

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALIDIZÁN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



DESEMPEÑO Y COBERTURA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS INTERNOS EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y
DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO DE SISTEMAS

TESISTA:

Bach. IRVING RAYMUNDEZ ESPINOZA

ASESOR :

MG. LUIS MEZA ORDOÑEZ

HUÁNUCO – PERÚ

2021

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, llena siempre mi vida y a mi madre Ruth Lidia Espinoza Claudio por su amor.

Mi profundo agradecimiento a mis maestros y personal que hacen la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, por confiar en mi persona, y permitir realizar todo la investigación dentro de su establecimiento.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo dediqué principalmente a Dios, por ser la fuerza e inspiración para continuar en el proceso de obtener el título deseado.

A mi familia, por su incondicional amor, trabajo y sacrificio por apoyarme siempre estar ahí, a lo largo de todos estos años, es por ustedes que he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Es un orgullo y el privilegio haber sido su hijo, son la mejor familia.

A toda la comunidad que nos han apoyado para realizar este proyecto y lograr éxito en especial a los que nos compartieron sus conocimientos para lograr este objetivo.

RESUMEN

La presente tesis con título “DESEMPEÑO Y COBERTURA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021”. Se planteó como principal objetivo de evaluar la de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las TIC en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

En cuanto a la realidad del contexto actual de las administraciones públicas, tales son los casos de las universidades públicas y el avance vertiginoso de los avances tecnológicos, sin Internet no podrían funcionar. De hecho, cada vez que se tiene interferencias del servicio de Internet, la administración pública de las universidades se paraliza. Es necesario Internet para las comunicaciones entre la administración (usuarios internos que forman parte de la universidad) y los docentes, personal administrativo, alumnos y usuarios externos (usuarios externos quienes demandan los servicios de la universidad), pero también para consultar los datos por la red, rellenar impresos, convocar reuniones, labores académicas, redactar proyectos o emitir resoluciones, etc. En fin, es imprescindible para todas las redes de comunicación, incluyendo las telefónicas.

En tal sentido, tomando como referencia al contexto anterior, el actual trabajo de investigación se plantea como objetivo general evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021. En búsqueda de las respuestas a la pregunta de investigación planteada ¿Cuál es nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO 2021?

Para este estudio de trabajo de investigación, la Población está constituida por tres sectores (Docentes, Personal Administrativo y Alumnos) que en su conjunto la constituyen los usuarios internos de la FIIS UNHEVAL 2021, haciendo un total de 783 usuarios internos, y la muestra de estudio del proyecto de investigación comprende a 72 usuarios internos de la FIIS UNHEVAL 2021; muestra probabilística obtenida mediante el muestreo estratificado.

En general se concluyó la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, correspondiente al 2021;

para ello se realizó el análisis de los sistemas de información, las redes y conectividad y el parque informático que en la actualidad está a disposición del Personal Administrativo y Docente y los Alumnos de la facultad, mediante la evaluación de manera individual a través de estos indicadores de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las TIC; obteniendo como resultado según la prueba estadística Chi – Cuadrado, existe un nivel negativo en la satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las TIC en la FIIS UNHEVAL. La decisión anterior revela que, el desempeño y cobertura de las TIC de la FIIS UNHEVAL no está en sintonía con la demanda de los Docentes, Personal Administrativo y Alumnos; siendo estos sectores usuarios internos que sus demandas y expectativas en cuanto a sistemas de información, redes y conectividad y el parque informático, no son atendidas por parte de la facultad pese a que se entiende que la facultad la constituye la escuela profesional de ingeniería de sistemas. Se sobreentiende que las TICs de esta escuela tiene que tener un desempeño y cobertura acorde a las demandas y expectativas de sus usuarios internos.

Y se recomienda, para revertir la existencia de un nivel negativo en la satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las TIC en la FIIS UNHEVAL, lo primero que se tiene que realizar es la recopilación de las demandas de los usuarios internos, entre ellos de Docentes, Personal Administrativo y Alumnos, respecto a los sistemas de

información y de comunicación; demandas y expectativas en cuanto a sistemas de información, redes y conectividad y el parque informático. En función de las demandas y expectativas formular los requerimientos de mantenimiento preventivo y correctivo, reposición y/o implementación, este último la facultad lo requiere con urgencia.

PALABRAS CLAVE: DESEMPEÑO Y COBERTURA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (SISTEMAS DE INFORMACIÓN, REDES Y CONECTIVIDAD Y PARQUE INFORMÁTICO) Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS.

ABSTRACT

This thesis entitled "PERFORMANCE AND COVERAGE OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES AND THE SATISFACTION OF INTERNAL USERS IN THE FACULTY OF INDUSTRIAL AND SYSTEMS ENGINEERING OF UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021". The main objective was to evaluate the satisfaction of internal users regarding the performance and coverage of ICT in the FACULTY OF INDUSTRIAL AND SYSTEMS ENGINEERING OF UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

As for the reality of the current context of public administrations, such are the cases of public universities and the vertiginous advance of technological advances, without the Internet they could not function. In fact, every time there is interference with the Internet service, the public administration of the universities is paralyzed. Internet is necessary for communications between the administration (internal users who are part of the university) and teachers, administrative staff, students and external users (external users who demand university services), but also to consult the data by the network, fill out forms, convene meetings, academic work, draft projects or issue resolutions, etc. In short, it is essential for all communication networks, including telephone networks.

In this sense, taking as reference the previous context, the current research work has as a general objective to evaluate the level of satisfaction of internal users regarding the performance and coverage of information and communication technologies in the FACULTY OF INDUSTRIAL ENGINEERING AND DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021. In search of answers to the research question posed: What is the level of satisfaction of internal users regarding the performance and coverage of information and communication technologies in the FACULTY OF INDUSTRIAL ENGINEERING AND OF UNHEVAL SYSTEMS, HUÁNUCO 2021?

For this research work study, the Population is made up of three sectors (Teachers, Administrative Staff and Students) that together are made up of the internal users of the FIIS UNHEVAL 2021, making a total of 783 internal users, and the sample of study of the research project includes 72 internal users of the FIIS UNHEVAL 2021; probabilistic sample obtained through stratified sampling.

In general, the evaluation of the level of satisfaction of internal users regarding the performance and coverage of information and communication technologies in the FACULTY OF INDUSTRIAL AND SYSTEMS ENGINEERING OF UNHEVAL, HUÁNUCO, corresponding to 2021, was concluded;

For this, the analysis of the information systems, the networks and connectivity and the computer park that is currently available to the Administrative and Teaching Staff and

the Students of the faculty was carried out, through the evaluation individually through these indicators. satisfaction of internal users regarding the performance and coverage of ICTs; obtaining as a result according to the Chi-Square statistical test, there is a negative level in the satisfaction of internal users regarding the performance and coverage of ICT in FIIS UNHEVAL. The previous decision reflects that the performance and ICT coverage of FIIS UNHEVAL is not in tune with the demand of the Teachers, Administrative Staff and Students; being these sectors internal users that their demands and expectations regarding information systems, networks and connectivity and the computer park, are not attended by the faculty despite the fact that it is understood that the faculty is constituted by the professional school of systems engineering . It is understood that the ICTs of this school have to have a performance and coverage according to the demands and expectations of its internal users.

And it is recommended, to reverse the existence of a negative level in the satisfaction of internal users regarding the performance and coverage of ICT in the FIIS UNHEVAL, the first thing that has to be done is the compilation of the demands of internal users, including Teachers, Administrative Staff and Students, regarding the systems of

information and communication; demands and expectations regarding information systems, networks and connectivity and the computer park. Depending on the demands and exceptions, formulate the requirements for preventive and corrective maintenance, replacement and/or implementation, the latter being urgently required by the faculty.

KEY WORDS: PERFORMANCE AND COVERAGE OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES (INFORMATION SYSTEMS, NETWORKS AND CONNECTIVITY AND COMPUTER PARK) AND THE SATISFACTION OF INTERNAL USERS.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Usuarios internos de la FIIS, UNHEVAL, Huánuco, 2021	59
Tabla 2: Usuarios internos de la FIIS, UNHEVAL, Huánuco, 2021	59
Tabla 3: <i>MÉTODO DEL MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO CON AFIJACIÓN PROPORCIONAL</i>	60
Tabla 4: Sistemas de información especializados de la FIIS UNHEVAL	63
Tabla 5: Sistemas de información de oficina de la FIIS UNHEVAL	64
Tabla 6: Sistemas de información de enseñanza-aprendizaje de la FIIS UNHEVAL....	65
Tabla 7: Modelo de arquitectura de las redes y conectividad FIIS-UNHEVAL.....	66
Tabla 8: TABLA DE RESUMEN	72
Tabla 9: EQUIPOS DE CÓMPUTO LABORATORIO DE PROCESOS	79
Tabla 10: EQUIPOS DE CÓMPUTO LABORATORIO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE	80
Tabla 11: EQUIPOS DE CÓMPUTO LABORATORIO REDES Y TELECOMUNICACIONES	80
Tabla 12: EQUIPOS DE CÓMPUTO LABORATORIO 303.....	81
Tabla 13: EQUIPOS DE CÓMPUTO LABORATORIO 402.....	82
Tabla 14: EQUIPOS DE CÓMPUTO LABORATORIO 405.....	83
Tabla 15: EQUIPOS DE CÓMPUTO LABORATORIO 408.....	83
Tabla 16: EQUIPOS DE CÓMPUTO AULAS DE CLASE	84
Tabla 17: EQUIPOS DE CÓMPUTO AULAS SALA DE DOCENTES ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS.....	85
Tabla 18: EQUIPOS DE CÓMPUTO SALA DE DOCENTES ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE INDUSTRIAL.....	86
Tabla 19: EQUIPOS DE PROYECCIÓN	86
Tabla 20: EQUIPOS DE PROYECCIÓN	87
Tabla 21: EQUIPOS DE CÓMPUTO OFICINA DE DECANATO.....	87
Tabla 22: EQUIPOS DE IMPRESIÓN OFICINA DE DECANATO.....	88
Tabla 23: EQUIPOS DE CÓMPUTO OFICINA DE SECRETARIA DECANATO	88
Tabla 24: EQUIPOS DE CÓMPUTO OFICINA DE DEPARTAMENTO ACADÉMICO	89
Tabla 25: EQUIPOS DE IMPRESIÓN OFICINA DE CONSERJE	90
Tabla 26: EQUIPOS DE CÓMPUTO OFICINA DE SECRETARIA DE DEPARTAMENTO ACADÉMICO	90
Tabla 27: EQUIPOS DE IMPRESIÓN OFICINA DE SECRETARIA DE DEPARTAMENTO ACADÉMICO	91
Tabla 28: Estadísticos - Año de ingreso	92
Tabla 29: Distribución de frecuencias - Año de ingreso	92
Tabla 30: Estadísticos - Sexo.....	93
Tabla 31: Distribución de frecuencias - Sexo	94
Tabla 32: Estadísticos - Los Programas especializados de la FIIS está a disponibilidad de toda la comunidad de alumnos	94
Tabla 33: Distribución de frecuencias - Los Programas especializados de la FIIS está a disponibilidad de toda la comunidad de alumnos	95
Tabla 34: Estadísticos - Los Programas especializados de la FIIS tiene cobertura para toda la comunidad de alumnos	96
Tabla 35: Distribución de frecuencias - Los Programas especializados de la FIIS tiene cobertura para toda la comunidad de alumnos.....	97

Tabla 36: Estadísticos - La usabilidad de los Programas especializados de la FIIS es funcional para el logro de su aprendizaje	98
Tabla 37: Distribución de frecuencias - La usabilidad de los Programas especializados de la FIIS es funcional para el logro de su aprendizaje.....	99
Tabla 38: Estadísticos - La funcionalidad de los Programas especializados de la FIIS tiene cobertura a todos los procesos operativos (disponibilidad de información, gestión de trámites, clases virtuales, etc.)	100
Tabla 39: Distribución de frecuencias - La funcionalidad de los Programas especializados de la FIIS tiene cobertura a todos los procesos operativos (disponibilidad de información, gestión de trámites, clases virtuales, etc.)	101
Tabla 40: Estadísticos - Considera que existe una alta frecuencia de errores en los Programas especializados de la FIIS	102
Tabla 41: Distribución de frecuencias - Considera que existe una alta frecuencia de errores en los Programas especializados de la FIIS.....	103
Tabla 42: Estadísticos - Los Programas especializados de la FIIS se caracteriza por la seguridad y respaldo de tu información.....	104
Tabla 43: Distribución de frecuencias - Los Programas especializados de la FIIS se caracteriza por la seguridad y respaldo de tu información	105
Tabla 44: Estadísticos - Los Programas especializados de la FIIS muestra estabilidad durante tus transacciones diarias (Consultas de información, seguimiento de trámites, clases virtuales, etc.)	106
Tabla 45: Distribución de frecuencias - Los Programas especializados de la FIIS muestra estabilidad durante tus transacciones diarias (Consultas de información, seguimiento de trámites, clases virtuales, etc.)	106
Tabla 46: Estadísticos - Programas especializados que se implantaría en la FIIS a medida de tus necesidades mejoraría los procesos (enseñanza-aprendizaje, gestión administrativa, etc.).....	108
Tabla 47: Distribución de frecuencias - Programas especializados que se implantaría en la FIIS a medida de tus necesidades mejoraría los procesos (enseñanza- aprendizaje, gestión administrativa, etc.).....	109
Tabla 48: Estadísticos - Los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS está a disponibilidad de toda la comunidad de alumnos	110
Tabla 49: Distribución de frecuencias - Los Programas de enseñanza-aprendizaje de laFIIS está a disponibilidad de toda la comunidad de alumnos.....	111
Tabla 50: Estadísticos - La usabilidad de los de enseñanza-aprendizaje de la FIIS es funcional para el logro de su aprendizaje	112
Tabla 51: Distribución de frecuencias - La usabilidad de los de enseñanza-aprendizaje de la FIIS es funcional para el logro de su aprendizaje.....	113
Tabla 52: Estadísticos - Los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS tiene cobertura para toda la comunidad de alumnos.....	114
Tabla 53: Distribución de frecuencias - Los Programas de enseñanza-aprendizaje de laFIIS tiene cobertura para toda la comunidad de alumnos	114
Tabla 54: Estadísticos - La funcionalidad de los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS tiene cobertura a todas las asignaturas del plan de estudios de la carrera.116	116
Tabla 55: Distribución de frecuencias - La funcionalidad de los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS tiene cobertura a todas las asignaturas del plan de estudios de la carrera.....	116

Tabla 56: Estadísticos - Considera que existe una alta frecuencia de errores en los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS.....	118
Tabla 57: Distribución de frecuencias - Considera que existe una alta frecuencia de errores en los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS	118
Tabla 58: Estadísticos - Los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS se caracteriza por la modernidad tecnológica	120
Tabla 59: Distribución de frecuencias - Los Programas de enseñanza-aprendizaje de laFIIS se caracteriza por la modernidad tecnológica	120
Tabla 60: Estadísticos - Programas de enseñanza-aprendizaje que se implantaría en laFIIS a medida de tus necesidades mejoraría los procesos.....	122
Tabla 61: Distribución de frecuencias - Programas de enseñanza-aprendizaje que se implantaría en la FIIS a medida de tus necesidades mejoraría los procesos.....	122
Tabla 62: Estadísticos - El personal a cargo de la administración de los sistemas de información de la FIIS tiene la capacidad para brindar el soporte respeto a las Programas especializados y de enseñanza-aprendizaje de la FIIS	124
Tabla 63: Distribución de frecuencias - El personal a cargo de la administración de los sistemas de información de la FIIS tiene la capacidad para brindar el soporte respeto alas Programas especializados y de enseñanza-aprendizaje de la FIIS.....	125
Tabla 64: Estadísticos - Cuando realiza una transacción en los Sistema de Información, los tiempo de respuesta son los adecuados.....	126
Tabla 65: Distribución de frecuencias - Cuando realiza una transacción en los Sistema de Información, los tiempo de respuesta son los adecuados	127
Tabla 66: Estadísticos - Tus actividades que realizas requieren del servicios de internet	128
Tabla 67: Distribución de frecuencias - Tus actividades que realizas requieren del servicios de internet.....	128
Tabla 68: Estadísticos - La FIIS cuenta con la cobertura del servicios de internet para toda la comunidad de alumnos	130
Tabla 69: Distribución de frecuencias - La FIIS cuenta con la cobertura del servicios de internet para toda la comunidad de alumnos.....	130
Tabla 70: Estadísticos - La FIIS cuenta con disponibilidad del servicios de internet paratoda la comunidad de alumnos	132
Tabla 71: Distribución de frecuencias - La FIIS cuenta con disponibilidad del servicios de internet para toda la comunidad de alumnos.....	132
Tabla 72: Estadísticos - La calidad de servicios de la red de informática de la FIIS es el óptimo.....	134
Tabla 73: Distribución de frecuencias - La calidad de servicios de la red de informática de la FIIS es el óptimo	134
Tabla 74: Estadísticos - El grado de tecnología de la red de la FIIS es el adecuado y acorde a los avances de la tecnología.....	136
Tabla 75: Distribución de frecuencias - El grado de tecnología de la red de la FIIS es el adecuado y acorde a los avances de la tecnología	136
Tabla 76: Estadísticos - El personal a cargo de la administración de la red de la FIIS tiene la capacidad para brindar el soporte respeto a las redes de la FIIS.....	138
Tabla 77: Distribución de frecuencias - El personal a cargo de la administración de la red de la FIIS tiene la capacidad para brindar el soporte respeto a las redes de la FIIS.	138

Tabla 78: Estadísticos - El parque informático de la FIIS está a disponibilidad de toda la comunidad de alumnos.....	140
Tabla 79: Distribución de frecuencias - El parque informáticos de la FIIS está a disponibilidad de toda la comunidad de alumnos	141
Tabla 80: Estadísticos - El parque informático de la FIIS tiene cobertura para toda la comunidad de alumnos.....	142
Tabla 81: Distribución de frecuencias - El parque informáticos de la FIIS tiene cobertura para toda la comunidad de alumnos.....	143
Tabla 82: Estadísticos - El parque informático de la FIIS tiene la capacidad para el logro de su aprendizaje	144
Tabla 83: Distribución de frecuencias - El parque informáticos de la FIIS tiene la capacidad para el logro de su aprendizaje	144
Tabla 84: Estadísticos - El Parque Informático de su de la FIIS es renovado permanentemente con equipos de última generación.....	146
Tabla 85: Distribución de frecuencias - El Parque Informático de la FIIS es renovado permanentemente con equipos de última generación.....	146
Tabla 86: Estadísticos - El Parque Informático de la FIIS recibe el soporte técnico en momento oportuno.....	148
Tabla 87: Distribución de frecuencias - El Parque Informático de la FIIS recibe el soporte técnico en momento oportuno.....	148
Tabla 88: Estadísticos - Considera que un programa de mantenimiento preventivo optimizaría el rendimiento de los equipos informáticos de la FIIS	150
Tabla 89: Distribución de frecuencias - Considera que un programa de mantenimiento preventivo optimizaría el rendimiento de los equipos informáticos de la FIIS	151
Tabla 90: Estadísticos - El personal de soporte informático de la FIIS, acude a su servicio de forma rápida.....	152
Tabla 91: Distribución de frecuencias - El personal de soporte informático de la FIIS, acude a su servicio de forma rápida	153
Tabla 92: Estadísticos - El Parque Informático de la FIIS cuenta con un plan de reposición ante una avería grave del equipo	154
Tabla 93: Distribución de frecuencias - El Parque Informático de la FIIS cuenta con un plan de reposición ante una avería grave del equipo	154
Tabla 94: Resumen de procesamiento de casos – HG.....	158
Tabla 95: Tabla cruzada SECTOR DE MUESTRA*Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación	158
Tabla 96: Tabla cruzada SECTOR DE MUESTRA*Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación	158
Tabla 97: Estadísticos descriptivos - HG	159
Tabla 98: Estadísticos de prueba - HG.....	159
Tabla 99: Resumen de procesamiento de casos - HE ₁	161
Tabla 100: Tabla cruzada SECTOR DE MUESTRA*Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de los sistemas de información.....	162
Tabla 101: Tabla cruzada SECTOR DE MUESTRA*Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de los sistemas de información.....	162
Tabla 102: Estadísticos descriptivos - HE ₁	162
Tabla 103: Estadísticos de prueba - HE ₁	163

Tabla 104: Resumen de procesamiento de casos - HE ₂	164
Tabla 105: Tabla cruzada SECTOR DE MUESTRA*Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las Redes y Conectividad	165
Tabla 106: Tabla cruzada SECTOR DE MUESTRA*Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las Redes y Conectividad	165
Tabla 107: Estadísticos descriptivos – HE ₂	165
Tabla 108: Estadísticos de prueba - HE ₂	166
Tabla 109: Resumen de procesamiento de casos - HE ₃	167
Tabla 110: Tabla cruzada SECTOR DE MUESTRA*Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías del Parque Informático	168
Tabla 111: Tabla cruzada SECTOR DE MUESTRA*Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías del Parque Informático	168
Tabla 112: Estadísticos descriptivos - HE ₃	168
Tabla 113: Estadísticos de prueba - HE ₃	169

Índice

AGRADECIMIENTO	11
DEDICATORIA	12
RESUMEN.....	13
ABSTRACT	16
INTRODUCCIÓN.....	19
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	23
1.1. Antecedentes y fundamentación del problema	23
1.2. Formulación del problema	29
5.1. Problema general.....	29
5.2. Problemas específicos	29
1.3. Objetivos	30
5.2.1. Objetivo General.....	30
5.2.2. Objetivos Específicos	30
1.4. Hipótesis	31
1.4.1. Hipótesis General	31
1.4.2. Hipótesis Específicos.....	31
1.5. Variables, dimensiones e indicadores	32
1.5.1. Variables Independientes	32
1.5.2. Variables Dependientes.....	32
1.6. Operacionalización de variables	33
1.7. Definición de términos operacionales.....	35
1.8. Justificación	36
1.9. Importancia o propósito	39
1.10. Limitaciones	42
II. MARCO TEÓRICO	43
2.1. Antecedentes	43
2.1.1. A Nivel Internacional.....	43
2.1.2. A Nivel Nacional	45
2.2. Bases teóricas	46
2.3. Marco situacional	54
2.4. Definición de términos básicos	56
III. MARCO METODOLÓGICO	57
3.1. Ámbito	57
3.2. Nivel y tipo de investigación	57

3.3. Diseño de investigación	57
3.4. Población	59
3.5. Muestra.....	59
3.6. Técnicas e instrumentos	61
3.6.1. Técnicas.....	61
3.7. Procedimiento y presentación de datos.....	62
3.8. Plan de tabulación y análisis de datos	62
IV. RESULTADOS	63
4.1. Tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL.....	63
4.1.1. Sistemas de información.....	63
4.1.2. Redes y Conectividad	65
4.1.3. Parque Informático	79
4.2. Presentación de resultados.....	92
4.2.1. Usuarios internos alumnos FIIS	92
4.3. Prueba de hipótesis	157
4.3.1. Hipótesis general.....	157
4.3.2. Hipótesis específicas	161
V. DISCUSIÓN O CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS	170
CONCLUSIONES.....	172
RECOMENDACIONES.....	175
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	177
ANEXOS	178
ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA E INSTRUMENTOS	179
ANEXO 2 INSTRUMENTO – ALUMNOS.....	182
ANEXO 3 INSTRUMENTO – DONCETES	182
ANEXO 4 INSTRUMENTO – PERSONAL ADMINISTRATIVO	182
ANEXO 5 ANÁLISIS FIABILIDAD DE LOS DATOS DE LA MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	183

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, vivimos la era de adelantos tecnológicos que han evolucionado de manera desenfrenado y, como resultado de esta transición tecnológicos, la UNESCO (2005) advierte: En los grupos del conocimiento, los valores y prácticas de innovación y creatividad desempeñarán una función importante, aunque sea solo por la capacidad de poner en juicio los ya modelos existentes en la actualidad para responder las nuevas necesidades de los grupos. La innovación y la creatividad conducirán, asimismo, a promover resultados especialmente.

Las TIC en la educación universitaria representaran los nuevos aprendizajes y, el impacto en la educación, son desarrolladoras de conocimientos necesarias para el aprendizaje logrando capacidades de crear tecnologías, a la vez desarrollando habilidades para la vida; sin embargo, es importante conocer los retos a vencer para que en la educación universitaria se garantice el avance tecnológico.

Para las generaciones futuras las TIC, están desde nuestra infancia y están constituidas perfectamente a sus vidas; para los jóvenes, se ha hecho imposible no concebir las tic , en su vida cotidiana, ya que están en todas las actividades , casa, escuela etc. Logrando crear una nueva identidad propia relacionándose, comunicándose, en redes sociales, videojuegos, ejerciendo nuevas habilidades. Los, docentes tienen que adaptarse a las nuevas TIC para comunicarse. Esto amerita más presupuesto para implementar tecnologías dependiendo de las necesidades y expectativas de los alumnos, docentes, personal administrativo de las diferentes facultades que forman parte de la universidad.

Los que estamos inmersos en el mundo de las TICS, sabemos que, en la actualidad, es innegable que las nuevas TIC contribuyen mediante las redes sociales; logrando el intercambio cultural, social, profesional, etcétera; el cual se logra realizar educación a distancia mediante las plataformas virtuales.

Es así que el presente trabajo plantea una reflexión sobre el desempeño y cobertura del uso de las TIC como una realidad en todas las facultades que forman parte de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, en especial en FIIS, para que determinar en nivel de satisfacción de los usuarios internos, tanto de docentes, personal administrativo y alumnos de la facultad.

Estos ofrecerán no solo un servicio sino una calidad de servicio que logre sobrepasar las expectativas del cliente externo, llamar su atención, lograr esa fidelización que la empresa necesita y despertar el deseo del cliente de volver (Simancas, 2012, p. 89).

Esto es expresado en la conducta de cooperación y de participación entre usuarios internos, comportamientos organizacionales que potencializan la capacidad de

resolver y ofrecer servicios colectivos en base a un sentimiento de pertenencia a una comunidad (Adler, 1973).

La presente investigación se enfocó en la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las TIC en la FIIS , HUÁNUCO, 2021. Desempeño y cobertura a nivel de sistemas de información, redes y conectividad y el parque informático que hasta la fecha se encuentra a disposición de los docentes, personal administrativo y los alumnos de la facultad.

La hipótesis nula se planteó (H_0) a: Existe un nivel positivo en la satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las TIC en la FIIS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021 y como alternativa o del investigador (H_1) a: Existe un nivel negativo en la satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las TIC en la FIIS , HUÁNUCO, 2021.

En cuanto al proceso de la investigación, se relocalizó las coordinaciones para poder aplicar los instrumentos de la presente sin interrumpir las labores de docentes, personal administrativo y alumnos de la FIIS UNHEVAL tomado como muestra de investigación. Se utilizó IBM SPSS 24 como técnica de recolección y procesamiento de datos.

En el proceso, la principal limitación que se encontró fue el contexto actual que estamos viviendo la humanidad respecto a la emergencia sanitaria a causa del COVID-19, la cual no permitió el desarrollo normal de las actividades de interacción personal, pero se superó mediante el uso de medios virtuales para el desarrollo. Además, se tuvo la baja cobertura del servicio del internet, esto obedece a que la mayoría de las actividades son virtuales, por ello se incrementó la demanda del servicio y la baja de la intensidad de la señal, pero se superó programando horarios accesibles de conectividad para las reuniones con los actores involucrados en la investigación.

Se concluye que se realizó la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las TIC en la FIIS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, correspondiente al 2021; para ello se realizó el análisis de los sistemas de información, las redes y conectividad y el parque informático que en la actualidad está a disposición del Personal Administrativo y Docente y los Alumnos de la facultad mediante la evaluación de manera individual a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las TIC, obteniendo como resultado según la prueba estadística Chi – Cuadrado, existe un nivel negativo en la satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las TIC en la FIIS UNHEVAL.

La decisión anterior revela que, el desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación de la FIIS UNHEVAL no está en sintonía con la demanda de los Docentes, Personal Administrativo y Alumnos; siendo estos sectores usuarios internos que sus demandas y expectativas en cuando a sistemas de información, redes y conectividad y el parque informático, no son atendidas por parte de la facultad pese a que se entiende que la facultad la constituye la escuela profesional de ingeniería de sistemas. Se sobre entiende que las TICS de esta escuela tiene que tener un desempeño y cobertura acorde a las demandas y expectativas de sus usuarios internos.

En ese sentido los resultados de la investigación, se recomienda, para revertir la existencia de un nivel negativo en la satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las TIC en la FIIS UNHEVAL, lo primero que se tiene que realizar es la recopilación de las demanda de los usuarios internos, entre ellos de Docentes, Personal Administrativo y Alumnos, respecto a los sistemas de información y de comunicación; demandas y expectativas en cuando a sistemas de información, redes y conectividad y el parque informático. En función de las demandas y exceptivas formular los requerimientos de mantenimiento preventivo y correctivo, reposición y/o implementación, este último la facultad lo requiere con urgencia.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes y fundamentación del problema

Las administraciones públicas, tales como son los casos de las universidades públicas an mostrado avances tecnológicos, sin Internet no podrían funcionar. De hecho, cada vez que se tiene interferencias del servicio de Internet, la administración pública de las universidades se paraliza. Es necesario línea de Internet para las comunicaciones entre la administración (usuarios internos que forman parte de la universidad) y los docentes, personal administrativo, alumnos y usuario externos (usuarios externos quienes demandan los servicios de la universidad), pero también para consultar los datos por lared, rellenar impresos, convocar reuniones, labores académicas, redactar proyectos o emitir resoluciones, etc. En fin, es imprescindible para todas las redes de comunicación, incluyendo las telefónicas.

los avances en el plano tecnológico, muchas de estas actividades en las administraciones de universidades públicas serán digitalizadas con la ayuda de la inteligencia artificial y la conexión 5G. Los análisis concluyeron que las dificultades y carencias generados la pandemia han traído saltos adelante en tecnología y prestación de servicios. Según Kenneth Rogoff, indica que “talvez estés gobierno aliente a buscar formas de proveer Internet de banda ancha universal y mejorar el acceso de los niños desfavorecidos a computadoras personales”.

La brecha digital muestra carencias de las diferentes clases sociales, la clase alta que tiene acceso ilimitado de las TICs, la clase pobre no.

Cuarta Revolución Industrial genera un debate importante en la sociedad: ¿Los empleos se reducirán o generará más empleos, de acuerdo con la irrupción del 5G?

El Decreto de Urgencia No 035-2020, publicado en el diario El Peruano, dispusola “priorización del tráfico de telecomunicaciones de Entidades Públicas”, pues el número de personas realizan actividades laborales en sus hogares, informativas y de ocio, usando herramientas digitales e informáticas.

OSIPTEL verifica y supervisa de las disposiciones sobre telecomunicaciones, apruebatambién medidas complementarias en competencia, el cual resulta necesario para la implementación según decreto.

Los usuarios internos son considerados como aliados estratégicos dentro de las organizaciones e instituciones sin fines de lucro, pues son el soporte del grupo, incrementan las ganancias y posicionan el negocio gracias a sus productos y servicios (Domínguez, 2006). Además, son el artificio en el logro de los objetivos estratégicos, puesto que ofrecerán no solo un servicio sino una calidad de servicio que logre sobrepasar las expectativas del cliente externo, llamar su atención, lograr esa fidelización que la empresa necesita y despertar el deseo del cliente de volver (Simancas, 2012, p. 89).

Esto es expresado en la conducta de cooperación y de participación entre usuarios internos, comportamientos organizacionales que potencializan la capacidad de resolver y ofrecer servicios colectivos en base a un sentimiento de pertenencia a una comunidad (Adler, 1973).

Los principales desafíos para las instituciones públicas a de las tecnologías digitales durante y después de esta crisis, se resalta a nivel local con especial énfasis en la FIIS de la UNHEVAL de HUÁNUCO, la relación entre el desarrollo de las labores administrativas y académicas con privacidad y seguridad, la brecha digital y la accesibilidad; estos relacionados con el nivel de satisfacción de los usuarios internos en la facultad. Por ejemplo, la privacidad es un desafío en la mitigación de la COVID-19 ya que las instituciones miran hacia la tecnología para ayudar la automatización y sistematización de los procesos académicos y administrativos a través de sistemas integrados y big data. Si bien estos métodos requieren de contar con un presupuesto bastante alto ya que su implementación la constituye un conjunto de etapas que requiere de profesionales especializados y equipos modernos. Más allá del presupuesto, las respuestas al COVID-19 han sacado a la luz que la brecha digital está siempre presente y que las barreras de acceso a la tecnología continúan exacerbando las desigualdades. Es así que la pandemia puso al desnudo el déficit en cuanto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información en las facultades de la UNHEVAL, tanto a nivel de los procesos académicos y administrativos.

El avance tecnológico brinda nuevas oportunidades, derivadas del uso de tecnologías en respuesta a la COVID-19 que incluyen el teletrabajo, reducir la brecha digital. Las oportunidades resaltan algunas áreas en gobiernos locales y regionales priorizando en respuesta a la pandemia.

1.2. Formulación del problema

5.1. Problema general

PG. ¿Cuál es nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al DESEMPEÑO Y COBERTURA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021?

5.2. Problemas específicos

PE₁. ¿En qué medida el desempeño y cobertura de los sistemas de información contribuyen a la satisfacción de los usuarios internos en la FIIS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO 2021?

PE₂. ¿En qué medida el desempeño y cobertura de las Redes y Conectividad contribuyen a la satisfacción de los usuarios internos en la FIIS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO 2021?

PE₃. ¿En qué medida el desempeño y cobertura del Parque Informático contribuyena la satisfacción de los usuarios internos en la FIIS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO 2021?

1.3. Objetivos

5.2.1. Objetivo General

OG. Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al DESEMPEÑO Y COBERTURA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

5.2.2. Objetivos Específicos

OE₁. Determinar en qué medida el desempeño y cobertura de los sistemas de información contribuyen a la satisfacción de los usuarios internos en la FIIS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

OE₂. Determinar en qué medida el desempeño y cobertura de las Redes y Conectividad contribuyen a la satisfacción de los usuarios internos en la FIIS, HUÁNUCO, 2021.

OE₃. Determinar en qué medida el desempeño y cobertura del Parque Informático contribuyen a la satisfacción de los usuarios internos en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

HG₀: Existe un nivel positivo en la satisfacción de los usuarios internos respecto al DESEMPEÑO Y COBERTURA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

HG₁: Existe un nivel negativo en la satisfacción de los usuarios internos respecto al DESEMPEÑO Y COBERTURA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

1.4.2. Hipótesis Específicos

HE₁₀: El desempeño y cobertura de los sistemas de información contribuyen positivamente a la satisfacción de los usuarios internos en la FIIS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

HE₁₁: El desempeño y cobertura de los sistemas de información contribuyen negativamente a la satisfacción de los usuarios internos en la FIIS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

HE₂₀: El desempeño y cobertura de las Redes y Conectividad contribuyen positivamente a la satisfacción de los usuarios internos en la FIIS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

²³
HE2₁: El desempeño y cobertura de las Redes y Conectividad contribuyen negativamente a la satisfacción de los usuarios internos en la FIIS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

HE3₀: El desempeño y cobertura del Parque Informático contribuyen positivamente a la satisfacción de los usuarios internos en la FIIS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

HE3₁: El desempeño y cobertura del Parque Informático contribuyen negativamente a la satisfacción de los usuarios internos en la FIIS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

1.5. Variables, dimensiones e indicadores

1.5.1. Variables Independientes

DESEMPEÑO Y COBERTURA DE LAS TIC

Está la constituyen las siguientes dimensiones:

- DESEMPEÑO Y COBERTURA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- DESEMPEÑO Y COBERTURA DE LAS REDES Y CONECTIVIDAD
- DESEMPEÑO Y COBERTURA DEL PARQUE INFORMÁTICO

1.5.2. Variables Dependientes

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS, FIIS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021; está la constituyen las siguientes dimensiones:

- SATISFACCIÓN DE USUARIOS INTERNOS DEL NIVEL DOCENTES
- SATISFACCIÓN DE USUARIOS INTERNOS DEL NIVEL ESTUDIANTES
- SATISFACCIÓN DE USUARIOS INTERNOS DEL NIVEL ADMINISTRATIVO

1.6. Operacionalización de variables

VARIABLES OPERACIONAL	DEFINICION ONCEPTUAL DIMENSIONES	DEFINICION INDICADORES	POBLACIÓN	Y	TÉCNICAS MUESTRA	E INSTRUMENTOS	
V. Independiente (X)	Mezzadra y Bilbao (2010) Dice que las tecnologías de la información que: Las de la sean utilizados cada vez más, con elevada efectividad y eficiencia por aquellos que los necesitan.	Las TIC permiten compartir recursos de información con alta especialización, para que sean utilizados cada vez más, con elevada efectividad y eficiencia por aquellos que los necesitan.	DESEMPEÑO DE LOS SISTEMAS	Y DE LOS DE	Usabilidad Funcionalidad Seguridad Estabilidad	Población: Comprende a los USUARIOS INTERNOS DE LA INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS, UNHEVAL,	Técnica: Encuesta Revisión documental Instrumento: Cuestionario Ficha de documentación
			INFORMACIÓN		Procesos		
			DESEMPEÑO DE LAS REDES Y CONECTIVIDAD		∓ Tiempo de respuesta. Internet. Calidad de servicio. Grado de tecnología de red.		
			DESEMPEÑO	Y			
V. Dependiente (Y)	Atalaya (1995) "La satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción" (p. 23).	La satisfacción de los clientes internos es determinante para el éxito o fracaso de cualquier compañía, tanto en sus relaciones con el mercado como en el ámbito organizacional. Las iniciativas para la mejora de la calidad basadas únicamente en resultados externos, en las que falta	SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL NIVEL DOCENTES	DE	Área de Trabajo Estructura organizacional Funcionalidad Vulnerabilidad y Mantenimiento	Muestra obtenida mediante el método de muestreo estratificado. Los USUARIOS INTERNOS del nivel	
			SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL NIVEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	DE	USUARIOS DEL NIVEL PERSONAL ADMINISTRATIVO		

conservación.

DOCENTES, PERSONAL ADMINISTRATIVO y

1.7. Definición de términos operacionales

VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL
V. Independiente (X)	<p>DESEMPEÑO Y COBERTURA DE LAS TIC</p> <p>Según Mezzadra y Bilbao (2010) refieren: Las TIC, hace referencia al grupo de tecnologías que posibilita obtener, generar, guardar, procesare, exponer y comunicar información.</p> <p>Además Aránega (2009) asegura: En su indagación sobre usabilidad y satisfacción de los individuos que trabajan con TIC, para exponer una iniciativa de un modelo preventivo que amortigüe los efectos no deseados, y potencie los efectos positivos, del uso las TIC sobre la salud integral de el individuo trabajadora.</p>
V. Dependiente (Y)	<p>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS</p> <p>“El comprador no sólo es quien tiene una interacción comercial con su organización y hacia los cuales debería presentarse un costo añadido perceptible, si no existente otro, de una categoría semejante o de mayor relevancia para la compañía, que sirve de soporte y que le ayuda a aumentar sus utilidades y a posicionar el comercio y sus productos; el comprador interno”.</p> <p>Estima relacionada al comprador interno: “Muchos empleados no poseen un contacto directo con el comprador, sí poseen oportunidades diversas de ayudar a su satisfacción. Cada empleado pertenece a una cadena de consumidores y proveedores internos que finaliza en el comprador externo. La labor del directivo se basa en procesar el trabajo por medio de toda la cadena de consumidores – proveedores internos y contribuir a sus empleados a realizar su papel, con el propósito de asegurar la satisfacción total del cliente final con el producto o servicio ofrecido”.</p>

1.8. Justificación

Las utilidades de TIC a partir de finales del siglo pasado se produjeron, a una escala mundial, relevantes cambios en la sociedad. Previo a estas transformaciones, no importaban mucho las capacidades intelectuales de los empleados ya que se realizaban labores rutinarias y repetitivas; actualmente, como consecuencia del uso de distintas tecnologías e creaciones en los procesos, tienen la posibilidad de obtener bienes y servicios más veloz, con mejor calidad y con menores precios.

Los consumidores o usuarios se han vuelto más listos e exigentes y sus expectativas se han aumentado, el cual hace presión en el trabajo, de forma especial en el servicio público, a intentar de borrar la burocratización del pasado y centrar la atención en contestar a este nuevo esquema de exigencia de los habitantes, lo que demanda una construcción de costo añadido secundado en la utilización de TICS.

Al intentar transformar los sistemas de almacenamiento y trabajo de información. esfuerzo adicional para cubrirlos satisfactoriamente, a partir de preparación de diferentes informes hasta la averiguación constante por elevar la calidad en el servicio prestado, componentes por lo cual hay resistencia al cambio y al uso de estas TICs.

Además, los usuarios internos son considerados como aliados estratégicos dentro de las organizaciones e instituciones sin fines de lucro, pues son el soporte del grupo, incrementan las ganancias y posicionan el negocio gracias a sus productos y servicios (Domínguez, 2006). Además, son el artificio en el logro de los objetivos estratégicos, puesto que ofrecerán no solo un servicio sino una calidad de servicio que logre sobrepasarlas expectativas del cliente externo, llamar su atención, lograr esa fidelización que la empresa necesita y despertar el deseo del cliente de volver (Simancas, 2012, p. 89).

Esto es expresado en la conducta de cooperación y de participación entre usuarios internos, comportamientos organizacionales que potencializan la capacidad de resolver y ofrecer servicios colectivos en base a un sentimiento de pertenencia a una comunidad(Adler, 1973).

1.9. Importancia o propósito

Este trabajo de averiguación es primordial por los próximos: Planear y gestionar la infraestructura de TICS el complejo y difícil trabajo de una organización requiere una base en conceptos de aplicación sólida, las principales regiones, así como de gestión, las ciencias de la computación, y habilidades del personal.

Los profesionales de TICS trabajan correctamente y aplican en la práctica sus conocimientos y da soporte a las instituciones que lo utilizan.

Mediante los años, por la naturaleza de la obra social de estas organizaciones (Miguel, 1999), se ha descuidado la calidad de servicio que brindan al comprador externo, provocando malestar a la población, la cual cataloga al servicio como lento, malo, burocrático, corrupto e incompetente. No obstante, hay además la más enorme producción y esfuerzos se centran en la satisfacción del comprador externo o cliente, con el propósito de lograr, entre otras razones, su fidelidad; sin embargo, el comprador interno o cliente interno es ignorado (Balmori y Flores, 2014).

El trabajador debe olvidar que es un abastecedor interno de sus colegas y de otros órganos de la organización. Ofrecerán un servicio de calidad sobrepasando las perspectivas del cliente externo, llamando la atención y logrando la fidelización es un punto importante para retener al usuario exteno.

El buen servicio de calidad influye positivamente en los comportamientos prosociales por el papel y la cooperación entre trabajadores, lo que lleva a concluir que la prestación de servicios internos de alta calidad aumenta o conserva la satisfacción de los clientes (Bellou y Andronikidis, 2008).

Esto es expresado en la conducta de cooperación y de participación entre usuarios internos, comportamientos organizacionales que potencializan la capacidad de resolver y ofrecer servicios colectivos en base a un sentimiento de pertenencia a una comunidad (Adler, 1973).

En la FIIS, HUÁNUCO es poco notorio el crecimiento sobre la facultad de respuesta en cuanto a reducir los tiempos, automatización de los procesos, innovación del parque informático; haciendo menos eficiente a la organización y por ende su gestión. En las facultades de la UNHEVAL se tiene que interiorizar con mayor fluidez de la problemática de los docentes, personal administrativo y alumnos de las escuelas profesionales.

1.10. Limitaciones

Para la ejecución de este proyecto se tiene previsto las siguientes limitaciones:

- El contexto actual de la emergencia sanitaria a causa del COVID-19, la cual no nos permite el desarrollo normal de las actividades de interacción personal, pero se superará mediante el uso de medios virtuales para el desarrollo de las actividades programadas según en el plan.
- La baja cobertura del servicio del internet, esto obedece a que la mayoría de las actividades son virtuales, por ello se incrementó la demanda del servicio y la baja de la intensidad de la señal, pero se superará programando horarios accesibles de conectividad para las reuniones con los actores de la investigación.
- Por otro lado, se tiene el proceder negativo de las autoridades administrativas y los trámites burocráticos de la administración

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A Nivel Internacional

YÁNEZ, JORGE D. (ECUADOR, 2019) En “ANÁLISIS DE DESEMPEÑO Y COBERTURA DE LA NUEVA RED INALÁMBRICA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE - CAMPUS SANGOLQUÍ PROVISTA POR UN PROVEEDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”, concluye en lo siguiente:

Se ha comprobado que aún existen puntos o zonas dentro del campus, que están fuera del rango Idóneo o Bueno del nivel de señal, al no estar contemplados como zonas en las que un estudiante requerirá el acceso inalámbrico con fines académicos. Esto junto a la poca difusión de información sobre el correcto uso y manejo de los servicios inalámbricos, provoca que los usuarios se registren en cualquier red inalámbrica disponible como la red antigua, redes no manejadas por la UTIC o redes públicas o abiertas, lo que provoca que no cuenten con Roaming dentro de una misma red, una correcta respuesta de los servicios de navegación, o parámetros de seguridad o encriptación de la información transmitida/recibida.

También se ha logrado verificar que, dentro de la Universidad existen varios Puntos de Acceso, no gestionados por la UTIC, sino por los diferentes tipos de usuarios de la red interna del campus, con SSIDs tanto visibles como ocultos, con y sin parámetros de seguridad de autenticación, y de varias tecnologías, convirtiéndolos en Puntos de Acceso Intrusos para la red inalámbrica gestionada por la UTIC.

MÉNDEZ, JAVIER E. (COLOMBIA, 2018) En “COMPORTAMIENTO Y RENDIMIENTO DE LAS COMUNICACIONES DIRECTAS AIRE – TIERRA DE BANDA ANCHA (BDA2GC) BASADAS EN LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE RADIO 5G”, concluye en lo siguiente:

La capacidad del enlace por medio de simulación link-level, analizando componentes como la pluralidad de estimación de canal, transmisores, receptores, esquemas de modulación, técnicas de multiplexación y impacto Doppler aplicados sistema BDA2GC.

Por medio de la mezcla de técnicas de pluralidad de recepción y transmisión (diversidad espacial), es viable conseguir una solución óptima para un sistema BDA2GC conociendo el estado del canal en los dos extremos. Independientemente de que se tenga variedad en transmisión o en recepción, el número de antenas solamente define la pendiente asintótica con la que decae la tasa de error (BER).

ARANDA, JUAN M. (COLOMBIA, 2015) EN “DISEÑO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE UNA RED DE COMUNICACIONES PARA MEDICIÓN INTELIGENTE EN NETWORK SIMULATOR-2”, concluye en lo siguiente:

Al introducir el concentrador de datos (DC) los resultados numéricos obtenidos indican que, dentro de la AMI, la red celular, operando en condiciones normales, resuelve un desempeño alto frente a un esquema que no emplea DC para concentrar la información de diferentes redes de medidores inteligentes (MI) (Tabla III). Adicionalmente, al considerar los DC dentro del esquema AMI se logra mayor cobertura y menor número de accesos directos a la red celular (únicamente acceden a la red 5 DC con capacidad de atender 1.000 MI, sin sacrificar la calidad en los servicios prestados).

Sin embargo, para escenarios con mayor número de usuarios simultáneos dentro de la micro celda, se pudo observar que los requerimientos de calidad de las aplicaciones de Internet y en tiempo real, especialmente de los servicios de video (streaming), se vieron afectados, lo que implicó reducir el número de MI atendidos por red local (de 1.000 a 275 MI), con el fin de garantizar la calidad de los servicios prestados.

De Guevara, Uriel L. (MÉXICO, 2009) En “MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN UNA EMPRESA DE TRANSFORMACIÓN”, concluye en lo siguiente:

Es fundamental mencionar que, la satisfacción del comprador interno ha construido un cliché de interés creciente para esos que se preocupan de la calidad de vida en el trabajo y del triunfo de una organización.

Continuando con el punto anterior, los resultados que puede lanzar la medición de la satisfacción del comprador interno son inciertos y este es la razón primordial de este trabajo, decidir si la satisfacción del comprador interno influye de manera directa en una organización y cuáles son las ventajas de conocer dicho grado de satisfacción; al igual que conocer cuáles son las superficies de posibilidad (causas de la insatisfacción) en la organización y saberlas mejorar para incrementar el grado de satisfacción del comprador interno.

2.1.2. A Nivel Nacional

MENDOZA, ROLANDO D. (2016) EN “TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EJECUTORA 404 HOSPITAL II-2 TARAPOTO, 2016”, concluye en lo siguiente:

Se necesita que los directivos sigan fortaleciendo la interacción que existe entre la utilización de las TIC y el manejo gremial del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Nosocomio II-2 Tarapoto, para eso se necesita robustecer las competencias de los trabajadores en la utilización de las TIC, y conservar y aumentar la motivación de los trabajadores como para la utilización de las TIC como para mejorar el funcionamiento gremial.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Las TIC son el resultado de situar relacionadas la informática y las telecomunicaciones.

Según Madelen (2015) expone: “Las TIC se podría conceptualizar como el grupo de tecnologías que permiten la compra, producción, almacenamiento, procedimiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, a modo de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética”. (Madelen ,2015)

Según Mezzadra y Bilbao (2010) refieren: Las Tecnologías de la

Información y Comunicación, hace referencia al grupo de tecnologías que posibilita obtener, generar, guardar, procesare, exponer y comunicar información. (Bilbao, 2010)

Además, Aránega (2009) confirma: En su indagación sobre usabilidad y satisfacción de los individuos que trabajan con Tecnologías de la Información y de la Comunicación, para proponer una iniciativa de un modelo preventivo que amortigüe los efectos no deseados, y potencie los efectos positivos, del uso las TIC sobre la salud integral de el individuo trabajadora. (Aránega ,2009)

2.2.1.1. Componentes de las tecnologías de la información y comunicación

Los componentes son el Software y hardware, El hardware almacena, procesa y recibe la información, el cuales tenemos la computadora, impresora etc. El software es intangible algo que no puede tocar el cual tiene una serie de código que sirven como instrucciones para poder acceder al control de los dispositivos de la computadora entre ellas. Las TIC son dispositivos interconectados por una red como ejemplo las redes sociales, que se puede intercambiar fotos, videos etc.,

2.2.1.2. Aportes de las TICs a la empresa

Se despliega los aportes en los siguientes niveles.

- ✓ Grado de información: Disminuye costos y optimiza la utilización y la transmisión de la misma.
- ✓ Al grado comercial: Expansión comercio electrónico en el mercado, reducción de costos logísticos, permite la retroalimentación con los consumidores y optimiza la marca.

2.2.1.3. Características de las TICs

Las TIC sus características principales las siguientes:

- ✓ Son considerados contenido para la discusión, puesto que su implementación involucra un futuro favorable.
- ✓ Están afectando a varios espacios de las ciencias humanas.
- ✓ Dinero electrónico

2.2.1.4. La información y las tecnologías de la información

LA información y las TIC están vinculados debido a la información almacena datos para que las TIC puedan evolucionar.

2.2.1.5. Dimensiones de la TIC.

- **Dimensión Sistemas de Información:**

“Sistemas de Información, Conjunto de personas, datos y procedimientos que trabajan juntos para proveer información útil”. Senn (2015)

Dimensión Redes:

“una red propiamente dicha no se reduce exclusivamente al ámbito informático y tampoco a la era de las computadoras. Se define como red a cualquier medio que permita unir dos o más elementos para interactuar entre sí”. Fiorotto (2005)

- **Dimensión Conectividad**

Es la conectividad con una red con todos los equipos informáticos que los usuarios utilizan en la institución.

2.2.2. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS

Por medio de los años, por la naturaleza de la obra social de estas empresas (Miguel, 1999), se ha descuidado la calidad de servicio que brindan al cliente externo, ocasionando malestar a la población, la cual cataloga al servicio como lento, malo, burocrático, corrupto e incompetente.

Además, son el artificio en el logro de las metas estratégicas, pues Ofrecerán no solo un servicio sino una calidad de servicio que pueda sobrepasar las expectativas del comprador externo, llamar su atención, conseguir dicha fidelización que la organización requiere y despertar el quierro del comprador de volver (Simancas, 2012).

Asimismo, se expresa en la oposición de empresas que promueven un ambiente con base en el clima de servicio positivo que fortalece la conducta del trabajador al buen servicio de los consumidores (Schneider, White y Paul, 1998).

La calidad del servicio interno influye de forma positiva en los comportamientos prosociales por el papel y la cooperación entre trabajadores, lo cual lleva a concluir que la prestación de servicios internos de alta calidad se incrementa o preserva la satisfacción de los consumidores (Bellou y Andronikidis, 2008).

Pizzo (2013) declara: Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus consumidores y ofrecerles, debido a lo cual, un servicio accesible, conveniente, diligente, flexible, apreciable, eficaz, apropiado, seguro y confiable, todavía bajo situaciones imprevistas o frente a errores, de tal manera que el comprador se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con

refiere que, para la actualidad, la interacción entre procedimientos de proceso y resultado, así como la sistematización de los criterios, produce reflexiones relevantes sobre la responsabilidad en la optimización de la calidad en dicho servicio.

Según lo definido por Quintanilla (2002): La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios es una de las principales áreas de estudio del comportamiento de los consumidores y usuarios, dado que el rendimiento de las organizaciones de servicios es valorado por las propias personas que adquieren y/o utilizan estos bienes de consumo y/o servicios, Para Atalaya (1995) “La satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción”.

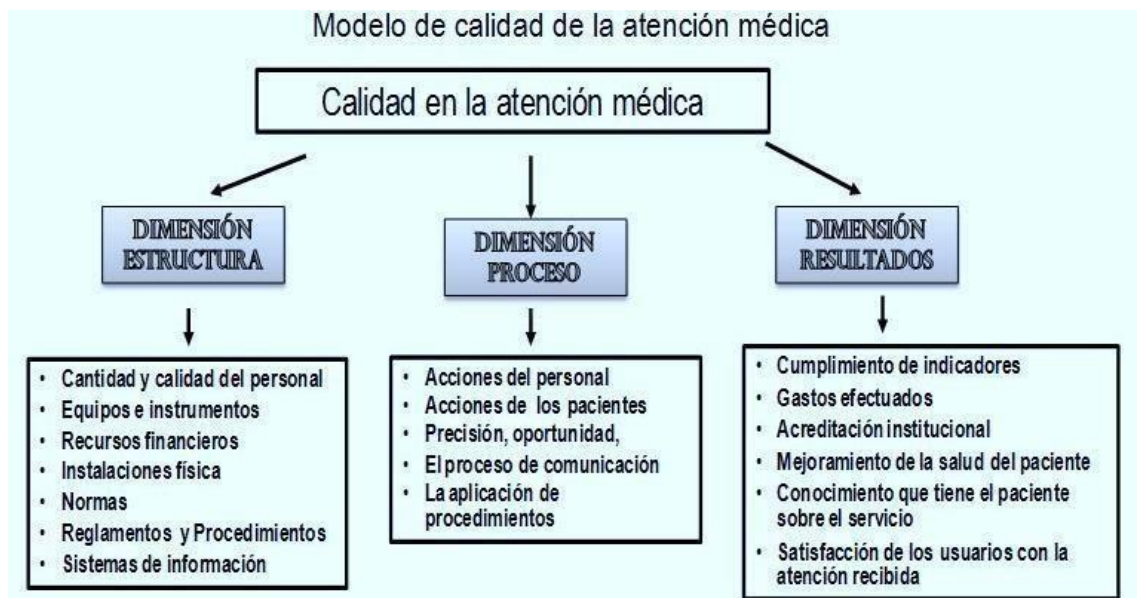


Ilustración 1: Modelo de la Calidad de Atención

Fuente: Torres (2011).

2.2.2.1. Dimensiones de la Satisfacción

Capacitación: conforme con la definición de muestra: Es la evolución de la empresa a base de conocimiento, experiencia generado en el entorno natural, produciendo cambios a la mejora continua.

2.3. Marco situacional

Al implementar las tecnologías estas permiten dar una contestación diligente, eficiente, de calidad y transparente a los servicios que necesitan los habitantes. Del mismo modo, la expansión y la utilización de las TIC`S y la construcción de iniciativas y proyectos de Régimen Electrónico, se han convertido en un motor de cambio para las empresas privadas y públicas. En la situación de estas últimas son un motor de cambio para las Administraciones Públicas y los Gobiernos que las dirigen, entendiéndolo como tal no únicamente la modificación de los recursos técnicos (tecnología, construcciones, procesos, etcétera.) sino además, lo cual es más relevante: el cambio en los valores y comportamientos que configuran la cultura organizativa que existe (OCDE-Conacyt, 2009).

En la Gestión Pública hay muchos paradigmas y por ende una tediosa resistencia al cambio. Para eso es fundamental que los usuarios conozcan los frutos, precios y beneficios de una administración eficiente y adaptable, frente a lo que la instrucción es solo una herramienta para poder hacer un asunto. La utilización tecnológica dejará a la Gestión Pública un acercamiento con el cliente.

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

2.3.1. ¿Qué es desempeño?

Es la productividad de la computadora respecto a los sistemas de información es la ración de labor realizado por el equipo informático. Una alta productividad, dependiendo del entorno.

2.3.2. ¿Qué es Cobertura?

Es lo que abarca en una zona geográfica el cual dispone de un servicio, ya sea de internet inalámbrica, licencias etc.

2.3.3. Sistemas de información

Administran y procesan información interrelacionados para la toma de decisiones

2.3.4. Redes y conectividad

Las redes y conectividad componentes que nos permiten acceder a las redes de transmisión de información, dependiendo de su uso.

2.3.5. Parque informático

Conjunto de equipos o materiales destinados a un servicio público entre ellos: Laptop, PC, servidor, proyector, punto de red .

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Ámbito

La presente investigación tiene como unidad de análisis a los usuarios internos y las TIC en la FIIS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021. En tal ámbito la aplicación de investigación se centra en la FIIS-UNHEVAL.

Las siguientes características del trabajo de investigación son:

3.2. Nivel y tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada y de nivel explicativo, en lo siguiente, tiene como unidad de análisis a los usuarios internos y las TICs de la FIIS de la UNHEVAL; en tal sentido los resultados serán de aplicación primaria a dicha unidad de análisis, sin perjuicio de las posibles generalizaciones a inducirse para el resto de la población.

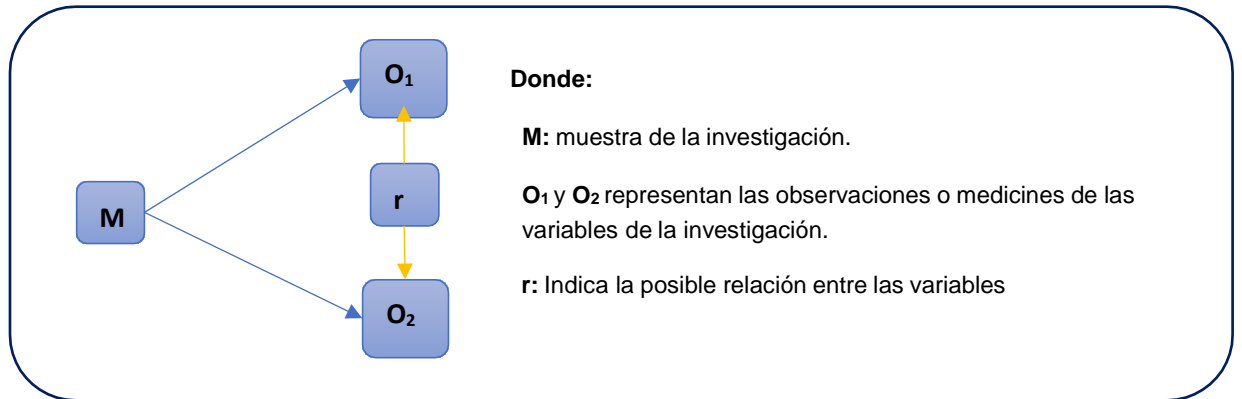
3.3. Diseño de investigación

Esta es una investigación no experimental cuantitativa, teniendo en cuenta el objetivo principal es evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las TICs para mejorar la comunicación en la FIIS de la UNHEVAL, 2021.

En lo siguiente, este trabajo de investigación es de nivel explicativo, el cual con este trabajo se pretende explicar el nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las TICs en la FIIS de la UNHEVAL,

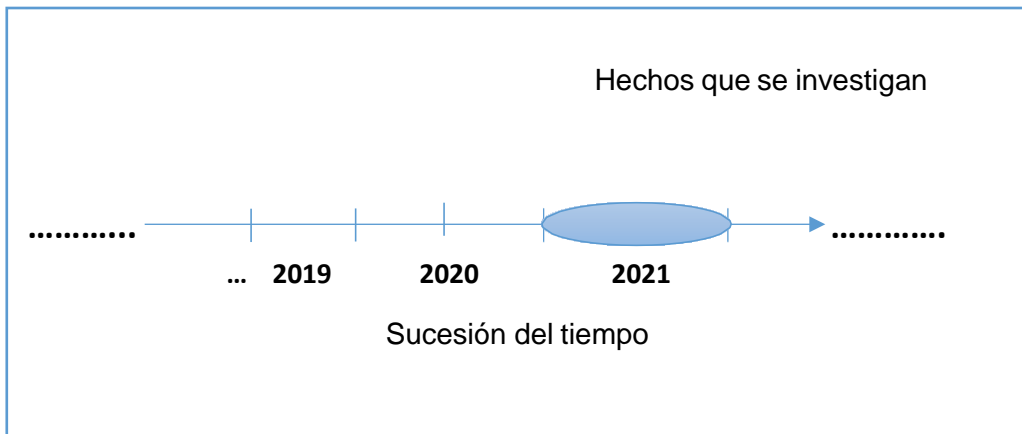
2021.

Diseño de la investigación



Por último, este trabajo tiene un diseño de corte transversal, en tanto , la medición de las variables involucradas será efectuada en un solo escenario, a partir del cual se medirá el efecto de las variables independiente (DESEMPEÑO Y COBERTURADE LAS TICs) sobre la variable dependiente (SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS,FIIS de la UNHEVAL, 2021).

Esquema del diseño:



Fuente: (CARRASCO DIAZ, 2007)

3.4. Población

La población de estudio de este proyecto de investigación comprende a los usuarios internos de la FIIS de la UNHEVAL, 2021. Categorizados por sectores y distribuidos de acuerdo ala siguiente tabla.

Tabla 1: Usuarios internos de la FIIS, UNHEVAL, Huánuco, 2021

SECTOR	CANTIDAD
--------	----------

DOCENTES	25
PERSONAL ADMINISTRATIVO	8
ALUMNOS	750
Total	783

Fuente: FIIS UNHEVAL.

ELABORACIÓN: Propia

3.5. Muestra

La muestra de estudio de este proyecto de investigación comprende a los usuarios internos de la FIIS de la UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021; muestra probabilística obtenida mediante el muestreo estratificado.

SECTOR	CANTIDAD
DOCENTES	2
PERSONAL ADMINISTRATIVO	1
ALUMNOS	72
Total	75

Fuente: Elaboración propia.

Tamaño de la población objetivo		7
Tamaño de la muestra que se desea obtener		14
Número de estratos a considerar		30
Afijación simple: elegir de cada estrato	16.66666667	Sujetos

Estrato	Identificación	Nº sujetos en el estrato	Proporción	Muestra del estrato
1	DOCENTES	25	3.2%	2
2	PERSONAL ADMINISTRATIVO	8	1.0%	1
3	ALUMNOS	350	95.8%	72

Fuente: Elaboración propia.

	Tamaño de muestra para estimar una proporción	Tamaño de muestra para estimar una media
Muestreo aleatorio simple	$\frac{Z^2 p(1-p)}{e^2}$	$\frac{Z^2 \sigma^2}{e^2}$
Muestreo estratificado proporcional	$\frac{Z^2 \sum_{h=1}^L W_h p_h (1-p_h)}{e^2}$	$\frac{Z^2 \sum_{h=1}^L W_h \sigma_h^2}{e^2}$
Muestreo estratificado óptimo	$\frac{Z^2 (\sum_{h=1}^L W_h \sqrt{p_h (1-p_h)})^2}{e^2}$	$\frac{Z^2 (\sum_{h=1}^L W_h \sigma_h)^2}{e^2}$

Fuente: Carlos Ochoa (2015, Muestreo probabilístico: muestreo estratificado)

3.6. Técnicas e instrumentos

Los instrumentos y herramientas que se utilizarán en la investigación, entre ellos la encuesta, revisión bibliográfica, a fines a nuestro estudio, así demostrar nuestra hipótesis.

3.6.1. Técnicas

Las técnicas a utilizar dependiendo el estudio son

- La encuesta

Se aplicará un cuestionario a los integrantes de la muestra en forma directa, dependiendo de los indicadores y dimensiones propuestos

- Revisión documental

Se empleó recursos de internet, bibliotecas, revistas etc, para conseguir información en relación a la investigación

3.7. Procedimiento y presentación de datos

Se hizo coordinaciones para poder realizar la aplicación del instrumento sin

interrumpir labores o actividades de FIIS UNHEVAL, 2021.

Para el análisis y procesamiento de datos se usó el IBM SPSS 24.

3.8. Plan de tabulación y análisis de datos

Con la información obtenida del IBM SPSS 24 se pudo hacer análisis estadísticos a la vez se obtendrán tablas y gráficos, los mismos que serán analizados para la interpretación y presentados como resultados.

Estos son:

- Presentación escrita
- Presentación tabular
- Presentación grafica

IV. RESULTADOS

4.1. Tecnologías de la información y comunicación en la FIIS DE LA UNHEVAL

4.1.1. Sistemas de información

Se presenta los sistemas de información de la FIIS, categorizados y caracterizados según estado actual.

A. Sistemas de información especializados - SIE

Los siguientes sistemas de información de esta categoría son muy escasos en la FIIS de la UNHEVAL, es así que solo se cuenta con los siguientes:

Tabla 4: Sistemas de información especializados de la FIIS UNHEVAL							
SIE	Arquitectura	Multi Plataforma	Multi idioma	Seguridad SSL	Acceso por usuario y contraseña	Administración de usuarios y clientes	Licencia
Portal web	Web	No	No	No	No	No	Si
Biblioteca	Web	No	No	No	No	No	Si
Sistema operativo Windows server 2012	Escritorio	No	Si	Si	Si	Si	Si
Gestor de base de datos MySQL	Escritorio	Si	Si	Si	Si	Si	No

Gestor de asistencia	Escritorio	No	Si	Si	Si	Si	Si
Sistemas integrado ERP FIIS	Web	Si	Si	Si	Si	Si	Si

B. Sistemas de información de oficina - SIO

Los siguientes sistemas de información de esta categoría que se encuentra implementado en las oficinas administrativas y sala de docentes de FIIS son lossiguientes:

Tabla 5: Sistemas de información de oficina de la FIIS UNHEVAL							
SIO	Arquitectura	Multi Plataforma	Multi idioma	Seguridad SSL	Acceso por usuario y contraseña	Administración de usuarios y clientes	Licencia
Sistema operativo Windows 7,8 y 10	Escritorio	No	Si	Si	Si	No	No
Paquete office (Word, Excel, Point, Access, Project, Visio)	Escritorio	No	No	No	No	No	No
Reproductor de audio y video	Escritorio	No	No	No	No	No	No
Gestor de impresión	Escritorio	No	No	No	No	No	No

C. Sistemas de información de enseñanza-aprendizaje – SIE-A

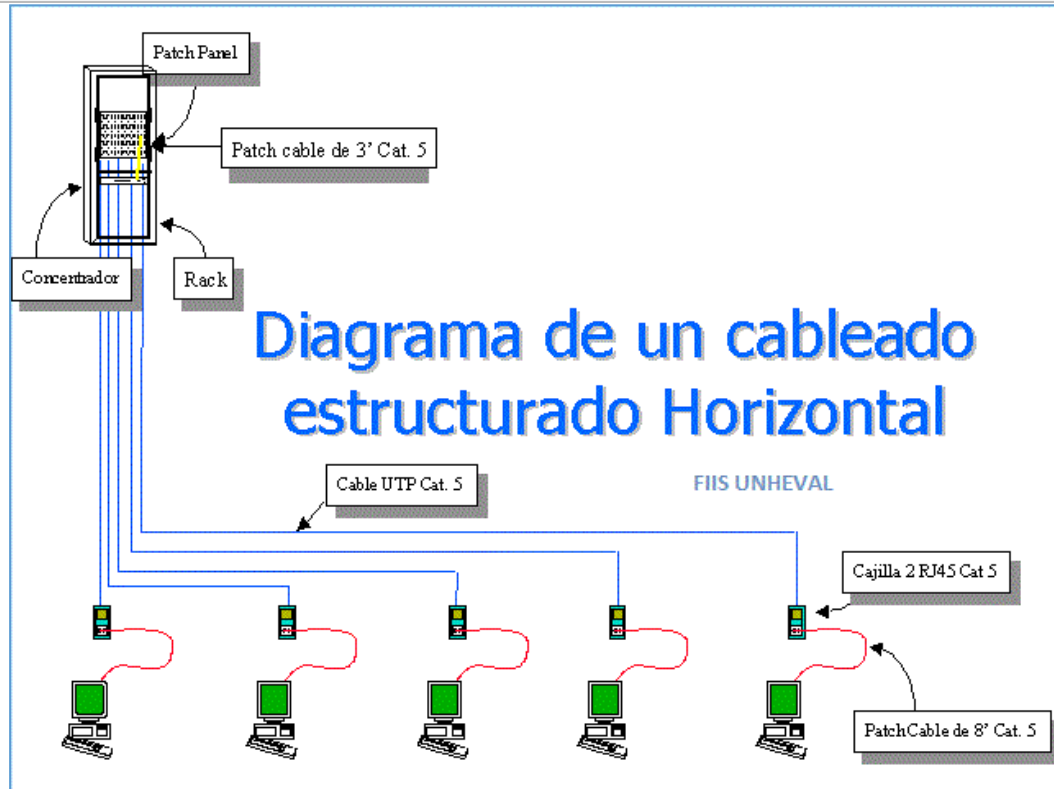
Tabla 6: Sistemas de información de enseñanza-aprendizaje de la FIIS UNHEVAL							
SIE-A	Arquitectura	Multi Plataforma	Multi idioma	Seguridad SSL	Acceso por usuario y contraseña	Administración de usuarios y clientes	Licencia
Sistema operativo Windows 7,8 y 10	Escritorio	No	Si	Si	No	No	No
Paquete office (Word, Excel, Point, Access, Project, Visio)	Escritorio	No	No	No	No	No	No
Sistema de							
Reproductor de audio y video	Escritorio	No	No	No	No	No	No
Programas especializados por asignatura	Escritorio	No	No	No	No	No	No

4.1.2. Redes y Conectividad

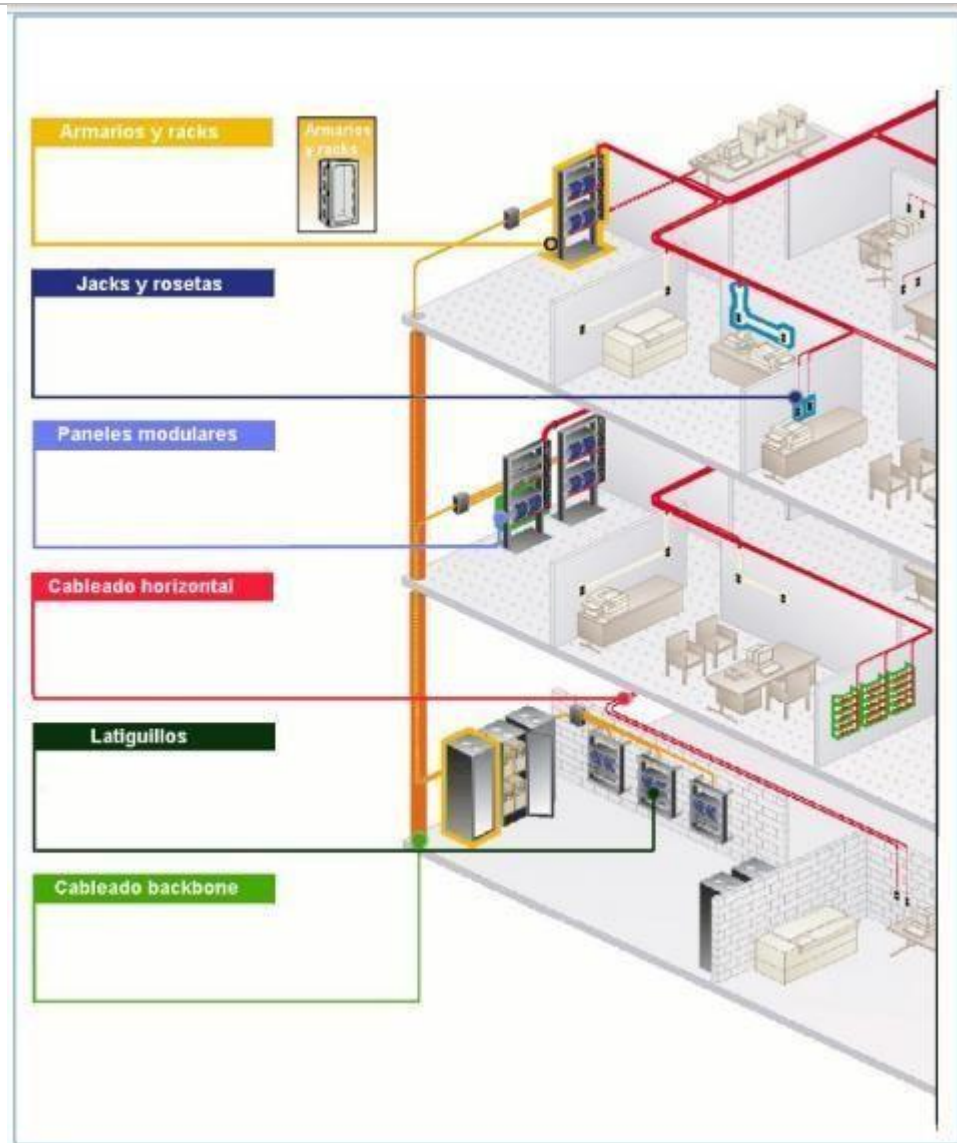
Se presenta los componentes de las redes y conectividad de la FIIS categorizados y caracterizados según estado actual de cada uno de los ambientes.

A. Modelo de arquitectura de las redes y conectividad

Tabla 7: Modelo de arquitectura de las redes y conectividad FIIS-UNHEVAL



Elementos




Componentes de la red FIIS-UNHEVAL

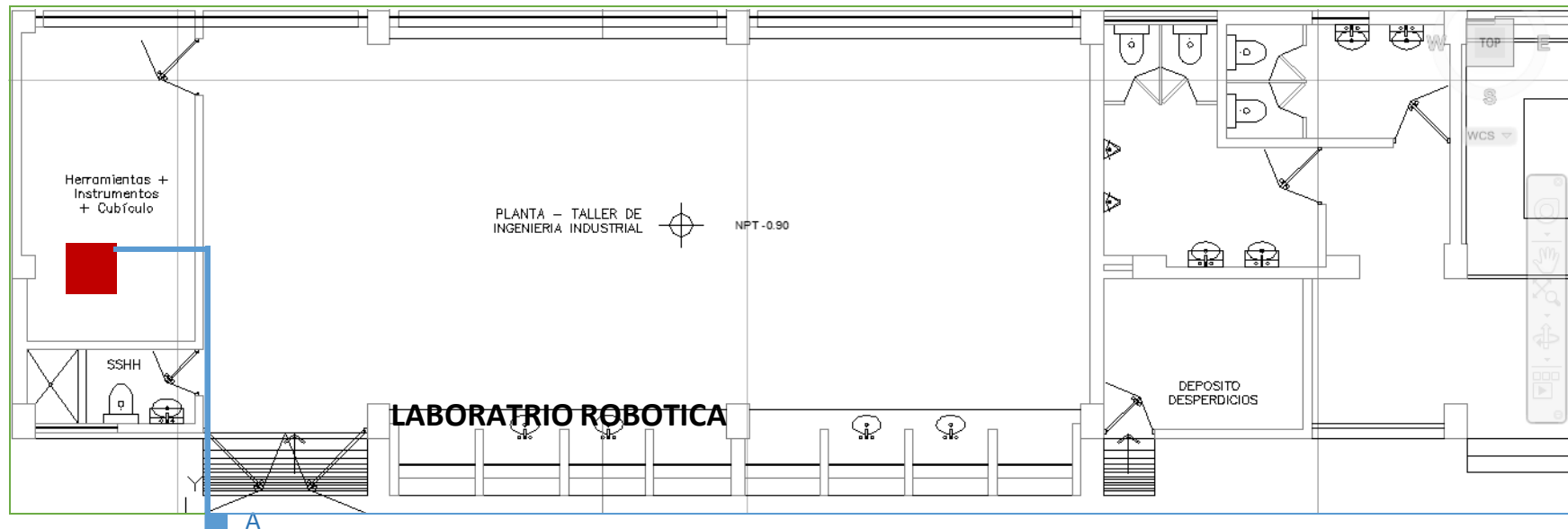
- Puntos eléctricos
- Jacks
- Cableado UTP LAN Red Categoría 5 y 6
- Patch panel
- Routers
- Switch
- Servidor (IBM y HP)

B. Distribución de la red FIIS- UNHEVAL

SEGUNDO PISO DEL BLOQUE "LABORATORIOS" DE LA FIIS

- Leyenda:
- Gabinete de comunicaciones (Switch) Punto de red para la Asistencia
 - Punto de red Docente

AULA	LINEA	METROS
LAB ROBOTICA		25 m

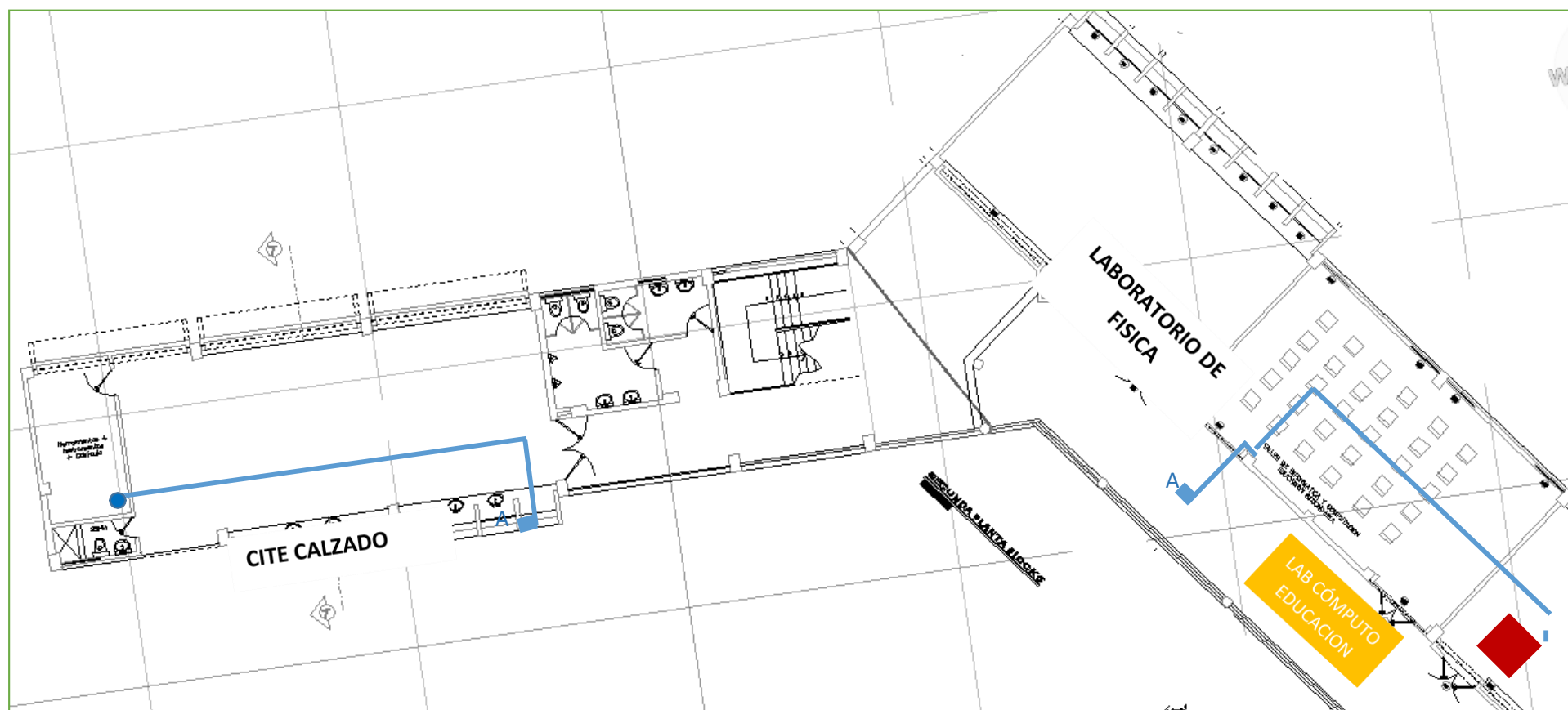


SEGUNDO PISO DEL BLOQUE "LABORATORIOS" DE LA FIIS

Leyenda:

- Gabinete de comunicaciones
- (Switch) Punto de red para la
- Asistencia Punto de red Docente


AULA	LINEA	METROS
CITE CALZADO		47 m
LAB. DE FISICA		45 m



TERCER PISO DEL BLOCK “LABORATORIOS” DE LA FIIS

Leyenda:

- Gabinete de comunicaciones (Switch)
- Punto de red para la Asistencia
- Punto de red Docente

AULA	LINEA	METROS
LABORATORIO CIM		39 m

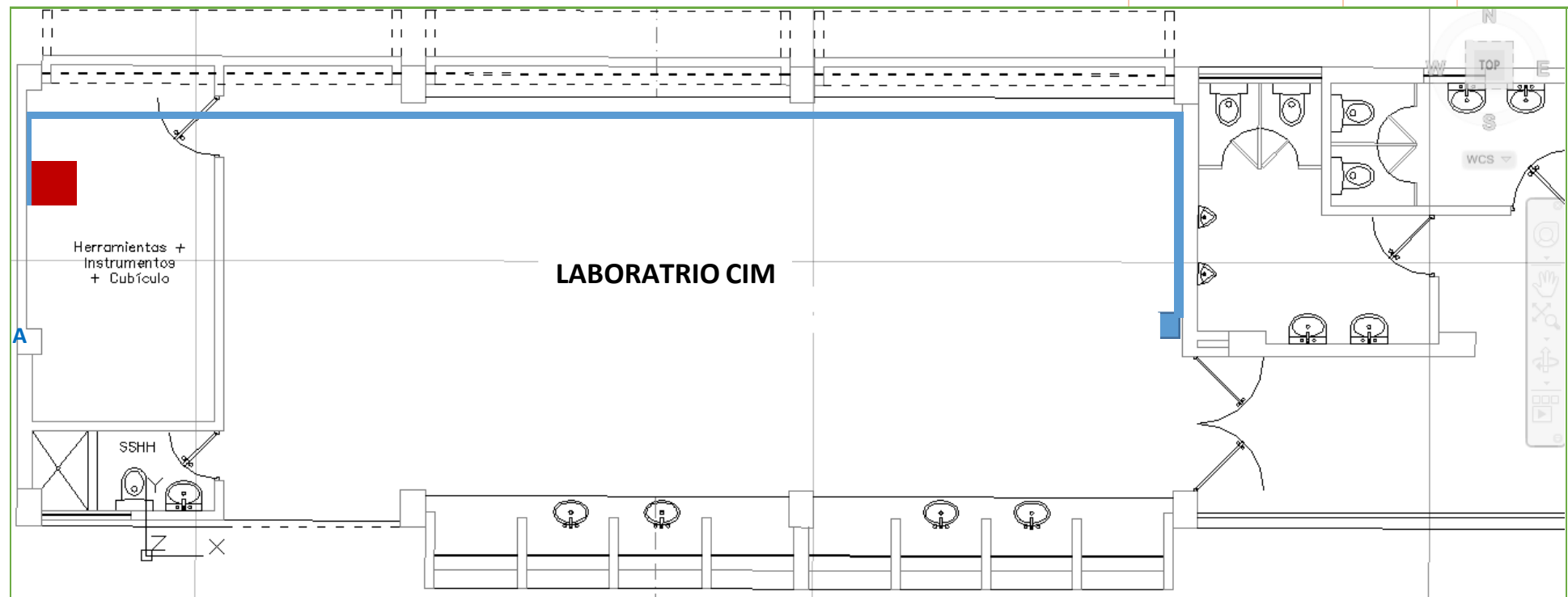










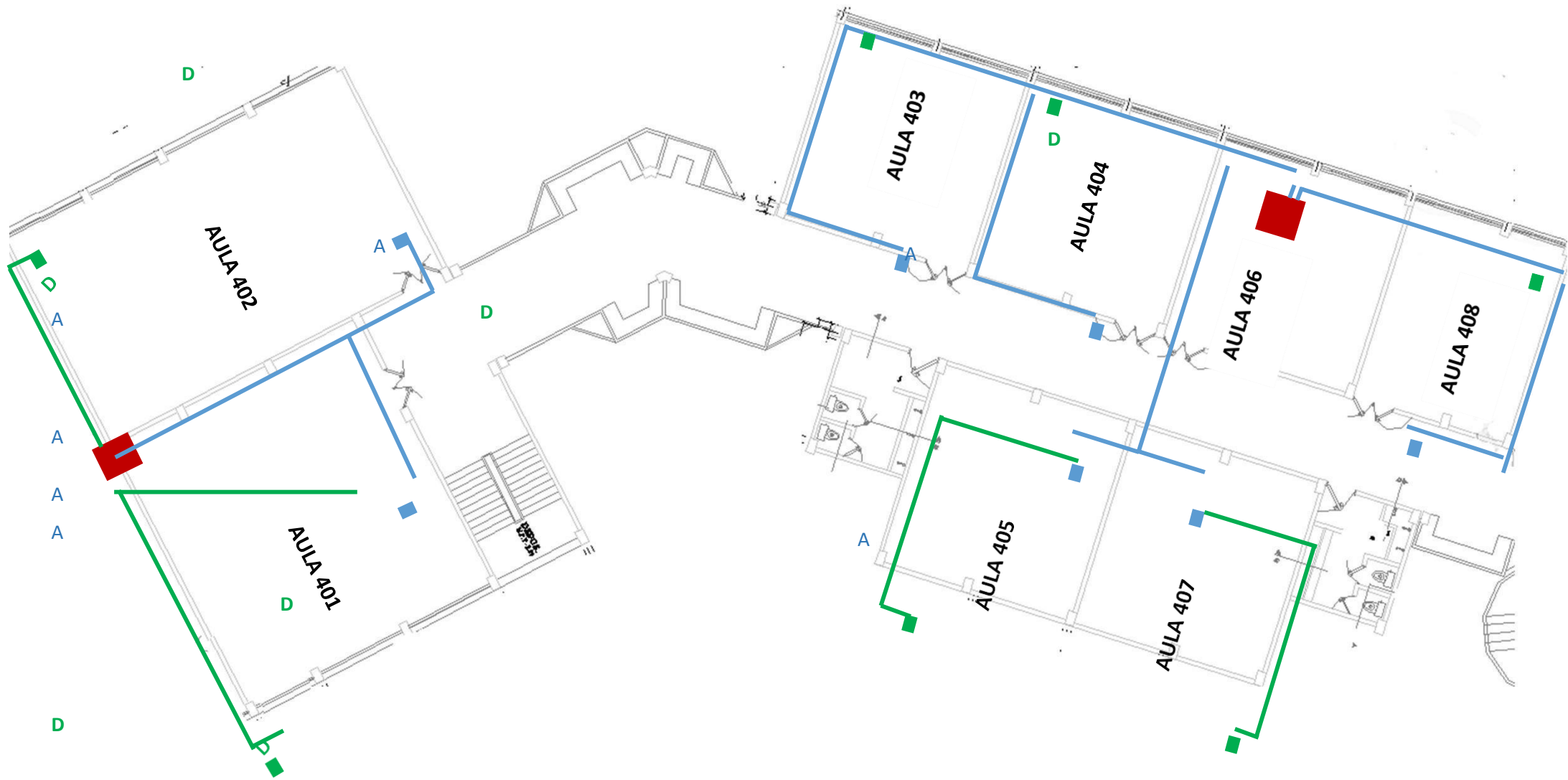
Tabla 8: TABLA DE RESUMEN	
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS	Metros (m)
Primer Piso De La FIIS	148 m
Segundo Piso De La FIIS	260 m
Tercer Piso De La Facultad De FIIS	228 m
Primer Piso De Block "Laboratorios" De La FIIS	25 m
Segundo Piso De Block "Laboratorios" De FIIS	92 m
Tercer Piso De Block "Laboratorios" FIIS	39 m
TOTAL	792 m

3° PISO DE LA FIIS

Leyenda:





-  Gabinete de comunicaciones (Switch)
-  Punto de red para la Asistencia Punto
-  de red Docente







AULA	LINEA	METROS
401		27 m
402		30 m
403		31 m
404		20 m
405		30 m
407		45 m
408		45 m

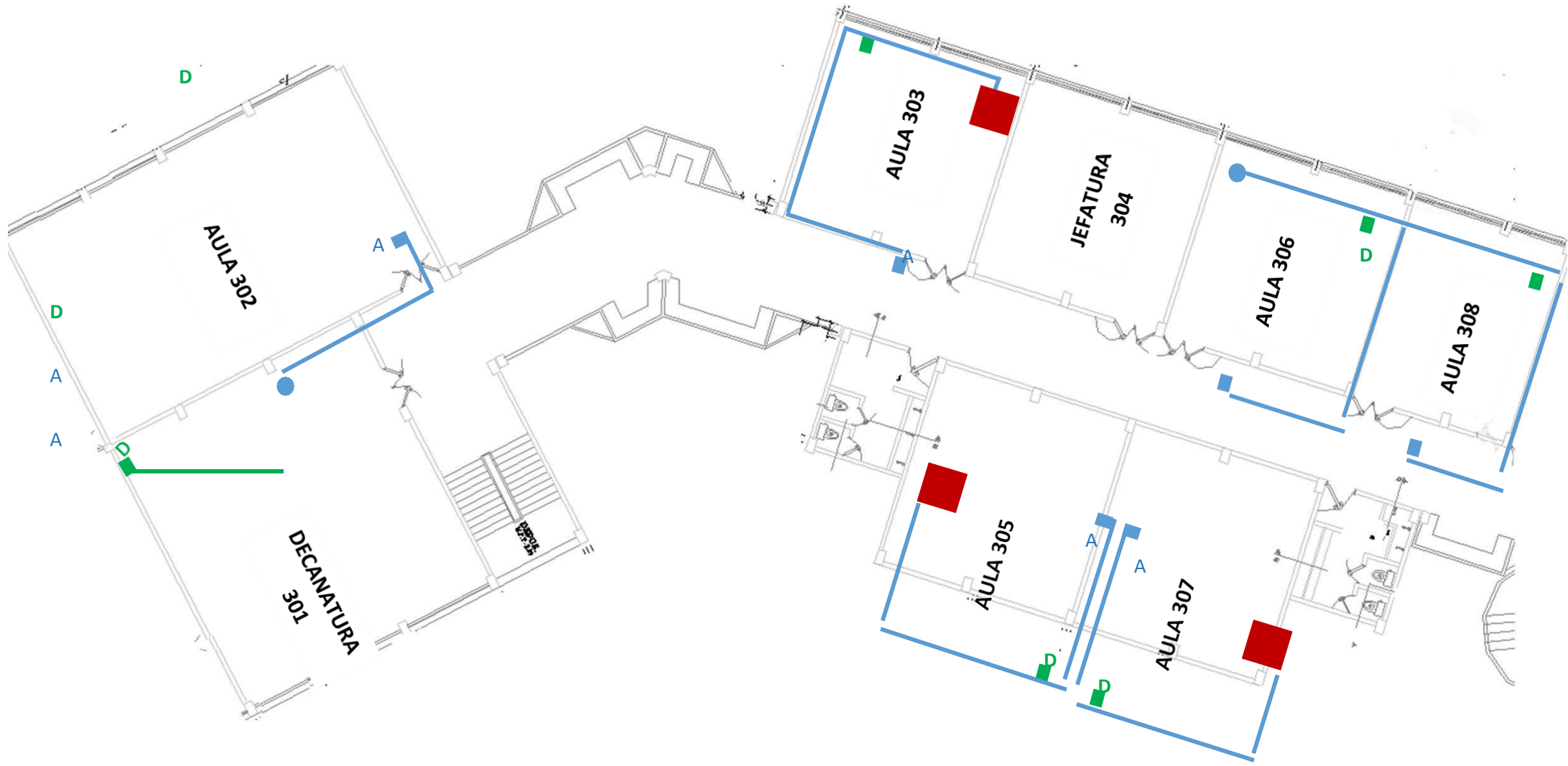


2° PISO DE LA FIIS

Leyenda:




-  Gabinete de comunicaciones (Switch)
-  Punto de red para la Asistencia Punto
-  de red Docente
-  Cableado proveniente del 3° piso





AULA	LINEA	METROS
302		95 m
303		35 m
305		30 m
306		25 m
307		30 m
308		45 m

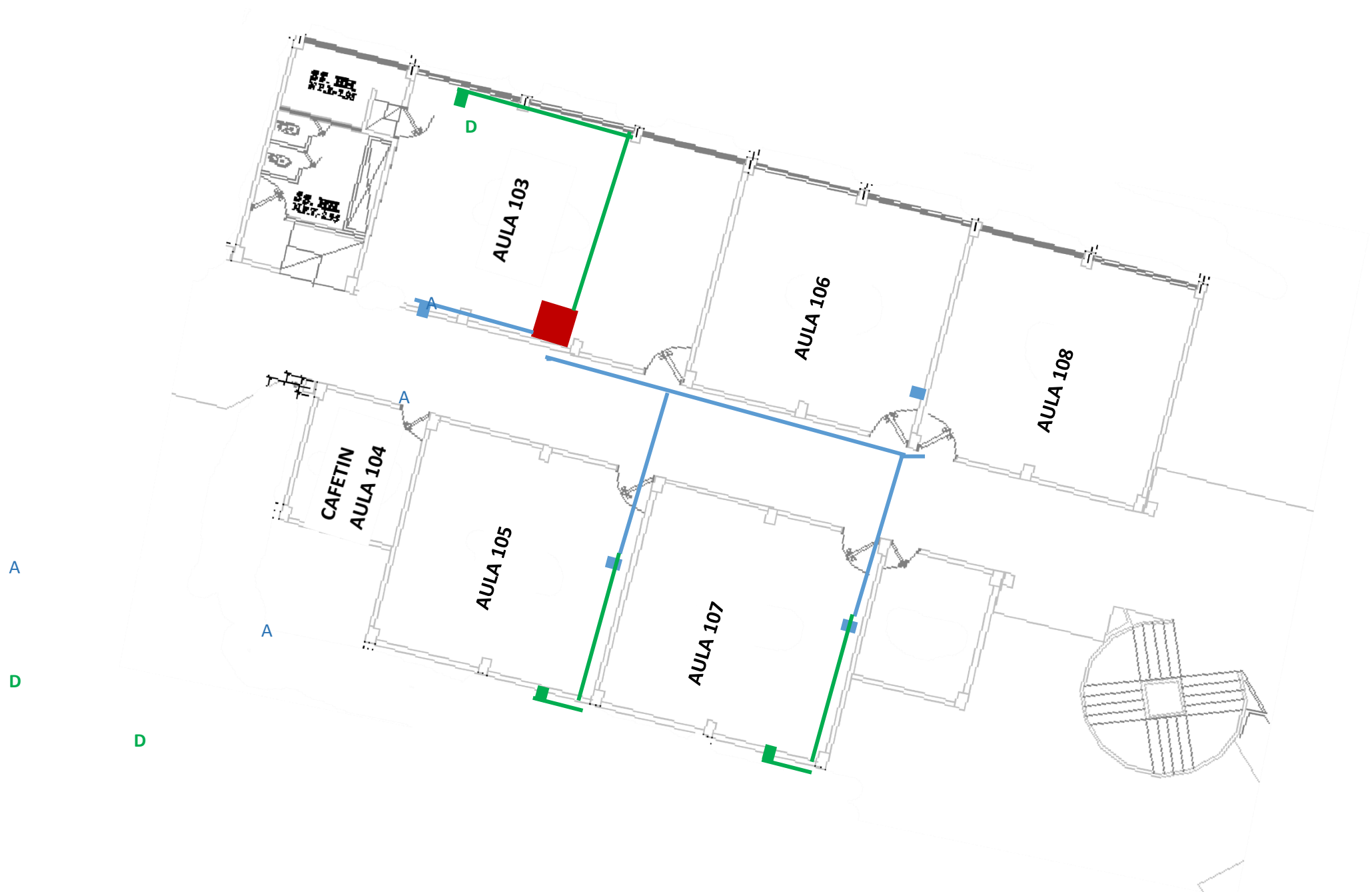


SOTANO DE LA FIIS

Leyenda:

-  Gabinete de comunicaciones
-  (Switch) Punto de red para la
-  Asistencia Punto de red Docente

AULA	LINEA	METROS
103		15 m
105		28 m
106		50 m
107		55 m



4.1.3. Parque Informático

Se presenta el parque informático de la FIIS, categorizados y caracterizados según estado actual de cada uno de los laboratorios informáticos, ambiente administrativo, docentes y aulas de clases.

- LABORATORIOS DE CÓMPUTO PARA LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Tabla 9: EQUIPOS DE CÓMPUTO LABORATORIO DE PROCESOS

Código	Modelo	Descripción	Cantidad
103	Equipos de computo		
	LG 2GN	Equipos de cómputo de escritorio	13
	Componente de cada equipo		Característica de cada equipo
	Procesador		Intel Core 2 Dúo E7300 2.53 GHz
	Memoria RAM		RAM 2gb
	Disco Duro		Disco rígido 250 gb
	Placa de vídeo		AMD Radeon HD 5450
	Monitor		LED 19"
	Teclado y Mouse		USB
	Puertos		6 USB 2.0
	Salida de video		VGA
	Lectora		Lector múltiple de tarjeta de memoria SD
	Software		Sistema operativo Windows 7 Español
	Licencia		Sin licencia

Fuente: FIIS UNHEVAL.

Elaboración: Propia

Tabla 10: EQUIPOS DE CÓMPUTO LABORATORIO DE INGENIERÍA DESOFTWARE

Código	Modelo	Descripción	Cantidad
307	Equipos de computo		
	LENOVO CORE I5 DE 4TA G	Equipos de cómputo de escritorio	24
	Componente de cada equipo		Característica de cada equipo
	Procesador		Core i7 4570 3.2ghz
	Memoria RAM		RAM 8gb
	Disco Duro		1 Tb SATA
	Unidad óptica		SSD 240GB
	Tarjeta de Red		10/100/1000 Mbps
	Monitor		LED 20"
	Teclado y Mouse		USB
	Puertos		2 USB 3.0; 2 USB 2.0
	Salida de video		HDMI, VGA
	Lectora		Lector múltiple de tarjeta de memoria SD
	Software		Sistema operativo Windows 10 SL Español
	Licencia		OLP ACADEMIC Office 2013 estándar

Fuente: FIIS UNHEVAL.

Elaboración: Propia

Tabla 11: EQUIPOS DE CÓMPUTO LABORATORIO REDES Y TELECOMUNICACIONES

Código	Modelo	Descripción	Cantidad
	Equipos de computo		
	LENOVO CORE I5 DE 4TA G	Equipos de cómputo de escritorio	17

305	Componente de cada equipo	Característica de cada equipo
	Procesador	Core i5 4570 3.2ghz
	Memoria RAM	RAM 8gb
	Disco Duro	1 Tb SATA
	Unidad óptica	SSD 240GB
	Tarjeta de Red	10/100/1000 Mbps
	Monitor	LED 20"
	Teclado y Mouse	USB
	Puertos	2 USB 3.0; 2 USB 2.0
	Salida de video	HDMI, VGA
	Lectora	Lector múltiple de tarjeta de memoria SD
	Software	Sistema operativo Windows 10 SL Español
Licencia	OLP ACADEMIC Office 2013 estándar	

Tabla 12: EQUIPOS DE CÓMPUTO LABORATORIO 303

Código	Modelo	Descripción	Cantidad
303	Equipos de computo		
	Hp k6p73LT	Equipos de cómputo de escritorio	12
	Componente de cada equipo	Característica de cada equipo	
	Procesador	Core i7 4ta generación 3.6 GHz	
	Memoria RAM	DDR3 4 Gb	
	Disco Duro	1 Tb SATA	
	Unidad óptica	DVD Super Multi	
	Tarjeta de Red	10/100/1000 Mbps	
	Monitor	LED 20"	
	Teclado y Mouse	USB	

	Puertos	2 USB 3.0; 2 USB 2.0
	Salida de video	HDMI, VGA
	Lectora	Lector múltiple de tarjeta de memoria SD
	Software	Sistema operativo Windows 8.1 SL Español
	Licencia	OLP ACADEMIC Office 2013 estándar

Fuente: FIIS UNHEVAL.

Elaboración: Propia

Tabla 13: EQUIPOS DE CÓMPUTO LABORATORIO 402

Código	Modelo	Descripción	Cantidad
402	Equipos de computo		
	LG 2GN	Equipos de cómputo de escritorio	41
	Componente de cada equipo		Característica de cada equipo
	Procesador		Intel Core 2 Dúo E7300 2.53 GHz
	Memoria RAM		RAM 2gb
	Disco Duro		Disco rígido 250 gb
	Placa de vídeo		AMD Radeon HD 5450
	Monitor		LED 19"
	Teclado y Mouse		USB
	Puertos		6 USB 2.0
	Salida de video		VGA
	Lectora		Lector múltiple de tarjeta de memoria SD
	Software		Sistema operativo Windows 7 Español
	Licencia		Sin licencia

Fuente: FIIS UNHEVAL.

Elaboración: Propia

Tabla 14: EQUIPOS DE CÓMPUTO LABORATORIO 405

Código	Modelo	Descripción	Cantidad
405	Equipos de computo		
	Hp k6p73LT	Equipos de cómputo de escritorio	28
	Componente de cada equipo		Característica de cada equipo
	Procesador		Core i7 4ta generación 3.6 GHz
	Memoria RAM		DDR3 4 Gb
	Disco Duro		1 Tb SATA
	Unidad óptica		DVD Super Multi
	Tarjeta de Red		10/100/1000 Mbps
	Monitor		LED 20"
	Teclado y Mouse		USB
	Puertos		2 USB 3.0; 2 USB 2.0
	Salida de video		HDMI, VGA
	Lectora		Lector múltiple de tarjeta de memoria SD
	Software		Sistema operativo Windows 8.1 SL Español
	Licencia		OLP ACADEMIC Office 2013 estándar

Fuente: FIIS UNHEVAL.

Elaboración: Propia

Tabla 15: EQUIPOS DE CÓMPUTO LABORATORIO 408

Código	Modelo	Descripción	Cantidad
	Equipos de computo		
	Hp k6p73LT	Equipos de cómputo de escritorio	32
	Componente de cada equipo		Característica de cada equipo
	Procesador		Core i7 4ta generación 3.6 GHz

408	Memoria RAM	DDR3 4 Gb
	Disco Duro	1 Tb SATA
	Unidad óptica	DVD Super Multi
	Tarjeta de Red	10/100/1000 Mbps
	Monitor	LED 20"
	Teclado y Mouse	USB
	Puertos	2 USB 3.0; 2 USB 2.0
	Salida de video	HDMI, VGA
	Lectora	Lector múltiple de tarjeta de memoria SD
	Software	Sistema operativo Windows 10 SL Español
	Licencia	OLP ACADEMIC Office 2013 estándar

Fuente: FIIS UNHEVAL.

Elaboración: Propia

Tabla 16: EQUIPOS DE CÓMPUTO AULAS DE CLASE

Código	Modelo	Descripción	Cantidad	
101, 103, 105, 302, 401, 402403 y 404	Equipos de computo			
	LG 2GN	Equipos de cómputo de escritorio	1	
	Componente de cada equipo		Característica de cada equipo	
	Procesador		Intel Core 2 Dúo E7300 2.53 GHz	
	Memoria RAM		RAM 2gb	
	Disco Duro		Disco rígido 250 gb	
	Placa de vídeo		AMD Radeon HD 5450	
	Monitor		LED 19"	
	Teclado y Mouse		USB	
	Puertos		6 USB 2.0	
	Salida de video		VGA	

	Lectora	Lector múltiple de tarjeta de memoria SD
	Software	Sistema operativo Windows 7 Español
	Licencia	Sin licencia

Fuente: FIIS UNHEVAL.

Elaboración: Propia

▪ AMBIENTE DE DOCENTES

Tabla 17: EQUIPOS DE CÓMPUTO AULAS SALA DE DOCENTES ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

Código	Modelo	Descripción	Cantidad
307	Equipos de computo		
	LG 2GN	Equipos de cómputo de escritorio	9
	Componente de cada equipo		Característica de cada equipo
	Procesador		Intel Core 2 Dúo E7300 2.53 GHz
	Memoria RAM		RAM 2gb
	Disco Duro		Disco rígido 250 gb
	Placa de vídeo		AMD Radeon HD 5450
	Monitor		LED 19"
	Teclado y Mouse		USB
	Puertos		6 USB 2.0
	Salida de video		VGA
	Lectora		Lector múltiple de tarjeta de memoria SD
	Software		Sistema operativo Windows 7 Español
	Licencia		Sin licencia

Fuente: FIIS UNHEVAL.

Elaboración: Propia

Tabla 18: EQUIPOS DE CÓMPUTO SALA DE DOCENTES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE INDUSTRIAL

Código	Modelo	Descripción	Cantidad
306	Equipos de computo		
	LG 2GN	Equipos de cómputo de escritorio	12
	Componente de cada equipo		Característica de cada equipo
	Procesador		Intel Core 2 Dúo E7300 2.53 GHz
	Memoria RAM		RAM 2gb
	Disco Duro		Disco rígido 250 gb
	Placa de vídeo		AMD Radeon HD 5450
	Monitor		LED 19"
	Teclado y Mouse		USB
	Puertos		6 USB 2.0
	Salida de video		VGA
	Lectora		Lector múltiple de tarjeta de memoria SD
	Software		Sistema operativo Windows 7 Español
	Licencia		Sin licencia

Fuente: FIIS UNHEVAL.

Elaboración: Propia

Tabla 19: EQUIPOS DE PROYECCIÓN

Código	Modelo	Descripción	Cantidad
302, 303, 401, 402,	Equipos de proyección		
	Proyector Hitachi 2500 lumens CP-A100	Equipos de proyección	8
	Componente de cada equipo		Característica de cada equipo
	Espejo		Sistema de espejos

403, 404, 405 y 408	Imagen	Pantalla de 60 pulgadas a tan sólo 50 centímetros de la pared
	Resolución	Resoluciónn XGA (1024 x 768 píxeles)
	Brillo y contraste	Brillo de 2.500 cd/m2 y el ratio de contraste 500:1
	Conexión	Conexión Ethernet LAN

Tabla 20: EQUIPOS DE PROYECCIÓN

Código	Modelo	Descripción	Cantidad	
101, 103 y 105	Equipos de proyección			
	Sony Vpl-ex221 / 2700 Lumines	Equipos de proyección	3	
	Componente de cada equipo		Característica de cada equipo	
	Espejo		3 paneles LCD 1 lente proyector Lampara UHP lamp 210W	
	Resolución		Resolución 1024 X 768	
	Brillo y contraste		Contraste 3000:1	
	Conexión		Conexión Ethernet LAN, Conectores RGB / audio input / HDMI / S	

Fuente: FIIS UNHEVAL.

Elaboración: Propia

- AMBIENTES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Tabla 21: EQUIPOS DE CÓMPUTO OFICINA DE DECANATO

Código	Modelo	Descripción	Cantidad
	Equipos de computo		
	LG 2GN	Equipos de cómputo de escritorio	1

Decanato - 01	Componente de cada equipo	Característica de cada equipo
	Procesador	Intel Core 2 Dúo E7300 2.53 GHz
	Memoria RAM	RAM 2gb
	Disco Duro	Disco rígido 250 gb
	Placa de vídeo	AMD Radeon HD 5450
	Monitor	LED 19"
	Teclado y Mouse	USB
	Puertos	6 USB 2.0
	Salida de video	VGA
	Lectora	Lector múltiple de tarjeta de memoria SD
	Software	Sistema operativo Windows 7 Español
	Licencia	Sin licencia

Tabla 22: EQUIPOS DE IMPRESIÓN OFICINA DE DECANATO

Código	Modelo	Descripción	Cantidad
Decanato - 02	Impresora		
	Impresora HP Deskjet 212	Equipos de impresión	1

Fuente: FIIS UNHEVAL.

Elaboración: Propia

Tabla 23: EQUIPOS DE CÓMPUTO OFICINA DE SECRETARIA DECANATO

Código	Modelo	Descripción	Cantidad
Secretaria decanato	Equipos de computo		
	LG 2GN	Equipos de cómputo de escritorio	1
	Componente de cada equipo		Característica de cada equipo
	Procesador		Intel Core 2 Dúo E7300 2.53 GHz

	Memoria RAM	RAM 2gb
	Disco Duro	Disco rígido 250 gb
	Placa de vídeo	AMD Radeon HD 5450
	Monitor	LED 19"
	Teclado y Mouse	USB
	Puertos	6 USB 2.0
	Salida de video	VGA
	Lectora	Lector múltiple de tarjeta de memoria SD
	Software	Sistema operativo Windows 7 Español
	Licencia	Sin licencia

Tabla 24: EQUIPOS DE CÓMPUTO OFICINA DE DEPARTAMENTO ACADÉMICO

Código	Modelo	Descripción	Cantidad
Departamento académico	Equipos de computo		
	LG 2GN	Equipos de cómputo de escritorio	2
	Componente de cada equipo		Característica de cada equipo
	Procesador		Intel Core 2 Dúo E7300 2.53 GHz
	Memoria RAM		RAM 2gb
	Disco Duro		Disco rígido 250 gb
	Placa de vídeo		AMD Radeon HD 5450
	Monitor		LED 19"
	Teclado y Mouse		USB
	Puertos		6 USB 2.0
	Salida de video		VGA
	Lectora		Lector múltiple de tarjeta de memoria SD

	Software	Sistema operativo Windows 7 Español
	Licencia	Sin licencia

Fuente: FIIS UNHEVAL.

Elaboración: Propia

Tabla 25: EQUIPOS DE IMPRESIÓN OFICINA DE CONSERJE

Código	Modelo	Descripción	Cantidad
Secretaria de Departament o Académico - 02	Impresora		
	Konica Minolta Bizhub C280	Equipos de impresión	1

Tabla 26: EQUIPOS DE CÓMPUTO OFICINA DE SECRETARIA DE DEPARTAMENTO ACADÉMICO

Código	Modelo	Descripción	Cantidad
Secretaria de Departament o Académico - 01	Equipos de computo		
	Hp k6p73LT	Equipos de cómputo de escritorio	12
	Componente de cada equipo		Característica de cada equipo
	Procesador		Core i5 4ta generación 3.6 GHz
	Memoria RAM		DDR3 4 Gb
	Disco Duro		1 Tb SATA
	Unidad óptica		DVD Super Multi
	Tarjeta de Red		10/100/1000 Mbps
	Monitor		LED 20"
	Teclado y Mouse		USB
	Puertos		2 USB 3.0; 2 USB 2.0
Salida de video		HDMI, VGA	

	Lectora	Lector múltiple de tarjeta de memoria SD
	Software	Sistema operativo Windows 8.1 SL Español
	Licencia	OLP ACADEMIC Office 2013 estándar

Fuente: FIIS UNHEVAL.

Elaboración: Propia

Tabla 27: EQUIPOS DE IMPRESIÓN OFICINA DE SECRETARIA DE DEPARTAMENTO ACADÉMICO

Código	Modelo	Descripción	Cantidad
Secretaria de Departament o Académico - 02	Impresora		
	Impresora HP Deskjet 212	Equipos de impresión	1

Fuente: FIIS UNHEVAL.

Elaboración: Propia

4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

El análisis descriptivo presenta de los datos tomados de la muestra de estudio de la presente, respecto a la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las TIC en la FIIS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

4.2.1. USUARIOS INTERNOS ALUMNOS FIIS

Resultados estadísticos del nivel de satisfacción de los usuarios internos alumnos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FIIS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

A. INFORMACIÓN DE LA MUESTRA DE INVESTIGACIÓN SECTORALUMNOS

N	Válido	Perdidos
	72	0
		0

Tabla 29: Distribución de frecuencias - Año de ingreso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2010	2	2,8	2,8	2,8
	2014	3	4,2	4,2	6,9
	2015	4	5,6	5,6	12,5
	2016	5	6,9	6,9	19,4
	2017	14	19,4	19,4	38,9
	2018	21	29,2	29,2	68,1
	2019	21	29,2	29,2	97,2
	2021	2	2,8	2,8	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

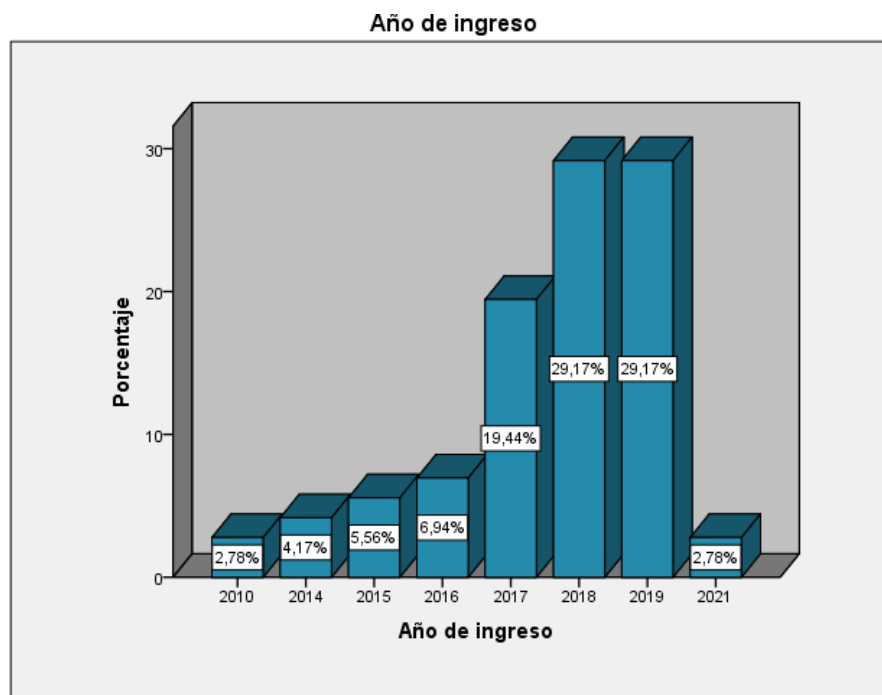


Tabla 30: Estadísticos - Sexo

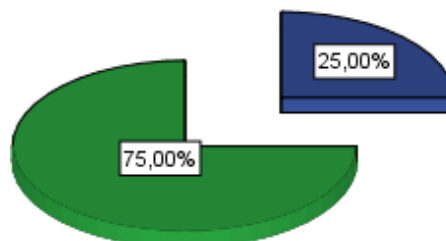
N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		,75
Mediana		1,00
Moda		1
Desviación estándar		,436
Varianza		,190
Mínimo		0
Máximo		1

Tabla 31: Distribución de frecuencias - **Sexo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	18	25,0	25,0	25,0
	Masculino	54	75,0	75,0	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Sexo

■ Femenino
■ Masculino



B. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Tabla 32: Estadísticos - Los Programas especializados de la FIIS está a disponibilidad de toda la comunidad de alumnos.

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		2,18
Mediana		2,00
Moda		3
Desviación estándar		1,039
Varianza		1,080
Mínimo		0
Máximo		4

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 33: Distribución de frecuencias - Los Programas especializados de la FIIS está a disponibilidad de toda la comunidad de alumnos.

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	8,3	8,3	8,3
	En desacuerdo	12	16,7	16,7	25,0
	Indiferente	20	27,8	27,8	52,8
	De Acuerdo	31	43,1	43,1	95,8
	Totalmente de acuerdo	3	4,2	4,2	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las TIC en la FIIS, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión de la **Sistemas de Información: Los Programas especializados de la FIIS está a disponibilidad de toda la comunidad de alumnos**, se presenta el producto obtenido del procesamiento **Tabla 32 y 33** y el **diagrama 1**.

En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:

- El 8,3% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente en desacuerdo**,
- El 16,7% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron, respondieron **En desacuerdo**,
- El 27,8% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Indiferente**,
- El 43,1% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **De Acuerdo**, y
- El 4,2% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente de acuerdo**.

En la **Tabla 32** se revela que, en promedio, de acuerdo a la forma y tipo de la pregunta, los encuestados afirman estar **Indiferente**, en ese orden los encuestados consideran que los Programas especializados de la FIIS está a disponibilidad de toda la comunidad de alumnos.

En contraste a este, la **Tabla 33** revela que del total de los encuestados 6 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 12 afirma **En desacuerdo**, 20 afirman que **Indiferente**, 31 afirman **De Acuerdo** y 3 afirma **Totalmente de acuerdo**; resultado poco alentador, pero fueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

Los Programas especializados de la FIIS está a disponibilidad de toda la comunidad de alumnos.

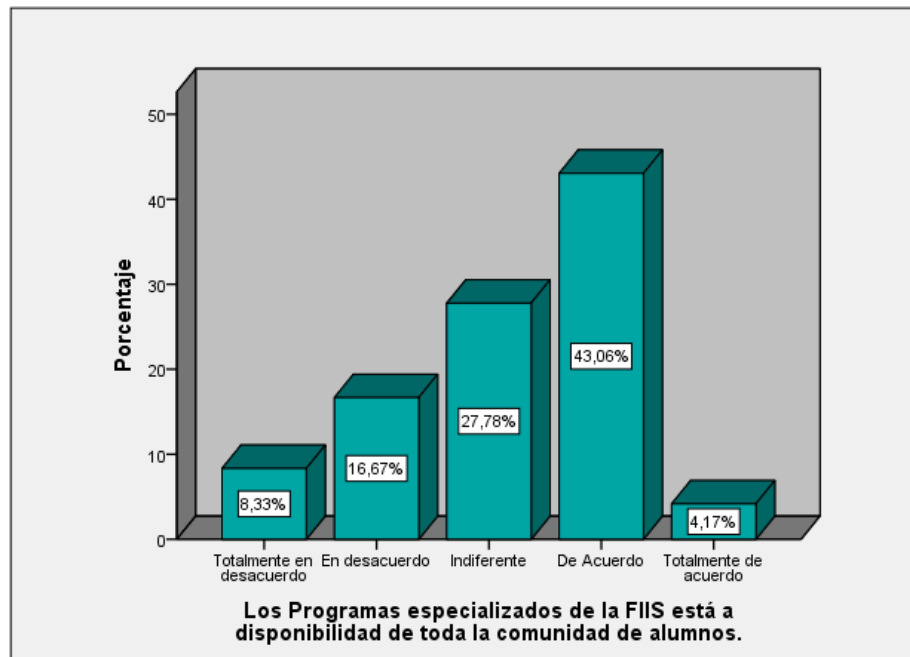


Tabla 34: Estadísticos - Los Programas especializados de la FIIS tiene cobertura para toda la comunidad de alumnos.

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		1,92
Mediana		2,00
Moda		3
Desviación estándar		1,045
Varianza		1,092
Mínimo		0
Máximo		4

Tabla 35: Distribución de frecuencias - Los Programas especializados de la FIIS tiene cobertura para toda la comunidad de alumnos.

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	9,7	9,7	9,7
	En desacuerdo	19	26,4	26,4	36,1
	Indiferente	21	29,2	29,2	65,3
	De Acuerdo	23	31,9	31,9	97,2
	Totalmente de acuerdo	2	2,8	2,8	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las TICs en la FIIS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión de la **Sistemas de Información: Los Programas especializados de la FIIS tiene cobertura para toda la comunidad de alumnos**, se presenta el producto obtenido del procesamiento **Tabla 34 y 35** y el **diagrama 2**.

En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:

- El 9,7% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente en desacuerdo**,
- El 26,4% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **En desacuerdo**,
- El 29,2% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Indiferente**,
- El 31,9% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **De Acuerdo**, y
- El 2,8% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente de acuerdo**.

En la **Tabla 34** se revela que, en promedio, de acuerdo a la forma y tipo de la pregunta, los encuestados afirman estar **En desacuerdo**, en ese orden los encuestados consideran que los Programas especializados de la FIIS tiene cobertura para toda la comunidad de alumnos.

En contraste a este, la **Tabla 35** revela que el total de los encuestados 7 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 19 afirma **En desacuerdo**, 21 afirman que **Indiferente**, 23afirman **De Acuerdo** y 2 afirma **Totalmente de acuerdo**; resultado poco alentador, perofueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

Los Programas especializados de la FIIS tiene cobertura para toda la comunidad de alumnos.

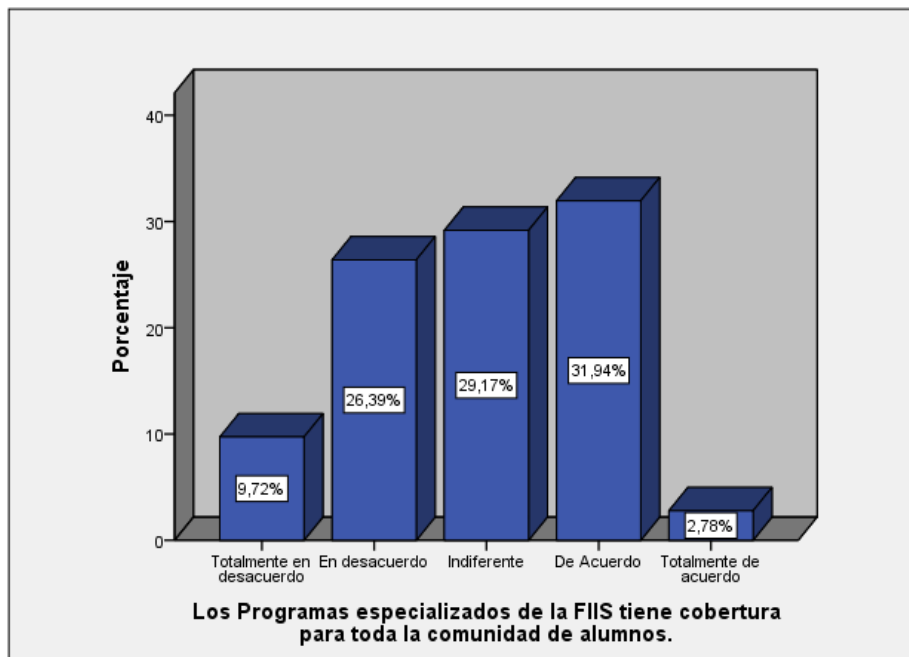


Tabla 36: Estadísticos - La usabilidad de los Programas especializados de la FIIS es funcional para el logro de su aprendizaje.

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		2,42
Mediana		3,00
Moda		3
Desviación estándar		,884
Varianza		,782
Mínimo		0
Máximo		4

Tabla 37: Distribución de frecuencias - La usabilidad de los Programas especializados de la FIISes funcional para el logro de su aprendizaje.

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5,6	5,6	5,6
	En desacuerdo	5	6,9	6,9	12,5
	Indiferente	22	30,6	30,6	43,1
	De Acuerdo	39	54,2	54,2	97,2
	Totalmente de acuerdo	2	2,8	2,8	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las TICs en la FIIS, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión de la **Sistemas de Información: La usabilidad de los Programas especializados de la FIIS es funcional para el logro de su aprendizaje**, se presenta el producto obtenido del procesamiento en la **Tabla 36 y 37** y el **diagrama 3**.

En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:

- El 5,6% de los encuestados respondieron **Totalmente en desacuerdo**,
- El 6,9% de los encuestados respondieron **En desacuerdo**,
- El 30,6% de los encuestados respondieron **Indiferente**,
- El 54,2% de los encuestados respondieron **De Acuerdo**, y
- El 2,8% de los encuestados respondieron **Totalmente de acuerdo**.

En la **Tabla 36** De acuerdo a la forma y tipo de la pregunta se revela que, en promedio, los encuestados afirman estar **Indiferente**, en ese orden los encuestados consideran que la usabilidad de los Programas especializados de la FIIS es funcional para el logro de su aprendizaje.

En contraste a este, la **Tabla 37** revela que el total de los encuestados 4 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 5 afirma **En desacuerdo**, 22 afirman que **Indiferente**, 39afirman **De Acuerdo** y 2 afirma **Totalmente de acuerdo**; resultado poco alentador, perofueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

La usabilidad de los Programas especializados de la FIIS es funcional para el logro de su aprendizaje.

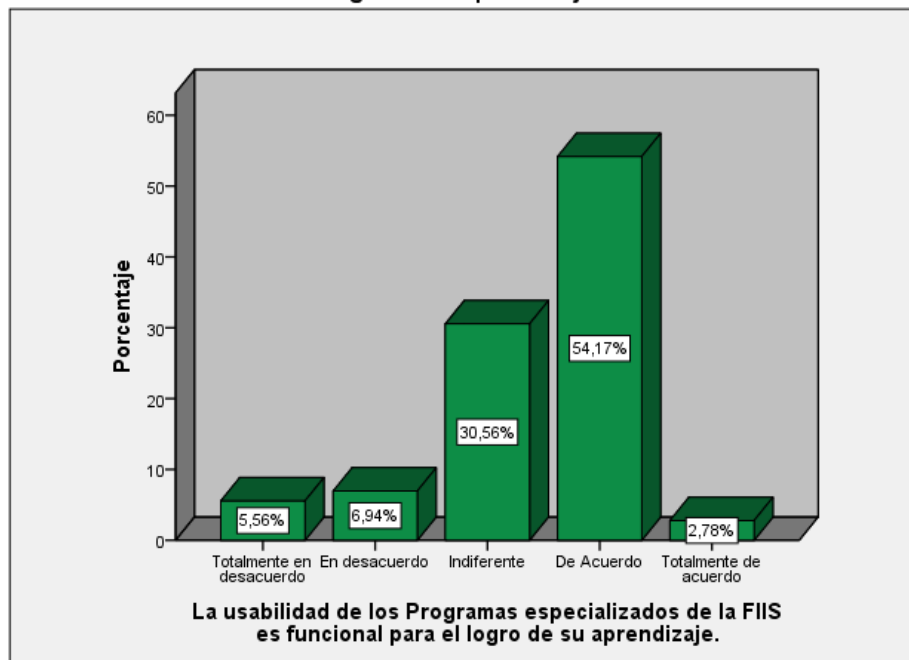


Tabla 38: Estadísticos - La funcionalidad de los Programas especializados de la FIIS tiene cobertura a todos los procesos operativos (disponibilidad de información, gestión de trámites, clases virtuales, etc.)

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		2,29
Mediana		2,50
Moda		3
Desviación estándar		,956
Varianza		,914
Mínimo		0
Máximo		4

Tabla 39: Distribución de frecuencias - La funcionalidad de los Programas especializados de la FIIS tiene cobertura a todos los procesos operativos (disponibilidad de información, gestión de trámites, clases virtuales, etc.)

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	8,3	8,3	8,3
	En desacuerdo	5	6,9	6,9	15,3
	Indiferente	25	34,7	34,7	50,0
	De Acuerdo	34	47,2	47,2	97,2
	Totalmente de acuerdo	2	2,8	2,8	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las TICs en la FIIS de la UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión de la **Sistemas de Información: La funcionalidad de los Programas especializados de la FIIS tiene cobertura a todos los procesos operativos (disponibilidad de información, gestión de trámites, clases virtuales, etc.)** se presenta el producto obtenido del procesamiento **Tabla 38 y 39** y el **diagrama 4**.

En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:

- El 8,3% de los encuestados respondieron **Totalmente en desacuerdo**,
- El 6,9% de los encuestados respondieron **En desacuerdo**,
- El 34,7% de los encuestados respondieron **Indiferente**,
- El 47,2% de los encuestados respondieron **De Acuerdo**, y
- El 2,8% de los encuestados respondieron **Totalmente de acuerdo**.

En la **Tabla 38** de acuerdo a la forma y tipo de la pregunta, se revela que, en promedio, los encuestados afirman estar **Indiferente**, en ese orden los encuestados consideran que la funcionalidad de los Programas especializados de la FIIS tiene cobertura a todos los procesos operativos (disponibilidad de información, gestión de trámites, clases virtuales, etc.).

En contraste a este, la **Tabla 39** revela que el total de los encuestados 6 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 5 afirma **En desacuerdo**, 25 afirman que **Indiferente**, 34 afirman **De Acuerdo** y 2 afirma **Totalmente de acuerdo**; resultado poco alentador, pero fueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

La funcionalidad de los Programas especializados de la FIIS tiene cobertura a todos los procesos operativos (disponibilidad de información, gestión de trámites, clases virtuales, etc.)

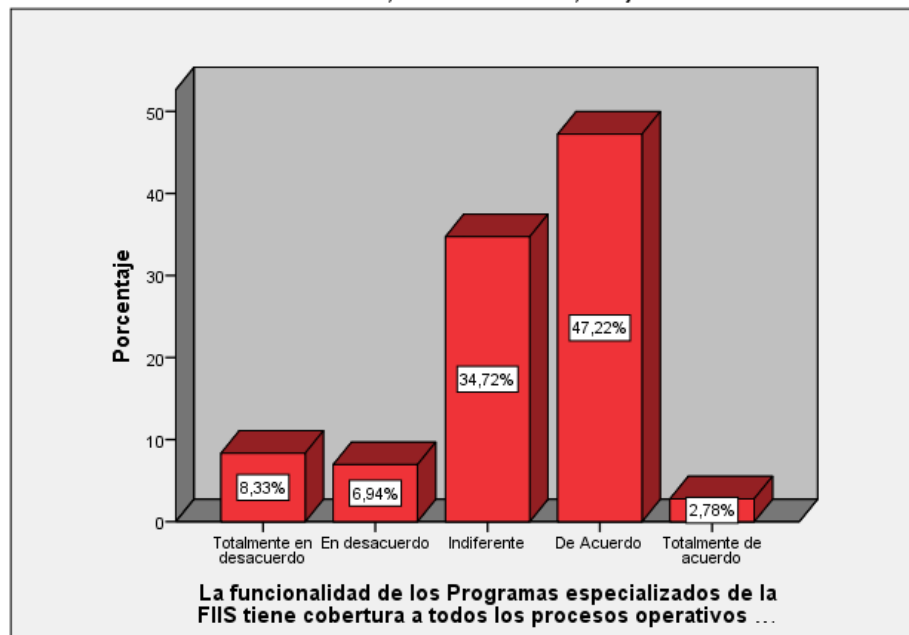


Tabla 40: Estadísticos - Considera que existe una alta frecuencia de errores en los Programas especializados de la FIIS.

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		2,44
Mediana		3,00
Moda		3
Desviación estándar		,870
Varianza		,757
Mínimo		0
Máximo		4

Tabla 41: Distribución de frecuencias - Considera que existe una alta frecuencia de errores en los Programas especializados de la FIIS.

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	4,2	4,2	4,2
	En desacuerdo	6	8,3	8,3	12,5
	Indiferente	22	30,6	30,6	43,1
	De Acuerdo	38	52,8	52,8	95,8
	Totalmente de acuerdo	3	4,2	4,2	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las TICs en la FIIS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión de la **Sistemas de Información: Considera que existe una alta frecuencia de errores en los Programas especializados de la FIIS**, se presenta el producto obtenido del procesamiento en la **Tabla 40 y 41** y el **diagrama 5**.

- En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:
- El 4,2% de los encuestados respondieron **Totalmente en desacuerdo**,
- El 8,3% de los encuestados respondieron **En desacuerdo**,
- El 30,6% de los encuestados respondieron **Indiferente**,
- El 52,8% de los encuestados respondieron **De Acuerdo**, y
- El 4,2% de los encuestados respondieron **Totalmente de acuerdo**.

En la **Tabla 40** De acuerdo a la forma y tipo de la pregunta, se revela, en promedio los encuestados afirman estar **Indiferente**, en ese orden los encuestados consideran que existe una alta frecuencia de errores en los Programas especializados de la FIIS.

En contraste a este, la **Tabla 41** revela que el total de los encuestados 3 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 6 afirma **En desacuerdo**, 22 afirman que **Indiferente**, 38 afirman **De Acuerdo** y 3 afirma **Totalmente de acuerdo**; resultado poco alentador, perofueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

Considera que existe una alta frecuencia de errores en los Programas especializados de la FIIS.

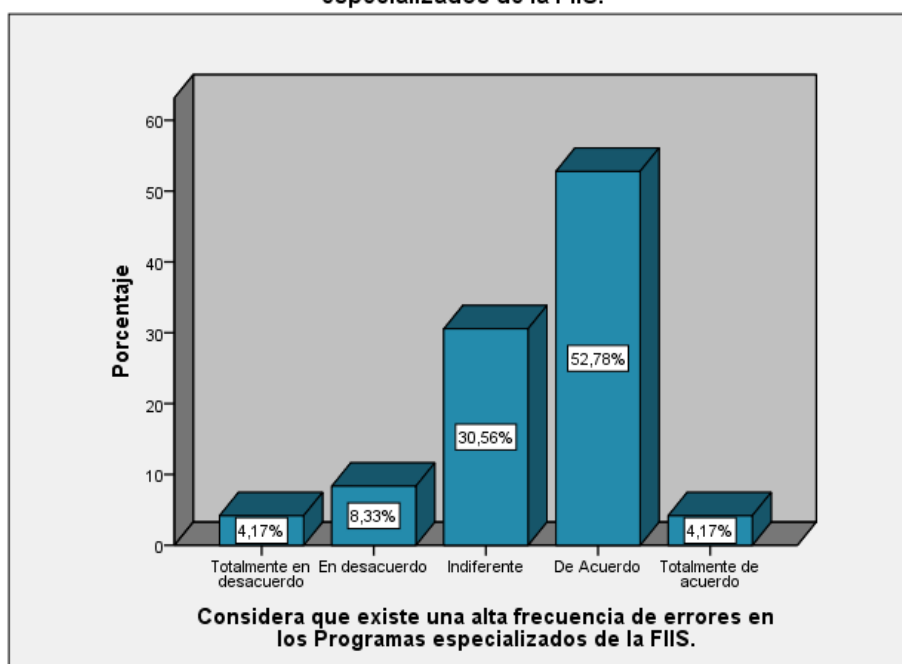


Tabla 42: Estadísticos - Los Programas especializados de la FIIS se caracteriza por la seguridad y respaldo de tu información.

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		2,29
Mediana		3,00
Moda		3
Desviación estándar		1,013
Varianza		1,026
Mínimo		0
Máximo		4

Tabla 43: Distribución de frecuencias - Los Programas especializados de la FIIS se caracteriza por la seguridad y respaldo de tu información.

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	11,1	11,1
	En desacuerdo	4	5,6	16,7
	Indiferente	20	27,8	44,4
	De Acuerdo	39	54,2	98,6
	Totalmente de acuerdo	1	1,4	100,0
	Total	72	100,0	100,0

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las TICs en la FIIS, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión de la **Sistemas de Información: Los Programas especializados de la FIIS se caracteriza por la seguridad y respaldo de tu información**, se presenta el producto obtenido del procesamiento **Tabla 42 y 43** y el **diagrama 6**.

En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:

-
- El 11,1% de los encuestados respondieron **Totalmente en desacuerdo**,
- El 5,6% de los encuestados respondieron **En desacuerdo**,
- El 27,8% de los encuestados respondieron **Indiferente**,
- El 54,2% de los encuestados respondieron **De Acuerdo**, y
- El 1,4% de los encuestados respondieron **Totalmente de acuerdo**.

En la **Tabla 42** De acuerdo a la forma y tipo de la pregunta, se revela que, en promedio, los encuestados afirman estar **Indiferente**, en ese orden los encuestados consideran que los Programas especializados de la FIIS se caracteriza por la seguridad respaldo de tu información.

En contraste a este, la **Tabla 43** revela que el total de los encuestados 8 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 4 afirma **En desacuerdo**, 20 afirman que **Indiferente**, 39afirman **De Acuerdo** y 1 afirma **Totalmente de acuerdo**; resultado poco alentador, pero fueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

Los Programas especializados de la FIIS se caracteriza por la seguridad y respaldo de tu información.

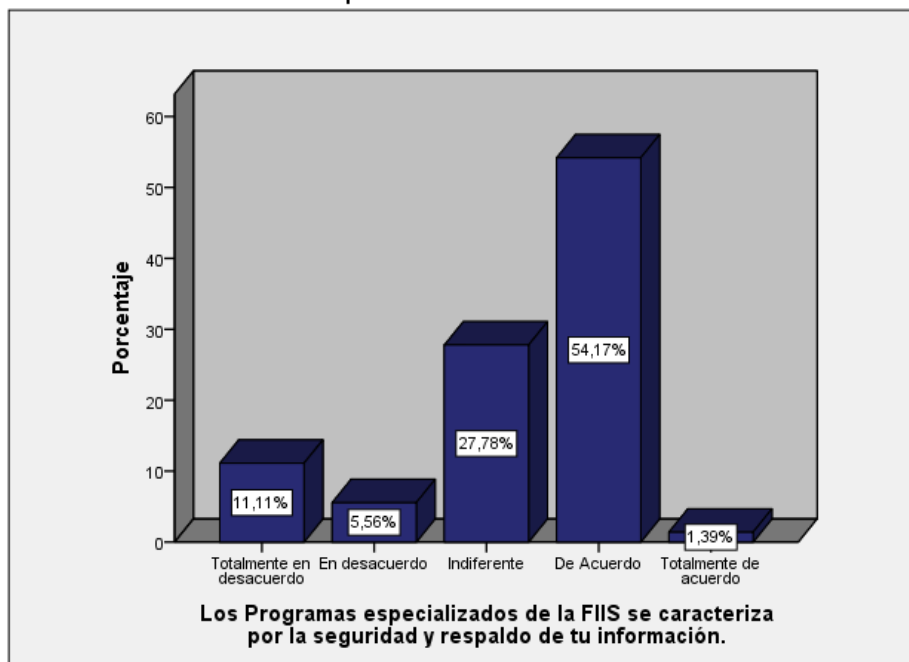


Tabla 44: Estadísticos - Los Programas especializados de la FIIS muestra estabilidad durante tus transacciones diarias (Consultas de información, seguimiento de trámites, clases virtuales, etc.)

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		1,97
Mediana		2,00
Moda		3
Desviación estándar		1,048
Varianza		1,098

Mínimo	0
Máximo	3

Tabla 45: Distribución de frecuencias - Los Programas especializados de la FIIS muestra estabilidad durante tus transacciones diarias (Consultas de información, seguimiento de trámites, clases virtuales, etc.)

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	11,1	11,1	11,1
	En desacuerdo	16	22,2	22,2	33,3
	Indiferente	18	25,0	25,0	58,3
	De Acuerdo	30	41,7	41,7	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las TICs en la FIIS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión de la **Sistemas de Información: Los Programas especializados de la FIIS muestra estabilidad durante tus transacciones diarias (Consultas de información, seguimiento de trámites, clases virtuales, etc.)**, se presenta el producto obtenido del procesamiento en la **Tabla 44 y 45** y el **diagrama 8**.

En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:

- El 11,1% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente en desacuerdo**,
- El 22,2% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **En desacuerdo**,
- El 25,0% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Indiferente**, y
- El 41,7% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **De Acuerdo**.

En la **Tabla 44** De acuerdo a la forma y tipo de la pregunta, se revela que, en promedio los encuestados afirman estar **En desacuerdo**, en ese orden los encuestados consideran que los Programas especializados de la FIIS muestra estabilidad durante tus transacciones diarias (Consultas de información, seguimiento de trámites, clases virtuales, etc.)

En contraste a este, la **Tabla 45** revela que el total de los encuestados 8 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 16 afirma **En desacuerdo**, 18 afirman que **Indiferente** y 30 afirman **De Acuerdo**; resultado poco alentador, pero fueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

Los Programas especializados de la FIIS muestra estabilidad durante tus transacciones diarias (Consultas de información, seguimiento de trámites, clases virtuales, etc.)

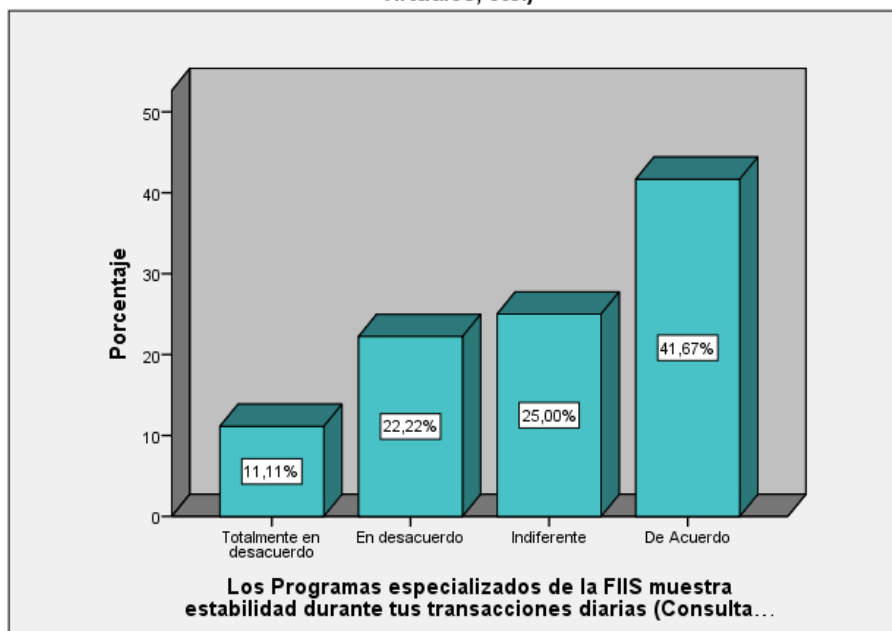


Tabla 46: Estadísticos - Programas especializados que se implantaría en la FIIS a medida de tus necesidades mejoraría los procesos (enseñanza-aprendizaje, gestión administrativa, etc.)

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		2,44
Mediana		3,00
Moda		3
Desviación estándar		,991
Varianza		,983
Mínimo		0
Máximo		4

Tabla 47: Distribución de frecuencias - Programas especializados que se implantaría en la FIIS a medida de tus necesidades mejoraría los procesos (enseñanza-aprendizaje, gestión administrativa, etc.)

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	6,9	6,9	6,9
	En desacuerdo	4	5,6	5,6	12,5
	Indiferente	24	33,3	33,3	45,8
	De Acuerdo	32	44,4	44,4	90,3
	Totalmente de acuerdo	7	9,7	9,7	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las TICs en la FIIS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión de la **Sistemas de Información: Los Programas especializados que se implantaría en la FIIS a medida de tus necesidades mejoraría los procesos (enseñanza-aprendizaje, gestión administrativa, etc.)**, se presenta el producto obtenido del procesamiento en la **Tabla 46 y 47** y el **diagrama 9**.

En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:

- El 6,9% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente en desacuerdo**,
- El 5,6% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **En desacuerdo**,
- El 33,3% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Indiferente**,
- El 44,4% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **De Acuerdo**, y
- El 9,7% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente de acuerdo**.

En la **Tabla 46** se revela que, en promedio, de acuerdo a la forma y tipo de la pregunta, los encuestados afirman estar **Indiferente**, en ese orden los encuestados consideran que los Programas especializados que se implantaría en la FIIS a medida de tus necesidades mejoraría los procesos (enseñanza-aprendizaje, gestión administrativa, etc.)

En contraste a este, la **Tabla 47** revela que el total de los encuestados 5 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 4 afirman **En desacuerdo**, 24 afirman que **Indiferente**, 32 afirman **De Acuerdo** y 7 afirman **Totalmente de acuerdo**; resultado poco alentador, pero fueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

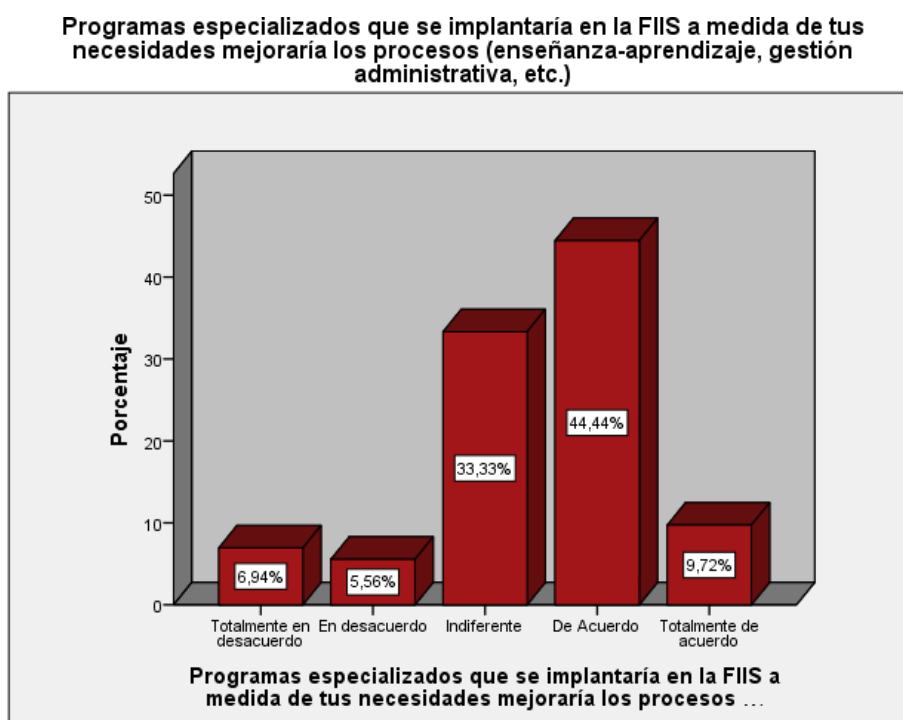


Tabla 48: Estadísticos - Los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS está a disponibilidad de toda la comunidad de alumnos.

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		1,90
Mediana		2,00
Moda		3
Desviación estándar		1,177
Varianza		1,385
Mínimo		0
Máximo		4

Tabla 49: Distribución de frecuencias - Los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS está a disponibilidad de toda la comunidad de alumnos.

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	15,3	15,3	15,3
	En desacuerdo	17	23,6	23,6	38,9
	Indiferente	15	20,8	20,8	59,7
	De Acuerdo	26	36,1	36,1	95,8
	Totalmente de acuerdo	3	4,2	4,2	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

En cuanto a la dimensión de la **Sistemas de Información: Los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS está a disponibilidad de toda la comunidad de alumnos**, se presenta el producto obtenido del procesamiento en la **Tabla 48y 49** y el **diagrama 10**.

En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:

- El 15,3% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente en desacuerdo**,
- El 23,6% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **En desacuerdo**,
- El 20,8% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Indiferente**,
- El 36,1% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **De Acuerdo**, y
- El 4,2% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente de acuerdo**.

En la **Tabla 48** se revela que, en promedio, de acuerdo a la estructura de la pregunta, los encuestados afirman estar **En desacuerdo**, en ese orden los encuestados consideran que los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS está a disponibilidad de toda la comunidad de alumnos.

En contraste a este, la **Tabla 49** revela que el total de los encuestados 11 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 17 afirma **En desacuerdo**, 15 afirman que **Indiferente**, 26 afirman **De Acuerdo** y 3 afirma **Totalmente de acuerdo**; resultado poco

alentador, pero fueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

Los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS está a disponibilidad de toda la comunidad de alumnos.

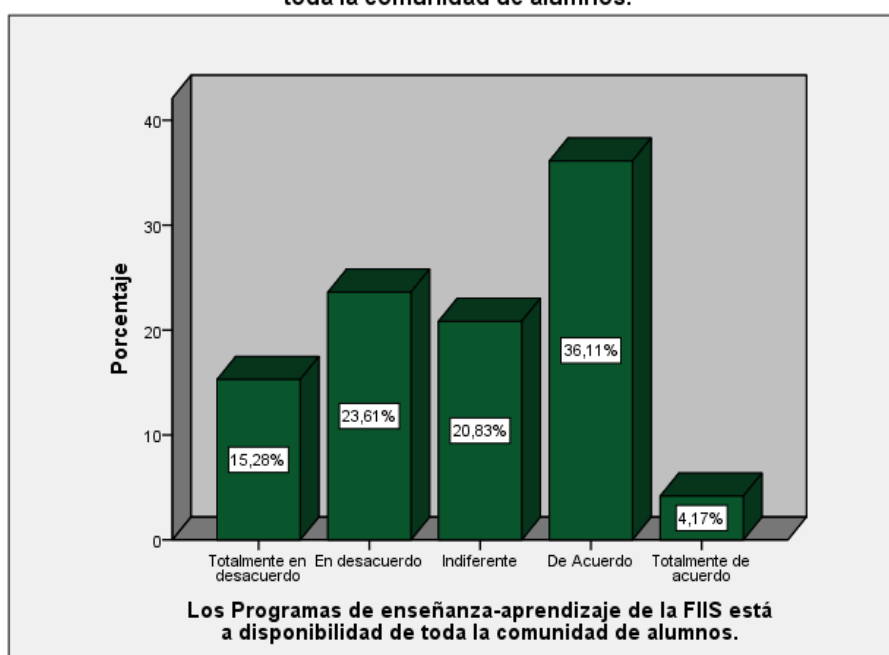


Tabla 50: Estadísticos - La usabilidad de los de enseñanza-aprendizaje de la FIIS es funcional para el logro de su

aprendizaje.

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		2,36
Mediana		3,00
Moda		3
Desviación estándar		,909
Varianza		,826
Mínimo		0
Máximo		3
Suma		170

Tabla 51: Distribución de frecuencias - La usabilidad de los de enseñanza-aprendizaje de la FIISes funcional para el logro de su aprendizaje.

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5,6	5,6
	En desacuerdo	9	12,5	18,1
	Indiferente	16	22,2	40,3
	De Acuerdo	43	59,7	100,0
	Total	72	100,0	100,0

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

En cuanto a la dimensión de la **Sistemas de Información: La usabilidad de los de enseñanza-aprendizaje de la FIIS es funcional para el logro de su aprendizaje**, se presenta el producto obtenido del procesamiento en la **Tabla 50 y 51** y el **diagrama 11**.

En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:

- El 5,6% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente en desacuerdo**,
- El 12,5% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **En desacuerdo**,
- El 22,2% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Indiferente**, y
- El 59,7% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **De Acuerdo**.

En la **Tabla 50** se revela que, en promedio, de acuerdo a la forma y tipo de la pregunta, los encuestados afirman estar **Indiferente**, en ese orden los encuestados consideran que la usabilidad de los de enseñanza-aprendizaje de la FIIS es funcional para el logro de su aprendizaje.

En contraste a este, la **Tabla 51** revela que del total de los encuestados 4 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 9 afirma **En desacuerdo**, 16 afirman que **Indiferente** y 43 afirman **De Acuerdo**; resultado poco alentador, pero fueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

La usabilidad de los de enseñanza-aprendizaje de la FIIS es funcional para el logro de su aprendizaje.

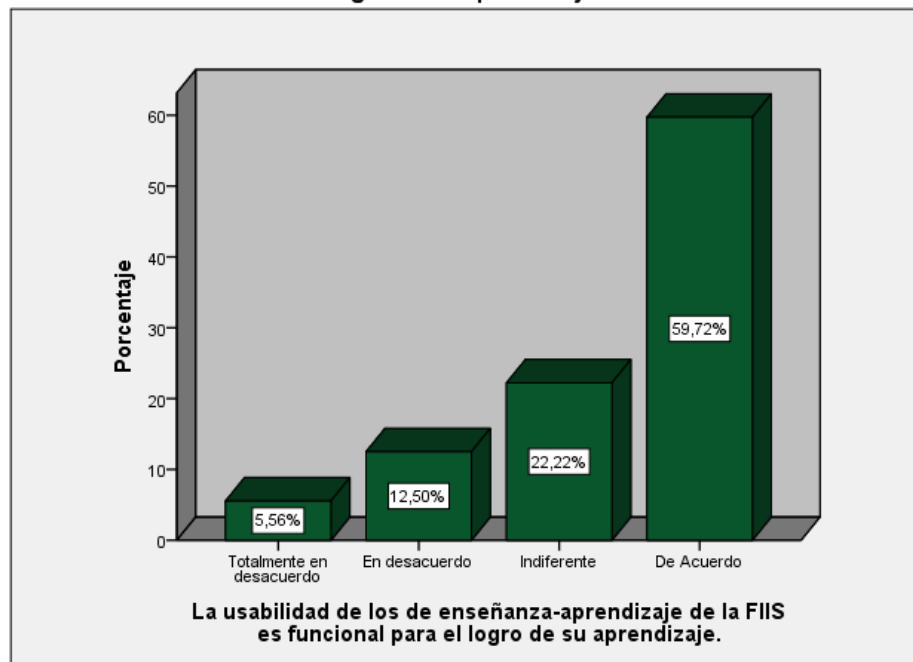


Tabla 52: Estadísticos - Los Programas de enseñanza- aprendizaje de la FIIS tiene cobertura para toda la comunidad de alumnos.

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		2,01
Mediana		2,00
Moda		3
Desviación estándar		1,000
Varianza		1,000
Mínimo		0
Máximo		4

Tabla 53: Distribución de frecuencias - Los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS tienen cobertura para toda la comunidad de alumnos.

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5,6	5,6	5,6
	En desacuerdo	21	29,2	29,2	34,7
	Indiferente	19	26,4	26,4	61,1
	De Acuerdo	26	36,1	36,1	97,2
	Totalmente de acuerdo	2	2,8	2,8	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión de la **Sistemas de Información: Los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS tiene cobertura para toda la comunidad de alumnos**, se presenta el producto obtenido del procesamiento en la **Tabla 52y 53** y el **diagrama 12**.

En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:

- El 5,6% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente en desacuerdo**,
- El 29,2% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **En desacuerdo**,
- El 26,4% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Indiferente**,
- El 36,1% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **De Acuerdo**, y
- El 2,8% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente de acuerdo**.

En la **Tabla 52** se revela que, en promedio, de acuerdo a la forma y tipo de la pregunta, los encuestados afirman estar **En desacuerdo**, en ese orden los encuestados consideran que los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS tiene cobertura para toda la comunidad de alumnos.

En contraste a este, la **Tabla 53** revela que del total de los encuestados 4 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 21 afirma **En desacuerdo**, 19 afirman que **Indiferente**, 26 afirman **De Acuerdo** y 2 afirma **Totalmente de acuerdo**; resultado poco alentador, pero fueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

Los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS tiene cobertura para toda la comunidad de alumnos.

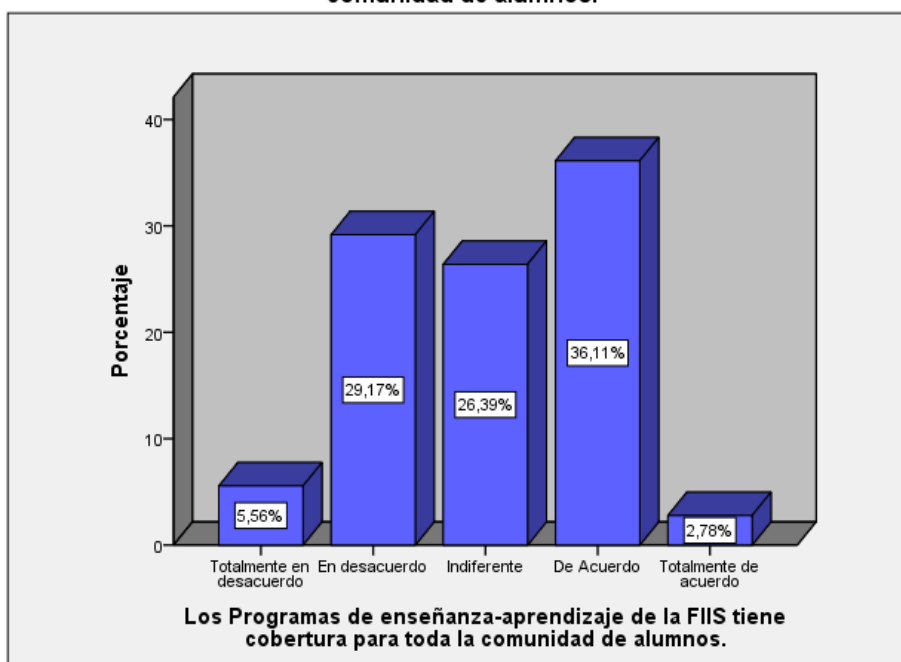


Tabla 54: Estadísticos - La funcionalidad de los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS tiene cobertura a todas las asignaturas del plan de estudios de la carrera.

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		2,39
Mediana		3,00
Moda		3
Desviación estándar		,912
Varianza		,833
Mínimo		0
Máximo		4

Tabla 55: Distribución de frecuencias - La funcionalidad de los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS tiene cobertura a todas las asignaturas del plan de estudios de la carrera.

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	4,2	4,2	4,2
	En desacuerdo	9	12,5	12,5	16,7
	Indiferente	20	27,8	27,8	44,4
	De Acuerdo	37	51,4	51,4	95,8
	Totalmente de acuerdo	3	4,2	4,2	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión de la **Sistemas de Información: La funcionalidad de los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS tiene cobertura a todas las asignaturas del plan de estudios de la carrera** se presenta el producto obtenido del procesamiento en la **Tabla 54 y 55** y el **diagrama 13**.

En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:

- El 4,2% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente en desacuerdo**,
- El 12,5% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **En desacuerdo**,
- El 27,8% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Indiferente**,
- El 51,4% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **De Acuerdo**, y
- El 4,2% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente de acuerdo**.

En la **Tabla 54** se revela que, en promedio, de acuerdo a la forma y tipo de la pregunta, los encuestados afirman estar **Indiferente**, en ese orden los encuestados consideran que la funcionalidad de los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS tiene cobertura a todas las asignaturas del plan de estudios de la carrera.

En contraste a este, la **Tabla 55** revela que del total de los encuestados 3 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 9 afirman **En desacuerdo**, 20 afirman que **Indiferente**, 37 afirman **De Acuerdo** y 3 afirma **Totalmente de acuerdo**; resultado poco alentador, pero fueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

La funcionalidad de los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS tiene cobertura a todas las asignaturas del plan de estudios de la carrera.

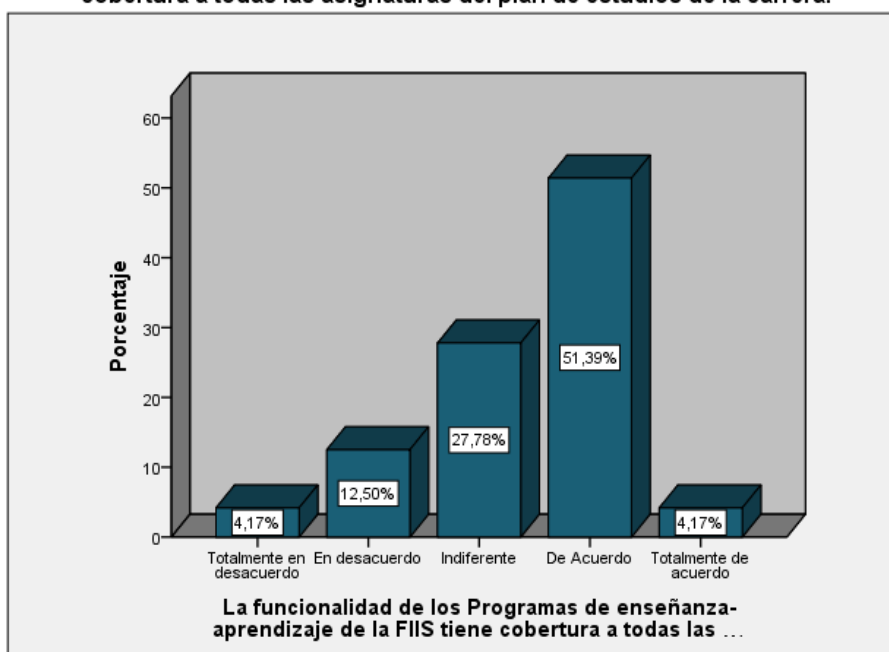


Tabla 56: Estadísticos - Considera que existe una alta frecuencia de errores en los Programas de enseñanza- aprendizaje de la FIIS.

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		2,17
Mediana		2,00
Moda		3
Desviación estándar		,934
Varianza		,873
Mínimo		0
Máximo		4

Tabla 57: Distribución de frecuencias - Considera que existe una alta frecuencia de errores en los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS.

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	6,9	6,9	6,9
	En desacuerdo	10	13,9	13,9	20,8
	Indiferente	26	36,1	36,1	56,9
	De Acuerdo	30	41,7	41,7	98,6
	Totalmente de acuerdo	1	1,4	1,4	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión de la **Sistemas de Información: Considera que existe una alta frecuencia de errores en los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS**, se presenta el producto obtenido del procesamiento **Tabla 56 y 57** y el **diagrama 14**.

En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:

- El 6,9% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente en desacuerdo**,
- El 13,9% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **En desacuerdo**,
- El 36,1% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Indiferente**,
- El 41,7% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **De Acuerdo**, y
- El 1,4% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente de acuerdo**.

En la **Tabla 56** se revela que, en promedio, de acuerdo a la forma y tipo de la pregunta, los encuestados afirman estar **Indiferente**, en ese orden los encuestados consideran que existe una alta frecuencia de errores en los Programas de enseñanza- aprendizaje de la FIIS.

En contraste a este, la **Tabla 57** revela que del total de los encuestados 5 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 10 afirma **En desacuerdo**, 26 afirman que **Indiferente**, 30afirman **De Acuerdo** y 1 afirma **Totalmente de acuerdo**; resultado poco alentador, perofueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

Considera que existe una alta frecuencia de errores en los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS.

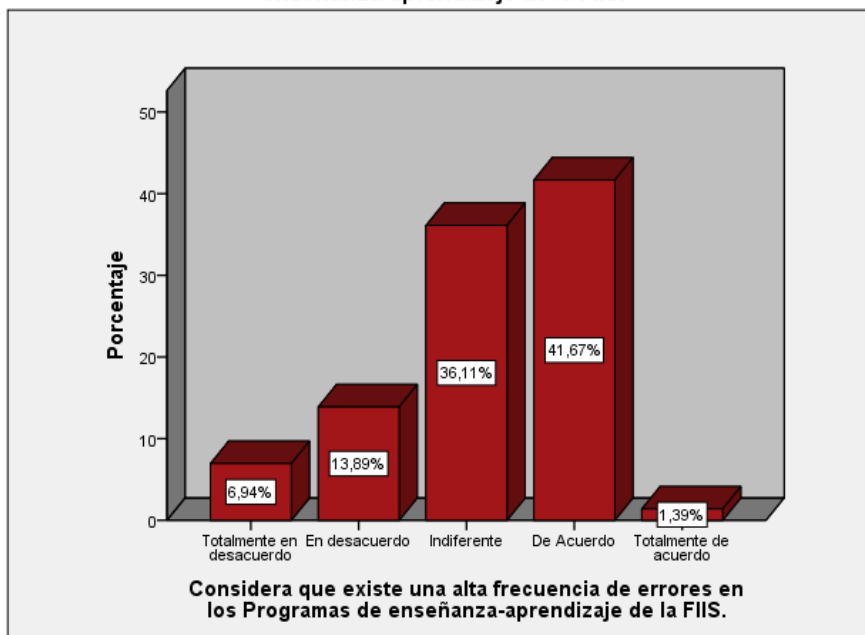


Tabla 58: Estadísticos - Los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS se caracteriza por la modernidad tecnológica.

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		2,24
Mediana		3,00
Moda		3
Desviación estándar		1,028
Varianza		1,056
Mínimo		0
Máximo		3

Tabla 59: Distribución de frecuencias - Los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS se caracteriza por la modernidad tecnológica.

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	9,7	9,7
	En desacuerdo	10	13,9	23,6
	Indiferente	14	19,4	43,1
	De Acuerdo	41	56,9	100,0
	Total	72	100,0	100,0

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión de la **Sistemas de Información: Los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS se caracteriza por la modernidad tecnológica**, se presenta el producto obtenido del procesamiento en la **Tabla 58 y 59** y el **diagrama 15**.

En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:

- El 9,7% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente en desacuerdo**,
- El 13,9% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **En desacuerdo**,
- El 19,4% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Indiferente**
- El 56,9% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **De Acuerdo**.

En la **Tabla 58** se revela que, en promedio, de acuerdo a la forma y tipo de la pregunta, los encuestados afirman estar **Indiferente**, en ese orden los encuestados consideran que los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS se caracteriza por la modernidad tecnológica.

En contraste a este, la **Tabla 59** revela que del total de los encuestados 7 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 10 afirma **En desacuerdo**, 14 afirman que **Indiferente**, y 41 afirman **De Acuerdo**; resultado poco alentador, pero fueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

Los Programas de enseñanza-aprendizaje de la FIIS se caracteriza por la modernidad tecnológica.

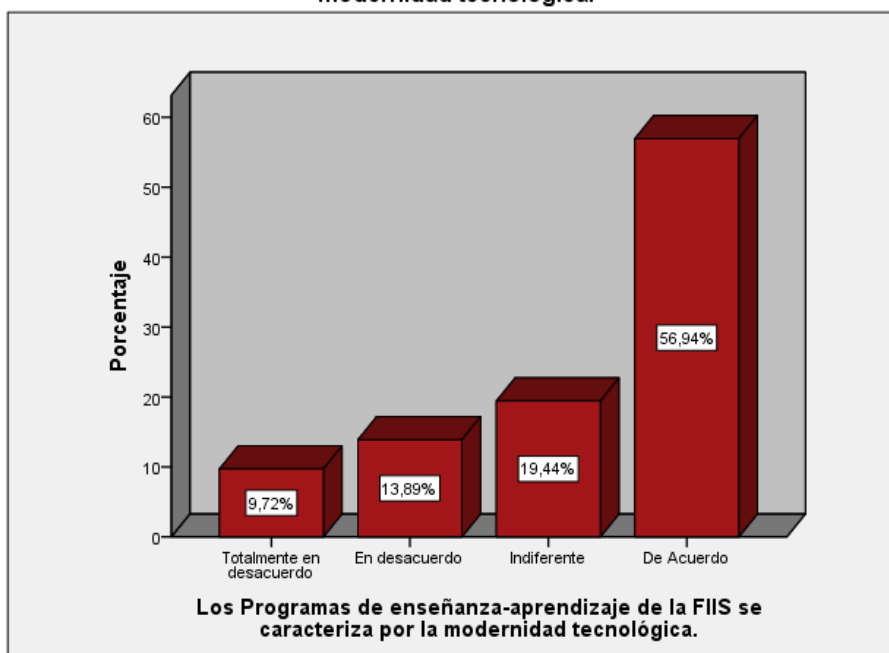


Tabla 60: Estadísticos - Programas de enseñanza-aprendizaje que se implantaría en la FIIS a medida de tus necesidades mejoraría los procesos.

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		2,57
Mediana		3,00
Moda		3
Desviación estándar		,901
Varianza		,812
Mínimo		0
Máximo		4

Tabla 61: Distribución de frecuencias - Programas de enseñanza-aprendizaje que se implantaría en la FIIS a medida de tus necesidades mejoraría los procesos.

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5,6	5,6	5,6
	En desacuerdo	3	4,2	4,2	9,7
	Indiferente	18	25,0	25,0	34,7
	De Acuerdo	42	58,3	58,3	93,1
	Totalmente de acuerdo	5	6,9	6,9	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión de la **Sistemas de Información: Los Programas de enseñanza-aprendizaje que se implantaría en la FIIS a medida de tus necesidades mejoraría los procesos**, se presenta el producto obtenido del procesamiento **Tabla 60 y 61** y el **diagrama 16**.

En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:

- El 5,6% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente en desacuerdo**,
- El 4,2% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **En desacuerdo**,
- El 25,0% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Indiferente**,
- El 58,3% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **De Acuerdo**, y
- El 6,9% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente de acuerdo**.

En la **Tabla 60** se revela que, en promedio, de acuerdo a la forma y tipo de la pregunta, los encuestados afirman estar **Indiferente**, en ese orden los encuestados consideran que los Programas de enseñanza-aprendizaje que se implantaría en la FIISa medida de tus necesidades mejoraría los procesos.

En contraste a este, la **Tabla 61** revela que del total de los encuestados 4 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 3 afirma **En desacuerdo**, 18 afirman que **Indiferente**, 42afirman **De Acuerdo** y 5 afirma **Totalmente de acuerdo**; resultado poco alentador, perofueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

Programas de enseñanza-aprendizaje que se implantaría en la FIIS a medida de tus necesidades mejoraría los procesos.

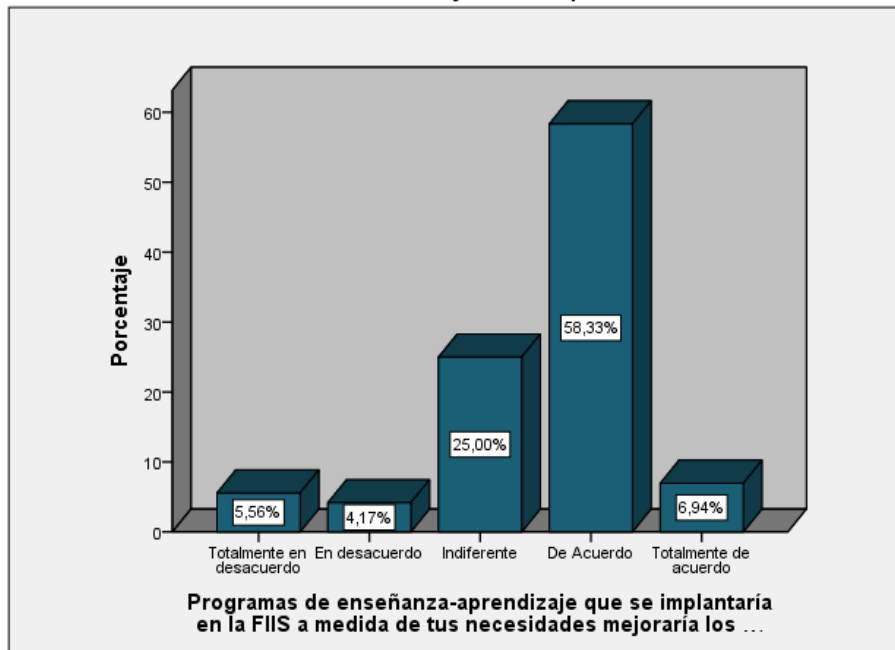


Tabla 62: Estadísticos - El personal a cargo de la administración de los sistemas de información de la FIIS tienela capacidad para brindar el soporte respeto a las Programas especializados y de enseñanza-aprendizaje de la FIIS.

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		2,40
Mediana		3,00
Moda		3
Desviación estándar		,816
Varianza		,666
Mínimo		0
Máximo		4

Tabla 63: Distribución de frecuencias - El personal a cargo de la administración de los sistemas de información de la FIIS tiene la capacidad para brindar el soporte respeto a las Programas especializados y de enseñanza-aprendizaje de la FIIS.

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	4,2	4,2	4,2
	En desacuerdo	4	5,6	5,6	9,7
	Indiferente	28	38,9	38,9	48,6
	De Acuerdo	35	48,6	48,6	97,2
	Totalmente de acuerdo	2	2,8	2,8	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión de la **Sistemas de Información: El personal a cargo de la administración de los sistemas de información de la FIIS tiene la capacidad para brindar el soporte respeto a las Programas especializados y de enseñanza-aprendizaje de la FIIS**, se presenta el producto obtenido del procesamiento en la **Tabla 62 y 63** y el **diagrama 16**.

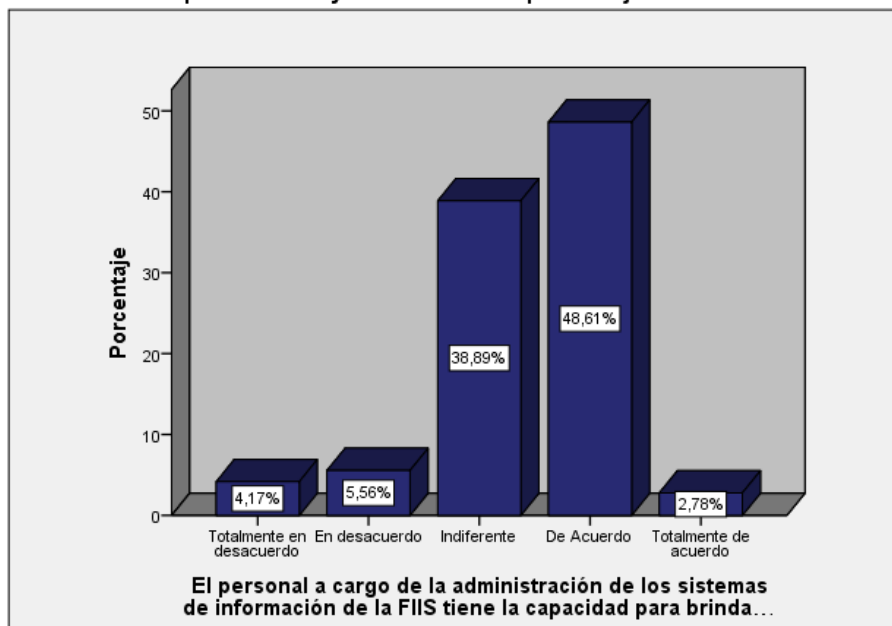
En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:

- El 4,2% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente en desacuerdo**,
- El 5,6% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **En desacuerdo**,
- El 38,9% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Indiferente**,
- El 48,6% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **De Acuerdo**, y
- El 2,8% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente de acuerdo**.

En la **Tabla 62** se revela que, en promedio, de acuerdo a la forma y tipo de la pregunta, los encuestados afirman estar **Indiferente**, en ese orden los encuestados consideran que el personal a cargo de la administración de los sistemas de información de la FIIS tiene la capacidad para brindar el soporte respecto a las Programas especializados y de enseñanza-aprendizaje de la FIIS.

En contraste a este, la **Tabla 63** revela que del total de los encuestados 3 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 4 afirma **En desacuerdo**, 28 afirman que **Indiferente**, 35afirman **De Acuerdo** y 2 afirma **Totalmente de acuerdo**; resultado poco alentador, pero fueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

El personal a cargo de la administración de los sistemas de información de la FIIS tiene la capacidad para brindar el soporte respecto a las Programas especializados y de enseñanza-aprendizaje de la FIIS.



C. Redes y conectividad

Tabla 64: Estadísticos - Cuando realiza una transacción en los Sistema de Información, los tiempo de respuesta son los adecuados.

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		1,92
Mediana		2,00
Moda		3
Desviación estándar		1,004
Varianza		1,007
Mínimo		0
Máximo		3

Tabla 65: Distribución de frecuencias - Cuando realiza una transacción en los Sistema de Información, los tiempo de respuesta son los adecuados.

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	11,1	11,1	11,1
	En desacuerdo	15	20,8	20,8	31,9
	Indiferente	24	33,3	33,3	65,3
	De Acuerdo	25	34,7	34,7	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión de la **Redes y Conectividad: Cuando realiza una transacción en los Sistema de Información, los tiempos de respuesta son los adecuados**, se presenta el producto obtenido del procesamiento en **Tabla 64 y 65** y el **diagrama 17**.

El resultado que se obtiene es el siguiente:

- El 11,1% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente en desacuerdo**,
- El 20,8% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **En desacuerdo**,
- El 33,3% de de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Indiferente**, y
- El 34,7% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **De Acuerdo**.

En la **Tabla 64** se revela que, en promedio, de acuerdo a la forma y tipo de la pregunta, los encuestados afirman estar **En desacuerdo**, en ese orden los encuestados consideran que cuando realiza una transacción en los Sistema de Información, los tiempos de respuesta son los adecuados.

En contraste a este, la **Tabla 65** revela que del total de los encuestados 8 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 15 afirma **En desacuerdo**, 24 afirman que **Indiferente** y 25 afirman **De Acuerdo**; resultado poco alentador, pero fueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

Quando realiza una transacción en los Sistema de Información, los tiempo de respuesta son los adecuados.

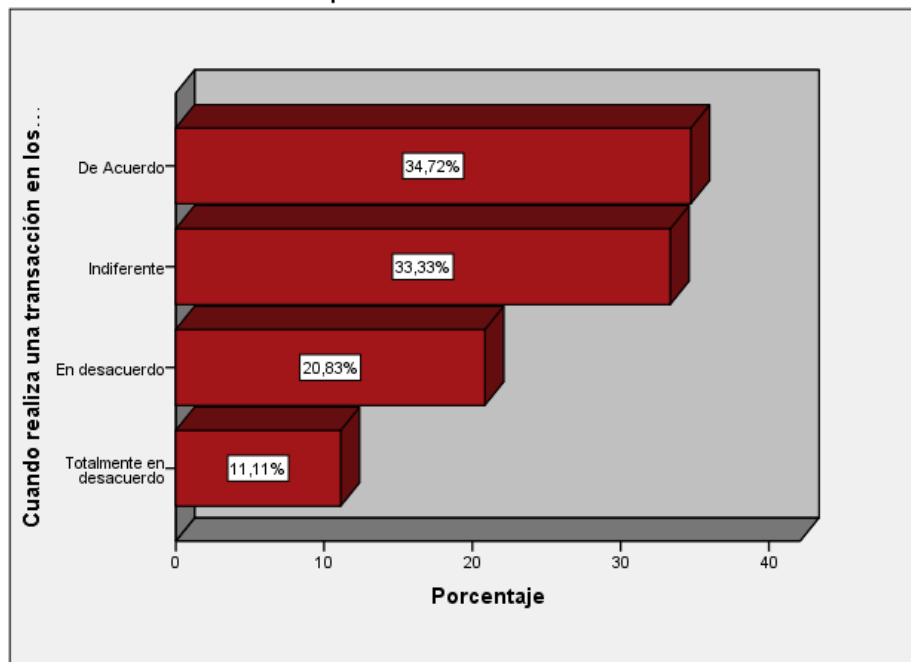


Tabla 66: Estadísticos - Tus actividades que realizas requieren del servicio de internet.

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		3,04
Mediana		3,00
Moda		3
Desviación estándar		1,080
Varianza		1,167
Mínimo		0
Máximo		4

Tabla 67: Distribución de frecuencias - Tus actividades que realizas requieren del servicio de internet.

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	6,9	6,9	6,9
	En desacuerdo	1	1,4	1,4	8,3
	Indiferente	7	9,7	9,7	18,1
	De Acuerdo	32	44,4	44,4	62,5
	Totalmente de acuerdo	27	37,5	37,5	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión de la **Redes y Conectividad: Tus actividades que realizas requieren del servicio de internet**, los resultados del procesamiento se presentan en la **Tabla 66 y 67** y el **diagrama 18**.

En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:

- El 6,9% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente en desacuerdo**,
- El 1,4% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **En desacuerdo**,
- El 9,7% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Indiferente**.
- El 44,4% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **De Acuerdo**.
- El 37,5% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente de acuerdo**.

En la **Tabla 66** se revela que, en promedio, de acuerdo a la forma y tipo de la pregunta, los encuestados afirman estar **De Acuerdo**, en ese orden los encuestados consideran que sus actividades que realizas requieren del servicio de internet.

En contraste a este, la **Tabla 67** revela que del total de los encuestados 5 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 1 afirma **En desacuerdo**, 7 afirman que **Indiferente**, 32 afirman **De Acuerdo** y 27 afirma **Totalmente de acuerdo**; resultado poco alentador, pero fueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

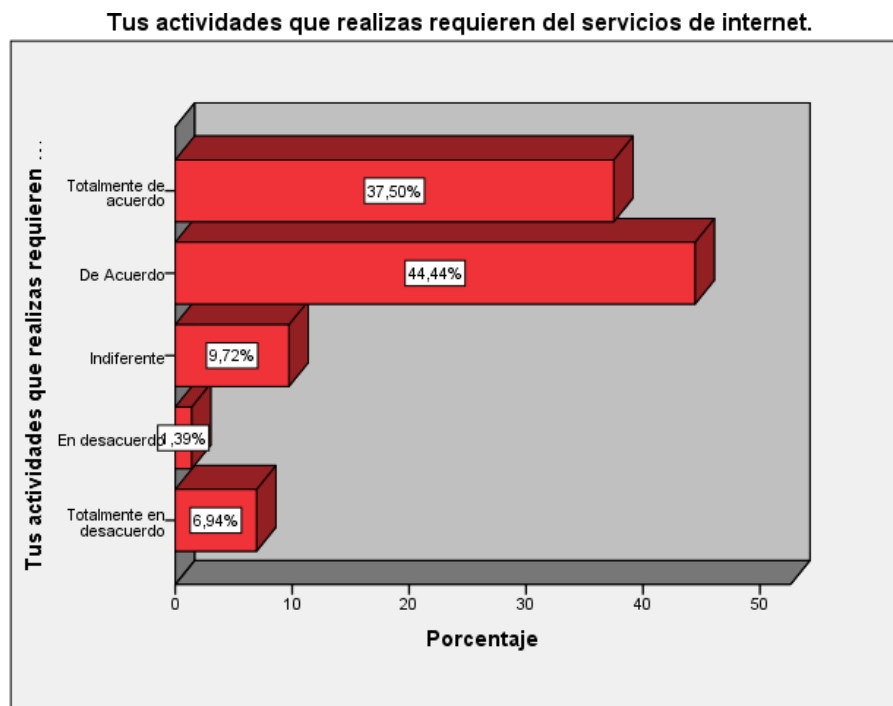


Tabla 68: Estadísticos - La FIIS cuenta con la cobertura del servicios de internet para toda la comunidad de alumnos.

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		1,82
Mediana		2,00
Moda		2
Desviación estándar		1,092
Varianza		1,192
Mínimo		0
Máximo		4

Tabla 69: Distribución de frecuencias - La FIIS cuenta con la cobertura del servicios de internet para toda la comunidad de alumnos.

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	16,7	16,7	16,7
	En desacuerdo	12	16,7	16,7	33,3
	Indiferente	27	37,5	37,5	70,8
	De Acuerdo	19	26,4	26,4	97,2
	Totalmente de acuerdo	2	2,8	2,8	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión de la **Redes y Conectividad: La FIIS cuenta con la cobertura del servicio de internet para toda la comunidad de alumnos**, se presenta el producto obtenido del procesamiento en la **Tabla 68 y 69** y el **diagrama 19**.

En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:

- El 16,7% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente en desacuerdo**.
- El 16,7% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **En desacuerdo**.
- El 37,5% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Indiferente**.
- El 26,4% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **De Acuerdo**.
- El 2,8% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente de acuerdo**.

En la **Tabla 66** se revela que, en promedio, de acuerdo a la forma y tipo de la pregunta, los encuestados afirman estar **En desacuerdo**, en ese orden los encuestados consideran que la FIIS cuenta con la cobertura del servicio de internet para toda la comunidad de alumnos.

En contraste a este, la **Tabla 67** revela que del total de los encuestados 12 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 12 afirma **En desacuerdo**, 27 afirman que **Indiferente**, 19 afirman **De Acuerdo** y 2 afirma **Totalmente de acuerdo**; resultado poco alentador, pero fueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

La FIIS cuenta con la cobertura de los servicios de internet para toda la comunidad de alumnos.

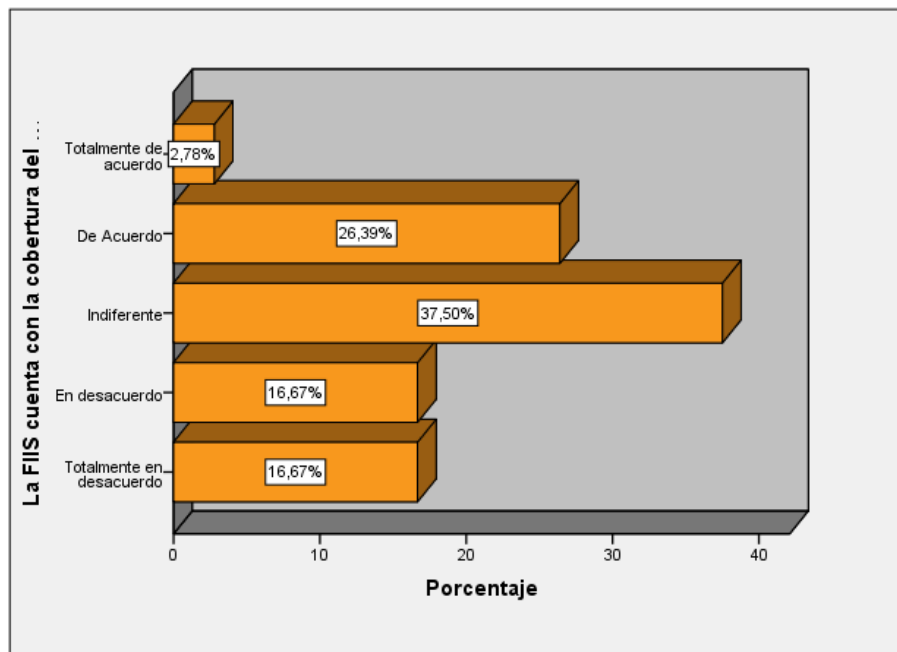


Tabla 70: Estadísticos - La FIIS cuenta con disponibilidad de los servicios de internet para toda la comunidad de alumnos.

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		1,81
Mediana		2,00
Moda		2
Desviación estándar		1,070
Varianza		1,145
Mínimo		0
Máximo		4

Tabla 71: Distribución de frecuencias - La FIIS cuenta con disponibilidad del servicio de internet para toda la comunidad de alumnos.

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	16,7	16,7	16,7
	En desacuerdo	12	16,7	16,7	33,3
	Indiferente	27	37,5	37,5	70,8
	De Acuerdo	20	27,8	27,8	98,6
	Totalmente de acuerdo	1	1,4	1,4	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión de la **Redes y Conectividad: La FIIS cuenta con disponibilidad del servicio de internet para toda la comunidad de alumnos**, se presenta el producto obtenido del procesamiento **Tabla 70 y 71** y el **diagrama 20**.

En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:

- El 16,7% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente en desacuerdo**,
- El 16,7% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **En desacuerdo**,
- El 37,5% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Indiferente**,
- El 27,8% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **De Acuerdo**, y
- El 1,4% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente de acuerdo**.

En la **Tabla 70** se revela que, en promedio, de acuerdo a la forma y tipo de la, los encuestados afirman estar **En desacuerdo**, en ese orden los encuestados consideran que la FIIS cuenta con disponibilidad del servicio de internet para toda la comunidad de alumnos.

En contraste a este, la **Tabla 71** revela que del total de los encuestados 12 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 12 afirma **En desacuerdo**, 27 afirman que **Indiferente**, 20 afirman **De Acuerdo** y 1 afirma **Totalmente de acuerdo**; resultado poco alentador, pero fueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

La FIIS cuenta con disponibilidad del servicios de internet para toda la comunidad de alumnos.

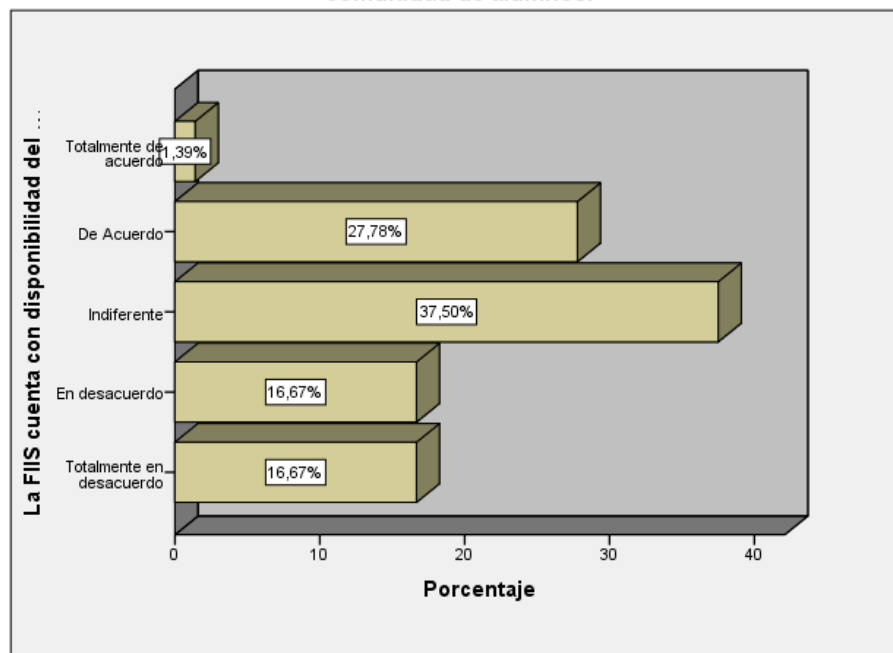


Tabla 72: Estadísticos - La calidad de servicios de la red de informática de la FIIS es el óptimo.

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		1,97
Mediana		2,00
Moda		3
Desviación estándar		,993
Varianza		,985
Mínimo		0
Máximo		4

Tabla 73: Distribución de frecuencias - La calidad de servicios de la red de informática de la FIISes el óptimo.

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	8,3	8,3
	En desacuerdo	17	23,6	31,9
	Indiferente	23	31,9	63,9
	De Acuerdo	25	34,7	98,6
	Totalmente de acuerdo	1	1,4	100,0
	Total	72	100,0	100,0

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión de la **Redes y Conectividad: La calidad de servicios de la red de informática de la FIIS es el óptimo**, se presenta el producto obtenido del procesamiento en la **Tabla 72** y **73** y el **diagrama 21**.

En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:

- El 8,3% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron Totalmente **en desacuerdo**,
- El 23,6% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **en desacuerdo**,
- El 31,9% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron Indiferente,
- El 34,7% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron De **Acuerdo**, y
- El 1,4% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron Totalmente **de acuerdo**.

En la **Tabla 72** se revela que, en promedio, de a la forma y tipo de la pregunta, los encuestados afirman estar **En desacuerdo**, en ese orden los encuestados consideran que la calidad de servicios de la red de informática de la FIIS es el óptimo.

En contraste a este, la **Tabla 73** revela que del total de los encuestados 6 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 17 afirma **En desacuerdo**, 23 afirman que **Indiferente**, 25 afirman **De Acuerdo** y 7 afirma **Totalmente de acuerdo**; resultado poco alentador, pero fueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

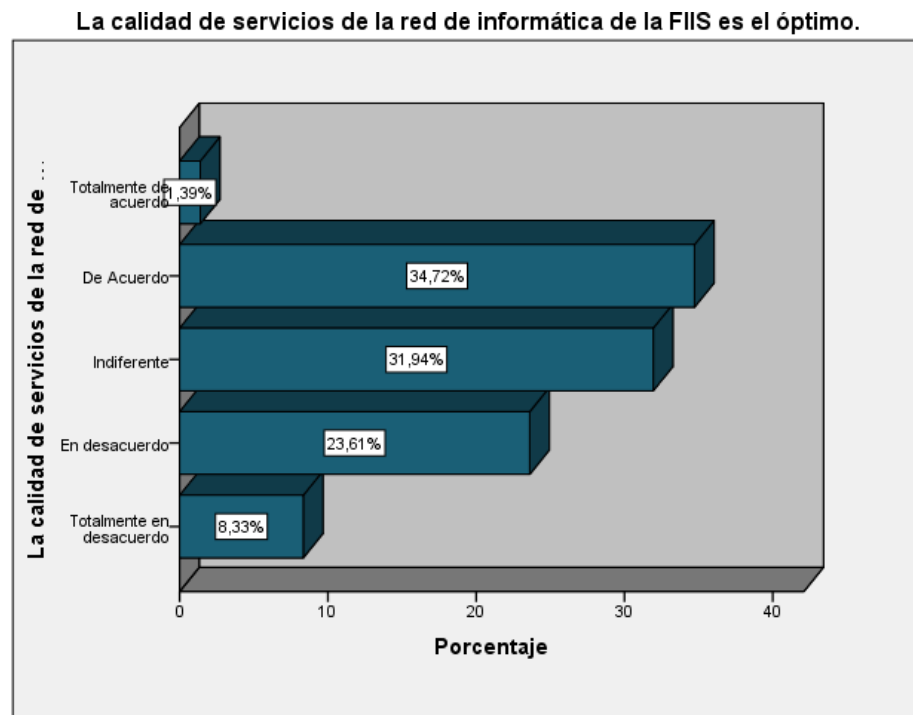


Tabla 74: Estadísticos - El grado de tecnología de la red de la FIIS es el adecuado y acorde a los avances de la tecnología.

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		2,03
Mediana		2,00
Moda		3
Desviación estándar		,993
Varianza		,985
Mínimo		0
Máximo		3

Tabla 75: Distribución de frecuencias - El grado de tecnología de la red de la FIIS es el adecuado y acorde a los avances de la tecnología.

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	9,7	9,7	9,7
	En desacuerdo	13	18,1	18,1	27,8
	Indiferente	23	31,9	31,9	59,7
	De Acuerdo	29	40,3	40,3	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión de la **Redes y Conectividad: El grado de tecnología de la red de la FIIS es el adecuado y acorde a los avances de la tecnología**, se presenta el producto obtenido del procesamiento en la **Tabla 74 y 75** y el **diagrama 22**.

En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:

- El 9,7% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron Totalmente **en desacuerdo**,
- El 18,1% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron En **desacuerdo**,
- El 31,9% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron Indiferente, y
- El 40,3% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron De **Acuerdo**.

En la **Tabla 74** se revela que, en promedio, de acuerdo a la forma y tipo de la pregunta, los encuestados afirman estar **Indiferente**, en ese orden los encuestados consideran que el grado de tecnología de la red de la FIIS es el adecuado y acorde a los avances de la tecnología.

En contraste a este, la **Tabla 75** revela que del total de los encuestados 7 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 13 afirma **En desacuerdo**, 23 afirman que **Indiferente** y 19 afirman **De Acuerdo**; resultado poco alentador, pero fueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

El grado de tecnología de la red de la FIIS es el adecuado y acorde a los avances de la tecnología.

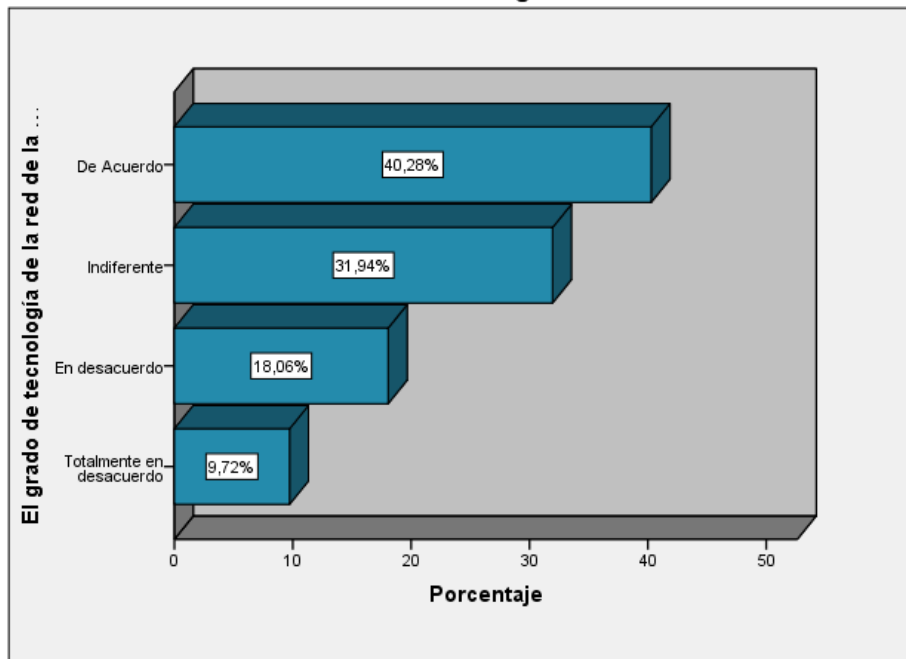


Tabla 76: Estadísticos - El personal a cargo de la administración de la red de la FIIS tiene la capacidad para brindar el soporte respecto a las redes de la FIIS.

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		2,18
Mediana		2,00
Moda		2
Desviación estándar		,909
Varianza		,826
Mínimo		0
Máximo		4

Tabla 77: Distribución de frecuencias - El personal a cargo de la administración de la red de la FIIS tiene la capacidad para brindar el soporte respecto a las redes de la FIIS.

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	8,3	8,3	8,3
	En desacuerdo	5	6,9	6,9	15,3
	Indiferente	32	44,4	44,4	59,7
	De Acuerdo	28	38,9	38,9	98,6
	Totalmente de acuerdo	1	1,4	1,4	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión de la **Redes y Conectividad: El personal a cargo de la administración de la red de la FIIS tiene la capacidad para brindar el soporte respecto a las redes de la FIIS**, se presenta el producto obtenido del procesamiento **Tabla 76 y 77** y el **diagrama 23**.

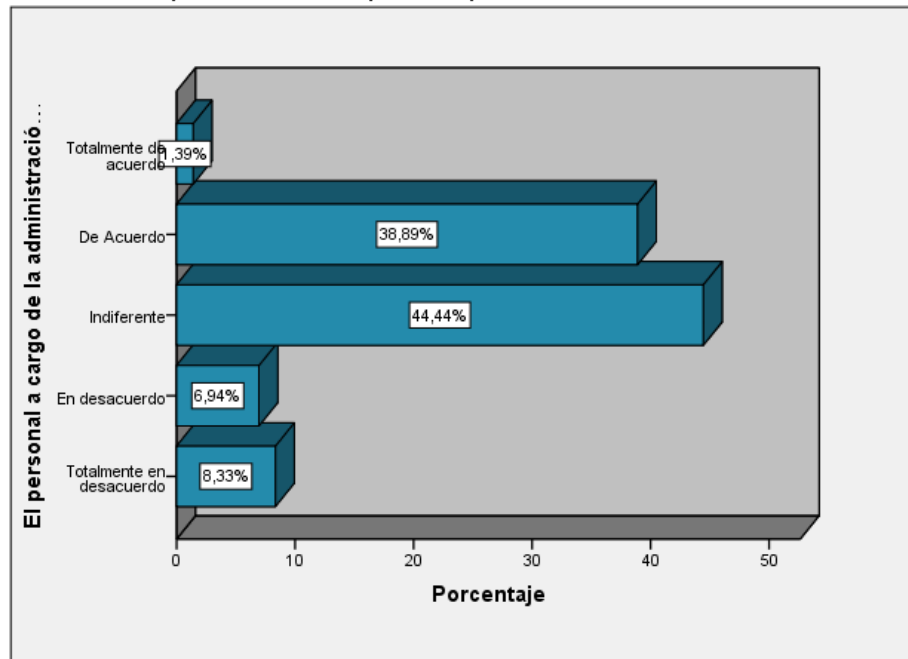
En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:

- El 8,3% de los encuestados respondieron **Totalmente en desacuerdo**,
- El 6,9% de los encuestados respondieron **En desacuerdo**,
- El 44,4% de los encuestados respondieron **Indiferente**,
- El 38,9% de los encuestados respondieron **De Acuerdo**, y
- El 1,4% de los encuestados respondieron **Totalmente de acuerdo**.

En la **Tabla 76** se revela que, en promedio, de acuerdo a la forma y tipo de la pregunta, los encuestados afirman estar **Indiferente**, en ese orden los encuestados consideran que el personal a cargo de la administración de la red de la FIIS tiene la capacidad para brindar el soporte respeto a las redes de la FIIS.

En contraste a este, la **Tabla 77** revela que del total de los encuestados 6 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 5 afirma **En desacuerdo**, 32 afirman que **Indiferente**, 28afirman **De Acuerdo** y 1 afirma **Totalmente de acuerdo**; resultado poco alentador, perofueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

El personal a cargo de la administración de la red de la FIIS tiene la capacidad para brindar el soporte respeto a las redes de la FIIS.



D. Parque informático

Tabla 78: Estadísticos - El parque informático de la FIIS está a disponibilidad detoda la comunidad de alumnos.

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		2,06
Mediana		2,00
Moda		3
Desviación estándar		,948
Varianza		,898
Mínimo		0
Máximo		3

Tabla 79: Distribución de frecuencias - El parque informático de la FIIS está a disponibilidad de toda la comunidad de alumnos.

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	6,9	6,9	6,9
	En desacuerdo	15	20,8	20,8	27,8
	Indiferente	23	31,9	31,9	59,7
	De Acuerdo	29	40,3	40,3	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión del **Parque Informático: El parque informático de la FIIS está a disponibilidad de toda la comunidad de alumnos**, se presenta el producto obtenido del procesamiento **Tabla 78 y 79** y el **diagrama 24**.

En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:

- El 6,9% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron Totalmente **en desacuerdo**,
- El 20,8% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron En **desacuerdo**,
- El 31,9% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron Indiferente, y
- El 40,3% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron De **Acuerdo**.

En la **Tabla 78** se revela que, en promedio, de acuerdo a la forma y tipo de la pregunta, los encuestados afirman estar **Indiferente**, en ese orden los encuestados consideran que el parque informático de la FIIS está a disponibilidad de toda la comunidad de alumnos.

En contraste a este, la **Tabla 79** revela que del total de los encuestados 5 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 15 afirma **En desacuerdo**, 32 afirman que **Indiferente** y 29 afirman **De Acuerdo**; resultado poco alentador, pero fueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

El parque informáticos de la FIIS está a disponibilidad de toda la comunidad de alumnos.

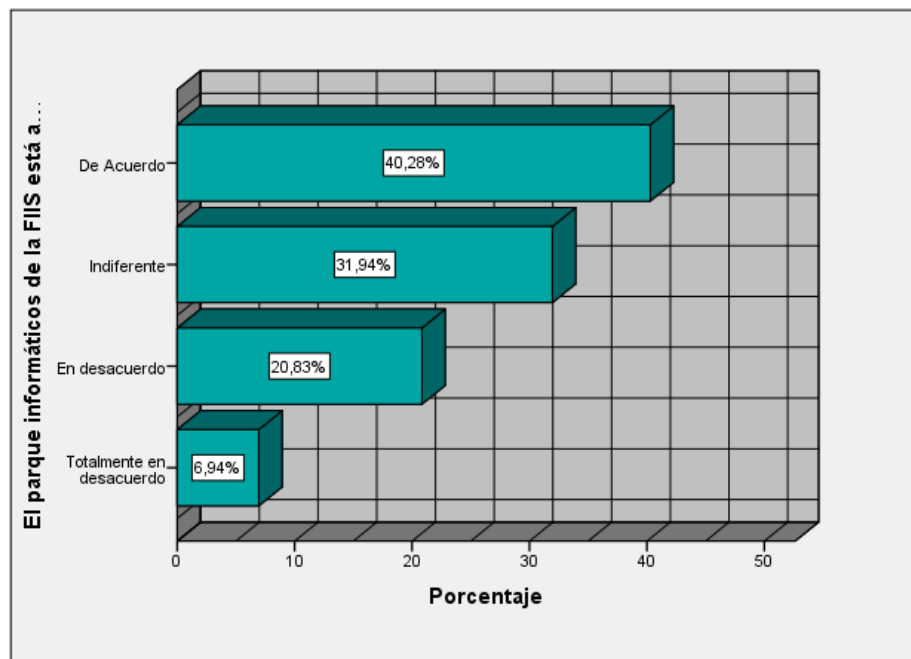


Tabla 80: Estadísticos - El parque informático de la FIIS tiene cobertura para toda la comunidad de alumnos.

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		1,94
Mediana		2,00
Moda		2 ^a
Desviación estándar		1,033
Varianza		1,067
Mínimo		0
Máximo		3

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Tabla 81: Distribución de frecuencias - El parque informático de la FIIS tiene cobertura para toda la comunidad de alumnos.

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	13,9	13,9	13,9
	En desacuerdo	10	13,9	13,9	27,8
	Indiferente	26	36,1	36,1	63,9
	De Acuerdo	26	36,1	36,1	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión del **Parque Informático: El parque informático de la FIIS tiene cobertura para toda la comunidad de alumnos**, se presenta el producto obtenido del procesamiento en la **Tabla 80** y **81** y el **diagrama 25**.

En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:

- El 13,9% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron Totalmente **en desacuerdo**,
- El 13,9% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron En **desacuerdo**,
- El 36,1% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Indiferente**, y
- El 36,1% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **De Acuerdo**.

En la **Tabla 80** se revela que, en promedio, de acuerdo a la forma y tipo de la pregunta, los encuestados afirman estar **En desacuerdo**, en ese orden los encuestados consideran que el parque informático de la FIIS tiene cobertura para toda la comunidad de alumnos.

En contraste a este, la **Tabla 81** revela que del total de los encuestados 10 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 10 afirma **En desacuerdo**, 26 afirman que **Indiferente** y 26 afirman **De Acuerdo**; resultado poco alentador, pero fueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

El parque informáticos de la FIIS tiene cobertura para toda la comunidad de alumnos.

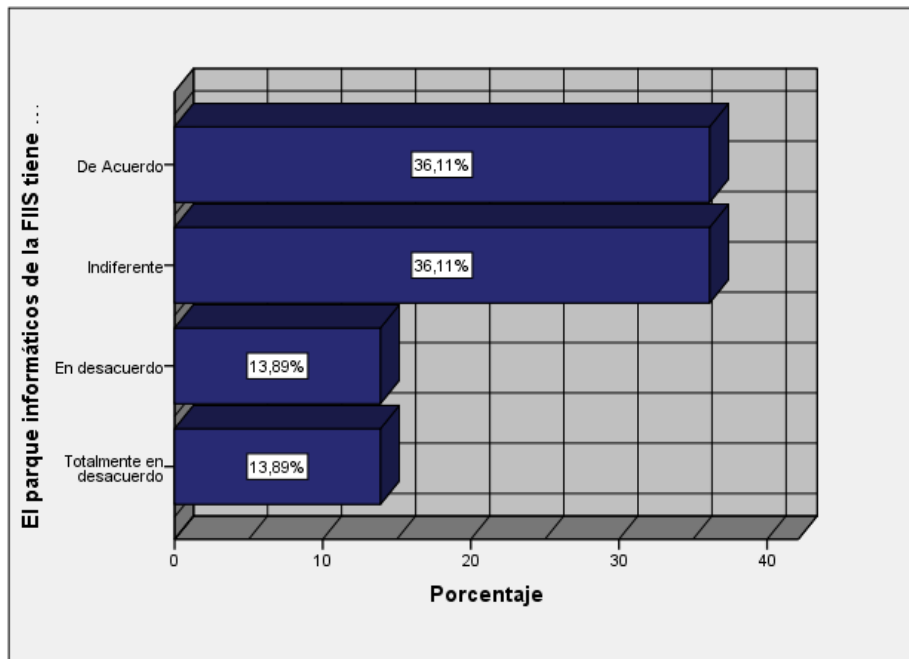


Tabla 82: Estadísticos - El parque informático de la FIIS tiene la capacidad para el logro de su aprendizaje.

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		2,17
Mediana		2,00

Moda		3
Desviación estándar		,949
Varianza		,901
Mínimo		0
Máximo		4

Tabla 83: Distribución de frecuencias - El parque informático de la FIIS tiene la capacidad para el logro de su aprendizaje.

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	8,3	8,3	8,3
	En desacuerdo	8	11,1	11,1	19,4
	Indiferente	27	37,5	37,5	56,9
	De Acuerdo	30	41,7	41,7	98,6
	Totalmente de acuerdo	1	1,4	1,4	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión del **Parque Informático: El parque informático de la FIIS tiene la capacidad para el logro de su aprendizaje**, se presenta el producto obtenido del procesamiento en la **Tabla 82 y 83** y el **diagrama 25**.

En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:

- El 8,3% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente en desacuerdo**,
- El 11,1% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **En desacuerdo**,
- El 37,5% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Indiferente**,
- El 41,7% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **De Acuerdo**, y
- El 1,4% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente de acuerdo**.

En la **Tabla 82** se revela que, en promedio, de acuerdo a la forma y tipo de la pregunta, los encuestados afirman estar **Indiferente**, en ese orden los encuestados consideran que el parque informático de la FIIS tiene la capacidad para el logro de su aprendizaje.

En contraste a este, la **Tabla 83** revela que del total de los encuestados 6 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 8 afirma **En desacuerdo**, 27 afirman que **Indiferente**, 30afirman **De Acuerdo** y 1 afirma **Totalmente de acuerdo**; resultado poco alentador, pero fueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

El parque informáticos de la FIIS tiene la capacidad para el logro de su aprendizaje.

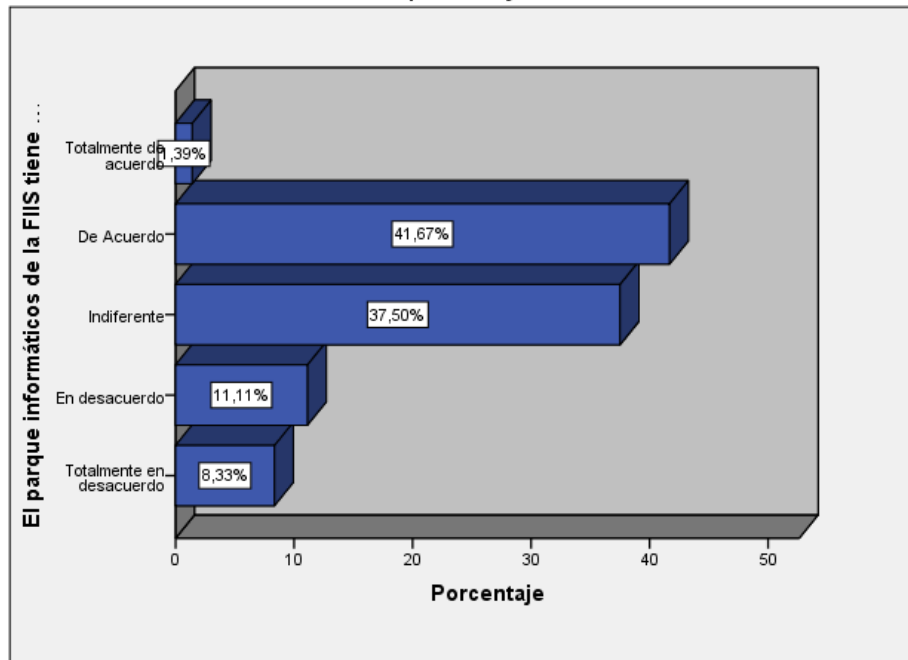


Tabla 84: Estadísticos - El Parque Informáticode su de la FIIS es renovado permanentemente con equipos de últimageneración.

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		2,03
Mediana		2,00
Moda		3
Desviación estándar		,993
Varianza		,985
Mínimo		0
Máximo		3

Tabla 85: Distribución de frecuencias - El Parque Informático de la FIIS es renovado permanentemente con equipos de última generación.

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	9,7	9,7
	En desacuerdo	13	18,1	27,8
	Indiferente	23	31,9	59,7
	De Acuerdo	29	40,3	100,0
	Total	72	100,0	100,0

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión del **Parque Informático: El Parque Informático de la FIIS es renovado permanentemente con equipos de última generación** se presenta el producto obtenido del procesamiento en la **Tabla 84 y 85** y el **diagrama 26**.

En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:

- El 9,7% de los usuarios que llegaron a ser encuestadas, contestaron **Totalmente en desacuerdo**.
- El 18,1% de los encuestados respondieron de los encuestados respondieron **En desacuerdo**.
- El 31,9% de los encuestados respondieron de los encuestados respondieron **Indiferente**.
- El 40,3% de los encuestados respondieron de los encuestados respondieron **De Acuerdo**.

En la **Tabla 84** se revela que, en promedio, de acuerdo a la forma y tipo de la pregunta, los encuestados afirman estar **Indiferente**, en ese orden los encuestados consideran que el Parque Informático de la FIIS es renovado permanentemente con equipos de última generación.

En contraste a este, la **Tabla 85** revela que del total de los encuestados 7 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 13 afirma **En desacuerdo**, 23 afirman que **Indiferente** y 29 afirman **De Acuerdo**; resultado poco alentador, pero fueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

El Parque Informático de su de la FIIS es renovado permanentemente con equipos de última generación.

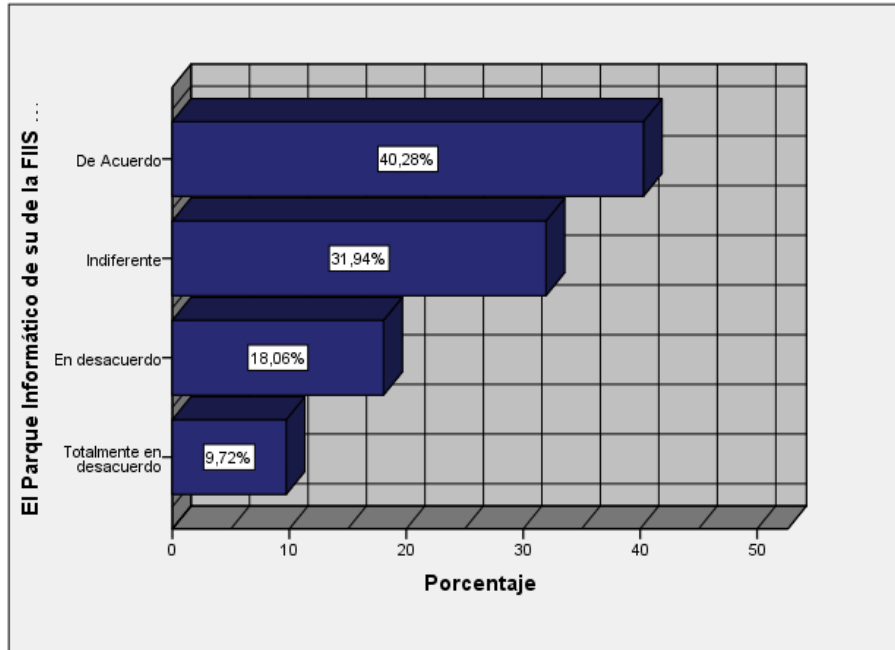


Tabla 86: Estadísticos - El Parque Informático de la FIIS recibe el soporte técnico en momento oportuno.

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		1,96
Mediana		2,00
Moda		2
Desviación estándar		,926
Varianza		,857
Mínimo		0
Máximo		3

Tabla 87: Distribución de frecuencias - El Parque Informático de la FIIS recibe el soporte técnico en momento oportuno.

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	9,7	9,7
	En desacuerdo	11	15,3	25,0
	Indiferente	32	44,4	69,4
	De Acuerdo	22	30,6	100,0
	Total	72	100,0	100,0

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión del **Parque Informático: El Parque Informático de la FIIS recibe el soporte técnico en momento oportuno**, se presenta el producto obtenido del procesamiento en la **Tabla 86** y **87** y el **diagrama 27**.

En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:

- El 9,7% de los encuestados respondieron de los encuestados respondieron **Totalmente en desacuerdo**,
- El 15,3% de los encuestados respondieron de los encuestados respondieron **En desacuerdo**,
- El 44,4% de los encuestados respondieron de los encuestados respondieron **Indiferente**, y
- El 30,6% de los encuestados respondieron de los encuestados respondieron **De Acuerdo**.

En la **Tabla 86** se revela que, en promedio, de acuerdo a la forma y tipo de la pregunta, los encuestados afirman estar **En desacuerdo**, en ese orden los encuestados consideran que el Parque Informático de la FIIS recibe el soporte técnico en momento oportuno.

En contraste a este, la **Tabla 87** revela que del total de los encuestados 7 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 11 afirma **En desacuerdo**, 32 afirman que **Indiferente** y 22 afirman **De Acuerdo**; resultado poco alentador, pero fueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

El Parque Informático de la FIIS recibe el soporte técnico en momento oportuno.

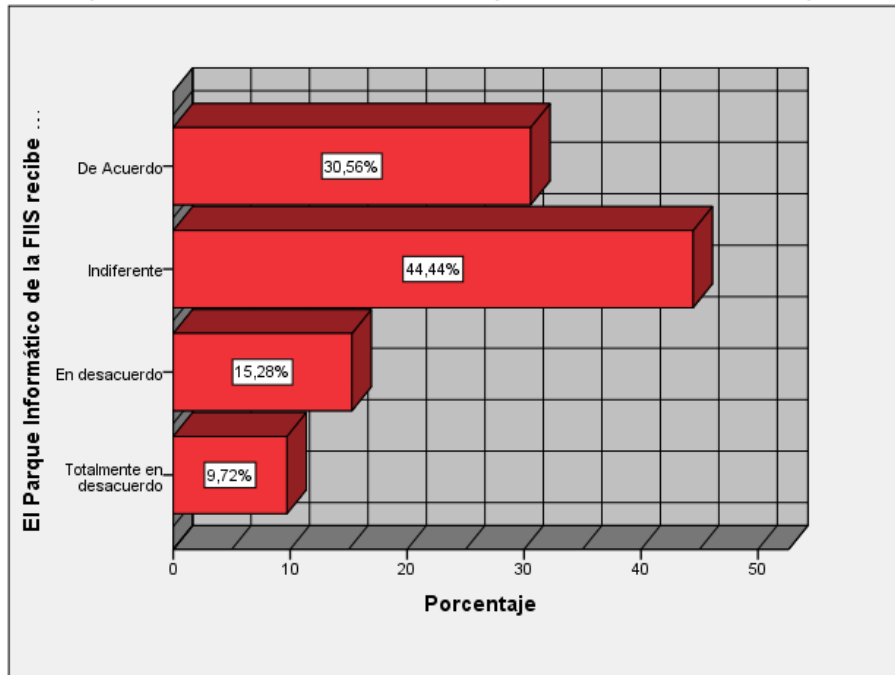


Tabla 88: Estadísticos - Considera que un programa de mantenimiento preventivo optimizaría el rendimiento de los equipos informáticos de la FIIS.

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		2,71
Mediana		3,00
Moda		3
Desviación estándar		,863
Varianza		,745
Mínimo		0
Máximo		4

Tabla 89: Distribución de frecuencias - Considera que un programa de mantenimiento preventivo optimizaría el rendimiento de los equipos informáticos de la FIIS.

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,8	2,8	2,8
	En desacuerdo	4	5,6	5,6	8,3
	Indiferente	16	22,2	22,2	30,6
	De Acuerdo	41	56,9	56,9	87,5
	Totalmente de acuerdo	9	12,5	12,5	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión del **Parque Informático: Considera que un programa de mantenimiento preventivo optimizaría el rendimiento de los equipos informáticos de la FIIS**, se presenta el producto obtenido del procesamiento en la **Tabla 88 y 89** y el **diagrama 28**.

En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:

- El 2,8% de los encuestados respondieron de los encuestados respondieron **Totalmente en desacuerdo**,
- El 5,6% de los encuestados respondieron de los encuestados respondieron **En desacuerdo**,
- El 22,2% de los encuestados respondieron de los encuestados respondieron **Indiferente**,
- El 56,9% de los encuestados respondieron de los encuestados respondieron **De Acuerdo**, y
- El 12,5% de los encuestados respondieron de los encuestados respondieron **Totalmente de acuerdo**.

En la **Tabla 88** se revela que, en promedio, de acuerdo a la forma y tipo de la pregunta, los encuestados afirman estar **Indiferente**, en ese orden los encuestados considera que un programa de mantenimiento preventivo optimizaría el rendimiento delos equipos informáticos de la FIIS.

En contraste a este, la **Tabla 89** revela que del total de los encuestados 2 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 4 afirma **En desacuerdo**, 16 afirman que **Indiferente**, 41 afirman **De Acuerdo** y 9 afirma **Totalmente de acuerdo**; resultado poco alentador, pero fueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

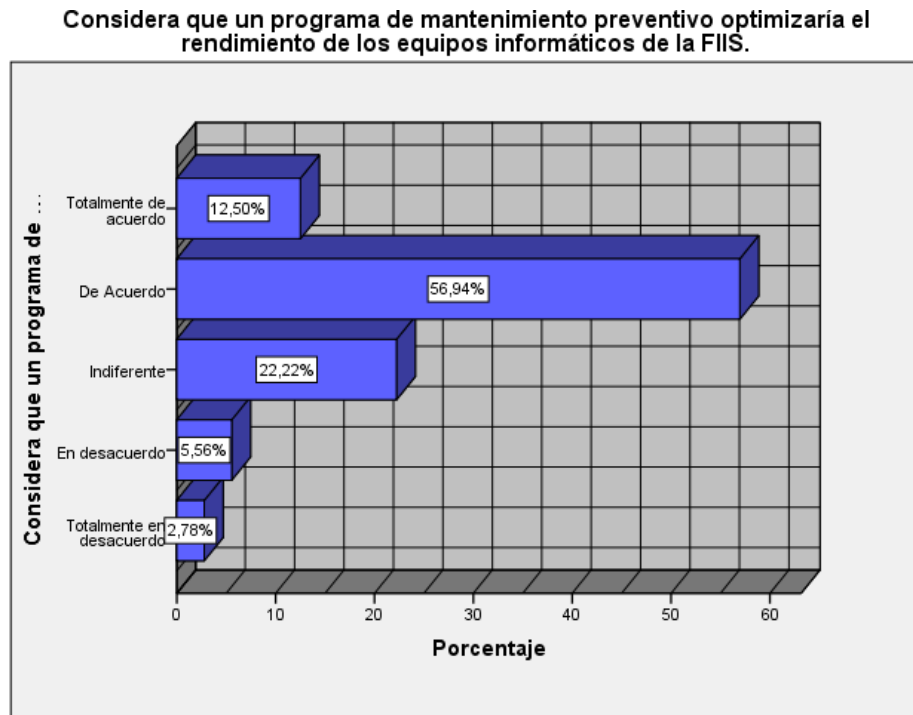


Tabla 90: Estadísticos - El personal de soporte informático de la FIIS, acude a su servicio de forma rápida.

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		1,96
Mediana		2,00
Moda		2
Desviación estándar		,985
Varianza		,970
Mínimo		0
Máximo		4

Tabla 91: Distribución de frecuencias - El personal de soporte informático de la FIIS, acude a suservicio de forma rápida.

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	9,7	9,7	9,7
	En desacuerdo	13	18,1	18,1	27,8
	Indiferente	30	41,7	41,7	69,4
	De Acuerdo	20	27,8	27,8	97,2
	Totalmente de acuerdo	2	2,8	2,8	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión del **Parque Informático: El personal de soporte informático de la FIIS, acude a su servicio de forma rápida** se presenta el producto obtenido del procesamiento en la **Tabla 90** y **91** y el **diagrama 29**.

En conclusión, el tanteo obtenido por el análisis es:

- El 9,7% de los encuestados respondieron de los encuestados respondieron **Totalmente en desacuerdo**.
- El 18,1% de los encuestados respondieron de los encuestados respondieron **En desacuerdo**.
- El 41,7% de los encuestados respondieron de los encuestados respondieron **Indiferente**.
- El 27,8% de los encuestados respondieron de los encuestados respondieron **De Acuerdo**.
- El 2,8% de los encuestados respondieron de los encuestados respondieron **Totalmente de acuerdo**.

En la **Tabla 90** se revela que, en promedio, de acuerdo a la forma y tipo de la pregunta, los encuestados afirman estar **En desacuerdo**, en ese orden los encuestados considera que el personal de soporte informático de la FIIS, acude a su servicio de formarápida.

En contraste a este, la **Tabla 91** revela que del total de los encuestados 7 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 13 afirma **En desacuerdo**, 30 afirman que

Indiferente, 20afirman **De Acuerdo** y 2 afirma **Totalmente de acuerdo**; resultado poco alentador, perofueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

El personal de soporte informático de la FIIS, acude a su servicio de forma rápida.

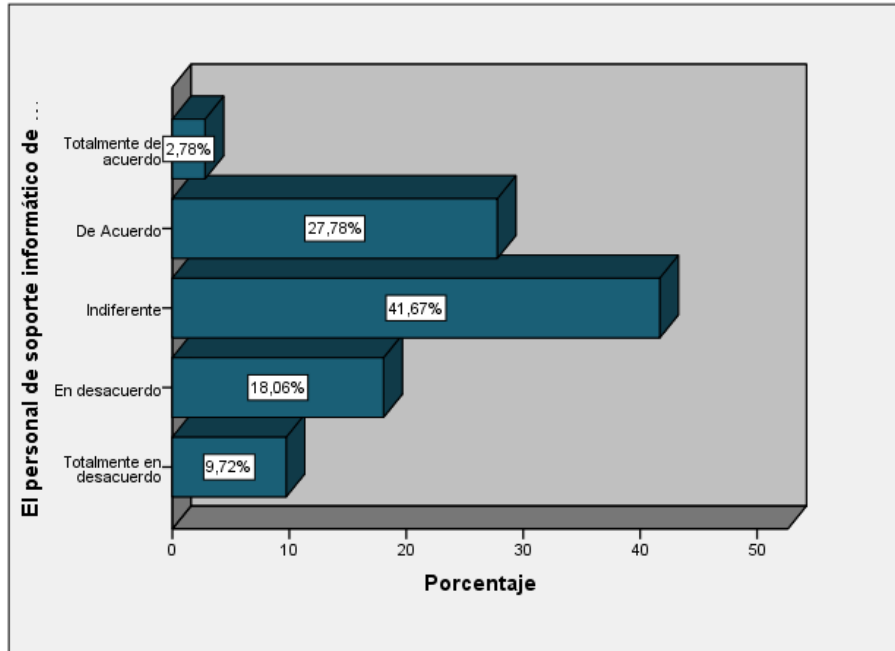


Tabla 92: Estadísticos - El Parque Informático de la FIIS cuenta con un plan de reposición ante una avería grave del equipo.

N	Válido	72
	Perdidos	0
Media		2,15
Mediana		2,00
Moda		2
Desviación estándar		,816
Varianza		,666
Mínimo		0
Máximo		3

Tabla 93: Distribución de frecuencias - El Parque Informático de la FIIS cuenta con un plan de reposición ante una avería grave del equipo.

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5,6	5,6	5,6
	En desacuerdo	7	9,7	9,7	15,3
	Indiferente	35	48,6	48,6	63,9
	De Acuerdo	26	36,1	36,1	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021, en cuanto a la dimensión del **Parque Informático: El Parque Informático de la FIIS cuenta con un plan de reposición ante una avería grave de equipo**, se presenta el producto obtenido del procesamiento en la **Tabla 92 y 93** y el **diagrama 30**.

El resultado que se obtiene es el siguiente:

- El 5,6% de los encuestados respondieron de los encuestados respondieron **Totalmente en desacuerdo**,
- El 9,7% de los encuestados respondieron de los encuestados respondieron **En desacuerdo**,
- El 48,6% de los encuestados respondieron de los encuestados respondieron **Indiferente**, y
- El 36,1% de los encuestados respondieron de los encuestados respondieron **De Acuerdo**.

En la **Tabla 92** se revela que, en promedio de acuerdo a la forma y tipo de la pregunta, los encuestados afirman estar **Indiferente**, en ese orden los encuestados considera que el Parque Informático de la FIIS cuenta con un plan de reposición ante una avería grave del equipo.

En contraste a este, la **Tabla 93** revela que del total de los encuestados 4 afirman **Totalmente en desacuerdo**, 7 afirma **En desacuerdo**, 35 afirman que **Indiferente** y 26 afirman **De Acuerdo**; resultado poco alentador, pero fueron contrastado en la sección análisis inferencial y prueba de hipótesis.

El Parque Informático de la FIIS cuenta con un plan de reposición ante una avería grave del equipo.

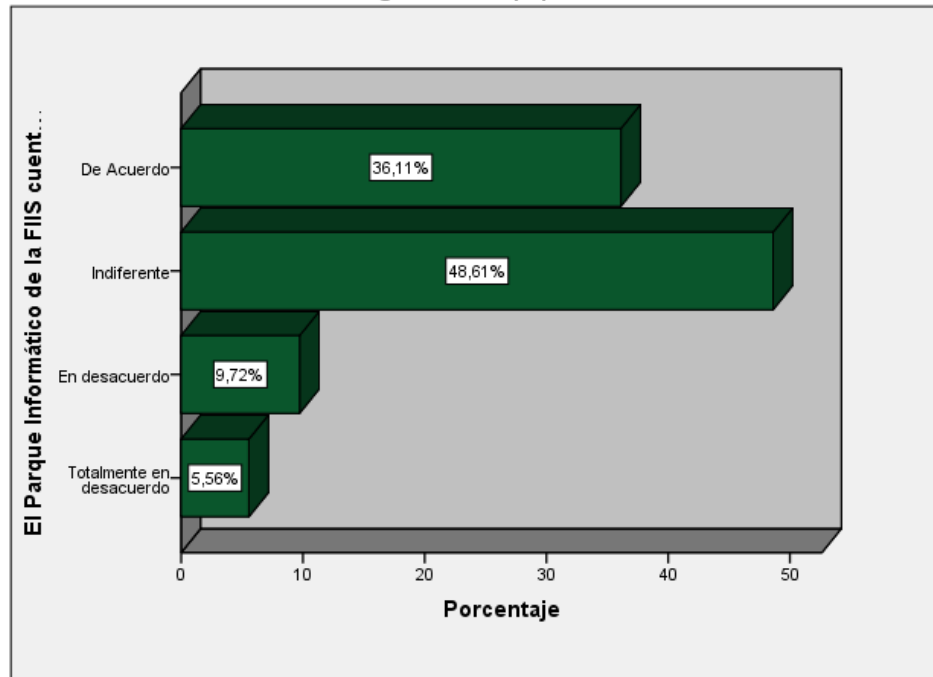


Diagrama 1: Distribución de frecuencias - El Parque Informático de la FIIS cuenta con un plan de reposición ante una avería grave del equipo.

4.3. Prueba de hipótesis

A continuación, se presenta el análisis inferencial y contrastación de hipótesis de los datos tomados de la muestra de estudio de la presente, respecto a la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

4.3.1. Hipótesis general

- **Formulación de la hipótesis - HG**

HG₀: Existe un nivel positivo en la satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

HG₁: Existe un nivel negativo en la satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

- **Nivel de significancia**

Nivel de significancia de los resultados de la investigación del 5% o el 0.05.

- **Elección de la prueba de hipótesis**

La prueba de hipótesis elegida para la puesta en prueba la hipótesis general de la investigación fue la prueba de Chi – Cuadrado.

- **Estimación del p-valor**

Prueba Chi – Cuadrado

Tabla 94: Resumen de procesamiento de casos – HG

Válido		Perdido		Total		
N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje	
SECTOR DE MUESTRA * Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación	75	100,0%	0	0,0%	75	100,0%

Tabla 95: Tabla cruzada SECTOR DE MUESTRA*Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación

Recuento

Satisfacción de los usuarios internos
respecto al desempeño y cobertura de
las tecnologías de la información y
comunicación

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente
SECTOR DE MUESTRA	Docentes	0	0	2
	Personal Administrativo	0	0	1
	Alumnos	2	5	39
Total		2	5	42

Tabla 96: Tabla cruzada SECTOR DE MUESTRA*Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación

Recuento

Satisfacción de los usuarios
internos respecto al
desempeño y cobertura de
las tecnologías de la
información y comunicación Total

De Acuerdo			
SECTOR DE MUESTRA	Docentes	0	2
	Personal Administrativo	0	1
	Alumnos	26	72
Total		26	75

Tabla 97: Estadísticos descriptivos - HG

N		Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación	75	2,23	,689	0	3

Tabla 98: Estadísticos de prueba - HG

Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación

Chi-cuadrado	56,680 ^a
Gl	3
Sig. asintótica	,000

▪ Decisión

De acuerdo a los resultados obtenidos de la prueba de estadística chi-cuadrado, el p-valor (Sig. asintótica) o valor estadístico obtenido de la satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL fue el de 0,000; estando este valor inferior al nivel de significancia planteada para la presente investigación ($0,000 < 0,05$), por lo tanto corresponde tomar la decisión

de rechazar la hipótesis general nula (HG_0) y aceptar la hipótesis general alterna (HG_1), es decir se afirma que existe un nivel negativo en la satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

La decisión anterior revela que, el desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación de la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL no está en sintonía con la demanda de los Docentes, Personal Administrativo y Alumnos; usuarios internos que sus demandas y expectativas en cuanto a sistemas de información, redes y conectividad y el parque informático, no son atendidas por parte de la facultad.

Así mismos estos son resultados que revelan el contexto actual de la facultad en cuanto a las tecnologías de la información que se encuentra implementado en la facultad, es así que, según la información obtenida, respecto a los sistemas de información con las que cuenta la facultad es escaso, en cuanto a programas especializados solo cuenta en estado activo con un portal web que es de estructura estática y el portal web de la biblioteca especializada, este último no garantiza la seguridad y el respaldo de la información, y en cuanto a los programas de enseñanza-aprendizaje todo lo implementado en la facultad no cuenta con licencia de uso. Respecto a las redes y conectividad, la infraestructura física no se encuentra en un estado óptimo, donde en porcentaje de consideración de equipos del parque informático no cuentan con acceso a la red (internet) y recursos compartidos; y las líneas de transmisión de información y de corriente eléctrica se encuentran expuestas. Y respecto al parque informático, el 60% de los recursos se encuentran en estado desfasado en cuanto a hardware y no se cuenta con planes de mantenimiento preventivo y correctivo de estos.

4.3.2. Hipótesis específicas

- **Formulación de la hipótesis – HE₁**

HE₁₀: El desempeño y cobertura de los sistemas de información contribuyen positivamente a la satisfacción de los usuarios internos en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

HE₁₁: El desempeño y cobertura de los sistemas de información contribuyen negativamente a la satisfacción de los usuarios internos en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

- **Nivel de significancia**

Nivel de significancia de los resultados de la investigación del 5% o el 0.05.

- **Elección de la prueba de hipótesis**

La prueba de hipótesis elegida para la puesta en prueba la hipótesis general de la investigación fue la prueba de Chi – Cuadrado.

- **Estimación del p-valor**

Prueba de Chi – Cuadrado

Tabla 99: Resumen de procesamiento de casos - HE₁

Válido			Perdido		Total	
N		Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
SECTOR DE MUESTRA *	75	100,0%	0	0,0%	75	100,0%
Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de los sistemas de información						

Tabla 100: Tabla cruzada SECTOR DE MUESTRA*Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de los sistemas de información

Recuento

Satisfacción de los usuarios internos
respecto al desempeño y cobertura de
los sistemas de información

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente
SECTOR DE MUESTRA	Docentes	0	0	2
	Personal Administrativo	0	0	1
	Alumnos	3	5	34
Total		3	5	37

Tabla 101: Tabla cruzada SECTOR DE MUESTRA*Satisfacción de los usuarios internos
respecto al desempeño y cobertura de los sistemas de información

Recuento

Satisfacción de los usuarios internos
respecto al desempeño y cobertura de
los sistemas de información

De Acuerdo			Totalmente de acuerdo	
SECTOR DE MUESTRA	Docentes	0	0	2
	Personal Administrativo	0	0	1
	Alumnos	28	2	72
Total		28	2	75

Tabla 102: Estadísticos descriptivos - HE₁

N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de los sistemas de información	75	2,28 ,798	0	4

Tabla 103: Estadísticos de prueba - HE1

Satisfacción de los usuarios internos
respecto al desempeño y cobertura de
los sistemas de información

Chi-cuadrado	71,067 ^a
Gl	4
Sig. asintótica	,000

▪ **Decisión**

En cuanto a la dimensión de los sistemas de información, de acuerdo a los resultados obtenidos de la prueba de estadística chi-cuadrado, el p-valor (Sig. asintótica) o valor estadístico obtenido de la satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de los sistemas de información en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL fue el de 0,000; estando este valor inferior al nivel de significancia planteada para la presente investigación ($0,000 < 0,05$), por lo tanto corresponde tomar la decisión de rechazar la hipótesis general nula (HG_0) y aceptar la hipótesis general alterna (HG_1), es decir se afirma que el desempeño y cobertura de los sistemas de información contribuyen negativamente a la satisfacción de los usuarios internos en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

- **Formulación de la hipótesis – HE₂**

HE₀: El desempeño y cobertura de las Redes y Conectividad contribuyen positivamente a la satisfacción de los usuarios internos en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

HE₁: El desempeño y cobertura de las Redes y Conectividad contribuyen negativamente a la satisfacción de los usuarios internos en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

- **Nivel de significancia**

Nivel de significancia de los resultados de la investigación del 5% o el 0.05.

- **Elección de la prueba de hipótesis**

La prueba de hipótesis elegida para la puesta en prueba la hipótesis general de la investigación fue la prueba de Chi – Cuadrado.

- **Estimación del p-valor**

Prueba de Chi – Cuadrado

Tabla 104: Resumen de procesamiento de casos - HE₂

Casos

Válido			Perdido		Total	
N		Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
SECTOR DE MUESTRA *	75	100,0%	0	0,0%	75	100,0%
Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las Redes y Conectividad						

Tabla 105: Tabla cruzada SECTOR DE MUESTRA*Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las Redes y Conectividad

Recuento

Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las Redes y Conectividad

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente
SECTOR DE MUESTRA	Docentes	0	1	1
	Personal Administrativo	0	0	1
	Alumnos	4	8	34
Total		4	9	36

Tabla 106: Tabla cruzada SECTOR DE MUESTRA*Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las Redes y Conectividad

Recuento

Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las Redes y Conectividad

De Acuerdo			Total
SECTOR DE MUESTRA	Docentes	0	2
	Personal Administrativo	0	1
	Alumnos	26	72
Total			75

Tabla 107: Estadísticos descriptivos – HE₂

N		Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las Redes y Conectividad	75	2,12	,821	0	3

Tabla 108: Estadísticos de prueba - HE₂

Satisfacción de los usuarios internos
respecto al desempeño y cobertura de
las Redes y Conectividad

Chi-cuadrado	35,347 ^a
Gl	3
Sig. asintótica	,000

▪ Decisión

En cuanto a la dimensión de las redes y conectividad, de acuerdo a los resultados obtenidos de la prueba de estadística chi-cuadrado, el p-valor (Sig. asintótica) o valor estadístico obtenido de la satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las redes y conectividad en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL fue el de 0,000; estando este valor inferior al nivel de significancia planteada para la presente investigación ($0,000 < 0,05$), por lo tanto corresponde tomar la decisión de rechazar la hipótesis general nula (HG_0) y aceptar la hipótesis general alterna (HG_1), es decir se afirma que el desempeño y cobertura de las Redes y Conectividad contribuyen negativamente a la satisfacción de los usuarios internos en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

- **Formulación de la hipótesis – HE₃**

HE₀: El desempeño y cobertura del Parque Informático contribuyen positivamente a la satisfacción de los usuarios internos en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

HE₁: El desempeño y cobertura del Parque Informático contribuyen negativamente a la satisfacción de los usuarios internos en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

- **Nivel de significancia**

Nivel de significancia de los resultados de la investigación del 5% o el 0.05.

- **Elección de la prueba de hipótesis**

La prueba de hipótesis elegida para la puesta en prueba la hipótesis general de la investigación fue la prueba de Chi – Cuadrado.

- **Estimación del p-valor**

Prueba de Chi – Cuadrado

Tabla 109: Resumen de procesamiento de casos - HE₃

Casos

Válido			Perdido		Total	
N		Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
SECTOR DE MUESTRA *	75	100,0%	0	0,0%	75	100,0%
Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías del Parque Informático						

Tabla 110: Tabla cruzada SECTOR DE MUESTRA*Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías del Parque Informático

Recuento

Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías del Parque Informático

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente
SECTOR DE MUESTRA	Docentes	0	0	2
	Personal Administrativo	0	0	1
	Alumnos	4	3	43
Total		4	3	46

Tabla 111: Tabla cruzada SECTOR DE MUESTRA*Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías del Parque Informático

Recuento

Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías del Parque Informático

De Acuerdo			Total
SECTOR DE MUESTRA	Docentes	0	2
	Personal Administrativo	0	1
	Alumnos	22	72
Total		22	75

Tabla 112: Estadísticos descriptivos - HE₃

N		Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías del Parque Informático	75	2,15	,730	0	3

Tabla 113: Estadísticos de prueba - HE₃

Satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías del Parque Informático

Chi-cuadrado	65,000 ^a
Gl	3
Sig. asintótica	,000

▪ Decisión

En cuanto a la dimensión del parque informático, de acuerdo a los resultados obtenidos de la prueba de estadística chi-cuadrado, el p-valor (Sig. asintótica) o valor estadístico obtenido de la satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura del parque informático en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL fue el de 0,000; estando este valor inferior al nivel designificancia planteada para la presente investigación ($0,000 < 0,05$), por lo tanto corresponde tomar la decisión de rechazar la hipótesis general nula (HG_0) y aceptar la hipótesis general alterna (HG_1), es decir se afirma que el desempeño y cobertura del Parque Informático contribuyen negativamente a la satisfacción de los usuarios internos en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

V. DISCUSIÓN O CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS

En lo siguiente los resultados obtenidos:

[1] En contraste con la investigación de YÁNEZ, JORGE D. (ECUADOR, 2019) En “ANÁLISIS DE DESEMPEÑO Y COBERTURA DE LA NUEVA RED INALÁMBRICA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE - CAMPUS SANGOLQUÍ PROVISTA POR UN PROVEEDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”, concluye en lo siguiente:

En efecto, para tener cobertura de las necesidades y expectativas de los docentes, personal administrativo y alumnos en cuanto las redes y conectividad, estos usuarios internos tienen que formar parte de cualquier cambio y/o implementación de la infraestructura de red. De esta manera garantizar el desempeño y cobertura óptimo de las redes y conectividad de la facultad.

[2] En contraste con la investigación de De Guevara, Uriel L. (MÉXICO, 2009) En “MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN UNA EMPRESA DE TRANSFORMACIÓN”, concluye en lo siguiente:

En así que, los resultados que puede arrojar la medición de la satisfacción del cliente interno son inciertos y este fue motivo principal de este trabajo, para ello se planteó el objetivo general de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021; esto permitió conocer cuáles son las áreas de oportunidad (causas de la insatisfacción) dentro de la organización y saberlas mejorar para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios internos (Docentes, Personal Administrativo y Alumnos).

[3] En contraste con la investigación de Mendoza, Rolando D. (2016) En “Tecnología de la información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016”, concluye en lo siguiente:

A fin de revertir la existencia de un nivel negativo en la satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FIIS UNHEVAL, lo primero que se tiene que realizar es la recopilación de las demandas de los usuarios internos, entre ellos de Docentes, Personal Administrativo y Alumnos, respecto a los sistemas de información y de comunicación; demandas y expectativas en cuanto a sistemas

de información, redes y conectividad y el parque informático. En función de las demandas y expectativas formular los requerimientos de mantenimiento preventivo y correctivo, reposición y/o implementación, este último la facultad lo requiere con urgencia

CONCLUSIONES

A continuación, se presentan las conclusiones de la investigación, respecto a la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación (TICS) en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL (FIIS UNHEVAL), HUÁNUCO, 2021.

- 1º A nivel general se concluye que se realizó la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, correspondiente al 2021; para ello se realizó el análisis de los sistemas de información, las redes y conectividad y el parque informático que en la actualidad está a disposición del Personal Administrativo y Docente y los Alumnos de la facultad, mediante la evaluación de manera individual a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación; obteniendo como resultado según la prueba estadística Chi – Cuadrado, existe un nivel negativo en la satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FIIS UNHEVAL. La decisión anterior revela que, el desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación de la FIIS UNHEVAL no está en sintonía con la demanda de los Docentes, Personal Administrativo y Alumnos; siendo estos sectores usuarios internos que sus demandas y expectativas en cuanto a sistemas de información, redes y conectividad y el parque informático, no son atendidas por parte de la facultad pese a que se entiende que la facultad la constituye la escuela profesional de ingeniería de sistemas. Se sobre entiende que las TICS de esta escuela tiene que tener un desempeño y cobertura acorde a las demandas y expectativas de sus usuarios internos.

- 2º Se determinó en qué medida el desempeño y cobertura de los sistemas de información contribuyen a la satisfacción de los usuarios internos en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA

UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021; para ello se realizó el análisis de la asociación que existe entre el desempeño y cobertura de los sistemas de información y la satisfacción de los usuarios internos, a través de los indicadores de desempeño y cobertura de los sistemas de información de la FIIS UNHEVAL, obteniendo como resultado de la prueba estadística, se afirma que el desempeño y cobertura de los sistemas de información contribuyen negativamente a la satisfacción de los usuarios internos en la FIIS UNHEVAL. Esto revela y contrasta el déficit de desarrollo e implementación de los sistemas de información en la FIIS UNHEVAL, pese a que se cuenta con una escuela profesional vinculada a las TICs, en el que se forma ingenieros de sistemas; lamentablemente esta situación de déficit se vio en desnudo a nivel de las facultades y de toda la UNHEVAL en el actual periodo de emergencia por el COVID 19, esto porque en las aulas de la escuela profesional de ingeniería de sistemas las asignaturas son netamente teorías y poca y casi nula la práctica. Razón por la cual a nivel de la FIIS UNHEVAL existe un déficit de desarrollo e implementación de los sistemas de información.

3º Se determinó en qué medida el desempeño y cobertura de las Redes y Conectividad contribuyen a la satisfacción de los usuarios internos en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021; para ello se realizó el análisis de la asociación que existe entre el desempeño y cobertura de las redes y conectividad y la satisfacción de los usuarios internos, a través de los indicadores de desempeño y cobertura de las redes y conectividad de la FIIS UNHEVAL, obteniendo como resultado de la prueba estadística, se afirma que el desempeño y cobertura de las Redes y Conectividad contribuyen negativamente a la satisfacción de los usuarios internos en la FIIS UNHEVAL. Esto revela y contrasta el déficit de las Redes y Conectividad en la FIIS UNHEVAL, pese a que en la actualidad se cuenta con una infraestructura de las redes y conectividad a disposición de los usuarios internos, pero esta no tiene el desempeño y cobertura acorde a las necesidades y expectativas de los Docentes, Personal Administrativo y Alumnos.

4º Se determinó en qué medida el desempeño y cobertura del Parque Informático contribuyen a la satisfacción de los usuarios internos en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021; para ello se realizó el análisis de la asociación que existe entre el desempeño y cobertura del parque informático y la satisfacción de los usuarios internos, a través de los

indicadores de desempeño y cobertura del parque informático de la FIIS UNHEVAL, obteniendo como resultado de la prueba estadística, se afirma que el desempeño y cobertura de las Redes y Conectividad contribuyen negativamente a la satisfacción de los usuarios.

internos en la FIIS UNHEVAL. Esto revela y contrasta el déficit de las redes y conectividad en la FIIS UNHEVAL, pese a que en la actualidad se cuenta con un parque informático a disposición de los usuarios internos, pero esta no tiene el desempeño y cobertura acorde las necesidades y expectativas de los Docentes, Personal Administrativo y Alumnos. En muchos de los casos, el parque informático con la que cuenta la facultad se encuentran en estado de desfasado e inoperativos y otros no están en uso por la falta de profesionales especializados que los mismo requieren para su puesta en funcionamiento y servicio a los usuarios internos de FIIS UNHEVAL.

RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan las recomendaciones o sugerencias de la investigación, respecto a la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación (TICS) en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL (FIIS UNHEVAL), HUÁNUCO, 2021.

- 1º Para revertir la existencia de un nivel negativo en la satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FIIS UNHEVAL, lo primero que se tiene que realizar es la recopilación de las demandas de los usuarios internos, entre ellos de Docentes, Personal Administrativo y Alumnos, respecto a los sistemas de información y comunicación; demandas y expectativas en cuando a sistemas de información, redes y conectividad y el parque informático. En función de las demandas y expectativas formular los requerimientos de mantenimiento preventivo y correctivo, reposición y/o implementación, este último la facultad lo requiere con urgencia.
- 2º Para cambiar la contribución negativa del desempeño y cobertura de los sistemas de información en la satisfacción de los usuarios internos en la FIIS UNHEVAL. Primero conformar grupos de investigación entre docentes y alumnos de la escuela profesional de ingeniería de sistemas para realizar el diagnóstico de los requerimientos, análisis, desarrollo e

implementación de sistemas de información a mediada de cada uno de los procesos de la FIIS UNHEVAL, tanto académicos como administrativos.

3º Para cambiar la contribución negativa del desempeño y cobertura de las Redes y Conectividad en la satisfacción de los usuarios internos en la FIIS UNHEVAL. Recopilar las necesidades y exceptivas de los Docentes, Personal Administrativo y Alumnos. En función de ello formular y presentar los requerimientos a las áreas responsables de competencia para ser atendidos de inmediato. Ya que estos son tecnologías necesarias en la actualidad para el correcto desarrollo de las actividades tanto académicas como administrativas en la FIIS UNHEVAL.

4º Para cambiar la contribución negativa del desempeño y cobertura del Parque Informático en la satisfacción de los usuarios internos en la FIIS UNHEVAL. Recopilar las necesidades y exceptivas de los Docentes, Personal Administrativo y Alumnos respecto desempeño y cobertura del parque informático que se requieren. En función de las y misma y el mercado tecnológico, formular los requerimientos a nivel de proyectos para facilitar su atención por parte de las áreas competentes y su posterior implementación, reposición y/o mantenimiento preventivo y correctivo de las mismas en un periodo corto, y con esto garantizarla satisfacción de los usuarios internos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

YÁNEZ, JORGE D. (ECUADOR, 2019) EN “ANÁLISIS DE DESEMPEÑO Y COBERTURA DE LA NUEVA RED INALÁMBRICA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE - CAMPUS SANGOLQUÍ PROVISTA POR UNPROVEEDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”.

MÉNDEZ, JAVIER E. (COLOMBIA, 2018) EN “COMPORTAMIENTO Y RENDIMIENTO DE LAS COMUNICACIONES DIRECTAS AIRE – TIERRA DE BANDA ANCHA (BDA2GC) BASADAS EN LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE RADIO 5G”.

ARANDA, JUAN M. (COLOMBIA, 2015) EN “DISEÑO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE UNA RED DE COMUNICACIONES PARA MEDICIÓN INTELIGENTE EN NETWORK SIMULATOR-2”.

DE GUEVARA, URIEL L. (MÉXICO, 2009) EN “MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN UNA EMPRESA DE TRANSFORMACIÓN”.

MENDOZA, ROLANDO D. (2016) EN “TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EJECUTORA 404 HOSPITAL II-2 TARAPOTO, 2016”.

GÁLVEZ, E. (2014). TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, E INNOVACIÓN EN LAS MIPYMES DE COLOMBIA. RECUPERADO DE: [HTTP://WWW.SCIELO.ORG.CO/PDF/CUADM/V30N51/V30N51A08.PDF](http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n51/v30n51a08.pdf).

GUZMÁN, T. (2008). LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERETARO: PROPUESTA ESTRATÉGICA PARA SU INTEGRACIÓN. RECUPERADO DE: [HTTP://WWW.TDX.CAT/BITSTREAM/HANDLE/10803/8937/tesis_tgf.pdf](http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8937/tesis_tgf.pdf); JSESSIONID=5B5A661344D18E201259C1A6F49C3B0E? SEQUENCE=1.

HUAPAYA, M. (2012). IMPACTO DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN SOBRE LA EVOLUCIÓN DEL SECTOR PESCA EN EL PERÚ: 2000-2009 RECUPERADO DE:

[HTTP://CYBERTESIS.UNMSM.EDU.PE/HANDLE/CYBERTESIS/2654.](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2654)

ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA E INSTRUMENTOS

DESEMPEÑO Y COBERTURA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO, 2021.

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	TIPO Y DISEÑO
<p>PG. ¿Cuál es nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021?</p>	<p>OG. Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.</p>	<p>HG₀: Existe un nivel positivo en la satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.</p> <p>HG₁: Existe un nivel negativo en la satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.</p>	<p>V1: Desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación</p> <p>V2: Satisfacción de los usuarios internos</p>	<p>TIPO: • Por su finalidad es una investigación aplicada. • Por su naturaleza es una investigación cuantitativa</p> <p>NIVEL: La investigación es explicativa.</p>
<p>Problemas Específicos</p>	<p>Objetivos Específicos</p>			

<p>PE₁. ¿En qué medida el desempeño y cobertura de los sistemas de información contribuyen a la satisfacción de los usuarios internos en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021?</p>	<p>OE₁. Determinar en qué medida el desempeño y cobertura de los sistemas de información contribuyen a la satisfacción de los usuarios internos en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.</p>	<p>HE1₀: El desempeño y cobertura de los sistemas de información contribuyen positivamente a la satisfacción de los usuarios internos en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.</p> <p>HE1₁: El desempeño y cobertura de los sistemas de información contribuyen negativamente a la satisfacción de los usuarios internos en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.</p>	<p>V1: Desempeño y cobertura de los sistemas de información</p> <p>V2: Satisfacción de los usuarios internos</p>	<p>DISEÑO: La investigación es no experimental transversal.</p>
<p>PE₂. ¿En qué medida el desempeño y cobertura de las Redes y Conectividad contribuyen a la satisfacción de los usuarios internos en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021?</p>	<p>OE₂. Determinar en qué medida el desempeño y cobertura de las Redes y Conectividad contribuyen a la satisfacción de los usuarios internos en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.</p>	<p>HE2₀: El desempeño y cobertura de las Redes y Conectividad contribuyen positivamente a la satisfacción de los usuarios internos en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.</p> <p>HE2₁: El desempeño y cobertura de las Redes y Conectividad</p>	<p>V1: Desempeño y cobertura de las Redes y Conectividad</p> <p>V2: Satisfacción de los usuarios internos</p>	

		contribuyen negativamente a la satisfacción de los usuarios internos en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.		
PE₃ . ¿En qué medida el desempeño y cobertura del Parque Informático contribuyen a la satisfacción de los usuarios internos en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021?	OE₃ . Determinar en qué medida el desempeño y cobertura del Parque Informático contribuyen a la satisfacción de los usuarios internos en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.	<p>HE₃₀: El desempeño y cobertura del Parque Informático contribuyen positivamente a la satisfacción de los usuarios internos en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.</p> <p>HE₃₁: El desempeño y cobertura del Parque Informático contribuyen negativamente a la satisfacción de los usuarios internos en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.</p>	<p>V1: Desempeño y cobertura del Parque Informático</p> <p>V2: Satisfacción de los usuarios internos</p>	

ANEXO 2 INSTRUMENTO –
ALUMNOS ANEXO 3

INSTRUMENTO – DONCETES

ANEXO 4 INSTRUMENTO – PERSONAL ADMINISTRATIVO

ANEXO 5 ANÁLISIS FIABILIDAD DE LOS DATOS DE LA MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se presenta la prueba de fiabilidad de los datos tomados de la muestra de estudio de la presente, respecto al nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

Resumen de procesamiento de casos

N		%	
Casos	Válido	75	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	75	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,959	,959	31

Según los resultados obtenidos de la prueba de fiabilidad de los datos tomados de la muestra de estudio de la presente, respecto al nivel de satisfacción de los usuarios internos respecto al desempeño y cobertura de las tecnologías de la información y comunicación en la FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021. El Alfa de Cronbach obtenido para los datos del objetivo general y de los objetivos específicos supera el 95.9% de fiabilidad.

Para efectos de este estudio se verificó la confiabilidad del instrumento a través del coeficiente Alpha de Cronbach que permite estimar la fiabilidad de un instrumento a través de un conjunto de ítems que se

espera midan el mismo constructo o dimensión teórica. Como criterio general, George y Mallery (2003)

sugieren las siguientes recomendaciones para evaluar los coeficientes de Alphade Cronbach:

- ✓ Coeficiente Alpha > 0.9 es excelente
- ✓ Coeficiente Alpha > 0.8 es bueno
- ✓ Coeficiente Alpha > 0.7 es aceptable
- ✓ Coeficiente Alpha > 0.6 es cuestionable
- ✓ Coeficiente Alpha > 0.5 es pobre
- ✓ Coeficiente Alpha < 0.5 es inaceptable

Por lo tanto, se concluye que estas provienen de una muestra confiable con un coeficiente de EXCELENTE y por ende si corresponde aplicar la prueba de estadística Chi – Cuadrado.

Coeficiente de correlación intraclase

	Correlación intraclase ^b	95% de intervalo de confianza		Prueba F con valor verdadero 0		
		Límite inferior	Límite superior	Valor	gl1	gl2
Medidas únicas	,427 ^a	,352	,519	24,146	74	2220
Medidas promedio	,959 ^c	,944	,971	24,146	74	2220

Prueba F con valor verdadero 0^b

Sig

Medidas únicas	,000
Medidas promedio	,000

Modelo de dos factores de efectos mixtos donde los efectos de personas son aleatorios y los efectos de medidas son fijos.

a. El estimador es el mismo, esté presente o no el efecto de interacción.

b. Coeficientes de correlaciones entre clases del tipo C que utilizan una definición de coherencia. La varianza de medida intermedia se excluye de la varianza del denominador.

c. Esta estimación se calcula suponiendo que el efecto de interacción está ausente, porque de lo contrario no se puede estimar.

RESOLUCIÓN N° 0501-2021-UNHEVAL/FIIS-D/V.
Huánuco, 19 de noviembre de 2021.

CONSIDERANDO:

Que con Resolución N° 077-2020-UNHEVAL-CEU, del 11.DIC.2020, se PROCLAMA Y ACREDITA a partir del 14 de diciembre de 2020 hasta el 13 de diciembre de 2024, al **Dr. MARCO ANTONIO VILLAVICENCIO CABRERA** como Decano de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco;

Que con Oficio N° 254-2021-UNHEVAL/PROFI-C, de fecha 10.NOV.2021, el Coordinador del PROCATP, remite el ejemplar de Tesis del Bachiller que estudio en el PROCATP ahora denominado PROFÍ correspondiente al Ciclo Académico 2021-I, con la finalidad de obtener el Título Profesional de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, solicitando la designación de los Jurados Examinadores para la sustentación de Tesis y fijar fecha y hora, en base al Art. 49 del Reglamento del PROFÍ;

Que visto el expediente, en mérito al Art. 49º del Reglamento del PROFÍ (ex PROCATP), mi Despacho considera procedente emitir una Resolución designando los Jurados Examinadores de tesis de los Bachilleres de la EP de Ingeniería de Sistemas – PROFÍ 2021-I, y fijar fecha, hora y lugar para la sustentación pública virtual, debiendo el Presidente del Jurado hacer conocer el Link respectivo;

BACHILLER	TÍTULO DE LA TESIS	JURADOS	DIA/HORA/LUGAR
✓ IRVING RAYMUNDEZ ESPINOZA	DESEMPEÑO Y COBERTURA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.	Dr. Marco Villavicencio Cabrera PRESIDENTE Mg. Velsy rivera Vidal SECRETARIO Dra. Inés Jesús Tolentino VOCAL	Día: VIERNES 26.NOV.2021 Hora: 11.00am-12.00m LUGAR:Sustentación Virtual.

Que estando a las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, por la Ley Universitaria N° 30220, Estatuto Universitario y Resolución N° 077-2020-UNHEVAL-CEU;

SE RESUELVE:

1° DESIGNAR Jurados Examinadores de tesis de Bachilleres de la EP de Ingeniería de Sistemas– PROFÍ 2021 - I, en mérito al Art. 49º del Reglamento del PROFÍ y fijar fecha, hora y lugar para la sustentación pública virtual, por lo manifestado en los considerandos de la presente Resolución:

BACHILLER	TÍTULO DE LA TESIS	JURADOS	DIA/HORA/LUGAR
✓ IRVING RAYMUNDEZ ESPINOZA	DESEMPEÑO Y COBERTURA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.	Dr. Marco Villavicencio Cabrera PRESIDENTE Mg. Velsy rivera Vidal SECRETARIO Dra. Inés Jesús Tolentino VOCAL	Día: VIERNES 26.NOV.2021 Hora: 11.00am-12.00m LUGAR:Sustentación Virtual.

2° DAR A CONOCER a los órganos internos y a los interesados.

Regístrese, comuníquese y archívese



Dr. Marco Villavicencio Cabrera
DECANO FIIS



**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS - PROFI**

En Huánuco, a los 26 días del mes de noviembre de 2021, siendo las 11: 00 horas de acuerdo al Reglamento del Programa de Fortalecimiento en Investigación PROFI de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Capítulo XII DE LA SUSTENTACIÓN DE LA TESIS, Art. 48º al 52º, se procedió a la evaluación de la sustentación de la tesis virtual, titulado: **DESEMPEÑO Y COBERTURA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.**; presentado por el Bachiller en Ingeniería de Sistemas: **IRVING RAYMUDEZ ESPINOZA.**

Este evento se realizó vía Cisco Webex de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la UNHEVAL, ante los miembros del Jurado Calificador, integrado por los siguientes catedráticos:

PRESIDENTE: Dr. MARCO VILLAVICENCIO CABRERA

SECRETARIO: Mg. VELSY RIVERA VIDAL

VOCAL: Dra. INÉS JESÚS TOLENTINO.

Finalizado el acto de sustentación, se procedió a la calificación conforme al Artículo 51º y 52º del Reglamento del Programa de Fortalecimiento en Investigación PROFI, obteniéndose el siguiente resultado. **Nota: diecisiete (17)** equivalente a la calificación de **Muy Bueno**. Quedando el Bachiller en Ingeniería de Sistemas: **IRVING RAYMUDEZ ESPINOZA, APROBADO.**

Con lo que se dio por concluido el acto y en fe de la cual firman los miembros del jurado Calificador.

.....
PRESIDENTE

.....
SECRETARIO

.....
VOCAL

**<UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” DE HUÁNUCO
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**



CONSTANCIA DE APTO

De acuerdo al Reglamento General de Grados y Títulos Modificado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco aprobado con Resolución del Consejo Universitario N° 1893-2021-UNHEVAL, de fecha 17 de agosto de 2021 y en atención a la Tercera Disposición Complementaria, donde estipula que los trabajos de investigación y tesis de pregrado deberán tener una similitud máxima del 30%.

Después de aplicado el Software Turnitin, se evidencia una similitud del 27% encontrándose bajo los parámetros reglamentados.

Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas:

"DESEMPEÑO Y COBERTURA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021"

Tesistas

Bach. Ingeniería de Sistemas IRVING RAYMUDEZ ESPINOZA

Huánuco, 11 de marzo de 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nérida del Carmen Pastrana Díaz", is written over a horizontal line.

Nérida del Carmen Pastrana Díaz
Directora de Investigación - FIIS

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y nombres: RAYMUNDEZ ESPINOZA IRVING

DNI: 48332431 Correo electrónico: bi-i941@hotmail.com

Teléfono de casa: _____ Celular: _____ Oficina: _____

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Grado académico obtenido:

TÍTULO DE INGENIERO DE SISTEMAS

Título de la tesis:

DESEMPEÑO Y COBERTURA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS INTERNOS EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS DE LA UNHEVAL, HUÁNUCO, 2021.

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años (X) 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 17/03/2022



Firma del autor