



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y satisfacción del usuario de la oficina de
bienestar universitario de una universidad pública, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Mitma Mamani, Pilar (orcid.org/0000-0002-8748-089X)

ASESORES:

Dra. Cueva Rodriguez, Medali (orcid.org/0000-0002-1301-5477)

Mg. Ramírez Calderón, Luis Enrique (orcid.org/0000-0003-3991-9746)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, por sobre todas las cosas.
También a mi familia por ser parte de mi
crecimiento profesional.

Agradecimiento

A la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, a mis colegas y estudiantes que me apoyaron con la recolección de datos para la investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo que me acogió como su estudiante y brindarme los conocimientos necesarios en la maestría de gestión pública.

A los maestros del Perú por su labor sacrificada en el que hacer educativo.

La autora

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo.	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Resumen de juicio de expertos que validaron los instrumentos</i>	19
Tabla 2. <i>Distribución de frecuencias de la variable gestión administrativa y sus dimensiones</i>	22
Tabla 3. <i>Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones</i>	23
Tabla 4. <i>Correlación de gestión administrativa y satisfacción del usuario</i>	24
Tabla 5. <i>Correlación de planeación y satisfacción del usuario</i>	25
Tabla 6. <i>Correlación de organización y satisfacción del usuario</i>	26
Tabla 7. <i>Correlación de dirección y satisfacción del usuario</i>	27
Tabla 8. <i>Correlación de control y satisfacción del usuario</i>	28

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1. <i>Esquema del diseño de investigación</i>	14

Resumen

Esta tesis planteó como objetivo identificar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la oficina de bienestar universitario de una universidad pública, se hizo una investigación de tipo básica con un diseño no experimental de corte transversal, la población fue de un total de 7274 estudiantes y un muestreo estratificado aleatorio de un total de 365 estudiantes, a quienes se aplicó las encuestas, empleando el cuestionario elaborado, donde se consideró las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario; asimismo se realizó una prueba piloto del instrumento el cual tuvo como resultado un coeficiente global de Alfa de Cronbach igual a 0.974 estableciendo una buena confiabilidad del mismo. Efectuado los cálculos estadísticos de los datos recolectados, se estableció la existencia de correlación positiva fuerte y perfecta con coeficiente de 0,823, entre gestión administrativa y satisfacción del usuario con una P_ valor = 0,000 < 5% con un nivel del 95% de confianza, con lo cual se rechazó la hipótesis nula. Lo que significa, que la gestión administrativa tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario de la oficina de bienestar universitario de una universidad pública, concluyendo que, a una mejor gestión administrativa el nivel de satisfacción del usuario de la oficina de bienestar universitario de una universidad pública también aumentará.

Palabras clave: Gestión administrativa, Satisfacción del usuario, Calidad de servicio.

Abstract

The objective of this thesis was to identify the relationship between administrative management and user satisfaction of the university welfare office of a public university, a basic type of investigation was carried out with a non-experimental cross-sectional design, the population was a total of 7274 students and a random stratified sampling of a total of 365 students, to whom the surveys were applied, using the elaborated questionnaire, where the variables administrative management and user satisfaction were considered; Likewise, a pilot test of the instrument was carried out, which resulted in a global coefficient of Cronbach's Alpha equal to 0.974, establishing a good reliability of the same. After the statistical calculations of the collected data, the existence of a strong and perfect positive correlation with a coefficient of 0.823** was established, between administrative management and user satisfaction with a P_ value = 0.000 < 5% with a 95% confidence level, with which the null hypothesis was rejected. Which means, that administrative management has a significant relationship with the satisfaction of the user of the university welfare office of a public university, concluding that, to a better administrative management, the level of satisfaction of the user of the university welfare office of a public university public university will also increase.

Keywords: Administrative management, User satisfaction, Quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

Los cambios producidos mundialmente en los últimos años han hecho que la gestión administrativa (GA) tenga que adecuarse e implementarse a las necesidades de los usuarios. Las universidades públicas (UP) no fueron ajena a ello, cada una de las áreas administrativas respondieron a sus objetivos establecidos en su plan estratégico institucional y para el logro de la satisfacción del usuario (SU). Asimismo, Zambrano y Andrade (2018) identificaron acciones limitantes para la selección de personal capaz y mejorar el servicio ofrecido lo que contribuyó a la insatisfacción estudiantil. La tecnología de la información y comunicación (TIC) también es importante y necesaria para aumentar la eficiencia y eficacia en la GA de servicios y productos (Lenny y Kridanto 2019). La situación social y económica en Latinoamérica también afectó a los estudiantes de las UP, provocó deserción estudiantil, no contaban con computadoras, servicio de internet, perdieron su trabajo, falta de apoyo de sus padres, otros tuvieron que generar sus propios ingresos, afectando emocionalmente y generando problemas en el manejo de relaciones interpersonales (Torres et al., 2019).

Es función de la oficina de bienestar universitario (OBU) brindar programas de servicios en bienestar a los estudiantes para complementar su formación universitaria a través de diferentes programas que deberían apoyar a estudiantes de recursos económicos bajos. Ahora bien, la gestión del presupuesto asignado de acuerdo al plan estratégico institucional pero la falta de ejecución afectó la GA, generándose queja de usuarios. El no tener una base de datos de nivel de satisfacción para priorizar las necesidades existentes, generó un obstáculo en la parte administrativa; por lo que es importante tomar en cuenta el tema de la implementación estratégica en función a sus necesidades lo que implica la asignación de recursos a proyectos y procedimientos de implementación, así como la implementación estructural, conductual, funcional y operativa como lo señala (Okhakhu D., 2018). El no conseguir información actualizada de las necesidades de los estudiantes para su atención y debilidades en el uso de las TIC en la gestión,

también fueron los otros factores que afectó a la GA y que generó la insatisfacción del usuario (López, 2022).

Los estudiantes de la Universidad Nacional de Educación (UNE) ubicado en el distrito de Lurigancho Chosica, provienen de los diferentes conos de Lima y provincias siendo la mayoría son de bajos recursos económicos. Habiendo regresado a la presencialidad se vio el malestar en los estudiantes, porque el servicio de transporte no alcanzaba a recoger a todos los estudiantes, había limitaciones en el servicio de alimentación como pocas raciones y la demora en la atención por las largas colas que se generaba para alcanzar; el tema de salud física y psicológica. También por pandemia los estudiantes han pasado situaciones de encierro, de no interactuar personalmente con sus compañeros, falta del servicio de residencia porque los ambientes fueron destinados a otro uso. Por otra parte, en estudios realizados sobre bienestar universitario se resalta la importancia de la alimentación, la familia y de la satisfacción general con la vida y cómo influye este sobre su rendimiento académico durante sus estudios, etapa de cambios y retos cotidianos, toda vez que muchos de ellos abandonan sus hogares por diversos motivos, el soporte emocional y económico ya no está (Schnettler et al., 2018).

En consecuencia, los estudiantes al no contar con la atención como corresponde, afectó la parte académica, los que trabajaban y estudiaban y los de provincia optaron por desmatricularse. La pandemia del covid 19 dejó en algunos la salud física y psicológica afectada, como el estrés y por ello la baja de su sistema inmunológico generando otras enfermedades, además situaciones de conflicto por falta de manejo de las emociones y otros que requieren una atención más dinámica por parte de los psicólogos. No se evidenció la promoción de cultura alimenticia, de salud preventiva por parte del servicio de salud que brinda la OBU, actividades deportivas y recreativas además y otras que fomenten temas culturales referidos a la identidad nacional, siendo parte de su formación como futuros docentes. Por lo tanto, es importante que la OBU considere los cambios que se han dado después de la pandemia y se adecue a las necesidades para la SU. La OBU es responsable

de realizar una GA acorde a sus objetivos y metas para satisfacción de los estudiantes. Por lo que se planteó de manera general el siguiente problema:

¿Como la GA se relaciona con la SU de la OBU de una UP, 2023? Y de manera específica lo siguiente: a) ¿Cuál es la relación de planeación con la SU de la OBU de una UP, 2023? Asimismo b) ¿Cuál es la relación de organización con la SU de la OBU de una UP,2023? c) ¿Cuál es la relación de dirección con la SU de la OBU de una UP, 2023? d) ¿Cuál es la relación del control con la SU de la OBU de una UP, 2023?. La justificación teórica de este trabajo fue que permitirá hacer uso de trabajos ya realizados y comprobar las teorías que existieron respecto a las variables de GA y SU, con respecto a la justificación practica se tomó como referencia las técnicas e instrumentos de otros investigadores para poder generar una versión mejorada la cual fue aplicada a la muestra seleccionada; este trabajo de investigación servirá como antecedente para futuras investigaciones con respecto a las variables planteadas; por lo tanto el resultado permitió generar propuestas de solución a los problemas planteados.

En la justificación metodológica nos permitió identificar alternativas de solución al problema presentado. Esta tesis se planteó de manera general el objetivo siguiente: Determinar la relación entre la GA y la SU de la OBU de una U P, 2023 y de manera específica los siguientes: a) Identificar la relación de planeación con la SU de la OBU de una UP, 2023. b) Identificar la relación de organización con la SU de la OBU de una UP, 2023. c) Identificar la relación de dirección con SU de la OBU de una UP,2023. d) Determinar la relación del control con SU de la OBU de una UP, 2 0 2 3. También se planteó de manera general la hipótesis: La GA se relaciona significativamente con la SU de la OBU de una UP,2023. De manera específica: a) La planeación se relaciona significativamente con la SU de la OBU de una UP, 2023. b) La organización se relaciona significativamente con la SU de la OBU de una UP, 2023. c) La dirección se relaciona significativamente con la SU de la OBU de una UP, 2023. d) El control se relaciona significativamente con la SU de la OBU de una UP, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

La GA es un conjunto de procesos que está al servicio de las instituciones dependientes del estado y privadas y en las áreas que conforman la organización institucional a fin de responder a objetivos establecidos en su PEI y determinar el nivel de SU para la mejora continua en una organización. En los antecedentes internacionales, Paredes (2020) planteó su objetivo principal identificar el importancia de la GA en la calidad de servicio que ofrecen las universidades públicas de Ecuador, el método empleado fue el crítico propositivo. Fue cuantitativa su metodología, tipo descriptivo, no experimental – correlacional. La población fueron 15,674 estudiantes, docentes 853, siendo un total de 16,527 y para la muestra 640 personas entre alumnos y docentes. Emplearon la encuesta como técnica. Se concluyó en la correlación de GA y calidad de servicio, según la correlación de Spearman 0,898, bastante positiva y fuerte. Finalmente enfatizó que los cambios realizado para la mejorar en el área administrativa debe continuar acorde a los lineamientos de las Instituciones Educativas.

Hernández et al. (2022) determinaron la correlación de SU y calidad de servicio en una clínica de Cuba, su enfoque fue cuantitativo, corte transversal, diseño descriptivo, la población fue de 5,433, la muestra se consideró a 195 personas seleccionados por muestreo aleatorio. El instrumento fue el cuestionario Servqual, con 44 ítems, la validez del cuestionario expuso una adecuación muestral KMO de 0,975. En cuanto a las respuestas de las dimensiones, la percepción fue más alta que la expectativa, lo que demuestra que los usuarios se sintieron satisfecho con la atención brindada, no solo con el personal que les solicito a sus requerimientos, sino también a la infraestructura y lo sumamente limpio, cómodo y acogedor. Por otro lado, hay un porcentaje menor de personas que no se sintieron satisfecho con la atención brindada pues solicitaron más preparación por parte de las enfermeras, se quejaron que la toma de muestras demora bastante y es incomoda. En conclusión, la institución busca continuar con las directrices del establecimiento de salud y orientarse a la mejora continua.

Motefakker (2016) en su estudio realizado sobre el nivel de satisfacción de estudiantes de una facultad con respecto a los servicios de bienestar de la Universidad Internacional Imam Khomeini de Qazvin en Irán. Fue una investigación aplicada, enfoque cuantitativo llevado a cabo a través de estudios de campo, utilizaron de encuesta descriptiva como técnica y un cuestionario con 11 preguntas. La población de estudio estuvo compuesta por graduados, posgraduados y doctorados la Facultad de Ciencias Sociales. Hicieron el análisis de datos y de fiabilidad del cuestionario con el software SPSS y el índice alfa de Cronbach, respectivamente. Resultando con la insatisfacción de los estudiantes universitarios, por ello, recomendaron a las autoridades universitarias establecer medidas correspondientes para elevar el nivel de satisfacción de los estudiantes además del nivel de los servicios que brindaba la oficina de bienestar universitario.

Montero-Mora y Cantón-Croda (2020) tuvieron como objetivo conocer y el de validar un nuevo instrumento que cuantifique el nivel de satisfacción de los usuarios de instituciones privadas educativas en México, adaptado indirectamente a los padres de estudiantes de nivel básico, directo a estudiantes de nivel universitario y de posgrado, además a los educandos de capacitación para el trabajo. Emplearon el enfoque cuantitativo, para diseñar y verificar el instrumento se aplicó el Método Delphi, el cual se desarrolló en cuatro fases, participando para ello 12 expertos en la materia, encuesta como técnica , el instrumento estuvo compuesto por 24 preguntas, fue aplicado a una muestra de cincuenta usuarios. Siendo el resultado final de la investigación que el instrumento elaborado es perfectamente aplicable a los usuarios del sector privado ya que brinda componentes para la planificación empresarial a los que toman decisiones en la educación privada. Si bien es cierto los instrumento que se utiliza en el sector empresarial para medir el nivel de SU del sector estatal y privado, suelen ser utilizados en el medio educativo pero el contexto es diferente, por tanto, los resultados son diferentes. De ahí la importancia de este estudio.

Segovia-García y Said-Hung (2021) su objetivo fue establecer los elementos de satisfacción en universitarios colombianos con respecto al aprendizaje en línea, para

ello contó con la siguiente metodología, enfoque cuantitativo lo cual les permitió identificar los elementos por lo cual los universitarios le dan una valoración a las clases virtuales y cuan satisfechos están, todo esto parte de la relación y el efecto de las variables. La población lo conformó 330, 630 educandos de diversos centros educativos superiores, la muestra de tipo aleatoria simple, se consideró a 384 estudiantes matriculados. Se concluyo de los datos obtenidos que si hubo correlación entre la infraestructura tecnológica y la referencia sobre los servicios que se brindaban, de la misma forma la interrelación que se produjo durante el proceso educativo. Llegando a la conclusión que la actual demanda estudiantil hace necesario brindar un servicio de calidad acordes a las nuevas tecnologías, el boom tecnológico tras la pandemia nos abrió el camino a nuevas formas de enseñanza y aprendizaje, son los jóvenes quienes van a la vanguardia y es por eso la urgencia de modernizar no solo la infraestructura sino también la pedagogía.

En cuanto a los antecedentes nacionales consideramos: Anchelia-Gonzales et ál. (2021) el objetivo planteado fue relacionar variables GA y compromiso organizativo de trabajadores de centros educativos. Aplicaron el enfoque cuantitativo, situado en un modelo positivista, desarrollándose en un estudio básico, correlacional y de corte transversal, hipotético y deductivo. En cuanto al total de población fue de 88 personas conformado por docentes de primaria y secundaria, personal administrativos y de logística, el autor consideró como muestra de tipo censal. Por otro lado, se empleó la encuesta, instrumento fue un cuestionario, los cuales se validaron por expertos en la materia, haciendo más fiable los resultados: 0.885 y 0.801 de confiabilidad, confirmado por alfa de Cronbach. Como conclusión debemos decir, que el 56% de trabajadores afirmaron que, si hubo una relación satisfactoria de la GA y reconocieron la importancia del compromiso de la organización como parte de la identidad con la empresa.

Mendivel et ál. (2020) plantearon el objetivo de correlacionar la GA y gestión de talento humano por competencias en una universidad peruana. El trabajo fue cuantitativo, tipo básica, no experimental-transversal, utilizó la encuesta y el cuestionario, de este modo pudo establecer cuan relacionadas estuvieron ambas

variables. Fueron 30 trabajadores los componentes de la población, siendo pequeña se consideró como muestreo no probabilístico a 20 trabajadores administrativos de la Institución Universitaria. Como conclusión pudieron determinar la correlación de las variables GA y gestión del talento humano por competencias, se consideró la relación de positiva media y directa. En base a lo mencionado podemos decir, que el talento humano es base en la estrategia para una mejor gestión administrativa, en esta era de los avances tecnológicos, la información está al alcance del personal de gestión haciendo viable su participación activa, y su colaboración hace posible que se cumpla los objetivos establecidos de la empresa.

Bao-Condor et al. (2020) plantearon correlacionar las variables GA y calidad de servicio en una universidad. Fue cuantitativo, descriptivo-correlacional prospectivo, transversal, de estudio aplicado y no experimental, en cuanto al método fue hipotético-deductivo. La población la constituyeron 170 alumnos de Posgrado, la muestra fue 147 estudiantes, se aplicó el muestreo probabilístico, utilizaron encuesta y escala de likert para la GA y otra escala para percepción de calidad de servicio. Los resultados fueron: 69.4% de estudiantes califican de aceptable a la gestión administrativa, el 23.1% refieren ineficaz la gestión, frente al 7.5% que lo considera de eficaz; a la variable calidad de servicio 67% de alumnos lo valoraron como buena, 26% regular y 6.1% muy buena. Como conclusión, al confrontar los resultados fue relevante la relación de ambas variables. Este estudio es de suma importancia, tiene como horizonte elevar la calidad educativa, ello en base a los objetivos planteados en el desarrollo sostenible al 2030 para bajar el índice de pobreza, es por eso una adecuada gestión del área administrativa para alcanzar la calidad de servicio educativo.

Gamboa (2020) planteo correlacionar las variables, licenciamiento universitario y SU de una universidad en Cajamarca. Fue cuantitativo, diseño transversal y correlacional pues midieron y estudiaron la relación de las variables. Su población fue de 1,405 estudiantes, la muestra de 107 alumnos y el tipo de muestreo fue aleatorio simple, utilizó la encuesta y escala de Likert para medir las respuestas de las variables. Concluyeron en la satisfacción de los universitarios sobre el licenciamiento

universitario y en la dimensión vida universitaria obteniendo un excelente puntaje; por el contrario, la variable dimensión Investigación, siendo su puntaje la más baja. Es importante seguir invirtiendo en la educación superior, los últimos avances que se han dado son aún insuficientes ante la demanda estudiantil, la creación de la entidad que supervisa el buen funcionamiento de las universidades fue un gran acierto en cuanto a políticas educativas, sin embargo, las últimas normativas pueden perjudicar a los usuarios universitarios.

Finalmente, López (2022) planteó relacionar dos variables, calidad de servicio y SU de una universidad del Callao. Aplicó el enfoque cuantitativo, fue aplicada, correlacional descriptivo, permitió medir nivel de relación de las variables y sus dimensiones, fue no experimental. Utilizó la encuesta y la escala de Likert, en cuanto al análisis de las variables se usó la estadística descriptiva, para establecer la relación de las dos variables se utilizó coeficiente de correlación de Pearson. Su población fue 973 personas usuarias entre administrativos y docentes y para la muestra se consideró a 313. Se concluyó que si existió correlación de calidad de servicio y SU. Consideró importante tener una visión más humana para el tratamiento de los usuarios, por ello la importancia de acciones para la mejora y el capacitar al personal que trata directamente con las personas y cambiar la percepción de los usuarios.

Las teorías con respecto a la variable GA son la teoría de dinámica de grupos de Kurt Lewin esta sostiene que cuando el grupo se forma se genera un sistema unificado con características imprevistas que difícilmente pueden ser comprendidas si se evalúa a los integrantes de manera individual. Los grupos son sistemas dinámicos que están en constante evolución donde intervienen fuerzas interdependientes como la dinámica individual, grupal y la del entorno (Lewin, 1944). Otra es la teoría de motivación de Abraham Maslow, trata sobre la jerarquización de las necesidades y factores que generan la motivación en las personas, fue planteada como la pirámide de necesidades de Maslow quien sostuvo: Una vez que las personas tienen satisfechas sus necesidades, aparecen otras, afectando su comportamiento (Maslow, 1943). Finalmente tenemos la teoría de la escuela clásica de la administración que

considera como representantes más ilustres de esta escuela: Henry Fayol, Robert D. Muni y Lindel Urvik, cuya teoría pone en relevancia las funciones básicas que debe tener toda empresa como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Karimli y Baghirov, 2020). Actualmente esta es aceptada como conocimiento clásico, por lo que continúa vigente. (Torres, 2014).

En cuanto a la teoría de SU se encontró la de SU, esta se refirió a la discrepancia entre expectativas y las percepciones reales. Si la percepción del desempeño supera las expectativas previas, se experimenta satisfacción. Por el contrario, si la percepción es menor que las expectativas, se experimenta insatisfacción (Oliver, 1980). También la teoría referida a la equidad, plantea que la SU se relaciona con la apreciación de equidad en las transacciones. Los usuarios evalúan si la relación entre los insumos que aportan (por ejemplo, esfuerzo, tiempo, dinero) y los resultados que reciben es justa y equitativa (Adams, 1965). Además, la teoría de la utilidad esperada, ello se aplica al campo de la toma de decisiones y sugiere que los usuarios evalúen la satisfacción en función de las expectativas de utilidad o beneficios que esperan obtener de un producto o servicio (Bernoulli, 1738). Finalmente se consideró como enfoques de gestión dominantes a las principales teorías de la gestión como teoría clásica, neoclásica y teoría de la gestión moderna y que estas son aplicadas en las empresas y que a veces pueden no ser las adecuadas y señala la necesidad de su mejora (Tabatadze 2019).

Ahora bien, relacionando las dos variables, las investigaciones recientes señalan que un buen sistema de GA establece el grado de satisfacción del usuario en sus necesidades materiales, sociales y culturales, recalcando también la importancia de las tecnologías informáticas, dando como resultado la eficacia del trabajo realizado (Kokhanovskaya et al., 2019). El Institute of Management (IAM), conceptualiza que la GA se convierte en una tarea de mucha relevancia para todo tipo de organización pues deja organizar eficazmente y de manera eficiente los recursos que tienen para conseguir los objetivos de la organización (IAM, 2018). También Fayol señaló que la administración es el conjunto de sistemas que se emplea en las empresas

planteando seis grupos de operaciones las cuales tiempo después se ampliaron en lo que se conoce así: administración de la producción y sus operaciones, teoría de la venta (además de marketing), la parte financiera, lo relacionado a la contabilidad del financiamiento y los costos, lo relacionado a la seguridad empresarial y organizacional, el proceso administrativo teniendo como componentes a: planeación, organización, dirección integración y control (Torres, 2014).

En este sentido otro autor nos dice que la administración es realizar actividades de manera articulada tomando en cuenta la planeación, organización, dirección y control de los diferentes recursos, para obtener cambios relevantes y sostenibles para la calidad de vida de los trabajadores y la sociedad. También definida como conjunto de procesos que direcciona ordenadamente las funciones establecidas en sus normativas organizacionales, a través del trabajo debidamente planificado, organizado de acuerdo a sus lineamientos, controlado y dirigido por los directivos preparados, quienes tienen la responsabilidad de llevar al logro de objetivos de las empresas. (Mendoza-Fernández y Moreira-Chóez, 2021). La gestión de un proceso administrativo definido es fundamentalmente la labor de un buen gerente, a pesar de que las labores se lleven en forma empírica (Falconi et al., 2019).

Desde estas premisas, es importante considerar las dimensiones de GA con la finalidad de tener más claro la problemática que se desarrolló en la presente investigación.

Planeación: Función que da inicio el ciclo administrativo, establece objetivos, bases, define estrategias, lineamientos generales que se realizaran para concretar las metas diseñadas.

Organización: Preparación de la organización para establecer metas establecidas, de cómo distribuir, reunir y coordinar el trabajo de manera eficaz. De igual modo establece línea de mando y responsabilidad. Por otro lado, también dispone del recurso humano y puestos específicos.

Dirección: Refiere a la función direccional de la empresa para seguir los objetivos deseados, traza orientación del personal hacia el fin establecido, conforme se asciende

en la organización, el peso de la dirección es mayor, de ahí el papel prevalente del que dirige el rumbo de la empresa, ante ello es importante que el encargado establezca condiciones agradables para su personal, y obtener resultados satisfactorios.

Control: Proceso de comprobación de los objetivos trazados por la organización y compara con la planificación, su objetivo es determinar la desviación de lo planeado y los resultados que están arrojando e identificar cuáles son los motivos de dicha alteración y poder tomar nuevas acciones.

La planificación está relacionada con el proceso de control, porque controlar sin apoyar el desarrollo en uno no tendría sentido (Marcó et ál., 2016). La GA como proceso tiene varias etapas, siendo la finalidad el identificar e intentar conseguir los objetivos de la empresa, usando para ello el recurso humano y otros elementos como las tecnologías de la información, para dinamizar, actualizar la información que requieran los usuarios y no perder tiempo y con ello la incomodidad de los mismos, identificando también dos dimensiones en la administración: 1) Eficiente: logro de los objetivos de manera útil. 2) Eficacia: realización de los objetivos trabajando juntos (Manuhutu et al., 2021).

En cuanto a la variable SU el autor nos dice que la satisfacción es la razón que satisface un reclamo, emoción o razón contraria, esta debe ser medida para poder ser valorada con información obtenida de un proceso y determinar la satisfacción o insatisfacción del usuario desde su propia perspectiva (Calva, <<< También otras investigaciones refieren este término como la percepción y aptitud que se tiene sobre la visión de un servicio de calidad que se brinda. La satisfacción brinda un valor sobre la visión que tienen los usuarios, por ejemplo, si el usuario siente que la información es deficiente, este lo percibirá como un sistema pésimo de información, es por ello que la perspectiva es un factor importante en el fracaso o éxito del procedimiento de la información (Rey Martin, 2000).

Por consiguiente, es importante señalar lo que dicen otros autores con respecto a la variable SU, en cuanto al sector educativo, centrando la mirada a las universidades, estas deben competir para mantenerse vigentes en el mercado, su

imagen y reputación es primordial en el futuro estudiante a la hora de elegir su casa de estudios. Ante esto podemos decir que la creencia es una percepción que el futuro universitario se hace sobre lo que va a recibir. Por ello la importancia de saber lo que satisface al usuario y también el nivel de satisfacción del usuario e ir mejorando y también adecuarse al avance tecnológico para brindar un mejor servicio de acuerdo a lo establecido en sus lineamientos institucionales (Chandra, et al., 2019).

Por otro lado, son diversos los componentes que inciden en la SU como la calidad del servicio prestado y el valor que le pone el cliente, mencionaremos algunos de ellos: facilidad en el acceso de la información, utilidad, la diferencia de edades, sexo, nivel socio económico, todos estos elementos son relevantes a la hora de usar tecnologías, diseñadas para satisfacer al cliente (Xu y Du, 2018). Otra investigación definió calidad de servicio y percepción sobre la imagen institucional en un municipio en Chile a dos factores intangibles y uno tangible y son los siguientes: Atención, eficiencia en los procesos que realizan, equipamiento y el entorno donde se desenvuelven para brindar atención, en el que corresponde al espacio físico como ambientes, baños, oficinas equipadas con lo indispensable, zonas de seguridad, señalizaciones, lugares de espera (Rojas et al., 2019).

De la misma forma consideraron a la satisfacción como un servicio que se da al usuario como la energía y fuerza que toda empresa necesita para permanecer donde esta o empezará a perder posiciones, este impulso logrará un ascenso alto y rápido, obteniendo beneficios (Tschohl, 2007). Finalmente, otros autores determinan a la SU como la capacidad que tienen las empresas de crear una vivencia muy particular y superar la expectativa con respecto al servicio y calidad del producto ofrecido, a la vez que convierte a sus usuarios en publicistas gratuitos de la marca (Denove y Power, 2006). A su vez también refiere que toda organización tiene el componente servicio al cliente como un arma del cual se diferencian a sus competidores, eso solo se hace realidad cuando la perspectiva del usuario ha sido atendida y superada (Tigani, 2006). Partiendo desde estas perspectivas las dimensiones para la variable SU son:

La percepción, es el proceso o desarrollo de la información de la memoria que están relacionados con la actividad cerebral, necesita clasificar y comparar muy delicadamente, antes que los sentidos lo conviertan en algo consciente de lo que está ocurriendo (Bautista y Martelo, 2012). Igualmente, otro autor dice que es cuando el sujeto organiza e interpreta la sensación de sus sentidos con la finalidad de darle una certeza de lo que ocurre alrededor suyo (Robbins y Judge, 2009). El considera los siguientes factores donde podemos ejercer la percepción: entrevista de trabajo, expectativas de desempeño, evaluación del desempeño, esfuerzo del trabajador. La expectativa es el deseo que tiene el comprador de que tu producto o servicio cumpla con satisfacer su necesidad (Cacciavillani, 2018). Sumado a ello el valor que tiene el cliente es importante, ignorarla es asumir una postura soberbia, ya que el valor motivara un arreglo económico a pesar de ser una percepción subjetiva (Tigani, 2006).

Calidad de Servicio, es el resultado de elegir alcances adecuados sobre cosas que den valor, resolver problemas y que satisfagan necesidades del cliente, generalmente los usuarios insatisfechos no reclaman solo no regresa. La peor publicidad la generan usuarios decepcionados (Tigani, 2006). Por consiguiente otro investigador señala que es una de las funciones significativas de una universidad: La calidad de servicio hacia el estudiante en las actividades dentro y fuera de la universidad, en lo referente a lo que se da dentro del campus como la OBU, oficina de promoción del empleo y seguimiento del egresado, unidad de trabajo social a los estudiantes, en lo referente a lo exterior tenemos: practicas pre profesionales, convenios por pasantía, becas, entre otros (Wolhuter y Langa 2021).

La OBU de la UNE es un órgano de apoyo del Vice rectorado académico y que tiene a su cargo cuatro unidades: La unidad de salud es responsable del servicio de medicina general, odontología, enfermería y tóxico, farmacia, rayos X, masoterapia y relajación y servicio de laboratorio. La unidad de trabajo social atiende bolsa de trabajo, para beneficio a los estudiantes que tuvieron buen rendimiento académico y que económicamente son de bajos recursos recibiendo un pago por el trabajo realizado, también atiende el beneficio de exoneración de pago a los estudiantes de

escasos recursos económicos y posterior resolución rectoral que servirá al estudiante para dicho beneficio además de ello, esta unidad, tiene convenio con los hospitales: Hipólito Unanue de Lima y el de Chosica y dirige el tema de residencia para señoritas de provincia y de los distritos más lejanos de Lima.

Otro es el reembolso económico a través del fondo solidario de atención al estudiante (FOSSE) a estudiantes del régimen regular que se hayan atendido de emergencia en los hospitales públicos. Finalmente, con respecto a esta unidad son los servicios de almuerzo-cena y transporte gratuito en la semana para los estudiantes de pregrado. La unidad de servicios psicológicos quien hace el acompañamiento, orientación psicología y consejería a la comunidad universitaria además del servicio psicopedagógico dirigido a los estudiantes a fin de mejorar la parte académica dándole orientación psicopedagógica y evitar riesgos académicos. Finalmente, está la unidad de deporte y recreación quien a través de convenios con instituciones participan en diferentes eventos deportivos a nivel local y nacional tal como lo señala el reglamento general de la UNE (UNE, 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Fue básica, porque se buscó el desarrollo de nuevos conocimientos, a partir de la comprensión de las variables de estudio (Valderrama, 2019). También se aplicó el método cuantitativo para el enfoque de investigación y para ello se empleó la base de datos de la información numérica para poder observar los fenómenos. La interpretación de los resultados estadísticos obtenidos nos permitió comunicar los resultados en términos numéricos (Ñaupas et al., 2018).

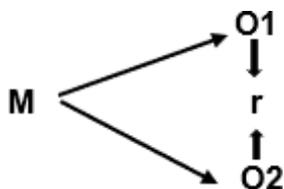
3.1.2 Diseño de investigación

Fue no experimental y sus variables no fueron manipuladas; por lo que se realizó la observación y análisis de cada una de las variables en su actual estado (Hernández, 2018). Fue una investigación transversal descriptivo correlacional, se recabo datos de las dos variables en un momento determinado , para la obtención de datos estadísticos sobre las características de la muestra pues se recolecto datos en un solo momento y ello permitió hacer comparaciones. Finalmente el diseño fue correlacional, pues se dio a conocer el nivel de relación entre las dos variables que no son dependiente una de la otra (Ñaupas et al., 2018).

Donde el esquema es:

Figura 1

Diseño de investigación.



En la que:

M : Muestra

O1 : Observación a la variable GA

O2 : Observación a la variable SU

R : Correlación de las variables de estudio.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

- **Definición conceptual:** Agrupación de procesos que se direcciona de manera ordenada y secuenciada en las tareas que se llevan a cabo en las organizaciones, considerando la planificación, organización y siendo controlado y direccionado por los directivos en quienes recae la responsabilidad del éxito de una empresa. (Mendoza-Fernández y Moreira-Chóez, 2021).
- **Definición operacional:** La variable GA tuvo de dimensiones a planeación, organización, dirección y control y cada una de ellas sus respectivos indicadores las cuales permitió plantear los 20 ítems de la encuesta para medir la variable.
- **Indicadores:** estos se desprendieron de las dimensiones planteadas en la variable el mismo que sirvió de guía para plantear los ítems de la encuesta a aplicar, los indicadores para la dimensión planeación se consideró a estructura organizativa de la institución, prioriza objetivos y metas de atención, establece estrategias, cumplimiento de plan de trabajo; para organización a coordinación de actividades, designación de personal especializado en las diferentes áreas de atención, liderazgo, delegación de funciones; para dirección a seguimiento de funciones, direccionamiento de la oficina, ubicación de personal competente, cumplimiento de funciones e impacto y finalmente para control fue estándares de calidad, corrección de errores, estrategias, cumplimiento de objetivos y metas.
- **Escala de medición:** fue ordinal porque midió el nivel alto, medio y bajo de SU.

Variable 2: Satisfacción del usuario

- **Definición conceptual:** Es la razón que satisface un reclamo, emoción o razón contraria, esta debe ser medida para poder ser valorada con información obtenida de un proceso y determinar la satisfacción o insatisfacción del usuario desde su propia perspectiva. (Calva, 2020).
- **Definición operacional:** La variable SU tuvo como dimensiones a percepción, expectativa y calidad de servicio de la OBU estas a su vez tuvieron sus respectivos indicadores de las cuales se han planteado 19 ítems para medir la variable.
- **Indicadores:** estos se desprendieron de las dimensiones planteadas en la variable el mismo que sirvió de guía para plantear los ítems de la encuesta que se aplicó. Se considero los siguientes indicadores: difusión de los servicios que brinda, atención oportuna, condiciones de atención en salud, trabajo social, psicológica, alimenticia, transporte, deporte y recreación, además conocer todos los servicios, atención eficiente cuando lo requieren, mejora continua, infraestructura y equipamiento adecuado, seguimiento a los estudiantes que solicitaron atención, satisfacción por la atención brindada
- **Escala de medición:** fue ordinal porque midió el nivel alto, medio y bajo de SU.

3.3 Población, muestra y muestreo.

3.3.1. Población

Es el total de elementos que presentan características afines, las cuales permitirá obtener datos importantes previo direccionamiento según la información requerida (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Estuvo conformada por 7274 estudiantes de pregrado de la UNE matriculados en el semestre 2023-1.

- **Criterios de inclusión:** Estuvo constituido por estudiantes matriculados en el pregrado para el semestre 2023-1 que siguen sus estudios en el campus universitario de Chosica.
- **Criterios de exclusión:** No se consideró a estudiantes ingresante del 2023 porque aún desconocían de los servicios que brinda la OBU y los de la sede

Rímac y estudiantes de post grado que funciona en el distrito de la Molina pues no hacen uso de los servicios.

3.3.2 Muestra

Parte de la población que se considera al querer hacer un estudio cuando el tamaño de la población pueda generar mucho gasto o sea demasiado extensa (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). La muestra de estudio estuvo conformada por 365 estudiantes matriculados en el semestre 2023-1 de pregrado de la UNE.

3.3.3 Muestreo

Se trabajó el muestreo estratificado. Esto es cuando la población está conformada por subgrupos , en este caso grupos de las diferentes facultades de la UNE, para seleccionar a las unidades muestrales se hizo al azar (Ñaupas et al., 2018). En este estudio se seleccionó como muestra a 365 estudiantes de pregrado de la UNE de las seis facultades.

3.3.4 Unidad de análisis

Lo constituyó cada uno de los estudiante de pregrado de la UNE.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se empleo técnica de encuesta. Se formularon preguntas al encuestado con el objetivo de obtener información con el fin de verificar las hipótesis que fueron presentadas en el proyecto de investigación (Ñaupas et al., 2018). Conjunto de preguntas que fue elaborado en función a las variables y dimensiones a medir (Hernández y Mendoza, 2018).

Instrumentos

Se empleo cuestionario con escala de Likert, para la recopilación de datos a través de la aplicación del cuestionario de cada variable en función a sus dimensiones. La variable 1 GA estuvo conformada por 20 ítems, subdivididos en 4 dimensiones como sigue: Planeación (5 ítems), organización (5 ítems), dirección (4 ítems), control (6 ítems) asimismo, la variable 2 SU con 19 ítems de tipo politómica subdividido en 3 dimensiones: Percepción (9 ítems), expectativa (4 ítems) y calidad de servicio(6 ítems), también con escala de Likert. Las opciones de valoración fueron : totalmente en desacuerdo:1, en desacuerdo:2, ni de acuerdo ni en desacuerdo:3, De acuerdo:4 y totalmente de acuerdo:5.

Validez

Es la medida en que el cuestionario mide y lo que dice medir con respecto a las variables. (Valderrama, 2019).

El instrumento aplicado para la investigación fue validado por expertos con grados de doctor y maestro en Gestión pública y con experiencia en el tema.

Tabla 1

Resumen de juicio de expertos que validaron los instrumentos

Expertos	Resultado
Dra. Julia Rosario Vales Gonzales	Es aplicable
Dra. Camila Alberta Rivera López	Es aplicable
Dr. Emigdio Melquiades Zavaleta Cabrera	Es aplicable

Nota: Relación de validadores del trabajo de investigación.

Confiabilidad

La confiabilidad se refiere a la consistencia de los resultados de la prueba. Se aplico el coeficiente de Alfa de Cronbach y se obtuvo lo siguiente: para la variable Gestión administrativa con sus 20 ítems, una confiabilidad de 0.956 siendo una alta

confiabilidad y para la variable satisfacción del usuario con sus 19 ítems, una confiabilidad de 0.955 es decir una alta confiabilidad. (Anexo 6).

De acuerdo a resultados hallados para ambos instrumentos se consideraron favorable para realizar el procesamiento de los resultados estadísticos.

3.5. Procedimientos

Siendo docente nombrada en la UNE, pude aplicar la encuesta a los estudiantes sin ningún inconveniente de manera virtual e impresa antes se les explico a los estudiantes en qué consistía y no hubo ningún problema, más bien estuvieron interesados por la coyuntura en que se vivía con respecto a la OBU, para ello tuve el apoyo de mis colegas de las diferentes facultades, posterior a ello se realizó el vaciado respectivo de los datos a Excel para el procesamiento estadístico respectivo con ayuda del Programa SPSS versión 28.

3.6. Método de análisis de datos

Correspondieron a resultados de valores de las variables y dimensiones que se desarrollaron de manera ordenada y secuenciada y que fueron demostradas a través de tablas y los cuadros estadístico (Hernández et al. 2014). Para emplear el análisis nos apoyamos en el Programa SPSS versión 28, donde resultados fueron organizados en varias tablas, precisando cifras exactas.

El análisis inferencial implicó la constatación de las hipótesis y estimación de los resultados. Se toma las hipótesis para contrastarlas unas a otras, apoyándome en el software SPSS. Asimismo, los datos que se recabaron con el cuestionario, se consolidaron en una hoja de cálculo y posteriormente al software SPSS para su procesamiento (Hernández et al. 2014).

3.7. Aspectos éticos

Esta tesis busco mejorar el conocimiento y la salud en el contexto del post covid, se ha respetado los lineamientos del código de ética que propone nuestra casa de estudios pues la finalidad fue académica la misma que redundará en beneficio de la

sociedad y la población estudiantil de las universidades que brindan servicio de bienestar universitario. La aplicación del instrumento fue con consentimiento voluntario e informado, y se mantendrá la confidencialidad y reserva de información recabada a través de la encuesta para no generar algún conflicto de intereses. La autora es la responsable del presente trabajo de investigación basado en el respeto y cumplimiento de las normas establecidas por la institución universitaria en el reglamento de ética de la Universidad Cesar Vallejo (UCV, 2022).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

En este trabajo vemos los resultados conseguidos de las dos variables analizadas con sus respectivas dimensiones, para su procesamiento se aplicó Excell y SPSS 27 y para su representación se realizó las siguientes tablas estadísticas.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la variable gestión administrativa y sus dimensiones

Niveles	V1.Gestión administrativa		D1. Planeación		D2. Organización		D3. Dirección		D4. Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Nivel bajo	102	27,9	188	51,5	185	50,7	78	21,4	127	34,8
Nivel medio	230	63,0	168	46,0	171	46,8	233	63,8	205	56,2
Nivel alto	33	9,0	9	2,5	9	2,5	54	14,8	33	9,0
Total	365	100,0	365	100,0	365	100,0	365	100,0	365	100,0

Nota. Resultados estadísticos en SPSS de acuerdo a los datos del instrumento que se aplicó.

Se observó en la tabla 2 que para los niveles de la variable GA se tiene un resultado donde un 63 % (230) de los encuestados considera que tiene un nivel medio, por otro lado, para la dimensión planeación un 51,5% (188) encuestados estima que se halló un nivel bajo, en tanto, para la dimensión organización, es valorada por 50,7 % (185) con un nivel bajo, para la dimensión dirección se obtuvo un resultado donde se encontró que el 63,8 % (233) de los encuestados tiene un nivel medio, finalmente la dimensión control, un 56,2 % (205) refiere que se tiene un nivel medio.

Tabla 3*Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones*

Niveles	V2. Satisfacción del usuario		D1. Percepción		D2. Expectativa		D3. Calidad de servicio	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Nivel bajo	91	24,9	32	8,8	91	24,9	105	28,8
Nivel medio	232	63,6	128	35,1	226	61,9	227	62,2
Nivel alto	42	11,5	205	56,2	48	13,2	33	9,0
Total	309	100,0	365	100,0	365	100,0	365	100,0

Nota. Resultados estadísticos en SPSS de acuerdo a los datos del instrumento que se aplicó.

Se observó en la tabla 3, los resultados de la variable satisfacción del usuario, se observó que un 63,6 % (232) de los encuestados estima que se tiene un nivel medio en la variable mencionada, así mismo, para la dimensión percepción de la oficina el 56,2 % (205) de la totalidad de encuestados estima que se evidencio un nivel alto, y que para la dimensión expectativa un 61,9 % (226) de los estudiantes estimo que se tiene un nivel medio, por último, para la dimensión calidad de servicio un 62,2 % (227) de los estudiantes estima que se tiene un nivel medio.

4.2. Análisis Inferencial

Se aplicó el coeficiente de Spearman, para hallar resultados de las pruebas de normalidad de las dos variables de estudio. (anexo 8).

Resultados

Hipótesis general

Ho: La GA no se relaciona significativamente con la SU de la OBU de una Universidad Publica,2023.

Hi: La GA se relaciona significativamente con la SU de la OBU de una Universidad Publica,2023.

Tabla 4

Correlación de gestión administrativa y satisfacción del usuario.

		Correlaciones		
			Gestión administrativa	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	0,823**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	365	365

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

Nota. Resultados estadísticos en SPSS de acuerdo a los datos del instrumento que se aplicó.

Se observó en la tabla 4 el P _ valor = 0,000 < 5% Lectura del p-valor: Se precisa de acuerdo al resultado obtenido que a un nivel del 95% de confianza, se llegó a la conclusión que la GA se relaciona significativamente con la SU de la OBU de una universidad pública,2023, pues el valor de significancia es menor a 0,05; también, pudimos observar que hubo una correlación de 0,823** es decir una positiva fuerte y perfecta entre las variables de estudio.

Hipótesis específica 1

Ho: La planeación no se relaciona significativamente con la SU de la OBU de una Universidad Publica,2023.

Hi: La planeación se relaciona significativamente con la SU de la OBU de una Universidad Publica,2023.

Tabla 5

Correlación planeación y satisfacción del usuario

		Correlaciones		
			Planeación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	0,742**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	365	365

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

Nota. Resultados estadísticos en SPSS de acuerdo a los datos del instrumento que se aplicó.

Se observó en la tabla 5 el P _ valor = 0,000 < 5% Lectura del p-valor. Se establece de acuerdo al resultado obtenido que a un nivel del 95% de confianza, se llegó a la conclusión que la planeación se relaciona significativamente con la SU de la OBU de una universidad pública,2023, porque el valor de nivel de significancia es menor a 0005, también se observó una correlación de 0,742 es decir una correlación positiva moderada entre las variables de la investigación realizada.

Hipótesis específica 2

Ho: La organización no se relaciona significativamente con la SU de la OBU de una Universidad Publica,2023.

Hi: La organización se relaciona significativamente con la SU de la OBU de una Universidad Publica,2023.

Tabla 6

Correlación organización y satisfacción del usuario

		Correlaciones		
			Organización	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	0,705**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	365	365

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

Nota. Resultados estadísticos en SPSS de acuerdo a los datos del instrumento que se aplicó.

Se observó en la tabla 6 el P _ valor $0,000 < 5\%$ Lectura del p-valor: Se establece de acuerdo al resultado, que a un nivel del 95% de confianza, se llegó a identificar que la organización se relaciona significativamente con la SU de la OBU de una universidad pública, 2023, porque el valor de significancia (Sig.) es menor a 0,05, también se observó que existe una correlación de 0,705** es decir una correlación positiva moderada entre las variables de la investigación realizada.

Hipótesis específica 3

Ho: La dirección no se relaciona significativamente con la SU de la OBU de una Universidad Pública, 2023.

Hi: La dirección se relaciona significativamente con la SU de la OBU de una Universidad Pública, 2023.

Tabla 7

Correlación de dirección y satisfacción del usuario

		Correlaciones		
			Dirección	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	0,794**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	365	365

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

Nota. Resultados estadísticos en SPSS de acuerdo a los datos del instrumento que se aplicó.

Se observó en la tabla 7 el P _ valor = 0,000 < 5% lectura del p-valor: Se identificó de acuerdo al resultado obtenido que a un nivel del 95% de confianza, se concluyó que la dirección se relaciona significativamente con SU de la OBU de una universidad pública, 2023, porque el nivel de significancia es menor a 0,05, también se observó que hubo una correlación de 0,794** es decir una correlación positiva moderada entre las variables de la investigación realizada.

Hipótesis específica 4

Ho: El control no se relaciona significativamente con la SU de la OBU de una Universidad Publica,2023.

Hi: El control se relaciona significativamente con la SU de la OBU de una Universidad Publica,2023.

Tabla 8

Correlación de control y satisfacción del usuario

		Correlaciones		
			Control	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	0,786**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	365	365

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

Nota. Resultados estadísticos en SPSS de acuerdo a los datos del instrumento que se aplicó.

Se observó en la tabla 8 el P _ valor = 0,000 < 5% Lectura del p-valor. Se señaló de acuerdo al cuadro obtenido que a un nivel del 95% de confianza, se identificó que el control se relaciona significativamente con la SU de la OBU de una universidad pública,2023, porque el valor de nivel de significancia es menor a 0.05, también se pudo observar que existió la correlación de 0,786** es decir positiva moderada entre las 2 variables de la investigación realizada.

V. DISCUSIÓN

La presente tesis se centró en investigar la relación entre la GA y la SU de la OBU de una Universidad Pública. Para lograr este objetivo, se llevó a cabo un estudio exhaustivo utilizando el método Hipotético-deductivo en una muestra de 365 estudiantes. En concordancia a los resultados estadísticos obtenidos para la variable GA según niveles resultó lo siguiente, el 9 % de encuestados consideró tener un alto nivel, el 63 % consideró tener medio nivel, finalmente el 27.9% de los encuestados estimo un bajo nivel. En cuanto a la variable SU de la OBU, solo 11.5% de encuestados considero un alto nivel, el 63,6 % estimo un medio nivel, finalmente el 24,9% lo consideró un bajo nivel. En lo que respecta a la existencia de relación entre las dos variables mencionadas, concluimos que la presente investigación es de alcance correlacional significativo, pues se observó la existencia de una correlación de 0,823, una correlación positiva fuerte y perfecta entre las dos variables de estudio. El $P_valor = 0,000 < 5\%$. Por lo que se rechazó la hipótesis nula y se dio por aceptado la hipótesis de investigación planteada al inicio de la investigación. A continuación, se discutirán detalladamente los hallazgos más relevantes:

Los resultados coincide con Paredes (2020) quien en su estudio encontró que existió correlación del impacto de GA en relación a calidad de servicio en una institución educativa. Ambos trabajos fueron cuantitativos y su metodología también fue tipo descriptivo, no experimental – correlacional, emplearon la encuesta como técnica para ambos estudios también se utilizó la encuesta para recolectar datos. Seconcluyó que existió una correlación de GA y calidad de servicio, según la correlación de Spearman 0,898, bastante positiva y fuerte. En este sentido vemos que ambos trabajos tuvieron una relación significativa de manera directa entre GA y SU, ratificando además lo planteado en la hipótesis y los resultados obtenidos en el presente trabajo. Asimismo, el presente trabajo investigativo fue de alcance correlacional.

También coincidió con la investigación realizada por Bao-Condor et al. (2020) con sus variables GA y calidad del servicio, por lo que podemos señalar que los dos

trabajos también coincidieron, presentando resultados similares, teniendo una relación significativa y alta como la presente investigación. Coincidieron con lo planteado en la presente tesis en la que podemos ver la misma variable 1 de GA y la dimensión de calidad de servicio que se relaciona con la variable SU, después de haber analizado los datos se pudo determinar que en ambos trabajos tuvieron una significativa correlación de 0,742 respectivamente por lo que ambas variables están directamente relacionados, validando lo contrastado en el análisis realizado al presentetrabajo con respecto a la relación existente entre la GA y SU que presento una correlación de 0,823 es decir una correlación positiva fuerte y perfecta entre las dos variables de estudio coincidiendo también con lo realizada por (Paredes 2020).

En toda organización la GA cumple un papel fundamental y su buen trabajo se ve reflejado en la SU, en este caso fueron los estudiantes de pregrado de la UNE; además, podemos señalar que la administración es un proceso y cuenta con una regulación y reglamento para cada situación que amerite las instituciones educativas. A la cabeza del centro educativo está el director como ente rector disponiendo un ambiente laboral agradable y que se logre las metas planteadas bajo su gestión administrativa, poniendo énfasis en su capital humano con el cual se planeara, organizara, ejecutara y controlara las metas propuestas y obtener un alto nivel en la satisfacción del usuario (San Martín, 2019). De acuerdo a los resultados obtenidos es importante destacar que la GA no solamente se refiere a brindar servicio o entregar un producto, pues es algo más ya que tiene que ver con la satisfacción de los usuarios, es decir superar sus expectativas y que todo ello le genere una sensación de bienestar.

En cuanto a la hipótesis específica 1 con respecto a la planeación esta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la OBU de una Universidad Publica,2023, se observó una correlación de 0,742 es decir una correlación positiva moderada entre las dos variables del estudio realizado. Los resultados nos permitieron comparar con lo señalado por Montero-Mora y Cantón-Croda (2020), la satisfacción de usuarios de instituciones educativas privados, adaptado indirectamente a los padres de estudiantes de nivel básico, directo a estudiantes de nivel universitario y de posgrado, además a los educandos de

capacitación para el trabajo. Ambos trabajos emplearon el enfoque cuantitativo, la técnica fue la encuesta y el cuestionario su instrumento y fueron analizados con métodos estadísticos, ambos presentaron una correlación significativa entre sus dos variables.

Es importante destacar la dimensión planeación de la variable GA cuya función da inicio el ciclo administrativo, establece objetivos, bases, define estrategias, lineamientos generales que se realizarán para concretar las metas diseñadas (Marcó et ál., 2016). Lo cual merece destacarse que en la investigación de referencia la variable satisfacción del usuario es consecuencia de una buena gestión administrativa el cual coincidió con lo planteado en la presente, pues es relevante un alto nivel de satisfacción del usuario en la OBU de la universidad pública y es importante para nuestra tesis como aporte a este trabajo de investigación el estudio, llegando a la conclusión de los resultados pues se evidencia que existe relación entre la dimensión planeación y la SU. Los resultados nos muestran una relevante coincidencia en los niveles de gestión administrativa y satisfacción del usuario. a lado de las otras investigaciones, para este estudio los componentes de la gestión administrativa y satisfacción del usuario resaltan su importancia y que ambos se relacionan.

También otro autor refiere este término como la percepción y aptitud que se tiene sobre la visión de un servicio de calidad que se brinda, muchas veces es la información que se alcanza al usuario es un referente de lo que se va obtener, esto a la vez puede ser un elemento que sustituye a medidas más objetivas de utilidad. La satisfacción brinda un valor sobre la visión que tienen los usuarios, por ejemplo, si el usuario siente que la información es deficiente, este lo percibirá como un sistema pésimo de información, es por ello que la perspectiva es un factor importante en el fracaso o éxito del procedimiento de la información (Rey Martin, 2000). Los estudiantes de la UNE manifestaron su percepción de la OBU a través del instrumento aplicado, este es la dimensión de la variable SU, se ha podido evidenciar que esta es necesaria por lo menos cada fin de semestre e ir midiendo el nivel de satisfacción en cuanto a las cuatro unidades de servicio dependientes de la OBU

En función a los resultados obtenidos en el OE2 e HE2, podemos señalar que hay una relación significativa entre organización y la satisfacción del usuario de la OBU de una universidad pública, 2023 con una correlación de 0,705** es decir una correlación positiva moderada entre las dos variables del estudio realizado. Al respecto Mendivel et ál. (2020) coincidieron en el estudio sobre la GA y la gestión de talento humano por competencias en una universidad, esta se relaciona con las variables de estudio de la presente como es GA. La metodología empleada también fue básica de enfoque cuantitativo y no experimental – transversal, empleo la encuesta y como instrumento el cuestionario, similar al planteamiento del presente estudio, de este modo pudo establecer la relación de ambas variables, donde concluyeron que el talento humano es base en la estrategia para una mejor gestión administrativa, en esta era de los avances tecnológicos, la información está al alcance del personal de gestión haciendo viable su participación activa, y su colaboración hace posible que se cumpla los objetivos dentro de una empresa.

En dicha investigación se pudo determinar la correlación de las variables GA y gestión del talento humano por competencias, por lo que concluimos diciendo que ambos trabajos coincidieron donde la GA también se relaciona directamente con la SU, ratificando lo planteado en el presente estudio. El planteamiento teórico para organización podemos mencionar lo siguiente es la preparación de la organización para establecer metas establecidas, de cómo distribuir, reunir y coordinar el trabajo de manera eficaz. De igual modo establece línea de mando y responsabilidad. Por otro lado, también dispone del recurso humano y puestos específicos (Marcó et ál., 2016). De acuerdo a lo señalado la organización cumple un papel importante ya que dependerá de ello distribuir las tareas en las cuatro unidades dependientes de la OBU, como es el servicio de transporte, movilidad, salud física y servicio psicológico y servicio de residencia, pues como se mencionó anteriormente son necesidades básicas que si lo ponen en práctica repercutirá en beneficio de los estudiantes y por ende la satisfacción será evidente en los estudiantes.

Como señala Anchelia-Gonzales et ál. (2021), en el estudio realizado por ellos coincidió con nuestro trabajo pues se encontró una relación satisfactoria de la GA con el compromiso organizativo entre los trabajadores del centro educativo, concluyendo en la importancia del compromiso e identificación con la institución por parte del personal pues es componente de la organización, esto está relacionado con la variable gestión administrativa pues contribuye a que el personal se identifique con su puesto de trabajo, a la mejora en la atención y por ende a la satisfacción del usuario. Otro trabajo que coincidió con la presente de acuerdo con los objetivos establecidos y la investigación llevada a cabo como es gestionar la administración de una cooperativa de ahorro y crédito; por otro lado, determinar el grado de satisfacción de los clientes de la cooperativa; y finalmente, analizar las relaciones existentes entre ambas variables; los resultados demostraron que existe un vínculo estadístico entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes (Salazar y Suarez, 2021).

En función a los resultados obtenidos en el OE3 e HE3 podemos señalar que hay una relación significativa entre dirección y la satisfacción del usuario de la OBU de una universidad pública, 2023 con una correlación de 0,794** es decir una correlación positiva moderada entre las dos variables de estudio realizado, el presente trabajo de investigación concuerda con el resultado de trabajo de Segovia-García y Said-Hung (2021). Otro trabajo también concluyó que hubo correlación entre la clase de infraestructura tecnológica y la referencia sobre los servicios que se brindan. Llegando a la conclusión que tan importante es ahora el considerar como parte de la gestión administrativa el uso de las TIC y ponerlo al servicio para brindar un servicio de calidad acorde a las nuevas tecnologías, y son los jóvenes quienes van a la vanguardia y es por eso la urgencia de modernizar no solo la infraestructura sino también los servicios y llegar a ellos, las TIC siendo de uso cotidiano en las instituciones educativas por lo fácil y veloz en la entrega de material didáctico, monitorear la participación activa de los alumnos, administrar recurso de aprendizaje y calificar el logro de los estudiantes, la tecnología facilita y satisface las expectativas de sus usuarios. (Padalia y Natsir 2022),

Asimismo, Gamboa (2020) coincidió con los resultados obtenidos el licenciamiento universitario y satisfacción del usuario de una universidad en Cajamarca. Concluyeron que si hubo una correlación en la satisfacción de los universitarios sobre el licenciamiento universitario y señalaron que es importante seguir invirtiendo en la educación superior, los últimos avances que se han dado son aún insuficientes ante la demanda estudiantil, la creación de la entidad que supervisa el buen funcionamiento de las universidades fue un gran acierto en cuanto a políticas educativas, sin embargo, las últimas normativas pueden perjudicar a los usuarios universitarios.

En función a los resultados obtenidos en el OE4 e HE4, podemos señalar que hay una relación significativa entre el control y la satisfacción del usuario de la OBU de una universidad pública, 2023 una correlación de 0,786** es decir una correlación positiva moderada entre las dos variables del estudio realizado. Coincidimos con López (2022) el planteó relacionar las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de una universidad del Callao. Se concluyó que, si existió la correlación de Calidad de Servicio y SU, además señaló que es importante tener una visión más humana para el tratamiento de los usuarios, mejorar y capacitar al personal que trata directamente con las personas, es indispensable para mejorar la percepción que se tiene de la institución superior universitaria. También otros investigadores realizaron un estudio para determinar la correlación de satisfacción de usuario y calidad de servicio en una clínica la metodología fue también similar a nuestra tesis realizada, de enfoque cuantitativo, corte transversal, diseño descriptivo (Hernández et al., 2022)

Quedando demostrado de esta manera el trabajo de tesis planteado que una gestión administrativa genera buena organización y determina la satisfacción del usuario se relacionan de manera significativa y orienta a la mejora continua. Otro autor afirmó que la administración es un proceso y cuenta con una regulación y reglamento para cada situación que amerite las instituciones educativas. A la cabeza del centro educativo está el director como ente rector disponiendo un ambiente laboral agradable y que se logre las metas planteadas bajo su gestión administrativa, poniendo énfasis

en su capital humano con el cual se planeará, organizara, ejecutara y controlara las metas propuestas (San Martín, 2019)

De la misma forma otras investigaciones realizadas plantearon el bienestar social de los estudiantes universitarios como la satisfacción de sus requerimientos personales, sociales y académicas, dando como resultado la mejora de su rendimiento académico y la capacidad de contar con personas talentosas al servicio de la sociedad. De esta manera se mejora la calidad de vida de la población estudiantil, poniendo a su alcance soluciones a los diversos problemas que acarrearán a lo largo de sus años en la carrera. Por consiguiente, se señaló la innovación es un valor para la sociedad en general y las universidades no están ajenas a los nuevos cambios en cuanto a los sistemas de gestión, pues además de poner énfasis en el aprendizaje del estudiante, también debe ser a su bienestar social, promoviendo el desarrollo humano y su integración en la comunidad estudiantil (Jung y Im, 2020).

Otros autores señalan en cuanto a ello que la satisfacción del estudiante (usuario), va acorde a los servicios brindados en la universidad. Es menester para ello evaluar si efectivamente estas brindan las necesidades de la población estudiantil, pues esta es determinante en el logro de la educación universitaria. Por lo tanto podemos decir, la calidad de servicio es un símil de la expectativa que tiene el usuario con el trabajo desarrollado en la organización universitaria a través de sus diferentes oficinas. Las organizaciones universitarias están en la obligación de considerar calidad del servicio para estudiar los niveles de SU, hacer los cambios necesarios en sus operaciones y mantener la competitividad en el mercado global (Abu-Rumman y Qawasmeh 2022)

Finalmente de acuerdo con otros autores nos plantean que la innovación es un valor para la sociedad en general y que las universidades no están exentas a los nuevos cambios en cuanto a los sistemas de gestión, para ello deben poner énfasis en el aprendizaje del estudiante, así como a su bienestar social, promoviendo el desarrollo humano y su integración en la comunidad estudiantil. El personal asignado a esa área debe tomar conocimiento de los problemas que acarrearán los estudiantes

desde agresiones verbales ya sea por parte de sus propios compañeros o de sus docentes, hasta dificultades para sostenerse económicamente si bien es cierto se cuenta con bolsas de trabajos, estas son insuficiente, el problema de las habitaciones asignadas a los estudiantes es otro de los problemas, pues muchos de ellos vienen de lugares remotos, en fin son muchos los problemas que acarrear los estudiantes, el personal es insuficiente y con muy poco poder de solucionar las dificultades que atraviesan los universitarios, todo esto conllevan a la insatisfacción estudiantil (Olivero-Vega et al., 2022).

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se pudo determinar que existió una correlación de 0,823** es decir una correlación positiva fuerte y perfecta entre GA y SU, siendo el valor de significancia donde el P _ valor = 0,000 < 5% Lectura del p-valor, donde la probabilidad de error es bastante menor al 5%, por lo que se rechazó la hipótesis nula, concluyendo que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la SU, por lo que si existe una mejor gestión administrativa mayor será el nivel de SU de la OBU de una Universidad Pública.

Segunda: Se determinó que existió una correlación de 0,742 es decir una correlación positiva moderada entre la planeación y SU, siendo el valor de significancia donde el P _ valor = 0,000 < 5% Lectura del p-valor, donde la probabilidad de error es bastante menor al 5%, por lo que se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que la planeación se relaciona significativamente con la SU, por lo que si existe una mejor planeación mayor será el nivel de SU de la OBU de una Universidad Pública, 2023.

Tercera: Se determinó que existió una correlación de 0,705** es decir una correlación positiva moderada entre la organización y SU, siendo el valor de significancia donde el P _ valor = 0,000 < 5% Lectura del p-valor, donde la probabilidad de error es bastante menor al 5%, por lo que se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que la organización se relaciona significativamente con la SU, por lo que a mejor organización mayor será el nivel de SU de la OBU de una Universidad Pública, 2023.

Cuarta: Se determinó que existió una correlación de 0,794** es decir una correlación positiva moderada entre dirección y SU, siendo el valor de significancia donde el P _ valor = 0,000 < 5% Lectura del p-valor, donde la probabilidad de error es bastante menor al 5%, por lo que se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que la dirección se

relaciona significativamente con la SU, por lo que si existe una mejor dirección mayor será el nivel de SU de la OBU de una Universidad Pública, 2023.

Quinta: Se determinó que existió una correlación de 0,786** es decir una correlación positiva moderada entre control y SU, siendo el valor de significancia donde el P _ valor = 0,000 < 5% Lectura del p-valor, donde la probabilidad de error es bastante menor al 5%, por lo que se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que el control se relaciona significativamente con la SU, por lo que si existe una mejora en el control mayor será el nivel de satisfacción del usuario de la OBU de una Universidad Pública, 2023.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Los componentes de la GA como planeación, organización, dirección y control son fundamentales para la satisfacción del usuario de la OBU de una Universidad Pública, por lo que se recomienda al Director de dicha oficina implementar el uso de las TIC para mejorar la atención a los estudiantes.

Segunda: Se recomienda a la dirección de la OBU actualizar al personal de la OBU en el uso de las herramientas tecnológicas que le permita dar a conocer los servicios que brinda las unidades de salud, trabajo social, psicológico, alimentario, deporte y recreación, realizando innovaciones en su atención para resolver las nuevas necesidades de los estudiantes y satisfacer sus expectativas.

Tercera: Se recomienda a la dirección de la OBU realizar encuestas para medir el nivel de satisfacción de las actividades que realizan con los estudiantes e identificar las nuevas necesidades de ellos generadas después de la pandemia covid 19 y hacer las mejoras que correspondan en función a las nuevas necesidades y debilidades encontradas.

Cuarta: Se recomienda a la dirección de la OBU hacer controles previo, simultáneo y posterior al servicio de salud y psicológico realizado a los estudiantes, más que todo en el tema de salud física pues estar en buena salud repercutirá en un mejor rendimiento académico lo que permitirá comparar los resultados encontrados con los obtenidos y mejorar la satisfacción de los usuarios.

Quinta: Se recomienda a la dirección de la OBU se considere como parte de su manual de organización y funciones la práctica de la mejora continua en cada una de sus unidades y respectivas áreas de servicio que brinda a los estudiantes de la UNE y no se vea afectado por los cambios acelerados que se dan en estos tiempos.

REFERENCIAS

- Abu-Rumman, A., y Qawasmeh, R. (2022). *Assessing international students' satisfaction of a Jordanian university using the service quality model. Journal of Applied Research in Higher Education*, 14(4), 1742-1760.
<https://doi.org/10.1108/JARHE-05-2021-0166>
- Adams, J. S. (1965). Inequity In Social Exchange (pp. 267–299).
[http://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60108-2](http://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60108-2)
- Bernoulli, D. (1738): "Specimen Theoriae Novae de Mesura Sortis", en Segura, J. y Rodríguez Braun, C. (ed), *La economía en sus textos*, Taurus, Madrid, pp. 154-169
- Anchelia-Gonzales, V., Inga-Arias, M., Olivares-Rodríguez, P. y Escalante-Flores, J. L. (2021, enero). *La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas*. *Propósitos y Representaciones*, 9(1), 1-14.
<https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
- Bao-Condor, C., Marcelo-Armas, M., Gutiérrez-Solorzano, M., Bardales-Gonzales, R., Corcino-Barrueta, F. y Huamanyauri-Cornelio, W. (2020, abril-junio). *Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. Gaceta Científica*, 6(2), 1–14.
<https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Bautista, A. y Martelo, M. (2012). *Análisis de la percepción de la administración como herramienta de gestión en los empresarios del sector mayorista de víveres y abarrotes de la ciudad de Cartagena*. [Tesis de licenciatura de Universidad de Cartagena - Colombia]. Universidad de Cartagena.
<http://dx.doi.org/10.57799/11227/2132>.

- Cacciavillani, M. (2018, 4 de octubre). *Expectativas del cliente: métodos y herramientas para superarlas*. [https://blog. Compara software. com/expectativas-del-cliente](https://blog.compara.com/expectativas-del-cliente).
- Calva González, J. (2020). *La satisfacción de las necesidades de información de los usuarios a través del acceso a la documentación contenida en los archivos*. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/58
- Chandra, T., Hafni, L., Chandra, S., Purwati, A. A. y Chandra, J. (2019). *The influence of service quality, university image on student satisfaction and student loyalty*. [Influence of service quality] *Benchmarking*, 26(5), 1533-1549. <https://doi.org/10.1108/BIJ-07-2018-0212>
- Denove, C., y Power, J. (2006). *Satisfaction: How every great company listens to the voice of the customer*. Penguin. <https://acortar.link/oHHiGp>
- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W. y Andrade, C. (2019). *Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes*. *Visionario digital*, 3(2), 155-169. <http://www.cienciadigital.org/revistascienciadigital/index.php/VisionarioDigital/article/view/406/922>
- Gamboa, P. (2020). *Licenciamiento universitario y satisfacción de usuario en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, Cajamarca*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado - Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52598>
- Hernández, L., León, C., Miranda, A. y Hernández, L. (2022). *Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García*. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4), 1-23. de <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843>

Hernández - Sampieri, R. Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V. México

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mc graw Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V., 2014, 1-709 Isbn: 9781456223960.

IAM (2018). Gestion administrative. Obtenido de <https://instam.org/administrative-management>

Jung, J., & Im, y. J. (2020). *A Study on the Improvement of Learning Outcome of University Students: Focusing on majoring in Social Welfare*. *International Journal of Social Welfare Promotion and Management*, 7(1), 39-45. <http://dx.doi.org/10.21742/ijswpm.2020.7.1.06>

Karimli, V., y Baghirov, H. S. O. (2020, october). *Administrative management theory at high educational institutions and its following stages*. *International Journal of Management*, 11(10). DOI: 10.34218/IJM.11.10.2020.014

Kokhanovskaya, I. I., Fatykhova, A. L., Khachatryan, A. A., y Khachatryan, K. S. (2019, 15, March). *Questions of the estimation of efficiency of public administration in modern conditions*. In *SHS Web of Conferences* (Vol. 62, p. 02002). EDP Sciences. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20196202002>

Lenny, P., and Kridanto, S. (2019). *Analysis of user acceptance, service quality and customer satisfaction of the hospital management information system*. *Journal of Physics*, 1-6. doi:10.1088/1742-6596/1193/1/012001

Lewin, K. (1944). The dynamics of group action. *Educational Leadership*, 4, 195-200. Recuperado de https://files.ascd.org/staticfiles/ascd/pdf/journals/ed_lead/el_194401_lewin.pdf

López, A. (2022) *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario del área de la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional*

Pedro Ruiz Gallo – año 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Escuela de Posgrado - Perú].
<https://hdl.handle.net/20.500.12893/10735>

Manuhutu, M., Uktolseja, L., Sitaniapessy, S., Maradesa, C., Manuhutu, M., & Manuhutu, A. (2021). *Implementation of the General Administrative Management Information System at Victory University of Sorong*. IJISTECH (International Journal of Information System and Technology), 5(2), 136-142. doi:<https://doi.org/10.30645/ijistech.v5i2.124>

Marcó, F., Loguzzo, H. y Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. 2 ed. Universidad Nacional Arturo Jauretche. <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1884>

Maslow, AH (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50 (4), 370–396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>

Mendivel, R., Lavado, C. y Sánchez, A. (2020, 2 de febrero). *Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencia en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo*. *Conrado*, 16(72), 262-268. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262

Mendoza-Fernández, V. & Moreira-Chóez, J. (2021). *Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen*. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. *Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 6(3), 608-620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>

Montero-Mora, J. y Cantón-Croda, R. (2020). *Validación de un instrumento para medir satisfacción de usuarios en instituciones educativas del sector privado: ciudad de Xalapa-Enríquez (México)*. *Revista Innovaciones Educativas*. 22(32). 1-15.

https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-41322020000100122

Motefakker, N. (2016). *The study of the level of satisfaction of the students of the faculty of social sciences with welfare services of Imam Khomeini International University of Qazvin*. *Procedia Economics and Finance*, 36, 399-407. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567116300521>

Ñaupas Paitán, H., et al. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (Ediciones de la U. DGP Editores SAS).

Okhakhu, D. (2018). *Effect of Strategic Management on Users' Satisfaction, library competitiveness, learning/innovation process and internal process effectiveness in Academics Libraries*. *Library Philosophy and Practice* (e-journal). 1754. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1754>

Olivero-Vega, Enohemit, Vega-Sampayo, Yolanda, Acosta-Prado, Julio C., y Castro-Miranda, Aura. (2022). *Relación entre la gestión de la innovación y la satisfacción estudiantil en el área de bienestar universitario*. *Formación universitaria*, 15(4), 9-20. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062022000400009>

Oliver, R. L. (1980). *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.2307/3150499>

Padalia, A. & Natsir, T. (2022). *End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model: Implementation of Learning Management System (LMS) on Students Satisfaction at Universities*. *International Journal of Environment, Engineering and Education*, 4(3), 100-107. <https://doi.org/10.55151/ijeedu.v4i3.72>

Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31522>

Rey Martín, C. (2000). *La satisfacción del usuario: un concepto en alza*. Anales de documentación, vol. (3). 139-153.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=205265>

Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición. México: Pearson Educación.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBI NS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf

Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C. y Ramírez-Alujas, A. (2019). *Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile*. Revista Estudios De Políticas Públicas, 5(1), 1–17.
<https://doi.org/10.5354/0719-6296.2019.51286>

San Martín, R. (2019). *Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos*. Revista Scientific, 4, 153-172.
<https://www.redalyc.org/journal/5636/563662173010/563662173010.pdf>

Salazar y Suarez, V. (2021). *La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima durante el periodo [Tesis de Licenciatura, Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Administrativas]*. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5192/AE-L_025.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Segovia-García, N. y Said-Hung, E. (2021, 4 de junio). *Factores de satisfacción de los alumnos en e-learning en Colombia*. Revista mexicana de investigación educativa, 26(89),595-621.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662021000200595&lng=es&tlng=es.

Schnettler, B., Orellana, L., Sepúlveda, J., Grunert, K., Miranda-Zapata, E., Lobos, G., Denegri, M., Hueche, C. Salinas- Oñate, N. Adasme-Ríos, C. & Poblete, H. (2018). *Life, Family and Food Satisfaction in University Students*. *Suma Psychological*, 25(1), 30-40. DOI: <http://dx.doi.org/10.14349/sumapsi.2018.v25.n1.4>

Tabatadze, L. (2019, december 29). *The Evolution of Management Theories*. *The new economist*. 14(2) 1-4. <http://www.neweconomist.com.ge/journal/article/The-Evolution-of-Management-Theories-1594468243>

Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. Liderazgo 21. <https://ns2.clea.edu.mx/biblioteca/files/original/ba69e6c5a2232c91d9487c8a453bca2f.pdf>

Torres Escobar, G. A., Giraldo Roncancio, L., Restrepo Benavides, P. A., Giraldo Benavides, A. K., Giraldo Benavides, L. D., Montenegro Cedeño, D. C., Chavarro Ramos, E., & Villegas Soto, B. I. (2019). *Reflexiones sobre el bienestar universitario virtual en Colombia*. *IyD*, 6(2), 23–33. <https://doi.org/10.26620/uniminuto.inclusion.6.2.2019.23-33>

Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administración*. Instituto Politécnico Nacional, Centro de Investigaciones Económicas, Administrativas y Sociales. México: Grupo Editorial Patria.

Tschohl, J. (2007). *Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. (12 ed.). Service Quality Institute. <http://www.servicequality.net/ftp/servicio-al-cliente.pdf>

UCV (2022) *Código de ética en la investigación de la Universidad Cesar Vallejo*. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

UNE (2022) *Reglamento general de la Universidad Nacional de educación*. https://www.une.edu.pe/uneweb/wp-content/uploads/2022/12/Resolucion_3255-2022-R-UNE.pdf

- Valderrama, S. (2019) *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (11va. Ed.).Editorial San Marcos.
- Wolhuter, C. C., y Langa, P. (2021). *The University Administrative Staff Perception of Inclusion in Higher Education*. *Acta Pedagógica Vilnensia*, 46, 105-119. <https://www.redalyc.org/journal/6949/694974101008/694974101008.pdf>
- Xu, F., & Du, J. T. (2018). *Factors influencing users' satisfaction and loyalty to digital libraries in Chinese universities*. *Computers in Human Behavior*, 83, 64-7. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.01.029>
- Zambrano Velásquez, Fredy Colon, y Andrade Zambrano, Carmen Dolores. (2018). *Impacto de procesos de bienestar estudiantil en el mejoramiento de la calidad educativa de Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone*. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 278-285. Epub 02 de marzo de 2018. Recuperado en 24 de mayo de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100278&lng=es&tlng=es.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de la variable 01: Gestión administrativa

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
<p>Es el conjunto de procesos que dirige de forma ordenada y consecutiva a las funciones que se realizan en las organizaciones, mediante el trabajo planificado, organizado, controlado y dirigido por los directivos quienes tienen la responsabilidad de llevar al éxito a la empresa. (Mendoza-Fernández y Moreira-Chóez, 2021).</p>	<p>La variable gestión administrativa tiene como dimensiones a planeación, organización, dirección y control y estas a su vez tienen sus respectivos indicadores las cuales permitirán plantear los 20 ítems de la encuesta para medir la variable.</p>	D1: Planeación	<ul style="list-style-type: none"> -Estructura organizativa de la institución -Prioriza objetivos y metas de atención -Establece estrategias -cumplimiento de plan de trabajo 	1; 2 3; 4; 5	<p>1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo</p>	<p>Alto (76 – 100) Medio (48 – 75) Bajo (20 – 47)</p>
		D2: organización	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación de las actividades -Designación de personal especializado en las áreas de atención -Liderazgo -Delegación de funciones 	6; 7 8; 9; 10		
		D3: Dirección	<ul style="list-style-type: none"> -Seguimiento de funciones - Direccionamiento de la oficina -ubicación de personal competente en cada área de trabajo -cumplimiento de funciones e impacto 	11; 12; 13; 14;		
		D4: Control	<ul style="list-style-type: none"> -Estándares de calidad -Corregir errores -Agregar estrategias -cumplimiento de objetivos y metas 	15; 16; 17; 18; 19; 20		

Matriz de operacionalización de la variable 02: Satisfacción del usuario

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
La satisfacción es la razón que satisface un reclamo, emoción o razón contraria, esta debe ser medida para poder ser valorada con información obtenida de un proceso a y determinar la satisfacción o insatisfacción del usuario desde su propia perspectiva.(Calva, 2020).	La variable satisfacción del usuario tiene como dimensiones a percepción de la oficina, expectativa y calidad de servicio estas a su vez tienen sus respectivos indicadores de las cuales se han planteado 19 ítems para medir la variable.	D1: Percepción	-Difusión de los Servicios que brinda - Atención oportuna -Condiciones de atención de las 5 unidades: en salud, trabajo social, psicológica, alimentaria, transporte, deporte y recreación	1; 2 3; 4; 5 6; 7 8; 9	1:Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo 5:Totalmente de acuerdo	Alto (76 – 100)
		D2: Expectativa	-Conocer todos los servicios -Atención eficiente cuando lo requieren	10: 11; 12; 13		Medio (46 – 75)
		D3: Calidad de servicio	-Mejora continua -Infraestructura y equipamiento adecuado. -Seguimiento a los estudiantes que solicitaron atención. -Satisfacción por la atención brindada	14; 15; 16; 17; 18; 19		Bajo (15 – 45)

Nota: Adaptado de Salazar y Suarez (2021) Link: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5192/AE-L_025.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de gestión administrativa

Estimado estudiante de la UNE, con el presente cuestionario buscamos obtener información respecto a la gestión administrativa, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la gestión de la Oficina de Bienestar Universitario. Marque con una (x) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Escala Valorativa

Escala	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Puntaje	1	2	3	4	5

Variable 1 : Gestión administrativa						
N°	ITEMS	Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Planeación						
1	¿Conoce usted la estructura organizativa de la oficina de bienestar universitario ?					
2	¿Considera que los objetivos de la oficina de bienestar universitario están bien definido para lograr un mejor servicio?					
3	¿Conoce usted el reglamento y plan de trabajo actualizado de la oficina de bienestar universitario?					
4	¿Considera usted que el personal de la oficina de bienestar universitario tiene conocimiento de los objetivos de desarrollo y metas a ser alcanzados?					
5	¿La oficina de bienestar universitario utiliza las herramientas tecnológicas que le permitan dar a conocer los servicio que brinda a través de sus unidades de salud, trabajo social, Psicológico, alimentario y deporte y recreación?					
Dimensión 2 Organización						
6	¿Considera usted que los planes y proyectos fueron ejecutados según el presupuesto de la oficina de bienestar universitario ?					
7	¿Conoce usted las tareas o actividades de la oficina de bienestar universitario ?					
8	¿Los servicios que brinda la oficina de bienestar universitario supera					

	las expectativas de la comunidad universitaria?					
9	¿Considera usted que los mecanismos establecidos por la oficina de bienestar universitario se encuentran articulados?					
10	¿Considera usted que el personal de la oficina de bienestar universitario está actualizado con el conocimiento necesario para resolver las necesidades de los estudiantes?					
Dimensión 3 Dirección						
11	¿La oficina de bienestar universitario realiza encuesta para medir el nivel de satisfacción de las actividades que realiza con los estudiantes ?					
12	¿Considera usted que las 5 unidades (unidades de salud, trabajo social, Psicológico, alimentario y deporte y recreación) que dependen de la oficina de bienestar universitario son las indicadas para satisfacer las necesidades de los estudiantes?					
13	¿Considera usted que el personal que atiende la oficina de bienestar universitario posee la experiencia necesaria para brindar un buen servicio?					
14	¿Considera usted que la oficina de bienestar universitario está actualizado con el conocimiento necesario para resolver las necesidades de los estudiantes.?					
Dimensión 4 Control						
15	¿Considera usted que el uso de los tipos de control (previo, simultaneo y posterior) permitiría comparar los resultados planificados con los obtenidos dentro de la oficina de bienestar universitario ?					
16	¿Se aplica algún tipo de control dentro de las actividades de la oficina de bienestar universitario que permita el logro de los objetivos organizacionales?					
17	¿Considera usted que la oficina de bienestar universitario ha articulado las actividades que realiza con otras áreas o programas de la universidad?					
18	¿Conoce usted los niveles de autoridad de oficina de bienestar universitario?					
19	¿Considera usted conocer las funciones que tiene la oficina de bienestar universitario a través de sus 5 unidades?					
20	¿Considera usted que el personal que atiende en la oficina de bienestar universitario satisface tus expectativas en los servicios que brinda?					

Nota: Adaptado de Salazar y Suarez (2021)Link:

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5192/AE-L_025.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cuestionario de satisfacción del usuario

Estimado estudiante de la UNE, con el presente cuestionario buscamos obtener información respecto a la satisfacción del usuario, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la gestión de la Oficina de Bienestar Universitario. Marque con una (x) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Escala Valorativa

Escala	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Puntaje	1	2	3	4	5

Variable 1 : Gestión administrativa						
N°	ITEMS	Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Percepción de la oficina						
1	¿Considera usted que la oficina de bienestar universitario difunde y publicita los servicios que ofrece a los estudiantes?					
2	¿ Considera usted que la atención recibida por la oficina de bienestar universitario es oportuna y respeta los tiempos establecidos?					
3	¿Considera usted confiable la atención del personal de la oficina de bienestar universitario en los servicios que ofrece?					
4	¿Considera usted que el personal que atiende en la oficina de bienestar universitario ofrecen alternativas de solución cuando se presentan algún obstáculo que pueda impedir la realización de los servicios que ofrecen?					
5	¿Como consideras el cumplimiento de las condiciones apropiadas para el desarrollo de sus actividades en la atención de la unidad de servicios de salud (Medicina general, odontología, enfermería, tópico, farmacia, rayos X, masoterapia y relajación, servicio de laboratorio) de la					

	oficina de bienestar universitario?					
6	¿Como consideras el cumplimiento de las condiciones apropiadas para el desarrollo de sus actividades en la atención de la unidad de servicios de alimentación (desayuno, almuerzo y cena) de la oficina de bienestar universitario?					
7	¿Como consideras el cumplimiento de las condiciones apropiadas para el desarrollo de sus actividades en la atención de la unidad de servicios psicológicos (servicio psicológico, servicio psicopedagógico: orientación psicopedagógico y atención a riesgo académico) de la oficina de bienestar universitario?					
8	¿Como consideras el cumplimiento de las condiciones apropiadas para el desarrollo de sus actividades en la atención de los servicios de la unidad de trabajo social (bolsa de trabajo, exoneración de pago a los estudiantes de escasos recursos económicos, atención en hospitales, residencia, reembolso económico FOSSE y transporte de la oficina de bienestar universitario?					
9	¿Como consideras el cumplimiento de las condiciones apropiadas para el desarrollo de sus actividades en la atención de los servicios de deporte y recreación (deporte, recreación y participación externa) de la oficina de bienestar universitario?					
Dimensión 2 Expectativa						
10	¿Considera usted que debe saber más sobre los servicios que ofrece la oficina de bienestar universitario a los estudiantes a través de las unidades de salud, trabajo social, psicológico, alimentación , deporte y recreación?					
11	¿Se evidencian actualizadas las herramientas virtuales y pagina web que utiliza la oficina de bienestar universitario para difundir los servicios que brinda?					
12	¿Valoras el desarrollo de actividades de la oficina de					

	bienestar universitario que responden a problemáticas externas presentadas por los estudiantes?					
13	¿Consideras importante tu participación en los servicios que brinda la oficina de bienestar universitario?					
Dimensión 3 Calidad de servicio						
14	¿Consideras que la oficina de bienestar universitario cuenta con el espacio y equipamiento apropiado para realizar sus actividades?					
15	¿Considera usted que la oficina de bienestar universitario se interesa por tener una relación continua o constante con el estudiante?					
16	¿Recomendarías los servicios que ofrece la oficina de bienestar universitario?					
17	¿Considera que las actitudes y aptitudes del personal de Bienestar Universitario son las indicadas para brindar un buen servicio?					
18	Considera usted que la oficina de Bienestar Universitario ofrece sus servicios de manera equitativa a los estudiantes.					
19	¿Consideras que en la atención que brinda la oficina de bienestar universitario se evidencia la mejora continua en sus servicios que ofrece?					

Nota: Adaptado de Olivera, et al. (2022)

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062022000400009>

Anexo 3. Consentimiento informado

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Gestión administrativa y satisfacción del usuario de la oficina de bienestar universitario de una universidad pública, 2023

Investigadora: Pilar Mitma Mamani

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "...", cuyo objetivo es... Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional o programa, de la Universidad César Vallejo del campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión administrativa y satisfacción del usuario de la oficina de bienestar universitario de una universidad pública, 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de clases de la UNE Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación.
Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad.
Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora Mitma Mamani
Pilar

email: pmitma50@gmail.com

y Docente asesora Dra. Cueva Rodriguez, Medali

email: mcuevaro@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir las variable gestión administrativa y satisfacción del usuario elaborado por Pilar Mitma Mamani en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión administrativa

Definición de la variable:

Es el conjunto de procesos que dirige de forma ordenada y consecutiva a las funciones que se realizan en las organizaciones, mediante el trabajo planificado, organizado, controlado y dirigido por los directivos quienes tienen la responsabilidad de llevar al éxito a la empresa. (Mendoza-Fernández y Moreira-Chóez, 2021).

Dimensión 1: Planeación

Definición de la dimensión:

es la función que da inicio el ciclo administrativo, establece objetivos, bases, define estrategias, lineamientos generales que se realizaran para concretar las metas diseñadas. (Mendoza-Fernández y Moreira-Chóez, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Estructura organizativa de la institución	1. ¿Conoce usted la estructura organizativa de la oficina de bienestar universitario?	4	4	4	
Prioriza objetivos y metas de atención	2. ¿Considera que los objetivos de la oficina de bienestar universitario están bien definidos para lograr un mejor servicio?	4	4	4	
cumplimiento de plan de trabajo	3. ¿Conoce usted el reglamento y plan de trabajo actualizado de la oficina de bienestar universitario?	4	4	4	
	4. ¿Considera usted que el personal de la oficina de bienestar universitario tiene conocimiento de los objetivos de desarrollo y metas a ser alcanzados?	4	4	4	
Establece estrategias	5. ¿La oficina de bienestar universitario utiliza las herramientas tecnológicas que le permitan dar a conocer los servicios que brinda a través de sus unidades de salud, trabajo social, Psicológico, alimentario y deporte y recreación?	4	4	4	

Dimensión 2: Organización

Definición de la dimensión:

Es la preparación de la organización para establecer metas establecidas, de cómo distribuir, reunir y coordinar el trabajo de manera eficaz. De igual modo

establece línea de mando y responsabilidad. Por otro lado, también dispone del recurso humano y puestos específicos. (Mendoza-Fernández y Moreira-Chóez, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Coordinación de las actividades	6. ¿Considera usted que los planes y proyectos fueron ejecutados según el presupuesto de la oficina de bienestar universitario?	4	4	4	
Designación de personal especializado en las áreas de atención	7. ¿Conoce usted las tareas o actividades de la oficina de bienestar universitario ?	4	4	4	
Liderazgo	8. ¿Los servicios que brinda la oficina de bienestar universitario supera las expectativas de la comunidad universitaria?	4	4	4	
-Delegación de funciones	9. ¿Considera usted que los mecanismos establecidos por la oficina de bienestar universitario se encuentran articulados?	4	4	4	
	10. ¿Considera usted que el personal de la oficina de bienestar universitario está actualizado con el conocimiento necesario para resolver las necesidades de los estudiantes?	4	4	4	

Dimensión 3: Dirección

Definición de la dimensión:

Se refiere a la función direccional de la empresa para seguir los objetivos deseados, traza orientación del personal hacia el fin establecido, conforme se asciende en la organización, el peso de la dirección es mayor, de ahí el papel prevalente del que dirige el rumbo de la empresa, ante ello es importante que el encargado establezca condiciones agradables para su personal, y obtener resultados satisfactorios, competencias como: comunicación, motivación y conducción son elementos que afianzara el liderazgo del administrador (Mendoza-Fernández y Moreira-Chóez, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Seguimiento de funciones	11. ¿La oficina de bienestar universitario realiza encuesta para medir el nivel de satisfacción de las	4	4	4	

	actividades que realiza con los estudiantes ?				
Direccionamiento de la oficina	12. ¿Considera usted que las 5 unidades (unidades de salud, trabajo social, Psicológico, alimentario y deporte y recreación) que dependen de la oficina de bienestar universitario son las indicadas para satisfacer las necesidades de los estudiantes?	4	4	4	
ubicación de personal competente	13. ¿Considera usted que el personal que atiende la oficina de bienestar universitario posee la experiencia necesaria para brindar un buen servicio?	4	4	4	
cumplimiento de funciones e impacto	14. ¿Considera usted que la oficina de bienestar universitario está actualizado con el conocimiento necesario para resolver las necesidades de los estudiantes.	4	4	4	

Dimensión 4: Control

Definición de la dimensión:

en este proceso se comprueba los objetivos trazados por la organización y comparar con la planificación, su objetivo es determinar la desviación de lo planeado y los resultados que están arrojando e identificar cuáles son los motivos de dicha alteración y poder tomar nuevas acciones. (Mendoza-Fernández y Moreira-Chóez, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Seguimiento de funciones	15. Considera usted que el uso de los tipos de control (previo, simultáneo y posterior) permitiría comparar los resultados planificados con los obtenidos dentro de la oficina de bienestar universitario ?	4	4	4	
Direccionamiento de la oficina	16. ¿Se aplica algún tipo de control dentro de las actividades de la oficina de bienestar universitario que permita el logro de los	4	4	4	

	objetivos organizacionales?				
	17. ¿Considera usted que la oficina de bienestar universitario ha articulado las actividades que realiza con otras áreas o programas de la universidad?	4	4	4	
	18. ¿Conoce usted los niveles de autoridad de oficina de bienestar universitario?	4	4	4	
cumplimiento de funciones e impacto	19. ¿Considera usted conocer las funciones que tiene la oficina de bienestar universitario a través de sus 5 unidades?	4	4	4	
ubicación de personal competente	20. ¿Considera usted que el personal que atiende en la oficina de bienestar universitario satisface tus expectativas en los servicios que brinda?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): el instrumento es pertinente para su aplicación.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra.: Julia Rosario Vales Gonzales

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Julia Rosario Vales Gonzales
Doctora en Gestión pública y gobernabilidad
DNI N° 10054909

23 de mayo del 2023

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión. _____4_____

Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción del usuario

Definición de la variable:

La satisfacción es la razón que satisface un reclamo, emoción o razón contraria, esta debe ser medida para poder ser valorada con información obtenida de un proceso a y determinar la satisfacción o insatisfacción del usuario desde su propia perspectiva.(Calva, 2020).

Dimensión 1: Percepción

Definición de la dimensión:

Es el desarrollo en la que el sujeto organiza e interpreta la sensación de sus sentidos con la finalidad de darle una certeza de lo que ocurre alrededor suyo, en el ambiente laboral son diversos factores que contribuyen a percibir sobre cómo se desempeñan, o se comportan los demás, el juicio de valor es más exhaustivo con el personal que recién ingresa, muchas veces con resultados relevantes para la empresa (Robbins y Judge, 2009).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Difusión de los Servicios que brinda	1. ¿Considera usted que la oficina de bienestar universitario difunde y publicita los servicios que ofrece a los estudiantes?	4	4	4	
Atención oportuna	2. ¿ Considera usted que la atención recibida por la oficina de bienestar universitario es oportuna y respeta los tiempos establecidos?	4	4	4	
	3. ¿Considera usted confiable la atención del personal de la oficina de bienestar universitario en los servicios que ofrece?	4	4	4	
	4. ¿Considera usted que el personal que atiende en la oficina de bienestar universitario ofrecen alternativas de	4	4	4	

	solución cuando se presentan algún obstáculo que pueda impedir la realización de los servicios que ofrecen?				
Condiciones de atención de: Atención en salud, trabajo social, psicológica, alimenticia, transporte, deporte y recreación.	5. ¿Como consideras el cumplimiento de las condiciones apropiadas para el desarrollo de sus actividades en la atención de la unidad de servicios de salud (Medicina general, odontología, enfermería, tóxico, farmacia, rayos X, masoterapia y relajación, servicio de laboratorio) de la oficina de bienestar universitario?	4	4	4	
	6. ¿Como consideras el cumplimiento de las condiciones apropiadas para el desarrollo de sus actividades en la atención de la unidad de servicios de alimentación (desayuno, almuerzo y cena) de la oficina de bienestar universitario?	4	4	4	
	7. ¿Como consideras el cumplimiento de las condiciones apropiadas para el desarrollo de sus actividades en la atención de la unidad de servicios psicológicos (servicio psicológico, servicio psicopedagógico: orientación psicopedagógico y atención a riesgo académico) de la oficina de bienestar universitario?	4	4	4	

	8. ¿Como consideras el cumplimiento de las condiciones apropiadas para el desarrollo de sus actividades en la atención de los servicios de la unidad de trabajo social (bolsa de trabajo, exoneración de pago a los estudiantes de escasos recursos económicos, atención en hospitales, residencia, reembolso económico FOSSE y transporte de la oficina de bienestar universitario?	4	4	4	
	9. ¿Como consideras el cumplimiento de las condiciones apropiadas para el desarrollo de sus actividades en la atención de los servicios de deporte y recreación (deporte, recreación y participación externa) de la oficina de bienestar universitario?	4	4	4	

Dimensión 2: Expectativa

Definición de la dimensión:

es el deseo que tiene el comprador de que tu producto o servicio cumpla con satisfacer su necesidad (Cacciavillani, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Conocer todos los servicios	10. ¿Considera usted que debe saber más sobre los servicios que ofrece la oficina de bienestar universitario a los estudiantes a través de las unidades de salud, trabajo social, psicológico,	4	4	4	

	alimentación , deporte y recreación?				
	11. ¿Se evidencian actualizadas las herramientas virtuales y pagina web que utiliza la oficina de bienestar universitario para difundir los servicios que brinda?	4	4	4	
Atención eficiente cuando lo requieran .	12.-¿Valoras el desarrollo de actividades de la oficina de bienestar universitario que responden a problemáticas externas presentadas por los estudiantes?	4	4	4	
	13. ¿Consideras importante tu participación en los servicios que brinda la oficina de bienestar universitario?	4	4	4	

Dimensión 3: Calidad de servicio

Definición de la dimensión:

Es el resultado de elegir alcances adecuado sobre cosas que den valor, resolver problemas y que satisfagan necesidades del cliente o usuario (Tigani, 2006).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Infraestructura y equipamiento adecuado.	14. ¿Consideras que la oficina de bienestar universitario cuenta con el espacio y equipamiento apropiado para realizar sus actividades?	4	4	4	
Seguimiento a los estudiantes que solicitaron atención	15. ¿Considera usted que la oficina de bienestar universitario se interesa por tener una relación continua o constante con el estudiante?	4	4	4	
Satisfacción por la atención brindada	16. ¿Recomendarías los servicios que ofrece la oficina de bienestar universitario?	4	4	4	
	17. ¿Considera que las actitudes y aptitudes del personal de Bienestar Universitario son las indicadas para	4	4	4	

	brindar un buen servicio?				
	Considera usted que la oficina de Bienestar Universitario ofrece sus servicios de manera equitativa a los estudiantes.	4	4	4	
	¿Consideras que en la atención que brinda la oficina de bienestar universitario se evidencia la mejora continua en sus servicios que ofrece?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): el instrumento es pertinente para su aplicación.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra: Julia Rosario Vales Gonzales DNI: 10054909

23 de mayo del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Dra. Julia Rosario Vales Gonzales
Doctora en Gestión pública y gobernabilidad
DNI N° 10054909

23 de mayo del 2023

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión. 4..

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
VALES GONZALES, JULIA ROSARIO DNI 10054909	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 14/02/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/09/2018 Fecha egreso: 24/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
VALES GONZALES, JULIA ROSARIO DNI 10054909	MAESTRA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA Fecha de diploma: 29/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/01/2007 Fecha egreso: 31/12/2008	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
VALES GONZALES, JULIA ROSARIO DNI 10054909	GRADO ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 05/06/00 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
VALES GONZALES, JULIA ROSARIO DNI 10054909	LICENCIADO EN EDUCACION ESPECIALIDAD: TECNOLOGIA DEL VESTIDO Fecha de diploma: 19/03/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento :”Gestión administrativa”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea valido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando el que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Camila Alberta Rivera Lopez
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	
DNI:	07663528
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Instrumento de medida para variable 01
Autor:	Pilar Mitma Mamani
Objetivo:	Identificar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la oficina de bienestar Universitario de una Universidad Publica, 2023
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Universidad Nacional de Educación
Dimensiones:	4
Confiabilidad:	
Escala:	Likert
Niveles o rango:	Bajo, Medio, Alto
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	25 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir las variable gestión administrativa y satisfacción del usuario elaborado por Pilar Mitma Mamani en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión administrativa

Definición de la variable:

Es el conjunto de procesos que dirige de forma ordenada y consecutiva a las funciones que se realizan en las organizaciones, mediante el trabajo planificado, organizado, controlado y dirigido por los directivos quienes tienen la responsabilidad de llevar al éxito a la empresa. (Mendoza-Fernández y Moreira-Chóez, 2021).

Dimensión 1: Planeación

Definición de la dimensión:

es la función que da inicio el ciclo administrativo, establece objetivos, bases, define estrategias, lineamientos generales que se realizaran para concretar las metas diseñadas. (Mendoza-Fernández y Moreira-Chóez, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Estructura organizativa de la institución	1. ¿Conoce usted la estructura organizativa de la oficina de bienestar universitario?	4	4	4	
Prioriza objetivos y metas de atención	2. ¿Considera que los objetivos de la oficina de bienestar universitario están bien definidos para lograr un mejor servicio?	4	4	4	
cumplimiento de plan de trabajo	3. ¿Conoce usted el reglamento y plan de trabajo actualizado de la oficina de bienestar universitario?	4	4	4	
	4. ¿Considera usted que el personal de la oficina de bienestar universitario tiene conocimiento de los objetivos de desarrollo y metas a ser alcanzados?	4	4	4	
Establece estrategias	5. ¿La oficina de bienestar universitario utiliza las herramientas tecnológicas que le permitan dar a conocer los servicios que brinda a través de sus unidades de salud, trabajo social, Psicológico, alimentario y deporte y recreación?	4	4	4	

Dimensión 2: Organización

Definición de la dimensión:

Es la preparación de la organización para establecer metas establecidas, de cómo distribuir, reunir y coordinar el trabajo de manera eficaz. De igual modo establece línea de mando y responsabilidad. Por otro lado, también dispone del recurso humano y puestos específicos. (Mendoza-Fernández y Moreira-Chóez, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Coordinación de las actividades	6. ¿Considera usted que los planes y proyectos fueron ejecutados según el presupuesto de la oficina de bienestar universitario?	4	4	4	
Designación de personal especializado en las áreas de atención	7. ¿Conoce usted las tareas o actividades de la oficina de bienestar universitario ?	4	4	4	
Liderazgo	8. ¿Los servicios que brinda la oficina de bienestar universitario supera las expectativas de la comunidad universitaria?	4	4	4	
-Delegación de funciones	9. ¿Considera usted que los mecanismos establecidos por la oficina de bienestar universitario se encuentran articulados?	4	4	4	
	10. ¿Considera usted que el personal de la oficina de bienestar universitario está actualizado con el conocimiento necesario para resolver las necesidades de los estudiantes?	4	4	4	

Dimensión 3: Dirección

Definición de la dimensión:

Se refiere a la función direccional de la empresa para seguir los objetivos deseados, traza orientación del personal hacia el fin establecido, conforme se asciende en la organización, el peso de la dirección es mayor, de ahí el papel prevalente del que dirige el rumbo de la empresa, ante ello es importante que el encargado establezca condiciones agradables para su personal, y obtener resultados satisfactorios, competencias como: comunicación, motivación y conducción son elementos que afianzara el liderazgo del administrador (Mendoza-Fernández y Moreira-Chóez, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------

Seguimiento de funciones	11. ¿La oficina de bienestar universitario realiza encuesta para medir el nivel de satisfacción de las actividades que realiza con los estudiantes ?	4	4	4	
Direccionamiento de la oficina	12. ¿Considera usted que las 5 unidades (unidades de salud, trabajo social, Psicológico, alimentario y deporte y recreación) que dependen de la oficina de bienestar universitario son las indicadas para satisfacer las necesidades de los estudiantes?	4	4	4	
ubicación de personal competente	13. ¿Considera usted que el personal que atiende la oficina de bienestar universitario posee la experiencia necesaria para brindar un buen servicio?	4	4	4	
cumplimiento de funciones e impacto	14. ¿Considera usted que la oficina de bienestar universitario está actualizado con el conocimiento necesario para resolver las necesidades de los estudiantes.	4	4	4	

Dimensión 4: Control

Definición de la dimensión:

en este proceso se comprueba los objetivos trazados por la organización y comparar con la planificación, su objetivo es determinar la desviación de lo planeado y los resultados que están arrojando e identificar cuáles son los motivos de dicha alteración y poder tomar nuevas acciones. (Mendoza-Fernández y Moreira-Chóez, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Seguimiento de funciones	15. Considera usted que el uso de los tipos de control (previo, simultáneo y posterior) permitiría comparar los resultados planificados con los obtenidos dentro de la oficina de bienestar universitario ?	4	4	4	
Direccionamiento de la oficina	16. ¿Se aplica algún tipo de control dentro de las actividades de la oficina de bienestar	4	4	4	

	universitario que permita el logro de los objetivos organizacionales?				
	17. ¿Considera usted que la oficina de bienestar universitario ha articulado las actividades que realiza con otras áreas o programas de la universidad?	4	4	4	
	18. ¿Conoce usted los niveles de autoridad de oficina de bienestar universitario?	4	4	4	
cumplimiento de funciones e impacto	19. ¿Considera usted conocer las funciones que tiene la oficina de bienestar universitario a través de sus 5 unidades?	4	4	4	
ubicación de personal competente	20. ¿Considera usted que el personal que atiende en la oficina de bienestar universitario satisface tus expectativas en los servicios que brinda?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): el instrumento es pertinente para su aplicación.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra.: Camila Alberta Rivera Lopez

DNI: 07663528

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



Camila Alberta Rivera Lopez
Doctora en Ciencias de la educación
DNI N° 07663528

23 de mayo del 2023

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión. ____4____

Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción del usuario

Definición de la variable:

La satisfacción es la razón que satisface un reclamo, emoción o razón contraria, esta debe ser medida para poder ser valorada con información obtenida de un proceso a y determinar la satisfacción o insatisfacción del usuario desde su propia perspectiva.(Calva, 2020).

Dimensión 1: Percepción

Definición de la dimensión:

Es el desarrollo en la que el sujeto organiza e interpreta la sensación de sus sentidos con la finalidad de darle una certeza de lo que ocurre alrededor suyo, en el ambiente laboral son diversos factores que contribuyen a percibir sobre cómo se desempeñan, o se comportan los demás, el juicio de valor es más exhaustivo con el personal que recién ingresa, muchas veces con resultados relevantes para la empresa (Robbins y Judge, 2009).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Difusión de los Servicios que brinda	1. ¿Considera usted que la oficina de bienestar universitario difunde y publicita los servicios que ofrece a los estudiantes?	4	4	4	
Atención oportuna	2. ¿ Considera usted que la atención recibida por la oficina de bienestar universitario es oportuna y respeta los tiempos establecidos?	4	4	4	
	3. ¿Considera usted confiable la atención del personal de la oficina de bienestar universitario en los servicios que ofrece?	4	4	4	
	4. ¿Considera usted que el personal que atiende en la oficina de bienestar	4			

	universitario ofrecen alternativas de solución cuando se presentan algún obstáculo que pueda impedir la realización de los servicios que ofrecen?		4	4	
Condiciones de atención de: Atención en salud, trabajo social, psicológica, alimenticia, transporte, deporte y recreación.	5. ¿Como consideras el cumplimiento de las condiciones apropiadas para el desarrollo de sus actividades en la atención de la unidad de servicios de salud (Medicina general, odontología, enfermería, tóxico, farmacia, rayos X, masoterapia y relajación, servicio de laboratorio) de la oficina de bienestar universitario?	4	4	4	
	6. ¿Como consideras el cumplimiento de las condiciones apropiadas para el desarrollo de sus actividades en la atención de la unidad de servicios de alimentación (desayuno, almuerzo y cena) de la oficina de bienestar universitario?	4	4	4	
	7. ¿Como consideras el cumplimiento de las condiciones apropiadas para el desarrollo de sus actividades en la atención de la unidad de servicios psicológicos (servicio psicológico, servicio psicopedagógico: orientación psicopedagógico y atención a riesgo académico) de la	4	4	4	

	oficina de bienestar universitario?				
	8. ¿Como consideras el cumplimiento de las condiciones apropiadas para el desarrollo de sus actividades en la atención de los servicios de la unidad de trabajo social (bolsa de trabajo, exoneración de pago a los estudiantes de escasos recursos económicos, atención en hospitales, residencia, reembolso económico FOSSE y transporte de la oficina de bienestar universitario?	4	4	4	
	9. ¿Como consideras el cumplimiento de las condiciones apropiadas para el desarrollo de sus actividades en la atención de los servicios de deporte y recreación (deporte, recreación y participación externa) de la oficina de bienestar universitario?	4	4	4	

Dimensión 2: Expectativa

Definición de la dimensión:

es el deseo que tiene el comprador de que tu producto o servicio cumpla con satisfacer su necesidad (Cacciavillani, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Conocer todos los servicios	10. ¿Considera usted que debe saber más sobre los servicios que ofrece la oficina de bienestar universitario a los	4	4	4	

	estudiantes a través de las unidades de salud, trabajo social, psicológico, alimentación, deporte y recreación?				
	11. ¿Se evidencian actualizadas las herramientas virtuales y pagina web que utiliza la oficina de bienestar universitario para difundir los servicios que brinda?	4	4	4	
Atención eficiente cuando lo requieran .	12.-¿Valoras el desarrollo de actividades de la oficina de bienestar universitario que responden a problemáticas externas presentadas por los estudiantes?	4	4	4	
	13. ¿Consideras importante tu participación en los servicios que brinda la oficina de bienestar universitario?	4	4	4	

Dimensión 3: Calidad de servicio

Definición de la dimensión:

Es el resultado de elegir alcances adecuado sobre cosas que den valor, resolver problemas y que satisfagan necesidades del cliente o usuario (Tigani, 2006).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Infraestructura y equipamiento adecuado.	14. ¿Consideras que la oficina de bienestar universitario cuenta con el espacio y equipamiento apropiado para realizar sus actividades?	4	4	4	
Seguimiento a los estudiantes que solicitaron atención	15. ¿Considera usted que la oficina de bienestar universitario se interesa por tener una relación continua o constante con el estudiante?	4	4	4	
Satisfacción por la atención brindada	16. ¿Recomendarías los servicios que ofrece la oficina de bienestar universitario?	4	4	4	
	17. ¿Considera que las actitudes y aptitudes del personal de Bienestar Universitario son las	4	4	4	

	indicadas para brindar un buen servicio?				
	Considera usted que la oficina de Bienestar Universitario ofrece sus servicios de manera equitativa a los estudiantes.	4	4	4	
	¿Consideras que en la atención que brinda la oficina de bienestar universitario se evidencia la mejora continua en sus servicios que ofrece?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): el instrumento es pertinente para su aplicación.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra.: Camila Alberta Rivera Lopez

DNI: 07663528

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



Camila Alberta Rivera Lopez
Doctora en Ciencias de la educación
DNI N° 07663528

23 de mayo del 2023

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión, ____4____

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
RIVERA LOPEZ, CAMILA ALBERTA DNI 07663528	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION <i>Fecha de diploma: 12/07/17</i> Modalidad de estudios: PRESENCIAL <i>Fecha matrícula: 21/08/2007</i> <i>Fecha egreso: 05/09/2010</i>	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
RIVERA LOPEZ, CAMILA ALBERTA DNI 07663528	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION ARTES INDUSTRIALES <i>Fecha de diploma: 18/03/1999</i> Modalidad de estudios: - <i>Fecha matrícula: Sin información (***)</i> <i>Fecha egreso: Sin información (***)</i>	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
RIVERA LOPEZ, CAMILA ALBERTA DNI 07663528	LICENCIADO EN EDUCACION ARTES INDUSTRIALES <i>Fecha de diploma: 07/03/2000</i> Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
RIVERA LOPEZ, CAMILA ALBERTA DNI 07663528	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCIÓN EN EDUCACION TECNOLOGICA <i>Fecha de diploma: 31/05/2012</i> Modalidad de estudios: - <i>Fecha matrícula: Sin información (***)</i> <i>Fecha egreso: Sin información (***)</i>	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir las variable gestión administrativa y satisfacción del usuario elaborado por Pilar Mitma Mamani en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión administrativa

Definición de la variable:

Es el conjunto de procesos que dirige de forma ordenada y consecutiva a las funciones que se realizan en las organizaciones, mediante el trabajo planificado, organizado, controlado y dirigido por los directivos quienes tienen la responsabilidad de llevar al éxito a la empresa. (Mendoza-Fernández y Moreira-Chóez, 2021).

Dimensión 1: Planeación

Definición de la dimensión:

es la función que da inicio el ciclo administrativo, establece objetivos, bases, define estrategias, lineamientos generales que se realizaran para concretar las metas diseñadas. (Mendoza-Fernández y Moreira-Chóez, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Estructura organizativa de la institución	1. ¿Conoce usted la estructura organizativa de la oficina de bienestar universitario?	4	4	4	
Prioriza objetivos y metas de atención	2. ¿Considera que los objetivos de la oficina de bienestar universitario están bien definidos para lograr un mejor servicio?	4	4	4	
cumplimiento de plan de trabajo	3. ¿Conoce usted el reglamento y plan de trabajo actualizado de la oficina de bienestar universitario?	4	4	4	
	4. ¿Considera usted que el personal de la oficina de bienestar universitario tiene conocimiento de los objetivos de desarrollo y metas a ser alcanzados?	4	4	4	
Establece estrategias	5. ¿La oficina de bienestar universitario utiliza las herramientas tecnológicas que le permitan dar a conocer los servicios que brinda a través de sus unidades de salud, trabajo social, Psicológico, alimentario y deporte y recreación?	4	4	4	

Dimensión 2: Organización

Definición de la dimensión:

Es la preparación de la organización para establecer metas establecidas, de cómo distribuir, reunir y coordinar el trabajo de manera eficaz. De igual modo establece línea de mando y responsabilidad. Por otro lado, también dispone del recurso humano y puestos específicos. (Mendoza-Fernández y Moreira-Chóez, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Coordinación de las actividades	6. ¿Considera usted que los planes y proyectos fueron ejecutados según el presupuesto de la oficina de bienestar universitario?	4	4	4	
Designación de personal especializado en las áreas de atención	7. ¿Conoce usted las tareas o actividades de la oficina de bienestar universitario ?	4	4	4	
Liderazgo	8. ¿Los servicios que brinda la oficina de bienestar universitario supera las expectativas de la comunidad universitaria?	4	4	4	
-Delegación de funciones	9. ¿Considera usted que los mecanismos establecidos por la oficina de bienestar universitario se encuentran articulados?	4	4	4	
	10. ¿Considera usted que el personal de la oficina de bienestar universitario está actualizado con el conocimiento necesario para resolver las necesidades de los estudiantes?	4	4	4	

Dimensión 3: Dirección

Definición de la dimensión:

Se refiere a la función direccional de la empresa para seguir los objetivos deseados, traza orientación del personal hacia el fin establecido, conforme se asciende en la organización, el peso de la dirección es mayor, de ahí el papel prevalente del que dirige el rumbo de la empresa, ante ello es importante que el encargado establezca condiciones agradables para su personal, y obtener resultados satisfactorios,

competencias como: comunicación, motivación y conducción son elementos que afianzara el liderazgo del administrador (Mendoza-Fernández y Moreira-Chóez, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Seguimiento de funciones	11. ¿La oficina de bienestar universitario realiza encuesta para medir el nivel de satisfacción de las actividades que realiza con los estudiantes ?	4	4	4	
Direccionamiento de la oficina	12. ¿Considera usted que las 5 unidades (unidades de salud, trabajo social, Psicológico, alimentario y deporte y recreación) que dependen de la oficina de bienestar universitario son las indicadas para satisfacer las necesidades de los estudiantes?	4	4	4	
ubicación de personal competente	13. ¿Considera usted que el personal que atiende la oficina de bienestar universitario posee la experiencia necesaria para brindar un buen servicio?	4	4	4	
cumplimiento de funciones e impacto	14. ¿Considera usted que la oficina de bienestar universitario está actualizado con el conocimiento necesario para resolver las necesidades de los estudiantes.	4	4	4	

Dimensión 4: Control

Definición de la dimensión:

en este proceso se comprueba los objetivos trazados por la organización y comparar con la planificación, su objetivo es determinar la desviación de lo planeado y los resultados que están arrojando e identificar cuáles son los motivos de dicha alteración y poder tomar nuevas acciones. (Mendoza-Fernández y Moreira-Chóez, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Seguimiento de funciones	15. Considera usted que el uso de los tipos de control (previo, simultáneo y posterior) permitiría comparar los resultados planificados con los obtenidos dentro de la oficina de bienestar universitario ?	4	4	4	
Direccionamiento de la oficina	16. ¿Se aplica algún tipo de control dentro de las actividades de la oficina de bienestar universitario que permita el logro de los objetivos organizacionales?	4	4	4	
	17. ¿Considera usted que la oficina de bienestar universitario ha articulado las actividades que realiza con otras áreas o programas de la universidad?	4	4	4	
	18. ¿Conoce usted los niveles de autoridad de oficina de bienestar universitario?	4	4	4	
cumplimiento de funciones e impacto	19. ¿Considera usted conocer las funciones que tiene la oficina de bienestar universitario a través de sus 5 unidades?	4	4	4	
ubicación de personal competente	20. ¿Considera usted que el personal que atiende en la oficina de bienestar universitario satisface tus expectativas en los servicios que brinda?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia, es aplicable el instrumento.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr: Emigdio Melquiades Zavaleta Cabrera

DNI: 43320181

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



Emigdio Melquiades Zavaleta Cabrera
Doctor en Gestión pública y gobernabilidad
DNI N° 43320181

23 de mayo del 2023

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión. _____4_____

Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción del usuario

Definición de la variable:

La satisfacción es la razón que satisface un reclamo, emoción o razón contraria, esta debe ser medida para poder ser valorada con información obtenida de un proceso a y determinar la satisfacción o insatisfacción del usuario desde su propia perspectiva.(Calva, 2020).

Dimensión 1: Percepción

Definición de la dimensión:

Es el desarrollo en la que el sujeto organiza e interpreta la sensación de sus sentidos con la finalidad de darle una certeza de lo que ocurre alrededor suyo, en el ambiente laboral son diversos factores que contribuyen a percibir sobre cómo se desempeñan, o se comportan los demás, el juicio de valor es más exhaustivo con el personal que recién ingresa, muchas veces con resultados relevantes para la empresa (Robbins y Judge, 2009).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Difusión de los Servicios que brinda	1. ¿Considera usted que la oficina de bienestar universitario difunde y publicita los servicios que ofrece a los estudiantes?	4	4	4	
Atención oportuna	2. ¿ Considera usted que la atención recibida por la oficina de bienestar universitario es oportuna y respeta los tiempos establecidos?	4	4	4	
	3. ¿Considera usted confiable la atención del personal de la oficina de bienestar universitario en los	4	4	4	

	servicios que ofrece?				
	4. ¿Considera usted que el personal que atiende en la oficina de bienestar universitario ofrecen alternativas de solución cuando se presentan algún obstáculo que pueda impedir la realización de los servicios que ofrecen?	4	4	4	
Condiciones de atención de: Atención en salud, trabajo social, psicológica, alimenticia, transporte, deporte y recreación.	5. ¿Como consideras el cumplimiento de las condiciones apropiadas para el desarrollo de sus actividades en la atención de la unidad de servicios de salud (Medicina general, odontología, enfermería, tópico, farmacia, rayos X, masoterapia y relajación, servicio de laboratorio) de la oficina de bienestar universitario?	4	4	4	
	6. ¿Como consideras el cumplimiento de las condiciones apropiadas para el desarrollo de sus actividades en la atención de la unidad de servicios de alimentación (desayuno, almuerzo y cena) de la oficina de bienestar universitario?	4	4	4	

	<p>7. ¿Como consideras el cumplimiento de las condiciones apropiadas para el desarrollo de sus actividades en la atención de la unidad de servicios psicológicos (servicio psicológico, servicio psicopedagógico: orientación psicopedagógico y atención a riesgo académico) de la oficina de bienestar universitario?</p>	4	4	4	
	<p>8. ¿Como consideras el cumplimiento de las condiciones apropiadas para el desarrollo de sus actividades en la atención de los servicios de la unidad de trabajo social (bolsa de trabajo, exoneración de pago a los estudiantes de escasos recursos económicos, atención en hospitales, residencia, reembolso económico FOSSE y transporte de la oficina de bienestar universitario)?</p>	4	4	4	
	<p>9. ¿Como consideras el cumplimiento de las condiciones apropiadas para el desarrollo de sus actividades en la atención de los servicios de deporte</p>	4	4	4	

	y recreación (deporte, recreación y participación externa) de la oficina de bienestar universitario?				
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

Dimensión 2: Expectativa

Definición de la dimensión:

es el deseo que tiene el comprador de que tu producto o servicio cumpla con satisfacer su necesidad (Cacciavillani, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Conocer todos los servicios	10. ¿Considera usted que debe saber más sobre los servicios que ofrece la oficina de bienestar universitario a los estudiantes a través de las unidades de salud, trabajo social, psicológico, alimentación, deporte y recreación?	4	4	4	
	11. ¿Se evidencian actualizadas las herramientas virtuales y página web que utiliza la oficina de bienestar universitario para difundir los servicios que brinda?	4	4	4	
Atención eficiente cuando lo requieran.	12.-¿Valoras el desarrollo de actividades de la oficina de bienestar universitario que responden a problemáticas externas presentadas por los estudiantes?	4	4	4	
	13. ¿Consideras importante tu participación en los servicios que brinda la oficina de bienestar universitario?	4	4	4	

Dimensión 3: Calidad de servicio

Definición de la dimensión:

Es el resultado de elegir alcances adecuado sobre cosas que den valor, resolver problemas y que satisfagan necesidades del cliente o usuario (Tigani, 2006).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Sugerencias
Infraestructura y equipamiento adecuado.	14. ¿Consideras que la oficina de bienestar universitario cuenta con el espacio y equipamiento apropiado para realizar sus actividades?	4	4	4	
Seguimiento a los estudiantes que solicitaron atención	15. ¿Considera usted que la oficina de bienestar universitario se interesa por tener una relación continua o constante con el estudiante?	4	4	4	
Satisfacción por la atención brindada	16. ¿Recomendarías los servicios que ofrece la oficina de bienestar universitario?	4	4	4	
	17. ¿Considera que las actitudes y aptitudes del personal de Bienestar Universitario son las indicadas para brindar un buen servicio?	4	4	4	
	Considera usted que la oficina de Bienestar Universitario ofrece sus servicios de manera equitativa a los estudiantes.	4	4	4	
	¿Consideras que en la atención que brinda la oficina de bienestar universitario se evidencia la mejora continua en sus servicios que ofrece?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia, es aplicable el instrumento.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Emigdio Melquiades Zavaleta Cabrera

DNI: 43320181

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



Emigdio Melquiades Zavaleta Cabrera
Doctor en Gestión pública y gobernabilidad
DNI N° 43320181

23 de mayo del 2023

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión. _____ 4 _____



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ZAVALETA CABRERA, EMIGDIO MELQUIADES DNI 43320181	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 10/11/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/08/2018 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
ZAVALETA CABRERA, EMIGDIO MELQUIADES DNI 43320181	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 29/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 10/10/2015 Fecha egreso: 19/08/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
ZAVALETA CABRERA, EMIGDIO MELQUIADES DNI 43320181	TÍTULO DE INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 14/10/1986 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
ZAVALETA CABRERA, EMIGDIO MELQUIADES DNI 43320181	BACHILLER EN INGENIERÍA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 16/09/1983 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU

Anexo 6.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión administrativa y satisfacción del usuario de la oficina de bienestar universitario de una universidad pública, 2023 AUTOR: PILAR MITMA MAMANI						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>General: ¿Como la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del usuario de la oficina de bienestar universitario de una universidad pública, 2023?</p> <p>Específicas 1. ¿Cuál es la relación de la planeación con la satisfacción del usuario de la oficina de bienestar Universitario de una Universidad Publica, 2023?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación de la organización con la satisfacción del usuario de la oficina de bienestar Universitario de una Universidad Publica, 2023?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación de la dirección con la satisfacción del usuario de la oficina de bienestar Universitario</p>	<p>General: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la oficina de bienestar Universitario de una Universidad Publica, 2023</p> <p>Específicas 1. Identificar la relación de la planeación con la satisfacción del usuario de la oficina de bienestar Universitario de una Universidad Publica, 2023</p> <p>2. Identificar la relación de la organización con la satisfacción del usuario de la oficina de bienestar Universitario de una Universidad Publica, 2023</p> <p>3. Identificar la relación de la dirección con la satisfacción del usuario de la oficina de bienestar Universitario</p>	<p>General: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la OBU de una Universidad Publica,2023</p> <p>Específicas 1. La planeación se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la OBU de una Universidad Publica,2023.</p> <p>2. La organización se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la OBU de una Universidad Publica,2023.</p> <p>3. La dirección se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la OBU de</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa Es el conjunto de procesos que dirige de forma ordenada y consecutiva a las funciones que se realizan en las organizaciones, mediante el trabajo planificado, organizado, controlado y dirigido por los directivos quienes tienen la responsabilidad de llevar al éxito a la empresa. (Mendoza-Fernández y Moreira-Chóez, 2021).</p>			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos
			D1: Planeación	-Estructura organizativa de la institución -Prioriza objetivos y metas de atención -Establece estrategias -cumplimiento de plan de trabajo .	1-5	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
			D2: organización	- Coordinación de las actividades -Designación de personal especializado en las áreas de atención -Liderazgo -Delegación de funciones	6-11	
D3: Dirección	-Seguimiento de funciones - Direccionamiento de la oficina -ubicación de personal competente -cumplimiento de funciones e impacto	12-15				

<p>de una Universidad Publica, 2023? 4. ¿Cuál es la relación del control con la satisfacción del usuario de la oficina de bienestar Universitario de una Universidad Publica, 2023?</p>	<p>de una Universidad Publica, 2023 4. Determinar la relación del control con la satisfacción del usuario de la oficina de bienestar Universitario de una Universidad Publica, 2023</p>	<p>una Universidad Publica,2023. 4. El control se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la OBU de una Universidad Publica,2023.</p>	<p>D4: Control</p>	<p>-Estándares de calidad -Corregir errores -Agregar estrategias de cumplimiento de objetivos y metas.</p>	<p>16-20</p>													
<p align="center">Variable 2: Satisfacción del usuario La satisfacción es la razón que satisface un reclamo, emoción o razón contraria, esta debe ser medida para poder ser valorada con información obtenida de un proceso a y determinar la satisfacción o insatisfacción del usuario desde su propia perspectiva.(Calva, 2020).</p>																		
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1115 646 1346 976"> <p>D1: Percepción de la oficina de bienestar universitario</p> </td> <td data-bbox="1346 646 1650 976"> <p>-Difusión de los Servicios que brinda - Atención oportuna - Condiciones de atención en salud, trabajo social, psicológica, alimenticia, transporte, deporte y recreación.</p> </td> <td data-bbox="1650 646 1776 976"> <p>1-9</p> </td> <td data-bbox="1776 646 1967 976"> <p>1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1115 976 1346 1138"> <p>D2: Expectativa</p> </td> <td data-bbox="1346 976 1650 1138"> <p>-Conocer todos los servicios - Atención eficiente cuando lo requieren .</p> </td> <td data-bbox="1650 976 1776 1138"> <p>10 al 13</p> </td> <td data-bbox="1776 976 1967 1138"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1115 1138 1346 1339"> <p>D3: Calidad de servicio</p> </td> <td data-bbox="1346 1138 1650 1339"> <p>-mejora continua -infraestructura y equipamiento adecuado. - seguimiento a los estudiantes que solicitaron atención.</p> </td> <td data-bbox="1650 1138 1776 1339"> <p>14 al 19</p> </td> <td data-bbox="1776 1138 1967 1339"></td> </tr> </table>							<p>D1: Percepción de la oficina de bienestar universitario</p>	<p>-Difusión de los Servicios que brinda - Atención oportuna - Condiciones de atención en salud, trabajo social, psicológica, alimenticia, transporte, deporte y recreación.</p>	<p>1-9</p>	<p>1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo</p>	<p>D2: Expectativa</p>	<p>-Conocer todos los servicios - Atención eficiente cuando lo requieren .</p>	<p>10 al 13</p>		<p>D3: Calidad de servicio</p>	<p>-mejora continua -infraestructura y equipamiento adecuado. - seguimiento a los estudiantes que solicitaron atención.</p>	<p>14 al 19</p>	
<p>D1: Percepción de la oficina de bienestar universitario</p>	<p>-Difusión de los Servicios que brinda - Atención oportuna - Condiciones de atención en salud, trabajo social, psicológica, alimenticia, transporte, deporte y recreación.</p>	<p>1-9</p>	<p>1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo</p>															
<p>D2: Expectativa</p>	<p>-Conocer todos los servicios - Atención eficiente cuando lo requieren .</p>	<p>10 al 13</p>																
<p>D3: Calidad de servicio</p>	<p>-mejora continua -infraestructura y equipamiento adecuado. - seguimiento a los estudiantes que solicitaron atención.</p>	<p>14 al 19</p>																

				Satisfacción por la atención brindada		
--	--	--	--	---------------------------------------	--	--

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial
<p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, correlacional causal, transeccional</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p>	<p>Población: 7274 estudiantes de pregrado de la UNE</p> <p>Muestra: 365 estudiantes de pregrado</p> <p>Muestreo: aleatorio estratificado</p>	<p>De la V1: Gestión empresarial</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario Nro. Ítems: 20</p> <p>De la V2: Satisfacción del usuario</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario Nro. Ítems: 19</p>	<p>Descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo con los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias.</p> <p>Inferencial: Uso del programa SPSS para describir tablas y figuras y contrastar las hipótesis. Prueba de Rho de Spearman</p>

Anexo 7.

Confiabilidad

Variable 1: Gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<u>0,965</u>	<u>20</u>

Se observa en la tabla correspondiente a la variable1 que el coeficiente alfa de Cronbach = 0,965, en consecuencia es de excelente confiabilidad.

Variable 2 : Satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<u>0,983</u>	<u>19</u>

Se observa en la tabla correspondiente a la variable1 que el coeficiente alfa de Cronbach = 0,983, por lo tanto es de excelente confiabilidad.

Anexo 8.

Prueba de normalidad

1. Planteamiento de la hipótesis de normalidad

Ho: Los datos siguen una distribución normal

Ha: Los datos no siguen una distribución normal

2. Nivel de significación

Alfa= 0,05= 5%

3. Prueba estadística

Prueba de normalidad con el estadístico: Kolmogorov-Smirnov, porque la muestra es mayor que 50.

4. Criterio de decisión

Si: el p valor(sig) es mayor o igual que 0,05; entonces no se rechaza H0

Si: el p valor(sig) es menor que 0,05; entonces se rechaza Ho

5. Cálculo de la prueba

Pruebas de normalidad			
Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
	o		
Gestión administrativa	0,063	365	0,001
Satisfacción del usuario	0,089	365	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

6. Conclusiones

Como el P valor(sig) = 0,001 para la variable V1 es menor que el nivel de significación 0,05, entonces se rechaza la Ho. En consecuencia: Los datos no siguen una distribución normal; por lo tanto, para la prueba de hipótesis se utilizará, la estadística no paramétrica rho de Spearman.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CUEVA RODRIGUEZ MEDALI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción del usuario de la oficina de bienestar universitario de una universidad pública, 2023", cuyo autor es MITMA MAMANI PILAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CUEVA RODRIGUEZ MEDALI DNI: 46196989 ORCID: 0000-0002-1301-5477	Firmado electrónicamente por: MCUEVARO el 09- 08-2023 10:54:34

Código documento Trilce: TRI - 0624642