario	,258	140	,000	,829	140	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Utilizamos la prueba de Kolmogrov-Smirnov porque el número de datos es mayor 50. De acuerdo a la dicha prueba, el valor de significancia de la variable Sistema gestión académica es < a 0.05, por lo tanto, tiene una distribución que no es normal, y el valor de significancia de la variable Satisfacción del usuario es < a 0.05, entonces la distribución no es normal, se determinó utilizar el coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman, según Roy, et al. (2020), la correlación de Spearman o también conocida como rho de Spearma. Es un estimador no paramétrico utilizado en variables que no necesariamente cumplen criterio de normalidad.

4.4. Prueba de Hipótesis

4.4.1. Hipótesis General

Ho = No Existe relación significativa entre el sistema de gestión académica y la satisfacción del usuario en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo marzo – abril 2024.

H1 = Existe relación significativa entre el sistema de gestión académica y la satisfacción del usuario en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo marzo – abril 2024.

Tabla 28

Correlación del Sistema de Gestión académica y Satisfacción del usuario

Rho de Spearman	Sistema de gestión académica	Coeficiente de correlación	1,000	,339**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	140	140
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,339**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	140	140

El p-valor es 0.00 <0.05 con lo cual rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de la investigación y determina que el Sistema de gestión académica y satisfacción del usuario tienen una correlación positiva media, (Rho=0.339), lo que nos indica que si el sistema de gestión académica mejora la satisfacción del usuario también mejorara en el mismo sentido y magnitud

4.4.2. Hipótesis Especifica

Hipótesis 1

Ho = No existe relación significativa la gestión educativa y la satisfacción del usuario en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo marzo – abril 2024

H1 = Existe relación significativa la gestión educativa y la satisfacción del usuario en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo marzo – abril 2024

Tabla 29

Correlación de la dimensión Gestión educativa y Satisfacción del usuario

Rho de Spearman	Dimensión Gestión educativa	Coeficiente de correlación	1,000	,120
		Sig. (bilateral)	.	,157
		N	140	140
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,120	1,000
		Sig. (bilateral)	,157	.
		N	140	140

El p-valor es 0.157 >0.05 con lo cual aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis de la investigación y se determina que la dimensión de gestión educativa y satisfacción del usuario tienen una correlación positiva media, (Rho=0.120), lo que nos indica que si la gestión educativa empeora la satisfacción del usuario también empeorara en el mismo sentido y magnitud.

Hipótesis 2

Ho = No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo marzo – abril 2024

H1 = Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo marzo – abril 2024.

Tabla 30

Correlación de la dimensión Gestión administrativa y Satisfacción del usuario

Rho de Spearman	Dimensión Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,318**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	140	140
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,318**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	140	140

El p-valor es 0.00 <0.05 con lo cual rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de la investigación y determina que la dimensión gestión administrativa y satisfacción del usuario tienen una correlación positiva media, (Rho=0.318), lo que nos indica que si la gestión administrativa mejora la satisfacción del usuario también mejorara en el mismo sentido y magnitud.

Hipótesis 3

Ho = No existe influencia significativa de la gestión estratégica y la satisfacción del usuario en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo Marzo – abril 2024

H1 = Existe influencia significativa de la gestión estratégica y la satisfacción del usuario en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo Marzo – abril 2024.

Tabla 31

Correlación de la dimensión Gestión estratégica y la satisfacción del usuario

Rho de Spearman	Dimensión Gestión estratégica	Coeficiente de correlación	1,000	,400**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	140	140
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,400**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	140	140

El p-valor es 0.00 <0.05 con lo cual rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de la investigación y determina que la dimensión Gestión Estratégica y satisfacción del usuario tienen una correlación positiva media (Rho=0.400), lo que nos indica que si la gestión estratégica mejora la satisfacción del usuario también mejorara en el mismo sentido y magnitud.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 28 se observa que existe una relación positiva media entre las variables Sistema de gestión académica y Satisfacción del usuario en la Dirección de Asuntos Académicos de la UNU, según la prueba de Rho de Spearman (el p-valor es 0.00 <0.05 con una correlación positiva media, Rho=0.339), razón por la cual se aceptó le Hipótesis de la investigación. Teniendo en cuenta los resultados lo señalado por Gonzales (2015). El objetivo principal del sistema de gestión académica es llevar un control detallado del rendimiento académico del alumno, como también información relativa a las materias y contenidos entregados, evaluación de profesores, etc. Entregando además las herramientas que permitan efectuar una gestión más eficiente, a su vez los resultados guardan similitud con los mencionado por Allcca (2020), se concluyó que el Instituto Santo Domingo de Guzmán necesita implementar de un sistema web de gestión académica para mejorar los procesos académicos, reduciendo así la carga de trabajo y tiempo necesario para procesar la información cuando sea necesario.

De la tabla 29 (p-valor es 0.157 >0.05) como el resultado fue mayor a 0.05 ´por lo que aceptamos la hipótesis nula entre la dimensión de gestión educativa y satisfacción del usuario, aun así, mantiene relación positiva media, (Rho=0.120), pero debemos recordar que la gestión educativa es un conjunto de procesos, estrategias y actividades diseñadas para optimizar el funcionamiento y desempeño de las instituciones educativas. Es el motor que impulsa el aprendizaje, la calidad y la instrucción integral de los estudiantes, pero también incluye el desarrollo profesional para maestros y personal administrativo de una comunidad. (Universidad Europea,2023), por todo lo mencionado debemos recordar que le Gestión educativa es vital y clave para llevar medidas e implementar acciones adecuadas para consolidar un buen desarrollo académico de la Universidad Nacional de Ucayali.

En cuanto al resultado en la tabla 30 (El p-valor es 0.000 < 0.05) observamos que su significancia es menor a 0.05 con lo cual aceptamos la hipótesis de la investigación entre la dimensión de gestión administrativa y la satisfacción del usuario, a su vez mantiene una relación positiva media, (Rho=0.120), esto se asemeja con los resultados obtenidos por el investigador Mitma (2023) que se señala que se estableció la existencia de correlación positiva fuerte y perfecta con coeficiente de 0,823, entre gestión administrativa y satisfacción del usuario con una P_ valor = 0,000 < 5% con un nivel del 95% de confianza, lo cual se rechazó la hipótesis nula y concluye que, a una mejor gestión administrativa el nivel de satisfacción del usuario de la oficina de bienestar universitario en las universidades públicas también se incrementara.

También al observar la tabla 31 se observa que el valor de la significancia es menor a 0.05, lo que nos permitió aceptar la hipótesis especifica, a su vez mantiene una relación positiva media entre la dimensión Gestión estratégica y la Satisfacción del usuario (p-valor es 0.00 <0.05 y Rho = 0.400). Cabe recordar que la aplicación de la gestión estratégica permite configurar la estructura y los procesos de la empresa para lograr sus objetivos, de la mejor manera posible. Todo ello tiene en cuenta la implicación del personal designado, que debe ser muy racional para poder evaluar, definir y ejecutar las estrategias. Prieto (2023). Esto quiere decir que se convierte en un pilar muy importante para lograr las metas instituciones de la Universidad Nacional de Ucayali.

CONCLUSIONES

- Teniendo como objetivo general determinar la relación que existe entre el sistema de gestión académica y la satisfacción del usuario de la Dirección de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali,2024, esta investigación concluye que esta relación es positiva media por lo que se acepta la hipótesis general. Teniendo en cuenta el resultado las autoridades universitarias deben implementar y gestionar, así como apoyar el cambio de procesos académicos relacionados con la formación, procesos, tecnologías, planes de estudios entre otros para convertirse en el motor del cambio y ser la institución universitaria que lidere de la amazonia Peruana.

- En el primer objetivo específico se buscó determinar la relación que existe Gestión educativa y satisfacción del usuario de la Dirección de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali, 2024, y se obtuvo un resultado cuya significancia fue mayor a 0.05 y se aceptó la hipótesis nula, por lo tanto, debemos fortalecer el desempeño de la institución, así como mejorar la administración educativa.

- El segundo objetivo específico fue determinar la relación que existe entre Gestión Administrativa y satisfacción del usuario de la Dirección de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali 2024, donde el valor de la significancia fue menor a 0.05, además se determinó una relación positiva media; es decir, existe relación entre la Gestión Administrativa y la satisfacción del usuario esto significa que existe una percepción de que el personal administrativa brinda su máximo esfuerza para brindar un buen servicio a los usuarios entre alumnos, docentes y administrativos.

- Para finalizar al tercer objetivo específico que fue determinar la relación que existe Gestión estratégica y satisfacción del usuario de la Dirección de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali, 2024, se determinó que la significancia fue menor a 0.05, así como una relación positiva media entre las variables. La gestión estratégica nos permitirá materializar todas las decisiones tomadas por la dirección de las autoridades de la Universidad Nacional de Ucayali, que tienen un impacto a mediano y largo plazo y están dirigidas además de ofrecer una visión amplia a los funcionarios de la posición de la dirección dentro de la universidad y cómo ajustar el plan organizacional para mantener un equilibrio de altos estándares en la atención al usuario.

RECOMENDACIONES

- Capacitar y motivar al personal encargado de atención al usuario, implementando beneficios dinerarios o no dinerarios por desempeño que en la Administración Pública supone un cambio drástico respecto del paradigma burocrático, donde las remuneraciones de los funcionarios están desvinculadas del rendimiento individual y organizacional.

- Modernizar la gestión del servicio de la Dirección de Asuntos Académicos de la UNU, donde el usuario pueda tener una relación mucho más directa con la entidad.
- Suministra al usuario mecanismos de protección, gestión y participación en todas las actividades que se generen a lo largo del ciclo del servicio.

- Implementar canales digitales de atención al usuario para mejorar el tiempo de atención, así como poder absolver las dudas de los usuarios.

- Identificar situaciones que ocasionan la insatisfacción de los usuarios a través del libro de reclamaciones físicos y digitales, algunas de ellas están referenciadas con las actitudes de los funcionarios y otras directamente con la entidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Academia Superior de Ciencias Aeronáuticas (2019). *Sistema de Gestión académica*. sca.edu.do/index.php/sistema-de-gestion-academica-sga#:~:text=El%20Sistema%20de%20Gestión%20Académica,sus%20diplomas%20%2C%20solicitar%20graduación%20etc.

Allca, J. (2020*). Propuesta de implementación de un sistema web de gestión académica en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Santo Domingo de Guzmán – Ayacucho*, 2020. [Tesis para Titulo, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].

Álvarez, E. (2022). *Sistema de información para la gestión académica de la Universidad Nacional Federico Villareal, 2020*. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/6008/TESIS_ALVAREZ%20SALAZAR%20EDERY%20LEON.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Applegate, R. (1993). *"Models of user satisfaction: understanding false positives", en RQ, summer 1993*, 32, p. 525-539

Aula1 (2022). *Mejora el sistema de gestión académica de tu centro de estudios*. https://www.aula1.com/sistema-de-gestion-academica/

Benavides, F., Maldonado, J., Wasbrum, W., Arellano, E. (2023*). Gestión Académica y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de la Unidad Académica Especial Salinas -ESMA provincia de Santa Elena 2020*. Revista Universidad de Guayaquil. 136(1), pp.: 39-48.DOI: https://doi.org/10.53591/rug.v136i1.1777

Bendezú Huaroto, J. J., Huayán Monzón, F. E., & Saldaña Chinchayán , M. B. (2023*). La universidad pública peruana: hacia una gestión por resultados y calidad educativa*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(1), 341-361. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4396

Boada-Niño, A., Barbosa-López, A., & Cobo-Mejía, E. (2019). *Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa*

según el modelo SERVQUAL. Revista Investigación En Salud Universidad De Boyacá, *6*(1), 55-71. https://doi.org/10.24267/23897325.408

Bustamante, M., Zerda, E., Tello, F. et al (2019). *Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. Revista Empresarial*, 13 (2), pp. 1-16. https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001

Carrasco, S. (2015). *Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. 9na reimpresión. Lima-Perú: San Marcos.

Causado-Rodríguez, E., Charris, A. y Guerrero, E. (2019). *Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. Información Tecnológica*, Vol. 30(2), pp. 73-84.

Centro Virtual Cervantes. (2024). *Diccionario de términos clave de ELE: Fiabilidad.* https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/fiabilidad.htm

CERTUS. (2023). *¿Qué es el proceso administrativo y cuáles son sus fases?* https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-proceso-administrativo/

CEUPE (2023). *Sistema Informático.* https://www.ceupe.com/blog/sistema-informatico.html

Columbie Pileta, M. (2018). *A propósito de la nueva universidad innovadora en Tecnología de la Salud*. 9(3). Recuperado el 7 de julio de 2023, de https://www.medigraphic.com/cgibin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=86061

Concepto. (2022). *Compromiso.* https://concepto.de/compromiso/

Connolly, M., James, C., & Fertig, M. (2019). *The difference between educational management and educational leadership and the importance of educational responsibility. Educational Management Administration &* Leadership, 47(4), 504–519. https://doi.org/10.1177/ 1741143217745880

Corposuite. (2022). *¿Qué es la gestión Administrativa? https://corposuite.com.mx/2022/08/04/que-es-la-gestion-administrativa/*

Cuenca, R. (2015). *La educación universitaria en el Perú: Democracia, expansión y desigualdades*. Lima – Perú: IEP Instituto de Estudios Peruanos

Dos Santos, M. A. (2016). *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. Resu, 79 - 95.* https://www.elsevier.es/es-revista-revistaeducacion-superior-216-pdf-S0185276016300048

Fernández, J. (2023). *Seguridad y experiencia de cliente: ¿Por qué deben ser prioritarias?* https://www.wowcx.com/seguridad-y-cx-prioritarias/

Flórez, A y Lucia, D. (2018). *Sistema de la evaluación de la gestión.* https://repositorio.cecar.edu.co/bitstream/handle/cecar/2817/CAP%C3%8DTULO%201.pdf?sequence=1

García, F. (1997). *Investigación evaluativa en Documentación. Valencia: Universitat de Valencia, 199*7. (Educació. Materials; 23)

Gonzales, B. (2015). *Manejo del campus virtual o sistema de gestión académica.* https://www.aula1.com/sistema-de-gestion-academica/

Hallinger, P., & Chen, J. (2015). *Review of research on educational leadership and management in Asia. Educational Management Administration & Leadership*, 43(1), 5–27. https://doi.org/10.1177/1741143214535744

Hernández, R. Fernández C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*, México, Editorial Mc Graw Hill, sexta edición. p 634.

Kane, J. (2023). *Activos tangibles e intangibles*. https://www.litefinance.org/es/blog/for-beginners/activos-tangibles-e-intangibles/

Larico, K. y Ramos, R. (2019). *Implementación de un sistema de gestión académica vía web en el CETPRO Santa María Mazzarello*. [Tesis de título, Universidad de ciencia y Humanidad]. file:///D:/Descarga/Larico_KP_Ramos_RA_tesis_Ing_Sistemas_2018.pdf

Lazo Pérez, M. A. (2018*). Tecnología de la Salud, Universidad Innovadora. Revista Cubana de Tecnología de la Salud.* 9(1): 1-3. https://revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/article/view/1075

Liveagente. (2024). *Hora atención*. https://www.liveagent.es/glosario/horario-comercial/

López & Fachelli, (2016). *Estadística.* Costa Rica. Edit. Universidad de Costa Rica.

Luko, S. (2018). *¿Qué es la confiabilidad? Conceptos claves y terminología.* n.astm.org/esp/data-points/que-es-la-confiabilidad-jf18.html#:~:text=La%20confiabilidad%20se%20define%20como,o%20uso%2C%20en%20condiciones%20especificadas.

Maza, C. (2023). *Implementación de un sistema web de gestión académica para el instituto superior tecnológico privado San Martin de Porres Tambogrande – Piura. 2022*. [Tesis de título, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. epositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/32440/GESTION_ACADEMICA_MAZA_ANCAJIMA_CRISTIAN_MARTIN_ADAN.pdf?sequence=3

Mitma, P. (2023). *Gestión administrativa y satisfacción al usuario de la oficina de bienestar universitario en una universidad pública, 2023*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122149/Mitma_MP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mora, L., Marco, D. M., & Zambrano, J. (2017). *Consideraciones actuales sobre gestión empresarial.* Dominio de las Ciencias

Olvera, M.; Domínguez, F.; Méndez, M.; Tobar, J. (2019). *Implementación del sistema de gestión académica (SGA) en el instituto tecnológico superior Juan Bautista Aguirre*. https://revistacientificaistjba.edu.ec/images/home/documentos/7IMPLEMENTACIN-DEL-SISTEMA-DE-GESTIN-ACADMICA-.pdf

Pedró, J. (2023). *La futura escases de la mano de obra en la educación superior: un desafío global***.** https://www.iesalc.unesco.org/2023/10/04/la-futura-escasez-de-mano-de-obra-en-la-educacion-superior-un-desafio-global/

Peiró, R. (2020). Usuario. Economipedia. https://economipedia.com/definiciones/usuario.html

Prieto, E. (2023). ¿Qué es la gestión estratégica y por qué es importante? https://es.snhu.edu/noticias/que-es-la-gestion-estrategica

Real Academia de la Lengua (RAE), (2023). Diccionario de la lengua española. https://dle.rae.es/eficiencia

Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial.* Revista Contribuciones a la Economía, 12. Obtenido de En línea: http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.htm

Ramos Torres, D. I. (2020). *Contribución de la educación superior a los Objetivos de Desarrollo Sostenible desde la docencia*. Revista Española de Educación Comparada. 89-110. https://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2021/02/Ramos.pd

Revista Integra Educativa (2009). *Objeto e importancia de la Gestión Educativa*. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1997-40432009000300001

Rey, C. (2000). *La satisfacción del usuario: Un concepto en alza.* Universidad de Barcelona.

Rodríguez, K. (2002). Gestión de la información en las organizaciones. file:///D:/Descarga/513-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1634-1-10-20110804.pdf

Roy, I., Rivas, R., Pérez, M., & Palacios, L. (2020). *Correlación de Spearman*. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902019000300354

Sdelsol. (2024). Servicio. https://www.sdelsol.com/glosario/servicio/

Significado. (2024). Significado de amabilidad. https://www.significados.com/amabilidad/

Silva, M. (2022). *Filosofía de servicio*. https://es.linkedin.com/pulse/filosof%C3%ADa-de-servicio-monica-silva

Temoche, G y López, J. (2023). *Sistema Web para mejorar la gestión académica en una institución de educación superior, Lima, 2023*. epositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/34154/Lopez%20Marruffo%2c%20Jose%20Ricardo%20-Mori%20Temoche%2c%20Gustavo%20Adolfo.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Terrones, E. (2019). *Filosofía de la educación universitaria en el Perú*. https://eudoroterrones.blogspot.com/2019/04/filosofia-de-la-educacion-universitaria.html#google_vignette

Universidad Europea. (2023). ¿Qué es la gestión educativa y cuales son sus objetivos? https://colombia.universidadeuropea.com/blog/gestion-educativa/

Universidad Nacional de Colombia. (2023). *Informe consolidado nivel nacional y sedes - sistema de quejas y reclamos – UNAL*. https://quejasyreclamos.unal.edu.co/documentos_spqrs/INFORMEIITRIMESTRE2023.pdf

Vargas, L. (1994). *Sobre el concepto de percepción*. Red de Revista Científicas de América Latina y el caribe, España y Portugal. https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf

Varon, C. (2020). *La capacidad de respuesta como competencia organizacional*. https://es.linkedin.com/pulse/la-capacidad-de-respuesta-como-competencia-carolina-varon-mendez

Veintemilla, M.; Veintemilla, J. y Chisin J. (2023). *Sistemas de Gestión Integral de Información en el Contexto de una Universidad Inteligente: Impacto y Eficacia en los Procesos Académicos y Administrativos en la Era de la Industria 4.0.* https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/1110

Velásquez, A. (2024). ¿Cuáles son las expectativas de cliente? https://www.questionpro.com/blog/es/expectativas-del-cliente/#:~:text=Las%20expectativas%20de%20los%20clientes%20representan

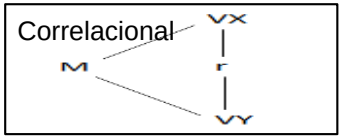
%20el%20conjunto%20de%20criterios,calidad%2Dprecio%20y%20conexi%C3%B3n%20emocional.

Wong-Fajardo, E. M., Mendoza-Rodas, M., Hernández-Vásquez, R., & Saavedra-Sánchez, H. (2023). *Implementación de un modelo integrado de gestión académica con LMS en el sistema universitario*. *Publicaciones*, *53*(2), 217–254. https://doi.org/10.30827/publicaciones.v53i2.26826

Zurita B. (2020). *Sistema web para la gestión académica y administrativa de empres de capacitación profesional DIENAV*. [Tesis de Grado. Universidad Tecnológica Israel]. https://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2489

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Metodología
¿Cuál es la relación del sistema de gestión académica y la satisfacción al usuario en la oficina de dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali, 2024? **Problema especifico** ➢ ¿De qué manera se relaciona la gestión educativa y la satisfacción del usuario en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo Marzo – abril 2024? ➢ ¿Cómo se relaciona la Gestión administrativa y la satisfacción del usuario, en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo Marzo – abril 2024? ➢ ¿De qué manera influenciara la gestión estratégica del usuario en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo Marzo – abril 2024?	Determinar si existe relación entre el sistema de gestión académica y la satisfacción del usuario en la oficina de dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali, 2024. **Objetivos específicos** . ➢ ¿De qué manera se relaciona la gestión educativa y la satisfacción del usuario en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo Marzo – abril 2024? ➢ ¿Cómo se relaciona la Gestión administrativa y la satisfacción del usuario, en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo Marzo – abril 2024? ➢ ¿De qué manera influenciara la gestión estratégica del usuario en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de	Existe relación significativa entre el sistema de gestión académica y la satisfacción del usuario en la oficina de dirección general de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali, 2024. **Hipótesis especificas** ➢ Existe relación significativa la gestión educativa y la satisfacción del usuario en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo Marzo – abril 2024. ➢ Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la dirección de	**Variable N° 01:** Sistema de gestión académica. Dimensión 01: Gestión educativa Dimensión 02: Gestión administrativa. Dimensión 03: Gestión estratégica **Variable N° 02:** Satisfacción del usuario Dimensión 01: Fiabilidad Dimensión 02: Capacidad de respuesta Dimensión 03: Seguridad	Tipo de Investigación: Básico Nivel de Investigación: Descriptivo – Correlacional  Donde: M = Muestras tomadas para encuestadas. Vx = Medición de la variable sistema de gestión académica (Variable 1). Vy = Medición de la variable satisfacción del usuario (Variable 2).

	Ucayali en el periodo Marzo – abril 2023?	asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo Marzo – abril 2024. ➢ Existe influencia significativa de la gestión estratégica y la satisfacción del usuario en la dirección de asuntos académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el periodo Marzo – abril 2024.		r = Relación de asociación de correlación. **Población: 7,431** **Muestra: 140**

Anexo 2: Instrumento de investigación

1. ¿Los equipos de la dirección de asuntos académicos de la UNU ¿Considera que tienen el nivel de tecnología suficiente para brindar un buen servicio?
2. ¿Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la dirección de asuntos académicos de la UNU (certificado de estudios, constancias, informes, boletas de matrícula, registros finales de evaluación académica, etc.), ¿son visualmente atractivos?
3. ¿Cree usted que el SIGAU de la UNU está diseñado para cubrir las necesidades de la población universitaria?
4. ¿Los trabajadores de la dirección de asuntos académicos de la UNU informan con precisión a sus usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio?
5. ¿Cuándo usted tiene un problema con la dirección de asuntos académicos de la UNU, ¿muestran un sincero interés en solucionarlo?
6. Los trabajadores de la dirección de asuntos académicos de la UNU, ¿tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hacen sobre sus dudas en procesos y tramites?
7. En la dirección de asuntos académicos de la UNU, ¿concluyen el servicio en el tiempo prometido?
8. ¿Las autoridades de la UNU deberían poner mayor énfasis en actualizar el SIGAU para mejorar el servicio?
9. ¿Cree usted que las autoridades de la UNU tienen que capacitar al personal de la dirección de asuntos académicos?
10. ¿Los docentes, directores de escuela y decanos ¿están comprometidos al cien por ciento con su labor académica?
11. ¿Usted confía que el personal cumplirá los proceso y plazos de los tramites de manera adecuada en la dirección de asuntos académicos?

12. ¿El personal administrativo de la dirección de asuntos académicos tiene la capacidad de garantizar el cumplimiento de tramites documentarios de manera óptima?

13. ¿Considera usted que los trámites realizados en la dirección de asuntos académicos, ¿son burocráticos?

14. ¿Considera que el personal administrativo de la dirección de asuntos académicos entiende, identifica y resuelve sus dudas sobre los procesos y tramites?

15. ¿Usted percibe que la atención que le brinda su técnico PAD es de calidad?

16. ¿Con respecto a la matrícula virtual, considera que el proceso y tecnología es relevante y permite aumentar la eficiencia de dicho trámite?

17. ¿En la Dirección de asuntos académicos de la UNU ¿se preocupan por la rapidez en la atención y respuesta de sus trámites a los usuarios?

18. En la dirección de asuntos académicos de la UNU ¿Cumplen de forma precisa y correcta los servicios académicos?

19. En el proceso de atención, los trabajadores de la dirección de asuntos académicos, ¿percibe usted respeto y paciencia?

20. En la dirección de asuntos académicos de la UNU ¿tienen horarios de trabajo adecuados para atención al usuario?

Anexo 3: Base de datos de la investigación

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
2	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
4	5	4	5	5	4	5	5	1	5	1	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
6	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
7	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
8	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
9	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
10	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5
11	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
12	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
13	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
14	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
15	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
16	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
17	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
18	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
19	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3
20	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
21	3	3	2	2	2	3	3	1	2	1	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
22	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
23	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3
24	5	4	4	3	3	3	5	3	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4
25	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
26	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
27	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5
32	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
34	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
35	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
36	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
39	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
42	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

44	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
45	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
50	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
53	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
54	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4
55	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
56	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2
57	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
60	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
62	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4
63	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5
66	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
67	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3
68	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
69	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3
70	2	1	4	4	4	3	3	5	5	2	5	4	4	5	2	5	4	5	5	2
71	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
73	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
74	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
75	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
76	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
77	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
79	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
81	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
82	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4
83	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
84	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
85	4	4	3	5	2	5	3	5	5	5	4	2	4	2	5	5	4	4	2	5
86	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	2
87	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4

90	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
91	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
92	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
93	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
94	5	5	5	4	4	4	4	5	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4
95	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5
97	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4
98	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
99	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
101	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
102	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5
103	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
105	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5
106	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5
108	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
109	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
110	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5
111	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
112	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
113	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
114	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
115	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
116	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3
117	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2
118	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5
119	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
121	2	4	3	4	4	3	4	5	5	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4
122	2	3	2	2	4	3	2	5	5	1	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4
123	2	2	2	3	4	4	3	2	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
124	4	2	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	5	4	3	3	1
125	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
126	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
127	2	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
128	4	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
129	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
130	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4
131	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4
132	4	1	5	1	1	2	3	5	5	2	2	3	3	4	1	1	1	3	5	5
133	2	2	4	2	2	4	2	4	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2
134	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5

136	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
137	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	4	5
138	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4
139	4	1	5	3	3	2	3	5	5	2	2	3	3	4	1	1	4	3	5	5
140	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	4	5

Anexo 4: Imágenes de la investigación

Imagen 1: Encuesta al personal administrativo de la UNU

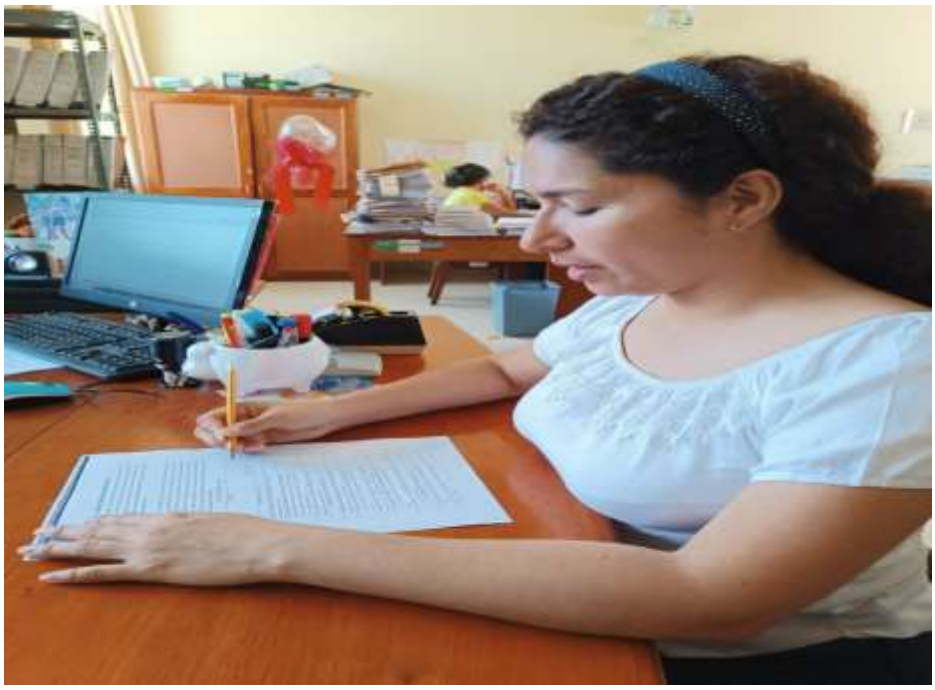


Imagen 2: Participación activa de los estudiantes de las diferentes facultades



Imagen 3: Apoyo constante de los estudiantes que solicitan los servicios académicos



Imagen 4: Ejecución del instrumento a las muestras en estudio



Anexo 5. Ficha de validación de instrumentos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

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

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

INFORME DE OPÍNIÓN DEL JUICICO DE EXPERTO

TITULO DEL PROYECTO: **Sistema de Gestión Académica y Satisfacción del Usuario en la Dirección de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el Periodo Marzo-abril 2024.**

4. DATOS GENERALES

4.1. Apellidos y nombres del Juez	: RIOS FLORIANO LIZETH
4.2. Grado Académico/ mención	: MG. GESTION PUBLICA
4.3. DNI/Teléfono y/o celular	: 00129213 - 942493546
4.4. Cargo e Institución donde labora	: ADMINISTRATIVA - UNU
4.5. Autor del instrumento(s)	: Raquel Natalia Ruiz Vargas
4.6. Lugar y fecha	: Pucallpa 23/04/2024

5. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS		BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	
7. CONSISTENCIA	Responde conceptos dentro en teorías o modelos teóricos				X	
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
			A	B	C	D	E
CONTEO SUB TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)							

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 96

6. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Coloque el coeficiente de Validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el CASO)

A) MUY DEFICIENTE B) DEFICIENTE C) REGULAR D) BUENOS E) MUY BUENO

Firma

00129213

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

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

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

INFORME DE OPÍNIÓN DEL JUICICO DE EXPERTO

TITULO DEL PROYECTO: **Sistema de Gestión Académica y Satisfacción del Usuario en la Dirección de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el Periodo Marzo-abril 2024.**

4. DATOS GENERALES

4.1. Apellidos y nombres del Juez	: Pacha Gonzales Manuel
4.2. Grado Académico/ mención	: Dr. en Administración
4.3. DNI/Teléfono y/o celular	: 00009209
4.4. Cargo e Institución donde labora	: Docente
4.5. Autor del instrumento(s)	: Raquel Natalia Ruiz Vargas
4.6. Lugar y fecha	: Pucallpa 23 de Abril 2024

5. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS		BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Permitirá conseguir datos en base a modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
		↓	↓	↓	↓	↓
CONTEO SUB TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E
						X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: E

6. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Ubique el coeficiente de Validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo)

A) MUY DIFICENTE B) DEFICIENTE C) REGULAR D) BUENOS E) MUY BUENO

Firma

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

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

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICICO DE EXPERTO

TITULO DEL PROYECTO: **Sistema de Gestión Académica y Satisfacción del Usuario en la Dirección de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali en el Periodo Marzo-abril 2024.**

4. **DATOS GENERALES**
   - **4.1. Apellidos y nombres del Juez** : Pereira Silva, Francisco Eduardo
   - **4.2. Grado Académico/ mención** : Maestro en Educación - Docencia
   - **4.3. DNI/Teléfono y/o celular** : 41541065 / 947893149
   - **4.4. Cargo e Institución donde labora** : Docente - UNU
   - **4.5. Autor del instrumento(a)** : Raquel Natalia Ruiz Vargas
   - **4.6. Lugar y fecha** : Pucallpa 23/04/2024

5. **ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS		BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	
7. CONSISTENCIA	Propicia conseguir datos de acuerdo a premisas teóricas					
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
			↓ A	↓ B	↓ C	↓ D	↓ E
CONTEO SUB TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)							

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 96

6. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Ubique el coeficiente de Validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el CASO)

A) MUY DIFICENTE B) DEFICIENTE C) REGULAR D) BUENOS E) MUY BUENO

Firma
Francisco Eduardo Pereira Silva.