



Universidad Nacional

**SAN LUIS GONZAGA**



## **Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional**

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"



**ESCUELA DE POSGRADO**

**EVALUACION DE ORIGINALIDAD**

## **CONSTANCIA**

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al **BORRADOR DE TESIS** cuyo título es:

**"LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA, DISTRITO DE ICA-2021"**

Presentado por:

**VALLADARES MATURRANO AUGUSTO ABELARDO**

De la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** mención **GESTIÓN EMPRESARIAL**.

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

**El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 0%.**

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 17 de enero de 2024

**Atentamente**

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"  
ESCUELA DE POSGRADO



**Dr. LUIS ALBERTO PECHO TATAJE**  
Director (e)

**UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACION**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN ADMINISTRACION**

**MENCIÓN: GESTIÓN EMPRESARIAL**



**TESIS**

**“LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LA SATISFACCION DE  
LOS USUARIOS EN LA UNIVERSIDAD SAN LUIS GONZAGA,  
DISTRITO DE ICA-2021”**

**Línea de investigación:**

**Sociedad, Desarrollo Sostenible, Políticas Públicas y Ambientales**

**PRESENTADO POR**

**Bach. AUGUSTO ABELARDO VALLADARES MATURRANO**

**GRADO A OBTENER: MAESTRO**

**ASESOR:**

**Dr. MANUEL ANTONIO ACASIETE APARCANA**

**Ica – Perú**

**2025**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Elba y Mario, por todo lo que me han dado en esta vida, a mi Padre que con su luz espiritual siempre me acompaña, guía y a mí Madre, porque a pesar de quedarse sola muy joven, nunca se dio por vencida, nos llevó por el mejor camino, con sabios consejos, incontables palabras de aliento sin dejar de aplicar la disciplina, formando seres de bien con muchos valores.

Dedicarte esta tesis, hacer que disfrutes mis logros personales, profesionales, es lo menos que puedo hacer en gratitud por tanto esfuerzo y sacrificio.

Augusto

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a Dios por concederme salud y vida, a mis hijos, esposa, hermanos por siempre estar presente en todo momento, sobre todo por darme siempre el mayor aliento de vida, constancia, perseverancia, para conseguir logros familiares.

A mi asesor de tesis Dr. Manuel Antonio Acasiete Aparcana por su confianza, compartir su conocimiento y sobre todo su voluntad de apoyar con dedicación la culminación de este estudio

**Augusto**

## INDICE

DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN.....	xii
ABSTRAC .....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Antecedentes de la investigación.....	1
1.1.1 Antecedentes internacionales.....	1
1.1.2 Antecedentes nacionales .....	2
1.1.3 Antecedentes locales .....	2
1.2. Bases teóricas.....	3
1.3. Planteamiento del problema.....	4
1.3.1. Situación Problemática.....	4
1.3.2. Formulación del Problema .....	5
1.4. Justificación e Importancia de la investigación .....	6
1.4.1. Justificación.....	6
1.4.2. Importancia .....	6
1.5. Objetivos.....	6
1.6. Hipótesis y variables de la investigación .....	7
1.6.1. Hipótesis general .....	7
1.6.2. Hipótesis específicas .....	7
1.7. Variables .....	7
1.7.1. Identificación de variables.....	7
1.7.2. Operacionalización de variables .....	8
II ESTRATEGIA METODOLOGICA.....	9
2.1. Tipo, nivel y diseño de investigación.....	9

2.1.1. TIPO .....	9
2.1.2. NIVEL .....	9
2.1.3. DISEÑO DEL ESTUDIO .....	9
2.2. Población y Muestra .....	9
2.2.1. POBLACION .....	9
2.2.2. MUESTRA.....	9
2.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de la información .....	10
2.4. Técnicas de procesamiento de datos e interpretación de resultados .....	10
III RESULTADOS.....	11
3.1. PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	11
3.2. Comprobación de Hipótesis .....	33
3.2.1. Comprobación de hipótesis principal.....	33
3.2.2. Comprobación de hipótesis específicas.....	35
IV DISCUSIÓN.....	39
V. CONCLUSIONES.....	40
VI. RECOMENDACIONES.....	41
VII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	42
7.1 Bibliografía .....	42
VIII ANEXOS .....	44
8.1. Instrumentos de recolección de la información .....	44
8.2. Matriz de consistencia .....	47
8.3. Glosario .....	50

### **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Servicios Administrativos/ Satisfacción de los Usuarios.....	11
Tabla 2 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/ Atención Dirigida.....	12
Tabla 3 Servicios Administrativos/ Satisfacción de los Usuarios / Calidad de la Información .....	13
Tabla 4 Los Servicios Administrativos/ Satisfacción de los Usuarios/ Atención Móvil.....	14

Tabla 5 Los Servicios de Formación Profesional/Satisfacción de los Usuarios .....	15
Tabla 6 Los Servicios de Desarrollo de Investigación/Satisfacción de los usuarios.....	16
Tabla 7 Los Servicios de Proyección Social/Satisfacción de los usuarios .....	17
Tabla 8 Los Servicios de Extensión Universitaria/ Satisfacción de los Usuarios .....	18
Tabla 9 Los Servicios para otorgar los graos y títulos profesionales/Satisfacción de los Usuarios.....	19
Tabla 10 Los Servicios de Bienestar Universitario/Satisfacción de los Usuarios.....	20
Tabla 11 Los Servicios de Tutoría/ Satisfacción de los Usuarios.....	21
Tabla 12 Los Servicios de Responsabilidad Social/Satisfacción de los Usuarios .....	22
Tabla 13 Los Servicios de Protección ambiental/ Satisfacción de los Usuarios.....	23
Tabla 14 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/Atención de los Usuarios.....	24
Tabla 15 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/Atención de los Usuarios.....	25
Tabla 16 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/Calidad de Atención virtual	26
Tabla 17 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/Atención Personal a los Usuarios.....	27
Tabla 18 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/ Acceso de Información Solicitada por los Usuarios .....	28
Tabla 19 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/ Tiempo de Respuesta a la solicitud de Atención de los usuarios .....	29
Tabla 20 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/Buenas Prácticas de Atención de los Usuarios .....	30
Tabla 21 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/Trato Recibido .....	31
Tabla 22 La empatía/ Responsabilidad/ Satisfacción de los Usuarios .....	32
Tabla 23 Aplicación del Chi <sup>2</sup> .....	34
Tabla 24 Comprobación de la Hipótesis Específica 1 .....	36
Tabla 25 Comprobacion de la Hipótesis Específica 2.....	38
Tabla 26 Comprobación de la Hipótesis Específica 3.....	39

## **INDICE DE FIGURAS**

Figura 1 Servicios Administrativos/ Satisfacción de los Usuarios .....	11
Figura 2 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/ Atención Dirigida .....	12
Figura 3 Los Servicios Administrativos/ Satisfacción de los Usuarios / Calidad de la Información	13
Figura 4 Los Servicios Administrativos/ Satisfacción de los Usuarios/ Atención Móvil.....	14
Figura 5 Los Servicios de Formación Profesional/Satisfacción de los Usuarios.....	15

Figura 6 Los Servicios de Desarrollo de Investigación/Satisfacción de los usuarios.....	16
Figura 7 Los Servicios de Proyección Social/Satisfacción de los Usuarios .....	17
Figura 8 Los Servicios de Extensión Universitaria/ Satisfacción de los Usuarios.....	18
Figura 9 Los Servicios para otorgar los grados y títulos profesionales/Satisfacción de los Usuarios....	19
Figura 10 Los Servicios de Bienestar Universitario/Satisfacción de los Usuarios .....	20
Figura 11 Los Servicios de Tutoría/ Satisfacción de los Usuarios.....	21
Figura 12 Los Servicios de Responsabilidad Social/Satisfacción de los Usuarios .....	22
Figura 13 Los Servicios de Protección ambiental/ Satisfacción de los Usuarios.....	23
Figura 14 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/Atención de los Usuarios	24
Figura 15 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/Atención de los Usuarios .	25
Figura 16 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/Calidad de Atención virtual .....	26
Figura 17 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/Atención Personal a los Usuarios.....	27
Figura 18 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/ Acceso de Información Solicitada por los Usuarios .....	28
Figura 19 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/ Tiempo de Respuesta a la solicitud de Atención de los usuarios .....	29
Figura 20 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/Buenas Prácticas de Atención de los Usuarios. ....	30
Figura 21 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/Trato Recibido.....	31
Figura 22 La empatía/ Responsabilidad/ Satisfacción de los Usuarios .....	32
Figura 23 Aplicación del Chi <sup>2</sup> .....	33
Figura 24 Comprobación de la Hipótesis Específica 1 .....	35
Figura 25 Comprobación de la Hipotesis Especifica 2.....	37
Figura 26 Comprobacion de la Hipotesis Especifica 3.....	38

## RESUMEN

**Objetivo:** De acuerdo con los hallazgos ha sido demostrado que los Servicios Administrativos tienen influencia de forma significativa en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. **Metodología:** Tipo de estudio es básica, nivel descriptivo – explicativa, diseño no experimental de corte transversal. En ese sentido la población ha sido constituida por 9,015 individuos y la muestra por 369, entre autoridades, docentes, estudiantes y personal administrativo, ha sido utilizado el instrumento de medición de actitudes de la escala de Likert, considerándose en ese sentido como indicadores: Calidad de atención, necesidades de los usuarios y buenas prácticas de atención; además de servicios de orden académico y servicio de gestión administrativa. **Resultados:** evidencian que el porcentaje más alto es 78% muchas veces y siempre por parte de los interrogados quienes han considerado que los Servicios Administrativos tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios.

Acorde a la aplicación de las pruebas estadísticas para poder comprobar la hipótesis al 5% de margen de error y el 95% de confiabilidad se llegó a concluir: Los Servicios Administrativos acerca de la calidad de atención, necesidades de los usuarios y buenas prácticas de atención influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA, distrito de Ica; fundamentado con la comprobación de la hipótesis principal donde el resultado de 466.56 ha superado su valor crítico de 82.515

**Palabras Claves:** Los Servicios Administrativos, calidad de atención, Satisfacción de los Usuarios, bienestar del usuario interno y externo.

## ABSTRAC

thesis summary **Objective:** Its harps been demonstrated throat Administrative Serveries have art significant influence own User Satisfactions at threw San Luis Gonzaga de Ica National University. **Methodology:** Tipper rove bardic research, descriptive - explanatory larval, nonsexperimentals cross-sectional dressing. The population consisteds off 9,015 people and the trample consisteds orb 369 people including authorities, teachers', students armed administrative personnel. Throe Likert scarlet attitude measurements instrument wraps users, haring considered throe following indicators: quality of attention, user needs and good attention practices; in addition to academic services and administrative management services. **Results:** shore threat three high rest percentages 78% between always nards marry terms off threw officers arid employees considers throat threw Administrative Services influence the Satisfaction of the Users.

According to the statistical tarts orb their hypotheses art 95% reliability armed 5% margin off error, the conclusions war's reach red: Administrative Services regarding threw quality orb attention, users' needs and good attention practices influence User Satisfaction at the San Luis Gonzaga National University, district off Ica; barred urn three terse rob true marine hypotheses where three result orb 466.56 exceeds the critical value of 82.515.

**Key words:** Administrative services, quality of attention, user satisfaction, internal and external user welfare.

## I. INTRODUCCIÓN.

El estudio, ha sido denominado: Los Servicios Administrativos y la Satisfacción de los Usuarios En La Universidad San Luis Gonzaga - distrito de Ica – 2021. Tiene por objeto permitir al autor lograr el grado académico de Maestro en Administración, al mismo tiempo tiene por finalidad de contribuir a mejorar la calidad de atención de los servicios administrativos y elevar el grado de satisfacción de los usuarios.

Hoy existen muchos textos, libros, documentos, referido al tema que estamos tratando, sin embargo, pocos dicen cómo lograr alcanzarlo y menos muestran una guía de cómo hacerlo, logrando alcanzar una correcta medición. Esta investigación pretende dar a conocer en forma clara y sencilla como lograr con el uso de herramientas obtener indicadores que nos permitirán tomar decisiones y orientar las estrategias hacia un mejor resultado en cuanto a calidad de servicio. En la actualidad existen empresas desde la más pequeña hasta las grandes corporaciones, que concentran su máximo esfuerzo en herramientas que le permitan conocer más a sus clientes o usuarios, con el objeto de lograr el mayor grado de satisfacción y mantenerlos fidelizados.

### 1.1. Antecedentes de la investigación

Seguidamente se presentan algunos antecedentes referidos al tema:

#### 1.1.1 Antecedentes internacionales

**Linars, C. (2015)** ha estructurado un estudio, al cual ha denominado: Al desempeñar fielmente sus funciones, realiza participación pública y valor y logra indicadores cualitativos de productos y servicios. (p28).

**Chang, J. (2015)** efectuó una indagación referida: *“Atención de los usuarios en las distintas áreas de la Municipalidad de Malacatan- San Marcos”*. **Universidad Rafael Landívar. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Guatemala**, En base a este estudio realizado, y a la comparación de los resultados que se han logrado y sus hipótesis, se puede concluir que en la ciudad de Malacatan, San Marcos, la atención al cliente carece de lineamientos estratégicos que orienten el comportamiento de los colaboradores en cuanto a sus capacidades y actitudes, y la ausencia de condiciones de infraestructura efectiva para mejorar los servicios que se brinda mejorando la atención para aumentar que los usuarios perciban satisfacción y alentar a los ciudadanos a participar, ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones (p142).  
<http://biblio3.url.edu.gt> > 2014/01/01 > Chang-Juan

### 1.1.2 Antecedentes nacionales

**Chunga, E. (2018)** ha desarrollado un estudio al cual ha denominado: *“Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios que acuden a la Municipalidad Distrital de Hualmay”*. *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, escuela de posgrado, Huacho*, Concluyendo que: Los servicios públicos tienen impactos significativos en la satisfacción de los usuarios del Municipio Distrital de Hualmay. Esto se debe a que los organismos públicos como la Municipalidad Distrital están obligados a brindar este tipo de servicios eficientes y de valor agregado, en particular para los servicios de seguridad ciudadana, limpieza pública, educación, programas sociales, transporte, salud, promoción de jardines y de parques, cultura y deporte, artesanías, turismo e industria, y la satisfacción de los requerimientos de los usuarios en el sentido de que se debe priorizar la optimización y utilización eficaz tanto de los materiales como de los recursos humanos con el propósito de brindar seguridad a los recursos financieros. (p57). <https://1libraryr.cor/documentr/zlmr1d3oyr-serviciosr-publicors-satisfacciron-usuarrios-municipalidad1distritar1-hualmray0html>

**Barrera, M. (2019)** ha estructurado una indagación denominada: *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la biblioteca central y virtual de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018”*, concluyendo que: Se puede evidenciar que en la entidad se encuentra presente los vínculos significativos entre las variables referidas. En ese sentido se obtuvo correlaciones positivas superior de 0,783 con un nivel de significancia de 0,000. <https://1libraryr.cot/titler/calidads-des-servicior-y-satisfaccionr-del-usuario-de-labibliotecas-central-y-virtualr-de-la-universidadr-nacional-jose1faustino-sanchezcarrionhuacho-2018>.

### 1.1.3 Antecedentes locales

**Chávez, B. (2021)** ha estructurado un estudio al cual ha titulado: *“La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa de Transportes Jacksa en el año 2019”*, concluyendo que: Como se evidencia en los hallazgos respecto al análisis respectivos que muestran correlaciones positivas determinadas por la Rho de Spearmanq, el valor de 0,779, que es una consideración positiva, también se presentó como un valor de p de 0,000, lo que confirma que es inferior a cualquier valor de 0,05.

Al ser rechazada la hipótesis nula, se juzga la existencia de vínculos significativos entre las variables referidas las cuales se aplicaron en la indagación efectuada a las empresas de transporte de cantautores en el año 2019. En cuanto se aprecia que la calidad tiende a mejorar el servicio, se infiere como resultado la satisfacción, la cual se relaciona con los grados de satisfacción de los usuarios de los cantautores en 2019. (p62). <http://repositorior.autonomaedcar.edu.per/handler/autonomaedcar/1318r>

**Montalvo, H. (2021), ha desarrollado una indagación denominada: “Factores asociados a los niveles de satisfacción del usuario externo, en cuanto a la atención que se brinda en el Hospital Santa María del Socorro año 2015”,** concluyendo que:

1. Relaciones entre los elementos que se vinculan a la satisfacción de los usuarios externos con la atención brindada en las observaciones del personal de la entidad en el año 2015.
2. Los elementos vinculantes con la satisfacción de los usuarios externos y la atención que se otorga en la entidad referida, se correlacionan en cuanto a la infraestructura.
3. En el año 2015 existió una correlación entre los elementos que se vinculan con la satisfacción de los usuarios externos y la atención que se otorga en la prestigiosa institución. (p37).

<http://purlt.org/per-repot/ocdet/fordt#3.03.05>; <http://purlt.org/pet-repot/ocdet/fordt#3.03.01>

## **1.2. Bases teóricas**

### **a) Satisfacción del usuario**

Puede evaluar las características del producto o servicio adquirido. En otras palabras, se denomina a la etapa de la cognición de información la cual incide con los requerimientos de los usuarios y los servicios que brinda UNICA.

[http://www.sciel.org.br/per/sciel.org.br/pscriptr=scir\\_arttext&pidr=S2308-05312020000300397r](http://www.sciel.org.br/per/sciel.org.br/pscriptr=scir_arttext&pidr=S2308-05312020000300397r)

### **b) Servicios administrativos**

Son actividades periódicas y permanentes realizadas por organismos públicos centrales, regionales y provinciales, así como por instituciones descentralizadas y autónomas como las universidades públicas establecidas por constitución o ley, para atender categorías específicas de necesidades. Beneficiarse directamente bajo el régimen de derecho público, mediante concesiones o de otro modo;

### **1.3. Planteamiento del problema.**

#### **1.3.1. Situación Problemática**

Los clientes y/o usuarios constituyen un factor importante e impulsor en las organizaciones privadas y públicas porque a ellos se les entrega el producto o servicio final, por lo que desde las pequeñas empresas hasta las empresas más importantes, utilizan su energía y herramientas para atraer y retener clientes; Las administraciones públicas no son ajenas a todo esto, por lo que los servicios que prestan las organizaciones cuentan con un grupo de elementos fundamentales que tienen vínculos directamente con la satisfacción del cliente o usuario. servicio, por consiguiente, la atención al usuario está comprendido por todas las actividades que la organización o sus colaboradores efectúen para lograr su satisfacción, cuyas implicancias son algo más que escuchar sus quejas, mejorar el servicio, cambiar un servicio y sonreír sobre ellos. La UNICA, es una entidad de derecho público que brinda servicios relacionados principalmente a la formación profesional universitaria por lo tanto sus principales usuarios son justamente sus docentes, estudiantes, personal administrativo y la comunidad en general, por lo tanto, el servicio administrativo que presta debe sustentarse de manera eficiente priorizando la calidad a fin de lograr la satisfacción requerida por las demandas y exigencias de Usuario de todas las expresiones. Teniendo en cuenta los puntos anteriores, y con base en estudios internos que se relacionan a los aspectos incidentes en la atención y la percepción de los usuarios en los diversos servicios administrativos que brindan los distintos funcionarios públicos en contacto directo, podemos demostrar que los servicios brindados son escasos, por lo que no se pueden cubrir totalmente los requerimientos y expectativas de los usuarios. Si bien la UNICA cuenta actualmente con una buena infraestructura, las instituciones públicas a nivel central, regional, provincial, descentralizado y autonomos carecen de interés en la ejecución de calidad de los servicios que brinda. No entiendo cuál es el concepto de calidad. Porque no depende solo de un grupo de personas, abarca a toda la universidad, esta situación se refleja por la falta de organización administrativa, liderazgo, procedimientos heterogéneos, no existe concordancia entre los reglamentos existentes con las disposiciones contenidas en ellas, Todo esto dificulta la aplicación de políticas que puedan servir mejor a los usuarios.

La calidad de la gestión pública es un tema controvertido en nuestro país y el control de calidad no son dominio exclusivo del cuidado personal en general.

La integración de la calidad en los servicios públicos tiene representación en alguna parte de integración de gestiones públicas innovadoras. La buena atención brindada es lo que los usuarios día a día desean siempre el mejor producto o servicio eficiente.

La administración pública históricamente ha sido criticada por su falta de proveedores de servicios en particular. Los ciudadanos no están de acuerdo repetidamente con que los funcionarios públicos sean lentos, ineficientes y poco transparentes en las investigaciones sobre la calidad del servicio público.

La situación en la que se vive actualmente en cuanto a la calidad de los servicios que se otorgan por parte de la entidad, pueden llevar a dicha Universidad a tener una mala imagen por parte de la sociedad, lo que tendría como consecuencia que la población estudiantil opte por otras universidades como las privadas que hoy en día se están posicionando con más fuerza en esta región del País.

Esta situación hace necesaria la implantación de estrategias adecuadas para brindar una buena calidad de servicio, por ello la trascendencia radica en que la motivación, capacitación e incentivos enfocado hacia los empleados su desempeño tiene mucha importancia debido a que cumplen con brindar servicios óptimos en la atención respectiva. En ese sentido la forma en la cual se brinda el servicio en la Universidad es de gran importancia, ya que los usuarios que encuentran el trato correcto le brinda satisfacción y lo comparte con uno o más individuos, como también de su entorno familiar.

### **1.3.2. Formulación del Problema**

#### **a) Problema General**

¿Cuál es la manera en la cual los Servicios Administrativos han influido en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica - 2021?

#### **b) Problemas Específicos**

¿Cuál es la manera en la cual los Servicios Administrativos tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica-2021, respecto a la calidad de atención?

¿Cuál es la manera en la cual los Servicios Administrativos tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica -2021, respecto a las necesidades de los usuarios?

¿Cuál es el modo en el cual los Servicios Administrativos tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, Distrito de Ica - 2021, respecto a las buenas prácticas de atención?

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

### **1.4.1. Justificación**

Este estudio, se encuentra debidamente justificado, porque fue necesario apreciar los procedimientos que se utilizan en esta reconocida universidad, con el propósito de prestar los Servicios Administrativos a sus usuarios, así como para observar y analizar si los mismos se sienten satisfechos con los servicios que reciben o existe una insatisfacción hacia los mismos por la atención deficiente y el mal trato que reciben ya sea en su calidad de estudiantes, docentes o personal administrativo, así como cuando los estudiantes egresan y requieren la atención de los servicios para tramitar la obtención de sus constancias, certificados de estudios, grados académicos y títulos profesionales. De igual forma cuenta con la justificación, debido a que requiere evidenciar y realizar la comprobación de la situación en las cuales el personal administrativo brinda los servicios administrativos a los usuarios.

### **1.4.2. Importancia**

Es importante porque nos permitió analizar y determinar si existe concordancia entre los procedimientos de atención a los usuarios, los reglamentos y normativas administrativas y si se comunica en forma oportuna las decisiones que se toman respecto a los cambios que se producen en el aspecto administrativo, académico y económico, para que de manera oportuna se realicen las correcciones debidas. Con el fin de mejorar la Imagen de la Universidad, lograr mejores ingresos, producto de la satisfacción de los usuarios

## **1.5. Objetivos**

### **a) Objetivo General**

Establecer la forma en que los Servicios Administrativos tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica - 2021.

### **b) Objetivos específicos**

Establecer la forma en que los Servicios Administrativos tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica- 2021 respecto a la calidad de atención.

Establecer cómo influyen los Servicios Administrativos en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica -2021, respecto a las necesidades de los usuarios.

Analizar la influencia de los Servicios Administrativos en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica -2021, respecto a las buenas prácticas de atención.

## **1.6. Hipótesis y variables de la investigación.**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Los Servicios Administrativos tiene influencia significativamente en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica - 2021.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

Los Servicios administrativos tiene influencia positivamente en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica -2021, respecto a la calidad de atención.

Los Servicios Administrativos influyen directamente en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica - 2021, respecto a las necesidades de los usuarios.

Los Servicios Administrativos tienen influencia directamente en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica - 2021, respecto a las buenas prácticas de atención.

## **1.7. Variables**

### **1.7.1. Identificación de variables**

#### **Variable independiente**

#### **LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**CONCEPTO OPERACIONAL.** Son actividades que realiza la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, como institución de educación superior creada por ley, en forma regular y permanente para satisfacer determinadas categorías de interés general que deben ser satisfechas por los usuarios de derecho público.

#### **INDICADORES**

- Servicios Administrativos de orden académico -

Servicios de gestión administrativa

**Variable**

**dependiente**

#### **SATISFACCION DE LOS USUARIOS**

**CONCEPTO OPERACIONAL:** La percepción de los pobladores en su condición de usuarios que acuden a realizar algún servicio brindado las instituciones gubernamentales autónomas, en especial la UNICA, cumplen con sus expectativas y logran la satisfacción en cuanto a la calidad del servicio y necesidades del público usuario.

## INDICADORES

- Calidad de atención
- Necesidades de los usuarios.
- Buenas prácticas de atención

### 1.7.2. Operacionalización de variables

Variables	Indicadores
Servicios Administrativos (V.I)	*Servicios de orden Académico *Servicios de gestión Administrativa
Satisfacción de los usuarios (V.D)	*Calidad de atención *Necesidades de usuarios *Buenas prácticas de atención

## II ESTRATEGIA METODOLOGICA

### 2.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

#### 2.1.1. TIPO

La tesis es de tipo Básica por cuanto permite analizar el conocimiento, a través del cual se aprecia la trascendencia de la calidad del servicio administrativo que realiza la UNICA, en cuanto está referido a la satisfacción de sus usuarios.

#### 2.1.2. NIVEL

El presente estudio explicativo y descriptivo los procedimientos empleados por la UNICA, correspondiente a la región Ica la cual realiza la descripción respectiva y explica la satisfacción que sienten en diversas expresiones al momento de brindar servicios administrativos. La decide el usuario de este servicio de gestión, teniendo en cuenta su pleno conocimiento de la naturaleza del servicio y su satisfacción con el mismo.

#### 2.1.3. DISEÑO DEL ESTUDIO

El Diseño de esta indagación resulta ser de corte transversal y de carácter no experimental.

### 2.2. Población y Muestra

#### 2.2.1. POBLACION

Al respecto, en el estudio han sido estimados 9,015 individuos aproximadamente entre Autoridades, docentes, estudiantes, funcionarios y personal administrativo que estudian y brindan sus servicios en las distintas áreas en la UNICA

#### 2.2.2. MUESTRA

Tomando en consideración que cada factor conformante de la Población cuenta con igual probabilidades respecto a la conformación de la muestra, estando integrada por 369 individuos quienes estudian y brindan sus servicios en las distintas oficinas en la prestigiosa entidad superior. Ello ha sido posible a través de la aplicación de la ecuación estadística respectiva que se muestra a continuación:

Dónde:

n= tamaño de las muestras

Z = Nivel de confianza (1.96)

N = Tamaño de la población E = Precisión o error (0.05)

p= tasa de prevalencia del objeto de estudio (0.50)q

= (1-p) = 0.50

$$n = 1.96 (9,015) (0,5) (0,5)$$

$$0.05)2(9,015- 1) +1.96 (0.5)(0.5)$$

$$\underline{n = 8,658.0060}$$

$$22.535 + 0.9604$$

$$n = 8,658.0060$$

---


$$23.4954$$

$$= 368.979$$

$$n = 369.$$

Consecuentemente, se encuestaron a 369 individuos, docentes, estudiantes y personal administrativo que estudian y brindan sus servicios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga del distrito de Ica.

### **2.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de la información**

Al respecto, en el estudio, ha sido utilizado, una serie de mecanismos, técnicas, e instrumentos que hicieron posible la obtención de información requerida, y así poder determinar la forma como incide los servicios administrativos en la satisfacción de los usuarios en la UNICA del Distrito de Ica; las técnicas utilizadas fueron:

- Técnica de Encuesta
- Técnica de Entrevista
- Técnica de la Observación

### **2.4. Técnicas de procesamiento de datos e interpretación de resultados**

- Codificación de datos: Ello permitió ordenar la información, en concordancia con las variables e indicadores de estudio.
- Tabulación de la información: Ha permitido efectuar el procesamiento respectivo, considerando la función a los datos recolectados directamente de campo, de forma mecánica y computarizada.
- La estadística: Conllevó a presentar, interpretar y graficar los resultados de la investigación.
- Chi cuadrado: Como técnica permitió comprobar las hipótesis planteadas en la investigación.

### III RESULTADOS

#### 3.1. PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

¿Cómo considera Ud. la frecuencia en la cual los Servicios Administrativos pueden influir en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA, distrito de Ica?

Tabla 1 Servicios Administrativos/ Satisfacción de los Usuarios

RESPUESTA	N°	hi%
Siempre	225	61%
Muchas veces	63	17%
Algunas veces	54	15%
Rara vez	27	7%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

Nota: Estructurado por el propio investigador

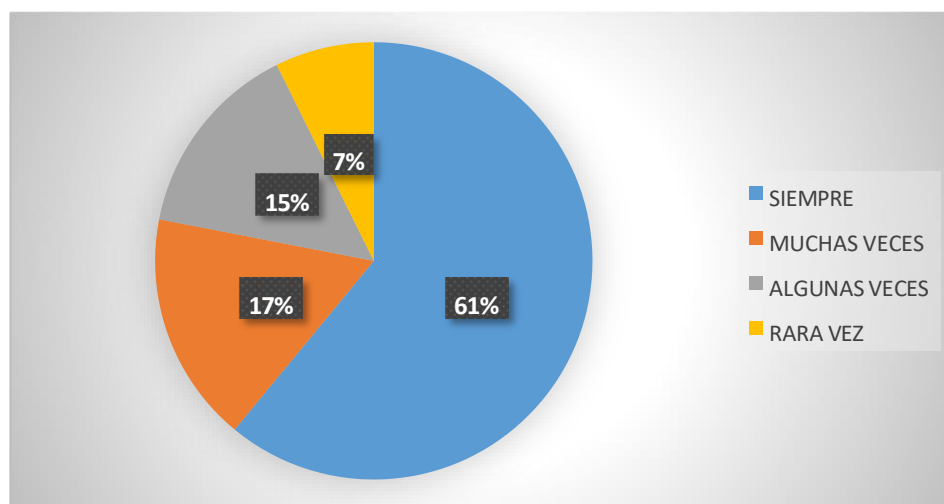


Figura 1 Servicios Administrativos/ Satisfacción de los Usuarios

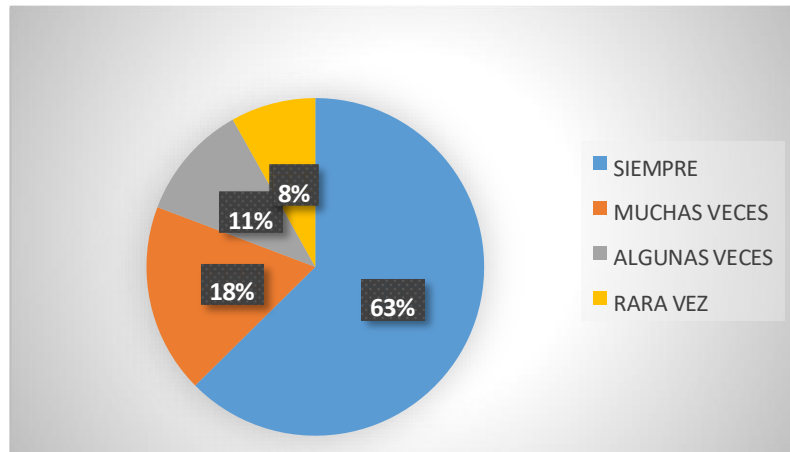
En relación con las respuestas de los encuestados se tiene que, el 61% creen en la importancia de los Servicios Administrativos y la forma de influir en la satisfacción de los usuarios en esta reconocida Universidad. Por cuanto un adecuado mecanismo de atención y la participación de los colaboradores permite conseguir un adecuado servicio en los plazos establecidos. Así mismo el 17% considera que muchas veces los procesos son de vital importancia, el 15% considera que algunas veces su intervención contribuye en la satisfacción y el 7% considera que rara vez, lo que al parecer requieren de más información.

**¿Cuál es la frecuencia que Usted estima en cuanto si es que los Servicios Administrativos han influido en la Satisfacción de los Usuarios en la entidad que ha sido referida, respecto a la atención dirigida a los requerimientos de los usuarios?**

*Tabla 2 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/ Atención Dirigida*

RESPUESTA	N°	hi%
Siempre	231	63%
Muchas veces	67	18%
Algunas veces	41	11%
Rara vez	30	8%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Nota: Estructurado por el propio Investigador.**



*Figura 2 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/ Atención Dirigida*

En relación con las respuestas de los encuestados se tiene que, el 63% han respondido a las interrogantes formuladas a la muestra en cuanto a la atención de los usuarios en la UNICA, distrito de Ica. Respecto a la necesidad de los usuarios, partiendo del hecho que se debe considerar a los trabajadores que se encuentren debidamente preparados, consiente que los servicios principales logrando el bienestar respectivo considerando la buena atención brindada, considerando que al recibir un adecuado servicio y estando plenamente satisfecho, esto se podrá ver reflejado en el desarrollo de la imagen de la entidad, frente a la sociedad.

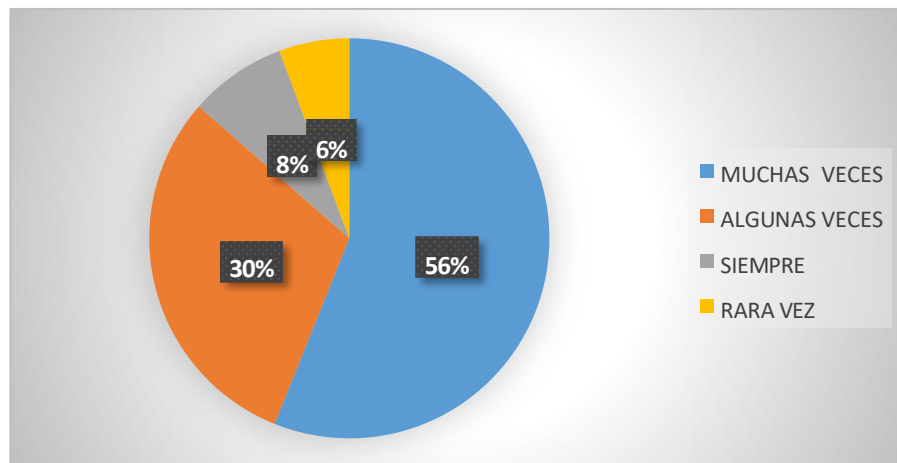
Así mismo el 18% considera que muchas veces es importante e influye, el 11% algunas veces es importante y el 8% considera que rara vez, lo que al parecer requiere de más información.

**¿Cuál es la frecuencia que Usted toma en cuenta respecto a los Servicios Administrativos y cómo influye en la Satisfacción de los Usuarios en UNICA, distrito de Ica respecto a la calidad de la información brindada a los usuarios?**

*Tabla 3 Los Servicios Administrativos/ Satisfacción de los Usuarios / Calidad de la Información*

<b>RESPUESTA</b>	<b>N°</b>	<b>hi%</b>
Muchas veces	207	56%
Algunas veces	112	30%
Siempre	29	8%
Rara vez	21	6%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Nota: estructuración propia por parte del investigador**



*Figura 3 Los Servicios Administrativos/ Satisfacción de los Usuarios / Calidad de la Información*

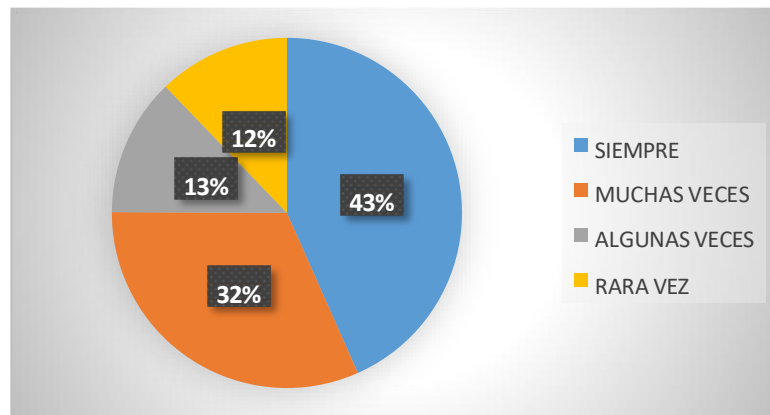
Concordante a las respuestas de los encuestados se tiene que, el 56% creen en la importancia de los Servicios Administrativos y su influencia en la satisfacción de los usuarios. Respecto a la calidad de la información concedida a los usuarios. De acuerdo a la Ley de Transparencia las Entidades Públicas entre las que se encuentra la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica, están obligadas a entregar a sus usuarios la información solicitada siempre y cuando hayan sido efectuado por los canales correspondientes, en ese sentido los Servicios Administrativos implementados en ésta Institución reúnen las condiciones necesarias para cumplir con proporcionar información de calidad solicitada por sus usuarios con el fin de que pueda satisfacer las expectativas y requerimientos de los usuarios. Así mismo el 30% considera que muchas veces influye, el 8% algunas veces y el 6% considera que rara vez, lo que al parecer requiere de más información.

**¿Cuál es la forma en la cual usted estima que los Servicios Administrativos tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios de la entidad, respecto a la atención móvil, a los usuarios?**

*Tabla 4 Los Servicios Administrativos/ Satisfacción de los Usuarios/ Atención Móvil*

<b>RESPUESTA</b>	<b>N°</b>	<b>hi%</b>
Siempre	160	43%
Muchas veces	117	32%
Algunas veces	47	13%
Rara vez	45	12%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Nota: estructuración propia por parte del investigador**



*Figura 4 Los Servicios Administrativos/ Satisfacción de los Usuarios/ Atención Móvil.*

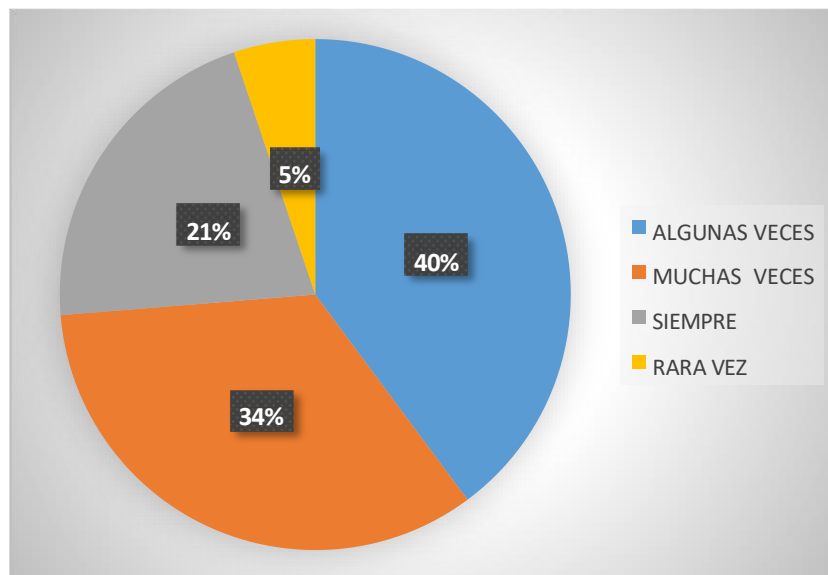
En relación con las respuestas de los encuestados se tiene que, el 43% siempre considera y creen en la importancia de los Servicios Administrativos y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden a la entidad, respecto a la atención móvil que se brinda a los usuarios. Debido a la pandemia del Covid-19, que afectó las universidades nacionales donde los servicios administrativos eran 99.9% presenciales y se vieron paralizadas, nos llevó a que las universidades dotaran de equipos, dispositivos (Teléfonos móviles, Smartphone, Tablet, otros) y procesos administrativos de atención Móvil, de tal forma que se pueda atender a los usuarios. Por ello la vital importancia de que las universidades cuenten con métodos diversos de atención administrativas. Así mismo el 32% considera que muchas veces influye, el 13% algunas veces y el 12% considera que rara vez, lo que al parecer requiere de más información al respecto y la importancia que tiene.

**¿De qué manera estima Usted que los Servicios de formación profesional tiene influencia en la Satisfacción de los Usuarios que acuden a la entidad?**

*Tabla 5 Los Servicios de Formación Profesional/Satisfacción de los Usuarios*

<b>RESPUESTA</b>	<b>N°</b>	<b>hi%</b>
Algunas veces	147	40%
Muchas veces	125	34%
Siempre	78	21%
Rara vez	19	5%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Nota:** estructuración propia por parte del investigador



*Figura 5 Los Servicios de Formación Profesional/Satisfacción de los Usuarios*

En cuanto a las respuestas de los encuestados se tiene que, el 40% considera que los Servicios Administrativos influye en la satisfacción de los usuarios que acuden a la entidad, respecto a los servicios de formación profesional.

Se da en mayor proporción en algunas veces y el 34% muchas veces, en ese sentido es importante el conocimiento y difusión de los servicios de formación profesional que brinda la entidad, como registros académicos, biblioteca especializada, las prácticas, las evaluaciones todas importantes para el vital desarrollo de profesionales.

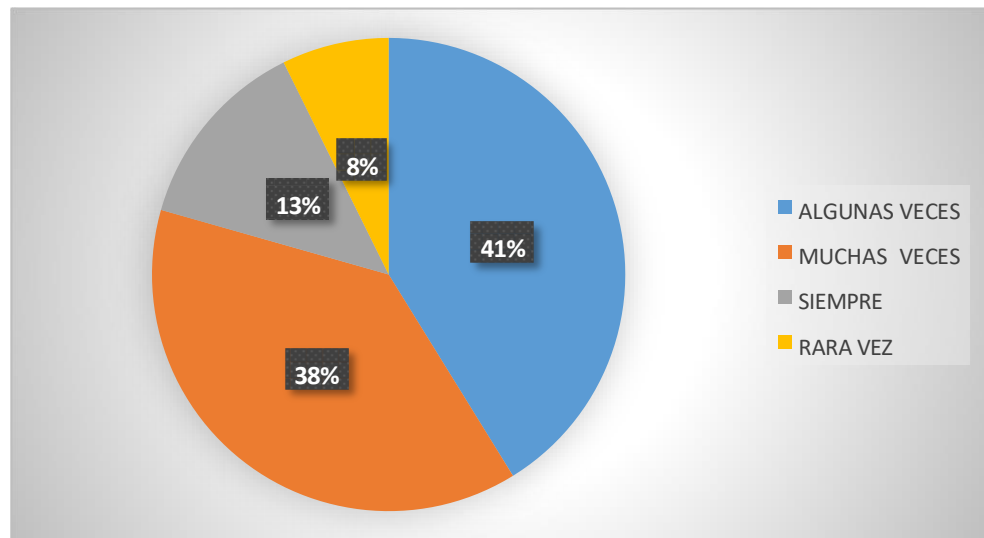
Así mismo el 21% siempre y el 5% considera que rara vez, lo que al parecer requiere de más información.

**¿Con qué frecuencia considera Usted que los Servicios de desarrollo de investigación científica tiene influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la entidad?**

*Tabla 6 Los Servicios de Desarrollo de Investigación/Satisfacción de los usuarios*

<b>RESPUESTA</b>	<b>No.</b>	<b>hi%</b>
Algunas veces	152	41%
Muchas veces	141	38%
Siempre	49	13%
Rara vez	27	7%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Nota: estructuración propia por parte del investigador**



*Figura 6 Los Servicios de Desarrollo de Investigación/Satisfacción de los usuarios*

En relación con las respuestas, se tiene que el 41% de los encuestados considera que los servicios de desarrollo de investigación científica, algunas veces puede influir en la satisfacción de los usuarios en la entidad.

Tomando en cuenta que la entidad tiene un roll fundamental en la investigación científica, porque contribuye en el desarrollo del país, de la sociedad, mejorando los estándares de vida, se debe dar más información al usuario y fomentar la investigación según necesidad de la población y sector privado.

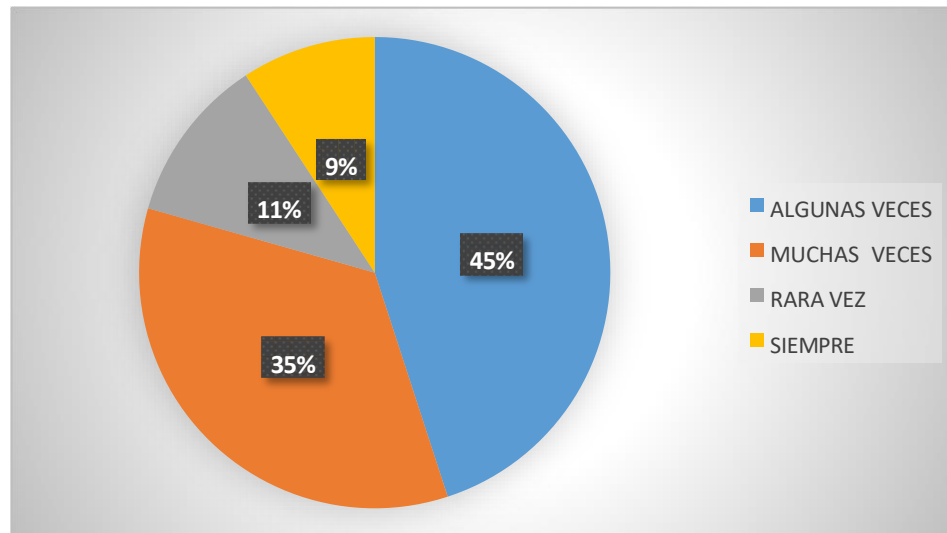
Así mismo el 38% considera que muchas veces, el 13% siempre y el 8% considera que rara vez, lo que al parecer requiere de más información.

**¿De qué manera estima usted que los Servicios de proyección social pueden influir en la Satisfacción de los Usuarios en la entidad?**

*Tabla 7 Los Servicios de Proyección Social/Satisfacción de los usuarios*

<b>RESPUESTA</b>	<b>N°</b>	<b>hi%</b>
Algunas veces	166	45%
Muchas veces	127	34%
Rara vez	42	11%
Siempre	34	9%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Nota:** estructuración propia por parte del investigador



*Figura 7 Los Servicios de Proyección Social/Satisfacción de los Usuarios*

En relación con las respuestas, se tiene que el 45% de los encuestados considera que los servicios de proyección social, algunas veces puede influir en la satisfacción de los usuarios de la UNICA.

En ese sentido, la universidad tiene un rol fundamental en la investigación científica, porque contribuye en el desarrollo del país, de la sociedad, mejorando los estándares de vida, se debe dar importante información al usuario y fomentar la investigación según necesidad de la población y sector privado.

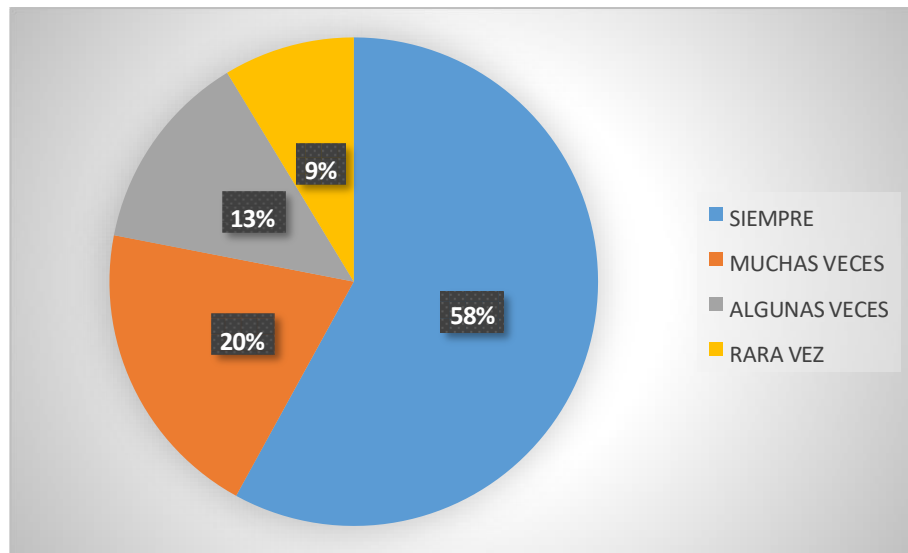
Así mismo el 35% considera que muchas veces, el 11% siempre y el 9% considera que rara vez, lo que al parecer requiere de más información.

**¿Cómo estima Usted que los Servicios de extensión universitaria pueden influir en la Satisfacción de los Usuarios en la entidad**

*Tabla 8 Los Servicios de Extensión Universitaria/ Satisfacción de los Usuarios*

<b>RESPUESTA</b>	<b>Nº</b>	<b>hi%</b>
Siempre	214	58%
Muchas veces	74	20%
Algunas veces	49	13%
Rara vez	32	9%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Nota: estructuración propia por parte del investigador**



*Figura 8 Los Servicios de Extensión Universitaria/ Satisfacción de los Usuarios*

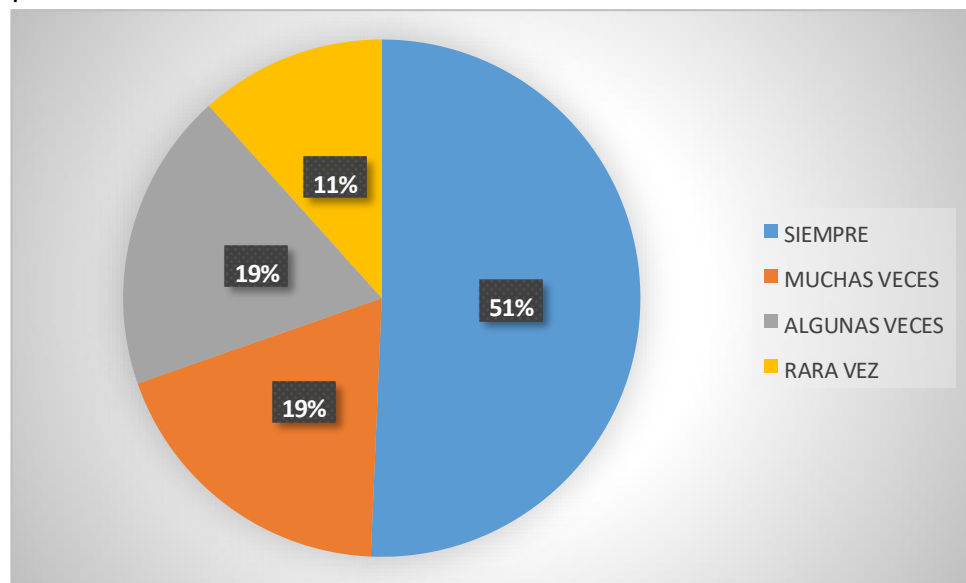
De acuerdo a lo evidenciado en los hallazgos el 58% de los interrogados considera que los servicios de extensión universitaria siempre tienden a influir en la satisfacción de los usuarios de la UNICA. La extensión universitaria es una de las 3 funciones vitales, además de este estudio es científica y la docencia en la referida en la entidad, el objetivo es promover el desarrollo cultural inclusivo, transferir el conocimiento, en los entornos diversos de la sociedad. Así mismo el 20% considera que muchas veces, el 13% algunas veces y el 9% considera que rara vez, lo que al parecer requiere de mayor análisis e información.

**¿Con qué frecuencia considera Usted que los Servicios para otorgar los grados y títulos profesionales tiene influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la entidad?**

*Tabla 9 Los Servicios para otorgar los grados y títulos profesionales/Satisfacción de los Usuarios*

<b>RESPUESTA</b>	<b>No.</b>	<b>hi%</b>
Siempre	187	51%
Muchas veces	70	19%
Algunas veces	69	19%
Rara vez	43	12%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Nota: estructuración propia por parte del investigador**



*Figura 9 Los Servicios para otorgar los grados y títulos profesionales/Satisfacción de los Usuarios*

De acuerdo a lo evidenciado en los hallazgos, el 51% de los interrogados considera que los servicios de otorgamiento de Grados y Títulos universitarios siempre tienen que influir en la satisfacción de los usuarios de la UNICA.

Al respecto, la entidad cuenta con un reglamento de grados académicos y títulos profesionales que para el período 2021, fue aprobado debidamente por el ente competente. Es importante señalar que tiene por objetivo hacer de conocimiento a toda la comunidad universitaria, así como el reglamento es de cumplimiento obligatorio, Es importante que el personal administrativo cuente con el conocimiento para orientar detalladamente de manera personal, mediante material impreso los procedimientos diversos y pueda asumir el manejo de dudas, consultas y objeciones de tal manera que el usuario sienta que cuenta con la orientación y tramite debido, además del cumplimiento de los plazos establecidos.

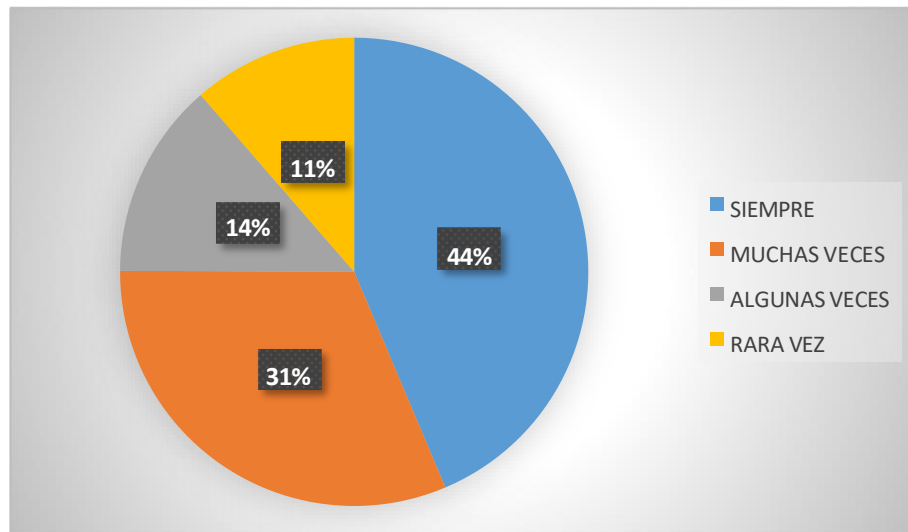
Así mismo el 19% considera que muchas veces, el 19% algunas veces y el 11% considera que rara vez, lo que al parecer requiere Dar mayor énfasis a la información.

**¿Estima Usted que los Servicios de bienestar universitario tiene influencia en la Satisfacción de los Usuarios que acuden a la entidad?**

*Tabla 10 Los Servicios de Bienestar Universitario/Satisfacción de los Usuarios*

<b>RESPUESTA</b>	<b>N°</b>	<b>hi%</b>
Siempre	161	44%
Muchas veces	116	31%
Algunas veces	50	14%
Rara vez	42	11%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Nota: estructuración propia por parte del investigador**



*Figura 10 Los Servicios de Bienestar Universitario/Satisfacción de los Usuarios*

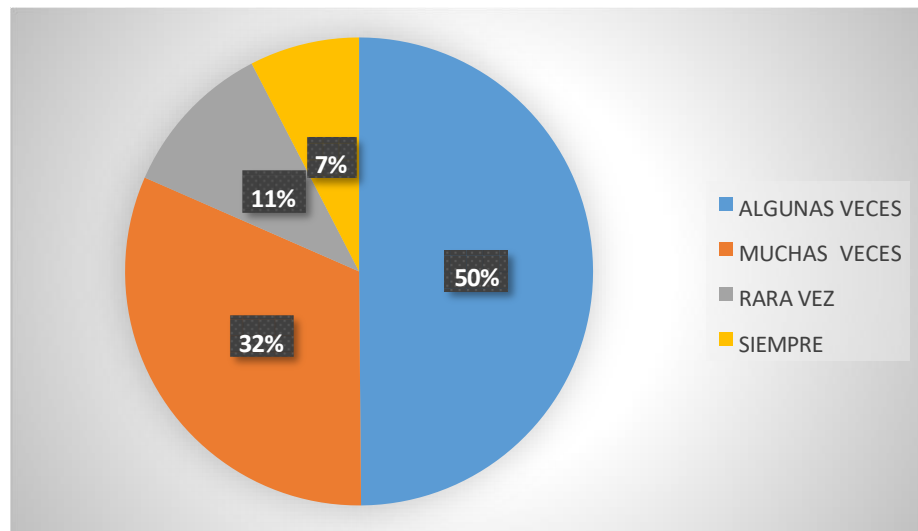
De acuerdo a lo evidenciado en los hallazgos el 44% de los interrogados considera que los servicios de bienestar universitario siempre tienden a influir en la satisfacción de los usuarios de la UNICA. Considerando es de vital importancia, la promoción, organización y ejecución de servicios asistenciales, de prevención de la salud, alimentación, deporte, cultura, que a su vez permitan la generación de valores éticos en los futuros profesionales, trabajadores y docentes, Así también el 31% considera que muchas veces, el 14 % algunas veces y el 11% considera que rara vez, lo que al parecer requiere mayor información, difusión.

**¿Cómo estima Usted que los Servicios de Tutoría han influido en la Satisfacción de los Usuarios en la entidad?**

*Tabla 11 Los Servicios de Tutoría/ Satisfacción de los Usuarios*

<b>RESPUESTA</b>	<b>No.</b>	<b>hi%</b>
Algunas veces	184	50%
Muchas veces	117	32%
Rara vez	40	11%
Siempre	28	8%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Nota:** estructuración propia por parte del investigador



*Figura 11 Los Servicios de Tutoría/ Satisfacción de los Usuarios*

El 50% de los interrogados, han respondido algunas veces, el 32% muchas veces, el 11% rara vez y el 7% siempre.

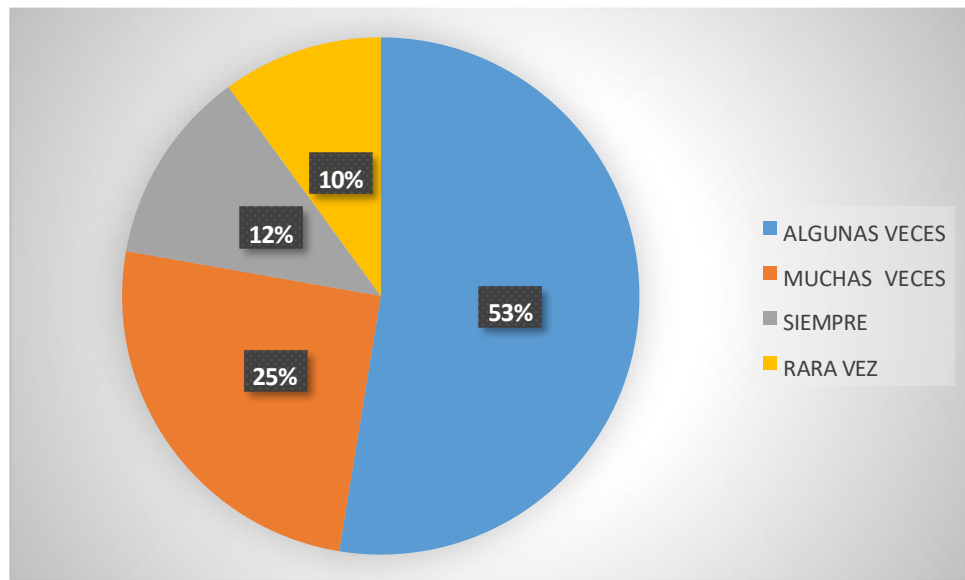
Los servicios administrativos han influido en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA. La Tutoría es el soporte académico en la formación integral universitaria en cuanto a consejería, orientación, en las áreas de personal, social, académico, profesional, laboral, la participación universitaria en la etapa crítica del Covid 19 fue de vital importancia.

**¿Cómo estima Usted que los Servicios de responsabilidad social han podido influir en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA?**

*Tabla 12 Los Servicios de Responsabilidad Social/Satisfacción de los Usuarios*

<b>RESPUESTA</b>	<b>N°</b>	<b>hi%</b>
Algunas veces	194	53%
Muchas veces	93	25%
Siempre	45	12%
Rara vez	37	10%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Nota: estructuración propia por parte del investigador**



*Figura 12 Los Servicios de Responsabilidad Social/Satisfacción de los Usuarios*

En concordancia a lo evidenciado el 53% de los interrogados han respondido algunas veces, el 25% muchas veces, el 12% rara vez y el 10% siempre.

Los servicios de responsabilidad social tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA, distrito de Ica.

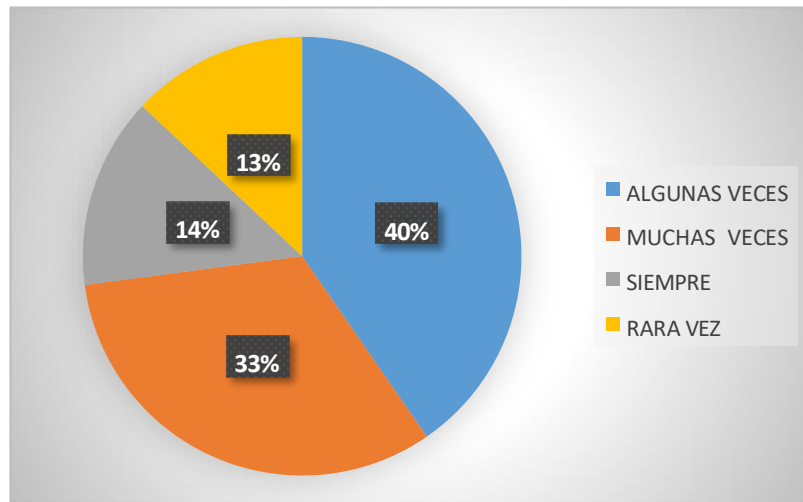
Por cuanto lejos de ser un objetivo académico, es una nueva política pública institucional que promueve una gestión estratégica, planes de acción que permitan desarrollar, consolidar una conducta social responsable entre la comunidad universitaria y la sociedad.

**¿Cómo ha considerado Usted que los Servicios de protección ambiental tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA?**

*Tabla 13 Los Servicios de Protección ambiental/ Satisfacción de los Usuarios*

<b>RESPUESTA</b>	<b>N°</b>	<b>hi%</b>
Algunas veces	149	40%
Muchas veces	120	33%
Siempre	52	14%
Rara vez	48	13%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Nota: estructuración propia por parte del investigador**



*Figura 13 Los Servicios de Protección ambiental/ Satisfacción de los Usuarios*

De acuerdo con lo evidenciado en los respectivos hallazgos el 40% de los interrogados han respondido que algunas veces, el 33% muchas veces, el 14% siempre y el 13% rara vez. Es importante crear un modelo de enseñanza, aprendizaje y acciones prácticas para el desarrollo sostenible, además de una cultura ambiental, socialmente responsable, comprometida, reductora de los impactos ambientales negativos, que considere los procesos producción, consumo, energía no contaminante, clima, ecosistema.

**¿De qué forma estima Usted que los Servicios Administrativos tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA, respecto a la calidad de atención de los usuarios?**

Tabla 14 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/Atención de los Usuarios

RESPUESTA	No.	hi%
Probablemente si	195	53%
Definitivamente si	152	41%
Probablemente no	14	4%
Definitivamente no	8	2%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

Nota: estructuración propia por parte del investigador

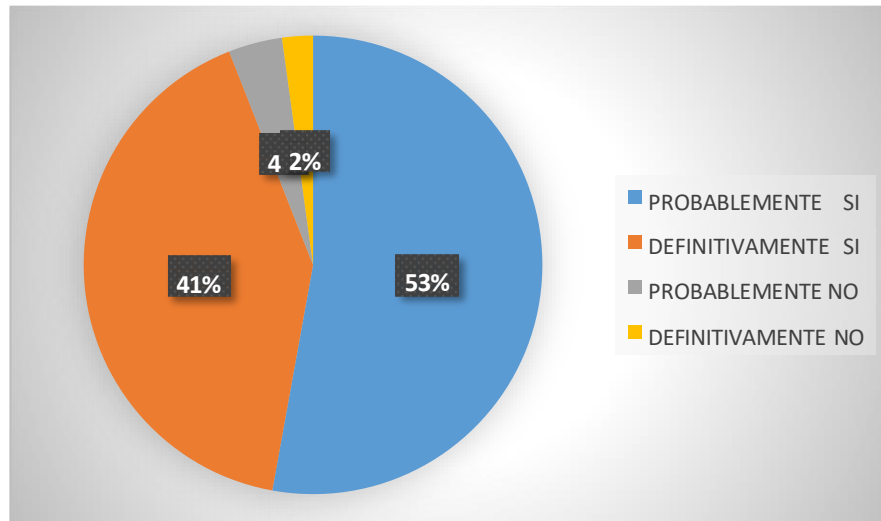


Figura 14 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/Atención de los Usuarios

En concordancia a los hallazgos que se evidencian el 53% de los interrogados respondió que probablemente sí, el 41% definitivamente sí, el 4% probablemente no y el 2% definitivamente no

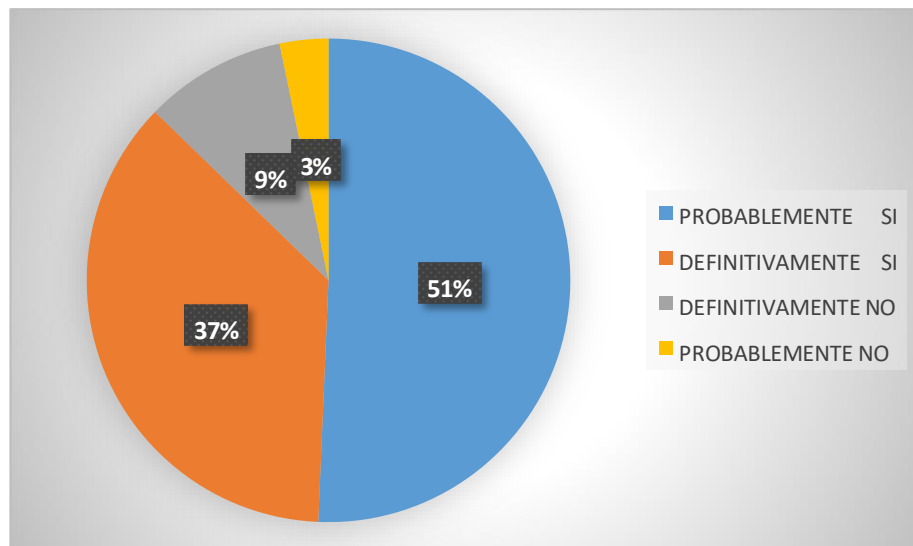
Los servicios administrativos tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA. Por cuanto, la participación del personal, debidamente entrenado y responsable, hace posible que la atención de los usuarios sea de calidad, cumpliendo con satisfacer sus necesidades en tiempo y espacio requerido, en función al servicio solicitado, en cumplimiento a los procedimientos establecidos.

**¿Cómo estima que los Servicios Administrativos tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA, respecto a los canales de atención a los usuarios?**

*Tabla 15 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/Atención de los Usuarios*

<b>RESPUESTA</b>	<b>N°</b>	<b>hi%</b>
Probablemente si	187	51%
Definitivamente si	135	37%
Definitivamente no	35	9%
Probablemente no	12	3%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Nota:** estructuración propia por parte del investigador



*Figura 15 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/Atención de los Usuarios*

El 51% de los interrogado han respondido que probablemente sí, el 37% definitivamente si, el 9% definitivamente no y el 3% probablemente no.

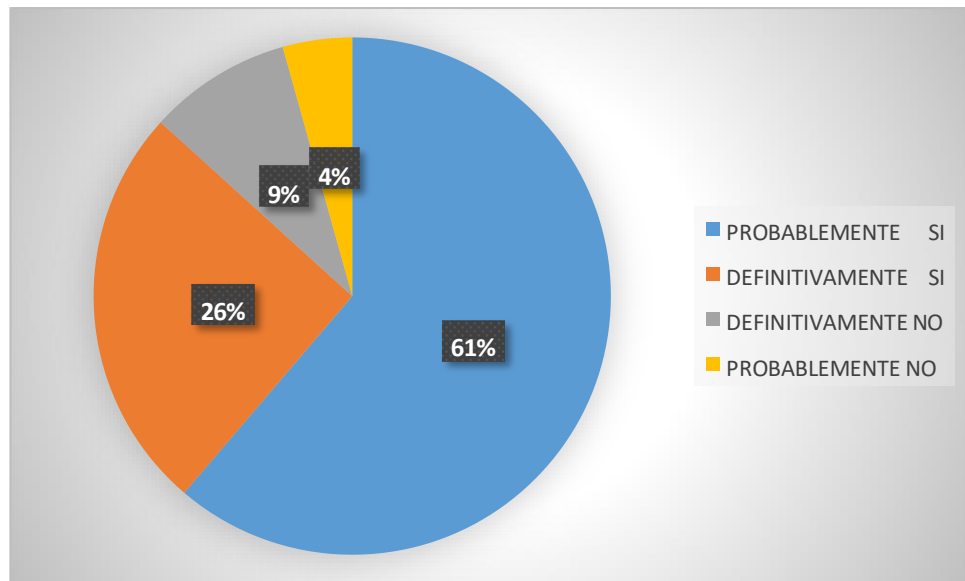
Los servicios administrativos tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA. Por cuanto en la institución existen plenamente establecidos los canales de atención requerida por los usuarios, implementados con la finalidad de que ellos se encuentren satisfechos con la atención recibida, en función a lo solicitado.

**¿De qué manera estima Usted que los Servicios Administrativos tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA, respecto a la calidad de atención virtual, de los usuarios?**

*Tabla 16 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/Calidad de Atención virtual*

<b>RESPUESTA</b>	<b>N°</b>	<b>hi%</b>
Probablemente si	226	61%
Definitivamente si	94	25%
Definitivamente no	33	9%
Probablemente no	16	4%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Nota: estructuración propia por parte del investigador**



*Figura 16 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/Calidad de Atención virtual*

El 61% de los interrogados, han respondido que probablemente sí, el 26% definitivamente si, respecto a la calidad de atención virtual, como parte de los Servicios Administrativos han podido influir en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA; más aún debido a la situación de la pandemia que condujo a todas las universidades a la atención no presencial, al uso forzado de las herramientas TIC en los servicios administrativos como el desarrollo académico. Así también el 9% respondió que definitivamente no y el 4% definitivamente no, lo que se considera como falta de información sobre el tema.

Es importante considerar que en las universidades se cuenta con el Sistema Integrado de Gestión Educativa SIGE, que han permitido que la gestión académica, administrativa, junto a

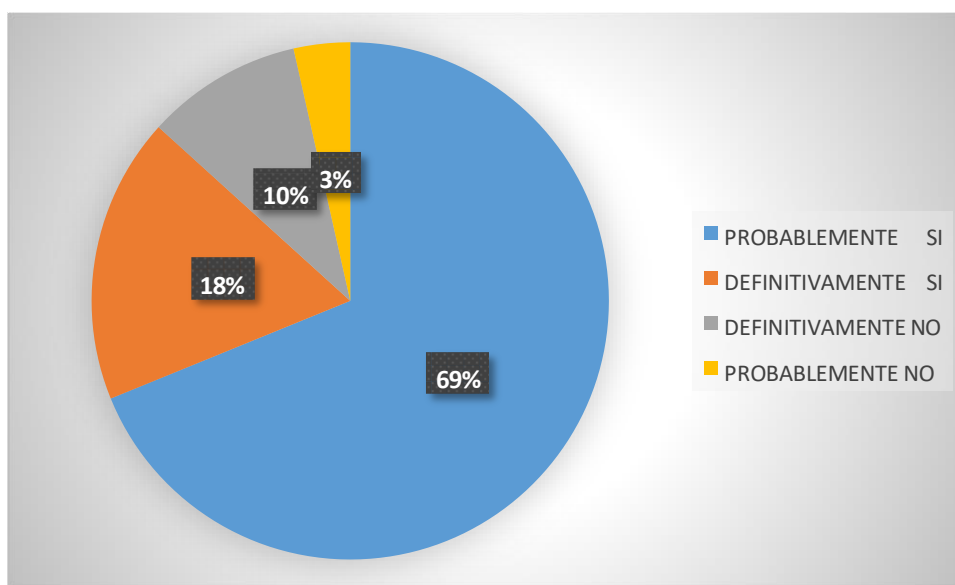
una adecuada capacitación del personal, permiten que los usuarios se encuentren satisfechos con la gestión.

**¿Cómo estima Usted que los Servicios Administrativos tiene influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA respecto a la atención personal a los usuarios?**

*Tabla 17 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/Atención Personal a los Usuarios*

<b>RESPUESTA</b>	<b>No.</b>	<b>hi%</b>
Probablemente si	254	69%
Definitivamente si	66	18%
Definitivamente no	36	10%
Probablemente no	13	4%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Nota: estructuración propia por parte del investigador**



*Figura 17 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/Atención Personal a los Usuarios*

El 69% de los interrogados respondieron que probablemente sí, el 18% que definitivamente si, el 10% definitivamente no y el 3% probablemente no.

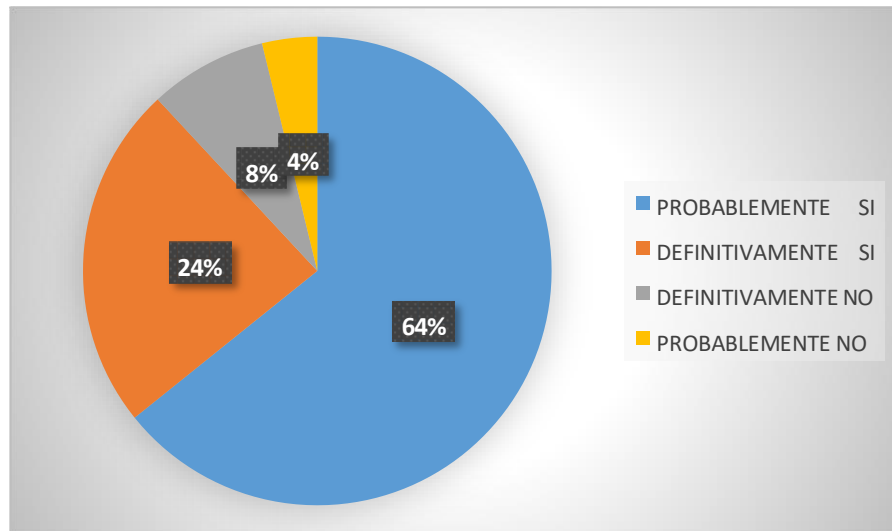
Los servicios administrativos si han influido, en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA. Por cuanto ya existen debidamente implementadas las directivas mediante las cuales rigen procedimientos que el Personal Administrativo debe cumplir de manera obligatoria, en referencia a la atención personal que deben recibir los usuarios de manera que los servicios administrativos se orienten a brindar satisfacción a los requerimientos y exigencias de dichos usuarios en sus múltiples expresiones.

**¿De qué forma estima Usted que los Servicios Administrativos tiene influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA, respecto al acceso de información solicitada por los usuarios?**

*Tabla 18 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/ Acceso de Información Solicitada por los Usuarios*

<b>RESPUESTA</b>	<b>N°</b>	<b>hi%</b>
Probablemente si	237	64%
Definitivamente si	88	24%
Definitivamente no	30	8%
Probablemente no	14	4%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Nota: estructuración propia por parte del investigador**



*Figura 18 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/ Acceso de Información Solicitada por los Usuarios*

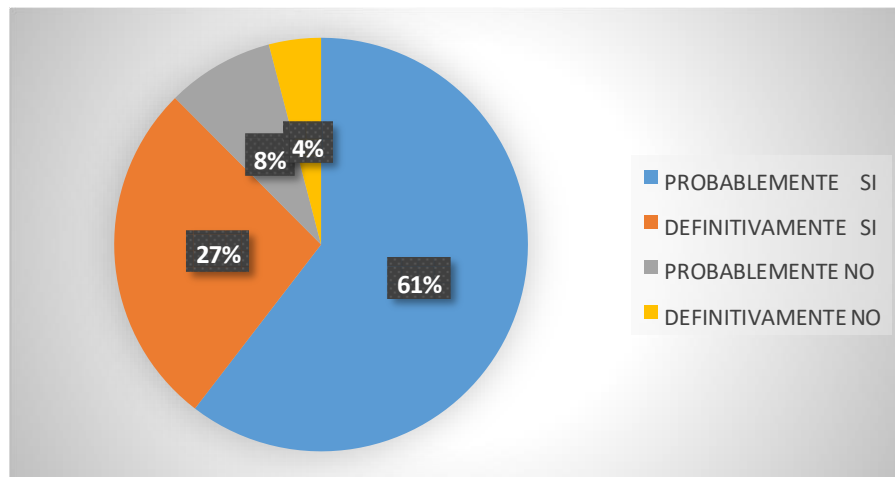
El 64% de los interrogados, han respondido que probablemente sí, el 24% definitivamente sí, el 8% definitivamente no, el 4% probablemente no. Los servicios administrativos han influido en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA. Por cuanto la información que solicitan los usuarios relacionados a la Gestión Universitaria en su conjunto, en concordancia al determinado en la ley de transparencia tiene que ser atendida en los plazos correspondientes y en la UNICA, los Servicios Administrativos están debidamente implementados, de tal manera que la información sea entregada a los usuarios por los canales correspondiente y en las mejores condiciones, de tal manera que los usuarios se encuentren plenamente satisfechos, según la información solicitada.

**¿Estima Usted que los Servicios Administrativos tiene influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA respecto al tiempo en la respuesta a la solicitud de atención de los usuarios?**

*Tabla 19 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/ Tiempo de Respuesta a la solicitud de Atención de los usuarios*

<b>RESPUESTA</b>	<b>N°</b>	<b>HI%</b>
Probablemente si	223	60%
Definitivamente si	100	27%
Probablemente no	31	8%
Definitivamente no	15	4%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Nota: estructuración propia por parte del investigador**



*Figura 19 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/ Tiempo de Respuesta a la solicitud de Atención de los usuarios*

El 61% de interrogados han respondido que probablemente sí, el 27% definitivamente sí, el 8% probablemente no, y el 4% definitivamente no.

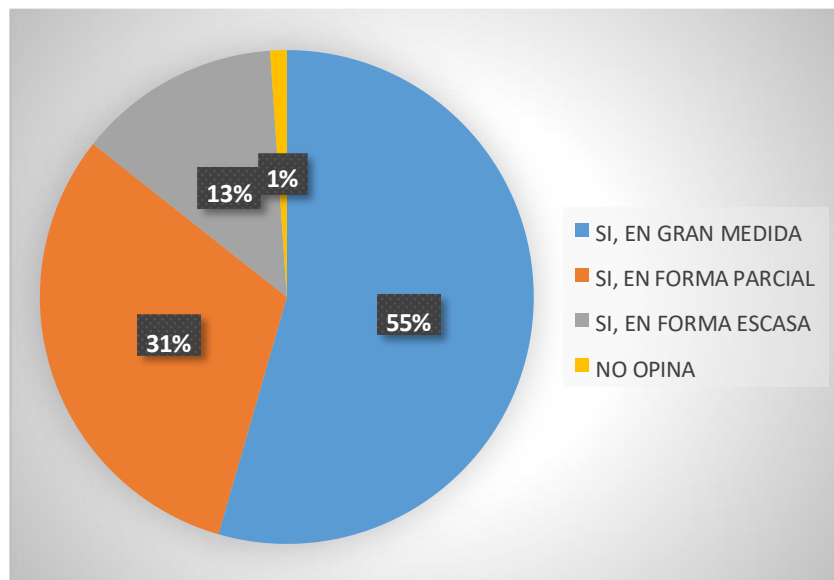
Los servicios administrativos tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA. Por cuanto la información que solicitan los usuarios relacionados a la Gestión Universitaria en su conjunto, en concordancia a los dispuesto por las normativas respectivas en materia de transparencia, tiene que ser atendida en los plazos correspondientes y en la UNICA, los Servicios Administrativos están debidamente implementados, de tal manera que la información sea entregada a los usuarios por los canales correspondiente, en los plazos para que los usuarios se encuentren plenamente satisfechos, según la información solicitada.

**¿En qué medida estima Usted que los Servicios Administrativos tiene influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA, ¿respecto a las buenas prácticas de atención a los usuarios?**

*Tabla 20 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/Buenas Prácticas de Atención de los Usuarios*

<b>RESPUESTA</b>	<b>N°</b>	<b>hi%</b>
Si, en gran medida	201	54%
Si, en forma parcial	115	31%
Si, en forma escasa	49	13%
No opina	4	1%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Nota: estructuración propia por parte del investigador**



*Figura 20 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/Buenas Prácticas de Atención de los Usuarios*

Según lo evidenciado, se puede apreciar que el 55% de los interrogados, han respondido que si, en gran medida, el 31% si, en forma parcial, 13% si, en forma escasa y el 1% no opina.

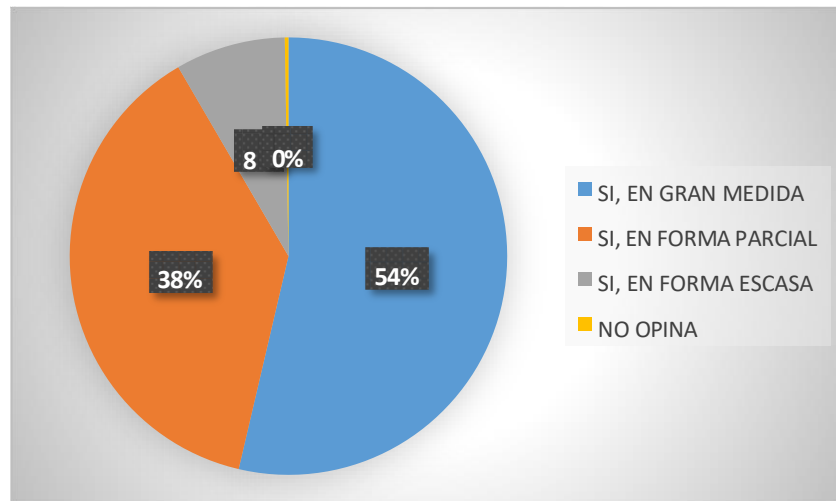
Gran parte de interrogados considera que Los Servicios Administrativos puede influir en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA, respecto a las buenas prácticas de atención a los usuarios, por cuanto el proceso de atención se encuentra debidamente planificado, se cuenta con personal debidamente capacitado y conduce mejor la experiencia de gestión administrativa, lo que ha posibilitado la existencia de buenas prácticas, originando en consecuencia la satisfacción plena de los usuarios

**¿En qué medida estima Usted que los Servicios Administrativos tiene influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA, respecto al trato que reciben los usuarios?**

*Tabla 21 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/Trato Recibido*

<b>RESPUESTA</b>	<b>N°</b>	<b>hi%</b>
Si, en gran medida	198	54%
Si, en forma parcial	140	38%
Si, en forma escasa	30	8%
No opina	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

**Nota: estructuración propia por parte del investigador**



*Figura 21 Los Servicios Administrativos/Satisfacción de los Usuarios/Trato Recibido*

De acuerdo a los hallazgos, se evidencia que el 54% de los interrogados han respondido que si en gran medida, el 38% si, en forma parcial, el 8% si, en forma escasa y 0 no opina. Los servicios que brinda en la U NICA, están adecuadamente implementados, dentro de sus procedimientos están claramente establecidos el adecuado y correcto trato que se debe dar a sus usuarios, de tal manera que puedan sentirse satisfechos, de acuerdo a la información o servicio que solicitan, ya que estos se cumplen en función a los plazos determinados por la respectiva norma, es lógico que existan deficiencias por corregir, pero existe voluntad de brindar el mejor trato posible a sus usuarios.

**¿Considera usted que la empatía y la responsabilidad tiene influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica?**

Tabla 22 La empatía/ Responsabilidad/ Satisfacción de los Usuarios

RESPUESTA	No.	hi%
Si, en forma parcial	172	47%
Si, en gran medida	170	46%
Si, en forma escasa	22	6%
No opina	5	1%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

Nota: estructuración propia por parte del investigador

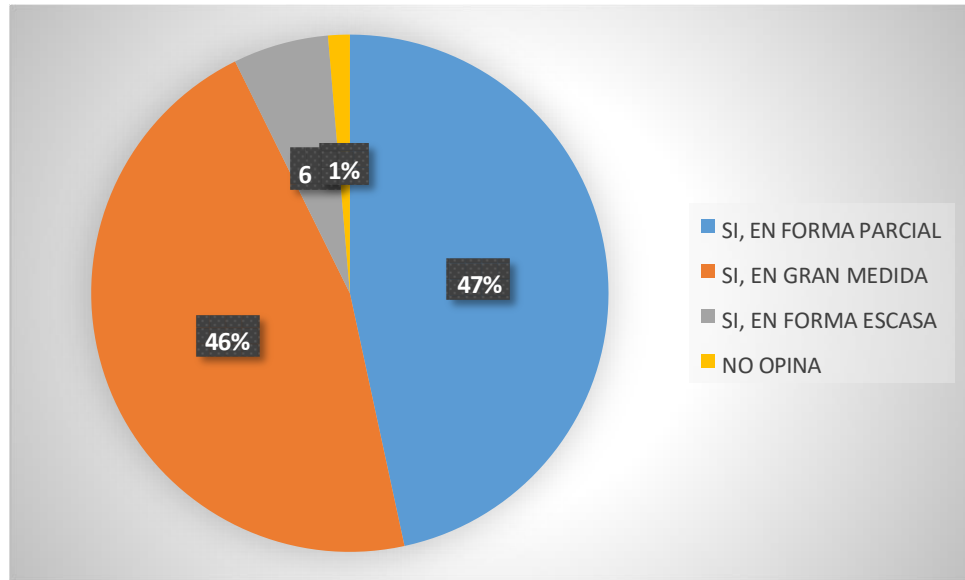


Figura 22 La empatía/ Responsabilidad/ Satisfacción de los Usuarios

De acuerdo con los hallazgos, se puede apreciar que el 47% de los interrogados han respondido que si en forma parcial, el 46% si en gran medida, el 6% si en forma escasa y 1% no opina. Los servicios que brinda la UNICA, Distrito de Ica, están adecuadamente implementados, en cuanto a sus mecanismos correspondientes están claramente determinados en las respectivas normativas emitidas por la entidad, sin embargo, además, es importante que el personal debe estar calificado con características para desarrollar un alto grado de empatía, como escuchar con mucha atención, observador, sensible, generoso, intuitivo, emocionalmente controlable, no ser prejuiciosos. De tal manera que puedan reducir la complejidad de cualquier situación y lograr un alto índice de satisfacción de los usuarios.

### 3.2. Comprobación de Hipótesis

#### 3.2.1. Comprobación de hipótesis principal

Los Servicios Administrativos influyen de forma significativa en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA, distrito de Ica - 2021.

#### Hipótesis nula

Los Servicios Administrativos no influyen de manera significativa en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA, distrito de Ica - 2021.

Acto seguido para efectuar la comprobación estadística de la hipótesis al 95% de confiabilidad y 5% de margen de error, se tuvo en cuenta la siguiente fórmula de Chi

$$\text{– Cuadrado: } X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}.$$

Entonces, para el caso es necesario hallar los grados de libertad que han resultado de las filas menos uno por columnas menos uno.

**Grados de libertad** = (22-1) (4-1) = 21 x 3 = 63 valor crítico 82.515

En la figura se ha determinado que la Región de Aceptación y la Región en la cual se rechaza

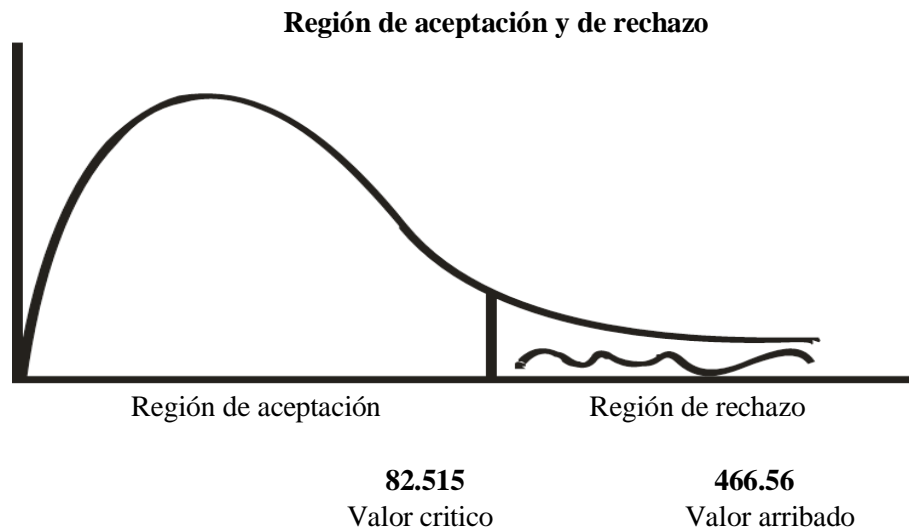


Figura 23 Aplicación del  $\chi^2$

$$\text{FÓRMULA: } x^2 = \frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e}$$

**Donde:**  $x^2$  = CHI CUADRADO

$f_o$  = Frecuencias observadas

$f_e$  = Frecuencias esperadas

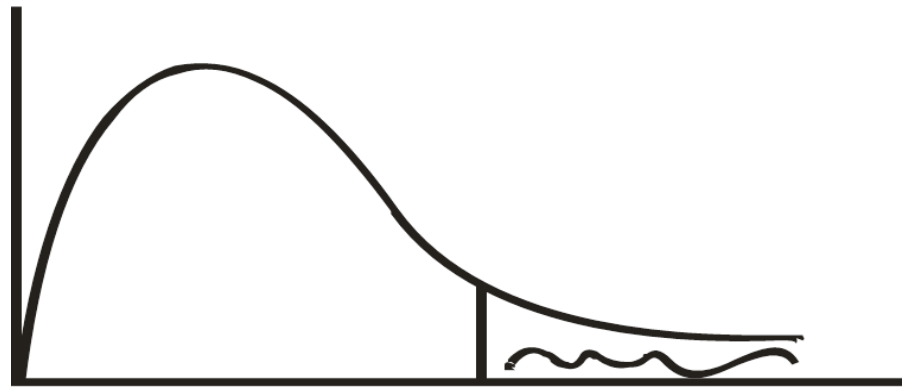
Tabla 23 Aplicación del  $\chi^2$

Respuestas	1			2			3			4			
Nº Tabla	$f_o$	$f_e$	$x^2$	$f_o$	$f_e$	$x^2$	$f_o$	$f_e$	$x^2$	$f_o$	$f_e$	$x^2$	Total
1	225	194.09	4.92	63	109.18	19.53	54	42.05	3.4	27	23.68	0.46	369
2	231	194.09	7.02	67	109.18	16.3	41	42.05	0.03	30	23.68	1.69	369
3	207	194.09	0.86	112	109.18	0.07	29	42.05	4.05	21	23.68	0.3	369
4	160	194.09	5.99	117	109.18	0.56	47	42.05	0.58	45	23.68	19.2	369
5	147	194.09	11.42	125	109.18	2.29	78	42.05	30.73	19	23.68	0.92	369
6	152	194.09	9.13	141	109.18	9.27	49	42.05	1.15	27	23.68	0.46	369
7	166	194.09	4.06	127	109.18	2.91	42	42.05	0	34	23.68	4.5	369
8	214	194.09	2.04	74	109.18	11.34	49	42.05	1.15	32	23.68	2.92	369
9	187	194.09	0.26	70	109.18	14.06	69	42.05	17.27	43	23.68	15.76	369
10	161	194.09	5.64	116	109.18	0.43	50	42.05	1.5	42	23.68	14.17	369
11	184	194.09	0.52	117	109.18	0.56	40	42.05	0.1	28	23.68	0.79	369
12	194	194.09	0	93	109.18	2.4	45	42.05	0.21	37	23.68	7.49	369
13	149	194.09	10.48	120	109.18	1.07	52	42.05	2.35	48	23.68	24.98	369
14	195	194.09	0	152	109.18	16.79	14	10.38	18.71	8	23.68	10.38	369
15	187	194.09	0.26	135	109.18	6.11	35	42.05	1.18	12	23.68	5.76	369
16	226	194.09	5.25	94	109.18	2.11	33	42.05	1.95	16	23.68	2.49	369
17	254	194.09	18.49	66	109.18	17.08	36	42.05	0.87	13	23.68	4.82	369
18	237	194.09	9.49	88	109.18	4.11	30	42.05	3.45	14	23.68	3.96	369
19	223	194.09	4.31	100	109.18	0.77	31	42.05	2.9	15	23.68	3.18	369
20	201	194.09	0.25	115	109.18	0.31	49	42.05	1.15	4	23.68	16.36	369
21	198	194.09	0.08	140	109.18	8.7	30	42.05	3.45	1	23.68	21.72	369
22	172	194.09	2.51	170	109.18	33.94	22	42.05	9.56	5	23.68	14.74	369
<b>TOTAL</b>	<b>4270</b>		<b>102.98</b>	<b>2402</b>		<b>80.79</b>	<b>925</b>		<b>105.74</b>	<b>521</b>		<b>177.05</b>	<b>8118</b>

$$X^2 = 102.98 + 80.79 + 105.74 + 177.05 = 466.56$$

El resultado arribado de 466.56 es superior al valor crítico 82.515; motivo por el que es rechazada la hipótesis nula y es aceptada la hipótesis principal, la cual afirma: que las variables sometidas a procesamientos guardan relación significativa entre ambas

### Comprobación de hipótesis Específica 1



**Región de aceptación**

**61.6562**

**Región de rechazo**

**322.04**

Valor crítico

Valor arribado *Figura 24 Comprobación de la*

*Hipótesis Específica 1*

#### 3.2.2. Comprobación de hipótesis específicas

- **Hipótesis específica 1**

Los Servicios administrativos influyen positivamente en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica -2021, respecto a la calidad de atención a los usuarios.

**Hipótesis nula**

Los Servicios administrativos no influyen positivamente en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica -2021, respecto a la calidad de atención a los usuarios.

**Grados de libertad:**  $(16 - 1) (4 - 1) = 15 \times 3 = 45$  Valor crítico 61.6562

Tabla 24 Comprobación de la Hipótesis Específica 1

Respuestas	1			2			3			4			
Nº Tabla	f <sub>o</sub>	f <sub>e</sub>	x <sup>2</sup>	f <sub>o</sub>	f <sub>e</sub>	x <sup>2</sup>	f <sub>o</sub>	f <sub>e</sub>	x <sup>2</sup>	f <sub>o</sub>	f <sub>e</sub>	x <sup>2</sup>	Total
1	225	186.56	7.92	63	107.69	18.55	54	45.44	1.61	27	29.31	0.18	369
2	231	186.56	10.59	67	107.69	15.37	41	45.44	0.43	30	29.31	0.02	369
3	207	186.56	2.24	112	107.69	0.17	29	45.44	5.95	21	29.31	2.36	369
4	160	186.56	3.78	117	107.69	0.80	47	45.44	0.05	45	29.31	8.40	369
5	147	186.56	8.39	125	107.69	2.78	78	45.44	23.33	19	29.31	3.63	369
6	152	186.56	6.40	141	107.69	10.30	49	45.44	0.28	27	29.31	0.18	369
7	166	186.56	2.27	127	107.69	3.46	42	45.44	0.26	34	29.31	0.75	369
8	214	186.56	4.04	74	107.69	12.50	49	45.44	0.28	32	29.31	0.25	369
9	187	186.56	0	70	107.69	13.19	69	45.44	12.22	43	29.31	6.39	369
10	161	186.56	3.50	116	107.69	0.64	50	45.44	0.46	42	29.31	5.49	369
11	184	186.56	0.04	117	107.69	0.80	40	45.44	0.65	28	29.31	0.06	369
12	194	186.56	0.30	93	107.69	2.00	45	45.44	0	37	29.31	2.02	369
13	149	186.56	7.56	120	107.69	1.41	52	45.44	0.95	48	29.31	11.92	369
14	195	186.56	0.38	152	107.69	18.23	14	45.44	21.75	8	29.31	15.49	369
15	187	186.56	0	135	107.69	6.92	35	45.44	2.40	12	29.31	10.22	369
16	226	186.56	8.34	94	107.69	1.74	33	45.44	3.41	16	29.31	6.04	369
<b>TOTAL</b>	<b>2985</b>		<b>65.75</b>	<b>1723</b>		<b>108.86</b>	<b>727</b>		<b>74.03</b>	<b>469</b>		<b>73.4</b>	<b>5904</b>

$$X^2 = 65.75 + 108.86 + 74.03 + 73.4 = 322.04$$

El resultado arribado de 322.04 es superior al valor crítico de 61.6562, lo que indica que es rechazada la hipótesis nula y es aceptada la hipótesis específica 1 **Comprobación de hipótesis Específica 2**

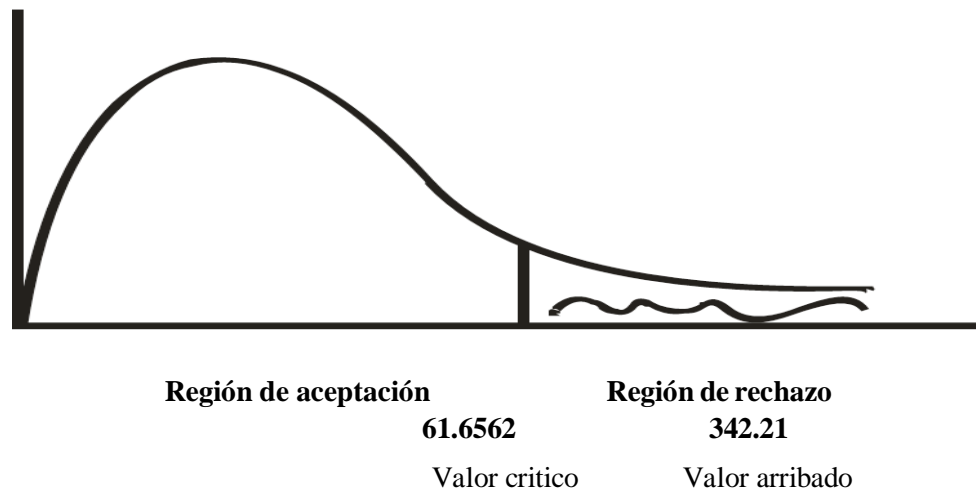


Figura 25 Comprobación de la Hipótesis Específica 2

▪ **Hipótesis específica 2**

Los Servicios Administrativos influyen directamente en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica - 2021, respecto a las necesidades de los usuarios.

**Hipótesis nula**

Los Servicios Administrativos no influyen directamente en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica - 2021, respecto a las necesidades de los usuarios.

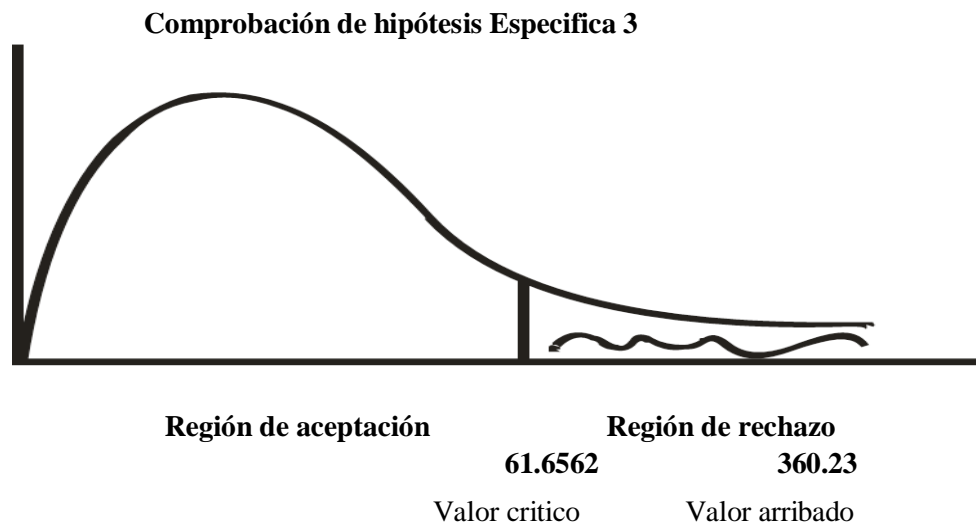
**Grados de libertad:**  $(16 - 1) (4 - 1) = 15 \times 3 = 45$  Valor crítico 61.6562

*Tabla 25 Comprobacion de la Hipótesis Específica 2*

Respuestas	1			2			3			4			
Nº Tabla	f <sub>o</sub>	f <sub>e</sub>	x <sup>2</sup>	f <sub>o</sub>	f <sub>e</sub>	x <sup>2</sup>	f <sub>o</sub>	f <sub>e</sub>	x <sup>2</sup>	f <sub>o</sub>	f <sub>e</sub>	x <sup>2</sup>	Total
1	225	193.19	5.24	63	99.75	13.54	54	46.38	1.25	27	29.69	0.24	369
2	231	193.19	7.40	67	99.75	10.75	41	46.38	0.62	30	29.69	0	369
3	207	193.19	0.99	112	99.75	1.50	29	46.38	6.51	21	29.69	2.54	369
4	160	193.19	33.19	117	99.75	2.98	47	46.38	0.01	45	29.69	7.89	369
5	147	193.19	11.04	125	99.75	6.39	78	46.38	21.56	19	29.69	3.85	369
6	152	193.19	8.78	141	99.75	17.06	49	46.38	0.15	27	29.69	0.24	369
7	166	193.19	3.83	127	99.75	7.44	42	46.38	0.41	34	29.69	0.63	369
8	214	193.19	2.24	74	99.75	6.65	49	46.38	0.15	32	29.69	0.18	369
9	187	193.19	0.20	70	99.75	8.87	69	46.38	11.03	43	29.69	5.97	369
10	161	193.19	5.36	116	99.75	2.65	50	46.38	0.28	42	29.69	5.10	369
11	184	193.19	0.44	117	99.75	2.98	40	46.38	0.88	28	29.69	0.10	369
12	194	193.19	0	93	99.75	0.46	45	46.38	0.04	37	29.69	1.80	369
13	149	193.19	10.11	120	99.75	4.11	52	46.38	0.68	48	29.69	11.29	369
17	254	193.19	19.14	66	99.75	11.42	36	46.38	2.32	13	29.69	9.38	369
18	237	193.19	9.93	88	99.75	1.38	30	46.38	5.78	14	29.69	8.29	369
19	223	193.19	4.60	100	99.75	0	31	46.38	5.10	15	29.69	7.27	369
<b>TOTAL</b>	<b>3091</b>		<b>122.49</b>	<b>1596</b>		<b>98.18</b>	<b>742</b>		<b>56.77</b>	<b>475</b>		<b>64.77</b>	<b>5904</b>

$$X^2 = 122.49 + 98.18 + 56.77 + 64.77 = 342.21$$

Entonces, como el valor crítico de 61.6562 es menor al resultado obtenido de 342.21; en consecuencia, es rechazada la hipótesis nula y es aceptada la hipótesis específica 2



*Figura 26 Comprobacion de la Hipótesis Especifica 3*

▪ **Hipótesis específica 3**

Los Servicios Administrativos influyen directamente en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica - 2021, respecto a las buenas prácticas de atención a los usuarios.

**Hipótesis nula**

Los Servicios Administrativos no influyen directamente en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica - 2021, respecto a las buenas prácticas de atención a los usuarios.

**Grados de libertad:**  $(16 - 1) (4 - 1) = 15 \times 3 = 45$  Valor critico 61.6562

Tabla 26 Comprobación de la Hipótesis Específica 3

Respuestas	1			2			3			4			
Nº Tabla	f <sub>o</sub>	f <sub>e</sub>	x <sup>2</sup>	f <sub>o</sub>	f <sub>e</sub>	x <sup>2</sup>	f <sub>o</sub>	f <sub>e</sub>	x <sup>2</sup>	f <sub>o</sub>	f <sub>e</sub>	x <sup>2</sup>	Total
1	225	184.25	9.01	63	110.44	20.38	54	46.62	1.17	27	27.69	0.02	369
2	231	184.25	11.86	67	110.44	17.09	41	46.62	0.68	30	27.69	0.19	369
3	207	184.25	2.81	112	110.44	0.02	29	46.62	6.66	21	27.69	1.62	369
4		184.25	3.19		110.44	0.39		46.62	0		27.69	10.82	
	160			117			47			45			369
5	147	184.25	7.53	125	110.44	1.92	78	46.62	21.12	19	27.69	2.73	369
6	152	184.25	5.64	141	110.44	8.46	49	46.62	0.12	27	27.69	0.02	369
7	166	184.25	1.81	127	110.44	2.48	42	46.62	0.46	34	27.69	1.44	369
8	214	184.25	4.80	74	110.44	12.02	49	46.62	0.12	32	27.69	0.67	369
9	187	184.25	0.04	70	110.44	14.81	69	46.62	10.74	43	27.69	8.46	369
10	161	184.25	2.93	116	110.44	0.28	50	46.62	0.24	42	27.69	7.40	369
11	184	184.25	0	117	110.44	0.39	40	46.62	0.94	28	27.69	0	369
12	194	184.25	0.52	93	110.44	2.75	45	46.62	0.06	37	27.69	3.13	369
13	149	184.25	6.73	120	110.44	0.83	52	46.62	0.62	48	27.69	14.90	369
20	201	184.25	1.52	115	110.44	0.19	49	46.62	0.12	4	27.69	20.27	369
21	198	184.25	1.03	140	110.44	7.91	30	46.62	5.92	1	27.69	25.73	369
22	172	184.25	0.81	170	110.44	32.12	22	46.62	13.00	5	27.69	18.59	369
<b>TOTAL</b>	<b>2948</b>		<b>60.23</b>	<b>1767</b>		<b>122.04</b>	<b>746</b>		<b>61.97</b>	<b>443</b>		<b>115.99</b>	<b>5904</b>

$$X^2 = 60.23 + 122.04 + 61.97 + 115.99 = 360.23$$

De acuerdo a los hallazgos se evidencia que el 360.23 supera al valor crítico de 61.6562. lo que indica el rechazo de la hipótesis nula y aceptada la hipótesis específica 3

#### IV DISCUSIÓN

En cuanto a la problemática referente a los servicios administrativos que se brindan en la UNICA y la satisfacción de los usuarios, se tiene:

El 61% considera que siempre los servicios administrativos afectan la satisfacción de los usuarios, en relación con la calidad de información brindada al público usuario.

En tanto, el 43% aprecia que la atención móvil, 40% servicios de formación profesional, 41% servicio de desarrollo de la Investigación científica, el 45% servicios de proyección social, el 58% servicios de extensión universitaria, el 51% servicios para otorgar los grados y títulos, el 44% servicios de bienestar universitario, el 50% servicios de tutoría, el 53%

servicios de responsabilidad social y el 40% servicios protección ambiental, todos los factores mencionados señalan que influye en la satisfacción de los usuarios de la UNICA.

Por su parte, en promedio el 55% establece que los servicios administrativos tienen influencia en la satisfacción a los usuarios, respecto a la calidad de atención. Asimismo, el 64.33% indica de los servicios que proporciona la UNICA tiene relación con las necesidades de los usuarios y en promedio, el 51.67% al respecto ha establecido que los servicios administrativos tienen influencia en la satisfacción a los usuarios respecto a las buenas prácticas de atención.

Lo establecido se sostiene en base a los hallazgos evidenciados mediante las operación es estadísticas respecto a la comprobación de la hipótesis al 5% de margen de error y al 95% de confiabilidad, debido a que el resultado de la hipótesis principal es de 466.56 siendo mayor al valor crítico de 82.515, lo que permite confirmar la hipótesis sobre los servicios administrativos y la satisfacción de los usuarios.

Por lo consiguiente, esos resultados de las hipótesis específicas relacionados a los indicadores: calidad de atención 322.04, necesidades de usuarios 342.21 y buenas prácticas de atención 360.23; todo ello pudo superar el valor crítico de 61.6562 lo cual posibilita confirmar dichas hipótesis.

En consecuencia, el resultado de la investigación tiene coherencia respecto a los hallazgos obtenidos, los cuales han sido considerados como antecedentes a nivel internacional, nacional y local.

## V. CONCLUSIONES

- Los Servicios Administrativos acerca de la calidad de atención, necesidades de los usuarios y buenas prácticas de atención, influyen en la Satisfacción de los Usuarios que acuden a la UNICA; fundamentado con la ecuación estadística que efectúa la comprobación respectiva de la hipótesis principal donde se ve reflejados los resultados que arrojan valores de 466.56 supera al valor crítico de 82.515
- Los Servicios Administrativos han influido en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA, distrito de Ica, respecto a la calidad de atención que tienen sus implicancias en los canales y calidad de atención móvil utilizada en la UNICA producto de la pandemia COVID 19; ello se

sustenta de acuerdo con los hallazgos originados de la comprobación estadística de la hipótesis específica 1, donde el resultado de 322.04 ha superado el valor crítico de 61.6562.

- Los Servicios Administrativos tienen incidencia en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA, distrito de Ica, respecto a las necesidades de los usuarios que comprende atención personal, el tiempo de respuesta y el acceso a la información de lo solicitado, lo que se justifica a través de la utilización de las ecuaciones estadísticas para poder comprobar la hipótesis específica 2, cuyo resultado de 342.21 en ese caso a superado su valor crítico de 61.6562
- Los Servicios Administrativos tienen incidencia en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA, distrito de Ica, respecto a las buenas prácticas de atención que comprende conocimiento del usuario, capacitación del colaborador, motivación laboral, trato al usuario, clima de trabajo; ello se sostiene a través del empleo de las ecuaciones es estadísticas que comprueban la hipótesis específica 3, debido que el resultado arribado de 360.23 es mayor al valor crítico de 61.6562.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Dentro del contexto de los estándares de calidad educativa, la alta dirección de la UNICA debe implementar políticas y estrategias de carácter académico y administrativo adecuadas para sostener la calidad del servicio y la satisfacción del público usuario.
- La alta dirección de la UNICA debe reajustar e implementar los planes de atención al usuario con el propósito de lograr las metas establecidas enmarcadas en lo referente a la modernización de la gestión pública.
- Al respecto, para el adecuado servicio se debe mejorar el ambiente laboral y organizacional, con el fin de maximizar el bienestar externo e interno de la UNICA

- La alta dirección de la UNICA debe implementar acciones de seguridad al usuario con el fin de solucionar los problemas en el momento oportuno, demostrando capacidad de respuesta y compromiso por otorgar servicios de calidad para lograr la satisfacción del usuario.

## VII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

### 7.1 Bibliografía

- Alcasibar, M. (2015). *La Calidad de atención y la satisfacción del Usuario Externo del Centro de atención primaria*. Huacho: UNJFSC.
- Barrera, M. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la biblioteca central y virtual de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. Huacho: UNJFSC.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Prentice Hall.
- Chang, J. (2015). *Atención al Cliente en los Servicios de la Municipalidad de Malacatán-San Marcos*. Guatemala: URL.
- Chang, M. (2021). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación*. Lima: Sciendo.
- Chavez, B. (01 de marzo de 2021). *La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa de Transportes Jaksa*. Obtenido de <http://repositorio.autonomaeica.edu.pe/handle>
- Chunga, E. (17 de agosto de 2018). *Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay*. Obtenido de <https://1library.co/document/zlm1>
- Grados, M. (21 de abril de 2015). *El Plan de Mejoramiento de la Calidad de Atención y su Influencia en la Satisfacción de los Usuarios del Departamento de servicio Social del Hospital Regional Docente de Huacho*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC>

Granda, M. (12 de marzo de 2021). *Factores claves para la mejora en la prestación de servicios administrativos en dos escuelas de negocios, en universidades de Lima, Perú*. Obtenido de Universidad autónoma de Nuevo León: <http://eprints.uanl.mx>

Granda, M. (22 de enero de 2021). *Los servicios universitarios*". *Universidad San Martín de Porres, Digital Revista de la facultad de CCAA y RRHH*. Obtenido de <https://www.administración.usmp>

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación, México*. Mexico: McGraw-hill.

Infantes, F. (2017). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III*. Iquitos: medicina editores.

Linares, C. (2015). *Prácticas de Servicio al Cliente en Entidades del Sector Público*. Colombia: Universidad de Nueva Granada.

Montalvo, H. (2021). *Factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo, respecto a la atención brindada en el Hospital Santa María del Socorro*. OCDE.

## VIII ANEXOS

### 8.1. Instrumentos de recolección de la información

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información que permitirá el desarrollo de un trabajo de investigación, razón por la que le pedimos su apoyo.

Indicaciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la respuesta que considere correcta

	Siempre	Muchas	Algunas	Rara vez
1. ¿Cómo considera Usted la frecuencia en la cual los Servicios Administrativos pueden influir en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica?				
2. ¿Cuál es la frecuencia que Ud. Estima en cuanto si es que los Servicios Administrativos han influido en la Satisfacción de los Usuarios en la entidad que ha sido referida respecto a la atención dirigida a las necesidades de los usuarios?				
3. ¿Cuál es la frecuencia que Usted toma en cuenta respecto a los Servicios Administrativos y cómo influyen en la Satisfacción de los Usuarios en UNICA, respecto a la calidad de la información que se brindada a los usuarios?				
4. ¿Cuál es la forma en la cual Ud. Estima que los Servicios Administrativos tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios de la entidad, respecto a la atención móvil a los usuarios?				
5. ¿De qué manera estima Usted que los Servicios de formación profesional tienen influencia en la Satisfacción de los usuarios que acuden a la entidad?				
6. ¿Con qué frecuencia considera Usted que los Servicios de desarrollo de investigación científica tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la entidad?				
7. ¿De qué manera estima Usted que los Servicios de proyección social pueden influir en la Satisfacción de los Usuarios en la entidad?				

8. ¿Cómo estima Usted que los Servicios de extensión universitaria pueden influir en la Satisfacción de los Usuarios en la entidad?				
9. ¿Con qué frecuencia considera Usted que los Servicios para otorgar los grados y títulos profesionales tiene influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la entidad?				

10. ¿Estima Usted que los Servicios de bienestar universitario tiene influencia en la Satisfacción de los Usuarios que acuden a la entidad?				
11. ¿Cómo estima Usted que los Servicios de Tutoría han influido en la Satisfacción de los Usuarios en la entidad?				
12. ¿Cómo estima Usted que los Servicios de responsabilidad social han podido influir en la Satisfacción de los Usuarios en UNICA?				
13. ¿Cómo ha considerado Usted que los Servicios de protección ambiental tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA?				
	Definitivamente sí	Probablemente no	Definitivamente no	Probablemente
14. ¿De qué forma estima Usted que los Servicios Administrativos tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA, respecto a la calidad de atención de los usuarios?				
15. ¿Cómo estima que los Servicios Administrativos tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA, respecto a los canales de atención a los usuarios?				
16. ¿De qué manera estima Usted que los Servicios Administrativos tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA, respecto a la calidad de atención virtual, de los usuarios?				
17. ¿Cómo estima Usted que los Servicios Administrativos tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA, respecto a la atención personal a los usuarios?				
18. ¿De qué forma estima Usted que los Servicios Administrativos tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA, respecto al acceso de información solicitada por los usuarios?				

19. ¿Estima Usted que los Servicios Administrativos tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA, respecto al tiempo en la respuesta a la solicitud de atención de los usuarios?				
	Si en gran medida	Si en forma parcial	Si en forma escasa	No opina
20. ¿En qué medida estima Usted que los Servicios Administrativos tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA, respecto a las buenas prácticas de atención a los usuarios?				
21. ¿En qué medida estima Usted que los Servicios Administrativos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la UNICA, respecto al trato que reciben los usuarios?				
22. ¿Considera Usted que la empatía y la responsabilidad tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica?				

## 8.2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	TECNICAS DE INVESTIGACIÓN	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS
<p><b>Problema General</b></p> <p>*¿Cuál es la manera en la cual los Servicios Administrativos han influido en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica - 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>*¿Cuál es la manera en la cual los Servicios Administrativos tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica-2021, respecto a la calidad de atención?</p> <p>*¿Cuál es la manera en la cual los</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Los Servicios Administrativos tienen influencia significativamente en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica - 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>*Los Servicios administrativos tienen influencia positivamente en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica -2021, respecto a la calidad de atención.</p> <p>*Los Servicios Administrativos influyen directamente en la</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Establecer la forma en que los Servicios Administrativos tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica - 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>*Establecer la forma en que los Servicios Administrativos tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica- 2021 respecto a la calidad de atención.</p> <p>*Establecer cómo influyen los</p>	<p><b>VI: Servicios administrativos</b></p> <p><b>Indicadores</b></p> <p>*Servicio de orden académico</p> <p>*Servicio de gestión administrativa</p> <p><b>VD: Satisfacción de los usuarios</b></p> <p>*Calidad de atención</p> <p>*Necesidades de usuarios</p> <p>*Buenas prácticas de atención.</p>	<p><b>Tipo.</b> - Básica</p> <p><b>Nivel.</b> - Descriptiva – explicativa</p> <p><b>Diseño.</b> - No experimental</p> <p><b>Población.</b> - 9015 personas; autoridades, docentes, estudiantes, funcionarios personal administrativo y</p> <p><b>Muestra.</b> - 369 personas</p>	<p><b>RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:</b></p> <p>✓ Observación</p> <p>✓ Encuesta</p> <p>✓ Entrevista</p> <p><b>PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b></p> <p>*Codificación de datos</p> <p>* Tabulación de datos</p> <p>*Estadística</p> <p>*Chi - cuadrado</p>	<p>Bernal, C. (2006); Metodología de la Investigación; México, Editorial Prentice-Hall.</p> <p>Hernández, R. (2014); Metodología de la Investigación, México, editorial McGraw-Hill.</p>

<p>Servicios Administrativos tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica -2021, respecto a las necesidades de los usuarios? *¿Cuál es el modo en el cual los Servicios Administrativos tienen influencia en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica - 2021, respecto a las buenas prácticas de atención?</p>	<p>Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica - 2021, respecto a las necesidades de los usuarios. *Los Servicios Administrativos tienen influencia directamente en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica - 2021, respecto a las buenas prácticas de atención.</p>	<p>Servicios Administrativos en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica -2021, respecto a las necesidades de los usuarios. *Analizar la influencia de los Servicios Administrativos en la Satisfacción de los Usuarios en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, distrito de Ica -2021, respecto a las buenas prácticas.</p>				
---	---	--	--	--	--	--



### 8.3. Glosario

**ATENCIÓN DE CALIDAD:** Es la etapa dirigida con el propósito de poder cubrir los requerimientos que necesitan los usuarios y poder lograr la total satisfacción.

**CALIDAD:** es la agrupación de factores y peculiaridades de algún artículo o prestaciones otorgadas para cubrir los requerimientos, preferencias, gustos, así como el cumplimiento de las expectativas de los clientes o usuarios

**COMPLACENCIA:** Esta acción ocurre cuando la atención recibida por parte de los clientes ha logrado cubrir totalmente con absoluta satisfacción

**CANALES DE SERVICIO:** Un medio o punto de acceso para que los ciudadanos utilicen los servicios proporcionados por las autoridades públicas. Esto incluye espacios presenciales (oficina e institucionales), telefónicos (call centers), virtuales (plataformas web, correo electrónico) y móviles (oficina itinerante).

**CAPACIDAD DE ATENCIÓN:** Incluye la infraestructura necesaria para el desarrollo de procesos clave para las instituciones públicas relacionados con los procesos de producción de bienes y servicios públicos y aspectos de interés ciudadano.

**CONTROL DE LAS ACTIVIDADES:** Control de Actividad: El proceso de planificación de actividades y explicaciones que dieron lugar a una actividad para determinar la transformación existente que necesita ser estudiada y analizada para modificar el período de control de actividad

**EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES:** El proceso de ejecutar las actividades, procedimientos y estrategias planificadas necesarias para realizar una tarea de manera óptima. Problemas a resolver y servicios gestionados prestados a los usuarios.

**GASTO PÚBLICO:** Fondos utilizados por las entidades del sector público para prestar servicios públicos y desarrollar acciones de acuerdo con objetivos funcionales e institucionales relacionados con programas, actividades y proyectos.

**INSATISFACTORIO:** Ocurre cuando el desempeño percibido de un servicio no cumple con las expectativas del usuario.

**PLAN DE ACCIÓN:** En esta etapa se tienen que definir las metas y objetivos que se quieren alcanzar en el futuro y esto debe verse reflejado en la elaboración de un plan estratégico y operativo que debe estar cada vez más encaminado a brindar mejores servicios. Servicios administrativos.

**ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES:** Actividades: El propósito de las actividades orientadas a un propósito es utilizar estos materiales y recursos financieros y actividades de flujo para proporcionar a los usuarios:

**SATISFACCION AL USUARIO:** son las percepciones evidenciado por los usuarios, como resultado de una atención adecuada que ha cubierto las expectativas de los usuarios.

**SATISFACCION:** es el resultado que se evidencia por haber recibido una atención que ha complacido a los usuarios.

**TOMA DE DECISIONES:** son etapas a través de las cuales de afrontarse con alternativas que sean de utilidad para resolver la problemática de la entidad. El órgano competente de la entidad es la que deberá adoptar disposiciones ventajosas y convenientes que puedan beneficiar a la entidad.

**UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO:** es el área encargada del procesamiento de los documentos que ingresan a la entidad de forma sistematizada en cumplimiento a las normativas emitidas por el gobierno como también la entidad. Así mismo debe brindar las orientaciones y recomendaciones pertinentes a los usuarios respecto a sus trámites.

**UNIVERSIDAD:** son entidades regidas por autoridades funcionarios y alumnos quienes tienen la responsabilidad de conducirla tanto académicamente como administrativamente, guiando a los alumnos hacia la investigación cuyos docentes también deben efectuarlo.

**UNIVERSIDAD PUBLICA:** son entidades regidas por las normativas emitidas por el gobierno central cuyo propósito es brindar formación profesional bajo los parámetros requeridos, para su competitividad en muchas carreras inherentes a las necesidades del país.

## IMAGENES









