



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Calidad de servicio al usuario externo de la Oficina de Grados y
Títulos de una universidad de pregrado, Apurímac 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Mariluz Martínez, Lorenzo (ORCID: 0000-0003-4491-5926)

ASESORA:

Dra. Ancaya Martínez, María Del Carmen Emilia (ORCID: 0000-0003-4204-1321)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios por darnos la vida y protegernos.

A mi madre Dorotea, por sus sabias enseñanzas y su perseverancia en conseguir sus objetivos.

A mi esposa Karen y mi hija Melanie por su amor y comprensión.

AGRADECIMIENTO

A todos los docentes de la Maestría de Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, por sus enseñanzas y en especial a la Dra. María Del Carmen Emilia Ancaya Martínez, por sus sabias enseñanzas, dedicación y compromiso con los estudiantes.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
INDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1 . Tipo y diseño de investigación	9
3.2 Categorías, Dimensiones.....	11
3.3 . Escenario de estudio	11
3.4. Codificación	12
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.6. Procedimientos	13
3.7. Rigor científico	13
3.8. Método de análisis de datos	13
3.9. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	14
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Elementos tangibles.....	22
Tabla 2. Fiabilidad.....	23
Tabla 3. Capacidad de respuesta.....	24
Tabla 4. Seguridad.....	24
Tabla 5. Empatía.....	25
Tabla 6. Análisis de Co-Ocurrencia en relación a los Elementos Tangibles.....	26
Tabla 7. Análisis de Co-Ocurrencia en relación a la Fiabilidad.....	27
Tabla 8. Análisis de Co-Ocurrencia en relación a la Capacidad de Respuesta.....	28
Tabla 9. Análisis de Co-Ocurrencia en relación a la Seguridad.....	29
Tabla 10. Análisis de Co-Ocurrencia en relación a la empatía.....	30

RESUMEN

En la presente investigación se realizó un análisis de la calidad percibida por los usuarios externos de los servicios administrativos en la Oficina de Grados y Títulos, en una Universidad pública de la región Apurímac 2021, por ello fue importante conocer si se está cumpliendo con prestar estos servicios administrativos de calidad,

El objetivo de la investigación fue identificar en que dimensiones existen mayores dificultades en relación a la calidad de servicio al usuario externo, el estudio fue de tipo básico, diseño no experimental a través del modelo SERVQUAL. Por tal motivo se evaluó la calidad percibida de los usuarios, en el que recogió 20 indicadores elaborados y adaptados a la investigación, que representaron las cinco dimensiones señaladas por Parasuraman, Zeithaml y Berry, el cual se aplicó a 06 participantes de la Universidad de la Oficina de Grados y Títulos.

Se encontró que las dimensiones: elementos tangibles, tiene pocas dificultades, por lo que tienen un nivel de expectativa favorable; solo falta implementar equipos y telecomunicaciones; en cuanto a la fiabilidad se tiene mayores dificultades una expectativa, debido que no se establecieron los canales de atención adecuados, asimismo se hace necesario implementar mayor personal competente, según los entrevistados el área carece de personal; en cuanto a la capacidad de respuesta el personal no tiene un trato amable y la atención oportuna no es el adecuado porque no se responde de acuerdo al requerimiento, y en cuanto a la plazo para responder a sus solicitudes; ahora con respecto a la dimensión de empatía, se observaron también dificultades, los entrevistados respondieron que muchas veces el personal de la Oficina de Grados y Títulos no se pone en el lugar de los usuarios. En líneas generales, los niveles de calidad del servicio en la Universidad se mostraron desfavorables, debido principalmente a que no fueron superadas las expectativas del usuario por sus percepciones. Esta información va ser importante para ser utilizada por la universidad para mejorar en aquellas dimensiones que se requiere aplicar un plan de mejora, y de esta forma prestar un servicio de calidad a los usuarios externos.

Palabras clave: Servicio, SERVQUAL, satisfacción, calidad, percepción.

ABSTRACT

In this research, an analysis of the quality perceived by external users of the administrative services in the Office of Degrees and Titles in a public university in the Apurímac region 2021 was carried out, so it was important to know if these administrative services are being provided with quality,

The objective of the research was to identify in which dimensions there are greater difficulties in relation to the quality of service to the external user, the study was of basic type, non-experimental design through the SERVQUAL model. For this reason, the perceived quality of the users was evaluated, in which 20 indicators were elaborated and adapted to the research, representing the five dimensions indicated by Parasuraman, Zeithaml and Berry, which was applied to 06 participants of the University of the Office of Degrees and Titles.

It was found that the dimensions: tangible elements, has few difficulties, so they have a favorable level of expectation; it is only necessary to implement equipment and telecommunications; as for reliability has greater difficulties an expectation, because the appropriate channels of attention were not established, also it is necessary to implement more competent staff, according to the interviewees the area lacks personnel; In terms of responsiveness, the staff is not friendly and the timely attention is not adequate because they do not respond according to the request, and in terms of the time to respond to their requests; now with respect to the dimension of empathy, difficulties were also observed, the interviewees responded that many times the staff of the Office of Degrees and Titles does not put themselves in the place of the users. In general terms, the levels of service quality at the University were unfavorable, mainly due to the fact that the user's expectations were not exceeded according to their perceptions. This information will be important to be used by the university to improve in those dimensions where an improvement plan needs to be applied, and thus provide a quality service to external users.

Keywords: Service, SERVQUAL, satisfaction, quality, perception.

I. INTRODUCCIÓN

El mundo actual, atraviesa por la era del conocimiento y la globalización, razón por la cual, se evidencia cambios en la gestión de calidad, a nivel mundial, es así que en el siglo XXI aparecieron nuevos modelos de organización administrativa, y conceptos de calidad no solo en el producto o bien, sino también en el servicio, siendo el tema del presente estudio la calidad del servicio que presta la universidad.

Por ello la calidad del servicio, debe contribuir en la satisfacción del egresado, la única forma de lograr y cumplir con este fin es brindado un servicio de calidad, si bien se entiende que las universidades deben brindar un servicio de calidad educativa, pero esta también debe comprender la calidad en la gestión administrativa, por ello es importante analizar la calidad del servicio en la universidad Mamani & Calsina (2017).

El mercado de servicios de educación universitaria es un mercado complejo, diferente a bienes y servicios que adquirimos diariamente. Es muy complejo establecer la calidad de servicio que brindan las universidades, teniendo en cuenta que esta década se ha incrementado la cantidad de universidades Morón (2018).

La calidad del servicio han sido analizadas por la CEPAL de la Naciones Unidas, y otras instituciones internacionales, quienes concuerdan en que no existe una óptima prestación de los servicios públicos y estas repercuten en las relaciones humanas entre la clase pudiente y los de menos recursos, quienes se ven obligados hacer uso de estos servicios públicos, pero que se encuentran insatisfechos con la calidad de esta prestación, conforme lo ha precisado la OED (2018).

En cuanto a la problematización de la investigación, se ha observado que existen dificultades en cuanto al servicio administrativo que presta la universidad, por la demora en aprobar los grados de bachiller y títulos de los egresados; en la presente investigación se determinó los problemas de calidad del servicio administrativo y se pretende dar respuesta a este problema, asimismo se realizó las recomendaciones para mejorar este servicio. Es por ello que la mayoría de los Estados, han puesto como prioridad superar las deficiencias en la calidad educativa en sus sistemas educativos,

el mismo que viene siendo reflejado en los proyectos y planes sectoriales de educación Espinoza (2019).

La propuesta del aporte teórico con la cual se midió la calidad del servicio de los egresados se efectuó un estudio y adaptación del modelo SERVQUAL, propuesta por Zeithaml y Parasuraman (2004), conocido como modelo de discrepancias, que establece que la diferencia entre la expectativas generales de los clientes y sus percepciones respecto al servicio de un proveedor específico, la misma que puede ser medida respecto a la calidad del servicio por su validez y confiabilidad, esta herramienta ha sufrido cambios y es una de las más aceptadas y se utilizó para medir la calidad de atención administrativa en la universidad.

En el Perú, mediante Ley N° 30220, Ley Universitaria se crea la SUNEDU, el objetivo de esta institución fue que las universidades mejoren su calidad educativa, para ser cada vez más competitivos de los egresados, en vista de la poca calidad que existía en muchas universidades a nivel del Perú Silva et al. (2017) observaron que existen algunos inconvenientes en cuanto al servicio que prestan las universidades a nivel de posgrado en el Perú, y esto tiene que ver con la demora para aprobar los grados, la deficiente calidad de atención al subsanar dudas o responder preguntas, la manera en cómo se atienden y resuelven los problemas propios de toda institución.

Es por eso que en esta investigación se buscó dar respuesta al problema general ¿Qué dificultades se observaron en la calidad de servicio al usuario externo en la Universidad Nacional José María Arguedas 2021?, puntualizándose los siguientes problemas: (1) ¿cuáles son las dificultades en relación a los elementos tangibles y la calidad de servicio al usuario externo en la Oficina de Grados y Título de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021?, (2) ¿Cuáles son las dificultades en relación a la fiabilidad y la calidad de servicio al usuario externo en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021?, (3) ¿Cuáles son las dificultades en relación a la capacidad de respuesta y la calidad de servicio al usuario externo que se ofrece en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021?, (4) ¿Cuáles son las dificultades en relación a la seguridad y la calidad de servicio al usuario externo que se ofrece en la Oficina de

Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021? (5) ¿Qué dificultades se observaron en relación a la empatía en la calidad servicio al usuario externo en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021? .

En ese sentido esta investigación se justifica a nivel teórico porque buscó profundizar en la teoría reciente en relación a la calidad de atención en las instituciones educativas a nivel de pregrado, así como conocer sus características, por otro lado a nivel práctico esta investigación se justifica porque permitirá hacer mejoras en relación a la calidad por la Oficina de Grados y Títulos para que ofrezca un servicio con un estándar alto de calidad, empoderando las fortalezas y minimizando las debilidades para hacer frente a las oportunidades que tiene la universidad.

Por ello, se ha establecido como objetivo principal determinar las dificultades en relación a la calidad de servicio al usuario externo en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021, tomando en consideración los objetivos específicos que son: (1) Determinar las dificultades en relación a los elementos tangibles y la calidad de servicio al usuario externo que se ofrece en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021, (2) Determinar las dificultades en relación a la fiabilidad y la calidad de servicio al usuario externo que se ofrece en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021, (3) Determinar las dificultades en relación a la capacidad de respuesta y la calidad de servicio al usuario externo que se ofrece en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021, (4) Determinar las dificultades en relación a la seguridad y la calidad de servicio al usuario externo que se ofrece en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021, (5) Determinar las dificultades en relación a la empatía y la calidad de servicio al usuario externo que se ofrece en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación, se ha tenido en cuenta algunas investigaciones realizadas tanto a nivel de nuestro país, como internacional, que se relacionan con categoría de estudio, la calidad del servicio, a fin de comprender mejor el problema, por lo que líneas abajo se hace la referencia de los antecedentes más relevantes que tienen con el tema investigado.

Chumpitaz (2020) su trabajo tuvo por propósito establecer la relación que existe en la gestión administrativa y satisfacción del cliente en una cooperativa de Ayacucho. En la investigación se determinó que la gestión administrativa tiene relación con la satisfacción del cliente-socio. Sin embargo, estas presentan una baja correlación. Otra de sus conclusiones es que la planificación también tiene relación con la satisfacción del cliente-socio. Sin embargo, estas presentan una baja correlación. Asimismo la organización también se relaciona con la satisfacción del cliente socio. Sin embargo, estas presentan una baja correlación.

Espinoza (2019) en su trabajo tuvo como propósito fue determinar la relación que existe entre la calidad del servicio administrativo y satisfacción del cliente externo en tres sucursales de una universidad particular del norte. En la investigación se concluyó que la calidad del servicio administrativo el nivel es alto con un 67.7%. Por otro lado, con respecto a la satisfacción del cliente externo se visualiza el nivel alto con un 58.2%, en las dimensiones capacidad de respuesta, seguridad y empatía, se visualiza el nivel alto, ahora con respecto a las dimensiones fiabilidad o presentación del servicio y capacidad de respuesta el nivel que resalta es medio. Ahora con respecto a las dimensiones de calidad de servicio administrativo se relacionan con presencia de significancia estadística con las dimensiones de satisfacción del cliente externo.

Castañeda et al. (2019) en su investigación tuvo por objetivo de este trabajo establecer la percepción de los estudiantes con relación a los servicios académico administrativo en una universidad colombiana. En las conclusiones se establece que el rango de calidad de los servicios académico administrativos, tienen muy buena percepción con una calificación de 80 %. Estos resultados ayudan a establecer orientaciones para establecer medidas para mejorar la calidad del servicio.

Napitupulu et al. (2018) en su investigación tuvo por propósito establecer en qué medida la calidad de los servicios repercute en la satisfacción del usuario. En la investigación realizada se pudieron establecer las conclusiones siguientes: La evaluación del estado de la calidad de las instalaciones de servicio del campus muestra una escasa satisfacción de los alumnos, lo que se puede observar entre la distancia que existe las percepciones y expectativas de los usuarios donde para cada elemento hay algo negativo. Lo que significa que la calidad de las instalaciones de servicio del campus todavía está muy por debajo de las expectativas de los usuarios. Tres de las instalaciones de servicios del campus que tienen el índice más bajo en función de la percepción del usuario son campus: laboratorio informático y multimedia en el aula y red wifi.

Inquilla et al. (2017) en su trabajo tuvo por propósito determinar la relación que existe entre la calidad educativa y administrativa en una universidad peruana, en la referida investigación se concluyó que las cualidades de los servicios académicos y administrativos son determinantes y coherente para evaluar la calidad de servicio. Además, se identificaron los elementos que condicionan directa y significativamente el nivel de calidad percibida. En sus principales conclusiones se asevera que el instrumento SERVQUAL utilizado, facilita determinar la calidad de los servicios académicos y administrativos en la Universidad de Altiplano. Tanto el personal docente como administrativo y los estudiantes, relacionan la calidad del servicio a cinco dimensiones establecidas por Zeithaml y Parasuraman.

Talledo (2017) en su investigación tuvo por propósito establecer la relación que existe entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que ofrece la Oficina de Administración de la Universidad de Lima. En sus principales conclusiones se estableció la relación significativa entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio. En su segunda conclusión se estableció que existe una relación significativa entre la planeación y la calidad del servicio. Asimismo, se estableció que existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio. También se estableció que existe una relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio. Finalmente se estableció que existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio.

En cuanto a los antecedentes internacionales, se ha relacionado con el tema de investigación con el trabajo realizado por Flor (2020) donde tuvo por objetivo elaborar iniciativas para elevar la calidad del servicio de trámites del gobierno de Andorra. Por tanto luego del análisis de dichas iniciativas, se arribó a la conclusión que era factible reemplazar las deficiencias detectadas por los usuarios, se trabajó en solo dos ámbitos: el organizacional y el personal. Se concluyó para proseguir con el mejoramiento se observó que elementos incidían en la eficacia de la gestión del trámite, en se sentido en este trabajo se pudo establecer que la información referente a los requisitos para la tramitación estaba directamente relacionada con la eficacia del proceso. Después de examinar las medidas alcanzados por los usuarios que no estaban satisfechos con el objetivo que el procedimiento en los trámites sea más eficiente, luego del estudio se arribó a la conclusión que se puede solucionar y podía dar respuesta a la mayoría de las acciones implementando medidas organizativas y acciones con la finalidad de mejorar la actitud del personal.

Tumino & Poitevin (2014) en su investigación tuvo por propósito determinar la calidad de los servicios universitarios de una universidad particular de Argentina, desde la óptica de los usuarios internos es decir de alumnos y profesores. En las conclusiones se individualizó 8 dimensiones que permitieron sugerir la mejora en la atención de los usuarios internos es decir de alumnos y profesores. En los resultados luego de las comparaciones de percepciones entre grupos diferenciados se pudo advertir que las dimensiones se determinaron diferencias significativas según el género en lo que respecta a comunicación y clima organizacional.

La teoría relacionada con el tema de investigación, que será el respaldo del presente estudio sobre la calidad de servicio al usuario externo en la Universidad Nacional José Mará Arguedas, será la calidad total, TQM- Total Quality Management (Gestión de la Calidad Total) que fue creada por Edwards Deming. Estadístico estadounidense, en esta teoría se basa en el Control estadístico de procesos Filosofía de Administración para la Calidad. Ciclo PDCA (planificar-desarrollar- controlar-actuar) mejorar para ser competitivos.

Ahora bien la calidad total, es una filosofía de dirección que busca

continuamente, mejorar la calidad participativa de procesos, productos y/o servicios, en una organización, Martínez et.al (2019). Según este autor la organización tiene por objeto definir y satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

Si buscamos la calidad total, se debe estructurar un sistema de gestión de la calidad que asegure la satisfacción total, para ello se debe sistematizar un proceso de mejora continua basada en la mentalización y participación generalizadas de hacer las cosas cada vez mejor interiorizando esta actitud, hasta convertirla en una cultura propia de nuestra universidad, como lo indica Panera (2010) citado Tumino & Poitevin (2014).

En ese sentido la calidad del servicio se encuentra necesariamente vinculado con la gestión de calidad total (TQM), para ello debe haber un compromiso de todos los participantes de la organización, a fin lograr este concepto, siempre debe estar orientado a cubrir las necesidades de los clientes.

Los enfoques conceptuales de la categoría calidad del servicio, que se utilizó en el presente trabajo, por lo que se hace necesario conceptualizarlo desde varios puntos de vista, en ese sentido tenemos los siguientes:

Calidad del servicio Robbins (2012) define la calidad de los servicios administrativos como la disposición de la organización por implementar continuamente procedimientos que continuamente impulsan la calidad del servicio, contando con los estándares y normativas acorde al contexto sociocultural.

En ese sentido la calidad de servicio, es necesario que exista la voluntad de parte de la institución en considerar dentro de sus planes la implementación de mecanismos para mejorar la prestación de los servicios. De esta forma la calidad del servicio posibilita que la universidad como organización cada vez tienda a posesionarse como una institución donde los estudiantes y egresaos, perciban la mejora en la calidad, y se muestre más atractiva a los potenciales clientes.

Satisfacción del cliente Morales y Hernández (2014) lo define como una manifestación de agrado a una visión con un interés de por medio respecto al proceder del consumo, debido que las manifestaciones del cliente es congnitiva respecto a la

información y la evaluación del desempeño de los roles que tiene establecida un bien o servicio específico.

La calidad de servicio, según Kotler, Cámara, Grande & Cruz (2000), citado por Solano & Uzcátegui (2017) indica que la combinación de dos términos independientes; donde destacan que calidad se constituye por el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades definidas de los clientes; mientras que servicio se puede definir como cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, destacando su esencia intangible.

Por otro lado tenemos que Parasuraman et al.(1994), definen la calidad de servicio percibida como el juicio del cliente respecto de la excelencia o superioridad del servicio, y que se da como consecuencia de la comparación entre las expectativas de los consumidores y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido.

La perspectiva de la satisfacción del cliente, la misma que se puede medir a través del modelo SERVQUAL. Según Schiffman y Lazar (2001), este modelo, es una gran técnica de investigación comercial que posibilita realizar una medición del nivel de calidad de cualquier tipo de empresa de servicios, por lo que facilita medir y conocer cuáles son las expectativas que tienen los clientes con respecto algún servicio y como ellos valoran este servicio.

Por su parte Solano & Uzcátegui (2017), opinan que SERVQUAL tiene un gran nivel de fiabilidad y validez, y que este modelo se ha utilizado en la investigación y medición de la calidad del servicio en varias industrias de servicios.

De igual manera, la satisfacción del cliente, según Liang and Zhang (2012) definen como la buena sensación del consumidor, que resulta de su opinión sobre el correcto servicio en consonancia con sus expectativas. Precisamente, la satisfacción es una sensación positiva creada en un individuo después de utilizar un determinado producto. Por lo tanto, los sentimientos de satisfacción se desarrollan si los productos que reciben los clientes cumplen sus expectativas.

En relación a los conceptos de la satisfacción del cliente, se puede decir que se traduce en la complacencia por haber obtenido buenos servicios, y esta se da por la

información que recepciona y de los factores personales, agregados o aunados del tipo, naturaleza de los sistemas y los servicios disponibles. Eiglier y Langeard, (2012).

Según Eiglier y Langeard (2012) lo definen desde la mirada y observación del cliente, valora demasiado los resultados, realizan una comparación de la eficacia de los resultados que se logra. Le da mucha importancia a los elementos tangibles como los recursos materiales que son observables y utilizados de forma práctica, que generan una satisfacción en los clientes por ser visual y efectivo.

Entendiéndose la satisfacción del cliente externo en relación a la fiabilidad, la que hace referencia a como el personal infunde confianza cuando está realizando la prestación del servicio. Asimismo, la capacidad de respuesta hace referencia a la atención de forma inmediata, donde los colaboradores atienden a los clientes externos de forma oportuna. Por otro lado, también se incluye la seguridad, es la sensación de tranquilidad que tiene el cliente externo frente a un problema que el colaborador soluciona eficientemente, estando seguro que la organización le brinda lo que necesita. Por último, se tiene en cuenta a la empatía, que es la conexión que genera el cliente externo con el colaborador, existiendo una relación socio afectiva de suma importancia para el desarrollo de la empresa y durante el proceso de fidelización Eiglier y Langeard (2012).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación será enmarca en el paradigma interpretativo, que es un conjunto de valores y conocimientos que se comparten colectivamente. El tipo de investigación escogido en el presente trabajo, es de tipo básica. Se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él. El objetivo es incrementar los conocimientos científicos pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. Muntané (2010). Del mismo parecer es Concytec, precisa que el objetivo es la posibilidad de aumentar los conocimientos, sin realizar alguna contrastación con algún aspecto práctico CONCYTEC (2018).

Diseño de investigación

El diseño de la investigación es de enfoque cualitativo Sampieri et al. (2014) quienes indican que en los diseños fenomenológicos su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias. Asimismo precisan que las investigaciones cualitativas se basan más en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas) van de lo particular a lo general. En su método el enfoque cualitativo se emplea la recolección de datos sin medición numérica, esto con el propósito de descubrir o afinar preguntas de investigación durante el desarrollo de la interpretación.

El sub-diseño de la investigación es a través de estudio de casos, en la presente la investigación, se realizó el estudio sobre la calidad de servicio al usuario externo en la Oficina de Grados y Títulos, siendo una investigación empírica de un fenómeno del cual se pretende conocer de un contexto real e identificado como es la Oficina de Grados y títulos, la finalidad es acercarnos a lo más próximo a la realidad a través de entrevistas personalizadas de los actores, en este caso de los usuarios a fin de establecer la satisfacción en el servicio.

Diseño del instrumento

Se evaluó la calidad percibida de los usuarios por medio del modelo SERVQUAL el que recogió 20 indicadores que representan las cinco dimensiones señaladas por Parasuraman, Zeithaml y Berry, el cual se aplicó a cinco (05) participantes, que son los usuarios externos de la universidad, así como uno (01) responsable de la Oficina de Grados y Títulos en el año 2021, a través de la guía de entrevista. En anexo 7 se puede observar el cuestionario final, el cual evalúa la importancia de 20 componentes de calidad de servicio, que representan las dimensiones del SERVQUAL.

Ahora bien, el diseño de la presente investigación fue a través de estudio de casos, por ello en la presente investigación, se realizó el estudio sobre la calidad de servicio al usuario externo en la Oficina de Grados y Títulos, siendo una investigación empírica de un fenómeno del cual se pretende conocer de un contexto real e

identificado como es la atención al usuario externo en la Oficina de Grados y títulos, la finalidad es acercarnos a lo más próximo a la realidad a través de entrevistas personalizadas de los actores, en este caso de los usuarios a fin de establecer la satisfacción en el servicio.

3.2 Categorías, Dimensiones

Se enuncian las categorías del estudio y en anexos se coloca la matriz de categorización Según U. Flick (2007), la categorización está íntimamente ligada a la codificación, la misma que tiene que ver con la forma concreta de cómo se organiza la información. En resumen se puede concluir que las categorías son valores que se asignan a los términos o expresión, a efectos de llevar una correcta interpretación de la misma y que ayude al investigador con los objetivos de su investigación. Dentro de la categoría de estudio tenemos la calidad del servicio, es la única categoría de estudio en la presente investigación, es por ello que se utilizó el modelo SERVQUAL, para evaluar la calidad del servicio en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad materia del presente estudio.

Las dimensiones, en la matriz de categorización de la presente investigación se han considerado las siguientes: (1) Elementos tangibles; (2) Fiabilidad; (3) Capacidad de respuesta; (4) Seguridad; (5) Empatía.

La Calidad de Servicio. según Kotler, Cámara, Grande & Cruz (2000), citado por Solano & Uzcátegui (2017) es una combinación de dos términos independientes; donde cabe destacar que calidad se constituye por el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes; mientras que servicio se puede definir como cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, destacando su esencia intangible.

3.3. Escenario de estudio

El escenario del estudio fue la Oficina de Grados y Títulos en la Universidad Nacional José María Arguedas, específicamente donde los egresados realizan el trámite para la obtención de los grados y títulos y debido que nos encontramos en

estado de emergencia sanitaria, la entrevista se realizó a los usuarios externos, los egresados en el año 2021, a través de la plataforma Google Meet, la entrevista tuvo como finalidad recabar información de primera mano sobre las cinco dimensiones materia de la presente investigación.

3.4. Codificación

Los participantes del estudio están integrados por seis personas, quienes son los informantes, egresados y usuarios de la Oficina de Grados de la Universidad Nacional José María Arguedas en el año 2021, que se podrían considerar como participantes internos y externos de la universidad. Las referidas personas, fueron los informantes quienes proporcionaron importante información respecto a la calidad del servicio que se prestan en la referida universidad, a estos participantes se les asignaron códigos identificándolos como participante 1 hasta el participante 6, no se incluyen los nombres de los participantes en este trabajo porque ellos manifestaron su deseo de permanecer en anonimato, que es un derecho de todo participante a un estudio que debe respetarse desde lo aplicado también por Widayati, Tamtomo & Adriani (2018), para ello se elaboró el cuadro de la matriz de codificación.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para realizar la presente investigación fue la entrevista, que es una de las técnicas de la investigación cualitativa. La entrevista es una conversación con el entrevistado con la finalidad de obtener información acerca de algún tema en singular, para ello se debe establecer un dialogo alturado y de confianza, con la finalidad de obtener la información.

El instrumento de recolección de datos fue la guía de entrevista, que consta de preguntas previamente elaboradas y revisadas por los expertos a fin que tenga la confiabilidad que requiere, en la presente investigación la guía de entrevista una vez que fue elaborada, también fueron validadas por los expertos.

3.6. Procedimientos

Una vez desarrollado los ítems metodológicos, y la sistematización de la información que se recabó a través de la técnica de la entrevista, se sometió al análisis de los datos que se obtuvo y a través de esta técnica se registró adecuadamente, posterior a ello se consolidó y se redactó los resultados, para ello se utilizó el ATLAS ti en su versión 9.0, que facilitó la interpretación de la información que se recabó para la interpretación y comprensión.

3.7. Rigor científico

El presente trabajo de investigación, se cumplió con el rigor científico, la misma que se aplicó a los usuarios externos de la universidad, para ello se utilizó previamente las teorías que ayudó a interpretar el tema que se desarrolla en la investigación, se ha seguido el procedimiento que establece el rigor científico, los datos deben ser revisados por distintos investigadores y éstos deben arribar a interpretaciones congruentes conforme lo señala Sampieri, et al. (2014).

Además, con respecto a la confiabilidad también se siguió el procedimiento para el desarrollo del presente estudio, cuando se entrevistó a los informantes, se consignó la información tal como se desarrolló la misma, a fin de no distorsionar la información y esta responda al fenómeno que se investigó.

Por otro lado, tenemos la transferibilidad susceptible de ser ampliado el estudio a instituciones u organizaciones similares. Pero que esto depende del investigador, debido que estos datos no pueden ser aplicados a otros orígenes o campos de acción.

3.8. Método de análisis de datos

En la investigación cualitativa, en el análisis de los datos, la acción esencial consiste en recibir datos no estructurados, que tienen una determinada estructura Sampieri et al. (2014). En ese sentido el investigador debe recoger los datos fidedignos, tal como se presentan en la realidad, a fin de arribar a una investigación objetiva. En la presente investigación los datos fueron analizados por medio del Software Atlas.ti 9.0 en el que se aplicó dos métodos, el método triangulación a través de la codificación que consiste en asignar un código a la información tal cual se

encuentra en la fuente de los datos, evitando cambiar alguna palabra que le podría dar un sentido diferente al término. A mayor cantidad de códigos citados por los participantes existe una mayor densidad de códigos, de la cual se obtiene el índice de ocurrencia y co-ocurrencia a través del coeficiente “C” que indica cuál código está teniendo mayor relación de fuerza con otro código desde la perspectiva de los participantes. Una vez obtenidos estos datos se aplica el segundo método que es el de hermenéutica que consiste en darle un sentido a los códigos a partir de las propias citas de los participantes, esto es interpretar los datos desde el contexto de los participantes, y darle relevancia y sentido lógico a aquellas relaciones que ellos advierten desde las entrevistas Noreña, et. al. (2012).

3.9. Aspectos éticos

La investigación cualitativa reconoce la subjetividad de las personas como parte constitutiva de su proceso indagador. Ello implica que las ideologías, las identidades y los elementos de la cultura impregnan todas las fases de la investigación. Noreña et al. (2012). La ética cualitativa, busca acercarse a la realidad del ser humano. En ese sentido en el presente trabajo se observó las cuestiones éticas en todo el proceso de investigación cualitativa.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

El objetivo principal de este estudio fue determinar las dificultades en relación a la calidad de servicio al usuario externo en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021, luego de un detenido análisis cualitativo se procedió a registrar en esta sección lo encontrado en la investigación, para lo cual primero se presentarán los datos descriptivos, que consiste en presentar tablas descriptivas donde “n” representa el número de veces que determinado participante refiere cada código en el conjunto mayor de datos recogidos en relación a determinada subcategoría, por esa razón se encontrará en esta investigación que cada tabla descriptiva tiene “n” datos que son diferentes por que hacen alusión al número de citas, más no al número de participantes Noreña, et. al. (2012), en “descripción” se

colocan los códigos de determinada subcategoría, en “%” se incluye el porcentaje representativo de “n” en relación al total de citas, y en “% acum” se incluye el porcentaje acumulado de determinado código. Inmediatamente después del análisis descriptivo se presentará el análisis de co-ocurrencias por medio del coeficiente “C” explicado que hace alusión a la densidad de códigos en relación de fuerza con otros códigos, donde los eventos ocurren y co-ocurren para darle una interpretación como tal haciendo uso de la hermenéutica.

Tabla 1: Elementos tangibles

Elementos tangibles			
<i>Descripción</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>% acum.</i>
Cuenta con las herramientas necesarias	3	16,67	16,67
No cuenta con las herramientas necesarias	4	22,22	38,89
Ambiente agradable	4	22,22	61,11
No ambiente agradable	1	5,56	66,67
Vestimenta apropiada	5	27,78	94,44
No vestimenta apropiada	1	5,56	100,00
Total	18	100.00	

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 1 puede observarse en relación a los elementos tangibles en la calidad de atención al usuario externo de la Oficina de Grados y Títulos de una universidad de pregrado en Apurímac, 2021 que el 22,22% de las veces los usuarios externos mencionaron que la universidad no contaba con las herramientas necesarias para brindar un servicio de calidad, asimismo el 22,22% de las veces también los participantes mencionaron que la universidad tiene un ambiente agradable, aunque le hacen faltas algunas mejoras para que se encuentre en un estado óptimo (5,56%), por otro lado el 27,78% de las veces los participantes mencionaron que las personas que los atendían tenían la vestimenta adecuada o percibían que los trabajadores tenían un uniforme lo que hacía la presentación de la universidad más formal.

Tabla 2: Fiabilidad

Fiabilidad			
<i>Descripción</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>% acum.</i>
Canales de comunicación	1	5,88	5,88
No canales de comunicación	4	23,53	29,41
Cumplir el horario	3	17,65	47,06
No cumplir el horario	3	17,65	64,71
Personal competente	2	11,76	76,47
No personal competente	4	23,53	100,00
Total	17	100,00	

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 2 puede observarse en relación a la fiabilidad en la calidad de atención al usuario externo de la Oficina de Grados y Títulos de una universidad de pregrado en Apurímac, 2021 que el 23,53% de las veces los participantes mencionaron que la universidad tiene carencia en informar los canales de comunicación oficial por lo que muchos estudiantes a veces esperan una comunicación a través de un medio cuando llega por medio de otra, por otro lado se nota que las opiniones son divididas en relación a cumplir el horario porque las opiniones de los participantes es variada (17,65%), por último, un aspecto que es necesario mejorar en la universidad es el personal, dado que el 23,53% de las veces los participantes mencionaron que la universidad carece de personal competente o la universidad no se abastece con el personal que tiene actualmente.

Tabla 3: Capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta			
<i>Descripción</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>% acum.</i>
Informó adecuadamente	4	16,67	16,67
No informó adecuadamente	2	8,33	25,00
Atención en el menor tiempo posible	3	12,50	37,50
Atención en el mayor tiempo posible	3	12,50	50,00
Trato amable	5	20,83	70,83
No trato amable	2	8,33	79,17
Atención oportuna	3	12,50	91,67
No atención oportuna	2	8,33	100,00
Total	24	100,00	

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 3 puede observarse en relación a la capacidad de respuesta en la calidad de atención del servicio al usuario externo de la Oficina de Grados y Títulos de una universidad de pregrado en Apurímac, 2021 que el 16,67% de las veces los participantes mencionaron que la universidad informó adecuadamente diferentes tipos de información útil para los estudiantes, por otro lado en relación a la atención en el menor tiempo posible las opiniones quedan divididas porque por un lado se percibe que así fue (12,50%) y por otro lado no (12,50%), asimismo el 20,83% de las veces los participantes mencionaron que la universidad tiene un trato amable hacia los egresados, y por último el 12,50% de las veces los participantes mencionaron que la universidad tiene una atención oportuna siempre y cuando las personas que atiendan no se encuentren con mucho trabajo en cola esperando.

Tabla 4: Seguridad

Seguridad			
<i>Descripción</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>% acum.</i>
Brindar información veraz	1	5,00	5,00
No brindar información veraz	2	10,00	15,00
Establecer confianza	6	30,00	45,00
Orientación adecuada	5	25,00	70,00
No orientación adecuada	1	5,00	75,00
Atención personalizada	3	15,00	90,00
No atención personalizada	2	10,00	100,00
Total	20	100,00	

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 4 puede observarse en relación a la seguridad en la calidad de atención del usuario externo de la Oficina de Grados y Títulos de una universidad de pregrado en Apurímac, 2021 que el 10,00% de las veces los participantes mencionaron que la universidad no brinda información veraz en relación a los eventos relacionados con la obtención de sus diplomas o grados, por otro lado el 30,00% de las veces los participantes mencionaron que la universidad establece confianza en la comunicación, es decir, se apertura entornos de comunicación donde el egresado es libre de poder manifestar sus dudas y recibir retroalimentación de sus procesos, o incluso quejarse por algo que puede estar sucediendo. El 25,00% de las veces los participantes mencionaron que la universidad tiene una orientación adecuada, sabe brindar los

nombres necesarios cuando existe un problema, asimismo establece conexiones seguras para solventar las dudas, por último, el 15,00% de las veces los participantes mencionaron que la universidad brinda atención personalizada.

Tabla 5: Empatía

Empatía			
<i>Descripción</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>% acum.</i>
Comunicación adecuada	3	20,00	20,00
No comunicación adecuada	1	6,67	26,67
Comunicar horario	3	20,00	46,67
No comunicar horario	3	20,00	66,67
Establecer comunicación	1	6,67	73,33
Colocarse en el lugar del egresado	1	6,67	80,00
No colocarse en el lugar del egresado	3	20,00	100,00
Total	15	100,00	

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5 puede observarse en relación a la empatía en la calidad de atención del usuario externo de la Oficina de Grados y Títulos de una universidad de pregrado en Apurímac, 2021 que el 20,00% de las veces los participantes mencionaron que la universidad tiene una comunicación adecuada en diferentes aspectos relacionados a la obtención de su diploma o con las dudas que muchas veces se generan en el proceso, asimismo las opiniones son divididas en relación a la comunicación del horario porque algunos consideran que el horario es el adecuado (20,00%), en tanto otros consideran que no lo es (20,00%), asimismo el 6,67% de las veces los participantes mencionaron que la universidad muchas veces toma la iniciativa de mantener la comunicación con los participantes. Por último, el 20,00% de las veces los participantes mencionaron que el personal de la universidad carece de ponerse en el lugar del egresado, por lo que algunas veces existe impaciencia en el trato o fastidio por parte de los que atienden, generando de esta manera una incomodidad en el cliente que busca satisfacer sus dudas.

Tabla 6: Análisis de Co-Ocurrencia en relación a los Elementos Tangibles

	Elementos Tangibles
<i>Herramientas necesarias</i>	14 - 0.56
<i>Ambiente agradable</i>	18 - 0.67
<i>Vestimenta apropiada</i>	12 - 0.48

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 6 se puede observar los resultados inferenciales obtenidos a través de la aplicación del coeficiente “C” explicado en la metodología de esta investigación, y que reflejan las relaciones de fuerza respecto a la dimensión de elementos tangibles de la calidad de atención, de los cuales se puede ver que el “ambiente agradable” es un factor importante que contribuye a la calidad de atención al cliente (C=0.67), asimismo se encuentra las “herramientas necesarias” desde las cuales el cliente percibe que se cuenta con todo lo necesario para que se le pueda brindar un servicio de calidad (C=0.56), por último se encuentra la “vestimenta apropiada” que también contribuye a la calidad de atención para los participantes (C=0.48), pues dan a percibir un ambiente formal donde poder ser atendidos. Entonces de esa manera la subcategoría de “elementos tangibles” quedaría conformada por 3 factores que aportan a entender la calidad de atención tal como se puede observar en la figura 1.

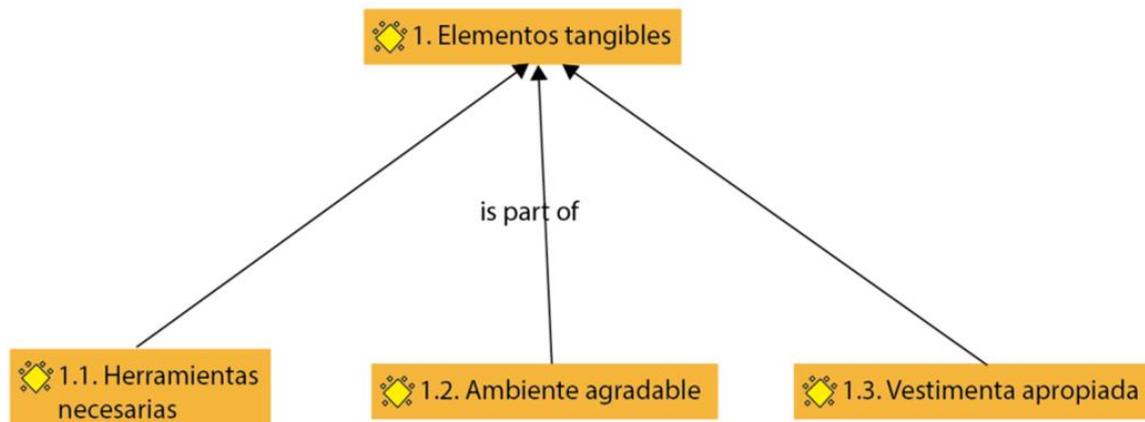


Figura 1. Mapa conceptual de los elementos tangibles de la calidad de atención

Tabla 7: Análisis de Co-Ocurrencia en relación a la Fiabilidad

	Fiabilidad
<i>Canales de comunicación</i>	15 - 0.78
<i>Cumplir el horario</i>	1 - 0.15
<i>Personal competente</i>	18 - 0.72

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 7 se puede observar el coeficiente “C” en relación a la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención, de los cuales se puede ver que los “canales de atención” son un factor importante que dificulta la calidad de atención de la universidad ($C=0.78$), en muchas oportunidades los participantes reportan fastidio en relación a los canales de comunicación porque no se oficializan de manera formal, sino que se van reconociendo a medida que transcurre el tiempo en el servicio brindado, lo que es una dificultad. Asimismo, se encuentra que la falta de “personal competente” es otro factor que dificulta la calidad de atención de la universidad ($C=0.72$), porque las personas que se encuentran trabajando en la Oficina de Grados y Títulos de una universidad de pregrado en Apurímac no se abastecen para el trabajo y la exigencia que implica por lo que muchas veces la atención demora mucho tiempo en poder ejecutarse y por otro lado eso genera un malestar en los clientes. Por último, el “cumplir el horario” no es un factor determinante en relación a la calidad de atención ($C=0.15$). De esa manera la subcategoría “fidelidad” estaría conformada por dos factores que pueden observarse en la figura 2.

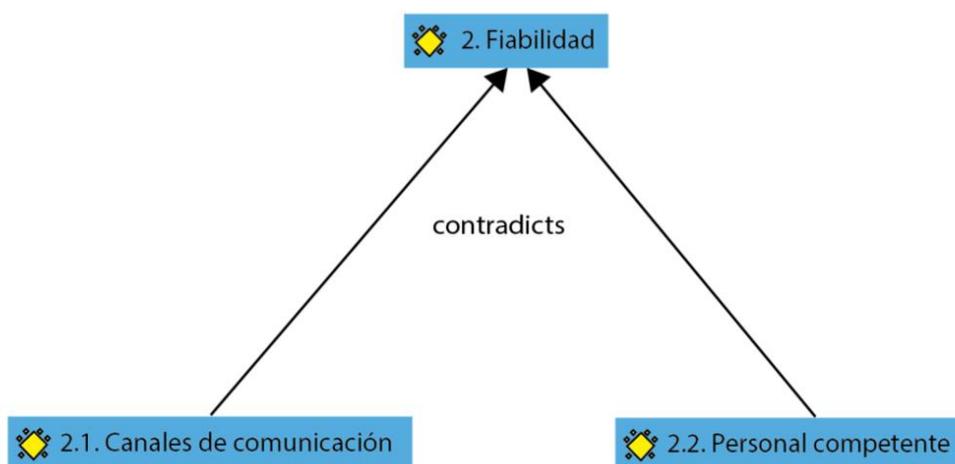


Figura 2. Mapa conceptual de la fiabilidad de la calidad de atención

Tabla 8: Análisis de Co-Ocurrencia en relación a la Capacidad de Respuesta

	Capacidad de Respuesta
<i>Información adecuada</i>	7 - 0.15
<i>Atención inmediata</i>	5 - 0.25
<i>Trato amable</i>	8 - 0.56
<i>Atención oportuna</i>	7 - 0.42

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 8 se puede observar el coeficiente “C” en relación a la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención, de los cuales se puede ver que el “trato amable” es un factor importante en relación a la calidad de atención (C=0.56), dado que en muchas oportunidades los participantes percibieron dicho trato al interactuar con el personal directamente, por otro lado se puede observar que la “atención oportuna” es otro factor determinante de la calidad de atención (C=0.42) porque para el participante el ser atendido oportunamente le favorece mucho de los procesos que debe de seguir para obtener su diploma, y de esa manera aprovechar el tiempo en otras actividades importante, sin embargo, cuando sucede todo lo contrario el participante consume tiempo innecesario que no le favorece. Sin embargo, el brindar “información adecuada” no es un factor determinante de la calidad de atención (C=0.15), así como tampoco lo es el factor de “atención inmediata” (C=0.25) probablemente porque el participante esté esperando una atención de calidad (oportuna) más que una atención inmediata que le puede consumir mucho más tiempo después y generar dificultades en el proceso. De esta manera la subcategoría quedaría validada desde la teoría con dos factores tal cual pueden observarse en la figura 3.

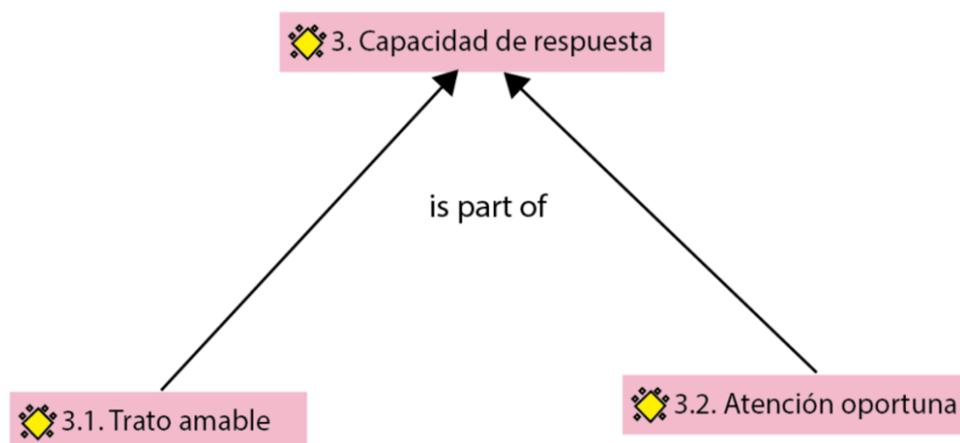


Figura 3. Mapa conceptual de la capacidad de respuesta de la calidad de atención

Tabla 9: Análisis de Co-Ocurrencia en relación a la Seguridad

	Seguridad
<i>Información veraz</i>	4 - 0.15
<i>Establecer confianza</i>	14 - 0.69
<i>Orientación adecuada</i>	12 - 0.12
<i>Atención personalizada</i>	18 - 0.52

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 9 se puede observar el coeficiente “C” en relación a la dimensión de seguridad de la calidad de atención, de los cuales se puede ver que el “establecer confianza” es un factor importante en relación a la calidad de atención (C=0.69) dado que muchos participantes manifiestan haber sentido una conexión con el trabajador que les permitió tener la confianza suficiente para expresar sus dudas y preguntas así como para manifestar sus quejas y reclamos de manera sana, por otro lado se puede observar que la “atención personalizada” es otro factor importante de la calidad de atención (C=0.52) que se puede entender como que el participante prefiere tener una atención personalizada antes que en masa para solventar sus dudas en relación a su proceso, al hacer eso la universidad contribuye constantemente a brindar una calidad de atención que difícilmente puede ser superada por otros factores como cobrar menos, o brindar otros servicios. Asimismo, se encontró que brindar “información

veraz” no es un factor determinante en la calidad de atención ($C=0.15$), lo mismo sucede con el factor “orientación adecuada” ($C=0.12$). De esa manera la subcategoría “seguridad” quedaría validada entonces con dos factores importantes tal cual se puede observar en la figura 4.

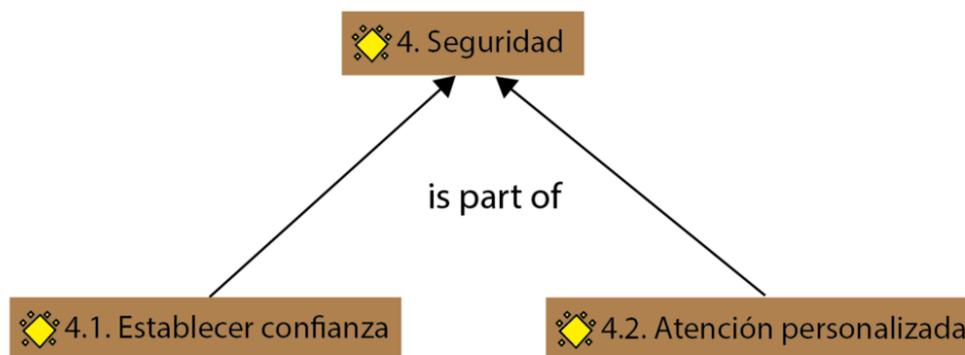


Figura 4. Mapa conceptual de la seguridad de la calidad de atención

Tabla 10: Análisis de Co-Ocurrencia en relación a la empatía

	Empatía
<i>Comunicación</i>	7 - 0.45
<i>Comunicación de horario</i>	5 - 0.12
<i>Establecer comunicación</i>	4 - 0.10
<i>Colocarse en el lugar del otro</i>	14 - 0.74

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 10 se puede observar el coeficiente “C” en relación a la dimensión de empatía de la calidad de atención, de los cuales se puede ver que la “comunicación” es un factor importante relacionado a la calidad de atención de una universidad ($C=0.45$) esto porque el estudiante necesita estar constantemente informado de los procesos que continua para obtener el diploma necesario, y por los cambios o modificaciones que pueden existir en relación a la fecha de entrega u otro. Asimismo, se observa que la falta de “colocarse en el lugar del otro” es una dificultad marcada relacionada a la calidad de atención ($C=0.74$), eso significa que la empatía es un aspecto que los trabajadores de la universidad tienen que tratar de trabajar y empoderar porque los estudiantes sienten que no se les entiende, o no se comprende el desconocimiento que muchas veces ellos tienen de los procesos en el entorno

universitario para continuar con sus metas. Por último, se encontró que “comunicar el horario” a los estudiantes no es un factor determinante en relación a la calidad de atención ($C=0.12$), y por otro lado “establecer comunicación” por parte de la universidad para con los estudiantes no es un factor decisivo en el proceso ($C=0.10$). De esta manera la subcategoría “empatía” se validaría desde la literatura con dos factores que pueden observarse en la figura 5.

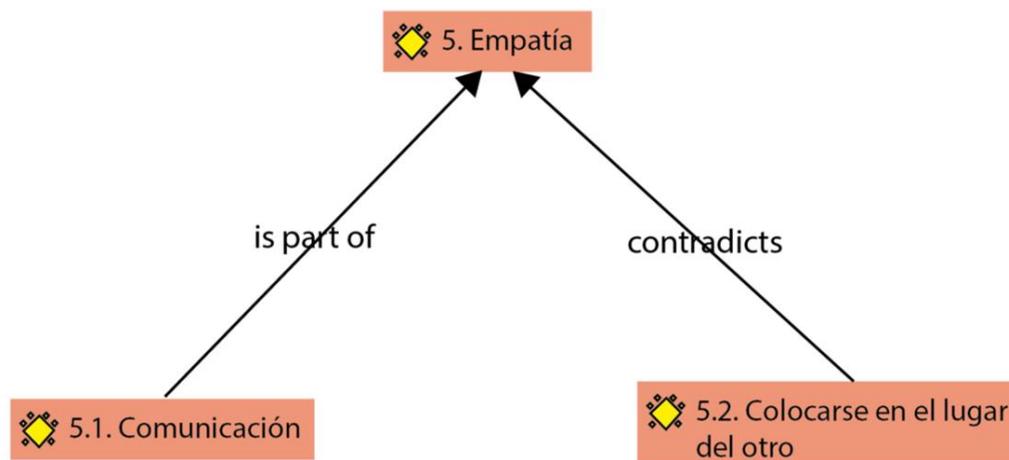


Figura 5. Mapa conceptual de la empatía de la calidad de atención

4.2. Discusión

A continuación, se presentan la discusión de los resultados obtenidos durante el análisis cualitativo, resaltando la importancia del aporte en el contexto de la literatura actual, y en relación a los hallazgos recientes encontrados en los antecedentes tanto nacionales como internacionales. El objetivo principal de esta investigación fue determinar las dificultades en relación a la calidad de servicio al usuario externo en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021, los resultados en esta investigación encontraron que la calidad de atención se valida a partir de cinco subcategorías que son: (1) elementos tangibles, (2) fiabilidad, (3) capacidad de respuesta, (4) seguridad y (5) empatía, desde la literatura se encontró que la calidad de atención está fuertemente relacionada con las herramientas que se posee para poder brindar la atención requerida Espinoza(2019), asimismo se encontró que la fiabilidad cumple un papel importante al momento de hablar de calidad en relación a un servicio educativo, porque sin este sería imposible que se determine una

forma de cumplimiento de expectativa entre el servicio que ofrece y el cliente como tal Inquilla (2017).

El objetivo específico 1 de esta investigación fue determinar las dificultades en relación a los elementos tangibles y la calidad de servicio al usuario externo que se ofrece en la Oficina de Grados y Título de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021, los resultados de esta investigación encontraron que el “ambiente agradable” es un factor importante que contribuye a la calidad de atención al cliente ($C=0.67$), asimismo se encuentra las “herramientas necesarias” desde las cuales el cliente percibe que se cuenta con todo lo necesario para que se le pueda brindar un servicio de calidad ($C=0.56$), por último se encuentra la “vestimenta apropiada” que también contribuye a la calidad de atención para los participantes ($C=0.48$), pues dan a percibir un ambiente formal donde puedan ser atendidos. Por lo que se puede decir que contar con los elementos importantes para brindar una atención es de sumo valor para el cliente que en la actualidad es mucho más exigente Chumpitaz (2020). Esto sugiere que las herramientas de trabajo de la universidad para brindar atención a los estudiantes deben ser adecuada y digno de confianza. Una forma de entender que falta alguna herramienta para brindar dicha atención dada a través de los canales de comunicación puede afectar negativamente la evaluación de la calidad del servicio. Por tanto una de las posibles implicaciones de "herramientas de trabajo" es utilizar los canales de comunicación de marketing, incluido el boca a boca, para mejorar el conocimiento sobre la calidad del servicio de educación superior para los futuros estudiantes.

El objetivo específico 2 de esta investigación fue determinar las dificultades en relación a la fiabilidad y la calidad de servicio al usuario externo que se ofrece en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2022, los resultados encontrados en esta investigación muestra que los “canales de atención” son un factor importante que dificulta la calidad de atención de la universidad ($C=0.78$), en muchas oportunidades los participantes reportan fastidio en relación a los canales de comunicación porque no se oficializan de manera formal, sino que se van reconociendo a medida que transcurre el tiempo en el servicio brindado, lo que es una dificultad. Asimismo, se encuentra que la falta de “personal competente” es otro factor

que dificulta la calidad de atención de la universidad ($C=0.72$), porque las personas que se encuentran trabajando en la Oficina de Grados y Títulos de una universidad de pregrado en Apurímac no se abastecen para el trabajo y la exigencia que implica por lo que muchas veces la atención demora mucho tiempo en poder ejecutarse y por otro lado eso genera un malestar en los clientes. Estos hallazgos se relacionan con otros estudios que demuestran que la experiencia previa de estudiante e interacción de los estudiantes con la institución es un antecedente importante para la evaluación de la calidad del servicio en el contexto de la institución de la muestra. Esto implica la importancia de la jornada de puertas abiertas, las visitas a la universidad, la comunicación electrónica y actividades interactivas similares que una universidad podría mantener para mejorar el juicio cognitivo de los estudiantes después de egresar de la universidad Talledo (2017). Una universidad debe desarrollar y mantener relaciones a largo plazo con los estudiantes y las escuelas secundarias locales y regionales generando relaciones de fiabilidad. Uno de esos intentos puede incluir establecer canales de comunicación constante, y hacer capacitaciones para los empleados Flor (2020).

El objetivo específico 3 de esta investigación fue determinar las dificultades en relación a la capacidad de respuesta y la calidad de servicio al usuario externo que se ofrece en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021, los resultados encontrados en esta investigación demuestra que el “trato amable” es un factor importante en relación a la calidad de atención ($C=0.56$), dado que en muchas oportunidades los participantes percibieron dicho trato al interactuar con el personal directamente, por otro lado se puede observar que la “atención oportuna” es otro factor determinante de la calidad de atención ($C=0.42$) porque para el participante el ser atendido oportunamente le favorece mucho de los procesos que debe de seguir para obtener su diploma, y de esa manera aprovechar el tiempo en otras actividades importante, sin embargo, cuando sucede todo lo contrario el participante consume tiempo innecesario que no le favorece. Sin embargo, el brindar “información adecuada” no es un factor determinante de la calidad de atención ($C=0.15$), así como tampoco lo es el factor de “atención inmediata” ($C=0.25$) probablemente porque el participante esté esperando una atención de calidad

(oportuna) más que una atención inmediata que le puede consumir mucho más tiempo después y generar dificultades en el proceso.

Estos resultados se relacionan con los encontrados por Castañeda (2019) quien menciona que la calidad de respuesta es un elemento clave que genera satisfacción en los estudiantes, y que a su vez tiene una relación directa y causal con la confianza de los estudiantes. En ese sentido, como una institución, la reputación desempeña un papel importante para los egresados, una universidad debe vincular la confianza de los estudiantes, las intenciones de comportamiento con la satisfacción de los estudiantes y la calidad percibida, y estimar sus relaciones (Nepitupulo et. al. (2018). Si bien las instituciones de educación superior están tratando de aumentar el número de estudiantes cada año, una universidad debe monitorear regularmente el alcance del desempeño del servicio, la satisfacción de los estudiantes y su confianza, la posición actual y relativa de las intenciones de comportamiento de los estudiantes. Esto, a su vez, podría aumentar la percepción de calidad de estudiantes, mejorar el desempeño de la marca y mejorar la comerciabilidad del programa y los cursos universitarios.

El objetivo 4 de esta investigación fue determinar las dificultades en relación a la seguridad y la calidad de servicio al usuario externo que se ofrece en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021, los resultados encontrados en esta investigación demostraron que “establecer confianza” es un factor importante en relación a la calidad de atención ($C=0.69$) dado que muchos participantes manifiestan haber sentido una conexión con el trabajador que les permitió tener la confianza suficiente para expresar sus dudas y preguntas así como para manifestar sus quejas y reclamos de manera sana, por otro lado se puede observar que la “atención personalizada” es otro factor importante de la calidad de atención ($C=0.52$) que se puede entender como que el participante prefiere tener una atención personalizada antes que en masa para solventar sus dudas en relación a su proceso, al hacer eso la universidad contribuye constantemente a brindar una calidad de atención que difícilmente puede ser superada por otros factores como cobrar menos la pensión o brindar otros servicios.

Se puede decir entonces que una de las estrategias que impulsa la calidad podría incluir establecer diferentes objetivos, cada uno para la investigación activa y la enseñanza de académicos activos. Además, el personal administrativo debe estar capacitado y ser capaz de responder eficazmente a las consultas de los estudiantes. Evitar las responsabilidades y tareas propias puede resultar en una evaluación general desfavorable de la calidad del servicio de una universidad. Además, la práctica actual de realizar una encuesta de satisfacción de los estudiantes al final de un período proporciona una indicación de seguridad de los estudiantes hacia la unidad curso y el profesor, únicamente. Una perspectiva más amplia de esta encuesta podría proporcionar información importante para una universidad Tuminno & Poitevin (2014).

El objetivo 5 de esta investigación fue determinar las dificultades en relación a la empatía y la calidad de servicio al usuario externo que se ofrece en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021, los resultados de esta investigación demuestran que la “comunicación” es un factor importante relacionado a la calidad de atención de una universidad ($C=0.45$) esto porque el estudiante necesita estar constantemente informado de los procesos que continua para obtener el diploma necesario, y por los cambios o modificaciones que pueden existir en relación a la fecha de entrega u otro.

Asimismo, se observa que la falta de “colocarse en el lugar del otro” es una dificultad marcada relacionada a la calidad de atención ($C=0.74$), eso significa que la empatía es un aspecto que los trabajadores de la universidad tienen que tratar de trabajar y empoderar porque los estudiantes sienten que no se les entiende, o no se comprende el desconocimiento que muchas veces ellos tienen de los procesos en el entorno universitario para continuar con sus metas. Estos resultados concuerdan con los encontrados por Solano y Uzcátegui (2017) quienes mencionan que la calidad tienen que ver mucho con el trato humano que se le brinde al estudiante de las universidades, sea que se encuentren en pregrado o posgrado, la universidad debe mantener una postura de inclinación y entendimiento a las diferentes circunstancias y vicisitudes que el estudiante afronta y ser empático con ello, porque sino perderá de vista el marco de formación al que debe contribuir constantemente.

V. CONCLUSIONES

A partir de los resultados encontrados en esta investigación se puede mencionar las siguientes conclusiones:

El objetivo específico 1 de esta investigación fue determinar las dificultades en relación a los elementos tangibles y la calidad de servicio al usuario externo que se ofrece en la Oficina de Grados y Título de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021, los resultados de esta investigación encontraron que las principales dificultades que se presentan en relación a los elementos tangibles fue el “ambiente agradable” que es un factor importante que contribuye a la calidad de atención al cliente ($C=0.67$), asimismo se encuentra las “herramientas necesarias” desde las cuales el cliente percibe que se cuenta con todo lo necesario para que se le pueda brindar un servicio de calidad ($C=0.56$), por último se encuentra la “vestimenta apropiada” que también contribuye a la calidad de atención para los participantes ($C=0.48$), pues dan a percibir un ambiente formal donde poder ser atendidos.

El objetivo específico 2 de esta investigación fue determinar las dificultades en relación a la fiabilidad y la calidad de servicio al usuario externo que se ofrece en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021, los resultados encontrados en esta investigación muestran que las dificultades en relación a la fiabilidad y la calidad del servicio se enfocan principalmente en los “canales de atención” que son un factor importante que dificulta la calidad de atención de la universidad ($C=0.78$), en muchas oportunidades los participantes reportan fastidio en relación a los canales de comunicación porque no se oficializan de manera formal, sino que se van reconociendo a medida que transcurre el tiempo en el servicio brindado, lo que es una dificultad. Asimismo, se encuentra que la falta de “personal competente” es otro factor que dificulta la calidad de atención de la universidad ($C=0.72$), porque las personas que se encuentran trabajando en la Oficina de Grados y Títulos de una universidad de pregrado en Apurímac no se abastecen para el trabajo y la exigencia que implica por lo que muchas veces la atención demora mucho tiempo en poder ejecutarse y por otro lado eso genera un malestar en los clientes.

El objetivo específico 3 de esta investigación fue determinar las dificultades en relación a la capacidad de respuesta y la calidad de servicio al usuario externo que se

ofrece en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021, los resultados encontrados en esta investigación demuestran que las principales dificultades en relación a la capacidad de respuesta y calidad de servicio al usuario externo es el “trato amable” que es un factor importante en relación a la calidad de atención ($C=0.56$), dado que en muchas oportunidades los participantes percibieron dicho trato al interactuar con el personal directamente, por otro lado se puede observar que la “atención oportuna” es otro factor determinante de la calidad de atención ($C=0.42$) porque para el participante el ser atendido oportunamente le favorece mucho de los procesos que debe de seguir para obtener su diploma, y de esa manera aprovechar el tiempo en otras actividades importante, sin embargo, cuando sucede todo lo contrario el participante consume tiempo innecesario que no le favorece. Sin embargo, el brindar “información adecuada” no es un factor determinante de la calidad de atención ($C=0.15$), así como tampoco lo es el factor de “atención inmediata” ($C=0.25$) probablemente porque el participante esté esperando una atención de calidad (oportuna) más que una atención inmediata que le puede consumir mucho más tiempo después y generar dificultades en el proceso.

El objetivo 4 de esta investigación fue determinar las dificultades en relación a la seguridad y la calidad de servicio al usuario externo que se ofrece en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021, los resultados encontrados en esta investigación demostraron que las principales dificultades en relación a la seguridad y la calidad de servicio al usuario externo fue “establecer confianza” que es un factor importante en relación a la calidad de atención ($C=0.69$) dado que muchos participantes manifiestan haber sentido una conexión con el trabajador que les permitió tener la confianza suficiente para expresar sus dudas y preguntas así como para manifestar sus quejas y reclamos de manera sana, por otro lado se puede observar que la “atención personalizada” es otro factor importante de la calidad de atención ($C=0.52$) que se puede entender como que el participante prefiere tener una atención personalizada antes que en masa para solventar sus dudas en relación a su proceso, al hacer eso la universidad contribuye constantemente a brindar una calidad de atención que difícilmente puede ser superada por otros factores como cobrar menos, o brindar otros servicios.

El objetivo 5 de esta investigación fue determinar las dificultades en relación a la empatía y la calidad de servicio al usuario externo que se ofrece en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021, los resultados de esta investigación demuestran que las principales dificultades en relación a la empatía y la calidad de servicio es la “comunicación” que es un factor importante relacionado a la calidad de atención de una universidad ($C=0.45$) esto porque el estudiante necesita estar constantemente informado de los procesos que continua para obtener el diploma necesario, y por los cambios o modificaciones que pueden existir en relación a la fecha de entrega u otro. Asimismo, se observa que la falta de “colocarse en el lugar del otro” es una dificultad marcada relacionada a la calidad de atención ($C=0.74$), eso significa que la empatía es un aspecto que los trabajadores de la universidad tienen que tratar de trabajar y empoderar porque los estudiantes sienten que no se les entiende, o no se comprende el desconocimiento que muchas veces ellos tienen de los procesos en el entorno universitario para continuar con sus metas. En líneas generales, los niveles de calidad del servicio se mostraron desfavorables, debido principalmente a que no fueron superadas las expectativas del usuario por sus percepciones. Esta información va ser importante para ser utilizada por la universidad para mejorar en aquellas dimensiones que se requiere para mejorar la calidad en el servicio de los usuarios externos.

VI. RECOMENDACIONES

Sobre la base de la presente investigación, en la que se aplicó el modelo SERVQUAL, con el propósito principal de identificar las dificultades en relación a la calidad de servicio al usuario externo en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad de pregrado de la región de Apurímac, se recomienda lo siguiente:

- En cuanto a la dimensión elementos tangibles, este indicador refleja que si bien es cierto, la universidad cuenta con una infraestructura adecuada, y la apariencia personal y el vestido del personal es adecuada; pero a fin de mejorar la expectativa de los usuarios externos y la calidad del servicio, se hace necesario implementar el equipamiento para brindar un servicio de calidad, por lo que la universidad debería adquirirse bienes y equipos de telecomunicaciones que coadyuven en una mejor prestación del servicio.
- Con respecto a la dimensión fiabilidad, el estudio se tiene que la expectativa del usuario externo a la fiabilidad y que dificulta la calidad del servicio, es que no existe los canales de atención adecuados por parte del personal que laboran en la Oficina de Grados y Títulos, por lo que se recomienda mejorar los canales de atención, debiéndose implementarse canales de comunicaciones tecnológicos como: e mail, Whats up, Facebook y comunicación telefónica. Por otro lado se tiene que la universidad carece de personal suficiente y competente a fin de brindar un servicio de calidad y de acuerdo a la expectativa de los usuarios externos, por lo que se recomienda realizar la gestión para incorporar en el Aplicativo AIRHSP para cubrir y superar la carencia de personal competente, en la referida oficina.
- En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta se tiene que los resultados encontrados en esta investigación demuestran que las principales dificultades en relación a la capacidad de respuesta y calidad de servicio al usuario externo es el trato amable que es un factor importante en relación a la calidad de atención al usuario externo, habiéndose determinado esta dificultad, se recomienda una concientización con respecto a mejorar el trato al usuario, a

través de talleres al personal que labora en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad, a fin de mejorar la expectativa de los egresados en cuanto a la calidad de servicio. Por otro lado, también se observa que la atención oportuna al usuario externo es otro factor determinante de la calidad de atención, siendo este una de las dificultades que se debe superar la universidad, es decir que se atienda en un plazo razonable el pedido de los egresados, con el objeto de superar esta dificultad.

- En cuanto a la dimensión de seguridad, y la calidad de servicio al usuario externo que se ofrece en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas, los resultados encontrados en esta investigación demostraron que las principales dificultades en relación a la seguridad y la calidad de servicio al usuario externo fue establecer confianza con el usuario externo, el usuario prefiere que exista una atención personalizada, por lo que se hace necesario superar esta dificultad; razón por la cual se recomienda que la universidad mejore esta aspecto que es muy importante en cuanto a la atención al cliente, debiendo comunicarse con cada uno de los usuarios, y realizar una atención personalizada, para conocer los inconvenientes que se están identificando en sus trámites..

Por otro lado, se puede observar que la atención oportuna es otro factor determinante de la calidad de atención, porque para el usuario el ser atendido oportunamente le favorece mucho en los procesos que debe de seguir para obtener su diploma, y de esa manera aprovechar el tiempo en otras actividades importante, no se requiere tanto un atención inmediata, pero si que se responda en tiempo adecuado sus solicitudes, por lo que se recomienda que se establezcan plazos para dar respuesta sus pedido.

- Finalmente, en cuanto a la dimensión empatía, tiene una aceptación muy baja, por ello se hace necesario que se concientice al personal que labora en la Oficina de Grados y Títulos, se observa que la falta de identificación con el egresado el “colocarse en el lugar del otro” es una dificultad marcada relacionada a la calidad de servicio. Se recomienda que se trabaje esta dimensión, a través de talleres de trabajo con el personal que labora en la

Oficina de Grados y Títulos, a fin de mejorar la empatía con los usuarios externo de esta Oficina, y de esta forma mejorar la calidad del servicio.

REFERENCIAS:

- Abbas, J. (2020). HEISQUAL: A modern approach to measure service quality in higher education institutions. *Studies in Educational Evaluation*, 67, 100933.
- Castañeda, E. D. C., Benítez, A. M. F., & Parra, A. B. S. (2019). Analysis of the quality of academic-administrative services in a Colombian university. *Revista Lasallista de Investigacion*, 16(1), 47-60. <https://doi.org/10.22507/rli.v16n1a9>
- Chumpitaz Napan, N. S. (2020). Gestión administrativa y satisfacción del cliente socio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, 2020. En Repositorio Institucional - UCV.
<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2119406>
- CONCYTEC. (2018). Lineamientos técnicos para la ejecución de proyectos de ciencia, tecnología e innovación tecnológica (pp. 1-10).
<http://resoluciones.concytec.gob.pe/subidos/sintesis/RP-214-2018-CONCYTEC-P.pdf>
- Demir, A., Maroof, L., Khan, N. U. S., & Ali, B. J. (2020). The role of E-service quality in shaping online meeting platforms: a case study from higher education sector. *Journal of Applied Research in Higher Education*.
- Eiglier, P., & L. E. (2012). *El marketing de servicios* (3 ed.). Madrid: Mac Graw Hill.
- Ellis, N. J., Alonzo, D., & Nguyen, H. T. M. (2020). Elements of a quality pre-service teacher mentor: A literature review. *Teaching and Teacher Education*, 92, 103072.
- Espinoza Jiménez, J. (2019). *Calidad Del Servicio Administrativo Y Satisfacción Del Cliente Externo En Tres Filiales De Una Universidad Privada De La Región Norte*, 2018. Universidad Cesar Vallejo.
- Flor, C. R. (2020). Análisis para incrementar la calidad del Servicio de trámites del Gobierno de Andorra. *Revista Enfoques*, 17(30), 27-41.
- Gupta, P., & Kaushik, N. (2018). Dimensions of service quality in higher education—critical review (students' perspective). *International Journal of Educational Management*.

- Halik, A., Hanafie Das, S. W., Dangnga, M. S., Rady, M., Aswad, M., & Nasir, M. (2019). Empowerment of School Committee in Improving Education Service Quality at Public Primary School in Parepare City. *Universal Journal of Educational Research*, 7(9), 1956-1963.
- Hwang, Y. S., & Choi, Y. K. (2019). Higher education service quality and student satisfaction, institutional image, and behavioral intention. *Social Behavior and Personality: an International Journal*, 47(2), 1-12.
- J. Muntané Relat. Revisiones temáticas introducción a la investigación básica. Liver Research Unit, Hospital Universitario Reina Sofía. Centro de Investigación Biomédica en Red de Enfermedades Hepáticas y Digestivas (CIBEREH o Ciberehd). Instituto de Salud Carlos III. Ministerio de Sanidad y Consumo. Instituto Maimónides de Investigación Biomédica de Córdoba.
- Juan Inquilla Mamani, Wilber Cesar Calsina Ponce, B. V. R. (s. f.). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano – Puno –Perú 2017.
- KOINONIA Santa Ana de Coro Venezuela Leandro Martínez, F., El Kadi, O., Martínez, L., & Privada Rafael Belloso Chacín Venezuela, U. (2019). Logística Integral y Calidad Total, Filosofía de Gestión Organizacional orientadas al cliente Integral logistics and Total quality, organizational management philosophy of customer-oriented. IV(2011), 202-234. <http://orcid.org/0000-0002-7085-5077>
- Napitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, M. I., Abdillah, L. A., Ahmar, A. S., Simarmata, J., Hidayat, R., Nurdiyanto, H., & Pranolo, A. (2018). Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility. *Journal of Physics: Conference Series*, 954(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/954/1/012019>
- Napitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, M. I., Abdillah, L. A., Ahmar, A. S., & Pranolo, A. (2018). Analysis of student satisfaction toward quality of service facility. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 954, No. 1, p. 012019). IOP Publishing.
- Noreña, A. L., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J. G., & Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa.

- Aquichán, 12(3), 263-274.
<http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v12n3/v12n3a06.pdf>
- Ochoa., J. E. M. de O. S. I. C. A. P. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. *Ayan*, 8(5), 55.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2018). Perspectivas económicas de América Latina 2018.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43513/1/LEO2018_es.pdf
- Pham, L., Williamson, S., & Berry, R. (2018). Student perceptions of e-learning service quality, e-satisfaction, and e-loyalty. *International Journal of Enterprise Information Systems (IJEIS)*, 14(3), 19-40.
- Ruiz, R. (2017). Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto.
- Sampieri, R. H. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. McGraw Hill.
- Senol, H., & Dagli, G. (2017). Increasing service quality in education: Views of principals and teachers. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 13(8), 4857-4871.
- Silva, D. S., de Moraes, G. H. S. M., Makiya, I. K., & Cesar, F. I. G. (2017). Measurement of perceived service quality in higher education institutions: A review of HEdPERF scale use. *Quality Assurance in Education*.
- Solano, J., & Uzcátegui, C. (2017). Validez Y Confiabilidad De Una Escala De Medida Para La Calidad Del Servicio De Los Restaurantes Ubicados En La Zona Turística De Puerto Bolívar. *Universidad y Sociedad*, 9(1), 52-59.
- Talledo Guzmán, M. C. (2017). La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina general de administración del SERFOR. Universidad César Vallejo.
- Tumino, M., & Poitevin, E. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. REICE: *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(2), 63-84.

Widayati, M. Y., Tamtomo, D., & Adriani, R. B. (2018). Factors affecting quality of health service and patient satisfaction in community health centers in North Lampung, Sumatera. *Journal of Health Policy and Management*, 2(2), 165-175.

World Bank. (2017). *Pre-Primary Education in Mongolia: Access, Quality of Service Delivery, and Child Development Outcomes*.

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

Título: **Calidad de servicio al usuario externo de la Oficina de Grados y Títulos de una universidad de pregrado, Apurímac 2021**

Autor: Lorenzo Mariluz Martínez

Problema General	Objetivo General	Categoría		Tipo y Diseño de investigación	
¿Qué dificultades se observaron en relación a la calidad de servicio al usuario externo en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021?	Determinar las dificultades en relación a la calidad de servicio al usuario externo en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021	Categoría: Calidad de servicio		Enfoque : Cualitativo Tipo : Básica Diseño : Estudio de casos Método : Entrevista guiada	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
<p>PE1: ¿Qué dificultades se observaron en relación a los elementos tangibles en la calidad de servicio al usuario externo, en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021?</p> <p>PE2: ¿Qué dificultades se observaron en relación a la fiabilidad en la calidad de servicio al usuario externo en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021?</p> <p>PE3: ¿Qué dificultades se observaron en relación a la capacidad de respuesta en la calidad de servicio al usuario externo en</p>	<p>OE1: Determinar las dificultades en relación a los elementos tangibles y la calidad de servicio al usuario externo que se brinda en la Oficina de Grados y Título de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021</p> <p>OE2: Determinar las dificultades en relación a la fiabilidad y la calidad de servicio al usuario externo que se brinda en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021</p> <p>OE3: Determinar las dificultades en relación a la capacidad de respuesta y la calidad de servicio al usuario externo que se brinda en la Oficina de</p>	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> -Contar con equipos informáticos -Equipamiento de servicios de comunicación -Contar con adecuado ambiente de Oficina. -La apariencia y el vestido del personal debe ser adecuado -Informar de los canales de atención en la Oficina de Grados y Títulos - Cumplir con el horario establecido en la Oficina de Grados y Títulos. 	Entrevista	Guía de entrevista
				Participantes	
				<ol style="list-style-type: none"> 1. Responsable de la Oficina de Grados y Títulos (P1) 2. Estudiante (P5) 	

<p>la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021?</p> <p>PE4: ¿Qué dificultades se observaron en relación a la seguridad en la calidad de servicio al usuario externo en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021?</p> <p>PE5: ¿Qué dificultades se observaron en relación a la empatía en la calidad servicio al usuario externo en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021?</p>	<p>Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021</p> <p>OE4: Determinar las dificultades en relación a la seguridad y la calidad de servicio al usuario externo que se brinda en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021</p> <p>.</p> <p>OE5: Determinar las dificultades en relación a la empatía y la calidad de servicio que se brinda al usuario externo en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2021</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p>	<p>-Competencia del personal para brindar los servicios requeridos.</p> <p>- Presentar los servicios a los egresados</p> <p>-Atender los servicios en el menor tiempo posible</p> <p>-Predisposición para ayudar a los egresados</p> <p>- Atención pronta de las solicitudes, preguntas, quejas y problemas de los egresados</p> <p>-Tener un trato amable para responder las dudas e inquietudes de los egresados.</p> <p>-Brindar información veraz y oportuna a los egresados</p> <p>-Establecer confianza con los egresados con un trato cortés</p> <p>-Orientar adecuadamente a los egresados.</p> <p>- Atención personalizada a los egresados.</p> <p>- El trato amable en la atención a los egresados.</p> <p>-Comunicar el horario de atención conveniente para mejorar la atención</p>	<p style="text-align: center;">Resultados</p> <p>Son las Siguietes: La categorización, la aplicación de intervenciones y el proceso de triangulación (3 etapas).</p>
---	--	--	---	---

		Empatía	<ul style="list-style-type: none">- Establecer adecuada comunicación para conocer las inquietudes de los egresados.-Colocarse en el lugar del egresado.	
--	--	---------	--	--

Tabla 1: Matriz de Dimensiones

Matriz Dimensiones de la calidad de servicio

Categoría	Dimesiones	Indicadores		
C1	C.1.1	Elementos Tangibles	C.1.1.1	Contar con equipos informáticos
			C.1.1.2	Equipamiento de servicios de comunicación modernos
			C.1.1.3	Contar con adecuado ambiente de trabajo.
			C.1.1.4	Apariencia del vestido adecuado
	C.1.2	Fiabilidad	C.1.2.1	Informar de los canales de atención
			C.1.2.2	Cumplir con el horario establecido
			C.1.2.3	Competencia del personal para brindar los servicios requeridos.
	C.1.3	Capacidad de respuesta	C.1.3.1	Presentación de servicios
			C.1.3.2	Atender los servicios en el menor tiempo posible
			C.1.3.3	Atención de las solicitudes preguntas, quejas y problemas
			C.1.3.4	Atención de las solicitudes preguntas, quejas y problemas
			C.1.3.5	Trato amable para responder las dudas e inquietudes
	C.1.4	Seguridad	C.1.4.1	Brindar Información veraz y oportuna
			C.1.4.2	Establecer confianza con un trato amable
			C.1.4.3	Orientar adecuadamente
C.1.4.4			Atención personalizada	
C.1.5	Empatía	C.1.5.1	Trato amable en la atención	
		C.1.5.2	Comunicar el horario de atención conveniente para mejorar la atención	
		C.1.5.3	Establecer adecuada comunicación para conocer las inquietudes	
		C.1.5.4	Colocarse en el lugar de egresado	

Fuente: Diseño propio, adaptado de Parasuraman, Zeithaml y Berry

Anexo 2: Matriz de codificación

Categoría	Sub-categorías	Códigos
Calidad de Servicio	Elementos Tangibles	1. ELEMENTOS TANGIBLES 1.1. Herramientas necesarias 1.2. Ambiente agradable 1.3. Vestimenta apropiada
	Fiabilidad	2. FIABILIDAD 2.1. Canal comunicación 2.2. Cumplir horario 2.3. Personal competente
	Capacidad de respuesta	3. CAPACIDAD DE RESPUESTA 3.1. Información adecuada 3.2. Atención menor tiempo 3.3. Trato amable 3.4. Atención oportuna
	Seguridad	4. SEGURIDAD 4.1. Información veraz 4.2. Establecer confianza 4.3. Orientación adecuada 4.4. Atención personalizada
	Empatía	5. EMPATÍA 5.1. Comunicación adecuada 5.2. Comunicar horario 5.3. Establecer comunicación 5.4. Colocarse en el lado egresado

Fuente: Diseño propio

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Egresados de la Universidad Nacional José María Arguedas

Apellidos y Nombres:

D.N.I.:

Cargo: **Egresado de la UNAJMA**

Plataforma: Zoom Fecha:Tiempo:

Hora Inicio: Hora de Terminó:

PREGUNTAS

1. Según su opinión ¿Considera Ud. que en la Oficina de Grados y Títulos de la UNAJMA, cuenta con los equipos informáticos y servicio de comunicación suficiente para que el personal realice su trabajo en el trámite de los grados y títulos? ¿Ud. Observó que requiere de otros equipos? ¿Puede aportar algunas sugerencias para la adquisición de otros equipos?

.....

2. Según su opinión ¿Considera Ud. que la Oficina de Grados y Títulos de la UNAJMA, tuvo ambiente visualmente agradable para la atención a los egresados? ¿Ud. Observó que requiere algunos cambios en el ambiente? ¿Puede aportar algunas sugerencias para mejorar el ambiente?

.....

3. Según su opinión ¿Considera Ud. Que la apariencia y el vestido del personal que labora en la Oficina de Grados y Títulos de la UNAJMA, es el adecuado? ¿Ud. Observó que alguna deficiencia? ¿Qué recomendaría para mejorar la apariencia y el vestido del personal?

.....

4. Según su opinión ¿Considera Ud. que la Oficina de Grados y Títulos de la UNAJMA, cumplió con informar sobre los canales de atención? ¿Por qué cree que la información sobre los canales de atención cubrió las expectativas de los egresados? ¿Observó alguna dificultad en los canales de atención? ¿Puede aportar algunas sugerencias para mejorar la información?

.....

5. Según su opinión ¿Considera Ud. que en la Oficina de Grados y Títulos de la UNAJMA, cumplió con el horario adecuado de atención a los egresados? ¿Ud. Piensa que es necesario modificar ese horario? ¿Por qué debería modificarse? ¿Qué sugerencias puede aportar para mejora el horario de atención?

.....

6. Según su opinión ¿Considera Ud. que la Oficina de Grados y Títulos de la UNAJMA, tuvo personal competente para brindar el servicio? ¿Ud. Observó que requiere personal adicional? ¿Puede aportar algunas sugerencias para mejorar la competencia del personal de esta oficina?

.....

7. Según su opinión ¿Considera Ud. que el personal de la Oficina de Grados y Títulos de la UNAJMA, informó adecuadamente de los servicios que presta? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observó en el procedimiento? ¿Cuáles son los problemas que Ud. Pudo identificar? ¿Qué sugiere para mejorar el procedimiento?

.....

8. Según su opinión ¿Considera Ud. que el personal de la Oficina de Grados y Títulos de la UNAJMA atendió en el menor tiempo posible los servicios requeridos? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observó en el procedimiento? ¿Cuáles son los problemas que Ud. Pudo identificar? ¿Qué sugiere para mejorar el procedimiento?

.....

9. Según su opinión ¿Considera Ud. que el personal de la Oficina de Grados y Títulos de la UNAJMA atendió oportunamente las solicitudes, preguntas, quejas y problemas de los egresados? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observó en el procedimiento? ¿Cuáles son los problemas que Ud. Pudo identificar? ¿Qué sugiere para mejorar el procedimiento?

.....

10. Según su opinión ¿Considera Ud. que el personal de la Oficina de Grados y Títulos de la UNAJMA tuvo un trato amable para responder a las solicitudes, dudas e inquietudes de los egresados? ¿Por qué? ¿Qué sugiere para mejorar este procedimiento?

.....

11. Según su opinión ¿Considera Ud. que el personal de la Oficina de Grados y Títulos de la UNAJMA estableció confianza con los egresados con un trato cortés? ¿Por qué? ¿Qué sugiere para mejorar la confianza de los egresados?

.....

12. Según su opinión ¿Considera Ud. que el personal de la Oficina de Grados y Títulos de la UNAJMA tuvo una atención personalizada a los egresados? ¿Por qué? ¿Qué sugiere para mejorar esta atención a los egresados?

.....

13. Según su opinión ¿Considera Ud. que el personal de la Oficina de Grados y Títulos de la UNAJMA, orientó adecuadamente a los egresados? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observó en el procedimiento? ¿Cuáles son los problemas que Ud. Pudo identificar? ¿Qué sugiere para mejorar el procedimiento?

.....

14. Según su opinión ¿Considera Ud. que el personal de la Oficina de Grados y Títulos de la UNAJMA comunicó el horario para mejorar la atención a los egresados? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observó en el procedimiento? ¿Cuáles son los problemas que Ud. Pudo identificar? ¿Qué sugiere para mejorar el procedimiento?

.....

15. Según su opinión ¿Considera Ud. que el personal de la Oficina de Grados y Títulos de la UNAJMA estableció adecuada comunicación para conocer las inquietudes de los egresados? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observó en el procedimiento? ¿Cuáles son los problemas que Ud. Pudo identificar? ¿Qué sugiere para mejorar el procedimiento?

.....

16. Según su opinión ¿Considera Ud. que el personal de la Oficina de Grados y Títulos de la UNAJMA se colocó en el lugar del egresado para conocer las inquietudes y problemas de los egresados? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observó en el procedimiento? ¿Cuáles son los problemas que Ud. Pudo identificar? ¿Qué sugiere para mejorar el procedimiento?

.....

Anexo 5: Validación de instrumento

Diseño de opinión de expertos del instrumento de investigación.

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: **Limas Huatuco David Ángel**
- 1.2 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: **Director de Oficina Central de la UNE EGYV**
- 1.3 NOMBRE DEL INSTRUMENTO O MOTIVO DE EVALUACIÓN: **Guía de entrevista sobre Calidad de Servicio al usuario externo de la Oficina de Grados y Títulos de una universidad de pregrado, Apurímac 2021.**
- 1.4 AUTOR DEL INSTRUMENTO: **Lorenzo Mariluz Martínez**, alumno de la maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE E 1-20	REGULAR R 21-40	BUENA 41-60	MUY BUENO 61-80	EXCELENTE 81-100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre variables e indicadores.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la calidad de servicio al usuario.				X	
7. CONSISTENCIA	Coherencia entre la formulación del Problema y los objetivos.					X
8. COHERENCIA	Entre las categoría, sub categoría e indicadores.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **Aplicable**

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: **82**

IV. LUGAR Y FECHA: **La Cantuta, 05 de noviembre del 2021**

V. DNI N° 07658393 CELULAR: 997300014



Dr. David Ángel Limas Huatuco

Diseño de opinión de expertos del instrumento de investigación.

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: **Yaranga Cano Raul Marino**
1.2 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: **Vicepresidente de investigación de la UNAJMA.**
1.3 NOMBRE DEL INSTRUMENTO O MOTIVO DE EVALUACIÓN: **Guía de entrevista sobre Calidad de Servicio al usuario externo de la Oficina de Grados y Títulos de una universidad de pregrado, Apurímac 2021.**
1.4 AUTOR DEL INSTRUMENTO: **Lorenzo Mariluz Martínez**, alumno de la maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

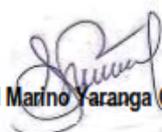
INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE E 1-20	REGULAR R 21-40	BUENA 41-60	MUY BUENO 61-80	EXCELENTE 81-100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				80	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				80	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre variables e indicadores.					80
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				80	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la calidad de servicio al usuario.				80	
7. CONSISTENCIA	Coherencia entre la formulación del problema, los objetivos.					90
8. COHERENCIA	Entre las categoría, sub categoría e indicadores.					100
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					90

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **Aplicable**

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: **85.55**

IV. LUGAR Y FECHA: **Andahuaylas, 02 de noviembre del 2021**

V. DNI N° **06219466** CELULAR: **998095321**


Dr. Raul Marino Yaranga Cano

Diseño de opinión de expertos del instrumento de investigación.

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: **Solano León Tiburcio Rufino**
1.2 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: **Vicepresidente académico de la UNAJMA.**
1.3 NOMBRE DEL INSTRUMENTO O MOTIVO DE EVALUACIÓN: **Guía de entrevista sobre Calidad de Servicio al usuario externo de la Oficina de Grados y Títulos de una universidad de pregrado, Apurímac 2021.**
1.4 AUTOR DEL INSTRUMENTO: **Lorenzo Mariluz Martínez**, alumno de la maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE E 1-20	REGULAR R 21-40	BUENA 41-60	MUY BUENO 61-80	EXCELENTE 81-100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre variables e indicadores.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la calidad de servicio al usuario.					X
7. CONSISTENCIA	Coherencia entre la formulación del Problema y los Objetivos.					X
8. COHERENCIA	Entre las categoría, sub categoría e indicadores.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **Aplicable**

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: **80.50**

IV. LUGAR Y FECHA: **Andahuaylas, 02 de noviembre del 2021**

V. DNI N° **06219466** CELULAR: **998095321**

Dr. Tiburcio Rufino Solano Leon

Anexo 6: Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20527760314
UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE MARIA ARGUEDAS	
Nombre del Titular o Representante legal:	MANUEL ISAIAS VERA HERRERA
Nombres y Apellidos	DNI:
MANUEL ISAIAS VERA HERRERA	17839938

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Calidad de servicio al usuario externo de la Oficina de Grados y Titulos de una universidad de pregrado, Apurímac 2021	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Lorenzo Mariluz Martínez	07364567

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Andahuaylas, 12 de octubre de 2021

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE MARIA ARGUEDAS
COMISIÓN ORGANIZADORA
Dr. Manuel Isaias Vera Herrera
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la Institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 7. Transcripción de las entrevistas

Participante 1

1.- Según su opinión considera Ud. que en la oficina en () de la UNAJMA cuenta con los equipos informáticos, servicios de comunicación suficientes para que el personal realice su trabajo en el trámite logrado sin títulos o Ud. observe que requiere equipos o podría aportar alguna sugerencia.

Buenos días gracias por las preguntas calidad de responsable de la unidad de grado sin título pues con respecto a la pregunta, la información que nosotros facilitamos definitivamente la información está establecida, publicada a vista de todos los usuarios en nuestra página institucional en el cual pueden acceder a verificar el reglamento de grados así como la directiva las pautas seguir los costos para que puedan tener la facilidad y acceso de poder bajar la información que requieran, con el tema de los servicios de comunicación si bien es cierto en esta pandemia se ha evitado hacer colaciones presenciales si bien es cierto la unidad de grados y títulos cada año lleva 3 a 4 ceremonias de graduaciones extraordinarias u ordinarias y las ordinarias son publicadas a vista de toda la población para que pueda participar en esta colación así mismo hay personal o personas que requieren de mayor urgencia sus grados y lo podemos otorgar en una ceremonia extraordinaria fijada en el despacho del presidente o del rector de la universidad, este tema de los servicios de comunicación en este tema de la pandemia como le indico se ha evitado ese tipo de ceremonias optando por el tema de la virtualidad, con el tema de sistematización a nuestros grados la universidad está en ese camino de poder sistematizar, de poder digitalizar todo, cero papel, ya hay una propuesta con las oficinas de la MINEDU y de la SUNEDU para la implementación de estos sistemas y la universidad está alimentando estos datos para que también estas instituciones nos apoyen en esta implementación.

Tienen los equipos informáticos suficientes o requiere más equipos

Claro, requiere más servicios exclusivamente de software que además son costosos y en algún momento la universidad no ha logrado conectarse con ese tipo de software son caros en el cual hemos optado en este caso ver el apoyo de la SUNEDU y la

MINEDU que nos ha estado implementando el CIU en un proceso y que la universidad es ganadora en el cual sería demás contratar otros servicios de otras empresas, estamos esperando que el CIU se complete en la universidad porque viene implementándose no solamente el área de grados y títulos, sino 10 áreas de la universidad en el cual ya nos van a dar las facilidades de cero papel para poder agilizar los procedimientos , es cierto que los servicios sistematizados nos falta.

2.- Según su opinión considera que la oficina de grados y títulos de la UNAJMA tiene una ambiente visualmente agradable

Con respecto al tema si bien es cierto la unidad de grados y títulos depende de la jefatura u oficina de secretaria general dentro de la oficina de secretaria general están 5 unidades que también dependen de la secretaria general en el cual la unidad de grados y títulos está a parte una de ellas si bien es cierto es la misma infraestructura, nos hemos acomodado en un ambiente compartiendo la misma oficina y estamos saturados, si bien es cierto la oficina de grados y títulos está en crecimiento y requiere de una área especial, de tranquilidad y de mucha concentración porque se trata de datos personales, números DNI, que exclusivamente van para el registro de la SUNEDU, entonces esta unidad requiere una infraestructura adecuada y lo peor que también carecemos de personal porque mi persona viene trabajando sola, si bien es cierto no bajamos la guardia y seguimos entregando los títulos como debe ser.

3.- Según su opinión considera Ud. que el personal que labora en la oficina de grados y títulos tiene una apariencia digamos vestido adecuado para que labore en la oficina o usted noto alguna deficiencia y que recomendaría para mejorar la apariencia y el vestido del personal que trabaja en la oficina

Si vamos a hablar de la oficina de grados y títulos de repente como le indicaba sola es mi persona la que labora en esta área, si bien es cierto en la medida posible creo hemos sido respetuosos con el trabajo un tanto formales con el trabajo y efectivamente nos hemos ceñido al tema formal siempre. **Le hago la pregunta con respecto a la apariencia y el trabajo (señal mala no se escuchó el audio)**

Según su opinión considera Ud. que la oficina de grados y títulos de la UNAJMA cumplió con informar sobre los canales de comunicación, atención al egresado.

Canales de comunicación, la universidad Dr. Ha asignado antes de la pandemia a los correos electrónicos, institucionales así como también personales para cada personal los únicos medios de comunicación en ese sentido fueron los correos electrónicos así como también el tema de los alumnos o egresados o la comunidad universitaria ha visto por conveniente la mejor forma de comunicarse para lo cual yo he facilitado mi tf personal en el cual e estado comunicado conectado con ellos y así poder brindare más rápido las facilidades, la consulta de repente vía watts App y correo electrónico han sido pues consultas masivas de muchos estudiantes docentes o los mismos compañeros también en el cual se ha absuelto las dudas que tenían atravez de esos medios.

Según su opinión considera Ud. que la oficina de grados y títulos cumplió con el horario adecuado y la atención de los egresados o piensa que debe modificarse ese horario y que sugerencia podría dar.

Ah bueno con respecto al horario si bien es cierto también la universidad se ha regido y viene rigiéndose con ciertas pautas que la misma universidad lo ha planteado, ahorita es un tema de modalidades de trabajo por el cual han optado por el tema del trabajo mixto este viene a ser días de virtualidad y días de trabajo presencial en los cuales como muchos han planteado a esto no ha habido objeción y más aún habido acuerdo dentro de nuestro centro laboral con los jefes inmediatos hemos designado ciertos días de labor administrativa presencial y ciertos días de administrativa virtual de los cuales todos cumplen a satisfacción por no tener ningún pendiente de poder retrasar algún trámite todo lo contrario, estamos en plena coordinación y los temas han sido establecidos yo pienso que son conformes de 9 a 1 pm y los demás compañeros e instituciones vienen laborando porque no nos encontramos en la normalidad y le recuerdo que nuestras oficinas no han parado hemos seguido trabajando cumpliendo ,las funciones que se nos encomienda.

Según tu opinión, considera Ud. que la oficina de grados y títulos tienen personal competente tienen personal para bridar servicio o requieren personal adicional que sugerencias podría aportar en todo caso

En ese sentido como ya le dije al principio la universidad viene creciendo se viene incrementando muchas carreras con los cuales se tienen que incrementar personal

como en otras áreas se vienen haciendo, la unidad de grados y títulos en otras universidades de acuerdo a las pasantías que yo he realizado son oficinas donde laboran 5, 4 personales y nuestra universidad de repente en este caso nuestra institución carece de ese tipo de personales que puedan seguir aportando y ver el crecimiento de esta universidad, sin embargo sigo trabajando sola en la unidad de grados y títulos que necesariamente requiere de 2 o tres personales en esa área, ahora que se nos vienen nuevas escuelas profesionales están a punto de egresar ya el 2022 se viene las otras 3w escuelas esto se va a saturar, en el tema si es idóneo y si es calificado el personal no puedo hacer yo esa calificación por ser la única que labora en el área.

Según su opinión considera Ud. que el personal de grados y títulos de la UNAJMA informo adecuadamente los servicios que presta a los egresados y público en general bien pudieron identificar que servicios presta la oficina de grados y títulos

Claro como le digo a través de los medios como correos electrónicos y es más por el tema del whats app son temas personales que de repente se podrían confundir pero a pesar de ello yo le he brindado que tengo una atención a veces de lunes a domingo porque a veces el usuario no respeta el horario d trabajo ni las horas de trabajo no todo vale en este tema de pandemia porque yo veo y siento la desesperación que quieren saber cómo está el tramite creo que dentro de lo posible he llegado a todos los que han hecho las consultas que requieren las consultas de sus atenciones y bueno haber complacido sus pedidos a través de estos medios..

Según su opinión considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos de la UNAJMA atendió en el menor tiempo posible los servicios requeridos porque? O observo alguna dificultad en el procedimiento

En ese campo, si bien es cierto yo soy muy respetuosa de los plazos, los plazos están establecidos en el reglamento de grados y títulos así como en el registro nacional de grados y títulos ante la sunedu , soy respetuosa de los plazos y procedimientos que nos indican al no ser que haya excepciones por querer mejorar y evitar dilatar tiempo de devoluciones de expedientes y de volver los procedimientos hasta la escuela a veces genera más tiempo no , entonces con el fin de agilizar ese expediente nos

comunicamos directamente con el estudiante y se le da a conocer que su expediente está observado y como no queremos devolver si podría regularizar por este medio con una carta porque también se genera una carta de observación y que el alumno obviamente tiene conocimiento de esa observación y pueda levantarlo tranquilamente sin mucho estar devolviendo a la escuela en este caso. A veces se les da las facilidades a los estudiantes o al que está haciendo el trámite porque en realidad esto requiere de mayor celeridad de mayor rapidez para que ellos puedan egresar y tener el diploma

Otra pregunta, según su opinión considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos tiene un trato amable para responder a la solicitud de los egresados

En este caso Dr. Vamos a ver el tema de que de repente muchos ciudadanos, muchos estudiantes mucho personal que de repente usan el medio telefónico a veces faltando el respeto, a veces un tanto exigentes no respetando los plazos no respetando los procedimientos y de cierta manera porque son constantes de repente las llamadas () amenaza no a eso Dr., () se le tiene que poner en conocimiento () derechos y deberes y se debe respetar si una persona quiere respetar al otro () en la medida de lo posible mi persona (no está legible el audio).

La oficina de grados y títulos de la UNAJMA atendió oportunamente las preguntas, quejas y problemas de los egresados cuando le hicieron las consultas.

Bueno Dr. Como le digo esos medios de comunicación que los tuve ha sido por medio de los correos electrónicos y los whats app, si nos vamos a las evidencias no estamos hablando de uno o de dos estamos hablando de más de centenares de estudiantes que hacen las consultas no de los cuales en el whats app puede escapar porque de repente si bien es cierto es un tema personal el tf y a muchos de repente se les puede haber obviado de repente no por ahí que cuando uno lo ve ya lo ha dejado como en visto y se quedó ahí , pero no es porque uno quiera y lo deje ahí sino por casualidad de repente se nos haya podido ir pero en las evidencias que nosotros tenemos ahí están las consultas absueltas en el tema del whats app pero en el tema de los correos electrónicos es un tema que si se tiene que atender si se tiene que ver el tema de las

atenciones a más tardar en dos días () al principio estábamos ceñidos al tema del trámite documentario pero en mi unidad se dejó de deslindar con esa área porque muchas veces como se modificó el reglamento ya no me competía el tema del trámite documentario

Según su opinión considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos estableció una confianza como () con un trato Cortez cuando ellos presentaron su solicitud de pedido de grado de bachiller o títulos

Bueno como le vuelvo a decir en el tema de la comunicación se les ha orientado de la forma correcta si bien es cierto ellos confunden porque en cuando ellos presentan un documento inmediatamente están llamando a la unidad de grados y títulos , desconocen los procedimientos internos, yo soy el ultimo filtro para poder emitir un diploma , el desconocimiento de estos trámites los chicos no lo saben y cuando uno les informa de como es el tramite o de que se comuniquen a su escuela o facultad ellos lo pueden tomar como una descortesía por nuestra parte.

Usted indico de que se comunicaba por whats app por teléfonos con los estudiantes entonces considera Ud. que hubo por parte de la oficina de grados y títulos una atención personalizada a los egresados.

Claro Dr. Si bien es cierto Ud. conoce este tema whats app que son teléfonos instrumentos personales que no se respeta ni el horario de trabajo al inicio, a veces los whats app evidencian ahí en los teléfonos que tenemos consultas en horarios desproporcionados en días desproporcionados días que no corresponden a veces en esos caso Dr. no se () la consulta inmediata no dentro del horario que yo hago en el horario de trabajo yo estoy en la posibilidad de responderle en el acto en el momento hasta por lo menos orientarlos de forma correcta pero si ellos me indican un sábado u un domingo en horas sobrepasadas tampoco exijamos que nos atiendan de inmediato

Ud. considera que el personal de la oficina de grados y títulos le oriento adecuadamente a los egresados para que realicen su tramite

Claro Dr., en ese punto esa es la función es el tema de poder encaminar a los chicos ahora si bien es cierto que como le indicaba hay jóvenes que no conocen los procedimientos estamos no solamente en mi área porque como le digo yo soy la última

instancia en poder ver un expediente quienes también podrían ir encaminando y guiando esto son los de la primeras instancias no donde se presentan los documentos no solamente mi área vienen pues detrás mío otras como 5 oficinas más entonces a eso se tienen que hacer las orientaciones porque la función que nosotros hacemos es ya la expedición del diploma con su registro correspondiente de los cuales estamos dentro de los parámetros que la misma SUNEDU nos establece.

Para que diga Ud., según su opinión en este tiempo de pandemia se ha variado el horario de atención de todas las instituciones públicas incluyendo la oficina de grados y título no, la oficina comunico adecuadamente el horario que estaba atendiendo a los egresados y en este tiempo de pandemia.

Claro Dr., si bien es cierto que a través de la oficina de recursos humanos han planteado ciertos cuadros en el cual cada uno debería plasmarlos conforme al acuerdo dentro de la institución previo acuerdo se ha llegado a un acuerdo de poder ingresar en los horarios ya establecidos anteriormente.

Según su opinión considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos estableció una adecuada comunicación con los egresados para conocer cuáles eran sus inquietudes con respecto al trámite

La universidad el único medio de comunicación son los correos electrónicos, a los correos electrónicos se les ha dado respuestas, es más tenemos evidencias de las cartas que se contestó y en el palazo oportuno, en el tema de la virtualidad cada uno adecuado la forma como poder comunicarse

Considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos se colocó en el lugar de los egresados para conocer su inquietud y problemas, es decir fue empático con el egresado

En cierto punto Dr. como le digo esas son las funciones de la oficina de poder generarle confianza, pero a veces con el tema de la confianza confundimos bastante en este caso con el tema de los teléfonos confundimos la confianza que uno les pueda brindar talvez ha sido un error mío dar mi número telefónico para que ellos puedan tener acceso a solucionar sus temas académicos, en el tema de trabajo yo los he atendido con todo lo que ellos requieren y los procedimientos que quieran saber.

Participante 2

T u eres egresada de que escuela

De administración de empresas Dr.

Según tu opinión considera que la oficina de grados t títulos de la UNAJMA cuenta con los equipos informáticos y servicios de comunicación suficientes para que el personal realice su trabajo, Ud. ha visitado la oficina verdad

Si Dr., yo tuve la oportunidad de visitarle creo que la oficina ya está atendiendo y durante la pandemia nos atendió virtual pero ahora ya se está atendiendo y la Srta. De grados y títulos nos responde de buena manera a nuestras preguntas y dudas y tramites, la Srta. Nos responde con amabilidad **Pero Ud. ha observado los equipos informáticos, tiene equipos necesarios, tiene computadoras suficientes para realizar el trabajo** si Dr. Si tiene los equipos y computadoras suficientes

Según su opinión considera Ud. que la oficina de grados y títulos de la UNAJMA tubo ambientes visualmente agradables para atención de los egresados Ud., observo que el ambiente era acogedor, agradable

En ese caso Dr. Como ahorita están a tendiendo en la puerta no más nosotros cuando vamos para tramitar nuestros documentos tenemos que estar parados esperando **no hay un ambiente de espera porque están atendiendo con la puerta cerrada verdad**, si claro, **entonces no pudo observar el ambiente en interior de la oficina** eh si pude observar algo porque me metía por ahí, pero no podría decir si era agradable o no, pero tal vez podrían mejorar un poco más y poner sillas en la puerta para una mejor comodidad del egresado **y que sugerencias podrías dar para mejorar el ambiente** mi sugerencia es que tengan una oficina más amplia porque la de ahora es muy pequeña y se ve todos las cosas y materiales de oficina que tienen amontonados, la oficina es muy pequeña y no se puede entrar mucha gente

Según su opinión Ud. observo al personal que trabaja ahí, en este caso la Srta. Que le atendió, ella en su apariencia personal es el adecuado o Ud. observo algo ahí, y que sugerencia Ud. podría dar para mejor la apariencia de la Srta. Que le atendió.

Yo le recomendaría a la Srta. Que está trabajando en esa área que tal vez en el momento del trabajo estaría con ropa formal no, porque cada vez que yo voy esta con ropa sport, así como estaríamos en la calle, pero ella está en su trabajo y tiene que identificarse también con la institución en donde está trabajando y 4 días ir con su ropa formal e ir con sus respectivos pines que debe usarlos como una identificación a la institución

Considera Ud. que la oficina de grados y títulos coopero con informarle a usted () de atención.

En ese caso durante todo el trámite que hice para mi bachiller la Srta. Tuvo la amabilidad de indicarnos que es lo que se hace y como se hace.

Según su opinión que en la oficina de grados y títulos de la UNAJMA cumplió con el horario adecuado de atención a los egresados o usted piensa que debería modificar algo o puede darnos alguna sugerencia

Yo tendría que aportar algo, por ejemplo la Srta. De registros académicos trabaja por horas y viene atender en su oficina y no debería ser así, porque a veces solamente nos dicen que llameemos, antes de la pandemia yo entendía pero ahora que ya recibimos la mayoría las vacunas, no debería ser así, pienso que hoy ya deberían trabajar horario completo no, yo sugiero que trabajen de 8 a 5 de la tarde como corresponde.

Según su opinión considera Ud. que la oficina de grados y títulos de la UNAJMA tubo personal competente para brindar el servicio o usted observo que requiere personal adicional u otro personal más

Bueno en ese caso yo si sugiero, porque solamente la he visto trabajar a las Srta. Mari luz y durante el trámite de bachiller solamente es la Srta. la que atiende y no hay otro personal, pienso que la Srta. Marilú necesita un apoyo de personal porque a veces se ve que tiene mucha documentación y creo que ella sola no lo puede hacer, por ejemplo ahorita nos está demorando en le, tema de bachiller y por eso yo sugiero que tenga un asistente personal para poder agilizar la documentación porque nosotros los egresados necesitamos nuestros documentos.

En su opinión considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos de la UNAJMA le informó adecuadamente de los servicios que presta según información adecuada o no

Si Dr., en ese caso sí, la Srta. Nos informó, por ejemplo yo a veces le llamo a su celular y ella me devuelve la llamada y si me informa con respecto a lo que yo necesito saber sobre mis trámites me da información adecuada.

Según su opinión considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos de la UNAJMA le atendió en el menor tiempo posible los servicios requeridos u observo dificultades en el procedimiento y cuales serían esos problemas que identifico y que sugerencias podría dar

La sugerencia que yo le estaría dando como anteriormente le mencione que de repente la Srta. Mari luz tenga un asistente personal para poder hacer más rápido los documentos porque cuando eta ella sola la oficina se amontona con los documentos y por eso se demora en darlos tramite **usted observo que había una dificultad en el procedimiento o no ósea en el tramite habían dificultades** NO Dr., han demorado pero al final lo han hecho bien y no hubo dificultad

Según su opinión considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos dela UNAJMA atendido oportunamente las solicitudes () y problemas de los egresados, le atendido cuando usted pidió informes o alguna queja

Si, DR. Muchas veces hice una queja a registros académicos entonces la Srta. mari luz tubo esa amabilidad de poder atenderme y tal vez cuando tenía dudas trato de sugerirme como podría ser y también me ayudo con oros problemas que tenía por ejemplo en el trámite de mi documento de constancia de () para poder tramitar el bachillerato entonces en esas cosas más nos ayudó la Srta. De registros académicos porque ella también sabe cómo es el procedimiento porque creo que algunas oficinas estaban recién empezando y ella trataba de ayudarnos y solucionarnos nuestros temas de dudas

Según su opinión considera que el personal de grados y títulos de la UNAJMA tuvo un trato amable para sus solicitudes dudas d los egresados

Yo pienso que como varias personas llamamos mucho su celular, que no lo hacemos por gusto, sino porque como estamos tramitando nuestros documentos como

egresados tal vez llamamos a cada rato a veces la Srta. nos responde un poco incomoda pero es por las veces que uno llama, ella también se cansa pero en la mayoría ella es muy amable al respondernos **y que sugerencia podría dar para mejorar esto**, Yo la sugerencia que les puedo dar a registros académicos es tal vez que puedan trabajar de manera más ordenada y como dije anteriormente también que tenga un asistente personal para que le ayude en los trámites y lo hagan adecuadamente y más rápido porque hasta ahorita ya se pasaron porque según el reglamento los días establecidos de nuestro trámite de bachiller

Según su opinión considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos de la UNAJMA estableció confianza con los egresados con un trato Cortez, hubo una confianza con la Srta. Que atiende en la oficina de grados y títulos

En cuanto a mi persona si tengo esa confianza de poder preguntar algo que tengo en duda, si a mí me dio la confianza

Según su opinión, considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos de la UNAJMA tuvo una atención personalizada a los egresados, a u también o sugiere que debería mejorar la atención a los egresados

Si, Dr., como le mencionaba, ella a veces ve una llamada perdida y ella nos vuelve a llamar yo pienso que ella también se preocupa por nosotros, entonces ella si está bien, porque estableció la confianza conmigo.

Según su opinión considera Ud., que el personal de la oficina de grados y títulos de la UNAJMA le oriento adecuadamente a los egresados de cómo podría ser su trámite su procedimiento para () bachiller,

En ese caso si nosotros NO teníamos una orientación, sino que a veces teníamos dudas y al preguntar a la Srta. , ella nos decía que tenemos que leer el reglamento de trámite de bachiller, creemos que en este caso la Srta. Tiene razón porque nosotros como egresados tenemos el deber de conocer un poco y leer el reglamento del trámite.

Observo alguna dificultad Ud. digamos en el procedimiento tuvo alguna dificultad o identifico algún problema en el procedimiento digamos de obtención de grados de bachiller, Si, lo identifique porque a veces la Srta. Se altera, uno de mis compañeros nos contó que la Srta. De registros académicos le grito, la verdad es que a mí nunca me grito, pero tengo entendido que al resto de mis compañeros si les grito

Según su opinión considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos de la UNAJMA comunico el horario para la atención a los egresados o tuvo dificultades Ud. digamos en el horario, cuales son los problemas que Ud. pudo identificar

En este caso no fuimos informados que días y horas atendían, solo con llamadas para saber a qué hora va la Srta. a la universidad para poder ir pero nunca nos han dicho

Según su opinión considera u que el personal de la oficina de grados y títulos de la UNAJMA estableció una adecuada comunicación para establecer las inquietudes de los egresados o Ud. observo alguna dificultad en el procedimiento

Por mi persona ninguno Dr.

Según su opinión considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos de la UNAJMA se colocó en el lugar del egresado para conocer las inquietudes y problemas de los egresados, que dificultades observo Ud. en el procedimiento

En este caso no lo he visto Dr. Por ejemplo no te dice nada, primero solo tú tienes que preguntar y solo la Srta. te responde a tus preguntas más allá no, inclusive una vez mi compañero tuvo una dificultad en el trámite en el pago y no quisieron reconocerlo el recibo de pago creo que mi compañera hasta ahora sigue en ese problema, **Y que podrías sugerir para mejorar ese problema que identificaste ahí que la persona de grados y títulos no se colocó en el lugar del estudiante**, claro Dr., yo pienso que en primer lugar deberían ponerse en el lugar de la persona no, porque cada una de las personas tenemos diferentes dificultades, en ese caso se deberían poner analizar qué problema tiene el egresado, entonces de esa manera le pueden ayudar más y no decir que no es el problema de ellos porque eso es lo que nos dicen, en este caso también el egresado se siente excluido entonces ahí deberían mejorar un poco la socialización entre el personal administrativo de la universidad en este caso registros académicos con el egresado, ya que cuando recibimos este trato como egresados nos sentimos excluidos, lo cual no debería pasar en la universidad, aunque ya no somos estudiantes, pero seguimos siendo parte de la universidad por todo el tiempo estudiado ahí.

Participante 3

Según su opinión considera Ud. que la oficina de grados y títulos de la UNAJMA cuenta con equipos informáticos y servicios de comunicación suficientes para que el personal realice sus trámites, su trabajo, su trámite en la unidad de grados y títulos observo que requiere otros equipos o puede aportar alguna sugerencia.

En mi experiencia le digo Dr., que falta que implementen algunas cosas como por ejemplo que puedan dar un aviso un mensaje al estudiante para que el estudiante tenga esa facilidad de comunicarse porque a mí me paso que yo tenía que llamar todos los días a la universidad y saber cómo estaban los documentos , pero a veces me decían que todavía no estaban o que tenía que llamar a otra oficina la mayoría de los compañeros han tenido esas quejas lo preferible seria que la universidad tenga una plataforma para poder comunicarse con los estudiantes a través de correo o mensaje.

Según su opinión Ud. cuando visito la oficina de grados y títulos de la UNAJMA vio un ambiente agradable para la atención de los egresados o Ud. opina que debe haber un cambio o puede aportar alguna sugerencia.

En este tiempo de covid, nosotros normalmente no hemos tenido mucha presencia física para ir a la universidad, pero último que fui me parece que debe modificarse un poco la atención, porque esta solamente es en la puerta y para que tengas mas visibilidad de los documentos, para que te vayan mostrando la pantalla en la computadora a lo menos **debería ser entonces el ambiente visualmente, más agradable no** exacto.

Según su opinión Ud. observo al personal que trabaja ahí, estaba adecuadamente vestido el personal que labora en la oficina u observo alguna deficiencia o que recomendaría para cambiar este aspecto.

La parte que es de la vestimenta me parece que está bien.

Según su opinión, considera Ud. que la oficina de grados y títulos de la UNAJMA cumplió con informar sobre los canales de atención, adecuadamente le comunico, cumplió sus expectativas de los egresados o hubo alguna dificultad o podría Ud. aportar alguna sugerencia.

En algunos casos si, al momento de sacar las resoluciones y () el estudiante también tiene que estar interesado egresado tiene que ver las nuevas notificaciones y los nuevos reglamentos que están saliendo pero también tengo que darle una opinión que puedan darnos una comunicación más eficaz, es decir que tengan una plataforma especialmente para que puedan comunicar sobre los detalles de lo que son grados y títulos y para obtener los bachilleres.

Según tu opinión considera Ud. que la oficina de grados y títulos de la UNAJMA cumplió con el horario adecuado de atención o piensa que debería modificarse este horario y que sugerencias podría dar con respecto al horario de atención.

Con respecto al horario diría que lo alarguen más la hora no, que sea la hora completa porque en mi caso nosotros hemos tenido 3 horas específicas para poder entregar los documentos eran de 10 a 12 y a veces como estudiantes egresados trabajamos no y ese lapso de tiempo no nos da tiempo para cumplir la entrega de documentos y entonces podría apresurarse otro horario, sería que hayan más horas

Según su opinión, considera Ud. que la oficina de grados y títulos de la UNAJMA tuvo personal competente para brindar el servicio, Ud. observe que requiere personal adicional o podría aportar alguna sugerencia para mejorar esa competencia

Creo que tendría que tener otro personal más de apoyo para que pueda estar constante en la oficina eso sería mi sugerencia no, porque solamente pocas personas no, ósea que sugiere que debería aumentar el personal Si, un personal de apoyo.

Según su opinión, considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos de la UNAJMA le informo adecuadamente de los servicios que presta u observe alguna dificultad en el procedimiento que tuvo algunos problemas que pudo identificar

En la oficina de grados y títulos no hemos tenido mucho a que es lo que más realizan no, que actividades o funciones más tienen solamente sabemos que entregamos los documentos y ellos se encargan de tramitarle más allá de eso no sabemos mas sobre las funciones que cumplen.

Según su opinión considera que el personal de la oficina de grados y títulos de la UNAJMA le atendió en el menor tiempo posible los servicios requeridos o tuvo

dificultades en el procedimiento cuales son los problemas que Ud. pudo identificar y que podría sugerir para mejorar el procedimiento.

En esa parte no tengo mucho de problema o reclamos porque si te recepcionan rápido los documentos ósea que le atendió en el menos tiempo posible sí.

Según su opinión considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos de la UATMA le atendió oportunamente la solicitud de preguntas, problemas o quejas de los egresados o que dificultades observo en el procedimiento y cuáles son los problemas que pudo identificar y que podría sugerir para mejorar el procedimiento.

Hay algunos que no te especifican bien en el momento que haces una llamada y le consultas un tema no te dan una respuesta, solo es algo general y el egresado siente que no le ha dado la respuesta correcta se podría decir lo que yo les diría que cuando ellos responda a la llamada sean más específicos en las respuestas **y usted. hizo alguna queja con respecto al problema de los egresados o no**, si hubo quejas en mi caso porque me paso que en la escuela de administración de empresas el que emite la constancia de egresados solamente han un tiempo de tres meses después de este tiempo la constancia expira y en este caso con esta pandemia, todo este tiempo hay algunos documentos que se presentó a la universidad y han demorado y por cuestión de demora en esas oficinas ha expirado mi constancia de egresado y me han observado para sacar mi grado de bachiller y para sacar mi grado ahora voy un mes más que sigo en el trámite y creo que esa parte deberían mejorar, que la constancia de egresados no expire o que tenga un más tiempo de vigencia .

Según su opinión, considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos tuvo un trato amable con Ud. para responder a las solicitudes, dudas inquietudes de los egresados o que sugiere para mejorar.

Si en mi caso sí, la encargada si me respondió correctamente todo y de forma amable.

Según su opinión considera Ud. que el personal de la oficina de gados y títulos estableció confianza con los egresados con un trato Cortez, ósea a Ud. el personal que trabaja en esa oficina ale dio confianza para que ud pueda digamos hacer sus trámites.

De una u otra forma si me dio confianza, no un 100% sería un 95% porque cuando te responden sabes que estudiante o egresado, tu documento ya está en camino, nos quedamos con esa duda, en que camino proceso o etapa estará el documento un poco que te quedas con la inquietud.

Según su opinión considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos le dio una atención personalizada a Ud. como egresada.

Bien, en ese tema no tanto, porque nosotras también a veces como los documentos demoran un poco nos juntamos entre compañeros y egresados vamos a la oficina hacer el reclamo, no ha sido así tan personalmente solo han sido 2 o 3 personas que nos hemos acercado.

Según su opinión considera que el personal de la oficina de grados y títulos le oriento adecuadamente a los egresados en el procedimiento o Ud. observo alguna dificultad u pudo identificar algún problema en el procedimiento para obtener el grado de bachiller o el título.

Si ahí hay algunas cosas que algunos egresados han tenido, por ejemplo al momento de entregar los documentos nos menciona que tiene que entregarse en un folder pero nosotros lo llevamos en un folder manila y ahí nos dicen que hay que entregar en un folder transparente y a veces el egresado tiene que regresar y hacer la compra, entonces la oficina debería informar o tener un comunicado en qué forma se deben entregar los documentos, **como debe ser el procedimiento para la entrega de documentos, verdad**, exacto.

Según su opinión considera que el personal de la oficina de grados y títulos le comunico el horario para mejorar la atención a los egresados o Ud. observo alguna dificultad en el horario de atención y si Ud. podría sugerir algo para mejorar el horario.

No nos comunicaron, he tenido que llamarle para saber en qué horarios estaban atendiendo para poder acercarme a las oficinas ya que muchas veces fui y no estaban en las oficinas y simplemente me tenía que regresar, y para que no sucedo eso yo tenía que llamar y preguntar en que horario vana tender en la oficina para poder ir a ver al encargado, **y en todo caso Ud. que sugerencias podría dar para mejorar**

eso, la sugerencia sería que programen un horario establecido para que puedan ser las entregas y la atención al público.

Según su opinión considera Ud. que el personal de las oficinas de grados y títulos estableció adecuada comunicación para conocer las inquietudes de los egresados, tuvo alguna comunicación o le llamo Ud. para establecer si Ud. tenía una inquietud o que dificultades observo Ud. en el procedimiento.

Yo he tenido que comunicarme con el personal y preguntar todo ello es la inquietud que hemos tenido los compañeros y aparte entre nosotros nos preguntábamos si alguno ha llamado, o si ya respondieron, o que les dijo o como esta y todo eso no contarnos entre nosotros y aparte llamarlos no, **entonces considera que hubo una adecuada comunicación o no**, lo considero que no hubo una adecuada comunicación.

Según su opinión, considera Ud. que el personal de la UNAJMA de la oficina de grados y títulos se colocó en el lugar del egresado para conocer inquietudes y problemas o usted observo alguna dificultad en eso.

En esa parte si, el personal encargado si se ha puesto en el lugar del egresado.

PARTICIPANTE 4

Según tu opinión, considera Ud. que la oficina de grados y títulos de la UNAJMA, cuenta con equipos informáticos y servicios de comunicación suficiente para que el personal realice su trabajo en trámites logrados y títulos observe Ud. que requiere otros equipos o puede aportar Ud. alguna sugerencia.

Bueno por el momento no llegué a observar mucho porque simplemente porque cualquier trámite que hice me recepcionaron en la puerta, no me permitieron ingresar y para observar yo que es lo que tenía o no tenía la oficina o el área de grados y títulos.

Según su opinión considera Ud. que la oficina de grados y títulos de la UNAJMA, tiene un ambiente visualmente agradable para la atención de los egresados o ud de repente observe que requiere cambios o puede aportar alguna sugerencia para mejorar.

Si me parece bien, simplemente sería una opción a mi como estudiante que quiere hacer mi trámite y necesito por ejemplo realizar y una firma o engrampar mi documento faltaría como quien dice una área de recepción o una mesa para que nosotros podamos ordenar nuestros documentos o algo para poderlo presentar

Según su opinión considera Ud. que el personal que trabaja en el área de grados y títulos tiene adecuada vestimenta u observe alguna deficiencia con respecto a ello.

Si me parece bien, que estaba el personal ahí con una presentación agradable de acuerdo al área que le corresponde, me parece que sí

Según su opinión considera Ud. que la oficina de grados y títulos de la UNAJMA, cumplió con informar sobre los canales de atención que tiene cubrió sus expectativas de Ud. como egresado o tuvo alguna dificultad en los canales de atención, podría aportar alguna sugerencia para mejorar esta información.

Bueno la verdad para poder yo llegar a la oficina de grados y títulos () del reglamento y yo he tenido que buscar por mis propios medios hasta el número de la encargada de grados y títulos porque simplemente no tengo ni lo menciona en el área que persona es la que te está atendiendo o su celular para poder nosotros comunicarnos eso es lo que faltaría.

Según su opinión considera Ud. que la oficina de grados y títulos de la UNAJMA, cumplió con el horario adecuado de atención, o debería mejorarse ese horario o que sugerencias podría dar en este caso.

Ah sí está bien el horario porque es factible para cualquier persona

Según su opinión considera Ud. que la oficina de grados y títulos de la UNAJMA tuvo el personal competente para brindar el servicio o Ud. se fijó que requiere personal adicional para mejorar esta atención en la oficina.

Bueno si creo que esta bien el personal, porque yo vi que solamente me recepcionaron el documento y me informaron para que fecha podría tener una respuesta y no creo que se necesite más personal para esto salvo que sea mayor cantidad

Según su opinión Ud. considera que la oficina de grados y títulos le informo adecuadamente los servicios que presta y le dijo cuál era el procedimiento, tuvo alguna dificultad en el procedimiento o Ud. identifico algún problema y que podría aportar para mejorar esto.

Bueno si me informo que es lo que tenía que hacer, como quien dice el personal si está capacitado para poder informar al estudiante () presentar los documentos, **le atendió a Ud. en el menor tiempo posible requerido o usted tuvo dificultades, logro identificar algún problema ()**, la verdad no he tenido ningún problema y cualquier observación que le haya hecho me lo han aclarado y explicado de manera detallada que es lo que tenía que hacer y qué es lo que no tenía que hacer y ya sí.

() Pregunta quejas o tuvo problemas digamos ().

Según lo entendido de la pregunta con respecto a quejas no he tenido con el personal quejas, todo bien.

Según su opinión considera Ud. que el personal de grados y títulos tuvo un trato amable cuando Ud. realizo su trámite.

Si tuvo u trato amable y agradable hacia mi persona y hacia otros compañeros que estaban ahí tramitando junto conmigo

Estableció confianza con Usted.

Si, me sentí con total confianza y libertad de presentar mi documento, porque como lo digo el personal se presentó conmigo con mucha confianza para poder presentar mis documentos y en ningún momento se presentó mal como para darme miedo me

genero confianza para poderle preguntar algunas dudas que yo tenía y si me respondió.

Considera Ud. que la oficina de grados y títulos de la UNAJMA le dio una atención personalizada.

Bueno la verdad es que no me dio una atención personalizada, no , simplemente al momento que yo me acerque a realizar mis tramites () de grados y títulos tenia me llamo a mí y a mis compañeros y en bloque es lo que nos informó eso fue para que ya podamos entenderlo y para que pueda comunicar una sola vez, **que sugieres para mejorar eso en todo caso tienes alguna recomendación** bueno también me parece bien porque solamente fuimos 5 personas y yo creo para que no esté repitiendo lo mismo para cada persona está bien que la información se nos dé en grupo, pero si seria para mayor número de personas seria limitado , como todos tenemos dudas la Srta. lo ha generalizado y nos ha respondido en bloque y me parece bien porque cuando es en pequeñas cantidades de grupo de personas lo podemos entender todos y cualquier duda que tengamos normal lo podemos expresar.

Consideras que el personal de la oficina de grados y títulos () sobre el procedimiento para obtener el grado, le oriento adecuadamente

Si me oriento adecuadamente, solo tenía que ir, en que formato presentar y como debía presentarlo y en qué orden, me dio todos los detalles y procedimientos que tenía que seguir y si me informo adecuadamente como tenía que hacerlo y presentarlo.

Según tu opinión la oficina de grados y título le informo el horario de atención o hubo problemas con el horario de atención

Bueno no, me parece factible el horario que te comunique, para yo poder presentar cualquier documento ha sido previa comunicación con el grados y títulos, el personal de grados y títulos si me comunico en que horario estaba atendiendo y de qué hora a qué hora para yo poderme acercar a presentar mi documento y previo y previo a un acuerdo es que se ha llevado a cabo no, para yo poder presentar sin ningún problema mi documento.

Según su opinión la oficina de grados y títulos Ud. considera que estableció una comunicación adecuada para conocer la actitud de los egresados o tuvo alguna dificultad en el procedimiento.

Si, simplemente como le mencionaba más antes cualquier inconveniente cualquier duda nos hacía saber de inmediato para poderlo corregir y nos comunicaba también el tiempo estimado en que tiempo nosotros podíamos subsanarlo y normal podernos acercarnos y presentar y se mostró de manera alabable la Srta.

Se colocó en el lugar del egresado para conocer las inquietudes, dudas y problemas.

Bueno si, lo que yo he notado, yo mis documentos lo había presentado sin tener una manera formal o de acuerdo al procedimiento y la Srta. Se colocó en mi posición y simplemente me ayudo ordenarlo para que yo no tenga ningún inconveniente y para que para ella también sea un poco más fácil recibirlo mi documento.

Participante 5

Según su opinión considera Ud. que en la UNAJMA en la oficina de grados y títulos, cuenta con los equipos informáticos y de servicio de comunicación para que el personal realice su trabajo en el trámite de grados y títulos.

De los equipos informáticos no estoy segura porque no he visitado la oficina y si lo hice fue de manera rápida y no he visto la oficina pero en el aspecto servicio a los estudiantes creo que le falta el tema de implementación o más comunicación con los estudiantes porque los estudiantes tenemos que llamar a la oficina y no contamos con su número de tf. Y nosotros tenemos que buscar por diferentes medios o hacer malabares para conseguirlo no, entonces por ejemplo ahora que estamos en una época moderna debería crearse un portal ya sea Facebook, wass app o algo para que nosotros los estudiante tengamos más facilidad para contactarnos con ellos asimismo por ejemplo entregar la información supongamos el reglamento de grados y títulos a todos los estudiantes que estén egresando en el último semestre para que ellos también puedan saber porque a veces el reglamento se cambia y nosotros no estamos informados en ese aspecto, una de las falencias que nosotros hemos tenido que el 2020 se ha cambiado el reglamento 2 veces de grados y títulos y dentro del reglamento el inciso del anexo 11 si no me equivoco estaba mal, esto nos ha demorada muchos meses para poder solicitar este anexo que es la constancia de no adeudar que es requisito para lo que es el bachillerato y los días establecidos en el reglamento también deberían de cumplirse, nosotros vamos ya 4 meses solicitando el bachillerato y hasta el momento no somos atendidos, o entonces se debería contratar más personal para que se pueda alcanzar y servir a los estudiantes porque sabemos que no les alcanza el tiempo y yo recomiendo porque se contrate más personal para que pueda cumplirse con las entregas de los estudiantes tanto su bachillerato o título

Considera ud que el personal que atiende en la oficina de grados y títulos es el adecuado, esta vedstido de forma adecuada.

El pensamiento que tengo es que en este tiempo de covid, la vestimenta no es necesaria, sino el modo de atención y comunicación con los estudiantes que sean empáticos, nosotros entendemos a ellos porque estamos en tiempos de pandemia

pero nosotros exigimos que ellos también nos entiendan a nosotros ya que dificultamos en algunas cosas.

Ud. ha visitado la oficina de grados y títulos y considera que tiene los ambientes adecuados para la atención al público, visualmente Ud. observa eso.

Si hemos visitado con 4 compañeros, debería haber un espacio de distanciamiento por estos tiempos de pandemia, y si no habría esto, yo creo que el ambiente es el adecuado para que la Srta. Pueda trabajar ya que nos son muchos los que van a tramitar el bachillerato o el título no, pienso que si alcanza.

La oficina de grados y títulos cumplió con informar sobre los canales de atención, el cómo poder comunicarse con la oficina de grados y títulos por ejemplo por un correo, un mail los canales de atención.

En la primera pregunta yo le respondí que esa era la dificultad de grados y títulos y tendrían que implementar ya sea Facebook, wassapp o algo para nosotros podernos comunicar directamente con ellos y que haya una respuesta también no positiva pero que si nos respondan y nos den alternativas de solución, **es decir que la oficina de grados y títulos no cumplió con dar esa información verdad** en darnos información de cómo se puede, NO, nosotros teníamos que leer el reglamento que también nos sorprendimos porque en plena solicitud se cambió el reglamento y nosotros teníamos que acoplarnos al nuevo reglamento **y que sugerencias podría dar para mejorar estos canales de comunicación**, no a cada uno de los estudiantes si no a los representantes de los estudiantes o a la federación de estudiantes que se nos comunique los cambios que hay en el reglamento en este caso de grados y títulos u toda modificación que podría haber, para que mediante ellos nosotros podamos saber de los cambios que ocurren porque decirle a cada estudiante va ser muy tedioso, **y que sugerencias Ud. daría para mejorar los canales d comunicación** como le digo mediante la federación pude ser porque estamos en continua comunicación ellos y ellos pueden publicar por su Facebook entre otros no.

Considera Ud. que la oficina de grados y títulos cumplió con el horario adecuado de atención a los egresados.

Si no me equivoco el horario de atención es desde las 8am, no sé cómo ahora se está planteando en tiempos de pandemia, yo he visitado diversas oficina en la universidad,

y no están atendiendo en el horario normal que corresponde, entonces en ese aspecto yo diría que no **debería mejorarse o modificarse el horario en este tiempo entonces**, claro que si la mayoría estudiantes no están trabajando justamente por sacar su bachillerato y mientras más información para nosotros más se nos facilita para tramitar el bachillerato o el título profesional

Según tu opinión, considera Ud. que la oficina de grados y títulos tiene el personal competente para prestar el servicio u observo que requiere personal adicional.

Como le digo debería contratar personal porque la Srta. Cuando nosotras lo llamamos nos dice que no cuentan con el personal suficiente como para que puedan realizar sus trabajos entonces deberían contratar un personal más.

Considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos le informo adecuadamente de los servicios que presta, le informo a Ud. o a los estudiantes NO, nosotros nos tenemos que informar por otros medios ya sea por el secretario de la universidad o los centros federados entre otros, por ejemplo nosotros hemos sabido de la oficina de grados y títulos cuando necesitábamos ya el bachillerato y ahí nos indicaban a que aérea deberíamos ir, en mi caso antes de eso yo no sabía que existía esta área.

La oficina de grados y títulos le informo adecuadamente de los servicios que presta, le dijo Cuales era el procedimiento o que problemas Ud. identifico,

Como le digo nosotros nos informamos o vimos como es el procedimiento mediante el reglamento 055 que se emitió el 10 de setiembre, **ósea que dificultades Ud. observo durante el procedimiento en cuanto a la información del servicio que presta grados y títulos** una de las dificultades es que no hay comunicación con los estudiantes, nosotros somos los que tenemos que buscar la información, que documentos se presenta o donde queda la oficina o que tramites hay que hacer, somos nosotros los que tenemos que buscar esa información preguntando a las personas que conocemos o a los centros federados o docentes entre otros no hay información por parte de ellos cuando estamos aún en las aulas a nivel de estudiantes, hablo por ejemplo cuando estamos en quinto ciclo que se nos vaya informando lo que se debe hacer y el tramite cuando uno termina la carrera, en ese sentido no ha habido

información, **que sugiere Ud., para mejorar el procedimiento cual sería la sugerencia**, que haya más comunicación con los estudiantes

Considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos de la UNAJMA, atendió en el menor tiempo posible los servicios requeridos por Ud.

En mi caso no, porque como le digo mi documento se está demorando demasiado cuando en el reglamento indica una fecha diferente, **un plazo menor para la atención**, No, que se cumpla el plazo establecido en el reglamento

Según su opinión, considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos, atendió en el menor tiempo posible sus requerimientos.

Como le digo en la pregunta anterior no.

Ud., ha presentado alguna queja o un problema a la oficina y le ha dado respuesta oportunamente o no.

Si he presentado una queja por el tema de la constancia de no adeudar, he conversado con la Srta. de la defensoría del pueblo para que nos pueda ayudar porque demoraba demasiado, en el reglamento de la universidad, el TUPA dice que para la constancia de no adeudo 3 días por oficina, teníamos muchos problemas por el reglamento que habían realizado que en el reglamento de grados y títulos decía que se tenía que pasar pro facultad y estos a su vez decían que no y que hemos hablado con grados y títulos y tiene que pasar por tal o cual oficina y se echaban la pelota y hemos tenido muchos problemas en ese aspecto, y yo llame a la Srta. De grados y títulos y me informo que esa era un problema que estaba en el reglamento pero igual, no se solucionó ese problema, **pero al final le dieron una respuesta oportuna a su reclamo o no**, si me dieron una respuesta pero no se solucionó el problema porque continua.

Considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos tuvo un trato amable para responder las solicitudes a sus dudas e inquietudes de Ud. y de los egresados.

Si el trato si fue de manera amable pero no hubo una solución en el problema

Según su opinión, considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos tubo una atención personalizada hacia cada uno de ustedes.

En ese aspecto creo que sí, porque cada estudiante se encargaba de llamar o hacer seguimiento de sus documentos, entonces yo pienso que a cada estudiante lo han

servido, por ejemplo en mi caso yo cuando le llamaba si me respondía igual me informaba la fecha para la cual ya estaba mi documentación.

Según su opinión considera que el personal de grados y títulos de la UNAJMA le oriento adecuadamente a los egresados y a usted de como debería ser el procedimiento para que Ud. obtenga su grado de bachiller o título.

No como le comente anteriormente no se nos orientito en ese aspecto, nosotros solo veíamos el reglamento de grados y título para poder hacer la presentación de los documentos.

Según su opinión considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos, comunico el horario de atención para mejorar el servicio hacia los egresados, les indico en el tiempo de pandemia.

Al momento que nosotros le llamamos si nos indicó por ejemplo las horas de atención que iban a tener para poder acercarnos, si nos informaron, **quien le informo, y dificulto este horario Ud., vio que habían dificultades en este horario de atención,** en mi caso no.

Según su opinión considera que el personal de la oficina de grados y títulos atendió adecuadamente a usted para saber sus inquietudes, de los egresados, estableció una comunicación adecuada con ustedes.

Si.

Según su opinión considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos se colocó en el lugar del egresado para conocer las inquietudes y problemas de ustedes.

Yo pienso que no ,**porque piensa que no, porque no fue empático,** porque cuando nosotros le hacíamos llegar algún reclamo o les decíamos por ejemplo esto nos ha sucedido es como que nos mandaban a otra oficina o algo así, no nos ayudaban a solucionar porque decían que no sabían nada **y que sugerencia podría dar para mejorar el procedimiento de la oficina de grados y títulos, en el aspecto de la empatía,** la sugerencia que le puedo dar es que se pongan en los zapatos de los estudiantes, muchos de ellos viven lejos, no son de acá de Andahuaylas, por ejemplo nos dicen traer el documento una fecha, y si el estudiante no es del mismo lugar pampa chiri por ejemplo y por circunstancias se malogra el carro y no puedes llegar el día

pactado entonces el estudiante vendría por las puras, este es un aspecto que tiene mucho que ver, por eso es importante ponerse en el zapato de los estudiantes así como nosotros nos ponemos en los zapatos de ellos, en este tiempo no es fácil tramitar nuestros documentos

Participante 6

Según su opinión considera que la oficina de grados y títulos de la UNAJMA cuenta con equipos informáticos y servicios de comunicación suficiente para que el personal realice su trabajo o usted observe que requiere equipos () de otros equipos.

No Dr., creo que le falta más personal porque cuando hemos enviado los documentos han demorado demasiado tiempo en respondernos **que equipos informáticos le faltaría o servicios de comunicación** le faltaría más personal y que tengan una respuesta más rápida porque cuando hemos mandado nuestros documentos hemos esperado casi dos meses para que nos respondan, y creo que si le faltan más equipos. **Según su opinión, considera que la oficina de grados y títulos tiene un ambiente visualmente agradable para la atención a los egresados o usted observe que deben hacerse algunos cambios en el ambiente.**

Si creo que debe haber algunos cambios porque con esta pandemia no hemos entrado a los interiores de la oficina solo la atención ha sido en la puerta.

Según su opinión considera Ud., que la apariencia y el vestido del personal que labora en la oficina de grados y títulos es el adecuado o Ud. ha observado una deficiencia en la vestimenta.

Estaba adecuado Dr., el día que hemos presentado nuestro documento estaba adecuado.

Según su opinión, considera Ud. que en la oficina de grados y títulos de la UNAJMA, cumplió con informar sobre los canales de información, cubrió sus expectativas u observe alguna dificultad.

Si, la atención de la Srta., estaba muy bien Dr. **Pero los canales de atención, ósea la comunicación con ella estaba bien o tuvo alguna dificultad,** si estaba bien Dr.

Su opinión de Ud., considera que la oficina de grados y títulos cumplió con el horario de atención a los egresados o usted piensa que debería modificarse ese horario,

Creo que debería ampliarse más tiempo el horario porque nos ha dado tiempo de 10 am hasta medio día no más y mi sugerencia es que el horario de atención sea más

tiempo, porque además en las mañanas se trabaja y no queda tiempo de ir porque solo hay horario de la mañana

Según su opinión considera Ud. que la oficina de grados y títulos de la UNAJMA, tiene personal competente para brindar el servicio o Ud., observo que de repente requiere de un personal adicional.

Creo que si un personal adicional porque sola esta la Srta. y estamos varios esperando, porque ella sola no se abastece.

Según su opinión considera Ud. que el personal de la UNAJMA de la oficina de grados y títulos le informó adecuadamente de los servicios que presta

Si, nos ha informado detalladamente

Según su opinión considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos atendió en el menor tiempo posible su sus servicio requeridos por su persona o tuvo dificultades en el procedimiento

No en el menor tiempo posible lo ha hecho porque éramos varios esperando y cumplió en el menor tiempo posible

Según su opinión considera Ud. que el personal del área de grados y títulos atendió oportunamente las preguntas, dudas o quejas en el tema de los egresados.

Cuando es virtual, se demora mucho, pero cuando hemos ido presencial si nos atendió rápido, **que sugiere para mejorar el procedimiento en todo caso**, capacitación adecuada diría yo Dr.

Según su opinión, considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos tuvo un trato amable para responder las solicitudes, inquietudes de los egresados

En presencial si Dr., la Srta. Muy amable y todas las dudas que hemos tenido los ha despejado, hemos preguntado y nos ha explicado

Considera Ud., que el personal de la oficina de grados y títulos estableció confianza con los egresados con un trato Cortez

Si Dr. La atención estaba muy bien en presencial.

Según su opinión considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos tuvo una atención personalizada a los egresados

Si Dr., uno por uno nos estaba atendiendo en la revisión de los documentos también de cada uno

Según su opinión, considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos oriento adecuadamente a los egresados

Si Dr., porque las fallas que teníamos nos indicaron como corregirlas así como el orden nos explicaron

Según su opinión, considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos comunico el horario para mejorar la atención a los egresados u usted observo alguna dificultad en el procedimiento.

Si nos ha comunicado el horario de atención, como te dije anteriormente martes de 10 a 12 de la mañana muy poco tiempo

Según su opinión considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos estableció adecuada comunicación para conocer las inquietudes de los egresados

Si Dr., y la atención estaba bien al igual que la comunicación

Según su opinión considera Ud. que el personal de la oficina de grados y títulos se colocó en el lugar del egresado para conocer sus inquietudes y problemas de los egresados.

Si Dr., si se pusieron en nuestro lugar.



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MARILUZ MARTINEZ LORENZO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EXTERNO DE LA OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS DE UNA UNIVERSIDAD DE PREGRADO, APURÍMAC 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MARILUZ MARTINEZ LORENZO DNI: 07364567 ORCID 0000-0003-4491-5926	Firmado digitalmente por: LMARILUZM el 23-01-2022 12:28:12

Código documento Trilce: INV - 0522904