UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN UNIVERSITARIA

TESIS

Programa de Intervención en la Gestión Administrativa para optimizar la calidad de servicio de la Unidad de Grados y Títulos en la Universidad Nacional de Moquegua

Presentada para obtener el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la Educación con mención en Docencia y Gestión Universitaria

Investigador: Bach. Huañec Apaza, Ana Maria

Asesor: Mgtr. Cabezas Martínez, Milagros del Pilar

Lambayeque, 7 de noviembre del 2025
Perú

Programa de Intervención en la Gestión Administrativa para optimizar la calidad de servicio de la Unidad de Grados y Títulos en la Universidad Nacional de Moquegua.

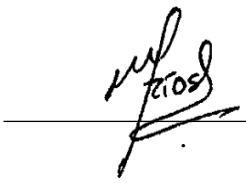
Tesis presentada para obtener el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la Educación con mención en Docencia y Gestión Universitaria



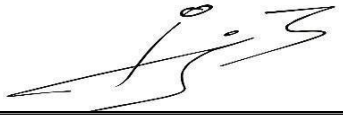
Bach. Huañec Apaza, Ana María
Investigadora



……
Morante Gamarra Percy Carlos
Presidente



Ríos Rodríguez Martha
Secretaria



... …..……
Granados Barreto Juan Carlos
Vocal



Mgtr. Cabezas Martínez, Milagros del Pilar
Asesora

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N°866-2025

Siendo las 10:00 horas, del **viernes, 7 de noviembre de 2025,** mediante la modalidad online a través de la **plataforma Google Meet, en el siguiente enlace: https://meet.google.com/rcy-vfyj-ohc**, por mandato de la **Resolución Nº3998-2025-D-FACHSE** de fecha 4 de noviembre de 2025, que autoriza la sustentación, se reunieron los miembros del Jurado designado según **Resolución Nº0166-2023-V-D-FACHSE** de fecha 27 de enero de 2023; Jurado integrado por los siguientes miembros:

Presidente(a)	: Dr. Percy Carlos Morante Gamarra.
Secretario(a)	: Dra. Martha Rios Rodríguez.
Vocal	: M.Sc. Juan Carlos Granados Barreto.
Asesor(es)	: Dra. Milagros del Pilar Cabezas Martínez.
	:

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FACHSE - U.N.P.G. DIRECCIÓN LAMBAYEQUE

Con la finalidad de evaluar la(el) Tesis titulada(o): "**PROGRAMA DE INTERVENCIÓN EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA**". Presentada por **ANA MARÍA HUAÑEC APAZA para la obtención del Grado Académico de Maestra en Ciencias de la Educación con mención en DOCENCIA Y GESTIÓN UNIVERSITARIA.**

Leída la resolución de autorización, se inicia el acto sustentación, al término del cual y de conformidad con el Reglamento General de Investigación de la UNPRG (Res. N°184-2023-CU de fecha 24 de abril de 2023) y el Reglamento de Grados y Títulos de la UNPRG (Res. N°267-2023-CU de fecha 20 de junio de 2023), los miembros del jurado realizaron la evaluación respectiva, haciendo las preguntas, observaciones y recomendaciones al/los sustentante(s), quien(es) respondió(eron) las interrogantes planteadas.

Dada la deliberación correspondiente por parte del jurado, se sucedió la valoración, **obteniendo el calificativo de 18 en la escala vigesimal, que equivale a la mención de MUY BUENO**.
Siendo las 11:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico, con la lectura del acta y la firma de los miembros del jurado.

Dr. Percy Carlos Morante Gamarra	**Dra. Martha Rios Rodríguez**	**M.Sc. Juan Carlos Granados Barreto**
PRESIDENTE(A)	**SECRETARIO(A)**	**VOCAL**

OBSERVACIONES: _____

El presente acto académico se sustenta en el Reglamento General de Investigación de la UNPRG (Res. N° 184-2023-CU de fecha 24 de abril de 2023) los artículos 20º, 33º, 46º, 54º o 66º del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (aprobado con Resolución N° 267-2023-CU de fecha 20 de junio del 2023 y su modificatoria aprobada por Resolución N° 385-2023-CU de fecha 11 de diciembre del 2023) y por la Resolución N° 403-2023-CU de fecha 27 de diciembre de 2023, ésta última que amplía el límite de las fechas de sustentación de proyectos aprobados del 2017 al 2020.

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Milagros del Pilar Cabezas Martínez, usuario revisor de la tesis titulada: **Programa de Intervención en la Gestión Administrativa para optimizar la calidad de servicio de la Unidad de Grados y Títulos en la Universidad Nacional de Moquegua,** cuyo autor es, Ana Maria Huañec Apaza, con DNI 04637034 declaro que la evaluación realizada por el Programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud de 15%, verificable en el Resumen de Reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 10 junio 2025



Milagros del Pilar Cabezas Martínez
DNI: N° 16709583
ASESORA

Programa de Intervención en la Gestión Administrativa para optimizar la calidad de servicio de la Unidad de Grados y Títulos en la Universidad Nacional de Moquegua

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%	15%	6%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	revistas.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	1%
8	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%



Mgtr. Milagros del Pilar Cabezas Martínez
Asesora
DNI 16709583

9	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	<1 %
11	bonga.unisimon.edu.co Fuente de Internet	<1 %
12	repository.uniminuto.edu Fuente de Internet	<1 %
13	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	mriuc.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



Mgtr. Milagros del Pilar Cabezas Martínez
Asesora
DNI 16709583

20	Trabajo del estudiante	<1 %
21	recimundo.com Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1 %
24	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	moam.info Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
29	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %



Mgtr. Milagros del Pilar Cabezas Martínez
Asesora
DNI 16709583

31	transparencia.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
32	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	www.alfapublicaciones.com Fuente de Internet	<1 %
34	www.itu.int Fuente de Internet	<1 %
35	pesquisa.teste.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	Submitted to Universidad Internacional del Ecuador Trabajo del estudiante	<1 %
38	www.colectivodeabogados.org Fuente de Internet	<1 %
39	Submitted to 89099 Trabajo del estudiante	<1 %
40	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
41	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %



Mgtr. Milagros del Pilar Cabezas Martínez
Asesora
DNI 16709583

42	jevtonline.org Fuente de Internet	<1 %
43	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 15 words
Excluir bibliografía	Activo		



Mgtr. Milagros del Pilar Cabezas Martínez
Asesora
DNI 16709583

turnitin

Recibo digital

Este recibo confirma quesu trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Ana Maria Huañec Apaza
Título del ejercicio:	Quick Submit
Título de la entrega:	Programa de Intervención en la Gestión Administrativa para o...
Nombre del archivo:	TESIS_ANA_HUA_EC_FINAL_VERSION.docx
Tamaño del archivo:	4.58M
Total páginas:	135
Total de palabras:	26,227
Total de caracteres:	146,500
Fecha de entrega:	10-jun.-2025 02:52p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega:	2696435404

Mgtr. Milagros del Pilar Cabezas Martínez



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

TESIS

Programa de Intervención en la Gestión Administrativa para optimizar la calidad de servicio de la Unidad de Grados y Títulos en la Universidad Nacional de Moquegua

Presentada para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Investigación y Docencia

Investigadora: Bach. Huañec Apaza, Ana María

Asesor: Mgtr. Cabezas Martínez, Milagros del Pilar

Lambayeque - Perú

2022

Derechos de autor 2025 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Mgtr. Cabezas Martínez, Milagros del Pilar
Asesora
DNI 16709583

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Ana Maria Huañec Apaza investigadora principal, y Cabezas Martínez, Milagros del Pilar asesora del trabajo de investigación "**Programa de intervención en la gestión administrativa para optimizar la calidad de servicio de la unidad de grados y títulos en la Universidad Nacional de Moquegua"** declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar. Que pueda conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 03 julio 2023



Bach: Huañec Apaza, Ana Maria
Investigadora principal



Mgtr. Cabezas Martínez, Milagros del Pilar
Asesora

DEDICATORIA

Le dedico este trabajo a Dios por su inmenso amor y misericordia y por permitirme continuar mejorando cada día. A mis padres porque fueron los que me formaron en valores y me permitieron ser profesional.

También quiero dedicarle a mi esposo por su amor, paciencia, comprensión y saber sobrellevar los momentos difíciles vividos durante este proceso

A mis hijos quienes son la razón de mi existencia y por quienes siempre busque ser mejor persona, mejor profesional y que vean en mi un referente para salir adelante a pesar de las circunstancias.

AGRADECIMIENTO

A Dios que por su inmenso amor me permite lograr una de mis metas propuestas dentro de mi carrera profesional.

A mi Asesora Milagros del Pilar Cabezas Martínez, por su paciencia, dedicación y por impulsarme a seguir en los momentos que quise dejarlo por las responsabilidades y actividades que desarrollo en mi centro de trabajo. Gracias por su guía y todos sus consejos, los llevara siempre en mi corazón y en mi memoria.

ÍNDICE

Resumen x

Abstract xi

Introducción 12

CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO 15

1.1 Estado Del Arte 15

1.2 Bases Epistemológicas 25

1.3 Antecedentes 27

1.4 Bases Teóricas 34

1.5 Bases Conceptuales 43

CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO 47

2.1 Tipo de estudio 47

2.2 Diseño de estudio 48

2.3 Población, muestra. 48

2.4 Métodos, Técnicas, instrumentos, equipos y materiales 48

CAPITULO III. RESULTADOS 52

3.1 Aplicación Del Cuestionario 52

CAPITULO IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 78

CAPITULO V. PROPUESTA DE INTERVENCION 81

5.1 Propuesta 81

CONCLUSIONES 93

RECOMENDACIONES 94

REFERENCIAS 95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la Variable independiente....43
Tabla 2. Operacionalización de la Variable Dependiente....45
Tabla 3. Estructura del Cuestionario por Dimensión y Criterio....50
Tabla 4. Cumplimiento de plazos administrativos....53
Tabla 5. Respeto a los horarios....54
Tabla 6. Atención a los usuarios....55
Tabla 7. Satisfacción del cliente....56
Tabla 8. Servicio rápido y oportuno....57
Tabla 9. Comunicación clara del procedimiento....58
Tabla 10. Respuesta a necesidades y requerimientos....59
Tabla 11. La eficiencia del servicio....60
Tabla 12. Disposición del personal para resolución de problemas....61
Tabla 13. Canales de Atención para los trámites....62
Tabla 14. Generación de confianza en los trámites. 63
Tabla 15. Seguridad de la gestión y el conocimiento. 64
Tabla 16. Respeto por la Identidad....65
Tabla 17. La rapidez en los trámites. 66
Tabla 18. Satisfacción del cliente....67
Tabla 19. Forma de atención al usuario. 68
Tabla 20. Percepción de los modales en la atención. 69
Tabla 21. Se permite la expresion libre de los usuarios....70
Tabla 22. Relaciones interpersonales del personal. 71
Tabla 23. Respeto por las diferencias del usuario. 72
Tabla 24. La Señalización y Registro de Atención. 73
Tabla 25. El espacio y equipos tecnológicos. 74
Tabla 26. La ventilación, limpieza, Nro. de personal y presentación. 75
Tabla 27. Operatividad Sistémica del Programa....88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Género de la muestra 54
Figura 2. Distribución de la muestra por escuelas 54
Figura 3. Distribución de la muestra por condición académica 54
Figura 4. MODELO TEÓRICO 94

Resumen

La investigadora se ha propuesto el siguiente objetivo que a la letra dice: Diseñar un Programa de intervención en la gestión administrativa para optimizar la calidad de servicio de la Unidad de Grados y Títulos en la Universidad Nacional de Moquegua, que está sustentado en bases científicas y epistemológicas, debido a una problemática, en donde, se ha observado deficiencias en la gestión administrativa especialmente en la Unidad de Grados y Títulos en las diferentes escuelas de Ingeniería, que se evidencia en la poca comunicación efectiva para mantener informados a los egresados, motivo por el cual se tiene una opinión poca satisfactoria del servicio recibido, también la poca celeridad para tramitar y cumplir los plazos vigentes según normatividad vigente. Por lo expuesto, se planteó la hipótesis: "Si se diseña un Programa de Intervención en la Gestión Administrativa entonces, se optimizará la calidad de servicio de la Unidad de Grados y Títulos en la Universidad Nacional de Moquegua". Por otro lado, el presente estudio es de tipo descriptivo – propositivo. La población estuvo compuesta por 136 egresados del año 2020 de la Facultad de Ingeniería. La muestra fue de 29 egresados que se lograron contactar. Los métodos utilizados fueron de naturaleza teórica y empírica. Dentro de los métodos teóricos más importantes se usó el inductivo-deductivo y el analítico-sintético. Dentro de los métodos empíricos se utilizó la encuesta como el instrumento para evaluar el servicio brindado por la Unidad de Grados y Títulos. Entre los resultados, más resaltantes, se determinaron los siguientes: La población de 29 egresados del año 2020 coincidieron en sus respuestas, acerca de la ineficiencia de la gestión administrativa de la Unidad de Grados y Títulos, demostrándose la necesidad de implementar acciones correctivas para dar solución a la problemática encontrada, por lo que la investigadora propuso el Programa de Intervención en la Gestión administrativa, para optimizar la calidad del servicio. Dicho Programa consta de 5 talleres (Inducción, Oratoria, Autoestima, Juegos y Comunicación), y 4 estrategias bien definidas y direccionadas hacia las dimensiones con falencias, cuenta también con los contenidos temáticos a desarrollar, y finalmente se enfoca en la evaluación del Programa, que dará solución a la problemática encontrada.

Palabras clave: Programa, Gestión, Administración, Calidad, Servicio, eficiencia.

Abstract

The researcher has proposed the following objective, which reads as follows: To design an intervention program in administrative management to optimize the quality of service of the Unit of Degrees and Degrees at the National University of Moquegua, which is based on scientific and epistemological bases, due to a problem, where deficiencies have been observed in administrative management, especially in the Unit of Degrees and Degrees in the different schools of Engineering, which is evidenced in the lack of effective communication to keep graduates informed, which is why there is an unsatisfactory opinion of the service received, as well as the lack of speed to process and comply with the current deadlines according to current regulations. Based on the above, the hypothesis was proposed: "If an Intervention Program in Administrative Management is designed, then the quality of service of the Unit of Degrees and Degrees at the National University of Moquegua will be optimized". On the other hand, the present study is descriptive-propositional. The population was made up of 136 graduates of the year 2020 of the Faculty of Engineering. The sample consisted of 29 graduates who were contacted. The methods used were theoretical and empirical in nature. Among the most important theoretical methods, the inductive-deductive and the analytical-synthetic were used. Among the empirical methods, the survey was used as the instrument to evaluate the service provided by the Degrees and Degrees Unit. Among the most outstanding results, the following were determined: The population of 29 graduates of the year 2020 coincided in their answers, about the inefficiency of the administrative management of the Unit of Degrees and Titles, demonstrating the need to implement corrective actions to solve the problem found, so the researcher proposed the Intervention Program in Administrative Management to optimize the quality of service. This Program consists of 5 workshops (Induction, Public Speaking, Self-Esteem, Games and Communication), and 4 well-defined strategies directed towards the dimensions with shortcomings, it also has the thematic contents to be developed, and finally it focuses on the evaluation of the Program, which will provide a solution to the problems found.

Key words: Program, Management, Administration, Quality, Service, Efficiency.

Introducción

La investigación realizada por la autora es titulada: "Programa de intervención en la gestión administrativa para optimizar la calidad de servicio de la unidad de grados y títulos en la Universidad Nacional de Moquegua".

Todas las organizaciones están conformadas por una estructura humana, con ideas, pensamientos diferentes que de una u otra forma aportan en el engrandecimiento de una sociedad cada vez más exigente. Si se habla específicamente de las organizaciones estatales, existen exámenes continuos sobre la relación entre el desempeño de los recursos humanos y la calidad del servicio debido a los problemas persistentes, particularmente con la administración de las tareas administrativas que toda organización debe llevar a cabo.

Según la Organización Internacional para la Normalización (ISO) las organizaciones deben priorizar comprender y satisfacer las demandas de sus consumidores, tanto ahora como en el futuro. También deben esforzarse por superar las expectativas de sus clientes manteniéndose actualizados y brindando un servicio excepcional (ISO, 2005).

Asimismo, en la versión ISO 9001 (ISO,2008), se expone que la información que se adquiere del cliente, que no solo deber ser útil para hacer seguimiento sino también para plantear un plan de mejora para el cliente.

Según la Ley Servir N°30057 (2018) las entidades públicas deben ser eficientes y eficaces en los servicios de calidad que prestan a sus usuarios y mejorar los problemas de tiempo en la prestación de servicio.

En cuanto a la calidad de los servicios brindados por la Universidad Nacional de Moquegua, se ha observado deficiencias en la gestión administrativa especialmente en la Unidad de Grados y Títulos en las diferentes escuelas de Ingeniería, que se evidencian en las siguientes características:

- El usuario (egresado) tiene una opinión poco satisfactoria del servicio recibido en cuando al cumplimiento de los acuerdos y condiciones establecidas.
- La capacidad de respuesta de la oficina no es la más adecuada, mostrando poca disposición para apoyar al egresado.
- El personal de la unidad se muestra muchas veces descortés y con poco conocimiento de los procesos administrativos. Por ende, no inspira confianza ni credibilidad.

- No existe una atención individualizada a los usuarios, haciéndole conocer del avance de sus procesos administrativos.
- No se gestionan los mecanismos de comunicación efectivos para mantener informado al egresado.
- Poca celeridad para tramitar y cumplir los plazos establecidos según la normatividad vigente de grados y títulos.

Todas estas deficiencias afectan la imagen institucional en cuanto a calidad de servicio que se brinda a los egresados (clientes), por lo que, la investigadora propone un: Programa de Intervención para optimizar la calidad de servicio en Unidad de Grados y Títulos, ofreciendo una alternativa de solución a la problemática encontrada.

Investigar un componente como la gestión y la administración responde a un problema real y existente que ahora se nota, por lo que el presente estudio está justificado. Muchas variables participan en el proceso de gestión administrativa de las universidades. A pesar de la creencia popular, la ineficiencia del servicio no transmite inherentemente señales de aprobación, satisfacción o calidad. Del mismo modo, vemos una realidad inquietante en los círculos administrativos que da forma a una actitud negativa hacia los graduados de la escuela de ingeniería, mostrada como animosidad y hostilidad. Este estudio tiene un valor académico ya que arrojará luz sobre la situación actual de los graduados.

En cuanto al problema científico, la investigadora ha enunciado la siguiente problemática a modo de interrogante: ¿En qué medida un Programa de Intervención en la Gestión Administrativa contribuirá a optimizar la calidad de servicio de la Unidad de Grados y Títulos en la Universidad Nacional de Moquegua? Planteándose la siguiente Hipótesis: Si se diseña un Programa de Intervención en la Gestión Administrativa entonces se optimizará la calidad de servicio de la Unidad de Grados y Títulos en la Universidad Nacional de Moquegua.

Este estudio tiene como objetivo referente al tema en la Unidad de Grados y Titulaciones de la Universidad Nacional de Moquegua, que describe la evolución del método de documentación que han implementado los egresados, y brindar una solucion a ese problema. Esa misma que despierta la curiosidad de la gente por todos los recién graduados que abandonan las aulas cada año para comenzar el tedioso proceso de obtener sus títulos.

El objeto de estudio está determinado por el Proceso de Gestión Administrativa de la universidad Nacional de Moquegua. Por otro lado, el **objetivo general** de la presente investigación es: Proponer un Programa de Intervención en la Gestión Administrativa

para optimizar la calidad de servicio de la Unidad de Grados y Títulos en la Universidad Nacional de Moquegua; y también se estableció los **objetivos específicos**: Diagnosticar el nivel de calidad de servicio de la Unidad de Grados y Títulos brindado a los egresados de la Universidad; Determinar las bases teóricas para dar soporte a la propuesta de intervención; Diseñar el Programa de Intervención en la Gestión Administrativa para optimizar la calidad de servicio de la Unidad de Grados y Títulos; y Validar la propuesta con juicio de expertos.

El trabajo de investigación desarrollado cuenta con cinco capítulos:

El Capítulo I, Diseño teórico del objeto de estudio, estado del arte, las definiciones del vocabulario empleado, las bases epistemológicas, los antecedentes precedentes a la investigación, locales, regionales y nacionales, desarrollo de las bases teóricas y conceptuales; Cómo surge el problema, es decir su evolución histórica, a nivel mundial y los antecedentes del problema; Cómo se manifiesta y Características del problema; se culmina el capítulo con el modelo teórico de la propuesta de solución.

El Capítulo II, encontraremos el Diseño Metodológico del trabajo investigativo, Diseño y contrastación de hipótesis; descripción de la población y muestra; y, Las técnicas, instrumentos, equipos y materiales empleados en la elaboración del trabajo investigativo.

El Capítulo III, Resultados comprende: el análisis e interpretación de los resultados, con los datos de la aplicación de los instrumentos de investigación.

Así mismo, el Capítulo IV, presentará la Discusión de resultados; donde se observa con mayor claridad el aporte de la investigadora al campo de su ciencia social. En este acápite se da el intercambio de propuestas o reflexiones entre la interpretación expuesta por la investigadora de sus resultados y la realidad descrita por otros investigadores sobre el mismo tema. En virtud a estas contrastaciones la investigadora establece sus conclusiones capitulares.

Finalmente, nos encontraremos con el Capítulo V; donde se planteará la Propuesta de Intervención, es decir, se realizará el nivel de concreción efectiva que dará solución a la problemática, en que va a consistir el Programa de Intervención en la Gestión Administrativa, que logrará mejorar la Calidad del servicio. Este Programa de Intervención será validado por un juicio de expertos.

Por último, se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

LA AUTORA

CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO

1.1 Estado Del Arte

Para proporcionar una visión fundacional del pensamiento actual, este tema debe abordarse como una categoría deductiva que se aborde y proponga como metodología para analizar críticamente los aspectos políticos, epistemológicos y pedagógicos de la producción investigadora en relación con la calidad del servicio.

El trabajo de investigación tiene por título: Programa de Intervención en la Gestión Administrativa para optimizar la calidad de servicio de la Unidad de Grados y Títulos en la Universidad Nacional de Moquegua.

Desde el año pasado se ha realizado una búsqueda de trabajos de investigación para conocer el estudio global sobre calidad del servicio.

Para construir un servicio de alta calidad, primero se deben comprender las demandas de los clientes y luego ir más allá de sus expectativas y aspiraciones.

La calidad del servicio está directamente relacionada con la satisfacción del cliente, para: (Gaffar, Pervin y Mahmud, 2018), esta línea de pensamiento establece que cuando las personas utilizan servicios que son de buena calidad, están más satisfechas en general, lo que conduce a la complacencia y, finalmente, se restablece la confianza. desarrollo de relaciones comerciales con la empresa y medidas de respaldo al prestador de servicios en general.

En el Perú, como parte de la ley de modernización del país, es muy importante que las instituciones públicas tengan usuarios satisfechos y garanticen servicios de calidad.

Para una mejor búsqueda de la información se han organizado las siguientes categorías, las cuales son:

1.1.1 Investigaciones sobre calidad de servicio

Para Izquierdo y Anastasio (2018), se requiere contar con una metodología estandarizada que adopte la mejor técnica para evaluar la calidad del servicio, ya que la calidad del servicio no se puede ver, sino que se puede sentir y entender. como resultado, esta actividad se vuelve subjetiva y difiere para cada usuario. Estilo documental, este ensayo examina a los principales escritores sobre la calidad

del servicio y los enfoques estandarizados más destacados para medirlo. Concluimos que la calidad, vista a través de la lente del servicio, es una realidad existente que necesita una métrica más precisa por la cual ser definida y evaluada. Debido a que todos tenemos una opinión, y esas opiniones varían mucho, es imposible confiar las evaluaciones de intangibles como la calidad del servicio en las experiencias subjetivas de los consumidores.

A nivel mundial, las empresas encuentran nuevos obstáculos a diario, incluida la necesidad de brindar un servicio al cliente superior. Es por eso que, además de estudiar meticulosamente las prácticas de otros negocios, una empresa próspera brindará un servicio de primer nivel e implementará estándares de calidad.

En este sentido, Prieto, Burgos, García y Rincón (2016) señalan que, para mantenerse competitivos, la mayoría de las empresas se están enfocando en mejorar la calidad del servicio. Según Pride y Ferrell (2013), brindar un servicio de alta calidad es una responsabilidad abrumadora y crucial para todas las empresas, ya que es imposible cuantificar las cualidades intangibles de los servicios. Según la misma fuente, la calidad del servicio se define como qué tan satisfechos están los consumidores con el servicio en relación con sus expectativas. Los clientes, no la empresa, son los árbitros finales de la excelencia en el servicio.

En este contexto, Zeithaml, Parasuraman y Berry (2013), su modelo de evaluación sugerido toma en cuenta las opiniones del cliente sobre las siguientes características del servicio: tangibilidad, empatía, responsabilidad, seguridad y confiabilidad. A la luz de lo anterior, es posible evaluar la calidad de un servicio de manera cualitativa registrando cómo el público objetivo ve y experimenta el servicio.

Los servicios de calidad se miden cualitativamente, la idea que tiene la gente acerca de cómo controla el servicio prestado y por lo tanto puede determinar su nivel calidad En este sentido, evaluar al cliente corresponde a su satisfacción, todo esto es muy satisfactorio, y debe ser con prioridad sobre el rendimiento rentable porque, es necesario explicar que no hay empresa si no hay cliente. La clave hoy en día se cuenta con un servicio bueno y de calidad para que el cliente quede satisfecho y vuelva a utilizar los servicios.

1.1.2 Definiciones y evolución de la Calidad de servicio

Para Duque (2005), existieron una serie de desacuerdos sobre los estándares para evaluar la calidad del servicio en la literatura académica. Lo que realmente se está midiendo es lo primario. Normalmente, al evaluar la calidad del servicio, se consideran tres componentes comunes: valor, satisfacción y calidad.

La calidad, es su característica definitoria o conjunto de características que la hacen valiosa, según la Real Academia Española. Con este concepto en marcha, se exponen dos componentes cruciales para su investigación. La primera es la mención de cualidades o rasgos, y la segunda es su generosidad al valorar "algo" a través de ella.

Adicionalmente encontramos las siguientes definiciones:

- La única forma de desarrollar y crear un producto que satisfaga al cliente a un precio que esté dispuesto a pagar es traducir sus demandas futuras en atributos cuantificables; la calidad solo se puede definir en relación con el agente (Deming, 1989).
- La calidad puede significar cosas diferentes para diferentes personas. Los dos más ilustrativos son: Un estudio realizado por (Juran, 1990) encontró: 1) Calidad consistente frente a deficiencias; 2) Las cualidades de un producto o servicio que se basan en las demandas del consumidor y así brindan satisfacción al producto o servicio son las que lo hacen de alta calidad.
- La calidad del producto o servicio es a lo que se refiere" calidad " en un sentido sintético. El término "calidad" puede significar muchas cosas diferentes según el contexto: el calibre del trabajo, el servicio, la información, el proceso, las personas involucradas, el sistema, la organización, los objetivos, etc. (Ishikawa, 1986).
- “Garantizar la conformidad con las especificaciones es calidad. No puede haber ambigüedades sobre los criterios si no se definen con precisión. Se deben realizar esfuerzos continuos para evaluar si se cumplen o no los estándares. El incumplimiento identificado indica una falta de excelencia” (Crosby, 1988).

- El término "calidad" abarca tanto los bienes o servicios finales como el calibre de los procedimientos que los llevaron a ellos. Desarrollar, diseñar, producir, vender y mantener un producto o servicio son partes de la operación de una empresa que contribuyen a la calidad (Imai, 1998, p. 10).
- “No se puede medir la calidad por los ingredientes de un servicio; lo que importa es el valor que los clientes obtienen de él y están dispuestos a pagar por él” (Drucker, 1990, p. 41).
- El término "buena calidad" abarca más que productos de alta calidad; también se refiere a un alto volumen de producción, asegurando que la calidad requerida esté disponible a un precio razonable. Además, incluye un servicio posventa rápido y útil para aliviar cualquier inquietud que pueda tener el comprador. Tomados en conjunto, estos factores aseguran que el carácter general del producto sea preciso. Yamaguchi (1989).
- La satisfacción de los clientes es calidad. Su importancia mundial, sostiene. La calidad negativa, según él, es la brecha (negativa) entre los resultados reales y los resultados ideales necesarios para cumplir los objetivos. Mejorar la felicidad del cliente con una calidad positiva es más difícil, emocionante y exige más esfuerzo de su parte. Galgano (1993, 1995).

Según Duque (2005), la calidad, como se usa en los trabajos que discuten la calidad del servicio, se define como "el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto. Un juicio, o actitud global, relacionado con la superioridad del servicio" aplicado a la industria de servicios. La calidad del servicio es tan subjetiva, compleja y abstracta que supera el nivel de las características precisas detectadas del producto.

Por último, el usuario asigna un valor alto o bajo a la calidad percibida en función de cómo se compara con otros artículos y servicios que ve como alternativas.

Estos son los puntos principales que plantean quienes defienden la idea de calidad percibida del servicio, que sostiene que la calidad en el contexto del mercado de servicios debe abordarse y entenderse de manera diferente que en relación con los artículos físicos.

La calidad de los servicios es intangible y, a veces, difícil de cuantificar, en contraste con la durabilidad y el recuento de defectos que pueden usarse como

métricas objetivas para evaluar la calidad del producto. Los servicios se consideran en una parte significativa subjetivamente debido a su naturaleza intangible. Duque (2005).

1.1.3 Elementos, percepciones y principios de la Calidad de servicio

Según la óptica de Alonso (2005) nos plantea los siguientes elementos que intervienen en la calidad de servicio:

- Dimensiones de la Calidad del Servicio (atributos): Este concepto engloba aspectos tanto objetivos como subjetivos. Disponibilidad, accesibilidad, cortesía, agilidad, confianza, competencia y comunicabilidad son algunas de las cualidades más importantes en el servicio al cliente.
- Servicio Esperado: Uno de los pasos más importantes para brindar un servicio excelente es anticipar y cumplir con las expectativas del cliente para los muchos componentes del servicio.
- Factor de Influencia: Las expectativas de los clientes sobre el servicio son dinámicas y están sujetas a cambios en función de una serie de variables. Hay una serie de fuentes que influyen en las decisiones de compra, incluidas las recomendaciones de amigos y familiares, los requisitos inmediatos, las interacciones previas con el proveedor en cuestión y cualquier otro proveedor en el mercado y, finalmente, las muchas señales directas e indirectas enviadas por las empresas a su clientela actual y potencial.
- Servicio Percibido: Un componente es la impresión del cliente del servicio que recibió después de interactuar con el proveedor.
- Calidad del Servicio Prestado: La impresión general que los clientes obtienen de la calidad de un proveedor de servicios se basa en una serie de factores que los clientes valoran. Para cada característica, los estudiantes toman nota de cómo su calificación real difiere de su calificación anticipada.
- El nivel de Satisfacción: se define como la brecha entre sus expectativas y el servicio que realmente obtiene.
- Nuevas actitudes: Estos son los cambios en la forma en que las empresas brindan sus servicios que esperan que hagan más felices a sus clientes.

- Nuevo Comportamiento: Se refiere a las acciones tomadas con el propósito de aumentar el uso del producto o servicio, impulsar las intenciones comerciales futuras y correr la voz sobre lo grandiosa que fue la experiencia.

La literatura sobre gestión define la calidad en términos de dimensiones puntuales, pero la investigación académica revela conceptos básicos de calidad que sugieren dependencia de los niveles de atributos del producto. Algunos escritores discuten las primeras impresiones: confiabilidad, idoneidad para un propósito (Garvin, 1984; Juran, 1994).

Con el fin de incorporar perspectivas diferentes, Garvin (1984) resalta las siguientes percepciones de la calidad como un marco de referencia para el análisis de la calidad de servicio:

- Desempeño: del personal que brinda el servicio.
- Características: de la atención, comodidad, eficiencia, etc.
- Confiabilidad: Probabilidad de un mal funcionamiento
- Apego: Habilidad de cumplir con las especificaciones
- Durabilidad: de la satisfacción en el cliente.
- Aspectos del servicio: Rapidez, cortesía, competencia y facilidad para corregir problemas.
- Estética: de la logística en infraestructura.
- Calidad percibida: por los usuarios.

Aun cuando esta perspectiva es notoriamente sesgada hacia la calidad objetiva, Lovelock (1996, p. 464) afirma que tiene valor generalizable para los servicios, pero requiere un enfoque diferente para medir la calidad del servicio debido a su naturaleza distintiva.

La cultura, la filosofía y la forma de vida de una organización contribuyen a la calidad de su servicio. La cultura de calidad de servicio de una organización es su forma de vida, basada tanto en procesos oficiales como informales, en los que la búsqueda de valores conduce a la satisfacción de los requerimientos de los usuarios.

Para Berlinches (2002), la calidad del servicio es el último paso para brindar atención. Conseguir un cliente no es lo más esencial; lo que importa es retenerlo a largo plazo. La cultura o concepto de servicio es una de las técnicas de marketing más efectivas de grandes organizaciones, empresas u organismos educativos.

Según el autor se encuentra, los siguientes principios de calidad de servicio:

- **Centrado en el cliente**. Los clientes tienen la última palabra en materia de calidad; en un mercado competitivo, son sus requisitos, deseos, valores, percepciones y criterios de compra los que determinan si vale la pena comprar un producto o servicio.
- **Compromiso total**. Todos los miembros de la empresa deben participar activamente bajo la orientación de la gerencia para que comience el proceso de calidad. En lugar de transmitirse, se vive la filosofía de la excelencia.
- **Apoyo sistemático**. Como parte de los estándares de gestión de la calidad, se decide que los trabajadores deben aprender a evaluar y mejorar su propio desempeño. Además, es muy motivador alentar el intercambio de resultados relevantes junto con el aprecio apropiado por quienes los han logrado.
- **Medidas**. Para que el sistema de gestión de una empresa regule y supervise eficazmente el nivel de calidad que alcanza, la capacidad de medir la calidad es crucial.
- **Mejora continua**. El mejoramiento continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad, y refleja lo que el servicio necesita hacer si requiere ser una organización responsable del siglo XXI.

Por otra parte, Senlle (2001) refiere que los principios de calidad son:

1. Organización enfocada al cliente. Las empresas no pueden sobrevivir sin sus consumidores, por lo tanto, es crucial que anticipen sus necesidades, las satisfagan e incluso superen sus expectativas.
2. Liderazgo. Para lograr sus objetivos, una empresa debe cultivar el liderazgo y proporcionar un ambiente en el que los empleados se sientan cómodos contribuyendo con todo.
3. Participación del personal. El personal es el alma de la empresa, y su plena participación les permite contribuir con lo mejor de sus habilidades.
4. Enfoque al proceso. La gestión de recursos y actividades como proceso mejora la eficiencia para lograr los objetivos previstos.

5. Enfoque del sistema hacia la gestión. Maximizar la productividad requiere la capacidad de reconocer, comprender y controlar una red de operaciones interdependientes.

6. Toma de decisiones por datos. El análisis de datos e información permite una toma de decisiones eficaz.

7. Relación beneficiosa con los suministros. Las empresas y sus proveedores pueden beneficiarse de conexiones mutuamente beneficiosas, lo que impulsa la creación de valor para ambas partes.

1.1.4 Calidad de servicio en el sector Educación

Es importante comprender la idea de calidad como se describe en el método general de gestión de la calidad antes de analizar la calidad del servicio (Ropa B, 2014). Las figuras destacadas de este movimiento definen la excelencia desde los ángulos que se enumeran a continuación:

Calidad como conformidad: implica la no variabilidad de los procesos y de la producción del servicio, entendida en la visión de Yuran como "Producto adecuado para su uso. Ausencia de deficiencias". (Yuran y Cryna 1994, p. 3). Se trata de encontrar un servicio estándar, su mayor logro constituye el control estadístico de procesos para evitar el control masivo. Esta acepción se centra fundamentalmente en la eficiencia de los procesos de producción.
Los clientes tienen expectativas medibles que pueden traducirse en estándares de productos o servicios, y la calidad se define como el grado en que se satisfacen estas expectativas. En una línea similar, Ishikawa, k. (1986), sostiene que la calidad se define como las características que permiten que un producto o servicio satisfaga las necesidades del cliente. A la luz de esto, decimos que un servicio o producto es de alta calidad si satisface o supera las expectativas del cliente.

Para Araya (2013), El auge de un mercado educativo global ha generado una serie de fuerzas económicas, una de las cuales es la intensa competencia que existe en los mercados actuales de educación superior, tanto dentro como fuera de las universidades. Una consecuencia de esto es que las universidades y otras instituciones no universitarias están bajo constante presión para innovar en términos

de la calidad de los servicios que ofrecen, la diversidad de sus estructuras organizativas y la eficiencia con la que atienden a sus clientes.

Las instituciones de educación superior, según algunos, están sintiendo el calor de mejorar su juego en este nuevo mercado despiadado. Un componente esencial de la educación superior, según este escenario, es la calidad (Stensaker, 2008). Considerando esto, vale la pena señalar que la calidad de la educación superior es una categoría en constante cambio fundada en el objetivo de mejorar continuamente todos los procedimientos y sus resultados.

1.1.5 Estrategias para mejorar la Calidad de Servicio:

En la actualidad, las preocupaciones sobre la calidad del servicio deben centrarse en ayudar a las personas a satisfacer las demandas de una sociedad centrada en el cliente o el usuario, lo que incluye impulsar la expansión de una administración administrativa que sea universal y acogedora (Loubet y Morales, 2015), fortalecer la administración con la inclusión digital a través de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) (Pineda, 2009), asegurar el desarrollo administrativo y mejorar la calidad de servicio en las Universidades e Instituciones de Educación Superior, entre otras necesidades, se han encontrado las siguientes estrategias:

1.- Ampliar los canales de comunicación al usuario o cliente:

El auge de los recursos digitales ha hecho que las llamadas telefónicas sean menos vitales como modo principal de comunicación en muchas instituciones educativas, a pesar de que aún desempeñan un papel importante en el contacto con usuarios y clientes.

Un problema con el servicio al usuario o al cliente es que no debe ignorar otros canales clave como las redes sociales, los mensajes del sitio web, los mensajes SMS y las respuestas por correo electrónico.

Del mismo modo, puede ahorrar molestias y dinero desperdiciado vigilando todas las líneas de comunicación, no solo las convencionales.

2.- Personaliza tu servicio al usuario o cliente:

Es menos probable que las personas desarrollen una sensación cálida y confusa por su oficina, unidad académica, universidad, etc., si piensan que los tratas como un número. Por otro lado, si los tratas como a un individuo, se sentirán apreciados.

Debe pensar en el perfil de su usuario o cliente y hablar con ellos de manera adecuada. Puede mejorar su servicio a graduados, usuarios y clientes frecuentes utilizando el conocimiento que tiene sobre ellos. Cuando las personas sienten que están siendo manejadas personalmente, es más probable que se identifiquen con su unidad u oficina.

3.- Dar el seguimiento a la satisfacción de los usuarios o clientes:

El objetivo de la gestión administrativa es aumentar el número de usuarios o clientes, pero el enfoque también debe priorizar la felicidad de los usuarios o consumidores actuales. Los canales de comunicación con usuarios o clientes son, por tanto, recursos imprescindibles.

El no valorar la satisfacción del usuario o cliente, no capacitar al equipo administrativo para atender casos como: documentación, defectos, cambios, dudas o recomendar nuevos servicios, alejará los usuarios o clientes y de las posibilidades de realizar nuevos usuarios o clientes en la administración.

4.- Resolver el problema del usuario o cliente

Para brindar un servicio de alta calidad a todos los clientes o usuarios, la resolución de problemas es crucial.

Delegar la responsabilidad en todo el equipo de servicio para evaluar cada problema y brindar las respuestas correctas, cultivar la empatía y ver el problema desde la perspectiva del usuario o cliente son pasos necesarios en esta dirección.

5.- Utilizar la tecnología al servicio de la gestión administrativa

Todas y cada una de las partes de la escuela, empresa o instituto que se ocupa de estudiantes o clientes deben tener acceso a la tecnología. Sería un error pasar por alto los desarrollos y tendencias en este campo crucial.

Si desea mantenerse al día con otras escuelas, empresas y organizaciones, debe estar atento a la búsqueda de innovaciones que mejoren la experiencia del usuario y el servicio al cliente.

1.2 Bases Epistemológicas

Para Guevara (2016), en su ensayo científico, planea profundizar en una contemplación epistemológica de cómo avanza un campo de investigación.

Lo que esto implica es que la metodología y el procedimiento técnico de la investigación se conciben a partir del análisis epistemológico. El objetivo es proporcionar evidencia que respalde la afirmación de que la posición epistemológica de una persona es crucial para crear tecnología de vanguardia. Según Páramo (2006),

> […] en este contexto, "posición epistemológica "o" paradigma " se refiere a la postura del investigador sobre el tema examinado, su concepción compartida de la realidad y la verdad, y los supuestos filosóficos que guían su enfoque para la adquisición de conocimiento. (p. 21).

El trabajo de investigación, tiene connotaciones del positivismo, Según Pérez (2015) El positivismo es una epistemología híbrida que combina el racionalismo con el empirismo y la lógica deductiva con la lógica inductiva, también ha sido denominado hipotético/deductivo, cuantitativo, empírico-analista y racionalista.

El positivismo "significa una forma de pensar filosóficamente que sostiene que las experiencias de las personas en el mundo real y la forma en que son explicadas por la lógica y las matemáticas constituyen la única fuente confiable de conocimiento en todas las áreas del esfuerzo humano, incluida la vida social y las ciencias naturales" (Adler, 1964, pág. 520).

Para reformular, el positivismo clásico sostiene que todo conocimiento debe tener una base experiencial, y el método científico proporciona evidencia de esta afirmación. Según esta escuela de pensamiento, todos los esfuerzos científicos deben ajustarse a los paradigmas de las ciencias naturales, que fueron definidos por el método físico-matemático, la explicación causal y la predicción. Como resultado, ignora cualquier información de antecedentes sobre el evento y, en cambio, se basa en herramientas de investigación para recopilar datos de las propias experiencias de los graduados.

Desde un punto de vista epistémico, el positivismo denota inocencia o falta de juicio. Todo está en juego hasta que la evidencia científica demuestre lo contrario, por lo que no da mucha importancia a las teorías previas o a priori.

El empirismo es un movimiento filosófico que sostiene que todo el conocimiento se obtiene de la experiencia o la observación. En el positivismo, por otro lado, las matemáticas y la lógica trascienden los meros hechos a través del método científico. Entonces la investigadora, se atreve a mencionar que su trabajo tiene un paradigma positivista, en la medida, que utiliza el pensamiento crítico, el razonamiento lógico, observa las unidades de análisis, y manipula su objeto de estudio. Este tipo de investigación es verificable y replicable. Además, se basa en lo empírico, ya que incluyo aquellos conocimientos que se obtuvieron a través de la experiencia del sujeto.

Así mismo Ricoy (2006), citado por Avellaneda et. Al. (2022) también sugiere que:

> La investigación que se adhiere al paradigma positivista hace una serie de cosas, que incluyen, entre otras: probar hipótesis mediante el uso de estadísticas descriptivas e inferenciales; estimar parámetros basados en el tipo de variables con las que se trabaja; evaluar métodos, tecnologías y programas de diagnóstico; y realizar ensayos clínicos. (p.53)

La investigadora, pone a conocimiento del lector la tesis Titulada: Programa de intervención en la gestión administrativa para optimizar la calidad de servicio de la unidad de grados y títulos en la Universidad Nacional de Moquegua, ya que, se evidenció la problemática donde, se ha observado deficiencias en la gestión administrativa y por consiguiente falencias en la calidad del servicio.

Con respecto a la Gestión de la Administración y su consecuente repercusión, en la calidad del servicio, nos encontramos con el trabajo investigativo de Chambilla (2017) este estudio tuvo como objetivo mostrar que la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann en Tacna tiene una estrecha relación con la Gestión Administrativa en cuanto a la calidad del servicio que ofrecen. Luego de aplicar los instrumentos a 80 unidades de análisis, los investigadores llegaron a la siguiente conclusión: A la luz de la tendencia estadística derivada de las encuestas administradas a los estudiantes que utilizaron el servicio, es seguro decir que la gestión administrativa tuvo un impacto sustancial en la calidad del servicio ofrecido por la facultad. El trabajo de Chambilla, tiene cierta similitud con la investigación desarrollada por la investigadora, en la medida que, la Gestión administrativa en cualquier Institución o empresa, repercutirá definitivamente en la Calidad del servicio brindado.

En cuanto al enfoque es de tipo cuantitativo. Según la óptica de Sánchez (2018), suponiendo que esto sea cierto, el método cuantitativo se basa en medir los fenómenos en estudio utilizando protocolos estrictos que aseguran precisión y objetividad. Estas cualidades permitieron el surgimiento de la ciencia Moderna, que se distinguió de la filosofía predominante de la época, que encapsuló y limitó procesalmente lo que se denominaba ciencia bajo los cánones aristotélicos, al tiempo que incorporaba matices místicos y religiosos, principalmente cristianos (Kuhn, 1978; Russell, 1970).

Según Auguste Comte y Emile Durkheim, citado por Fernández y Baptista (2014), el conocimiento en investigación cuantitativa debe ser objetivo y derivarse de un proceso deductivo que pruebe hipótesis mediante medicación numérica y análisis estadístico inferencial. Este proceso asegura que los números utilizados en la investigación sean razonables y respalden las hipótesis que se están probando.

Este estudio es un estudio crítico-proposicional, que es un proceso dialéctico que emplea una caja de herramientas de métodos para identificar y abordar problemas subyacentes, responder preguntas formuladas de manera científica, investigar relaciones causales y, lo más importante, proponer una solución a los problemas identificados.

Los aportes de los trabajos investigativos anteriores, son de mucha importancia, porque guardan relación contextual con la investigación actual, además que, tienen coincidencias en cuanto a los objetivos generales y la demostración de las hipótesis, de otro lado, el objeto de estudio, esta abordado desde diferentes concepciones teóricas y epistemológicas.

Hemos analizado las variables Independiente: Gestión de la administración y la variable dependiente: Calidad del servicio, teniendo como antecedentes teóricos, trabajos muy coincidentes, tanto en la forma como en el fondo, ahora podemos tener una mejor concepción teórica de las variables.

1.3 Antecedentes

1.3.1 Antecedentes Internacionales

En el artículo científico Gestión Administrativa y su Impacto en la Calidad del Servicio, presentado por **Peña y Sánchez (2022)** realizado en la cooperativa 15 de febrero, Jipijapa-Ecuador; se propusieron descubrir los beneficios de ofrecer un servicio de alta calidad a los consumidores, lo que sería ventajoso para esta institución en particular. Entrevistas, encuestas y un

enfoque bibliográfico conformaron la columna vertebral de los fundamentos científicos y teóricos de este estudio cualitativo.

Se arribaron a las siguientes conclusiones. Para una buena administración se debe utilizar herramientas que ayuden a agilizar el proceso de trabajo. La administración es la clave para que una empresa logre sus metas planteadas. Las estrategias apropiadas que se implementen lograran que la ejecución y potencialización del servicio sea efectivo contribuyendo de esta forma a la calidad de servicio. Otras de las conclusiones a las que se llego fue que un buen servicio va de la mano de una adecuada Gestión Administrativa, porque permitirá coordinar, dirigir y controlar las actividades programadas en forma oportuna y eficiente utilizando los recursos en forma óptima.

Así mismo, **Morales y Paredes (2020)** en su investigación Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Pública realizada en la Universidad de Ambato- Ecuador, tuvieron como objetivo "evaluar la situación actual, encontrar las mejores características asociadas con un servicio óptimo y determinar el efecto de la Gestión Administrativa en la calidad del servicio en la Universidad Técnica de Ambato".(p.6) Es una investigación descriptiva correlacional, cuyas hipótesis fueron demostrados con los resultados obtenidos en las estadísticas que se presentaron. Se recopilaron los datos mediante encuestas aplicadas a estudiantes y docentes y administrativos. Con base en el coeficiente de correlación de Spearman: 0.898 en la muestra general, que revela una conexión positiva moderada fuerte, se puede afirmar que la gestión administrativa está fuertemente conectada con la calidad del servicio. Gestión y organización están estrechamente relacionadas, según los profesores y alumnos. Ven la planificación y el control como componentes clave de la gestión administrativa que ayudan a ti a brindar un servicio efectivo y eficiente a los usuarios. Concluyen que mejores procesos de gestión conducirán a una mejor calidad del servicio.

En la tesis Indicadores de Gestión Administrativa como mecanismo de control en la coordinación de Postgrado presentada por **Samaniego (2017)** realizada en la Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Se aprecia un informe descriptivo de la situación actual de las coordinaciones de postgrados y la identificación de principales procesos que se realizan. Entrevistas,

observación y examen de documentos relevantes fueron los métodos utilizados. Se realizaron entrevistas a funcionarios y empleados de la sede quienes fueron parte de la muestra, La investigación es de tipo descriptivo, no experimental, analizando la coordinación, las responsabilidades del área, donde se observó existe problemas en los tiempos de operación por la recarga de trabajo y la falta de organización interna. Se observo que existe poco personal en la coordinación de posgrado. Existe mucho trabajo en el área y hace falta organizar en forma óptima; siendo sus principales micro procesos la entrega-recepción de tesis y planes de tesis, solicitud de pagos, planes y clases de modulo.

1.3.2 Antecedentes Nacionales

La tesis "Servicios prestados y trámites administrativos seguidos por la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones. Municipio de Santa Juan de Lurigancho"; presentado por **Gómez (2019)** cuyo objetivo fue "determinar la conexión entre los procedimientos administrativos y la Subgestión de la calidad del servicio de Control, Operaciones y Sanciones" (p.43), para cuantificar las variables Procesos Administrativos y Calidad del servicio, este estudio utilizó una técnica cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional. La población muestral estuvo conformada por 110 trabajadores. El método utilizado fue una encuesta, y la herramienta fue un cuestionario de escala Likert de 38 ítems que había sido validado por expertos utilizando el alfa de Cronbach.

Los hallazgos muestran una asociación modesta entre el control y la calidad del servicio, pero muy significativa entre los niveles de procesos administrativos (por ejemplo, gestión, planificación y organización) y la calidad del servicio.

En la Tesis "Calidad del servicio y administración administrativa en la Facultad de Derecho y Sociedades Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann", presentado por **Chambilla (2017)** en Tacna; planteó como objetivo: "con el objetivo de establecer una conexión entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann" (p.46). El uso de un enfoque transversal no experimental permitió que la

recopilación de datos se llevara a cabo de una vez. Ochenta estudiantes de los ciclos más recientes, neutrales en cuanto al género, conformaron la muestra no probabilística. Los hallazgos muestran que el 43.8% de los estudiantes tiene una impresión negativa de la gestión administrativa, el 32.5% tiene una impresión neutral y el 23.8% tiene una impresión favorable. Por el contrario, el 23.8% de los estudiantes piensa que la calidad del servicio es excelente, el 36.3% piensa que es promedio y el 40.0% piensa que es terrible.

Los resultados del análisis estadístico de tendencias de las encuestas entregadas a los estudiantes que utilizaron el servicio llevaron a la conclusión de que la Gestión Administrativa tenía una fuerte relación con la calidad del servicio que ofrecía la facultad. Esto se debe a que hubo un alto grado de correlación entre las dos variables.

En la tesis "La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal" presentado por **Saavedra (2019),** con el objetivo de determinar si existe una correlación entre la gestión administrativa de la institución y el nivel de servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, se realizó un estudio. Las variables del estudio fueron gestión administrativa y calidad del servicio, y la población muestral estuvo conformada por 33 empleados, que constituyen la totalidad del personal administrativo de la universidad.

Con el uso de una encuesta y un cuestionario de escala Likert, este estudio correlacional no experimental empleó un enfoque hipotético deductivo y llegó a las siguientes conclusiones: Utilizando la Rho de Spearman como medida estadística, encontramos una relación significativa entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio, así como entre planificación, organización, gestión, supervisión y control.

En la tesis "Gestión Institucional y la Calidad del Servicio en la Red 16-17 Carabayllo UGEL 04" presentado por **Cabanillas (2017)** planteó como objetivo; "establecer la relación entre Gestión Institucional y Calidad de Servicio" (p.42), es un trabajo descriptivo, diseño correlacional, tuvo una población muestral de 60 docentes; como técnica se utilizó 2 encuestas y como instrumentos 2 cuestionarios de 22 preguntas, estos instrumentos

fueron validados por juicio de expertos, brindando un nivel de validez, la confiabilidad con el alfa de Cronbach, de 0,817 gestión institucional y 0,949 para calidad del servicio. Las conclusiones a las que se arribaron fueron las siguientes: "Se determinó que existe una relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la Red 16 – 17 Carabayllo, UGEL 04 en el año 2017". (p.72). Adicionalmente, se observó que en la Red Carabayllo 16-17, casi no existe correlación entre la gestión intrainstitucional y la calidad del servicio; y si existe una correlación, es entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

Para **Chambilla** (2017), el artículo 3 de la recién citada Nueva Ley Universitaria establece el derecho a la educación como un derecho humano básico y establece que la educación pública debe ser de la más alta calidad para cumplir con este deber. Esto se suma a los problemas de corrupción potencial, que descarrilarían descarriladamente cualquier objetivo elevado de alcanzar la excelencia.

Por esta razón, como se dijo anteriormente, la Nueva Ley Universitaria se aprobó hace unos años con la intención de lograr el objetivo de aumentar cada vez más la calidad del servicio educativo. Cuando se trata de educación superior, la Calidad del Servicio debe tener prioridad sobre las políticas de identidad y otras distracciones que impiden que las universidades se centren en sus misiones académicas y de investigación.

Por otro lado, tenemos el trabajo de investigación de **Chumioque (2018)** titulado "Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda La empresa de transporte Emprecosur S.A.- Pachacamac", en el contexto de la empresa de transporte Emprecosur S.A. Pachacamac, el investigador se propuso conocer la naturaleza de la conexión entre la gestión administrativa y la calidad del servicio entre la fuerza laboral. La mala gestión administrativa es común en algunas empresas porque los gerentes en estos roles a menudo carecen de la educación especializada necesaria. En lugar de priorizar la calidad del servicio que brindan a sus clientes internos y externos, su activo más valioso, están más preocupados por generar ganancias.

Después del análisis exhaustivo de los resultados de la investigación, se logró concluir que existe una correlación moderadamente positiva entre gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte

Emprecosur S.A. - Pachacamac. Definitivamente, es otro trabajo que permite tener una mejor noción del contexto, que coadyubará a vislumbrar mejores alternativas de solución.

La investigadora, se atreve a relacionar de manera coherente, los trabajos antes mencionados, por cuanto, tienen coincidencias notables en sus resultados y que definitivamente se puede afirmar que: a una mejor gestión administrativa de podrá ofrecer mejores servicios de calidad.

También tenemos que **Ocampos y Valencia (2017)** en su tesis titulada "Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial EsSalud" realizada en la Universidad Nacional de Tumbes para obtener el grado académico de Licenciado en administración, cuyo objetivo fue "determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial EsSalud – Tumbes".(p.19) elaborado mediante un diseño descriptivo correlacional, con un tamaño muestral de 39 socios de la red de salud Essalud, donde extraen las siguientes conclusiones: Con base en los datos proporcionados por el colaborador administrativo de la red de salud EsSalud Tumbes (2016), el coeficiente de correlación de Pearson del estudio (R=+0,559) indica una asociación directa moderada entre gestión administrativa y calidad del servicio.(p.82)

El colaborador administrativo de la red de atención en salud de EsSalud encontró una asociación directa moderada (R = +0,578) entre la planificación, la primera dimensión de la gestión administrativa y la calidad del servicio (Tumbes, 2016). El mayor coeficiente de correlación se encontró en esta dimensión.

Tanto los argumentos teóricos como empíricos de este trabajo respaldan las hipótesis del investigador, por lo que no sorprende que advierta una correlación entre las dos variables—gestión administrativa y calidad del servicio—y que estas dos variables estén directamente relacionadas entre sí.

1.3.3 Antecedentes locales

La tesis presentada por **Ccalahuille (2018)** que tiene como título: "Gestión del recurso humano y calidad de Servicio de los trabajadores Administrativos en la gerencia Regional de agricultura – Moquegua, en el periodo 2018", para la investigadora, surge de la necesidad de conocer qué factores influyen en

las variables de la gestión del recurso humano y calidad de servicio, así mismo se busca demostrar el grado de asociación entre la gestión del recurso humano y calidad de servicio, en ese sentido uno de los objetivos de la investigación fue "determinar en qué medida el personal administrativo de la Gerencia Regional de Agricultura de Moquegua se vio afectado por las prácticas de Gestión de Recursos Humanos en la calidad del servicio en 2018". (p.23) Obteniendo como resultado principal, la hipótesis general: "Existe relación directa entre la gestión del recurso humano y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura",(p.27) alternativamente, me ha ayudado a comprender los aspectos que impactan la Gestión Administrativa, la fortaleza del vínculo entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio, cómo perfeccionar mis habilidades de investigación y qué contribuciones se consideran significativas.

Murillo (2018) en su tesis titulada: "Gestión administrativa y Calidad de servicio del programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua – 2018, tuvo como objetivo: "con el objetivo de identificar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en el programa Qali Warma en la provincia Mariscal Nieto de Moquegua en 2018" (p.30), y la hipótesis prevista fue: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de Servicio del Programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua.(p.29). Para la comprobación de hipótesis se utilizan herramientas estadísticas como tablas de frecuencias, gráficos de barras y Spearman, y se realiza un análisis de las dimensiones y variables utilizando sus respectivas escalas. Se utilizó un valor p del sig para demostrar que las variables de gestión administrativa están correlacionadas positivamente. Existe una correlación positiva promedio entre las dos variables, como lo muestra un coeficiente de correlación de Spearman de 0.647 y un valor aproximado de $0.001<0.05$.

Con un nivel de significancia del 95%, los datos demuestran una relación positiva y estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, dando credibilidad a la hipótesis nula.

1.4 Bases Teóricas

1.4.1 Gestión Administrativa

Según Quiroa (2020) **"**Para aprovechar al máximo los recursos de una empresa, la administración administrativa conlleva una serie de deberes y operaciones coordinadas. Todo esto es necesario para alcanzar los objetivos y recibir los mayores resultados".

De acuerdo a **Anzola (2002):**

> La gestión en un entorno administrativo es un esfuerzo concertado con el propósito general de guiar a un grupo hacia el logro de metas y objetivos predeterminados mediante la asignación de responsabilidades de acuerdo con las habilidades de los miembros, el establecimiento de pautas claras sobre cómo hacer las cosas y el monitoreo y regulación constantes de todas las operaciones. (p. 70)

Según **Taylor** (1916) "La Administración, es la colección de tareas que realizan las empresas; estas tareas se clasifican además en seis categorías: tecnológicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas" (p. 7).

Chiavenato (2014) sostiene que:

> Es necesario tener un gerente a cargo de cada organización ya que cada empresa es distinta a las demás y tiene sus propias peculiaridades que influyen en el gerente y sus empleados. La gestión de las tareas administrativas implica dirigir las actividades hacia las personas. Dado que el administrador no es directamente responsable de llevarlos a cabo, debe tener excelentes habilidades de gestión de personas y la capacidad de alinear el desarrollo de los empleados con los requisitos y objetivos de la organización. (p. 9).

Reyes (2007) afirma que:

> Aunque podría ser más esencial en las grandes empresas, la administración administrativa ocurre dondequiera que haya un

> organismo social. La buena gestión es el factor más importante para determinar si el material, las personas, etc. de una organización son o no los recursos son productivos. (p.16).

Hernández (2011) define que:

> Cuando se trata de administrar una empresa, organización o institución, la administración administrativa se trata de tener los datos correctos. El éxito o la supervivencia dependen de su capacidad para adaptarse a las nuevas circunstancias y hacer un uso efectivo de la tecnología, que desempeñará un papel fundamental para impulsar la transformación económica. (p. 50).

El investigador es capaz de formarse un concepto sobre la gestión administrativa a partir de los significados mencionados anteriormente. La gestión administrativa es un área en toda empresa, institución educativa o universidad que se encarga de utilizar los recursos administrativos, financieros y humanos para lograr los objetivos. Estos objetivos deben estar dirigidos a mejorar y cambiar la forma en que se logran. Por ejemplo, en el programa de títulos y certificados de la Universidad Nacional, la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos. Para que la administración cumpla con su objetivo, todo esto debe hacerse de manera eficiente y efectiva.

La sabiduría convencional sostiene que las competencias básicas de un administrador deben centrarse en cuatro áreas: planificación, organización, dirección y control. Estas cuatro áreas juntas conforman lo que a menudo se conoce como el proceso administrativo.

1.4.2 Dimensiones de la Gestión Administrativa

Chiavenato (2006) en el libro introducción a la teoría general de la administración afirma que "en una época de cambios e incertidumbres como la que atravesamos hoy, la administración se ha convertido en una de las áreas más importantes de la actividad humana" (p.97) Es crucial que los administradores mantengan un clima organizacional apropiado e implementen prácticas efectivas de gestión estratégica. Esto conducirá a

trabajadores dedicados que inviertan en la organización o entidad, que tendrán interacciones directas con los usuarios y, en última instancia, la realización de metas y objetivos. La vida interior de las personas es diversa y compleja, con necesidades que se priorizan de diferentes maneras. Una de esas necesidades es el reconocimiento y la motivación. En la era moderna, impulsada por la globalización y los avances tecnológicos, los recursos humanos buscan cada vez más cumplir sus propios objetivos y aspiraciones, tanto profesional como personalmente. Como resultado, este aspecto de la gestión se ha vuelto cada vez más importante.

Se pueden dilucidar 4 dimensiones que son claramente marcadas en la Gestión administrativa según **Chiavenato** (2011), y son: Planeación, Organización, Dirección y Control.

A) Dimensión 1: la Planeación

Debido a que aquí se establecen los objetivos y los pasos para alcanzarlos, la administración administrativa se basa en este tipo de planificación para el futuro. Se implementan planes o estrategias para lograr los objetivos. El resultado anticipado, los pasos para llegar allí, el momento y la secuencia de esos pasos se definen en este momento. (p.213)

Ceja, (1994). La asignación óptima de recursos significa reducir los riesgos relacionados con el material y el suministro, al tiempo que se alcanzan todos los objetivos programáticos y relacionados con los objetivos y se siguen todas las estrategias especificadas para adquirir, distribuir y recibir materiales. Como señala, la buena gestión en la administración depende en gran medida de la planificación, lo que garantiza que los recursos se distribuyan de manera adecuada y en cantidades suficientes en todas las áreas, procesos y actividades. La planificación también implica medir y rastrear el tiempo y los indicadores para hacer el uso más eficiente de los recursos y evitar su desperdicio o mal uso.

Para **Fayol** (1916) la planeación consiste en:

> Es necesario tomar decisiones para elegir misiones y metas, así como las actividades para lograrlas. Tomar decisiones

> es parte de ello, ya que elegir misiones y objetivos y los pasos para lograrlos requiere elegir acciones futuras entre una variedad de opciones. (p. 78).

Según Fayol, el propósito final de la planificación es lograr metas. Para ello, se delinearán y evaluarán tareas, acciones y decisiones utilizando hasta cinco criterios. Cualquier intento que no cumpla con estos objetivos será rechazado.

B) Dimensión 2: **la Organización.**

La segunda etapa de la gestión administrativa se encarga de organizar y coordinar los recursos financieros y humanos de la empresa en todos los departamentos y divisiones, así como de crear conexiones laborales entre ellos y delegarles responsabilidades. (p.345).

Chiavenato (2014) define: "Un componente del proceso es la organización, que es una actividad administrativa. Lo que esto implica es que es necesario organizar, estructurar e integrar los recursos y las entidades encargadas de administrarlos, y definir sus atribuciones e interrelaciones" (p. 129).

Daft y Marcic (2010) Para lograr los objetivos estratégicos, caracterizan a la organización como el proceso de creación de recursos organizacionales. Las líneas formales de autoridad de la organización, las descripciones de puestos y la división del trabajo reflejan el crecimiento de los recursos, al igual que los sistemas para coordinar las diferentes responsabilidades organizacionales. (p. 248).

Trabajar bajo el principio de calidad conlleva una mejora de la productividad en todos los procesos. Esta es una reacción directa a la competitividad en el mercado. En la búsqueda de la calidad, existe una mejora continua, que a su vez conduce a menos errores. Como resultado, es necesaria la capacitación del personal. Con empleados mejor preparados, hay menos errores. A cambio de su desempeño, la entidad les paga un salario, que a menudo se acuerda mensualmente. Para garantizar la equidad económica, la empresa propone escalas salariales. Esto ayuda a controlar el perfil de los trabajadores,

haciéndolos ideales para el desempeño laboral y, en última instancia, mejorando la calidad del servicio.

C) Dimensión 3: **la Dirección.**

Este es el tercer nivel de gestión en un entorno administrativo. Su propósito es organizar, guiar, dirigir y supervisar las actividades de un equipo que trabaja hacia un objetivo compartido. Su finalidad es garantizar el buen funcionamiento de la institución y la consecución efectiva de sus objetivos. (p.371).

Idalberto, cuando se trata del éxito o fracaso de una entidad u organización, el poder de decisión recae en la gestión administrativa. Idalberto señala que esto se debe a que la alta gerencia es responsable de brindar los procedimientos necesarios para administrar los recursos. El equipo directivo también tiene control sobre diversos sistemas administrativos, por lo que para la mejor gestión de la entidad, debe poseer un conjunto de cualidades y habilidades que ayuden a su buen juicio y toma de decisiones, **Chiavenato**, 2006.

D) Dimensión 4: **El Control**

El cuarto paso es verificar si las cosas se están moviendo en la dirección correcta de acuerdo con el plan. Establecer estándares o criterios, monitorear el desempeño, comparar los resultados con esos estándares y ajustar los cambios o desviaciones son los pasos que componen el proceso. (p.225).

Según el libro "La Prueba en el Procedimiento Administrativo Controvertido", la gestión administrativa consta de los siguientes pasos: planificar, organizar, ejecutar, controlar y evaluar para lograr los objetivos de una institución de la manera más efectiva y eficiente posible (Ordoñez, 2009, p.101). Todos los sistemas administrativos tienen subsistemas que están diseñados y detallados de tal manera cada uno aporta a la dirección general, en las organizaciones siempre se cuentan con documentos de gestión que apoyan los procesos y procedimientos adecuados para el logro de la calidad.

1.4.3 Los 14 Principios de Deming para mejorar la gestión

1) **Constancia**: La mejora continua del producto es clave para mantenerse competitivo, mantener el negocio a flote y generar nuevas oportunidades de empleo.
2) **Nueva filosofía**: Un concepto que funcione para todos debe ser implementado por la empresa.
3) **Inspección**: Un examen exhaustivo es insuficiente para mejorar la calidad. Una optimización del proceso y comenzar con un producto de alta calidad son requisitos previos para esto.
4) **Compras**: La compra de una báscula basada únicamente en el precio no es factible. Localice uno o dos proveedores confiables y trabaje con ellos para construir una asociación duradera y mutuamente beneficiosa.
5) **Mejora continua**: Tiene que existir un mecanismo para que el sistema de fabricación mejore continuamente la calidad.
6) **Entrenamiento**: Es crucial que todos los empleados de la organización reciban capacitación.
7) **Liderazgo**: Los líderes deben ayudar a los empleados a mejorar su desempeño laboral y al mismo tiempo aumentar su interés y dedicación a la organización.
8) **El miedo**: Eliminar el miedo, reforzar la seguridad y establecer confianza dentro de la empresa son fundamentales.
9) **Barreras**: Necesitamos fomentar la colaboración e impulsar la eliminación de obstáculos entre los diferentes departamentos.
10) **Slogans**: elimine metas y lemas para aliviar el estrés de los trabajadores.
11) **Cuotas**: Debemos eliminar las cuotas numéricas y la gestión basada en objetivos.
12) **Logros personales**: con el fin de inspirar orgullo en los logros entre los trabajadores.
13) **Capacitación**: El acceso de los trabajadores a los programas de educación y capacitación debe ser universal.
14) **Transformación**: Para que la empresa experimente una transformación, es crucial que todas sus partes trabajen juntas.

1.4.4 La calidad

Comprender la idea de calidad en el contexto de la vida económica y social es una tarea ardua y que requiere mucho tiempo debido a su complejidad.

Kaoru Ishikawa (1988) naturalmente, producir, ensamblar y preservar un producto de alta calidad es lo que queremos decir cuando hablamos de calidad. En todo momento, este producto debe ser la opción más rentable, práctica y satisfactoria para el usuario final.

Deming (1988) llegó a la conclusión de que la calidad de concerto se describe mejor como un nivel asequible de consistencia y confiabilidad. Este nivel tiene que cambiarse en función de lo que demande el mercado. La calidad, en opinión de Deming, no es más que un proceso iterativo de investigación que conduce al mejoramiento.

Harrington (1990) La calidad, es proporcionar lo que el consumidor quiere a un precio que pueda durar.

1.4.5 Calidad de servicio

Crosby (1988) significa que la calidad es gratuita, describiéndola como: Cumplir con todos los estándares al pie de la letra y demostrar que lograr un cumplimiento del 100% es lo mismo que no tener fallas. Garantice la precisión desde el principio.

Solo para que las personas puedan mejorar en todas las cosas vitales que deberían estar haciendo de todos modos.

Fomentar un impulso continuo y deliberado para hacer las cosas bien la primera vez.

Para **Moreno** (2015), como parte de su investigación sobre la Calidad del Servicio, los escritores examinan los muchos puntos de vista que han surgido sobre su definición y evaluación, todos los cuales se adhieren a la cosmovisión cognitiva lógica predominante. Aquí vemos un contraste entre la tradición estadounidense que enfatiza las disparidades (entre resultados reales e imaginarios) y la tradición europea que distingue entre excelencia técnica y funcional. La interacción de estas dos escuelas proporciona una estructura adecuada para una actividad profesional centrada en el cliente.

1.4.6 Dimensiones de la calidad de servicio

En estos días, parece que todas las empresas están involucradas en algún tipo de iniciativa de mejora continua para hacerse más lucrativas, más competitivas y producir mejores productos.

Las siguientes dimensiones se utilizan para evaluar la calidad del servicio de acuerdo con el modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985):

Dimensiones de la calidad

Dimensión 1: Fiabilidad

La premisa es que los bienes deben continuar satisfaciendo las necesidades durante la duración de su uso.

Tiene que ver con la probabilidad de que un producto se descomponga dentro de un cierto período de tiempo.

¡Tenlo en cuenta! Los gastos de mantenimiento son directamente proporcionales a la confiabilidad.

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Este aspecto de la calidad del servicio está vinculado a las características prácticas que los clientes pueden esperar.

El rendimiento y la eficiencia en relación con los plazos planificados también forman parte de la capacidad de respuesta.

En este caso, debe pensar en rasgos principales como:

- Funcionalidad.
- Comodidad.
- Diseño.
- Atención.
- La necesidad que se debe resolver.

Cuando hablamos de rendimiento, nos referimos a las características que los clientes desean y que pueden diferenciarnos de la competencia.

Dimensión 3: Seguridad

Se refiere al grado de confianza, en el que el producto o servicio, si cumple con los requisitos establecidos para el mismo, genera confianza, en la gestión del proceso, rapidez en los trámites y la satisfacción del cliente.

Las tasas de servicio detectadas durante la recepción, atención y reacción con la seguridad, así como después de que el producto haya llegado al consumidor o usuario, son manifestaciones de ello.

En este sentido, la organización es responsable del pronto descubrimiento de cualquier servicio, producto o mercancía que no cumpla con los estándares.

Dimensión 4: La Empatía

Dicho de otra manera, ser empático en el servicio administrativo es lo que determina cómo un cliente o usuario califica la calidad de un servicio o producto que ha recibido. La empatía es la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de otra persona.

Lo bueno que te parezca dependerá de lo que sepas sobre las otras dimensiones.

Dimensión 5: Tangible del servicio

Esta dimensión, se le considera tangible, en el sentido de que, hace referencia a todo aquello que es material y que puede ser percibido por los sentidos, del cliente o usuario, tales como: la percepción de las oficinas, el tipo de atención, los espacios de atención al cliente, limpieza y ventilación, como también el personal asignado y su presentación misma.

1.4.7 Programa

Un "programa es un cuerpo estructural funcional compuesto de partes o elementos relacionados concatenados de actividades secuenciadas a realizarse para obtener resultados previstos, mediante los procedimientos técnicos – metodológicos. (Morales, M. 2005). Esta definición es gruesa y genérica. Lo que nos toca en este caso es abordar la definición el programa de intervención, en todo caso curricular de gestión administrativa dirigido para los agentes administrativos con el propósito de impartir y pertrechar de conocimientos, estrategias, habilidades y valores en materia de calidad de servicio a los actores usuarios o clientes. Entonces qué es un programa de intervención. El programa de intervención es una propuesta sistémica de contenidos y formas instruccionales procedimentales y actitudinales dirigido

a los participantes, en este caso de los trabajadores administrativos de la Universidad, una empresa o de una institución superior de estudios. Por eso el programa no es una cosa natural, sino que es la obra del investigador(a) diseñada a partir del diagnóstico de las necesidades de la misma con la finalidad de cubrir dichas necesidades.

1.5 Bases Conceptuales

1.5.1 Definición y operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE: Programa de Intervención en la Gestión Administrativa

DEFINICIÓN OPERACIONAL

La gestión estratégica es el proceso de dirigir las operaciones diarias de una organización de manera que maximice el uso de sus recursos y la calidad de su producción en base a los objetivos predeterminados.

Tabla 1.
Operacionalización de la Variable independiente

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y Valores	Técnica
Diagnóstico del contexto	Establece el contexto y problemática a resolver.	Presenta datos informativos del contexto. Analiza el contexto, donde se ejecutará la propuesta. Caracteriza las necesidades que se desean modificar. Puntualiza el problema a solucionar.	Escala: de razón Valores: SI = 1 NO = 0	Observación Instrumento: Lista de cotejo.
	Indica la base teórica que fundamenta la propuesta de intervención.	Fundamenta la propuesta bajo un sustento teórico.		
Planificación	Propone los objetivos de manera clara. Planifica las actividades por etapas,	Propone el objetivo general. Los objetivos específicos están encaminados a lograr el objetivo general.		Observación Instrumento: Lista de cotejo.

	considerando las acciones. Muestra las actividades a trabajar mostrando una secuencia lógica en su organización	Prevé la metodología a aplicar. Presenta una propuesta de intervención.
Evaluación	Desarrolla una propuesta teniendo en cuenta la metodología y estilo de los participantes, el adecuado uso de los recursos, el espacio y el tiempo. Presenta una propuesta de intervención en la gestión administrativa de la universidad	Los objetivos programados, los contenidos, la adecuación al contexto guardan una relación con las necesidades del grupo de intervención. Se incluye la metodología y estilo de los participantes; el adecuado uso de los recursos, el espacio y el tiempo. En la evaluación apuntó a la verificación del logro de los objetivos propuestos. Las actividades planificadas se relacionan con el propósito de la propuesta El plan propuesto es pertinente.

VARIABLE DEPENDIENTE: La calidad del servicio.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL. –

Para mantener contentos a los clientes, debe brindar un servicio de alta calidad. El nivel de satisfacción de un cliente es directamente proporcional al grado en que sus requisitos fueron satisfechos por el servicio que recibieron. (Zouari y Abdelhedi, (2021)

DEFINICION OPERACIONAL. – la calidad es un factor que se mide en función de la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles brindados por la empresa.

Tabla 2.
Operacionalización de la Variable Dependiente

DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORES	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
Fiabilidad	-Respeta el orden de llegada -Respeta el horario de atención -Es rápida su Atención -Demuestra eficiencia en la atención	1,2,3,4,5	Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	**Encuesta/ cuestionario**
Capacidad de respuesta	-Utiliza un lenguaje apropiado-entendible -Resuelve problemas -Utiliza apropiadamente los canales de atención. -Optimiza el tiempo al recibir llamadas -Concede respuestas precisas -Cumplimiento de plazos Administrativos	5,6,7,8,9 ,10	Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	

Seguridad	-Medidas de bioseguridad adecuadas -Garantía en la privacidad de la información personal. -Atención completa -Tiempo suficiente -Confianza en el personal	11,12,13 ,14,15	Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	
Empatía	-Amabilidad en el trato -Trata con respeto -Relaciones interpersonales -Interés en las inquietudes del usuario	16,17,18 ,19,20	Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	
Elementos tangibles	-Publicidad y señalización adecuada -Limpieza permanente -Equipos tecnológicos disponibles -Número de usuarios atendidos	21,22,23 ,24,25	SI ( ) NO ( )	

Nota. Adaptado por la investigadora de Rodríguez et al. (2017)

CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO

2.1 Tipo de estudio

De acuerdo con los objetivos, este estudio es de la categoría Básica, que busca agregar a nuestra comprensión de un cuerpo de información existente.

En contraste, este estudio es cuantitativo, transversal y de naturaleza descriptiva con respecto a su amplitud y profundidad.

Hernández (2006) define la investigación cuantitativa como un enfoque sistemático para recopilar e interpretar datos de una variedad de fuentes. Se utilizan métodos estadísticos y matemáticos a lo largo de este procedimiento para poner un valor numérico al tema de estudio (p. 65).

Rodríguez Peñuelas (2010) señala que:

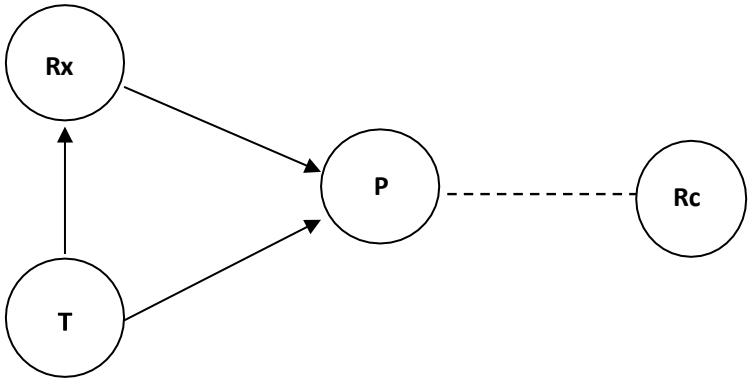
> "El enfoque cuantitativo presta una atención mínima a las experiencias subjetivas de las personas en favor de concentrarse en los hechos o causas de los fenómenos sociales. Los estudios cuantitativos a menudo utilizan tablas estadísticas, gráficos y análisis numérico para respaldar sus hallazgos, y este enfoque se basa en cuestionarios, inventarios y análisis demográficos para generar datos numéricos que pueden analizarse estadísticamente para confirmar o refutar variables definidas operacionalmente". (p.32)

En cuanto a la investigación descriptiva, debemos señalar que se encarga de delinear las características de la población muestral. Documentar, analizar e interpretar con precisión la composición o los procesos de los eventos es la esencia del estudio científico. El comportamiento actual o los puntos principales de una persona, grupo u objeto son los puntos de énfasis (Tamayo y Tamayo, 1994, como se citó en Martínez, 2018).

Carlos Sabino define a la investigación descriptiva en su obra El proceso de investigación (1992) como "el tipo de investigación que tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes" (como se citó en Martínez, 2018).

2.2 Diseño de estudio

La presente investigación es de tipo descriptivo – propositiva. El diseño de que se utilizará es el siguiente:



Leyenda:

Rx: Diagnóstico de la realidad

T : Estudios teóricos o modelos teóricos

P : Propuesta

Rc: Realidad cambiada (de aplicarse la propuesta)

La investigación dialéctica, o investigación proposicional, es un método para identificar y resolver problemas básicos, responder preguntas preparadas científicamente, estudiar el vínculo entre variables y ocurrencias, o crear nueva información.

2.3 Población, muestra.

La población estuvo compuesta por 136 egresados del año 2020 de la facultad de Ingeniería. La muestra fue de 29 egresados y bachilleres; 15 de sexo femenino y 14 de sexo masculino. La muestra estuvo conformada por las carreras profesionales de Ingeniería ambiental, Ingeniería Minas, Ingeniería de sistema e informática, Ingeniería Agro industrial

2.4 Métodos, Técnicas, instrumentos, equipos y materiales

Los recursos utilizados incluyeron estadísticas actuales de fuentes oficiales, documentos oficiales que describen el plan de estudios de Perú y una bibliografía y una linkografía pertinentes al tema, modelo, propuesta y metodología del estudio.

Los métodos utilizados fueron de naturaleza teórica y empírica.

Dentro de los métodos teóricos más importantes se usarán el inductivo-deductivo y el analítico-sintético.

Dentro de los métodos empíricos se utilizaron:

1) La encuesta con el instrumento Cuestionario de encuesta para evaluar la Calidad de Servicio brindada por la Unidad de Grados y títulos.

   De acuerdo con García Ferrando (1993), el propósito de realizar una encuesta es recopilar mediciones cuantitativas de diversas características objetivas y subjetivas de la población. Implica seleccionar una muestra de sujetos que sean representativos del colectivo más amplio, observarlos en su vida cotidiana y utilizar métodos de interrogatorio estandarizados.

   Un cuestionario es una herramienta para recopilar datos de manera estructurada que pueden usarse para dar cuenta de los factores relevantes en un determinado estudio, investigación, encuesta o encuesta (Casas, Repullo y Donado, 2003).

   Se elaboró un cuestionario de encuesta:

   - Para egresados (usuarios) de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Moquegua.

2) La revisión documental con el instrumento lista de cotejo de las fuentes de información sobre la gestión administrativa de la Unidad de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Moquegua.

   El instrumento utilizado fue el cuestionario, que tal como sustenta Meneses J. (2014), por definición, un cuestionario es una herramienta estandarizada utilizada para recopilar datos en el campo para algunos estudios cuantitativos, particularmente aquellos que usan metodología de encuesta. En resumen, es una herramienta que los científicos sociales utilizan para recopilar información estructurada sobre una población haciendo un conjunto de preguntas y luego analizando los resultados cuantitativa y agregadamente para sacar conclusiones sobre la población en su conjunto o para comparar y contrastar medidas relacionadas.

   Si el cuestionario es la herramienta o técnica utilizada, entonces la metodología de la encuesta es la secuencia planificada de eventos que llevaron a su creación, administración y recopilación de datos.

La presente investigación elaboró una batería de 25 preguntas, teniendo en cuenta cinco (5) dimensiones: I Fiabilidad, II Capacidad de respuesta, III seguridad, IV Empatía y finalmente V Tangible. A continuación, se presenta una Tabla describiendo las dimensiones, criterios, ítems y puntuaciones del instrumento utilizado.

Tabla 3.

Estructura del Cuestionario por Dimensión y Criterio

Dimensión	Criterio	Ítem	Puntuación
Fiabilidad	Plazos	1	0-1-2-3-4
	Horarios	2	0-1-2-3-4
	Diferencias	3	0-1-2-3-4
	Satisfacción	4	0-1-2-3-4
	Servicios	5	0-1-2-3-4
Capacidad de respuesta	Procedimientos	6	0-1-2-3-4
	Respuesta rápida	7	0-1-2-3-4
	Eficiencia	8	0-1-2-3-4
	Disponibilidad	9	0-1-2-3-4
	Canales de atención	10	0-1-2-3-4
Seguridad	Confianza	11	0-1-2-3-4
	Conocimiento	12	0-1-2-3-4
	Respeto	13	0-1-2-3-4
	Rapidez	14	0-1-2-3-4
	Satisfacción	15	0-1-2-3-4
Empatía	Atención brindada	16	0-1-2-3-4
	Modales y cortesía	17	0-1-2-3-4
	Expresión libre	18	0-1-2-3-4
	Relación interpersonal	19	0-1-2-3-4
	Diferencias	20	0-1-2-3-4
Tangible	Señalización	21	SI - NO
	Registro	22	SI - NO
	Espacios y equipos	23	SI - NO
	Limpieza y ventilación	24	SI - NO
	Personal asignado	25	SI - NO

Nota. La puntuación 0 – 4 significa: Nunca = 0, Casi Nunca = 1, A veces = 2, Casi Siempre = 3, Siempre = 4 y SI (1)/ NO (0)

Este instrumento fue adaptado por la investigadora, tomando como referencia el instrumento de Rodríguez et al. (2017), y para su validación se utilizó el método juicio de expertos quienes validaron el mismo con la calificación de MUY PERTINENTE. Se anexan las validaciones de los tres expertos de la especialidad.

La aplicación del cuestionario se realizó desde el 23 de diciembre de manera virtual, aplicando un formulario a 29 egresados; el mismo que se compartió vía WhatsApp indicándoles que tenían 5 días para responder la encuesta. Se hizo el seguimiento mediante llamadas telefónicas y mensajes para lograr que sean llenas todas las encuestas.

Después de ejecutar los datos a través de las dimensiones y criterios predeterminados, se procesaron estadísticamente y se presentaron en tablas y figuras de Excel. El siguiente paso fue analizar los datos procesados y explicarlos a la luz de los fundamentos teóricos y el contexto del estudio actual.

Los fundamentos teóricos del presente estudio y los resultados del diagnóstico condujeron al desarrollo de un programa de intervención en gestión administrativa con el objetivo de mejorar la calidad del servicio que brinda la Unidad de Títulos y Certificados de la Universidad Nacional de Moquegua. Exactamente el que tres(3) expertos respetados pusieron su sello de aprobación.

Los materiales usados en la investigación fueron los siguientes:

- Fuentes Primarias: Egresados de las Escuelas de Ingeniería.
- Fuentes Secundarias: Material impreso, libros, revistas e internet.

CAPITULO III. RESULTADOS

A continuación, la investigadora presenta los resultados obtenidos, de la aplicación del instrumento (Formulario), para diagnosticar la calidad del servicio.

3.1 Aplicación Del Cuestionario

DATOS GENERALES

Figura 1.
Género de la muestra

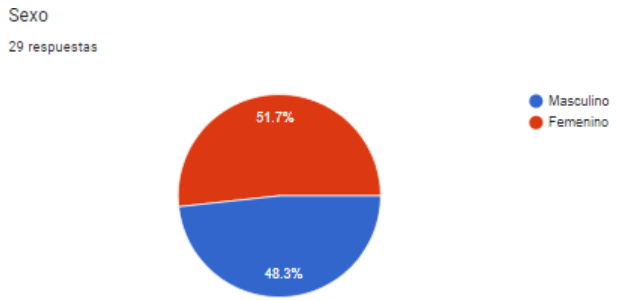


Figura 2.
Distribución de la muestra por escuelas

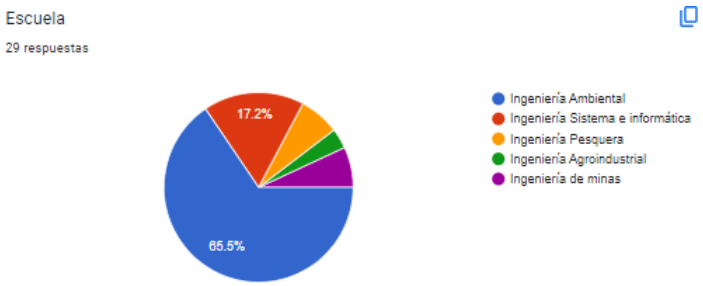
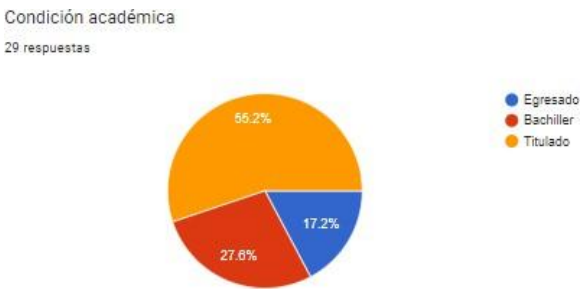


Figura 3.
Distribución de la muestra por condición académica



I.- DIMENSIÓN: FIABILIDAD

Tabla 4.

Cumplimiento de plazos administrativos

Nº	Indicador	Siempre		Casi Siempre		A veces		Nunca		Casi Nunca	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
01	¿Se cumplen los plazos de trámite administrativo según la normatividad de la unidad?	2	6,9	7	24,2	17	56,3	1	3,4	2	6,9

Nota. Instrumento aplicado a los egresados de la Universidad Nacional de Moquegua (Unidad de Grados y Títulos), por la investigadora, Bach. Ana María Huañec Apaza, 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

A la luz de los resultados observables, en la Tabla Nro. 04, notamos que el indicador en su enunciado dice: ¿Se cumplen los plazos de trámite administrativo según la normatividad de la unidad?; los encuestados en un 58,6% han respondido A veces, de otro lado tenemos que el 24,2% de egresados marcaron la respuesta Casi siempre; así mismo, también se observa que, 6,9% de personas manifestaron Siempre; y también existe un 3,4% que respondió Nunca y finalmente solo el 6,9% contestó Casi Nunca; con estos resultados, la investigadora está demostrando que más del 50% de personas encuestadas manifiestan que solamente A veces, se cumplen los plazos de trámite administrativo en la Unidad de Grados y Títulos, de la Universidad Nacional de Moquegua, lo que genera un malestar en los usuarios.

I.- DIMENSIÓN: FIABILIDAD

Tabla 5.

Respeto a los horarios

Nº	Indicador	Siempre		Casi Siempre		A veces		Nunca		Casi Nunca	
		f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
02	¿Se respetan los horarios de atención y el orden de llegada de los usuarios?	0	**0**	19	**65,5**	9	**31**	0	0	1	3,5

Nota. Instrumento aplicado a los egresados de la Universidad Nacional de Moquegua (Unidad de Grados y Títulos), por la investigadora, Bach. Ana María Huañec Apaza, 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Tenemos a continuación, los resultados observables, en la Tabla Nro. 05, donde nos damos cuenta que, su enunciado del indicador 02 a la letra dice: ¿Se respetan los horarios de atención y el orden de llegada de los usuarios?; los encuestados en un 65,5% han respondido Casi siempre, por otro lado tenemos que el 31.0% de egresados marcaron la respuesta A veces; así mismo, también existe un 3,5% que respondió Casi Nunca y finalmente ninguno contestó Nunca; con estos resultados, la investigadora interpreta que, el 65.5% de personas encuestadas manifiestan que Casi siempre, se respetan los horarios de atención y el orden de llegada en la Unidad de Grados y Títulos, de la Universidad Nacional de Moquegua, lo que por lo menos los usuarios, expresan su conformidad.

I.- DIMENSIÓN: FIABILIDAD

Tabla 6.

Atención a los usuarios

Nº	Indicador	Siempre		Casi Siempre		A veces		Nunca		Casi Nunca	
		f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
03	¿Se atiende sin diferencia alguna a todos los usuarios que acuden a la Unidad?	0	**0**	20	**69,0**	8	27,5	1	3,5	0	0

Nota. Instrumento aplicado a los egresados de la Universidad Nacional de Moquegua (Unidad de Grados y Títulos), por la investigadora, Bach. Ana María Huañec Apaza, 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Con respecto a la Dimensión de Fiabilidad, tenemos los resultados siguientes, en la Tabla Nro. 03, el indicador en su enunciado dice: ¿Se atiende sin diferencia alguna a todos los usuarios que acuden a la Unidad?; los encuestados en un 69% han respondido Casi siempre, de otro lado tenemos que el 27.5% de egresados marcaron la respuesta A veces; así mismo, también se observa que solo el 3,5% de personas manifestaron Nunca; y también finalmente ningún encuestado contestó Casi Nunca; estos resultados obtenidos, permiten a la investigadora interpretar que las personas encuestadas manifiestan Casi siempre, se atiende sin diferencia alguna a todos los usuarios que acuden a la Unidad de Grados y Títulos, de la Universidad Nacional de Moquegua, lo que demuestran en los usuarios es una buena aceptación,

I.- DIMENSIÓN: FIABILIDAD

Tabla 7.

Satisfacción del cliente

Nº	Indicador	Siempre		Casi Siempre		A veces		Nunca		Casi Nunca	
		f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
04	¿Te sientes satisfecho(a) al recibir el servicio de la Unidad?	4	**13,8**	10	**34,5**	11	**37,9**	2	**6,9**	2	**6,9**

Nota: Instrumento aplicado a los egresados de la Universidad Nacional de Moquegua (Unidad de Grados y Títulos), por la investigadora, Bach. Ana María Huañec Apaza, 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla Nro. 04, notamos que el indicador 04 en su enunciado dice: ¿Te sientes satisfecho(a) al recibir el servicio de la Unidad?; observamos que los encuestados en un 37.9% han respondido A veces, de otro lado tenemos que el 34,5.0% de egresados marcaron la respuesta Casi siempre; así mismo, también se observa que, 13.8% de personas manifestaron Siempre; y también existe un 6,9% que respondió Nunca y casi nunca; interpretando estos resultados, la investigadora está diagnosticando que los porcentajes mayores de personas encuestadas manifiestan se concentran en A veces, Casi siempre y Siempre, se sienten satisfechos al recibir el servicio, en la Unidad de Grados y Títulos, de la Universidad Nacional de Moquegua, lo que genera un malestar en los usuarios ya que no están totalmente satisfechos de la atención brindada.

I.- DIMENSIÓN: FIABILIDAD

Tabla 8.

Servicio rápido y oportuno

Nº	Indicador	Siempre		Casi Siempre		A veces		Nunca		Casi Nunca	
		f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
05	¿Los servicios que brinda la Unidad son rápidos y oportunos?	3	**10,3**	9	**31.0**	15	**51,7**	1	3,5	1	3,5

Nota: Instrumento aplicado a los egresados de la Universidad Nacional de Moquegua (Unidad de Grados y Títulos), por la investigadora, Bach. Ana María Huañec Apaza, 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

No encontramos observando los resultados observables, en la Tabla Nro. 05, donde notamos que el indicador en su enunciado dice: ¿Los servicios que brinda la Unidad son rápidos y oportunos?; los encuestados en un 51.7% han respondido A veces, de otro lado tenemos que el 31.0% de egresados marcaron la respuesta Casi siempre; así mismo, también se observa que, 10.3% de personas manifestaron Siempre; y también existe un 3,5% que respondió Nunca y finalmente el 3.5% contestó Casi Nunca; con estos resultados obtenidos, la investigadora interpreta que más del 50% de personas encuestadas manifiestan que solamente solo A veces, los servicios que brinda la Unidad son rápidos y oportunos, en la Universidad Nacional de Moquegua, lo que demuestra cierto malestar en los usuarios, y que se deben realizar acciones correctivas, para que dicho servicio sea mucho más eficaz.

II.- DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Tabla 9.

Comunicación clara del procedimiento

Nº	Indicador	Siempre		Casi Siempre		A veces		Nunca		Casi Nunca	
		f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
06	¿El Personal administrativo de la Unidad comunica claramente los procedimientos a seguir a los egresados de la Universidad?	4	**13,8**	11	**37,9**	13	**44,8**	1	3,5	0	0

Nota: Instrumento aplicado a los egresados de la Universidad Nacional de Moquegua (Unidad de Grados y Títulos), por la investigadora, Bach. Ana María Huañec Apaza, 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

A la luz de los resultados observables, en la Tabla Nro. 06, notamos que el indicador en su enunciado dice: ¿El Personal administrativo de la Unidad comunica claramente los procedimientos a seguir a los egresados de la Universidad?; las personas encuestadas en un 44.8% han respondido A veces, de otro lado tenemos que el 37.9% de egresados marcaron la respuesta Casi siempre; así mismo, también se observa que, 13,8% de personas manifestaron Siempre; y también existe un 3,5% que respondió Nunca y finalmente, ninguna persona contestó Casi Nunca; con estos resultados, la investigadora interpreta que, el mayor porcentaje de personas encuestadas manifiestan que solamente A veces, el personal administrativo de la Unidad, comunica claramente los procedimientos a seguir a los egresados lo que genera un malestar en los usuarios.

II.- DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Tabla 10.

Respuesta a necesidades y requerimientos

Nº	Indicador	Siempre		Casi Siempre		A veces		Nunca		Casi Nunca	
		f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
07	¿El servicio brindado por la Unidad da respuesta rápida a las necesidades y requerimientos solicitados por los egresados?	4	**13,8**	11	**37,9**	11	**37,9**	1	3,5	2	6,9

Nota: Instrumento aplicado a los egresados de la Universidad Nacional de Moquegua (Unidad de Grados y Títulos), por la investigadora, Bach. Ana María Huañec Apaza, 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Tenemos los resultados observables, de la Tabla Nro. 07, y notamos que el indicador en su enunciado dice: ¿El servicio brindado por la Unidad da respuesta rápida a las necesidades y requerimientos solicitados por los egresados?; los encuestados en un 37.9% han respondido A veces, de manera similar tenemos que el 37.9% de egresados marcaron la respuesta Casi siempre; así mismo, también se observa que, 13,8% de personas manifestaron Siempre; y también existe un 3,5% que respondió Nunca y finalmente solo el 6,9% contestó Casi Nunca; analizando estos resultados, la investigadora interpreta que, la mayoría de personas encuestadas manifiestan que, A veces y Casi siempre, el servicio brindado por la Unidad da respuesta rápida a las necesidades y requerimientos solicitados por los egresados.

II.- DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Tabla 11.

La eficiencia del servicio

Nº	Indicador	Siempre		Casi Siempre		A veces		Nunca		Casi Nunca	
		f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
08	¿El personal administrativo de la Unidad demuestra eficiencia en la prestación de servicio?	4	**13,8**	9	**31.0**	14	**48,3**	0	0	2	6,9

Nota: Instrumento aplicado a los egresados de la Universidad Nacional de Moquegua (Unidad de Grados y Títulos), por la investigadora, Bach. Ana María Huañec Apaza, 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

A la luz de los resultados del instrumento aplicado a los egresados, tenemos, en la Tabla Nro. 08, al indicador cuyo enunciado dice: ¿El personal administrativo de la Unidad demuestra eficiencia en la prestación de servicio?; los encuestados en un 48,3% han respondido A veces, de otro lado tenemos que el 31.0% de egresados marcaron la respuesta Casi siempre; así mismo, también se observa que, 13,8% de personas manifestaron Siempre; y también ningún encuestado respondió Nunca y finalmente solo el 6,9% contestó Casi Nunca; con estos resultados, la investigadora está demostrando que, un porcentaje alto da a conocer que el personal administrativo de la Unidad demuestra que Solo a veces es eficiente la prestación de servicio, de manera regular, en la Unidad de Grados y Títulos, de la Universidad Nacional de Moquegua, lo que genera una preocupación en la investigadora.

II.- DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Tabla 12.

Disposición del personal para resolución de problemas

Nº	Indicador	Siempre		Casi Siempre		A veces		Nunca		Casi Nunca	
		f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
09	¿Se percibe disponibilidad del personal de la Unidad para resolver los problemas de los tramites solicitados?	4	**13,8**	11	**37,9**	12	**41,4**	0	0	2	6,9

Nota: Instrumento aplicado a los egresados de la Universidad Nacional de Moquegua (Unidad de Grados y Títulos), por la investigadora, Bach. Ana María Huañec Apaza, 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la presente Tabla Nro. 12, tenemos que el indicador en su enunciado dice: ¿Se percibe disponibilidad del personal de la Unidad para resolver los problemas de los tramites solicitados?; percibimos que, los encuestados en un 41.4% han respondido A veces, de luego tenemos que el 37.9% de egresados marcaron la respuesta Casi siempre; así mismo, también observamos que, 13,8% de personas manifestaron Siempre; y también existe un 0.0% que respondió Nunca y finalmente solo el 6,9% contestó Casi Nunca; con estos resultados, a la investigadora le ha permitido interpretar que, la mayoría de personas encuestadas manifiestan que solamente A veces, la disponibilidad del personal para resolver los problemas de trámites, en la Unidad de Grados y Títulos, de la Universidad Nacional de Moquegua, lo que genera preocupación en la investigadora.

II.- DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Tabla 13.

Canales de Atención para los trámites

Nº	Indicador	Siempre		Casi Siempre		A veces		Nunca		Casi Nunca	
		f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
10	¿La Unidad ofrece diferentes canales de atención para realizar los trámites a los egresados?	0	0	12	41,4	14	**48,3**	0	0	3	10,3

Nota: Instrumento aplicado a los egresados de la Universidad Nacional de Moquegua (Unidad de Grados y Títulos), por la investigadora, Bach. Ana María Huañec Apaza, 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

A la luz de los resultados observables, en la Tabla Nro. 13, observamos que el indicador en su enunciado dice: ¿La Unidad ofrece diferentes canales de atención para realizar los trámites a los egresados?; los encuestados en un 48,3% han respondido A veces, de otro lado tenemos que el 41,4,6% de egresados marcaron la respuesta Casi siempre; y también existe un 10.3% que respondió Casi Nunca y finalmente ninguno contestó Nunca; analizando estos resultados, la investigadora infiere que, personas encuestadas manifiestan que solo A veces, la Unidad ofrece diferentes canales de atención, en la Universidad Nacional de Moquegua, lo que genera un malestar en los egresados.

III.- DIMENSIÓN: SEGURIDAD

Tabla 14.

Generación de confianza en los trámites.

Nº	Indicador	Siempre		Casi Siempre		A veces		Nunca		Casi Nunca	
		f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
11	¿El comportamiento del personal de la Unidad te genera confianza al realizar tus trámites administrativos?	9	**31.0**	7	**24,1**	12	**41,4**	0	0	1	3,5

Nota: Instrumento aplicado a los egresados de la Universidad Nacional de Moquegua (Unidad de Grados y Títulos), por la investigadora, Bach. Ana María Huañec Apaza, 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Analizando la Tabla Nro. 14, con respecto a la Dimensión: Seguridad, tenemos que el indicador en su enunciado dice: ¿El comportamiento del personal de la Unidad te genera confianza al realizar tus trámites administrativos?; los egresados en un 41.4% han respondido A veces, de otro lado tenemos que el 31.0% de egresados marcaron la respuesta siempre; así mismo, también se observa que, 24.1% de personas manifestaron Casi Siempre; y también existe un 3,5% que respondió Casi Nunca y finalmente ninguno contestó Nunca; estos resultados, permiten a la investigadora interpretar que, nuevamente los porcentajes mayores demuestran que, el comportamiento del personal genera confianza en la Unidad de Grados y Títulos, de la Universidad Nacional de Moquegua.

III.- DIMENSIÓN: SEGURIDAD

Tabla 15.

Seguridad de la gestión y el conocimiento.

Nº	Indicador	Siempre		Casi Siempre		A veces		Nunca		Casi Nunca	
		f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
12	¿El conocimiento y la gestión de los procesos administrativos del personal de la unidad te brindan seguridad al realizar tus trámites?	9	**31,0**	7	**24,1**	12	**41,4**	0	0	1	**3,5**

Nota: Instrumento aplicado a los egresados de la Universidad Nacional de Moquegua (Unidad de Grados y Títulos), por la investigadora, Bach. Ana María Huañec Apaza, 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

A la luz de los resultados, en la Tabla Nro. 15, notamos que el indicador en su enunciado dice: ¿El conocimiento y la gestión de los procesos administrativos del personal de la unidad te brindan seguridad al realizar tus trámites?; los encuestados en un 41.4% han respondido A veces, de otro lado tenemos que el 24,1% de egresados marcaron la respuesta Casi siempre; así mismo, también se observa que, 31% de personas manifestaron Siempre; y finalmente ninguno de los encuestados contestaron Nunca y solo el 3,5% Casi Nunca; la investigadora nuevamente hace notar que los egresados en su mayoría opinan que el personal no brinda la debida seguridad en los trámites, en la Unidad de Grados y Títulos, de la Universidad Nacional de Moquegua, lo que preocupa mucho.

III.- DIMENSIÓN: SEGURIDAD

Tabla 16.

Respeto por la Identidad.

Nº	Indicador	Siempre		Casi Siempre		A veces		Nunca		Casi Nunca	
		f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
13	¿Se respeta la identidad del usuario ante cualquier solicitud o queja realizada en la Unidad?	7	**24,1**	11	**37,9**	8	**27,6**	0	0	2	6,9

Nota: Instrumento aplicado a los egresados de la Universidad Nacional de Moquegua (Unidad de Grados y Títulos), por la investigadora, Bach. Ana María Huañec Apaza, 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Continuando con el análisis, en la Tabla Nro. 16, notamos que el indicador en su enunciado dice: ¿Se respeta la identidad del usuario ante cualquier solicitud o queja realizada en la Unidad?; los encuestados en un 37.9% han respondido Casi siempre, de otro lado tenemos que el 27,6% de egresados marcaron la respuesta A veces; así mismo, de igual forma se observa que, 24.1% también manifestaron Siempre; y también existe un 6.9% que respondió Casi Nunca y finalmente ninguno contestó Nunca; estos resultados, han permitido a la investigadora poner en evidencia que, los egresados sienten que regularmente se respeta su identidad, en la Unidad de Grados y Títulos, de la Universidad Nacional de Moquegua, lo que permite inferir que existe cierta conformidad con dicho servicio.

III.- DIMENSIÓN: SEGURIDAD

Tabla 17.

La rapidez en los trámites.

Nº	Indicador	Siempre		Casi Siempre		A veces		Nunca		Casi Nunca	
		f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
14	¿La rapidez en los trámites es la misma para los usuarios de las diferentes escuelas profesionales?	5	**17,2**	9	**31.0**	9	**31.0**	6	**20,7**	0	0

Nota: Instrumento aplicado a los egresados de la Universidad Nacional de Moquegua (Unidad de Grados y Títulos), por la investigadora, Bach. Ana María Huañec Apaza, 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Tenemos ante nuestra vista los resultados de la Tabla Nro. 17, notamos que el indicador en su enunciado dice: ¿La rapidez en los trámites es la misma para los usuarios de las diferentes escuelas profesionales?; los encuestados en un 31.0% han respondido A veces, de otro lado de manera similar tenemos que el 31.0% de egresados marcaron la respuesta Casi siempre; así mismo, también se observa que, 17.2% de personas manifestaron Siempre; también existe un preocupante 20.7% que respondió Nunca y finalmente solo ninguno contestó contestó Casi Nunca; estos resultados, preocupan a la investigadora porque, no hay buena rapidez en los trámites, ya que las respuestas A veces y Nunca sobrepasan el 50% en la Unidad de Grados y Títulos, de la Universidad Nacional de Moquegua, lo que genera un malestar en los egresados.

III.- DIMENSIÓN: SEGURIDAD

Tabla 18.

Satisfacción del cliente.

Nº	Indicador	Siempre		Casi Siempre		A veces		Nunca		Casi Nunca	
		f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
15	¿Sientes satisfacción después de recibir un servicio de la Unidad?	4	**13,8**	11	**37,9**	12	**41,4**	0	0	2	6,9

Nota: Instrumento aplicado a los egresados de la Universidad Nacional de Moquegua (Unidad de Grados y Títulos), por la investigadora, Bach. Ana María Huañec Apaza, 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Nos encontramos en la última Tabla Nro. 18, de la Dimensión: Seguridad y tenemos al indicador donde su enunciado dice: ¿Sientes satisfacción después de recibir un servicio de la Unidad?; los encuestados en un 41.4% han respondido A veces, de otro lado tenemos que el 37.9% de egresados marcaron la respuesta Casi siempre; así mismo, también se observa que, 13,8% de personas manifestaron Siempre; y también ninguno respondió Nunca y finalmente solo el 6,9% contestó Casi Nunca; con estos resultados, la investigadora se permite demostrar que, más del 40% de personas encuestadas manifiestan que solamente A veces, sienten satisfacción de recibir un servicio, en la Unidad de Grados y Títulos, de la Universidad Nacional de Moquegua, lo que genera un malestar en los usuarios, que debe ser mejorado.

IV.- DIMENSIÓN: EMPATÍA

Tabla 19.

Forma de atención al usuario.

Nº	Indicador	Siempre		Casi Siempre		A veces		Nunca		Casi Nunca	
		f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
16	¿La atención brindada por el personal de la Unidad es personalizada y amable con cada uno de los usuarios?	1	**3,4**	8	**27,6**	18	**62,1**	0	0	2	6,9

Nota: Instrumento aplicado a los egresados de la Universidad Nacional de Moquegua (Unidad de Grados y Títulos), por la investigadora, Bach. Ana María Huañec Apaza, 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En los resultados observables, de la Tabla Nro. 19, notamos que el indicador 16 en su enunciado dice: ¿La atención brindada por el personal de la Unidad es personalizada y amable con cada uno de los usuarios?; los egresados en un preocupante 62.1% han respondido A veces, de otro lado tenemos solo el 3,4% de egresados marcaron la respuesta siempre; así mismo, también se observa que, 27.6% de personas manifestaron Casi Siempre; y también notamos que ninguno respondió Nunca y finalmente solo el 6,9% contestó Casi Nunca; estos resultados, permiten a la investigadora demostrar la problemática, porque más del 60% A veces la atención es personalizada y amable en la Unidad de Grados y Títulos, de la Universidad Nacional de Moquegua, por lo que, los usuarios denotan molestia y necesitan ser atendidos.

IV.- DIMENSIÓN: EMPATÍA

Tabla 20.

Percepción de los modales en la atención.

Nº	Indicador	Siempre		Casi Siempre		A veces		Nunca		Casi Nunca	
		f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
17	¿Percibes modales de cortesía y respeto cuando eres atendido en las oficinas de la Unidad?	0	**0**	16	**55,1**	12	**41,4**	0	0	1	3,5

Nota: Instrumento aplicado a los egresados de la Universidad Nacional de Moquegua (Unidad de Grados y Títulos), por la investigadora, Bach. Ana María Huañec Apaza, 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

A la luz de los resultados, en la Tabla Nro. 20, observamos que el indicador en su enunciado dice: ¿Percibes modales de cortesía y respeto cuando eres atendido en las oficinas de la Unidad?; los encuestados en un 51.1% han respondido Casi siempre, de otro lado tenemos que el 41.4% de egresados marcaron la respuesta A veces; así mismo,; y también ninguna persona respondió Nunca y finalmente solo el 3.5% contestó Casi Nunca; con los resultados, la investigadora se permite interpretar que, medianamente perciben modales de cortesía y respeto, en la Unidad de Grados y Títulos, de la Universidad Nacional de Moquegua, lo que según la óptica de la investigadora, el trato con cortesía y modales es bueno , que podría mejorar para que sea calificado como excelente.

IV.- DIMENSIÓN: EMPATÍA

Tabla 21.

Se permite la expresión libre de los usuarios

Nº	Indicador	Siempre		Casi Siempre		A veces		Nunca		Casi Nunca	
		f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
18	¿El personal de Grados y títulos te permite expresar libremente las dificultades que presenta tu tramite a seguir?	3	**10,3**	13	**44,8**	12	**41,4**	0	0	1	3,5

Nota: Instrumento aplicado a los egresados de la Universidad Nacional de Moquegua (Unidad de Grados y Títulos), por la investigadora, Bach. Ana María Huañec Apaza, 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Estamos ante de los resultados de la Tabla Nro. 21, donde observamos que el indicador en su enunciado dice: ¿El personal de Grados y títulos te permite expresar libremente las dificultades que presenta tu tramite a seguir?; existe un 41.4% han respondido A veces, de otro lado tenemos que el 44.8% de egresados marcaron la respuesta Casi siempre; así mismo, también se observa que, 10.3% de personas manifestaron Siempre; y también existe un 3,5% que respondió Casi Nunca y finalmente ninguno contestó Nunca; con estos resultados, la investigadora nuevamente evidencia deficiencias en cuanto a la expresión libre de dificultades, en la Unidad de Grados y Títulos, de la Universidad Nacional de Moquegua, lo que genera un cierto malestar en los egresados.

IV.- DIMENSIÓN: EMPATÍA

Tabla 22.

Relaciones interpersonales del personal.

Nº	Indicador	Siempre		Casi Siempre		A veces		Nunca		Casi Nunca	
		f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
19	¿Considera Ud. que entre los trabajadores de la Unidad de grados y Títulos de las diferentes escuelas existe una buena relación interpersonal?	0	**0**	13	**44,8**	14	**48,3**	0	0	2	6,9

Nota: Instrumento aplicado a los egresados de la Universidad Nacional de Moquegua (Unidad de Grados y Títulos), por la investigadora, Bach. Ana María Huañec Apaza, 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

A la luz de los resultados, de la Tabla Nro. 22, observamos que el indicador en su enunciado dice: ¿Considera Ud. que entre los trabajadores de la Unidad de grados y Títulos de las diferentes escuelas existe una buena relación interpersonal?; los encuestados en un 48,3% han respondido A veces, de otro lado tenemos que el 44,8% de egresados marcaron la respuesta Casi siempre; así mismo, también se observa que; y también existe un 6.9% que respondió Casi Nunca y finalmente ninguno contestó Siempre y Nunca; con estos resultados, la investigadora está demostrando que casi un 50% de personas perciben que no hay buenas relaciones interpersonales, entre los trabajadores de la Unidad de Grados y Títulos, ocasionando la poca eficiencia en los tramites.

IV.- DIMENSIÓN: EMPATÍA

Tabla 23.

Respeto por las diferencias del usuario.

Nº	Indicador	Siempre		Casi Siempre		A veces		Nunca		Casi Nunca	
		f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
20	¿Considera Ud. que el personal de la Unidad respeta las diferencias culturales, raciales y de género del usuario?	1	**3,5**	18	**62**	9	**31.0**	0	0	1	3,5

Nota: Instrumento aplicado a los egresados de la Universidad Nacional de Moquegua (Unidad de Grados y Títulos), por la investigadora, Bach. Ana María Huañec Apaza, 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Respecto a la Dimensión: Empatía, tenemos la Tabla Nro. 23, y notamos que el indicador en su enunciado dice: ¿Considera Ud. que el personal de la Unidad respeta las diferencias culturales, raciales y de género del usuario?; los encuestados en un 3,5% han respondido Siempre, por otro lado tenemos que el 31.0% de egresados marcaron la respuesta A veces; así mismo, se observa que, 62 % de personas manifestaron Casi Siempre; y también existe un 3,5% que respondió Casi Nunca y finalmente nadie contestó Nunca; estos resultados, la investigadora se permite interpretar que, los porcentajes de Casi Siempre, son alentadores en la Unidad de Grados y Títulos, de la Universidad Nacional de Moquegua, y por lo tanto deben ser mejorados sustantivamente para que la atención a los usuarios sea mucho más eficiente.

V.- DIMENSIÓN: TANGIBLE

Tabla 24.

La Señalización y Registro de Atención.

Nº	Indicador	SI		NO		TOTAL	
		f	**%**	**F**	**%**	**f**	**%**
21	**¿La señalización de las oficinas y rutas de evacuación son de fácil visualización?**	**24**	**82,76**	**5**	**17,24**	**29**	**100**
22	**¿Te registran cuando eres atendido en una de las oficinas de Grados y Títulos?**	**23**	**79,31**	**6**	**20,69**	**29**	**100**

Nota: Instrumento aplicado a los egresados de la Universidad Nacional de Moquegua (Unidad de Grados y Títulos), por la investigadora, Bach. Ana María Huañec Apaza, 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Con respecto a la última Dimensión: Tangible, tenemos la Tabla Nro. 24, analizaremos 2 indicadores, La señalización de las oficinas y el Registro de atención al usuario; los egresados en un 82.7% y un 79.3% respectivamente han respondido SI, de otro lado tenemos el 17.3% y el 20.69% de egresados marcaron la respuesta No; con estos resultados obtenidos, la investigadora se permite interpretar que, los usuarios Si han notado buena señalización de las rutas de evacuación y del Registro de atención al usuario, ya que los porcentajes se concentran en dicha respuesta, solo existe porcentajes menores en la respuesta NO, pero, aun así, se debe mejorar los indicadores, para dar un servicio de calidad.

V.- DIMENSIÓN: TANGIBLE

Tabla 25.

El espacio y equipos tecnológicos.

Nº	Indicador	SI		NO		TOTAL	
		f	**%**	**F**	**%**	**f**	**%**
23	¿Las oficinas de la Unidad de Grados y Títulos cuentan con espacios y equipos tecnológicos modernos, para el tiempo de espera?	24	**82,76**	5	**17,24**	29	100

Nota: Instrumento aplicado a los egresados de la Universidad Nacional de Moquegua (Unidad de Grados y Títulos), por la investigadora, Bach. Ana María Huañec Apaza, 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

A la luz de los resultados tenemos que, la Tabla Nro. 25, observamos que el indicador en su enunciado dice: ¿Las oficinas de la Unidad de Grados y Títulos cuentan con espacios y equipos tecnológicos modernos, para el tiempo de espera?; los egresados en un 82.76% han respondido un contundente SI, por otro lado tenemos que el 17.24% de encuestados marcaron la respuesta NO; con dichos resultados obtenidos, la investigadora puede interpretar lo siguiente: Los usuarios o egresados notan que las oficinas de grados y Títulos cuentan con la tecnología adecuada para la atención al usuario, lo que puede estar deficiente es el factor humano, lo que no logra dar un servicio que satisfaga al usuario o egresado de la Universidad Nacional de Moquegua.

V.- DIMENSIÓN: TANGIBLE

Tabla 26.

La ventilación, limpieza, Nro. de personal y presentación.

Nº	Indicador	SI		NO		TOTAL	
		f	**%**	**F**	**%**	**f**	**%**
24	¿Las oficinas administrativas de la Unidad se mantienen limpias y ventiladas?	**28**	**96,55**	**1**	**3,45**	**29**	**100**
25	¿El personal asignado a la unidad es apropiado en número y presentación personal?	21	**72,41**	8	**27,59**	29	100

Nota: Instrumento aplicado a los egresados de la Universidad Nacional de Moquegua (Unidad de Grados y Títulos), por la investigadora, Bach. Ana María Huañec Apaza, 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Finalmente, respecto a la última Dimensión: Tangible, tenemos la Tabla Nro. 26, analizaremos 2 últimos indicadores, 24: La limpieza de las oficinas administrativas y 25: el personal asignado en número y presentación; los egresados consideran en primer caso un 95.5% y un 72.4% respectivamente han respondido SI, de otro lado tenemos el 3.45% y el 27.59% de encuestados que marcaron la respuesta NO; con estos resultados obtenidos, la investigadora se permite interpretar que, los egresados Si han notado las oficinas administrativas están limpias y ventiladas, ya que los porcentajes mayores se concentran en la respuesta SI, solo existe porcentajes menores en la respuesta NO, pero, se debe seguir mejorando, para dar un servicio de calidad.

3.2 CONCLUSIÓN CAPITULAR, RESULTADOS POR DIMENSIÓN

Según los resultados del instrumento aplicado a los egresados tenemos que:

El diagnóstico de la Dimensión **Fiabilidad**, permite a la investigadora afirmar que, más del 50% de los encuestados refieren que, solamente a veces se cumplen los plazos de trámites, sintiéndose insatisfechos por el servicio recibido. Asimismo, afirman que a veces y casi nunca los servicios son rápidos y oportunos, por lo tanto, esta Dimensión merece una atención especial, para rebajar esos porcentajes y lograr una muy buena satisfacción en los usuarios

Con respecto a la Dimensión: **Capacidad de respuesta**, la investigadora observa que nuevamente los porcentajes se concentran en las respuestas A veces, Nunca y Casi Nunca, que superan el 50%, porque no hay buena respuesta en los trámites, hay deficiencia en la prestación del servicio, al no orientar eficazmente sobre los procedimientos a seguir; el personal demuestra poca disponibilidad para solucionar los problemas adecuadamente y poca orientación sobre los canales de atención al usuario.

De otro lado, tenemos que, la Dimensión **Seguridad**, permite diagnosticar que, en la tabla Nro. 19 más del 60%, de los encuestados afirmaron que A veces o Casi Nunca sienten satisfacción por el servicio prestado, por otro lado más del 50% manifiestan que A veces o Casi Nunca la rapidez en los trámites es la misma para los usuarios de las diferentes escuelas profesionales, lo que permite diagnosticar que esta dimensión necesita ser atendida para mejorar la satisfacción y rapidez de los tramites

Ahora la investigadora refiere que, la Dimensión **Empatía**, en la tabla Nro. 19, supera el 60%, las que afirman que A veces o Casi Nunca reciben una atención personalizada y amable; también existe una insatisfacción en las relaciones interpersonales entre el

personal administrativo de las escuelas de la Unidad de grados y títulos, lo que es captada por más del 50% de los usuarios lo que puede haber ocasionado en los usuarios inconvenientes a la hora de realizar los trámites administrativos

Finalmente, la dimensión **Tangibles**, se encuentran en una situación aceptable, porque, lo usuarios encuentran satisfacción en los ambientes, oficinas, limpieza, ventilación, presentación del personal, etc. pero aún hay un margen de mejora.

CAPITULO IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la presente investigación que tiene como objetivo general: Diseñar un Programa de intervención en la gestión administrativa para optimizar la calidad de servicio de la Unidad de Grados y Títulos en la Universidad Nacional de Moquegua, después de aplicar el cuestionario de la encuesta se estableció una conclusión capitular por dimensión y las cuatro primeras dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, a excepción de la Dimensión Tangibles, todas se encuentran en un nivel medianamente aceptable, es decir, de acuerdo a los resultados obtenidos, merecen una especial atención de intervención, para poder mejorar dichas dimensiones, es por ello que el trabajo de la investigadora, podrá comprobarse de manera explícita, cuando se aplique el Programa de intervención en la gestión administrativa, lo que permitirá optimizar la calidad de servicio de la Unidad de Grados y títulos de la Universidad de Moquegua.

El trabajo investigativo de Morales y Paredes (2020) Durante su investigación en la Universidad de Ampato en Ecuador, los participantes buscaron conocer cómo la gestión administrativa afecta la calidad del servicio, evaluar la situación actual e identificar las mejores prácticas que contribuyen a brindar un servicio de excelencia. Fue una investigación descriptiva correlacional, cuyas hipótesis fueron demostrados con los resultados obtenidos en las estadísticas que se presentaron. Se recopilaron los datos mediante encuestas aplicadas a estudiantes y docentes y administrativos; tiene cierta similitud con la investigación en mención, en la medida que ambas desean mejorar el servicio que brindan, es decir, dar un servicio de calidad, se ha diagnosticado, las falencias encontradas y se ha realizado un investigación descriptiva y correlacional, también se aplicó una encuesta, para la recolección de los datos y se aplicó a una muestra diversa, que puede corroborarse al momento de tabular los mismos.

Los resultados obtenidos en ambas investigaciones, son relevantes, en la medida que se ha logrado diagnosticar las deficiencias y también se comprobaron las hipótesis planteadas en ambas tesis.

También se encontró algunas coincidencias en la Tesis sobre Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, presentado por Chambilla (2017) en Tacna; esta investigación tuvo como objetivo mostrar cómo la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna se relaciona con la Gestión Administrativa en términos de calidad de servicio. El uso de un enfoque transversal no experimental permitió que la recopilación de datos se llevara a cabo de una vez. Ochenta estudiantes y alumnas de los ciclos más recientes conformaron la muestra no probabilística. La presente investigación también realizó un muestreo No probabilístico, porque trabajó con 29 unidades de análisis, para el diagnóstico, así mismo, ambos trabajos de investigación buscan en su esencia, brindar un servicio de calidad a través de la Gestión administrativa.

Por otro lado, tenemos la tesis titulada: "La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal". presentado por Saavedra J.J. (2019), cuyo objetivo general el fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal; tuvo como poblacional muestral a 33 trabajadores que representan al 100% de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Federico Villarreal, se ha empleado las variables: gestión administrativa y calidad del servicio. Y efectivamente, el trabajo de Saavedra, toma como las variables antes

mencionadas, logró demostrar que tienen una relación muy estrecha, porque logra asumir que, a una mejor gestión administrativa, se podrá brindar una mejor calidad en el servicio, eso es justamente la que la investigadora, pretende mejorar, a través del Programa de intervención en la gestión administrativa para optimizar la calidad de servicio de la Unidad de Grados y Títulos en la Universidad Nacional de Moquegua.

Porque ha detectado que, hay dimensiones administrativas que presentan ciertas deficiencias y es urgente aplicar dicho Programa, para optimizar la calidad en el servicio.

CAPITULO V. PROPUESTA DE INTERVENCION

5.1 Propuesta

"Programa de Intervención en la Gestión Administrativa para Optimizar la Calidad del Servicio"

5.1.1.- PRESENTACION

La investigadora ha propuesto un programa de intervención en gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio. Este programa abordará los problemas que se encuentran en los Títulos y la Unidad de la Universidad Nacional de Moquegua, así como abordará las brechas de atención de los usuarios y buscará resultados más efectivos en la mejora del servicio. También ayudará al personal administrativo a desempeñarse mejor al darles seguimiento, monitorear su progreso y evaluar su participación en diversas actividades y talleres de servicio al usuario.

Este programa incluye dos implementaciones:

1. Talleres: se han organizado 5 talleres, cada taller con 2 o 3 sesiones, con una duración de 02 horas por sesión, con un total de 26 horas
2. Encuesta de satisfacción y buzón de sugerencias

5.1.2.- FUNDAMENTACIÓN

El Programa de Intervención en la Gestión Administrativa, para optimizar la calidad del Servicio, está fundamentado en las teorías administrativas de Chiavenato, los 14 principios de Deming (1986), de los cuales se priorizó 7 y el modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985),

Chiavenato afirma que “La gestión de las tareas administrativas implica dirigir las actividades hacia las personas. En consecuencia, las habilidades y los esfuerzos de todos deben centrarse en cumplir con los requisitos de la organización y lograr sus objetivos”. (p. 9). Así también Chiavenato (2006) resalta la importancia de la administración en las organizaciones. “Todas las empresas necesitan administración, pero nunca hay dos iguales. El administrador y sus empleados están moldeados por las características específicas de cada empresa”. (p. 95).

Deming (1986), sugiere catorce pautas para mejores prácticas de gestión que las empresas pueden utilizar. Por lo tanto, sirven como un código de filosofía de gestión además de un plan de acción. Mejorar el producto o servicio es donde todo comienza, con la vista puesta en satisfacer a los clientes y una visión sistémica de la administración, no como algo aislado. Asimismo, realza la importancia de la capacitación continua del material humano, dándole una visión más humanista. En la propuesta se priorizo 7 principios de los 14 propuestos por Deming: Mejora continua, Liderazgo, entrenamiento, el miedo, barreras, capacitación y transformación.

El modelo de SERVQUAL propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), mide el grado de satisfacción de los clientes después de recibir un servicio prestado, teniendo cuenta las cinco dimensiones de calidad de servicio: La fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles. Este modelo es un contraste entre lo que el cliente espera y entre lo que recibe.

5.1.3.- OBJETIVOS:

General:

Mejorar la calidad del servicio administrativo brindado en la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua.

Específicos:

- Sensibilizar y animar a todos los agentes administrativos en el mejoramiento de la calidad de atención al usuario.
- Mejorar la dimensión Fiabilidad el cumplimiento de plazos administrativos, según normativa, a través del taller de inducción, y las estrategias: Personaliza tu servicio y Resolver el problema.
- Optimizar la dimensión seguridad, calidad del servicio en los trámites administrativos, a través de la comunicación.
- Desarrollar la capacidad de empatía en los trabajadores que brindan el servicio de atención en la unidad.
- Desarrollar la capacidad de respuesta rápida a las necesidades y requerimientos de los egresados, para demostrar mejor eficiencia, a través del taller: Juegos y la estrategia: seguimiento de satisfacción.
- Implementar la encuesta de satisfacción y el buzón de sugerencias como recursos de monitoreo de la calidad del servicio.

5.1.4.- PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

La presente propuesta de solución a la problemática encontrada, está referida específicamente a la ejecución de una serie de **talleres vivenciales**, por consiguiente, el Taller en enseñanza vivencial, es una metodología de trabajo en la que se integran la teoría y la práctica. Se caracteriza por la investigación, el aprendizaje por descubrimiento y el trabajo en equipo que, en su aspecto externo, se destaca por recopilar metódicamente contenido especializado relacionado con

el tema en cuestión, con el objetivo final de crear un producto físico. Cualquier tipo de instrucción que dure más de un día también se conoce como taller. Se espera que los asistentes participen activamente y se centren en la resolución de problemas y la capacitación.

Es una forma de enseñar y aprender que enfatiza la conexión entre teoría y práctica. En este enfoque, el instructor establece las bases teóricas y de procedimiento, y luego los participantes usan ese conocimiento para completar una serie de actividades planificadas previamente. A través de estos ejercicios, obtienen una comprensión más profunda de los temas al establecer conexiones con situaciones operativas del mundo real. Dado que el curso-taller proporciona el escenario perfecto para la conexión entre conceptualización e implementación, donde el instructor permite la autonomía del estudiante bajo supervisión continua y retroalimentación oportuna, se considera superior a los cursos puramente teóricos bajo el enfoque de competencia actual.

Según la experiencia del investigador, los siguientes talleres son los más prácticos.

Tabla 27

Programación de Talleres y Dimensiones de la Calidad de Servicio

Taller	Dimensión de calidad de servicio
❖ Taller de **Inducción**: "Atención de Calidad"	✓ FIABILIDAD
❖ Taller de **Oratoria**: "El arte de hablar en público"	✓ EMPATÍA
❖ Taller de **Autoestima**: "Fortalecer mi autoestima"	✓ EMPATÍA
❖ Taller de **Juegos**: "socializo, me divierto y experimento"	✓ CAPACIDAD DE RESPUESTA
❖ Taller de **Comunicación** "la Comunicación asertiva".	✓ SEGURIDAD

No importa el tipo de liderazgo práctico involucrado, todo profesional administrativo que se precie siempre está buscando formas de superarse a sí mismo.

Con la finalidad de verificar la mejora del servicio, se propone aplicar una ***encuesta de satisfacción***, cuando el cliente finaliza el servicio solicitado

Facilitar al cliente el ***buzón de sugerencias*** donde pueda expresar libremente acciones de mejora en el servicio prestado.

Se recomienda realizar campañas internas que refuercen la importancia de la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente, alineando los valores de la Unidad de Grados y Títulos con los principios de gestión de calidad total. Esto también puede incluir incentivos para los empleados que demuestren un compromiso excepcional con la excelencia

5.1.5 CONSIDERACIONES PARA EL DESARROLLO DE LOS TALLERES

1. Comprenda dónde se encuentra y trabaje incansablemente para mejorar haciendo cosas como estudiar, capacitarse, leer, reflexionar, etc.
2. Como profesional administrativo, una de sus principales responsabilidades es estar bien versado en su trabajo y sus objetivos.
3. Vigile el futuro y nunca eluda la responsabilidad de sus actos; mantenga a otras personas con el mismo estándar. En otras palabras, no asigna culpas ni trata de averiguar quién tiene la culpa cuando las cosas salen mal, lo cual es inevitable. Ayude a la parte responsable a ver su error y a enmendarlo; después de todo, nadie es perfecto. En cambio, concéntrate en lo que hay que hacer para solucionar la situación.

4. Dar un buen ejemplo en todo lo que haces es esencial; hacerlo es más efectivo que simplemente decirles a los demás qué hacer. El aprendizaje visual es un ochenta por ciento más efectivo que el auditivo.

5. Esfuércese por conocer y preocuparse por sus compañeros de trabajo; es importante saber cómo les va, qué desafíos enfrentan, cómo se sienten con respecto a la empresa, quiénes son los líderes no oficiales, si hay conflictos entre colegas, etc.

6. Es preferible que los usuarios aprendan cosas de ti en lugar de hacerlo en los pasillos, así que asegúrate de mantenerlos actualizados. Esto te convertirá en un recurso más para ellos.

7. Establecerá su confiabilidad con ellos. Motive a su personal a pensar y actuar de manera que mejoren su productividad.

8. Esté atento y asegúrese de que todos sigan las instrucciones y completen sus tareas. Los empleados se sienten poco apreciados cuando la gerencia no ejerce un control suficiente.

9. Transmita este concepto a sus empleados y trabajen juntos como un equipo; el éxito solo se logrará si todos hacen su parte.

10. Adapte su enfoque de liderazgo en función del individuo y las circunstancias. Por ejemplo, un trabajador motivado necesita menos inspiración que uno inexperto, mientras que un nuevo empleado requiere más orientación que uno experimentado.

5.1.6 DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO PRIORIZADAS PARA EL PROGRAMA

1.- Dimensión: Fiabilidad; Se desea mejorar los siguientes indicadores: Cumplimiento de plazos administrativos, según normativa; Brindar satisfacción al cliente por el servicio y ofertar un servicio rápido y oportuno.

2.- Dimensión: Capacidad de respuesta; También existen ciertas deficiencias en los siguientes indicadores: Mejorar la respuesta rápida a las necesidades y requerimientos de los egresados; demostrar mejor eficiencia en la prestación del servicio y finalmente, proponer el personal idóneo disponible para resolver los problemas, en la Unidad de Grados y Títulos.

3.- Dimensión: Seguridad; con respecto a la presente dimensión, si bien es cierto que tiene índices aceptables en sus resultados, pero, se debe incidir en mejorar la calidad del servicio en los trámites administrativos, para que los clientes o usuarios Siempre sientan satisfacción frente al servicio recibido.

4.-Dimensión: Empatía; Merecen una atención diferenciada, los siguientes indicadores: mejorar la atención personalizada y amable con cada uno de los usuarios, así mismo también, debe de existir una buena relación interpersonal entre los trabajadores de la Unidad de Grados y Títulos.

5.1.7. DESARROLLO Y APLICACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO.

Tabla 28.
Operatividad Sistémica del Programa

N°	Taller	Sesiones	Objetivo del Taller	Contenido temático	Dimensión priorizada	Producto	Instrumento de evaluación
1	**INDUCCIÓN Atención de Calidad** (6 horas)	**Sesión 1:** Introducción y diagnóstico (2h´) **Sesión 2:** Desarrollo de habilidades Manejo de conflictos (2h) **Sesión 3:** Creación y presentación de un Organizador Visual con los compromisos de mejora. (2h)	Mejorar la dimensión Fiabilidad en el cumplimiento de plazos administrativos, según normativa vigente, mediante la aplicación práctica de herramientas y técnicas aprendidas durante el taller.	• Valores Predeterminados • Respeto • Rapidez • Eficiencia en atención • Normas vigentes	**Fiabilidad**	**Ideas fuerza y compromiso de mejora en un organizador visual**	Escala de valoración de organizador visual
2	**ORATORIA El arte de hablar en público** (6 horas)	**Sesión 01:** Fundamentos del Hablar en Público y la Empatía (2h) **Sesión 02:** Desarrollamos habilidades prácticas (2h) **Sesión 03:** Creación de Video y Compromiso de Mejora (2h)	Desarrollar la capacidad de empatía en los trabajadores que brindan servicio de atención, mediante la práctica vivencial y la mejora continua de habilidades de comunicación.	• Psicología del cliente • Carisma y empatía • Servicio al cliente.	**Empatía**	**Video**	Escala de Valoración del video

3	**AUTOESTIMA** **Fortalecer mi autoestima** (04 horas)	**Sesión 01**: Reconocimiento de fortalezas y autoevaluación(2h) **Sesión 02** Comunicación de calidad y empática (2h)	Desarrollar la capacidad de empatía en los trabajadores que brindan servicio de atención a través del fortalecimiento de la autoestima personal	• Amabilidad en el trato • Relaciones interpersonales • Trato con respeto	**Empatía**	**Resumen final mediante ideas fuerza**	Rúbrica
4	**JUEGOS** **Socializo, me divierto y experimento** (6 horas)	**Sesión 01**: Desarrollo de habilidades en liderazgo, atención al cliente y buen manejo de tiempo (2h) **Sesión 02:** Un día haciendo trámites (2h) **Sesión 03:** El tiempo y el interés en las inquietudes del usuario (2h)	Desarrollar la capacidad de respuesta rápida a las necesidades y requerimientos de los egresados, mediante juegos de roles.	• Liderazgo • Lenguaje apropiado • Atención al cliente • Optimizar el tiempo	**Capacidad de respuesta**	**Plan de acción**	Escala de valoración del plan de acción
5	**COMUNICACIÓN** **Comunicación asertiva** (04 horas)	**Sesión 01:** Técnicas para comunicarnos mejor (2h) **Sesión 02:** Comunicación Asertiva y manejo de emociones (2h)	Optimizar la dimensión seguridad, calidad del servicio en los trámites administrativos, a través de la comunicación.	• Escucha activa • Expresión clara • Manejo de situaciones difíciles • Relación: Comunicación y manejo de emociones • Técnicas para el manejo de emociones	**Seguridad**	**Resumen ejecutivo Y compromiso de mejora**	Rúbrica del Resumen ejecutivo

5.1.8. EVALUACIÓN

La evaluación para el Programa de intervención en la Gestión Administrativa, tiene en cuenta las siguientes características:

1. Globalidad

El Programa tiene una dimensión holística, porque considera todos los aspectos del funcionamiento la Unidad de Grados y todos los factores que intervienen en el proceso de Atención y Administración.

2. Continua

Se evalúa antes, durante y después de la aplicación de los talleres propuestos en el programa, reconociendo y potenciando las fortalezas del personal de la unidad de grados y títulos; desarrollando estrategias para superar las debilidades y así lograr una gestión más efectiva.

Sistemática

Es sistemática porque es metódico y esta ordenado de acuerdo a las dimensiones priorizadas según las necesidades observadas en el diagnostico aplicado y relacionado con una propuesta de mejora.

4. Contextualizada

Tiene en cuenta a cada uno de los integrantes de la Unidad de Grados y Títulos y a los usuarios o clientes, situados en diferentes experiencias y expectativas representados en los talleres vivenciales.

5. Diagnóstica

Identifica y analiza los éxitos y fracasos de la Unidad de grados y títulos, incluidos los problemas o deficiencias, y las razones detrás de ellos.

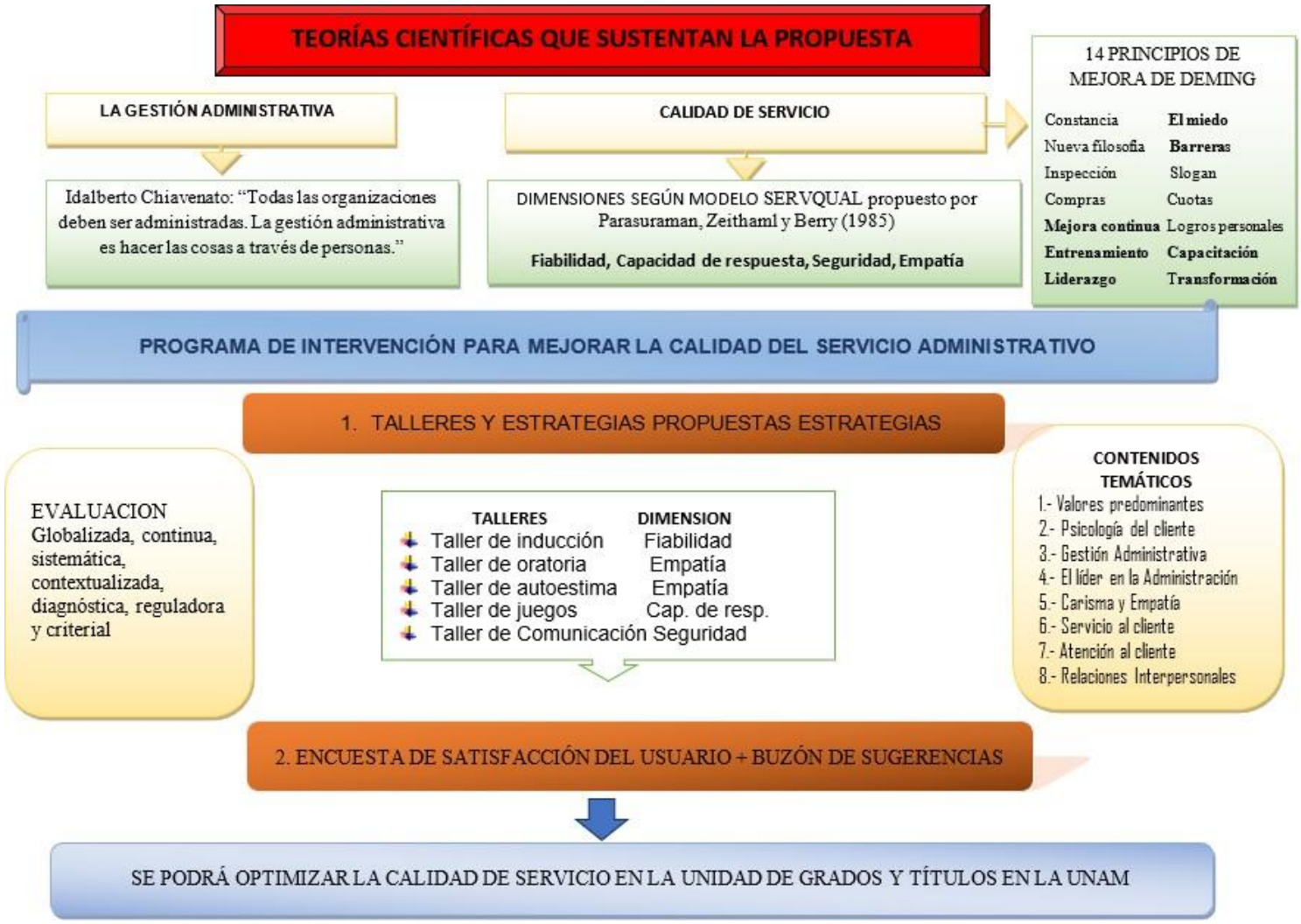
6. Reguladora

En el programa se reajusto algunas acciones con la finalidad de lograr mejores resultados en la planificación de las actividades propuestas.

7. Criterial

Cada taller culmina con un producto final el cual será evaluado a través de rubricas y escalas de valoración con criterios establecidos para medir cada una de las dimensiones de la calidad de servicio. Dichas escalas de valoración se adjuntan en los anexos de la presente investigación.

Figura 4. *MODELO TEÓRICO*



CONCLUSIONES

1. La investigación ha revelado que la Unidad de Grados y Títulos presenta un nivel de calidad de servicio que requiere mejoras significativas. Mediante las encuestas realizadas a los egresados de la Universidad Nacional de Moquegua, se identificaron áreas críticas como la atención al cliente, tiempos de respuesta y disponibilidad de información. Los egresados expresaron un deseo de un servicio más ágil y eficiente, lo que subraya la necesidad de un análisis exhaustivo de los procesos actuales.
2. Las bases teóricas relevantes como el modelo de SERVQUAL, los principios de Deming y Chiavenato han sido fundamental para la construcción del Programa de Intervención. A través del análisis de literatura existente en gestión administrativa y calidad de servicio, se identificaron mejores prácticas y teorías que respaldan las estrategias propuestas. Las teorías de gestión de calidad total y la importancia del enfoque centrado en el cliente fueron cruciales para fundamentar las intervenciones planeadas.
3. El diseño del Programa de Intervención ha sido estructurado para abordar las deficiencias identificadas en el diagnóstico. Este programa incluye estrategias específicas como Talleres de capacitación del personal, implementación de sistemas de gestión de calidad y creación de canales de comunicación más efectivos. Se ha buscado garantizar que las propuestas sean realistas y adaptadas a la realidad organizacional de la Unidad de Grados y Títulos, considerando tanto los recursos disponibles como las expectativas de los usuarios.
4. Se validó la propuesta de intervención a través del juicio de tres expertos quienes determinaron que es viable de ser aplicada y que es coherente

RECOMENDACIONES

1. A la Unidad de Grados y Títulos se sugiere establecer una colaboración más estrecha con otras áreas de la universidad, como el Departamento de Recursos Humanos y los servicios de apoyo al estudiante. Este trabajo conjunto permitirá crear sinergias que optimicen los procesos internos y ayuden a alcanzar los objetivos del Programa de Intervención de manera más efectiva.
2. Se sugiere la colocación de un buzón de sugerencias en la Unidad de grados y títulos para la mejora del servicio, el mismo que posteriormente puede ser enriquecido con estrategias innovadoras que conlleven a una mejora continua en la Unidad de Grados y Títulos.
3. Se recomienda que la capacitación y/o desarrollo de talleres de la presente propuesta con el personal de la Unidad de grados y Títulos, sea un proceso continuo, con la creación de un Plan de formación permanente que contemple las habilidades blandas como una comunicación efectiva, empatía, asertividad y el manejo de situaciones conflictivas no dejando de lado la actualización de conocimientos técnicos.
4. Optimizar los procesos administrativos mediante tecnologías modernas como un software que facilite a los usuarios el seguimiento a sus trámites en tiempo real.
5. Se sugiere aplicar de una encuesta de satisfacción, a los usuarios, al finalizar los tramites en la Unidad de Grados y Títulos, con la finalidad de detectar las debilidades aplicar futuras estrategias de mejora.

REFERENCIAS

Araya, L. (2013), ¿Qué hemos aprendido sobre la calidad de servicio en educación superior?, Núcleo de Investigación Empresa, Sociedad y Tecnología (NEST), Facultad de Emprendimiento y Negocios, Universidad Mayor - Santiago – Chile, Rev. Pilquén. secc. cienc. soc. vol.16 no.2 Viedma dic. 2013.

Berlinches, A. (2002). Calidad: [Las nuevas ISO 9000:2000, sistemas de gestión de la calidad]. México: Thomson.

Cabanillas, S.D., (2018) Gestión Institucional y la Calidad del Servicio en la Red 16-17 Carabayllo UGEL 04. (Tesis de maestría en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo) disponible en: http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/773

Ccalahuille, V. (2018) tesis: "Gestión del recurso humano y calidad de Servicio de los trabajadores Administrativos en la gerencia Regional de agricultura – Moquegua, en el periodo 2018", Universidad Nacional de Moquegua.

Chambilla, E. (2018), Tesis de Maestría: Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna. EPG Cesar Vallejo.

Chambilla E.C. (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. (Tesis de grado, maestría en Gestión pública. Universidad Jorge Basadre Grohmann). Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33509

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración (6ª ed.). México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I., (2005). Introducción a la Teoría General de la Administración MCGRAW-HILL. https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf

Chumioque, S. (2018). Tesis "Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda La empresa de transporte emprecosur s.a- Pachacamac", Universidad Autónoma del Perú, Lima – Perú. https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1225/Chumioque%20Huayta%2c%20Sandy%20Josselyn%20Dallana.pdf?sequence=7&isAllowed=y

Crosby, PB (1988). La organización permanencia exitosa. México: McGraw-Hill Interamericana SA de CV.

Deming, NOSOTROS (1989). Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Madrid: Díaz de Santos. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000382&pid=S0121-50512005000100004000022&lng=en

Druker, P. (1990). El ejecutivo eficaz. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.

Duque Oliva Edison Jair (2005) Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición, Innovar vol.15 no.25 Bogotá Ene./Jun. 2005.

Duque, E. (2003) Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. 15, (25), 6-8. https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf

Edwards Deming, W., (1986) Calidad, productividad y Competitividad: la salida de crisis. Diaz de Santos. https://books.google.com.co/books?id=d9WL4BMVHi8C&lpg=PP1&hl=es&pg=PA15#v=onepage&q&f=false

Fayol Le Maire, H. (1981). Administración Industrial y General. El ateneo. https://www.gestiopolis.com/administracion-cientifica-fundamentos-y-principios-de-taylor/

Gaffar, A., Pervin, R., Mahmud, S., (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. Global Business Review. https://doi.org/10.1177/0972150918795551

García, Jesús Guiliany (2016) Elementos y principios de la calidad de servicio en Instituciones de Educación Superior, Universidad Simón Bolívar. Barranquilla-Colombia.

Gómez A.E. (2019). Procesos administrativos y calidad de servicios en la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones. (Tesis de grado, maestría en Gestión Publica. Universidad Cesar Vallejo). Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46673

Hernández, H. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo xx, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. Escenarios, 9(1), 38-51. Recuperado de http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3875234

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). México: McGraw-Hill.

Imai, M. (1998). Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo (Gemba). Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.

Ishikawa, K. (1986). ¿Qué es el control total de la calidad? Bogotá: Editorial Norma. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000411&pid=S0121-50512005000100004000051&lng=en

Izquierdo, J. R. y Anastacio, C.A. (2021). La calidad de servicio: revisión sistemática. Rev. Tzhoecoen. Agosto - diciembre, Vol. 13 (2). pp. 84-93. DOI 10.26495/tzh.v13i2.2002.

Juran, J. y Cryna, F. (1994) Análisis y planeación de la calidad. México: Editorial Mc Graw Hill.

Juran, JM. (1990). Juran y la planificacion de la calidad. Madrid: Editorial Díaz de Santos. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000412&pid=S0121-50512005000100004000052&lng=en

López García, M.E.,(2016).Resumen del libro Administración de pequeñas empresas, de Servulo Anzola Rojas, https://www.emprendices.co/resumen-del-libro-administracion-pequenas-empresas-servulo-anzola-rojas/

Loubet, R. y Morales, A. (2015). Formación del capital humano para el crecimiento económico en Sinaloa. Ra Ximhai, 11 (3), 41-55.

Matsumoto Nishizawa, R., (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS,* (34),181-209 https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005

Meneses Julio (2014) "El cuestionario", Universidad Oberta de Catalunya. https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf

Morales D.C. & Paredes V.M. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas (Tesis de grado, maestría en Administración Pública. Universidad Técnica de Ambato). Disponible en: https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31522

Morales, C.M. (2005). Diagnóstico educativo actividad previa para la investigación educativa, (Ensayo) Ica.

Moreno, M.; Peris, F. y Gonzáles, T. (2005) Gestión de la calidad y diseño de organizaciones. España: Editorial Prentice Hall.

Murillo Pamo Rocio Erika. (2018), tesis: "Gestión administrativa y Calidad de servicio del programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua – 2018, Escuela de Post Grado - Universidad Cesar Vallejo.

Ocampos, L. Valencia, S. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD- Tumbes 2016 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Tumbes, Perú.

Páramo & Otálvaro (2006). Investigación alternativa: por la distinción entre posturas epistemológicas y no entre métodos. Santiago: Universidad de Chile.

Páramo, P. (2008). La investigación en las ciencias sociales. Técnicas de recolección de información. Bogotá: Universidad Piloto de Colombia.

Paredes, V.M., Morales, D.C.(2020). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas (Tesis de grado, maestría en Gestión pública. Universidad Técnica de Ambato) Disponible en; https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31522

Peña-Ponce, D.K., Sánchez-Chancay, M.R., Sancan-Lopez, L.T., (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Revista Científica Mundo de la Investigación y del Conocimiento*, 6(1), 120-131 https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131

Pérez Villamar, José, (2015), El Positivismo y la Investigación Científica, Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG Julio - septiembre, 2015.

Pineda, M. (2009). Desafíos actuales de la sociedad del conocimiento para la inclusión digital en América Latina. Disertaciones, 2 (1), 10-25.

Quiroa M. (2020, octubre), Origen de la administración. Economipedia Haciendo fácil la economía. https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html

Reyes, A. (2007). Administración moderna. México: Limusa.

Ropa Carrión, Brígido, (2014), Administración de la calidad en los servicios educativos, Universidad Nacional de Educación (UNE), Revista: Horizonte de la ciencia, (Recibido 11/06. Aceptado 22/07/2014).

Saavedra, J.J. (2019) La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal [Tesis de maestría, Universidad peruana de las Américas) disponible en: http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/773

Samaniego K.J. (2017) Indicadores de gestión administrativa como mecanismo de control en la coordinación de postgrados PUCESE (Tesis de grado, maestría en Administración de empresas. Pontificia Universidad Católica de Ecuador). Disponible en: https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1068/1/SAMANIEGO%20GARC%C3%8DA%20KARLA%20JOHANNA.pdf

Sánchez Flores, Fabio Anselmo (2018), Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Andina del Cusco, Cusco – Perú.

Senlle, A. (2001). ISO 9000-2000: Calidad y excelencia. Barcelona: Gestión 2000.

Torres, A., Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8350

Tovar, P. (2020). Philip Crosby: biografía y aportaciones a la calidad. Lifeder. https://www.lifeder.com/philip-crosby/.

Galbán, O., Clemenza, C. y Araujo, R. (2013). Calidad de servicio en el sector de telecomunicaciones elemento competitivo en las empresas de televisión por suscripción. Enl@ce Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, 10 (2), 61-82

ANEXOS

ANEXO 1

CONSOLIDADO DEL CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES: Estimado usuario agradeceré que marque la respuesta que considere correcta con referencia al servicio brindado por la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua.

	I DIMENSION: FIABILIDAD	**Siempre**	**Casi siempre**	**A veces**	**Nunca**		**Casi Nunca**
1	¿Se cumplen los plazos de trámite administrativo según la normatividad de la unidad?	4	8	14	1		2
2	¿Se respetan los horarios de atención y el orden de llegada de los usuarios?	7	12	9	0		1
3	¿Se atiende sin diferencia alguna a todos los usuarios que acuden a la Unidad?	11	11	6	1		0
4	¿Te sientes satisfecho(a) al recibir el servicio de la Unidad?	7	9	10	1		2
5	¿Los servicios que brinda la Unidad son rápidos y oportunos?	3	9	15	1		1
	II DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA						
6	¿El Personal administrativo de la Unidad comunica claramente los procedimientos a seguir a los egresados de la Universidad?	4	11	13	1		0

7	¿El servicio brindado por la Unidad da respuesta rápida a las necesidades y requerimientos solicitados por los egresados?	4	11	11	1		2
8	¿El personal administrativo de la Unidad demuestra eficiencia en la prestación de servicio?	4	9	14	0		2
9	¿Se percibe disponibilidad del personal de la Unidad para resolver los problemas de los tramites solicitados?	4	11	12	0		2
10	¿La Unidad ofrece diferentes canales de atención para realizar los trámites a los egresados?	8	4	14	0		3
	III DIMENSION SEGURIDAD						
11	¿El comportamiento del personal de la Unidad te genera confianza al realizar tus trámites administrativos?	9	7	12	0		1
12	¿El conocimiento y la gestión de los procesos administrativos del personal de la unidad te brindan seguridad al realizar tus trámites?	6	10	13	0		0
13	¿Se respeta la identidad del usuario ante cualquier solicitud o queja realizada en la Unidad?	8	11	8	0		2
14	¿La rapidez en los trámites es la misma para los usuarios de las diferentes escuelas profesionales?	5	9	9	6		0

15	¿Sientes satisfacción después de recibir un servicio de la Unidad?	4	11	12	0		2
	IV DIMENSION EMPATIA						
16	¿La atención brindada por el personal de la Unidad es personalizada y amable con cada uno de los usuarios?	6	3	18	0		2
17	¿Percibes modales de cortesía y respeto cuando eres atendido en las oficinas de la Unidad?	7	12	9	0		1
18	¿El personal de Grados y títulos te permite expresar libremente las dificultades que presenta tu tramite a seguir?	7	9	12	0		1
19	¿Considera Ud. que entre los trabajadores de la Unidad de grados y Títulos de las diferentes escuelas existe una buena relación interpersonal?	4	9	14	0		2
20	¿Considera Ud. que el personal de la Unidad respeta las diferencias culturales, raciales y de género del usuario?	11	8	9	0		1
	V DIMENSION TANGIBLE				SI		NO
21	¿La señalización de las oficinas y rutas de evacuación son de fácil visualización?				24		5
22	¿Te registran cuando eres atendido en una de las oficinas de Grados y Títulos?				23		6

23	¿Las oficinas de la Unidad de Grados y Títulos cuentan con espacios y equipos tecnológicos modernos, para el tiempo de espera?	24		5
24	¿Las oficinas administrativas de la Unidad se mantienen limpias y ventiladas?	28		1
25	¿El personal asignado a la unidad es apropiado en número y presentación personal?	21		8

ANEXO 02

TALLER 01: ATENCION DE CALIDAD	
OBJETIVO	Mejorar la dimensión Fiabilidad en el cumplimiento de plazos administrativos, según normativa vigente, mediante la aplicación práctica de herramientas y técnicas aprendidas durante el taller
METODOLOGIA	El taller se basará en un enfoque de aprendizaje vivencial, donde los participantes experimentarán situaciones simuladas, analizarán casos reales y aplicarán directamente los conocimientos adquiridos en la creación de un producto final tangible: Organizador visual de compromiso de mejora
PRODUCTO	Organizador visual de compromiso de mejora
DURACION	06 horas distribuidas en 3 sesiones de 2 horas cada una.
SESION 01: INTRODUCCION Y DIAGNOSTICO DURACION: 02 HORAS	
INICIO	**Bienvenida y dinámica de presentación** Cada participante dirá su nombre y una cualidad que le caracteriza Introducción al objetivo del taller y la importancia de la atención de calidad en la gestión administrativa.
PROCESO	**Diagnóstico Inicial**: Responden una encuesta para evaluar el conocimiento y las prácticas actuales en cuanto al cumplimiento de plazos administrativos.

CIERRE	**Análisis y Revisión de los resultados del diagnóstico** para identificar áreas de mejora comunes. Breve exposición sobre los conceptos de fiabilidad en la atención administrativa y la importancia del cumplimiento de normativas. Los participantes identifican un área específica de mejora y se comprometen a implementar un cambio concreto.
PRODUCTO	Diagnóstico inicial de habilidades y percepciones.
SESION 2: DESARROLLO DE HABILIDADES PRACTICA DURACION: 2 HORAS	
INICIO **PROCESO**	**Juego de roles** Los participantes enfrentan situaciones comunes relacionadas con plazos administrativos y normativas. En grupos pequeños manifiestan como se sintieron al desarrollar los diferentes roles en las representaciones realizadas. **Herramientas para la gestión del tiempo y priorización** Se presentan técnicas prácticas para la mejora en la gestión de tiempo y la priorización de tareas administrativas.

CIERRE	**Plan de acción:** Ideas fuerza sobre mejoras en gestión: Los participantes elaboran un plan de acción personalizado basado en las técnicas aprendidas y las necesidades identificadas. Reflexionan sobre el tema tratado, como se sintieron como lo hicieron y que compromisos asumen luego de la actividad.
PRODUCTO	Plan de acción personalizado: Elaboran un plan de acción personalizado basado en las técnicas aprendidas y las necesidades identificadas.
SESION 03: CREACIÓN Y PRESENTACIÓN DE UN ORGANIZADOR VISUAL CON LOS COMPROMISOS DE MEJORA DURACION: 02 HORAS	
INICIO	**Saberes Previos** Mediante lluvias de ideas recuerdan algunas técnicas para la mejora en la gestión de tiempo y priorización de tareas administrativas. Explicación del formato y la importancia del organizador visual como herramienta de seguimiento y compromiso
PROCESO	**Crean un organizador visual:** Los participantes trabajan en equipos, diseñan un organizador visual que incluya metas, acciones específicas y fechas límite para mejorar la fiabilidad en su área de trabajo.

CIERRE	Cada grupo presenta su organizador visual al resto del taller, recibiendo retroalimentación constructiva. Evaluación del taller a través de una breve encuesta de retroalimentación. **Reflexionan** Cierre con reflexiones finales sobre los aprendizajes adquiridos y los compromisos para la mejora continua
PRODUCTO	**Organizador visual de compromiso de mejora:** En equipo entregará un organizador visual que refleje su compromiso grupal para mejorar la fiabilidad en el cumplimiento de plazos administrativos según normativa.

ANEXO 03

TALLER 2: EL ARTE DE HABLAR EN PÚBLICO	
OBJETIVO	Desarrollar la capacidad de empatía en los trabajadores que brindan servicio de atención, mediante la práctica vivencial y la mejora continua de habilidades de comunicación.

METODOLOGIA	Aprendizaje vivencial que incluye role-playing,(juego de roles) simulaciones prácticas, análisis de casos y la creación de un producto final tangible (video).
PRODUCTO	**Video**
DURACION	06 horas distribuidas en 3 sesiones de 2 horas cada una.
SESIÓN 1: FUNDAMENTOS DEL HABLAR EN PÚBLICO Y LA EMPATÍA DURACION: 02 HORAS	
INICIO **PROCESO** **CIERRE**	**Bienvenida y presentación** Presentación de los participantes y del Taller **Importancia de la empatía;** Lluvia de ideas sobre la importancia de la empatía en toda la sociedad. Discusión sobre cómo la empatía mejora la comunicación y la satisfacción del cliente. **Principios del habla en público** Introducción a técnicas básicas de hablar en público: postura, vocalización, contacto visual. **Ejercicio práctico:** storytelling **empático** Los participantes practican contar historias enfocadas en generar empatía con el público.
PRODUCTO	Representación de una historia de atención al público, aplicando una comunicación asertiva y empática
SESION 2: DESARROLLO DE HABILIDADES PRACTICA	

DURACION: 2 HORAS	
INICIO **PROCESO** **CIERRE**	**Lluvia de ideas:** Rescatamos saberes previos sobre empatía, asertividad como valores principales para lograr una perfecta conexión con el público. **Juego de Roles.** Invitación a la técnica de Juego de roles donde los participantes practican la empatía en diferentes escenarios. **Técnicas de escucha activa y empatía** Presentación y práctica de habilidades específicas como la escucha activa y la empatía verbal y no verbal. **Análisis de casos** Discusión en grupos pequeños sobre casos reales donde la empatía fue clave en la comunicación efectiva. **Ideas fuerza** Ideas fuerza sobre la importancia de la empatía con los usuarios
PRODUCTO	**Plan de acción personalizado** Los participantes elaboran ideas fuerza y un plan de acción para mejorar sus habilidades de empatía basado en los aprendizajes de la sesión.
SESION 3: CREACION DE VIDEO Y COMPROMISO DE MEJORA	

DURACION: 2 HORAS	
INICIO	Dinámica: **Rompecabezas colaborativo**: Entrega a cada grupo un rompecabezas incompleto. Lo interesante es que varias piezas están en los otros grupos. Los participantes deben negociar y colaborar entre equipos para completar sus piezas ¿Qué habilidades nos permite desarrollar?
PROCESO	**Preparación y filmación de videos individuales** Los participantes preparan y filman un video donde presentan un resumen mediante ideas fuerza sobre la importancia de la empatía en la comunicación. **Retroalimentación en grupos pequeños.** Los videos son revisados y discutidos en grupos pequeños para proporcionar retroalimentación constructiva
CIERRE	**Elaboración del resumen mediante ideas fuerza y compromiso de mejora** Cada participante elabora un resumen mediante ideas fuerza que incluya su compromiso personal para mejorar la empatía en su trabajo administrativo
PRODUCTO	Video presentando el resumen mediante ideas fuerza y compromiso de mejora. Cada participante entregará un video

	que resuma la importancia de la empatía en la comunicación y establezca un compromiso personal de mejora

Con este taller se garantizará que los conceptos teóricos de empatía y comunicación no queden en el ámbito teórico sino, sean puestos en práctica en su entorno laboral para la mejora de la calidad de servicio al usuario en la unidad de grados y títulos.

ANEXO 03

TALLER 3: FORTALECIENDO LA AUTOESTIMA	
OBJETIVO	Desarrollar la capacidad de empatía en los trabajadores de servicio de atención mediante el fortalecimiento de la autoestima personal y profesional.
METODOLOGIA	Aprendizaje vivencial que incluye reflexiones personales, ejercicios prácticos y el resumen final mediante ideas fuerza para consolidar aprendizajes y compromisos de mejora.
PRODUCTO	Resumen final mediante ideas fuerza
DURACION	04 horas distribuidas en 2 sesiones de 2 horas cada una.
SESIÓN 1: RECONOCIMIENTO DE FORTALEZAS Y AUTOEVALUACIÓN DURACION: 02 HORAS	
INICIO	**Bienvenida y presentación**

PROCESO **CIERRE**	Introducción al taller, establecimiento de expectativas y creación de un ambiente de confianza. **Autoevaluación** Los participantes completan una breve autoevaluación escrita sobre su autoestima actual y cómo influye en su trabajo de atención. **Reflexión guiada sobre fortalezas personales** Ejercicio individual de reflexión donde los participantes identifican y escriben al menos tres fortalezas personales relacionadas con su desempeño en atención al cliente. **Compartir y discusión en grupo** Los participantes comparten sus reflexiones en pequeños grupos y discuten cómo pueden utilizar esas fortalezas para mejorar la atención al cliente.
PRODUCTO	Representación de una historia de atención al público, aplicando una comunicación empática
SESION 2*:* COMUNICACIÓN DE CALIDAD Y EMPÁTICA DURACION: 2 HORAS	
INICIO	**Bienvenida y lluvia de ideas**

	Mediante lluvias recuerdan algunos conceptos y compromisos de mejora. Introducción al taller y establecimiento de expectativas.
PROCESO	**Ejercicio de autoevaluación inicial** Evaluación individual de habilidades de comunicación y empatía. **Teoría y práctica de la empatía**
CIERRE	Importancia de la empatía en la comunicación Importancia del respeto en una comunicación de calidad La importancia de una buena relación interpersonal entre los colegas y los usuarios **Identificación de áreas de mejora** Discusión grupal sobre oportunidades para mejorar la empatía en la comunicación Ideas fuerzas sobre acciones de mejora para una comunicación empática
PRODUCTO	Cada participante manifiesta una idea fuerza sobre la empatía como valor fundamental en una comunicación efectiva

Con este taller se pretende fortalecer el autoestima del personal administrativo de la Unidad de Grados y Títulos y puedan fortalecer el valor de la empatia , en su vida diaria y en la atención a los usuarios.

ANEXO 04

TALLER 4: "SOCIALIZO, ME DIVIERTO Y EXPERIMENTO"	
OBJETIVO	Desarrollar la capacidad de respuesta rápida a las necesidades y requerimientos de los egresados, mediante juegos de roles,
METODOLOGIA	Aprendizaje vivencial que incluye actividades prácticas, simulaciones de casos, trabajo en equipo y desarrollo de soluciones innovadoras.
PRODUCTO	**Plan de acción para mejorar la eficiencia en la atención a egresados:** Cada equipo entregará un plan detallado que incluya medidas concretas para implementar mejoras en la eficiencia y calidad del servicio de atención a egresados.
DURACION	04 horas distribuidas en 2 sesiones de 2 horas cada una.
SESION 01: "DESARROLLO DE HABILIDADES EN LIDERAZGO, ATENCIÓN AL CLIENTE Y BUEN MANEJO DE TIEMPO" DURACION: 02 HORAS	
INICIO	**Bienvenida y dinámica de apertura** Introducción al taller y creación de un ambiente colaborativo y motivador mediante lluvia de palabras relacionadas a términos como: empatía, Autoestima, Comunicación de calidad, eficiencia, eficacia y efectividad

PROCESO	**Trabajo en equipo** En equipos analizan información sobre: Liderazgo, Lenguaje apropiado, Atención al cliente, Optimizar el tiempo. Los participantes en equipos resuelven un caso práctico propuesto, relacionado con las necesidades de los egresados.
CIERRE	**Análisis grupal y propuestas de mejora** Discusión en grupo sobre las experiencias y análisis de las respuestas dadas, identificando áreas de mejora y oportunidades de eficiencia.
PRODUCTO	Trabajos de reflexión: donde cada a participante se le anima a introspectar y relacionar su conocimiento académico con aplicaciones en la vida real como ayuda de un aprendizaje continuo y la automejora.
SESION 02: UN DÍA HACIENDO TRÁMITES DURACION 02 HORAS	
INICIO	**Bienvenida y dinámica de apertura** Cada participante crea parte de una historia donde se manifieste el liderazgo ante un evento imaginario
PROCESO	**Simulación de situaciones de atención a egresados**

CIERRE	Juego de roles donde los participantes simulan diferentes escenarios de atención a egresados, enfocándose en la respuesta rápida, efectiva y la creatividad en la solución de problemas **Brainstorming de soluciones innovadoras** Generación de ideas donde los participantes proponen soluciones innovadoras para mejorar la eficiencia en la atención a egresados. **Desarrollo del plan de acción** Los equipos desarrollan un plan de acción concreto basado en las soluciones propuestas durante el brainstorming.
PRODUCTO	**Presentación del plan de acción** Cada equipo presenta su plan de acción, destacando las soluciones innovadoras y el enfoque en la respuesta rápida, eficiente y de calidad de servicio de atención a egresados.
SESION 03 "EL TIEMPO Y EL INTERÉS EN LAS INQUIETUDES DEL USUARIO" DURACIÓN. 02 HORAS	
INICIO	Bienvenida y dinámica de las rompecabezas: a cada grupo o equipo de trabajo (4 integrantes) se entrega las piezas de un rompecabezas con la misma imagen, se les solicita armarlos en equipo en el menor tiempo posible. Se pregunta al grupo que

PROCESO **CIERRE**	termino primero y ultimo ¿cómo se sintieron al culminar el armado del rompecabezas? ¿qué puntos fueron importantes para que lograr el objetivo? Brevemente se analizas las situaciones presentadas **Socializan información:** • **Importancia del Tiempo**: Cómo gestionar el tiempo eficazmente en las interacciones administrativas. • **Interés y Empatía**: Demostrar interés genuino en las inquietudes del usuario y cómo esto afecta la percepción del servicio. • **Actividad Práctica**: Simulaciones de interacción con usuarios, enfocadas en la gestión del tiempo y la empatía. **Actividad Práctica**: Análisis de casos y discusión sobre cómo aplicar las técnicas para mejorar la calidad del servicio y tiempo Repasar los puntos clave del taller y mediante el feedback los participantes evalúan sobre la efectividad del taller y áreas de mejora.
PRODUCTO	

Este taller está diseñado para involucrar activamente a los participantes en el proceso de aprendizaje, promoviendo habilidades prácticas y soluciones innovadoras que puedan ser aplicadas directamente en su trabajo administrativo diario en la Unidad de grados y títulos de la Universidad Nacional de Moquegua

ANEXO 05

TALLER 5: "COMUNICACIÓN ASERTIVA"	
OBJETIVO	Desarrollar y perfeccionar las habilidades de comunicación asertiva de los participantes para mejorar la gestión administrativa, la calidad en el servicio, y una experiencia más eficiente y satisfactoria para los usuarios en los trámites administrativos
METODOLOGIA	Aprendizaje participativo, vivencial y dinámica para asegurar la comprensión y aplicación efectiva de conceptos adaptadas a su contexto.
PRODUCTO	Resumen ejecutivo: Compromisos de mejora.
DURACION	04 horas distribuidas en 2 sesiones de 2 horas cada una.
SESION 01: "COMUNICACIÓN ASERTIVA Y TÉCNICAS DE MEJORA" DURACION: 02 HORAS	
INICIO	**Bienvenida y presentación de tarjetas** Se presenta tarjetas con situaciones problemáticas Ejemplo: ¿Como reaccionarias si te toca elaborar un informe con tu compañero(a) que tuviste problemas y no le hablas? Comparten sus respuestas

PROCESO **CIERRE**	Se socializa información sobre: **Expresión Clara**: Técnicas para transmitir mensajes de manera clara y precisa. **Confianza en el Personal**: Cómo construir y mantener la confianza a través de la comunicación **Manejo de Situaciones Difíciles**: Cómo manejar conflictos y desacuerdos de manera constructiva. **Actividad Práctica**: Juego de roles para practicar estas técnicas en escenarios administrativos. En equipos manifiestan las ideas fuerzas sobre los casos analizados y las conclusiones sobre el objetivo de la sesión.
PRODUCTO	Compromisos de mejora
SESION 02: COMUNICACIÓN ASERTIVA Y MANEJO DE EMOCIONES DURACIÓN 02 HORAS	
INICIO **PROCESO**	B**ienvenida y presentación del taller** En tarjetas escriben experiencias personales vividas donde consideran que tuvieron una comunicación exitosa o con dificultades. Se organizan en grupos de 4, analizan y seleccionan las tarjetas como actitudes: ***agresivas, pasivas o asertivas,*** Rreflexionan sobre lo actuado.

CIERRE	Se socializa información sobre **Definición y Principios de la Comunicación Asertiva**: Explicar qué es la comunicación asertiva y por qué es crucial en el contexto administrativo. **Calidad de servicio** **Técnicas de Comunicación**: **Escucha Activa**: Cómo escuchar y responder adecuadamente. **Expresión Clara**: Técnicas para transmitir mensajes de manera clara y precisa. **Manejo de Situaciones Difíciles**: Cómo manejar conflictos y desacuerdos de manera constructiva. **Aspectos Claves a desarrollarse** **Gestión Administrativa**: Optimizar los procedimientos administrativos mediante una comunicación clara y precisa. **Bioseguridad y Privacidad**: Mantener prácticas seguras y respetar la privacidad del usuario. **Actividad Práctica**: Juegos de roles para practicar estas técnicas en escenarios administrativos. Análisis de casos y discusión sobre cómo aplicar las técnicas para mejorar la seguridad y la calidad del servicio

	En equipos manifiestan las ideas fuerzas sobre los casos analizados y las conclusiones sobre el objetivo de la sesión
PRODUCTO	En un cartel escriben las ideas fuerzas y compromiso de mejora

Al finalizar el taller los participantes elaboran un resumen ejecutivo con ideas fuerzas sobre los puntos resaltantes, retroalimentando algunos aspectos para elaborar un Plan de Mejora en la gestión administrativa y calidad en el servicio y lograr una atención eficiente y satisfactoria para el usuario en los trámites administrativos.

TABLAS DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Apellidos y nombres del experto: _RAMIRO GONZALO TURPO MAITA

Grado: PH.D. ( ) Doctor (X) Magister ( )

Universidad donde obtuvo posgrado: UNIVERSIDAD NACIONAL "PEDRO RUIZ GALLO"

Título del Informe de Tesis:

Programa de Intervención en la Gestión Administrativa para optimizar la calidad de servicio de la Unidad de Grados y Títulos en la Universidad Nacional de Moquegua

Objetivo general:

Proponer un Programa de Intervención en la Gestión Administrativa para optimizar la calidad de servicio de la Unidad de Grados y Títulos en la Universidad Nacional de Moquegua.

Objetivos específicos:

- Diagnosticar el nivel de calidad de servicio de la Unidad de Grados y Títulos brindado a los egresados de la Universidad.
- Determinar las bases teóricas para dar soporte a la propuesta de intervención.
- Diseñar el Programa de Intervención en la Gestión Administrativa para optimizar la calidad de servicio de la Unidad de Grados y Títulos.
- Validar el Programa de Intervención mediante juicios de expertos.

	D	A	B	MB
El instrumento de medición cumple con el diseño adecuado.			X	
El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación.				X
En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación.			X	
El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación.			X	
El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio.			X	
			X	

Los ítems presentan congruencia.				
La redacción de las preguntas tiene coherencia.			X	
Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores.		X		
El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos.				X
Del instrumento de medición son entendibles las alternativas de respuestas.			X	
El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio.			X	
El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que respondan y de esta manera obtener los datos requeridos.			X	

OBSERVACIONES: El instrumento de investigación está diseñado de acuerdo a los parámetros y no requiere realizar modificaciones, el instrumento puede ser aplicado para la investigación científica.

VEREDICTO FINAL: BUENO

LEYENDA	
D	Deficiente
A	Aceptable
B	Bueno
MB	Muy bueno

Chiclayo, 04 de Julio del 2024

Ramiro Gonzalo TURPO MAITA
DNI: 29690977

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Ventura Bravo Ernesto Elías

Grado: PH.D. ( ) Doctor (**X**) Magister ( )

Universidad donde obtuvo posgrado: Universidad César Vallejo

Título del Informe de Tesis:

Programa de Intervención en la Gestión Administrativa para optimizar la calidad de servicio de la Unidad de Grados y Títulos en la Universidad Nacional de Moquegua

Objetivo general:

Proponer un Programa de Intervención en la Gestión Administrativa para optimizar la calidad de servicio de la Unidad de Grados y Títulos en la Universidad Nacional de Moquegua.

Objetivos específicos:

- Diagnosticar el nivel de calidad de servicio de la Unidad de Grados y Títulos brindado a los egresados de la Universidad.
- Determinar las bases teóricas para dar soporte a la propuesta de intervención.
- Diseñar el Programa de Intervención en la Gestión Administrativa para optimizar la calidad de servicio de la Unidad de Grados y Títulos.
- Validar el Programa de Intervención mediante juicios de expertos.

	D	**A**	**B**	**MB**
El instrumento de medición cumple con el diseño adecuado.			**X**	
El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación.				**x**
En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación.			**X**	
El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación.				**x**
El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio.				**x**

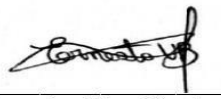
Los ítems presentan congruencia.				x
La redacción de las preguntas tiene coherencia.				x
Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores.			x	
El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos.				X
Del instrumento de medición son entendibles las alternativas de respuestas.				X
El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio.			x	
El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que respondan y de esta manera obtener los datos requeridos.				X

OBSERVACIONES: Cambiar pregunta 15 que está considerada en la dimensión Fiabilidad (pregunta 4) y mejorar redacción de pregunta 12

VEREDICTO FINAL: MUY BUENO

LEYENDA	
D	Deficiente
A	Aceptable
B	Bueno
MB	Muy bueno

Chiclayo, 06 de Julio del 2024



Dr. Ernesto Elías Ventura Bravo
DNI: 45921770

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Ventura Bravo Ernesto Elías_____

Grado: PH.D. ( ) Doctor (**X**) Magister ( )

Universidad donde obtuvo posgrado: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Título del Informe de Tesis:

Programa de Intervención en la Gestión Administrativa para optimizar la calidad de servicio de la Unidad de Grados y Títulos en la Universidad Nacional de Moquegua

Objetivo general:

Proponer un Programa de Intervención en la Gestión Administrativa para optimizar la calidad de servicio de la Unidad de Grados y Títulos en la Universidad Nacional de Moquegua.

Objetivos específicos:

- Diagnosticar el nivel de calidad de servicio de la Unidad de Grados y Títulos brindado a los egresados de la Universidad.
- Determinar las bases teóricas para dar soporte a la propuesta de intervención.
- Diseñar el Programa de Intervención en la Gestión Administrativa para optimizar la calidad de servicio de la Unidad de Grados y Títulos.
- Validar el Programa de Intervención mediante juicios de expertos.

	D	A	B	MB
El instrumento de medición cumple con el diseño adecuado.				**X**
El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación.				**x**
En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación.			**X**	
El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación.				**x**
El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio.				**x**
				x

Los ítems presentan congruencia.				
La redacción de las preguntas tiene coherencia.				x
Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores.			x	
El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos.				X
Del instrumento de medición son entendibles las alternativas de respuestas.				X
El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio.			x	
El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que respondan y de esta manera obtener los datos requeridos.				X

OBSERVACIONES: El instrumento está elaborado considerando las dimensiones de la variable problema. Los ítems son claros y precisos.

VEREDICTO FINAL: MUY BUENO

LEYENDA	
D	Deficiente
A	Aceptable
B	Bueno
MB	Muy bueno

Chiclayo, 12 de junio del 2024



Dra. Yvonne de Fátima Sebastiani Elías
DNI. 16522037

JUICIO DE EXPERTOS PARA EVALUAR LA PROPUESTA ACADÉMICA[1]

1. Identificación del Experto

Nombres y Apellidos: Ernesto Elías Ventura Bravo

Centro laboral: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Título profesional: Licenciado en Educación

Grado: Doctor Mención: Doctor en Ciencias de la Educación

Institución donde lo obtuvo: Universidad César Vallejo

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de ítems, el cual tienes que evaluar con criterio ético y académico, la calidad de la propuesta académica (véase anexo Nº 1).

Para evaluar la propuesta, marca con un aspa (x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Muy bajo 2: Bajo 3: Medio 4: Alto 5: Muy alto

[1] Adaptado de la escala propuesta por Juan Carlos Pérez Gonzales, docente adscrito a la Facultad de Educación-UNED-España-2008, publicada en la Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa. ISSN 1996-2095-Nº 15, Vol. 6(2) 2008, pp. 523-546

3. Estructura

INDICADORES / ÍTEMS	CATEGORÍAS					OBSERVACIÓN/ SUGERENCIAS
	5	4	3	2	1	
Cualidades básicas de la propuesta - proyectividad						
1. Pertinencia.	X					
2. Significatividad.		X				
3. Originalidad.		X				
4. Viabilidad.	X					
Claridad						
5. Justificación sólida para el desarrollo de la propuesta.		X				
6. Lenguaje empleado.		X				
7. Componentes de la propuesta.	X					
Consistencia teórica						
8. Las bases científicas seleccionadas en la propuesta (teorías, enfoques, modelos, leyes, principios, etc.).		X				
9. El modelo teórico sintetiza la propuesta (síntesis gráfica) y es coherente con las bases científicas seleccionadas.		X				

10. La programación de las actividades de aprendizaje, garantiza el logro del propósito esperado.		X				
Calidad técnica						
11. Estructura técnica básica de la propuesta.		X				
12. Coherencia interna entre los componentes de la propuesta.		X				
Metodología						
13. Metodología explícita y orientada a lograr el propósito esperado.		X				
Extensión						
14. Coherencia de las actividades de la propuesta (sesiones, módulos, talleres), en términos de cantidad (mínimo doce).		X				
Evaluabilidad						
15. Objetivos explícitos y evaluables de la propuesta.		X				
16. La evaluación descrita es fácil de materializarse.		X				
Puntaje parcial.	15	52				
Puntuación total.	67					

Nota: Índice de evaluación propuesta (ivp) = [puntuación total / 80] x 100: 67*100/80: **83.75%**

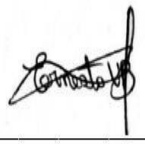
4. Escala de valoración

Muy baja	Baja	Intermedia	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
La propuesta académica, está observada.			La propuesta académica, requiere reajustes para su aplicación.	La propuesta académica está apta para su aplicación.
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Veredicto final

La propuesta alcanzó la valoración de 83.75% - MUY ALTA, por lo tanto, está apta para su aplicación.

Chiclayo, 12 de diciembre 2024



Dr. Ernesto Elías Ventura Bravo
DNI: 45921770

JUICIO DE EXPERTOS PARA EVALUAR LA PROPUESTA ACADÉMICA[2]

6. Identificación del Experto

Nombres y Apellidos: Ernesto Elías Ventura Bravo

Centro laboral: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Título profesional: Licenciado en Educación

Grado: Doctor Mención: Doctor en Ciencias de la Educación

Institución donde lo obtuvo: Universidad César Vallejo

7. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de ítems, el cual tienes que evaluar con criterio ético y académico, la calidad de la propuesta académica (véase anexo Nº 1).

Para evaluar la propuesta, marca con un aspa (x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Muy bajo 2: Bajo 3: Medio 4: Alto 5: Muy alto

[2] Adaptado de la escala propuesta por Juan Carlos Pérez Gonzales, docente adscrito a la Facultad de Educación-UNED-España-2008, publicada en la Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa. ISSN 1996-2095-Nº 15, Vol. 6(2) 2008, pp. 523-546

8. Estructura

INDICADORES / ÍTEMS	CATEGORÍAS					OBSERVACIÓN/ SUGERENCIAS
	5	4	3	2	1	
Cualidades básicas de la propuesta - proyectividad						
1. Pertinencia.		X				
2. Significatividad.		X				
3. Originalidad.			X			
4. Viabilidad.			X			
Claridad						
5. Justificación sólida para el desarrollo de la propuesta.		X				
6. Lenguaje empleado.		X				
7. Componentes de la propuesta.		X				
Consistencia teórica						
8. Las bases científicas seleccionadas en la propuesta (teorías, enfoques, modelos, leyes, principios, etc.).		X				
9. El modelo teórico sintetiza la propuesta (síntesis gráfica) y es coherente con las bases científicas seleccionadas.		X				

10. La programación de las actividades de aprendizaje, garantiza el logro del propósito esperado.		X				
Calidad técnica						
11. Estructura técnica básica de la propuesta.		X				
12. Coherencia interna entre los componentes de la propuesta.		X				
Metodología						
13. Metodología explícita y orientada a lograr el propósito esperado.		X				
Extensión						
14. Coherencia de las actividades de la propuesta (sesiones, módulos, talleres), en términos de cantidad (mínimo doce).		X				
Evaluabilidad						
15. Objetivos explícitos y evaluables de la propuesta.		X				
16. La evaluación descrita es fácil de materializarse.		X				Mejorar los instrumentos de evaluación de cada taller planteado.
Puntaje parcial.		56	6			
Puntuación total.	62					

Nota: Índice de evaluación propuesta (ivp) = [puntuación total / 80] x 100: 62*100/80: **77.5%**

9. Escala de valoración

Muy baja	Baja	Intermedia	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
La propuesta académica, está observada.			La propuesta académica, requiere reajustes para su aplicación.	La propuesta académica está apta para su aplicación.
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

10. Veredicto final

La propuesta alcanzó la valoración de 77.5% - ALTA, por lo tanto requiere de algunos ajustes para su aplicación sobre todo en lo relacionado a la evaluación de los talleres propuestos.

Chiclayo, 6 de diciembre 2024



Dra. Yvonne de Fátima Sebastiani Elías
DNI: 16522037