

I

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO

ESCUELA DE POSGRADO



LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS Y LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POR LOS USUARIOS DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN DE HUÁNUCO – 2013

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL

TESISTA:

Abog. PEDRO RAMSES ANIBAL RIVERO

ASESOR:

Dr. RIVERO LAZO, MILIDA SARA

HUÁNUCO – PERÚ

2017

DEDICATORIA

A mi madre Mélida y a mis
queridos hijos Marco,
Adrián y Emily, razón y
motivación de mi existir.

AGRADECIMIENTO

- A Dios por iluminar mi camino en mi vida personal y profesional.

- A los Docentes de la Escuela de Posgrado de la de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, por sus conocimientos y experiencias transmitidas.

- A mis compañeros de estudios de la Escuela de Posgrado de la de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, por los conocimientos y experiencias generadas y/o intercambiadas.

- A los trabajadores de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco por el apoyo para el desarrollo de la presente investigación.

- A los usuarios de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, por el tiempo brindado para el desarrollo de la presente investigación.

RESUMEN

Para modernizar la gestión pública se requiere de una administración eficiente y eficaz, para ello, es necesario implementar una metodología que permita mejorar los procesos, reduciendo tiempos y costos en los trámites, para satisfacer las necesidades de los usuarios, a través de un servicio de calidad.

En la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, específicamente en la Unidad de Grados y Títulos no se está implementando la simplificación administrativa, motivo de la presente investigación, se ha podido identificar la brecha entre las necesidades del usuario y el punto de vista de la administración; se ha podido comprender e identificar las necesidades del usuario. Este es un aspecto de particular importancia que la gestión universitaria no siempre profundiza. La atención al usuario y sus expectativas y la evaluación de lo que perciben las personas con poder de decisión respecto al servicio que la institución le brinda o pretende brindarle; se ha detectado que el usuario a menudo está insatisfecho precisamente porque existe una discordancia entre lo que él espera y aquello que quiere darle la administración.

Esto se viene dando porque en nuestra Institución no se ha venido implementando la simplificación administrativa en los procedimientos y servicios administrativos que conllevarían a la reducción de plazos, requisitos y costos de los mismos; no se diseñan políticas de simplificación administrativa que consideren los principios, objetivos y estrategias que orienten la prestación de los diferentes servicios en la Institución; es el caso del servicio de otorgamiento de Grados Académicos y/o Títulos Profesionales, en la Unidad de Grados y Títulos, cuyos procedimientos son engorrosos, con una demora de

cuatro a seis meses aproximadamente; no existe un sistema de pagos y deudas de los estudiantes, los requisitos exigidos a veces son repetitivos, documentos que ya se encuentran en el file personal del usuario, nuevamente se requieren, no se da un trato adecuado al usuario,

La presente investigación se enmarcó en el enfoque cuantitativo, del nivel descriptivo y explicativo; se utilizó el método científico, como principal y como métodos secundarios el descriptivo, el análisis y síntesis; como técnicas se utilizaron la revisión documental y la encuesta; los instrumentos de investigación utilizados fueron las fichas y el cuestionario, el mismo que se aplicó a la muestra en estudio. Para el procesamiento y presentación de la información se recurrió a la estadística descriptiva e inferencial. El diseño de investigación fue el no experimental, transeccional, descriptivo, causal. La población de estudio estuvo conformada por todos los egresados de las diferentes escuelas profesionales y la muestra fue probabilística, conformada proporcionalmente por egresados de las diferentes escuelas profesionales.

En los resultados de la investigación queda demostrado que en la Unidad de Grados y Títulos de la UNHEVAL no se da la simplificación administrativa lo que afecta la percepción que tienen los usuarios de la calidad del servicio; no se brinda una orientación adecuada a los usuarios, el trato recibido no es cortés ni amable, los requisitos son excesivos y engorrosos, en muchos casos repetitivos, no se cumplen los plazos y tiempos establecidos, existiendo quejas y reclamos. Es necesario implementar políticas de modernización de la gestión, para optimizar los procesos administrativos, con el uso de tecnologías de la información y comunicación modernas y la capacitación del recurso humano.

SUMMARY

To modernize public management requires efficient and effective administration, for this, it is necessary to implement a methodology to improve processes, reducing time and costs in procedures, to meet the needs of users, through a quality service.

In the Universidad Nacional Hermilio Valdizan, specifically in the Unit of Degrees is not being implemented the administrative simplification, as a result of the present investigation, it has been possible to identify the gap between the needs of the user and the point of view of the administration; It has been possible to understand and identify the needs of the user. This is an aspect of particular importance that university management does not always deepen. The attention to the users and their expectations and the evaluation of what they perceive the people with decision power with regard to the service that the institution offers or intends to provide; It has been found that the user is often dissatisfied precisely because there is a disagreement between what he expects and what the administration wants to give him.

This is happening because our institution has not been implementing administrative simplification in administrative procedures and services that would lead the reduction of deadlines, requirements and costs of the same, No administrative simplification policies are designed that consider the principles, objectives and strategies that guide the provision of the different services in the institution; It is the case of the service of academic degrees and / or professional degrees, in the unit of degrees, whose procedures are

cumbersome, with a delay of approximately four to six months; There is no system of payments and debts of students, requirements are sometimes repetitive, documents that are already in the user's personal file, are again required, no proper treatment is given to the user.

This research was part of the quantitative approach of the descriptive and explicative level; the scientific method was used as the main and secondary descriptive methods, analysis and synthesis; as techniques were used the documentary review and the survey; the research instruments used were the record cards and the questionnaire, the same applied in the study sample. The descriptive and inferential statistics were used for the processing and presentation of information. The research design was the non-experimental, transectional, descriptive, causal. The study population was composed of all the graduates of professional schools and the sample was probability, conformed proportionally by graduates of the different professional schools.

In the results of the investigation it is shown that in the UNHEVAL in the unit of Degrees and College Degrees there is no administrative simplification which affects the perception of the quality of service users; It is not given a proper orientation to the users, the treatment received is neither polite nor friendly, the requirements are excessive and cumbersome, in many repetitive cases, deadlines and set times are not met, and there are complaints and claims. It is necessary to implement management and modernization policies, to optimize administrative processes, with the use of modern information and communication technologies and the training of human resources.

INTRODUCCIÓN

Los cambios que se vienen experimentando en la sociedad y en la tecnología, tienen un efecto en las organizaciones, específicamente en lo concerniente a la simplificación administrativa, podemos observar que el ciudadano o usuario de los servicios que las entidades ofrecen, es sometido a tediosos trámites burocráticos y a realizar largas colas para obtener información o realizar trámites de cualquier tipo. Siendo necesario que las organizaciones diseñen políticas orientadas a modernizar la gestión, se trata de implementar un nuevo paradigma en la administración pública que vaya más allá de una plataforma tecnológica, de la solución simple de un problema a la complejidad del entramado burocrático, es el enfoque hacia una manera distinta de pensar en el funcionario público, del uso adecuado de los recursos, buscando eficiencia y hacia el logro de los objetivos organizacionales, buscando eficacia.

Muñoz (2011) menciona que la simplificación administrativa es el conjunto de principios y acciones que tienen como objetivo eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad que genera el inadecuado funcionamiento de la administración pública. Abarca todos los aspectos vinculados con el desarrollo de procedimientos y servicios administrativos prestados en exclusividad por las entidades públicas. Por ejemplo, la atención a la ciudadanía, el sistema de gestión documental y el soporte informático de la tramitación. Asimismo, se lleva adelante en todas las entidades que tramitan procedimientos administrativos.

En la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, específicamente en la Unidad de Grados y Títulos, no se han diseñado políticas conducentes a la simplificación

administrativa, donde actualmente los trámites son burocráticos, engorrosos y no se cumplen los plazos y tiempos establecidos. A pesar de existir una base legal amplia, comprendida en leyes, decretos supremos y resoluciones vigentes, que orientan los procesos en las entidades públicas; sin embargo, no se vienen implementando a cabalidad.

La Universidad del Pacífico - II Diplomado de Especialización Gestión de Marketing Estratégico, (2010), mencionan que la percepción, es muy importante en el tema de calidad de servicio, ya que sesga la forma de identificar las necesidades, cualidades o gustos de los clientes, elaborando un concepto sobre el objeto observado como una totalidad. Todo ello conlleva a que los usuarios del servicio público y en la Universidad, tengan una percepción negativa, en cuanto a la calidad de los servicios.

Las bases teóricas formuladas en cuanto a las variables en estudio nos han permitido acercarnos a la realidad para poder obtener datos y poder contrastar la hipótesis, demostrándose que el estudio es de tipo aplicado; con un enfoque cuantitativo, lográndose arribar al nivel descriptivo, explicativo; para lo cual se utilizaron los métodos de análisis y síntesis, deductivo e inductivo con su técnica de la revisión documental y sus respectivos instrumentos.

La importancia de la presente investigación se fundamenta en que nos ha permitido conocer la situación actual de los trámites administrativos que se dan en la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad, conociendo sus principales debilidades y limitaciones, proponiendo la simplificación en el proceso de los

trámites para la obtención de los grados académicos y títulos profesionales, lo cual se refleje en el incremento del nivel calidad del servicio y de la satisfacción de los usuarios.

Los resultados de la investigación se encuentran estructurados de la siguiente manera: Capítulo I: Problema de investigación; Capítulo II: Marco teórico; Capítulo III: Marco metodológico; Capítulo IV: Presentación de resultados; Capítulo V: Discusión de resultados. Y así presentar las conclusiones y recomendaciones; por lo que ponemos a consideración de los señores miembros del jurado para su evaluación.

El autor.

INDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	iv
Summary.....	vi
Introducción.....	viii
Índice.....	xi
Índice de cuadros.....	xiv

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema.....	17
1.2 Formulación del problema.....	20
1.3 Objetivo genera y objetivos específicos.....	21
1.4 Hipótesis y/o sistema de hipótesis.....	22
1.5 Variables.....	23
1.6 Justificación e importancia.....	25
1.7 Viabilidad.....	28
1.8 Limitaciones.....	29

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes.....	30
2.2 Bases teóricas.....	33
2.3 Definiciones conceptuales.....	66
2.4 Marco situacional.....	71

2.5 Bases epistémicas.....	84
----------------------------	----

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1 Nivel de investigación	89
3.2 Tipo de investigación	89
3.3 Diseño y esquema de investigación	90
3.4 Población y muestra	91
3.5 Definición operativa del instrumento de recolección de datos	95
3.6 Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos	96

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Resultados del trabajo de campo con aplicaciones estadísticas.....	97
4.2 Contrastación de las hipótesis secundarias.....	193
4.3 Prueba de hipótesis.....	200

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Contrastación de los resultados del trabajo de campo con los antecedentes.....	203
5.2 Contrastación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos	207
5.3 Aporte científico de la investigación.....	212
5.4 Propuesta de acuerdo a las Dimensiones del Estudio.....	215
CONCLUSIONES	220

SUGERENCIAS..... 221

BIBLIOGRAFIA222

ANEXOS.....225

INDICE DE CUADROS

N°	DESCRIPCIÓN	PAG.
01	Población de estudio	92
02	Muestra en estudio	94
03	Egresados según opinión si recibieron orientación adecuada al tramitar su grado académico de Bachiller o Título Profesional, al 2014	97
04	Egresados según opinión si cuando han tenido algún problema, se lo han solucionado en forma oportuna, al 2014.	99
05	Egresados según opinión sobre si el personal de la Unidad de Grados y Títulos, los han tratado con respeto, amabilidad, calidad y oportunidad	101
06	Egresados según opinión sobre si al realizar los trámites en la Unidad de Grados y Títulos son sencillos y entendibles, al 2014	103
07	Egresados según opinión sobre si las tazas a pagar para la obtención del Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional son accesibles, al 2014.	105
08	Egresados según opinión sobre si los requisitos para el Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional son engorrosos, al 2014.	107
09	Egresados según opinión sobre si los requisitos crean incertidumbre y confunden a los usuarios, al 2014.	109
10	Egresados según opinión sobre si se puede ahorrar tiempo, dinero y recursos humanos con la tramitación eficiente y racional en la obtención del Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional, al 2014.	111
11	Egresados según opinión sobre si se identifican y analizan todos los procesos a seguir en la obtención del Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional, al 2014.	113
12	Egresados según opinión sobre si al encontrar cuellos de botella, se toman las acciones correctivas y preventivas.	115
13	Egresados según opinión sobre si la atención recibida en la Unidad de Grados y Títulos es de calidad.	117
14	Egresados según opinión sobre si la forma como se da el servicio afecta la imagen de la Institución.	119
15	Egresados según opinión sobre si en la prestación del servicio se respetan los plazos y tiempo establecidos para los trámites de Grados y Títulos	121
16	Egresados según opinión sobre si han cumplido a cabalidad con el servicio prometido.	123
17	Egresados según opinión sobre si ha tenido quejas y reclamos por el incumplimiento del servicio.	125
18	Egresados según opinión sobre si cuando usted ha necesitado su Grado y/o Título le han entregado a tiempo.	127

19	Egresados según opinión sobre si el personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos brinda el servicio con oportunidad y eficiencia.	129
20	Egresados según opinión sobre si en la Unidad de Grados y Títulos le han satisfecho sus expectativas.	131
21	Egresados según opinión sobre si utilizan programas y/o aplicaciones (software), que permitan mejorar y agilizar el servicio.	133
22	Egresados según opinión sobre si este software está a disposición de los usuarios para conocer el estado de su trámite.	135
23	Egresados según opinión sobre si el personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos tiene las capacidades, conocimientos y habilidades para prestar el servicio.	137
24	Egresados según opinión sobre si el personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos, tiene un trato cordial y responsable con los usuarios.	139
25	Egresados según opinión sobre si existe un proceso de control para verificar los resultados de la Unidad de Grados y Títulos.	141
26	Egresados según opinión sobre si se evalúan periódicamente al personal para verificar sus capacidades y competencias.	143
27	Egresados según opinión sobre si han pagado montos adicionales al personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos para agilizar sus trámites.	145
28	Egresados según opinión sobre si el personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos lo hace con vocación y dignidad.	147
29	Egresados según opinión sobre si se cumple con las obligaciones y promesas en el cumplimiento del servicio.	149
30	Egresados según opinión sobre si cuando han tenido algún problema han recibido respuestas correctas.	151
31	Egresados según opinión sobre si el desempeño en la Unidad de Grados y Títulos es eficiente y eficaz.	153
32	Egresados según opinión sobre si cuando han requerido el servicio de la Unidad de Grados y Títulos, lo han recibido en el momento adecuado y oportuno.	155
33	Egresados según opinión sobre si han recibido información oportuna y adecuada en el proceso de los trámites en la Unidad de Grados y Títulos.	157
34	Egresados según opinión sobre si han percibido la buena voluntad de ayudar a los usuarios en la Unidad de Grados y Títulos.	159
35	Egresados según opinión sobre si el servicio en la Unidad de Grados y Títulos se da con eficiencia y rapidez de acuerdo al interés del usuario.	161

36	Egresados según opinión sobre si han percibido la disposición del personal para ayudarlos cuando han tenido dificultades en los trámites.	163
37	Egresados según opinión sobre si el personal de la Unidad de Grados y Títulos muestra cortesía y respeto hacia los usuarios.	165
38	Egresados según opinión sobre si el personal de la Unidad de Grados y Títulos les brinda la confianza en la gestión de sus trámites.	167
39	Egresados según opinión sobre si las acciones del personal de la Unidad de Grados y Títulos les generan confianza y seguridad.	169
40	Egresados según opinión sobre si el personal de la Unidad de Grados y Títulos tiene la capacidad y aptitudes para desempeñar las tareas del área.	171
41	Egresados según opinión sobre si han recibido atención personalizada en la Unidad de Grados y Títulos.	173
42	Egresados según opinión sobre si han recibido ayuda del personal en dificultades que se hayan presentado en los trámites.	175
43	Egresados según opinión sobre si el personal de la Unidad de Grados y Títulos muestra cuidado en el tratamiento de los documentos.	177
44	Egresados según opinión sobre si el personal de la Unidad de Grados y Títulos muestra dedicación y contacto para conocer los requerimientos del usuario.	179
45	Egresados según opinión sobre si las instalaciones físicas de la Unidad de Grados y Títulos son modernas.	181
46	Egresados según opinión sobre si la infraestructura de la Unidad de Grados y Títulos es funcional para cumplir sus objetivos.	183
47	Egresados según opinión sobre si los implementos que utilizan en la Unidad de Grados y Títulos son adecuados y operativos.	185
48	Egresados según opinión sobre si los equipos de cómputo, fotocopiadoras son modernos y operativos.	187
49	Egresados según opinión sobre si ha percibido si en el personal de la Unidad de Grados y Títulos hay relaciones humanas.	189
50	Egresados según opinión sobre si el proceso de comunicación e información es claro y sencillo entre el personal y los usuarios.	191

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La simplificación administrativa es una iniciativa y también una decisión política, que se debe implementar en las instituciones, para reducir las vallas, obstáculos y costos que impiden la eficiencia en los procedimientos, que permitan una mejor interacción de los ciudadanos o usuarios y las organizaciones.

En el Perú, desde hace dos décadas se vienen implementando procesos de reforma normativa e institucional dirigidos a que la tramitación de procedimientos administrativos y la prestación de servicios en exclusividad sean eficientes y eficaces, exijan costos razonables, estén enfocados a la ciudadanía y basados en los principios de simplificación administrativa.

García. (2007) Sostiene que la modernización de la gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor costo posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de

los procesos, planes y resultados, para que por un lado, perfeccionen el sistema de elección, y por otro, favorezcan la participación ciudadana.

Según Muñoz. (2011) “La simplificación administrativa ha sido con frecuencia reconocida como una metodología útil para mejorar procesos y reducir costos, tiempos y trámites. Esto es parcialmente cierto, en tanto sus instrumentos no solamente permiten obtener las mejoras antes referidas, sino que, a través de su relación directa con diferentes variables económicas y sociales, contribuye a impulsar la competitividad, la generación del empleo, la reducción de la pobreza y la informalidad” p.11. Para Muñoz (2011) menciona que la simplificación administrativa es el conjunto de principios y acciones que tienen como objetivo eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad que genera el inadecuado funcionamiento de la administración pública. Abarca todos los aspectos vinculados con el desarrollo de procedimientos y servicios administrativos prestados en exclusividad por las entidades públicas. Por ejemplo, la atención a la ciudadanía, el sistema de gestión documental y el soporte informático de la tramitación. Asimismo, se lleva adelante en todas las entidades que tramitan procedimientos administrativos.

Asimismo podemos decir que actualmente en las instituciones se busca brindar un servicio rápido, pero, con eficiencia, eficacia y buena calidad al usuario; por lo que es una exigencia actual la simplificación administrativa, para que la administración pública sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general, lo que

está especificado en el Plan Nacional de simplificación administrativa 2010 – 2014, aprobado mediante Decreto Supremo N°025-2010-PCM.

En la Universidad Nacional Hermilio Valdizán se debe identificar la brecha entre las necesidades del usuario y el punto de vista de la administración; en otras palabras hay que entender si la administración puede o no comprender e identificar las necesidades del usuario. Este es un aspecto de particular importancia que la gestión universitaria no siempre profundiza. Mediante la atención al usuario y a través de una evaluación de lo que perciben las personas con poder de decisión respecto a las expectativas del cliente, es decir, el nivel de servicio que la institución le brinda o pretende brindarle considerando igualmente que el usuario a menudo está insatisfecho precisamente porque existe una discordancia entre lo que él espera y aquello que quiere darle la administración.

Esto se viene dando porque en nuestra Institución no se ha venido implementando la simplificación administrativa en los procedimientos y servicios administrativos que conllevarían a la reducción de plazos, requisitos y costos de los mismos; no se diseñan políticas de simplificación administrativa que consideren los principios, objetivos y estrategias que orienten la prestación de los diferentes servicios en la Institución; es el caso del servicio de otorgamiento de Grados Académicos y/o Títulos Profesionales, en la Unidad de Grados y Títulos, cuyos procedimientos son engorrosos, con una demora de cuatro a seis meses aproximadamente; no existe un sistema de pagos y deudas de los estudiantes, los requisitos exigidos a veces son repetitivos, documentos

que ya se encuentran en el file personal del usuario, nuevamente se requieren, no se da un trato adecuado al usuario, Ante tal situación nos formulamos la siguiente interrogante.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

P.G. ¿Cómo es la simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos y qué efecto tiene en la percepción de la calidad del servicio por los usuarios de las Escuelas Profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

P.E.1. ¿Cómo se aplican los principios de la simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos y qué efecto tiene en la percepción de la calidad del servicio por los usuarios de las Escuelas Académico Profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco?

P.E.2. ¿Cuáles son los objetivos de la simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos y qué efecto tiene en la percepción de la calidad del servicio por los usuarios de las Escuelas Profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco?

P.E.3. ¿Qué estrategias de la simplificación administrativa utiliza la Unidad de Grados y Títulos y que efecto tiene en la percepción de la calidad del servicio por los usuarios de las Escuelas Profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco?

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

O.G. Determinar cómo se cumple la simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos y que efecto tiene en la percepción de la calidad del servicio por los usuarios de las Escuelas Profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

O.E.1. Analizar cómo se vienen aplicando los principios de la simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos y su efecto en la percepción de la calidad del servicio por los usuarios de las Escuelas Profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

O.E.2. Verificar los objetivos de la simplificación administrativa que tiene la Unidad de Grados y Títulos y su efecto en la percepción de la calidad del servicio por los usuarios de las Escuelas Profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

O.E.3. Determinar las estrategias de simplificación administrativa que utiliza la Unidad de Grados y Títulos y su efecto en la percepción de la calidad del servicio por los usuarios de las Escuelas Profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

1.4 HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1 HIPOTESIS GENERAL

H.G. La simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos, tiene un efecto directo en la percepción de la calidad del servicio por los usuarios de las Escuelas Profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

1.4.2 HIPOTESIS ESPECIFICAS

H.E.1. Los principios de la simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos afectan positivamente la percepción de la calidad del servicio por los usuarios de las Escuelas Profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

H.E.2. Los objetivos de la simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos tienen un efecto positivo en la percepción de la calidad del servicio por los usuarios de las Escuelas Profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

H.E.3. Las estrategias de la simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos afectan directamente la percepción de la calidad del servicio por los usuarios de las Escuelas Profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

1.5 VARIABLES

1.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

Simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos.

a) DIMENSIONES

- Principios.
- Objetivos.
- Estrategias.

b) INDICADORES

- Orientación al usuario
- Simplicidad.
- Uniformidad.
- Mejoramiento continuo.
- Atención con calidad.
- Eficiencia en el servicio.
- Oportunidad del servicio.
- Percepción del usuario.
- Herramientas tecnológicas.
- Competencia del personal.
- Evaluación y control.
- Ética del personal.

1.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE

Percepción de la calidad del servicio por los usuarios.

a) DIMENSIONES

- Confiabilidad.
- Responsabilidad.
- Seguridad.
- Empatía.
- Bienes materiales o tangibles.

b) INDICADORES

- Cumplimiento.
- Soluciones.
- Desempeño.
- Oportunidad.
- Información.
- Servicio rápido.
- Voluntad.
- Ayuda al cliente.
- Cortesía.
- Confianza.
- Capacidad.
- Cuidado.
- Atención personalizada.
- Instalación.
- Equipo.
- Personal.
- Comunicación.

1.5.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable independiente (causa) Simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos.	1.Principios	a. Orientación al usuario. b. Simplicidad. c. Uniformidad. d. Mejoramiento continuo.
	2.Objetivos.	a. Atención con calidad. b. Eficiencia en el servicio. c. Oportunidad del servicio. d. Percepción del usuario.
	3.Estrategias.	a. Herramientas tecnológicas. b. Competencia del Personal. c. Evaluación y control. d. Ética del personal.
Variable dependiente (efecto) Percepción de la calidad del servicio por los usuarios.	1.Confiabilidad.	a. Cumplimiento. b. Soluciones. c. Desempeño. d. Oportunidad. e. Información
	2.Responsabilidad.	a. Servicio rápido. b. Voluntad. c. Ayuda al cliente.
	3.Seguridad.	a. Cortesía. b. Confianza. c. Capacidad.
	4.Empatía.	a. Cuidado. b. Atención personalizada.
	5.Bienes materiales o tangibles.	a. Instalación. b. Equipo. c. Personal. d. Comunicación.

1.6 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.6.1. JUSTIFICACIÓN

La justificación del presente trabajo de investigación, se detallan en los siguientes aspectos:

a. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.

El trabajo de investigación tiene una justificación teórica ya que se compararon las diferentes teorías y enfoques relacionados a la simplificación administrativa y el servicio de calidad. La simplificación administrativa es un proceso de cambio permanente del servicio público que contribuye a mejorar la calidad del servicio que brindan las entidades del Estado. Con la finalidad de proporcionar un mejor servicio en los plazos convenientes, se debe simplificar o racionalizar las instancias y formalidades innecesarias del trámite o procedimiento, sea cual fuere su naturaleza; sin embargo, a pesar de existir un conjunto de normas para implementarse en el sector público, no se da tal simplificación; generando descontento y malestar en los usuarios de los servicios. Es el caso de la UNHEVAL y específicamente en la Unidad de Grados y Títulos, cuyo procedimiento resulta siendo engorroso para los egresados que tramitan sus grados académicos y títulos profesionales; de ahí ha surgido la necesidad de realizar la presente investigación, para poder contribuir en el mejoramiento de los procesos, que permitan lograr un servicio de calidad a los usuarios; además los resultados de nuestro trabajo pueden servir y generalizarse a otras universidades o entidades similares.

b. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, se acudió al empleo de técnicas de investigación así como a instrumentos para medir la simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos de la UNHEVAL, en concordancia con las variables, dimensiones e indicadores en estudio; así mismo, también se pudo medir la percepción que tienen los usuarios de la calidad del servicio, con el mismo instrumento estructurado de acuerdo a las dimensiones e indicadores en estudio; lo que nos ha conducido a proponer un proceso de mejoramiento en la simplificación del proceso, eliminando fases y requisitos que son innecesarios lo que se va reflejar en la calidad del servicio a los egresados de la Universidad.

Asimismo se justifica metodológicamente porque para la recolección el instrumento elaborado constituye el aporte metodológico de la investigación, que podría servir como referencia o utilizado por otros investigadores.

c. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.

Consideramos que nuestro trabajo es importante ya que los resultados nos han permitido proponer mejoras en el procedimiento que se sigue en la obtención de los grados y títulos y así el servicio sea más rápido y eficiente para la satisfacción de nuestros usuarios.

d. JUSTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL.

Prácticamente la investigación va a ser un aporte para el mejoramiento de los trámites administrativos que nuestros egresados siguen en la obtención de sus grados académicos y títulos profesionales, siendo más eficientes y eficaces. En el sentido de acortar los tiempos en el proceso de trámite, estableciendo un buen sistema de información y comunicación con los usuarios lo que redundará en la imagen institucional de nuestra Universidad ante la comunidad.

e. IMPORTANCIA

La importancia de la presente investigación se fundamenta en que nos ha permitido conocer la situación actual de los trámites administrativos que se dan en la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad, conociendo sus principales debilidades y limitaciones, proponiendo la simplificación en el proceso de los trámites para la obtención de los grados académicos y títulos profesionales, lo cual se refleje en el incremento del nivel calidad del servicio y de la satisfacción de los usuarios.

1.7 VIABILIDAD

El presente trabajo de investigación fue viable en su desarrollo, por los siguientes motivos:

- a. El presente proyecto de tesis fue viable porque se tuvo la predisposición favorable de las Autoridades Universitarias de la

Universidad Nacional Hermilio Valdizán, de los trabajadores administrativos de la Unidad de Grados y Títulos y de los egresados.

- b. La accesibilidad a la información estuvo garantizada, porque el investigador labora en la institución donde se realizó la investigación.
- c. El acceso a la bibliografía de la simplificación administrativa y la calidad de servicio, permitió el desarrollo del presente trabajo de investigación con toda normalidad.
- d. Se contó con recursos financieros necesarios, provenientes de los recursos propios del investigador.
- e. Del mismo modo se contó con la disponibilidad de tiempo necesario para el desarrollo de la investigación.
- f. La existencia de diversos trabajos de investigación relacionados con la simplificación administrativa y la calidad de servicio los mismos que nos han servido como antecedentes.

1.8 LIMITACIONES

La limitante que se ha tenido en el desarrollo del presente trabajo de investigación fue la ubicación de los egresados de las diferentes facultades para la aplicación del instrumento de recolección de datos; que sin embargo se logró superar.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES

Al haber hecho la revisión de trabajos de investigación, relacionados con el tema propuesto, en los centros de información, como bibliotecas, hemerotecas, internet, etc., se han encontrado los siguientes:

2.1 A nivel local

Título: Simplificación del trámite documentario en la sede de la Dirección Departamental de Educación de Huánuco.

Autor: Cesar Orlando Pajuelo Quedo.

Lugar: Huánuco – Perú.

Año: 1991.

Conclusión importante: El factor humano no da una adecuada conducción de las acciones de simplificación y racionalización administrativa que se brinda a la colectividad en asuntos de trámite documentario deteriorando la imagen institucional e incumpliendo la Ley N° 25035.

2.2 A nivel Nacional

Título: Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional.

Autora: Tracy Elexandra Prieto Barragán.

Lugar: Lima- Perú.

Año: 2013.

Conclusiones importantes: La política de Mejor Atención al Ciudadano se vincula estrechamente con la Nueva Gestión Pública pues, al igual que esta, busca crear una administración eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades de los ciudadanos. Se orienta al ciudadano prestando interés a sus necesidades y derechos, haciendo óptimo uso de las tecnologías de la información. Implica el desarrollo de capacidades en el personal y gestiona la calidad del servicio otorgado, que son algunos de los instrumentos de la NGP.

La política de Mejor Atención al Ciudadano responde a los principios expresados en la Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública pues prioriza que las administraciones públicas están al servicio de los ciudadanos, exige la coordinación y cooperación de las entidades de la administración pública, apunta a universalizar el acceso de los servicios a todos los ciudadanos, busca ser eficaz en el trabajo para alcanzar sus objetivos y ejecuta una evaluación permanente de sus servicios brindados.

2.3 A nivel Internacional

Título: Gestión por procesos, para mejorar la atención del usuario en los establecimientos de salud del Sistema Nacional de Salud.

Autor: Jaime Luis Rojas Moya.

Lugar: La Paz – Bolivia.

Año: 2003.

Conclusión importante: Los procesos deben enfocarse hacia el usuario; cuyas actividades deben contribuir a satisfacer las

necesidades del usuario, minimizando el trabajo de reingeniería mejorando y cambiando la organización y la atención al usuario.

Título: El manejo subjetivo del control en el proceso de trabajo en ARCOMEX S.A.

Autor: María Elizabeth Rosa Zamora Ramírez.

Lugar: México.

Año: 2002.

Conclusiones importantes: El manejo subjetivo del control en el proceso de trabajo es analizado en dos planos uno teórico conceptual y otra empírica, estableciendo una correspondencia entre ambos que permite explicar el significado y percepción que los trabajadores obtienen de su trabajo.

El espacio del proceso de trabajo se vuelve más complejo, la incertidumbre es más aguda, pues ahora ya no sólo controla el trabajador que posee más conocimiento sino también aquél que ejerza más poder sobre los demás y mayor capacidad para movilizar recursos, que también son de poder porque les permiten negociar no sólo su trabajo sino lo que para ellos representa y significa.

La participación de los trabajadores fue favorable para alcanzar los cambios de la organización del trabajo, pues sus conocimientos, habilidades, experiencias y saberes no se encuentran en manuales ni en instructivos, éstos se van adquiriendo y aplicando en la cotidianidad de su trabajo conformando grandes trayectorias laborales. Así los trabajadores de producción no sólo aportaron conocimientos sino que significaron un gran desafío para los mandos medios, porque los directivos decidieron que éstos últimos siguieran

como grupo articulador en las nuevas formas de organización del trabajo, centralizando la información, el conocimiento y la toma de decisiones

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Simplificación administrativa

Rivero (2011) menciona que la reforma y modernización administrativa son tópicos recurrentes hace décadas, sostenidos a lo largo del tiempo por la necesidad constante de responder a las nuevas demandas de las personas a las que la Administración debe servir, poniendo a la altura de las circunstancias sociológicas y técnicas sus estructuras y procedimientos. Unas y otros se hacen cada vez más sofisticados – reflejando la creciente complejidad social– llegando a un punto disfuncional para sus propios objetivos. La burocratización de la administración pública con el incremento del número de órganos y entes administrativos trae consigo la multiplicación de los trámites procedimentales, produciendo como efecto la lentitud de los trámites en los tiempos de respuesta e incrementando también el riesgo de contradicción o falta de coherencia interna organizativa. Una Administración mayor no es, por su mera dimensión organizativa, siempre más eficaz. Al contrario, más Administración a menudo aporta menor rendimiento administrativo. Cuando el coste de las decisiones públicas deviene excesivo en términos económicos o temporales, parece conveniente disociar lo esencial o imprescindible de aquellos elementos organizativos o procedimentales innecesarios o redundantes.

Simplificación administrativa supone así, en primer lugar, reducción de estructuras, pues aunque el número no sea la única ni principal causa de complejidad, favorece otras, como el surgimiento de funciones que deben asignarse a sus nuevos titulares.

Rivero (2010) nos manifiesta que *“Ha sido la crisis la que ha obligado a nuestras administraciones públicas a hacer de la necesidad virtud, planteándose por primera vez seriamente, al menos en los últimos quince años, qué es o no prescindible, qué merece ser mantenido en todo caso y qué debe desaparecer para conservar lo más necesario. Reflexión proyectable tanto sobre las estructuras como sobre las normas y los procedimientos que llevan años realizando seriamente los estados más desarrollados. 5 Hasta fechas recientes, el análisis coste-beneficio no ha parecido marcar la agenda administrativa española. Ni a la hora de acometer proyectos, ni al diseñar y crear nuevas estructuras, ni al dictar normas. Estas técnicas –hoy contempladas en la Ley de economía sostenible– se vuelven la única alternativa razonable para decidir las simplificaciones pertinentes, fijando un orden de prioridades entre previsiones burocráticas que han de mantenerse y las que deben desaparecer”*. P.112.

Rivero (2010), señala que “Reforma y modernización administrativa son tópicos recurrentes hace décadas, sostenidos a lo largo del tiempo por la necesidad constante de responder a las nuevas demandas de las personas a las que la Administración debe servir”. P. 116.

El Ministerio de Educación MINEDU (2013) define la simplificación administrativa como los principios y las acciones que tienen por objetivo final la eliminación y disminución de las exigencias y formalidades innecesarias en los trámites que realizan los ciudadanos ante las distintas entidades del Estado.

La Simplificación Administrativa es un proceso de cambio permanente del servicio público que contribuye a mejorar la calidad del servicio que brindan las entidades del Estado.

Importancia de la simplificación administrativa

La importancia de la simplificación administrativa radica en la mejora de la calidad del servicio otorgado al ciudadano y en que facilita y hace más rápida la labor de las y los funcionarios públicos. La mejora de la calidad del servicio otorgado, puede ser visualizada en cuanto al tiempo que invierten en él las y los ciudadanos y en relación a las oportunidades para acceder a los servicios. Siendo estos indicadores claves para evaluar la atención que brinda el estado a la ciudadanía.

Es responsabilidad de las entidades públicas servir eficazmente a la ciudadanía mediante procesos administrativos sencillos, con tasas y plazos predecibles y a su vez transparentes. Esta mejor atención ciudadana se logra mediante la simplificación administrativa la cual genera valor público gracias a que elimina exigencias, formalidades, pasos y costos innecesarios en los procedimientos. De igual forma la simplificación administrativa beneficia a las y los servidores públicos optimizando su tiempo y esfuerzo. Así tenemos que:

- Permite cumplir con los objetivos básicos y la finalidad de la institución.
- Mejora la Imagen de la Institución.
- Reduce la cantidad de esfuerzo requerido para cumplir una operación.
- Permite economizar tiempo y recursos materiales y económicos.
- Trabaja con calidad: busca satisfacer al cliente.

METODOLOGÍAS PARA SIMPLIFICAR PROCEDIMIENTOS

Según el MINEDU (2013) A fin de proporcionar un mejor servicio al menor costo y en el plazo conveniente, se debe simplificar o racionalizar las instancias y formalidades costosas e innecesarias del trámite o procedimiento, sea cual fuere su naturaleza. Para lo cual se debería desarrollar las siguientes fases:

1. Seleccionar el procedimiento a mejorar.
2. Describir la situación actual del procedimiento.
3. Analizar el procedimiento.

Pautas técnicas para la Simplificación Administrativa Proponer el nuevo procedimiento, “procedimiento simplificado”. Diseño del nuevo procedimiento, aprobación y ejecución

- a. **Seleccionar el procedimiento a mejorar:** El proceso de simplificación y/o racionalización de procedimientos empieza con la priorización o selección del procedimiento a mejorar. Esta primera fase, consiste en determinar, cuál de los procedimientos inventariados son los más importantes o necesarios que requieren ser simplificados, o mejorados de acuerdo a los beneficios que ello implique para la institución y para la colectividad. Para el efecto, se debe tener en cuenta el Inventario de Procedimientos.
- b. **Describir la situación actual del procedimiento:** En esta etapa debemos examinar el procedimiento teniendo en cuenta el objetivo que éste debe cumplir. Para determinar la situación actual del procedimiento a mejorar debemos tener en cuenta la siguiente metodología: A. Recolección de Datos En esta primera etapa se

deberá: Aplicar las técnicas de observación directa e indirecta, anotando el número de personas que intervienen en el procedimiento; las instancias administrativas por donde recorre; el tiempo que demora en cada una de ellas; los materiales y documentos que se utilicen; los costos y beneficios que genera; etc. Utilizar técnicas de entrevista, con jefes, trabajadores y usuarios; encuestas y cuestionarios en general sobre la operatividad del procedimiento; los problemas y deficiencias que se pudieran presentar; así como las sugerencias e inquietudes que se formulen sobre el particular.

B. Descripción del procedimiento Es una técnica que consiste en determinar y especificar los diferentes factores que intervienen en el procedimiento, llámense: los requisitos que se exige; costos; plazos; dispositivos legales; formularios y demás documentos e instrumentos que se utiliza; recursos; frecuencia de su demanda; instancias administrativas y otras incluyendo las operaciones y responsabilidades.

C. Representación gráfica: El procedimiento en estudio, deberá ser descrito gráficamente, de manera que la información proporcionada pueda interpretarse más fácilmente. Para ello se debe aplicar la técnica de **DIAGRAMA EN BLOQUES**. Pautas técnicas para la Simplificación Administrativa. Pág. N° 6 El uso de esta técnica nos proporciona las siguientes ventajas: Permite visualizar y/o analizar el flujo del procedimiento, los órganos y personas que intervienen, el tiempo y sobre todo el tipo y número de copias de los documentos o formularios; y Puede ser entendido por personas no técnicas.

c. **Analizar el procedimiento:** Para analizar un procedimiento, se debe efectuar un examen crítico de la situación actual del mismo, a fin de determinar las causas o posibles fallas que impiden su óptima ejecución y ver cómo puede ser mejorado. En esta etapa se debe asumir una actitud interrogativa a fin de comprobar si lo que se está haciendo es correcto y necesario; y si los esfuerzos son convenientes y tienen una secuencia lógica. Un procedimiento no debe justificar la existencia de una oficina o institución, de ahí que es importante preguntar: ¿por qué se efectúa este procedimiento?, ¿por qué se desarrolla cada operación en el procedimiento?, ¿qué pasará si se anula el procedimiento? Es posible que la respuesta nos haga comprender que el procedimiento resulta inútil, o en su defecto, llevarnos a suprimir algunas etapas o formalidades innecesarias del mismo, por ejemplo, que ya no sean cuatro sino una, la unidad orgánica que tenga que revisar, analizar y aprobar los expedientes y que para el efecto debe exigirse dos requisitos y ya no cinco.

A. Criterios Los criterios a considerar en la etapa de análisis son los siguientes: Relacionar los objetivos de la institución y del procedimiento. Relacionar factores, tales como el personal que participa en el trámite, el volumen de demanda y la duración de las etapas del procedimiento. Necesidad y uso de los requisitos exigidos Disposiciones legales y administrativas que sustentan el procedimiento. Sistema de trámite documentario que se utiliza. Gastos que ocasiona el procedimiento tanto a los usuarios como a la institución. Composición de la estructura orgánica, especialmente niveles de decisión. De dicho análisis se puede

deducir la necesidad de cambiar, simplificar o eliminar pasos y requisitos innecesarios. Así tenemos: Pautas técnicas para la Simplificación Administrativa. Eliminar toda acción realizada por dependencias cuya participación no es significativa en la decisión, debiendo sólo corresponderle estar informada de la respectiva decisión. Fusionar aquellos procedimientos de naturaleza similar y que tienen el mismo tratamiento. Establecer la exigencia de requisitos estrictamente necesarios. Solicitar la transferencia o delegación de funciones hacia los niveles de ejecución, a fin de reducir los plazos de atención Disminuir el número de formularios y/o formatos utilizados. Eliminar la obligatoriedad de exigir documentos e informes que la entidad posea en virtud de algún trámite efectuado anteriormente por el interesado.

- d. **Formular propuestas de solución:** Luego de culminar la etapa del análisis de datos, se debe formular alternativas de solución sobre el procedimiento a simplificar. Para el efecto se debe tener presente lo siguiente: Poner en práctica el conocimiento, iniciativas y experiencias obtenidas con la participación de los trabajadores y usuarios que intervienen en el mismo. Tomar como base las experiencias similares de otras dependencias a fin de confrontarlas y determinar las ventajas y/o desventajas de la posible solución. Tratar al procedimiento en forma integral, a fin de considerar las acciones positivas y negativas del mismo. Coordinar con los organismos de otros sectores que tengan que ver con el procedimiento. Estudiar el costo de producción del procedimiento. No perder de vista el objetivo del estudio. Priorizar las

recomendaciones prácticas y objetivas que se ajustan a la realidad. Revisar los dispositivos legales vigentes, especialmente aquellos que presentan dificultad para la modificación e implantación del procedimiento mejorado. Evitar soluciones que requieran de complejos esquemas de implementación. Aprovechar toda ayuda disponible que permita la solución del procedimiento.

e. **Proponer el Nuevo Procedimiento Simplificado:** Al proponer el nuevo procedimiento se debe en lo posible, tratar de eliminar Pautas técnicas para la Simplificación Administrativa. detalles innecesarios y simplificar los indispensables, a fin de economizar tiempo y recursos y, presentar un servicio eficiente, rápido y oportuno. Un nuevo procedimiento simplificado debe responder a las siguientes interrogantes: ¿Qué se ha eliminado, dónde y cuándo? ¿Qué operaciones inútiles se han simplificado? ¿Qué ha cambiado? ¿Qué orden de cosas u operaciones se han cambiado para hacer más simple el procedimiento? ¿Cómo se han simplificado los formularios, las acciones y cualquier operación por insignificante que parezca? ¿Cómo se ha agilizado el procedimiento o trámite? ¿Se ha mejorado el empleo de los recursos del procedimiento (material, económico y humano)? A fin de establecer diferencias sustanciales del procedimiento simplificado, respecto al anterior se recomienda: Utilizar un formato antes y ahora que visualice las diferencias. Graficar el procedimiento mejorado mediante el Diagrama de Bloques. Señalar las mejoras en función de :

- Reducción de costos.

- Incremento de producción.
- Reducción de lo innecesario
- Ahorro de tiempo
- Calidad y
- Seguridad.

f. **Diseño del Nuevo Procedimiento, Aprobación y Ejecución:** El diseño del nuevo procedimiento es el desarrollo de la opción seleccionada para dar solución a los problemas detectados. El diseño o rediseño del nuevo procedimiento deberá limitarse o encuadrarse dentro de los marcos aprobados, ser lo suficientemente amplio y realista, de forma que permita su aplicación y la asignación del personal necesario en la cantidad y calidad suficiente, así como otros recursos. Tener en consideración el tiempo que va a demandar la implementación, los costos que éstos representarían para la organización, y si es necesario la participación de un equipo. Estas últimas consideraciones se hacen más exigentes en procedimientos de real impacto que cubran varias áreas y de efecto multiplicador para simplificar otro. El procedimiento simplificado podrá ser descrito, diagramado, estimado en Pautas técnicas para la Simplificación Administrativa. tiempo y costos a través del MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, el mismo que deberá ser distribuido a los implicados en el procedimiento para su cumplimiento. La ejecución del procedimiento simplificado es responsabilidad del director o jefe de la Unidad Orgánica que lo administra.

Base Legal sobre simplificación administrativa

- a) Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, publicada el 11 de abril de 2001. Ley que regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollado en las entidades de la Administración Pública. Asimismo regula los principios y demás aspectos que rigen al procedimiento administrativo.
- b) Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, publicada el 30 de enero de 2002 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, publicado el 03 de mayo de 2002. Declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.
- c) Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, que define y establece las políticas nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades públicas del Gobierno Nacional, publicado el 25 de marzo de 2007. En el Decreto Supremo, en materia de simplificación administrativa, se presentan políticas de obligatorio cumplimiento:
- Promover la permanente y adecuada simplificación de trámites, a efecto de reducir componentes y tiempo necesario para realizar los trámites.
 - Implementar ventanillas únicas de atención.
 - Remover la aplicación del silencio administrativo positivo.
 - Simplificar la comunicación entre órganos de línea.

- Promover el uso intensivo de las TIC's.
- d) Decreto Supremo N° 064-2010-PCM, que aprueba la metodología de Determinación de Costos de los procedimientos administrativos y servicios administrativos comprendidos en los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos de las Entidades Públicas, en cumplimiento del numeral 44.6 del artículo 44 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, publicada el 05 de junio de 2010. El Decreto Supremo aprueba la metodología de determinación de costos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad comprendidos en los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos de las Entidades Públicas.
- e) Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, que aprueba la metodología de simplificación administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, publicado el 28 de enero de 2011. El Decreto Supremo es un documento guía que brinda pautas para llevar a cabo el proceso de simplificación administrativa.
- f) Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, aprueba la estrategia para la Modernización de la Gestión Pública, publicada el 01 de noviembre de 2012. El Decreto Supremo plantea como eje prioritario en la estrategia de modernización la mejora en la calidad de servicios (optimización de procesos, simplificación administrativa y MAC). 27
- g) Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, publicada el 09 de enero de 2013. El eje transversal "Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional", establece lineamientos

para redefinir a nivel nacional, regional y local, las competencias y funciones de las entidades en concordancia con el proceso de descentralización a fin de adecuar la organización institucional en función de los procesos de la cadena de valor y a la normativa de los sistemas administrativos del Estado.

- h) Resolución de secretaria de Gestión Pública N° 002-2012- PCM/SGP, publicada el 7 de diciembre del 2012 Incluye tanto la aprobación del aplicativo informático web de la metodología para la determinación de costos, denominado “Mi costo”, las guías de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en Exclusividad para el Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobierno Local, y la directiva “Lineamientos para el funcionamiento del aplicativo para la determinación de costos”.

Según Tornos Mas, Joaquín (2000), autor de La simplificación administrativa y procedimental en el sistema español, señala que “En un mundo globalizado los Gobiernos toman conciencia de que la atracción de inversiones pasa de forma prioritaria por dotarse de una Administración eficaz”. P. 174.

Tornos (2000) sostuvo en el debate sobre la llamada simplificación administrativa en España dentro de un contexto que estimamos es común al que se da en relación al resto de los países de su entorno, en donde también se discute sobre la llamada simplificación. Este contexto puede caracterizarse de forma resumida por las siguientes notas:

- a) Se impone como principio general de la actuación administrativa el servicio al ciudadano. La organización y funcionamiento de la Administración debe tener como guía el prestar a los ciudadanos unos servicios eficientes. Por ello, deben adoptarse las medidas necesarias para corregir las disfunciones en el actuar de la de la administración legitimada por el cumplimiento de la norma, se pasa a la Administración legitimada por una actuación que maximice la satisfacción de los ciudadanos a los que sirve.
- b) Integración europea y globalización. La intervención a través de las potestades de regulación de las Administraciones Públicas sobre la actividad empresarial, la intervención administrativa pasa a ser un factor importante de concurrencia para las empresas de su respectivo ámbito de actuación. Mientras que los Estados pierden o ven reducida su capacidad de intervención a través de los instrumentos de las políticas intervencionistas clásicas en la ordenación de la economía (política monetaria, política fiscal, políticas de empleo, políticas de ayudas económicas), se hace patente la trascendencia que posee el gozar de una Administración eficaz dentro de un entorno competitivo. La existencia de un ordenamiento simple y preciso, así como de unas Administraciones que actúen de forma coordinada y con transparencia y eficacia en la aplicación de esta normativa, pasan a ser factores de primer orden para las empresas que actúan en este ámbito territorial. El factor tiempo empieza a ser valorado por la propia Administración. El sector empresarial exige de su Administración una actuación simplificada, y los Gobiernos toman conciencia de que la atracción de

inversiones pasa de forma prioritaria por dotarse de una Administración eficaz.

- c) Las nuevas tecnologías de información y comunicación ponen de manifiesto las nuevas oportunidades que se ofrecen a las Administraciones para mejorar sus relaciones con los ciudadanos y simplificar procedimientos de actuación. Los flujos de información desde el ciudadano a la Administración y desde ésta al ciudadano, así como todos los circuitos administrativos internos, pueden mejorarse de forma radical con las nuevas tecnologías. Las nuevas tecnologías son factor de simplificación.
- d) La creciente intervención reguladora administrativa incrementa, a su vez, el interés por los procesos de simplificación. La protección de algunos nuevos valores (como los medioambientales), o los mismos procesos de liberalización, generan una producción creciente de normas de rango inferior que contaminan el ordenamiento jurídico. Ante esta situación se impone simplificar el bosque normativo y su traducción organizativa. Al mismo tiempo, las políticas de simplificación basadas en potenciar la comunicación y la autorresponsabilidad de los ciudadanos exigen contar con un ordenamiento lo más claro y preciso posible.

Para Tornos (2000) “El concepto de simplificación administrativa es, sin duda, un concepto multiuso. Situado dentro del contexto general que acaba de exponerse, se recurre a la expresión simplificación administrativa para referirse a una pluralidad de actuaciones necesarias para adecuar la Administración a los nuevos retos que se le exigen. Por

ello, la simplificación es, en primer lugar, una forma de concretar algo más el concepto aún más amplio de modernización administrativa. La idea que domina el concepto de simplificación administrativa es la de reducción de intervenciones administrativas que gravan de forma no justificada o desproporcionada la actividad de los ciudadanos y de las empresas. Pero la noción de simplificación puede también referirse a la simplificación de los instrumentos normativos, o a la reducción de organismos públicos, así como también a la mejora de los instrumentos para acceder a información pública". P.p. 41-42.

INDECOPI - Área de Estudios Económicos, (2000), La simplificación administrativa: un reto pendiente (Documento de Trabajo N° 002-2000), menciona que "La experiencia adquirida por el INDECOPI en temas de simplificación administrativa, logro una visión general sobre los problemas que enfrenta el proceso de simplificación administrativa en el Perú. Estableciéndose un recuento analítico de los obstáculos que el proceso de simplificación administrativa deberá enfrentar y solucionar en la búsqueda de prestar un servicio cada vez más eficiente al ciudadano".

2.2.2 Percepción de la calidad del servicio

La Universidad del Pacífico - II Diplomado de Especialización Gestión de Marketing Estratégico, (2010), se menciona sobre la percepción de la calidad "La Percepción, es muy importante en el tema de Calidad de Servicio, ya que sesga la forma de identificar las necesidades, cualidades o gustos de los clientes, elaborando un concepto sobre el objeto observado como una totalidad".

Lefcovich Mauricio, (2006), Percepción de la calidad, menciona que “La percepción es la realidad. En el mundo de los negocios, la fuerza impulsora no es la calidad, sino la percepción de la calidad. La calidad total no genera por si sola la victoria en los mercados.” P. 34

Para Lefcovich (2006) Vivimos actualmente en una sociedad de servicios, toda empresa provee por sobre todas las cosas servicios, sea esta productora de tangibles o intangibles. El fabricante de autos provee el servicio de locomoción para el cliente, el fabricante de fármacos el servicio de recuperar o proteger la salud del usuario y de igual forma podemos continuar. Por otra parte, toda empresa provee de un porcentaje de tangibles y otro de intangibles.

En el sentido más amplio, el servicio al cliente es cualquier cosa que aumente su nivel de satisfacción. La satisfacción o la falta de ella, es la diferencia entre cómo espera el cliente que le traten y cómo percibe que le están tratando. Tanto las expectativas como las percepciones se ven agudizadas por factores que son difíciles de controlar, desde los precios que se anuncian, hasta el diseño del producto o el comportamiento de los empleados. De modo que las fuentes de satisfacción son diversos y algunas veces sutiles o sorprendentes.

Los beneficios más claros del servicio superior, como los del control de calidad total, se materializan en forma de dinero ahorrado. Del mismo modo que el hacer bien las cosas en la fábrica a la primera ahorra los costes de volver a realizar el trabajo y del material estropeado, el prestar un buen servicio al cliente ahorra los elevados costes de ganarse la

antipatía de los compradores. Por ejemplo, piense en cualquier máquina complicada que trae unas instrucciones tan poco claras que un usuario normal no puede comprender.

Morales Sánchez, Verónica, (2004), *Calidad y satisfacción en los servicios*, menciona que “Los principales acercamientos al estudio de la calidad y la satisfacción de los usuarios y consumidores, tienen que ver con la consideración del ser humano como procesador de información, interviniendo los estándares de confirmación que poseen las personas, marcos de referencia para evaluar los bienes de consumo y los servicios.” p.46

Para Morales & Hernández (2004) manifiestan que los principales acercamientos cognitivos al estudio de la calidad y la satisfacción de los usuarios y consumidores, tienen como nota común la consideración del ser humano como procesador de información. Por lo general, en el proceso de satisfacción intervienen los estándares de confirmación que poseen las personas, marcos de referencia que utilizamos para evaluar los bienes de consumo y los servicios.

La perspectiva tradicional partía del supuesto de que los estándares asociados al juicio de satisfacción eran los de predicción. Se asumía que los sujetos estarían satisfechos si el rendimiento percibido supera la calidad que esperaban encontrar. En cambio en contra posición, hay otra corriente que señala que los estándares de comparación son muchos y que pueden ser usados

simultáneamente por los usuarios. Incluso hay autores que denuncian que los estándares de predicción son menos relevantes que otros de naturaleza normativa tales como los deseos, es decir, son realmente relevantes si se satisfacen los deseos de los clientes o no. Dentro del modelo de la confirmación de expectativas podemos apreciar tres puntos de vista que forman su estructura básica.

1. La satisfacción como resultado de la diferencia entre los estándares de comparación previos de los clientes y la percepción del rendimiento del servicio o bien de consumo.
2. Se asume que los individuos asimilan la realidad observada para ajustarla a sus estándares de comparación. La búsqueda de un equilibrio provocaría que los sujetos tiendan a percibir la realidad similar al de sus estándares.
3. Finalmente, se ha propuesto un modelo actitudinal que incluye una relación directa entre rendimiento percibido y satisfacción. Parece que en determinadas situaciones sobre todo cuando estamos ante nuevos productos o servicios es posible que si el servicio o el bien de consumo es de nuestro agrado nos mostremos satisfecho, independientemente de si se confirma o no las expectativas.

En el caso de la calidad de servicio se han tratado dos cuestiones principalmente.

1. Por una parte, se ha señalado la existencia de un continuo que va de las transacciones cerradas, es decir, intercambios sobre cuestiones tangibles a transacciones abiertas, que van más allá, tienen una mayor implicación

socioemocional de los empleados-usuarios. Por ello, las vivencias emocionales tienen una gran importancia a la hora de entender la satisfacción de los usuarios.

2. Por otro lado, es importante la labor de los empleados de contacto, una labor más emocional, más directa, que mejore la calidad de servicio que prestan, han de percibir adecuadamente las emociones de los clientes y de expresar las emociones que éstos están esperando. En ocasiones, en estas representaciones emocionales pueden tener implicaciones negativas como disonancia cognitiva.

Con respecto al proceso que lleva a la satisfacción, existe una orientación hacia una integración de lo cognitivo y lo afectivo, es decir, primero se daría un procesamiento de la información y luego una respuesta afectiva, esto sería una conducta postcognitiva, por el contrario, la postura precognitiva sería cuando la respuesta afectiva precede a la cognitiva. Esto ocurriría cuando el usuario no tiene experiencia con el servicio y/o bien de consumo y, por lo tanto, carece de información sobre el mismo, así como en aquellas situaciones en las que los atributos sólo pueden evaluarse durante el acto de consumo y no previamente.

Por lo tanto podemos apreciar que la respuesta afectiva no sólo se integra en la confirmación de expectativas y en la atribución causal, sino también en la teoría de la equidad. La satisfacción no sólo depende de costes y beneficios tangibles, sino también de cuestiones más intangibles como en el trato que dan los empleados a los usuarios.

Wikipedia, (2013), Gestión de la Calidad total, menciona que “Calidad total está relacionado con "percepción de la calidad". La percepción de la calidad de un producto y por otro, cómo ven las personas una empresa o una marca (su forma de vender, el trato hacia los clientes, su implicación en proyectos sociales o con el medio ambiente...). “

2.2.3 Proceso evolutivo de la simplificación administrativa

Desde 1992 el accionar de la Administración Pública está referido a las infracciones de la Ley N° 25035 “Ley de Simplificación Administrativa” aprobada el 10 de junio de 1989 y su Reglamento aprobado por D.S. N° 070-89-PCM, así como las barreras burocráticas que obstaculizan o encarecen ilegal o irracionalmente los Procedimientos Administrativos. Por la falta de compromiso de autoridades, funcionarios, gremios, medios de comunicación, empresas, profesionales, consultores y población en general, ya que el peor enemigo de la simplificación es la inercia.

La simplificación administrativa es un proceso largo que nos lleva de un Estado lento, ineficiente y que se sirve a sí mismo, a un Estado eficiente, capaz de responder a las necesidades ciudadanas y respetuoso de la autonomía privada, estableciendo el tránsito de un Estado que se sirve del ciudadano a un Estado que se pone al servicio del ciudadano.

Al contar con un TUPA vigente, aprobado y publicado de conformidad con lo dispuesto por la Ley Marco para el Crecimiento de la Inversión

Privada, debió ser un compromiso de todas las entidades que integran la Administración Pública. Atendiendo a dicha consideración,

En 1993 el INDECOPI inició una política de persuasión orientada a lograr el cumplimiento de lo dispuesto por la norma. Dicha política consistió en la remisión de comunicaciones escritas a todas las dependencias públicas, reiterando la obligación de cumplir con la exigencia legal e invocando la responsabilidad en el ejercicio de la función pública orientada a satisfacer las demandas de los ciudadanos.

Posteriormente en 1998 la estrategia elegida como mecanismo de persuasión consistió, además, en la publicación de un aviso recordando a todas las entidades integrantes de la Administración Pública del vencimiento en la fecha señalada por ley para la actualización anual del TUPA, llamando así la atención del empresariado, los gremios, la prensa y la ciudadanía sobre la importancia del tema.

Los índices de cumplimiento de esta exigencia anual, desde 1993, han sido muy variables, pero siempre en el rango de incumplimientos considerables.

A marzo del 2000, la información recabada por el INDECOPI sobre un universo de 78 entidades de la Administración Pública adscritas al Gobierno Central, reporta un nivel de incumplimiento del orden del

45%. Mientras que el 5% ha cumplido con todos los requisitos legalmente establecidos para contar con un TUPA vigente.

Referente a la dimensión de infracciones a normas legales en materia de simplificación administrativa, perjudican significativamente el desarrollo de la inversión privada y que tendrían como responsables a autoridades a nivel nacional, regional y local; es así que de 359 procedimientos tramitados ante el INDECOPI referidos a la eliminación de barreras burocráticas, el 84% son originados por denuncias en un claro desconocimiento de la ley y los procedimientos que afecta los derechos de los usuarios.

Por tal motivo INDECOPI propone principales reformas legislativas y cambios para lograr una mayor eficacia en la simplificación administrativa:

- El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), establece normativamente un conjunto de procedimientos, requisitos y cobros que una dependencia pública puede trasladar al ciudadano, constituyendo un mecanismo de información para evitar exigencias y formalidades costosas. Siendo un documento de recopilación y no un mecanismo de creación de nuevos procedimientos, servicios, requisitos y trámites.
- Simplificar los mecanismos para la vigencia del TUPA, eliminando el requisito de actualización anual, a fin de que se facilite su aprobación por parte del Estado y su disposición y acceso al ciudadano, evitando que los TUPA se vuelvan un sistema inestable

y costoso; tratando, más bien, de crear las condiciones para que los funcionarios públicos cumplan con su obligación de ser transparentes en el ejercicio de sus funciones.

- Creación de mecanismos de tutela efectiva de los derechos de la ciudadanía. El Estado no sólo debe simplificarse sino que debe poner al alcance de los ciudadanos la información sobre sus derechos y la manera de ejercerlos, para así convertir a cada peruano en agente de la simplificación. Buscando la creación de mecanismos orientados en ese sentido.
- Tipificación detallada de aquellas conductas que constituyen una infracción a los principios y normas de simplificación administrativa, estableciendo con mayor claridad las sanciones y consecuencias aplicables en cada caso. Establecer mecanismos para reforzar el cumplimiento de la obligación de aprobar el TUPA. Además de hacer cumplir la prohibición de exigir cobros, requisitos y procedimientos no contemplados en el TUPA, se propone que el responsable administrativo pueda ser sancionado con multa.
- Sistema de fijación de tasas más flexible y transparente, para hacer más transparente el sistema de fijación de tasas por procedimientos administrativos, identificando los mecanismos en virtud de los cuales pueden crearse tasas superiores a una UIT y estableciendo un proceso de tarificación de aquellos servicios públicos que el Estado brinda en exclusiva o monopolio.

La simplificación administrativa sólo será exitosa si participan los ciudadanos, generando beneficios directos y cuantificables, puesto

que es difícil para la población percibir los logros como una mejora en su bienestar, y es fácil percibir los retrocesos como causa de malestar, buscando fomentar en la ciudadanía, los agentes económicos y en los diferentes organismos del Estado, contribuir a que la Administración Pública cumpla con servir cada vez mejor al ciudadano, quien es razón de la misma y complemento indispensable de una auténtica y efectiva reforma del Estado. Puesto que en la Administración Pública en el Perú comprende aproximadamente 1952 instituciones distribuidas en distintos niveles de gobierno central, regional y local. Los cuales están reflejados en colas innecesarias, trámites burocráticos irracionales, requisitos ilegales, información no comunicada al ciudadano y demás barreras burocráticas generando sobrecostos innecesarios, consumiendo recursos reales, tanto en el sector público como en las empresas y en los ciudadanos. Los cuales podrían usarse en ampliación de infraestructura productiva, en acciones estatales de lucha contra la pobreza o en una mejor atención de nuestras necesidades personales. Sin embargo, todo ello queda sepultado en trámites complejos y absurdos. Estos sobrecostos no sólo desperdician recursos, sino que frenan la iniciativa privada, la desalientan y la alejan de convertirla en el impulso del desarrollo. La simplificación administrativa no es sólo un problema de incomodidad o de pérdida de tiempo en colas o en trámites. Es un tema que involucra la inversión, el desarrollo económico y la credibilidad del Estado y sus instituciones frente al ciudadano. Por ello la importancia y trascendencia de tomar medidas. La simplificación administrativa.

En la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, específicamente se puede observar en el manual de procedimientos académicos de la Unidad de Grados y Títulos, el procedimiento del otorgamiento de Grado Académico y/o Título Profesional, que comprende:

- Diploma de Grado de Bachiller.
- Diploma de Título Profesional.
- Diploma de Maestría.
- Diploma de Doctorado.

El trámite se inicia con la recepción de los expedientes de grados y títulos de las Facultades. Verificar los requisitos y elevar al Vicerrectorado para la aprobación en Consejo Universitario, el mismo que remite los expedientes aprobados a la Secretaria General para la Emisión de la Resolución de otorgamiento del Grado y/o Título, y la elaboración del Diploma a través de la Unidad de Grados y Títulos. Con el objetivo que los graduandos y/o titulandos cuenten con su Diploma correspondiente que los acredite como tal. Teniendo como base legal:

- Ley Universitaria N° 30220.
- Resolución N° 014-2007-UNHEVAL-CU, que aprueba el Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL.
- Resolución N° 561-2009-UNHEVAL-CU, que aprueba las tasas educacionales.

Cuyos requisitos solicitados por la entidad a través de la mencionada Unidad son:

1.8.1.1 Resolución de la Facultad otorgando el Grado académico de Bachiller y/o Título Profesional.

1.8.1.2 Expediente en dossier con el logo de la Facultad con los siguientes documentos:

- ✓ Formato de la Comisión de Grados y Títulos.
- ✓ Solicitud dirigida al Decano.
- ✓ 05 Fotografías de frente tamaño pasaporte a colores en fondo blanco.
- ✓ Recibo de pago expedido por tesorería de la UNHEVAL, según la tasa vigente.
- ✓ Recibo de pago por sobre.
- ✓ Copia legalizada del DNI.
- ✓ Constancia de no Adeudar por ningún concepto a la UNHEVAL (actualizada), que contiene:
 - ✓ Certificado de estudios original.
 - ✓ Partida de Nacimiento original.

Donde la Unidad responsable es la Unidad de Grados y Títulos, con un tiempo de duración de Treinta (30) días (El cual no se cumple) y aprobado por Consejo Universitario. Su desarrollo está plasmado en cincuenta (50) pasos, los mismos que a continuación procedo a señalar con su correspondiente Diagrama de Flujo:

1. Las Facultades y la Escuela de Posgrado remiten los expedientes a la Unidad de Grados y Títulos.
2. La Unidad de Grados y Títulos recepciona los expedientes de las diversas Facultades.

3. La Unidad de Grados y Títulos hace la primera revisión de los expedientes, si faltara algún requisito se observa y no se recepciona el expediente.
4. La Unidad de Grados y Títulos registra los expedientes en el cuaderno de recepciones.
5. La Unidad de Grados y Títulos revisa cada uno de los expedientes si cumple con los requisitos exigidos, así como si los documentos son originales.
6. La Unidad de Grados y Títulos determina si el expediente cumple, prosigue su trámite, y si no cumple se hace las observaciones correspondientes y es devuelto a la Facultad o Escuela de Post Grado.
7. Se devuelve el expediente a la Facultad o Escuela de Post Grado, para el levantamiento de las observaciones.
8. La Unidad de Grados y Títulos elabora un listado de los expedientes que se encuentran aptos para la revisión de la Oficina del Vicerrectorado Académico.
9. La Unidad de Grados y Títulos envía el listado conjuntamente con los expedientes al Vicerrectorado Académico.
10. Recepción de expedientes por el Vicerrectorado Académico.
11. El Vicerrectorado Académico registra los expedientes en el cuaderno de recepciones.

12. El Vicerrectorado Académico elabora un listado de los expedientes que se encuentran aptos para que sea aprobado en el Consejo Universitario.
13. La Unidad de Grados y Títulos envía el listado conjuntamente con los expedientes al Vicerrectorado Académico.
14. Recepción de expedientes por la Secretaria General del Vicerrectorado Académico.
15. La Secretaría General registra los expedientes en el cuaderno de recepciones.
16. La Secretaría General elabora un listado de los expedientes que se encuentran aptos para que sea aprobado en el Consejo Universitario, se pasa al Rectorado.
17. Recepción de expedientes por el Rectorado del Secretaría General.
18. El Rectorado registra los expedientes en el cuaderno de recepciones.
19. El Rectorado elabora un listado de los expedientes que se encuentran aptos para que sea aprobado en el Consejo Universitario.
20. Recepción de expedientes por el Consejo Universitario del Rectorado.
21. El Consejo Universitario registra los expedientes en el Libro de Actas.
22. El Consejo Universitario Aprueba la Expedición del Diploma de los Grados y Títulos.

23. El Consejo Universitario elabora un listado de los expedientes que se aprobaron y pasa a la Secretaría General.
24. Secretaría General recibe los expedientes aprobados en el Consejo Universitario.
25. Secretaría General pasa con un listado de los expedientes que se aprobaron en el Consejo Universitario a la Unidad de Grados y Títulos.
26. La Unidad de Grados y Títulos recepciona los expedientes aprobados en el Consejo Universitario.
27. La Unidad de Grados y Títulos habilita los formatos de los Diplomas de acuerdo a los expedientes aprobados en el Consejo Universitario.
28. Se envía los Formatos de los Diplomas al Calígrafo para la elaboración de los Diplomas.
29. El Calígrafo recibe los Formatos de los Diplomas para ser caligrafiados.
30. El Calígrafo envía los Diplomas elaborados a la Unidad de Grados y Títulos para su revisión y aprobación.
31. La Unidad de Grados y Títulos luego de revisar los Diplomas elaborados por el Calígrafo determina si está correcto procede a la siguiente etapa, pero, si existe errores serán devueltos al Calígrafo para su reposición.
32. El calígrafo repara El Diploma Malogrado; para lo cual primero tiene que solicitar un nuevo formato del Diploma (27).

33. La Unidad de Grados y Títulos envía a los Decanos y Director de la Escuela de Post Grado el Diploma para su firma correspondiente.
34. La Unidad de Grados y Títulos recepciona los Diplomas Firmados por los Decanos y Director de la Escuela de Post Grado.
35. La Unidad de Grados y Títulos determina la conformidad de los Diplomas recepcionados. Si estas tienen errores y/o manchas serán rechazadas (36) (37); Si se encuentra conforme se procederá al siguiente paso (38).
36. Se informa al Decano o Director de Post Grado sobre los errores cometidos.
37. El Decano o Director deberá hacer el pago por derecho de expedición de un nuevo formato de Diploma pasando al (27) y (32).
38. Los Diplomas se envían a la Secretaría General para su firma, así como del Vicerrector Académico y del Rector.
39. La Unidad de Grados y Títulos recepciona los diplomas firmados por las autoridades.
40. La Unidad de Grados y Títulos determina la conformidad de los Diplomas firmados. Si existe errores se hará la observación correspondiente; en caso de encontrarse conforme se pasará al siguiente proceso.
41. En caso de existir errores se comunicará a la dependencia donde ocurrió el error para el pago por el nuevo formato y rehacer el Diploma, previo pago por el formato (27) y (32).

42. Una vez firmado los Diplomas, se procede al sellado de los Diplomas con el sello al agua.
43. Se procede a escanear todos los Diplomas para ser guardados en la base de datos.
44. Hacer firmar a los usuarios el Diploma y el Libro de Registro de Grados y Títulos.
45. Solicitar al usuario una copia fotostática del Diploma del Grado o Título.
46. La Unidad de Grados y Títulos, la Secretaría General y las Autoridades Universitarias programan la fecha de entrega de los respectivos Diplomas en Ceremonia de Colación.
47. Los usuarios determinan recibir si es mediante Ceremonia de Colación o recibir su Diploma antes de la Ceremonia.
48. Se entrega los Diplomas en la Ceremonia de Colación en fecha programada.
49. Los usuarios que desean recibir su Diploma antes de la Ceremonia de Colación deberán hacer un depósito de pago.
50. La Unidad de Grados y Títulos hace entrega el Diploma en la Oficina.

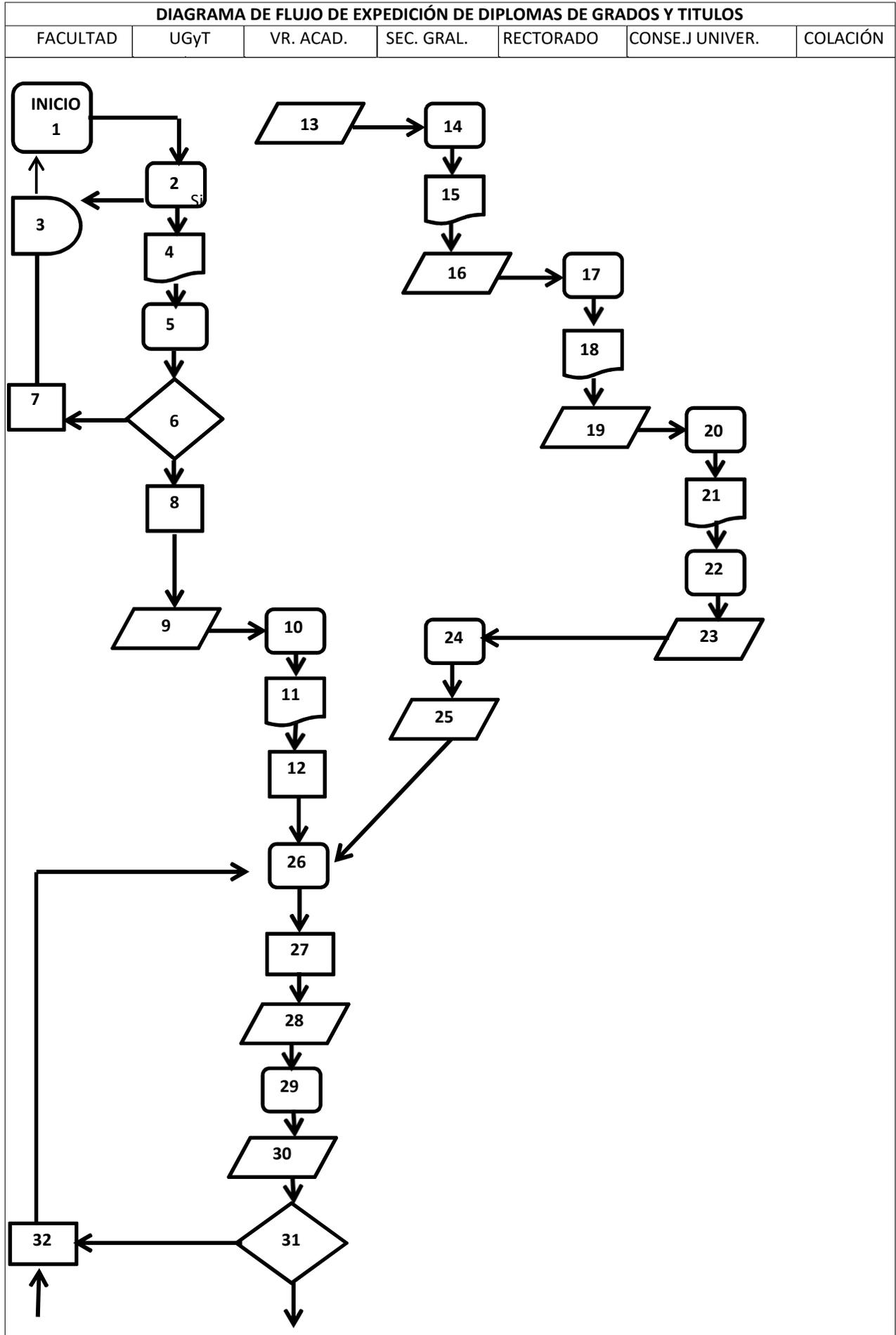
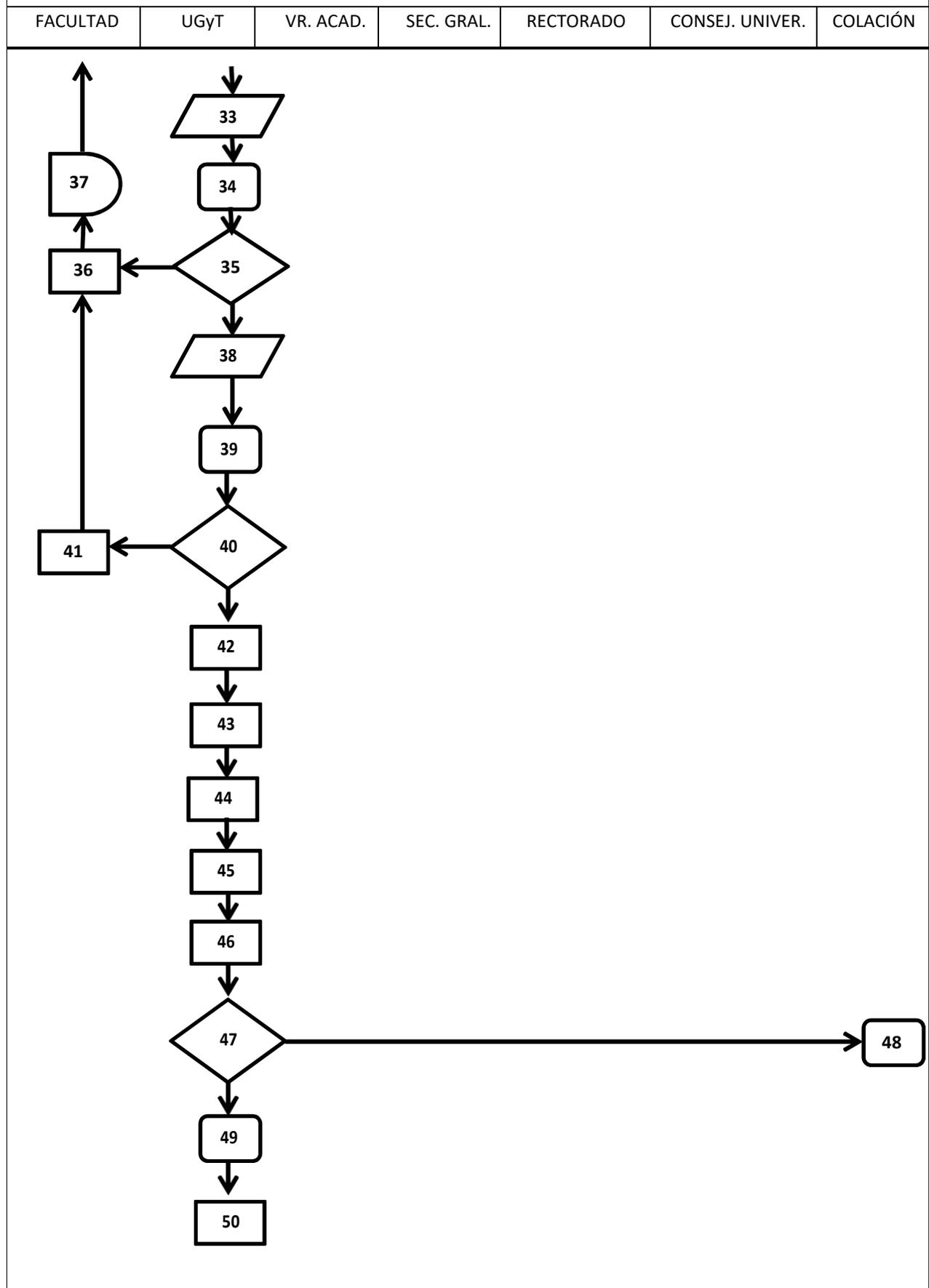
DIAGRAMA DE FLUJO DE EXPEDICIÓN DE DIPLOMAS DE GRADOS Y TÍTULOS


DIAGRAMA DE FLUJO DE EXPEDICIÓN DE DIPLOMAS DE GRADOS Y TITULOS



2.4 DEFINICIONES CONCEPTUALES

- 2.1.1 Atención con calidad:** Proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades, así como también atraer cada vez un mayor número de usuarios por medio de un posicionamiento tal, que lleve a éstos a realizar gratuitamente la publicidad persona a persona.
- 2.1.2 Ayuda al cliente:** Gestión realizada por cada persona que trabaja en una empresa, que tiene contacto directo con los usuarios y generar en ellos algún nivel de satisfacción, mediante la forma de atender en las diversas áreas de una empresa.
- 2.1.3 Atención personalizada:** Han sabido conquistar a los consumidores y entablar relaciones a largo plazo. Al tratarse de un servicio hecho a la medida del cliente, significará más tiempo y dedicación, así como el contacto permanente para conocer sus requerimientos y saber qué esperan del servicio ofrecido.
- 2.1.4 Bienes materiales o tangibles:** Relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.
- 2.1.5 Capacidad:** Referido a los recursos y aptitudes que tiene un individuo, entidad o institución para desempeñar una determinada tarea o cometido.
- 2.1.6 Confianza:** Es la creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y

pensamientos. La confianza se verá más o menos reforzada en función de las acciones.

- 2.1.7 Competencia del personal:** Capacidades de poner en operación los diferentes conocimientos, habilidades, pensamiento, carácter y valores de manera integral en las diferentes interacciones que tienen en el ámbito personal, social y laboral.
- 2.1.8 Comunicación:** Proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes. Todas las formas de comunicación requieren un *emisor*, un *mensaje* y un *receptor* destinado.
- 2.1.9 Confiabilidad:** Habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.
- 2.1.10 Cortesía:** Comportamiento humano de buena costumbre; en la mejor expresión es el uso práctico de las buenas costumbres o las normas de etiqueta. Valor cuyo objetivo es la buena conducta y el debido respeto hacia las demás personas.
- 2.1.11 Cuidado:** Acción de cuidar (preservar, guardar, conservar, asistir). El cuidado implica ayudar a la otra persona, tratar de incrementar su bienestar y evitar que sufra algún perjuicio. También es posible cuidar objetos (como una casa) para impedir que ocurran daños.
- 2.1.12 Cumplimiento:** Actuación que se lleva a cabo como consecuencia de una obligación, una promesa y/o una orden.
- 2.1.13 Desempeño:** Conjunto de comportamientos y resultados obtenidos por un colaborador en un determinado período. Conformada por la

sumatoria de conocimientos (integrados por conocimientos aprendidos tanto a través de estudios formales como informales), la experiencia práctica, y las competencias.

- 2.1.14 Eficiencia en el servicio:** Es toda una ingeniería de detalles, que nace en servicios de calidad, tiempos de respuesta corta e inmediata y el cumplimiento de lo prometido, las quejas y reclamos se originan por el incumplimiento.
- 2.1.15 Empatía:** capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes, poniéndose en su lugar.
- 2.1.16 Equipo:** Conjunto de artículos y recursos físicos que le sirven a una persona como, por ejemplo, los implementos que utiliza en una operación o actividad.
- 2.1.17 Estrategias:** Conjunto de acciones planificadas anticipadamente, con la finalidad de alinear los recursos y potencialidades de una entidad para el logro de sus metas, objetivos de expansión y crecimiento.
- 2.1.18 Ética del personal:** Actividad personal, puesta de una manera estable y honrada al servicio de los demás y en beneficio de la entidad, a impulsos de la propia vocación y con la dignidad que corresponde a la persona humana.
- 2.1.19 Evaluación y control:** Actividades enmarcadas en un proceso de evaluación y/o control para analizar los respectivos resultados, por la entidad, para conocer las capacidades y competencias del personal.
- 2.1.20 Herramientas tecnológicas:** Programas y aplicaciones (software) que pueden ser utilizadas en diversas funciones fácilmente y sin pagar por su funcionamiento. Estas herramientas están a disposición

de la comunidad solidaria para ofrecer una alternativa libre de licencias a todos aquellos usuarios que quieran suplir una necesidad en el área informática y no dispongan de los recursos para hacerlo.

Están diseñadas para facilitar el trabajo y permitir que los recursos sean aplicados eficientemente intercambiando información y conocimiento dentro y fuera de las entidades.

2.1.21 Información: Grupo organizado de datos ya supervisados y ordenados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje. Constituyendo un recurso que otorga significado o sentido a la realidad, dando origen a los modelos de pensamiento humano.

2.1.22 Instalación: Acto de instalar, que supone colocar, arreglar o disponer determinados elementos para que funcionen o que cumplan ciertos objetivos.

2.1.23 Objetivos: Causa final, relativa a los fines o propósitos de la entidad, siendo la finalidad de un proceso concreto o una estructura.

2.1.24 Oportunidad: Circunstancia favorable o que se da en un momento adecuado u oportuno para hacer algo. Momento propicio para algo.

2.1.25 Oportunidad del servicio: Mediante un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece la entidad con el fin de que el usuario obtenga el resultado en el momento y lugar adecuado.

2.1.26 Percepción del usuario: Opinión y/o calificación del usuario referente al nivel de excelencia de la entidad. Puesto que el usuario, es el personaje principal en los escenarios de la prestación de servicios, a quien se debe atender con calidad, oportunidad y eficiencia, para satisfacer sus expectativas.

- 2.1.27 Personal:** Conjunto de las personas que trabajan en un mismo organismo, empresa o entidad. El personal es el total de los trabajadores que se desempeñan en la organización en cuestión.
- 2.1.28 Principios:** Ley o regla que se cumple o debe seguirse, como consecuencia necesaria de algo o con el fin de lograr cierto propósito, es decir características esenciales de un sistema, que los usuarios o investigadores asumen, y sin los cual no es posible trabajar para comprender o usar dicho sistema.
- 2.1.29 Principio de Orientación:** Deseo de satisfacer a los usuarios con el compromiso personal para cumplir con sus pedidos, deseos y expectativas. Implicando preocuparse por entender sus necesidades y dar solución a sus problemas; así como realizar esfuerzos adicionales con el fin de exceder sus expectativas y mejorar su calidad de vida, teniendo en cuenta, entre otras, las variables de respeto, amabilidad, calidad, oportunidad y excelencia.
- 2.1.30 Principio de Simplicidad:** Los trámites deben ser sencillos y fáciles de entender. Donde toda complejidad innecesaria debe ser eliminada y el procedimiento debe orientarse a ser poco costoso, para la Administración Pública y el usuario, guardando proporcionalidad con los fines que se persigue cumplir.
- 2.1.31 Principio de uniformidad:** Los trámites similares deben tener iguales requisitos. Con la finalidad de no confundir ni crear incertidumbre entre los usuarios. Ahorrando así tiempo, dinero y recursos humanos para la entidad para una utilización más eficiente y racional de sus escasos recursos y al mismo tiempo beneficia al usuario.

- 2.1.32 Principio de mejoramiento:** Actitud general efectiva de mejora en la calidad y la eficiencia en la entidad, mediante la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo, utilizando herramientas como: acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los usuarios.
- 2.1.33 Responsabilidad:** buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.
- 2.1.34 Seguridad:** Conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.
- 2.1.35 Servicio rápido:** Trabajo con eficiencia y rapidez al servicio del interés social del usuario durante un periodo de tiempo determinado.
- 2.1.36 Soluciones:** Respuesta a un problema. Producto, servicio o una mezcla de los dos. Considerado un cliché del mundo del marketing.
- 2.1.37 Voluntad:** Facultad de decidir y ordenar la propia conducta, expresada de forma consciente para realizar algo, con un resultado determinado.

2.2 MARCO SITUACIONAL

Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco

Institución que mediante Ley N° 14915 del 21 de febrero de 1964, se rige y gobierna de acuerdo con la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria y sus modificatorias, el presente Estatuto y sus reglamentos. Tiene como siglas las letras UNHEVAL. Persona jurídica de derecho público interno, con autonomía económica, académica, administrativa, normativa y de gobierno; está integrada por profesores, estudiantes y graduados dedicados al estudio, la investigación, la difusión del saber, la

cultura y la aplicación de la ciencia y tecnología para la transformación de la sociedad, quien otorga grados académicos, títulos profesionales, de segunda especialidad y otros a Nombre de la Nación. Conducirse de acuerdo a lo establecido en la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria, su Estatuto y sus reglamentos, cuya organización y desarrollo se rige académicamente por facultades de acuerdo con sus características y necesidades, en donde se imparten estudios a nivel de pregrado, post grado y otros niveles.

Su estructura organizacional

2.2.1 Asamblea Universitaria: Es un órgano colegiado que representa a la comunidad universitaria, se encarga de dictar las políticas generales de la universidad y está constituida por:

- i) Rector.
- j) Los Vicerrectores.
- k) Decanos de Facultades.
- l) Director de la Escuela de Posgrado.
- m) Representantes de los docentes de las diversas facultades, en número igual al doble de la suma de las autoridades universitarias, en la siguiente proporción:
 - 50% de Profesores Principales.
 - 30% de Profesores Asociados.
 - 20% de profesores Auxiliares.
- n) Los representantes de los estudiantes de pregrado y posgrado, que constituyen el tercio del número total de los miembros de la Asamblea, en la siguiente proporción:

- 80% pregrado.
 - 20% posgrado.
- o) Un representante de los graduados, en calidad de supernumerario, con voz y voto.
- p) Un representante de los trabajadores administrativos, con voz y sin voto.

2.2.2 Consejo Universitario: Es el máximo Órgano de gestión, dirección y ejecución académica y administrativa de la universidad. Está integrada por:

- a) Rector.
- b) Los Vicerrectores.
- c) Un cuarto ($\frac{1}{4}$) del número total de los Decanos, elegidos por y entre ellos.
- d) Director de la Escuela de Posgrado.
- e) Los representantes de los estudiantes regulares, que constituyen el tercio del número total de los miembros del Consejo. Deben pertenecer al tercio superior y haber aprobado como mínimo treinta y seis créditos.
- f) Un representante de los graduados, con voz y voto.
- g) Secretario General del Sindicato de Docentes y trabajadores Administrativos con voz y sin voto.
- h) Secretario general y Director General de Administración asisten a las sesiones con derecho de voz, sin voto.

2.2.3 Rector: Es el personero y representante legal de la UNHEVAL. Tiene a su cargo y a dedicación exclusiva, la dirección, conducción y gestión del gobierno universitario en todos sus ámbitos. Dentro de

los límites de la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la UNHEVAL.

2.2.4 Secretaria General: Centraliza y conduce los trámites y procedimientos académicos y administrativos de la UNHEVAL, los documentos, archivos y el registro de grados académicos y de títulos profesionales otorgados por la UNHEVAL. Comprende las unidades de Trámite Documentario, de Archivo Central y de Grados y Títulos. Es designado por el Consejo Universitario, a propuesta del Rector. Es cargo de confianza. Actúa como Secretario de dicho Consejo y de la Asamblea Universitaria, con derecho a voz y no a voto. Es fedatario de la UNHEVAL y con su firma certifica los documentos oficiales emitidos por la Institución. Su labor es a dedicación exclusiva.

2.2.5 Vicerrector Académico: Reemplaza al Rector, en los casos de vacancia, licencia, ausencia o impedimento temporal; el mismo se ejerce a dedicación exclusiva.

- Dirigir y ejecutar la política general de formación académica en la UNHEVAL.
- Supervisa las actividades académicas con la finalidad de garantizar la calidad de las mismas y su concordancia con la misión y metas establecidas por el estatuto de la UNHEVAL.
- Atender las necesidades de capacitación permanente del personal docente a través de un programa multianual.

- Dirigir y supervisar el funcionamiento de la Direcciones, Oficinas y unidades de acuerdo a su competencia establecidas en la estructura orgánica de la UNHEVAL.
- Supervisar los procesos de ingreso a la docencia universitaria conforme a ley y su reglamento.
- Coordinar y supervisar los procesos de Admisión, presidiendo la Comisión Permanente de Admisión.
- Supervisar la expedición de Grados y Títulos en las Facultades y Escuelas de Posgrado.
- Consolidar el presupuesto de las dependencias a su cargo y elevar a Consejo Universitario para su aprobación.
- Asumir por encargo las funciones de Rector y de Vicerrector de investigación, en los casos previstos en el presente estatuto.
- Otras que señale la Ley Universitaria N° 30220, Asamblea Universitaria, Consejo Universitario, Rector, Reglamento de Organización y Funciones de la UNHEVAL y otras normas internas de la UNHEVAL.

2.2.6 Vicerrector de Investigación: Es el órgano de máximo nivel responsable de la investigación en la UNHEVAL, y tiene las atribuciones siguientes:

- a) Dirigir y ejecutar la política general de investigación en la universidad, y las líneas de investigación científica y tecnológica de la UNHEVAL. Las estrategias para su desarrollo, la distribución del presupuesto dedicado a investigación, así como la

convocatoria y adjudicación del financiamiento a través de fondos concursales para investigación.

- b) Supervisar las actividades de investigación con la finalidad de garantizar la calidad de las mismas y su concordancia con la misión y metas establecidas por el estatuto de la universidad.
- c) Organizar la difusión del conocimiento y los resultados de las investigaciones.
- d) Gestionar el financiamiento de la investigación ante las entidades y organismos públicos o privados.
- e) Promover la generación de recursos para la universidad a través de la producción de bienes y prestación de servicios derivados de las actividades de investigación y desarrollo, así mediante la obtención de regalías por patentes u otros derechos de propiedad intelectual.
- f) Fomentar la innovación y desarrollo tecnológico como resultado de la investigación y de acuerdo de las necesidades de la sociedad con énfasis en el ámbito local, regional y nacional.
- g) Coordinar las actividades de investigación de las facultades y de la Escuela de Posgrado, con la finalidad de fomentar, supervisar su realización promover su publicación en concordancia con la misión de la UNHEVAL.
- h) Fomentar lineamientos de la investigación formativa para el desarrollo académico en unidades académicas.
- i) Dirigir y supervisar el funcionamiento de las direcciones, oficinas y unidades de acuerdo a su competencia establecidas en la estructura organiza de la UNHEVAL.

- j) Organizar la difusión del conocimiento y resultados de las investigaciones para la transferencia tecnológica, integrada a la UNHEVAL, la empresa, y la sociedad.
- k) Promover la publicación y difusión de los resultados de la labor de investigación de la universidad a través de las redes científicas.
- l) Implementar el registro de derechos de propiedad intelectual.
- m) Coordinar las actividades de investigación desarrolladas en las facultades y de la Escuela de Posgrado.
- n) Evaluar cada dos años, la producción de los docentes, para su permanencia como investigador; de acuerdo al reglamento y en el marco de los estándares del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación tecnológica – SINACYT.
- o) Asumir las funciones por encargo de la rectoría y de la vice rectoría académica.
- p) Otras que señale la Ley Universitaria N° 30220, Asamblea Universitaria, Consejo Universitario, Reglamento de Organización y Funciones de la UNHEVAL y otras normas internas de la UNHEVAL.

2.2.7 Facultades

Son las unidades académicas fundamentales de la organización y formación académico-profesional y de Posgrado, integrada por docentes, estudiantes y graduados. Tienen la responsabilidad de delinear los perfiles profesionales y elaborar, con la participación de las escuelas académicos profesionales, los currículos y planes de estudios de una o más carreras o especialidades que imparten y gozan de autonomía académica, administrativa, normativa y

económica, atendiendo a sus propios planes de desarrollo y al Plan General de Desarrollo de la UNHEVAL, dentro del marco de la Ley Universitaria, el Estatuto y sus reglamentos internos, aprueban el otorgamiento del grado académico de bachiller, del título profesional, de los diplomas de especialización y de otras similares, de acuerdo a las carreras profesionales que ofrece la Facultad. Cuyas Facultades son:

1. Facultad de Ciencias Agrarias.
 - Escuela Profesional de Agronomía.
 - Escuela Profesional de Ingeniería Agroindustrial.
2. Facultad de Ciencias Médicas.
 - Escuela Profesional de Medicina Humana.
 - Escuela Profesional de Odontología.
3. Facultad de Psicología.
 - Escuela Profesional de Psicología.
4. Facultad de Enfermería.
 - Escuela Profesional de Enfermería.
5. Facultad de Obstetricia.
 - Escuela Profesional de Obstetricia.
6. Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo.
 - Escuela Profesional de Ciencias Administrativas.
 - Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.
7. Facultad de Ciencias Contables y Financieras.
 - Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras.
8. Facultad de Ciencias Económicas.
 - Escuela Profesional de Economía.

9. Facultad de Ciencias Sociales.

- Escuela Profesional de Sociología.
- Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social.

10. Facultad de Ciencias de la Educación.

- Escuela Profesional de Educación Básica. Con las especialidades:
 - Educación Inicial
 - Educación Primaria.
 - Educación Física.
- Escuela Profesional de Educación Secundaria. Con las especialidades:
 - Ciencias Histórico Sociales y Geográficas
 - Biología y Química
 - Lengua y Literatura
 - Matemática y Física
 - Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales

11. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas.

- Escuela Profesional de Derecho.

12. Facultad de Ingeniería Civil y Arquitectura.

- Escuela Profesional de Ingeniería Civil
- Escuela Profesional de Arquitectura

13. Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas.

- Escuela Profesional de Ingeniería Industrial.
- Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas.

14. Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia.

- Escuela Profesional de Medicina Veterinaria.

2.2.8 Consejo de Facultad

Órgano de Gobierno de la Facultad, la conducción y su dirección le corresponde al Decano. De acuerdo a las atribuciones señaladas en la Ley Universitaria N° 30220. El Consejo de Facultad está integrado por:

- a) El Decano, quien lo preside.
- b) Ocho (08) representantes de los docentes de las siguientes categorías: cuatro (04) principales, tres (03) asociados, y un (01) auxiliar.
- c) Los representantes de los estudiantes regulares, que constituyen un tercio del número de miembros del Consejo, según corresponda. Estos representantes deben pertenecer al tercio superior y haber aprobado como mínimo treinta y seis (36) créditos.

2.2.9 Decano

Es la máxima autoridad de gobierno de la Facultad, representa a la facultad ante el Consejo Universitario y la Asamblea Universitaria. El Decano es el responsable del cumplimiento de los acuerdos del Consejo de facultad. Responde conjuntamente con el Docente Secretario, del acervo documental y de los bienes de la Facultad.

2.2.10 Escuela de Post Grado

Unidad académica de alto nivel; que debe propender su auto sostenibilidad, regulada por su propio Reglamento. Establece las políticas de altos estudios académicos; planifica, organiza, dirige, coordina y supervisa los estudios de maestría, doctorado, segunda especialización, diplomado y similares del mismo nivel, en el ámbito

de su competencia, en estrecha coordinación con los Directores de las unidades de Posgrado de las facultades que la integran. La Dirección de la Escuela de Posgrado cuenta con un Consejo Directivo integrado por el Director de la Escuela de Posgrado y los Directores de las Unidades de Posgrado de las Facultades. El Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado norma su estructura y funciones.

2.2.11 Unidad de Grados y Títulos - UNHEVAL

Encargada de administrar la base de datos de Grados y Títulos emitidos por las Escuelas Académicos Profesionales y ratificados por el Consejo Universitario. Con las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos.
- Administrar la información de Grados, Títulos.
- Remitir al Registro Nacional de Grados y Títulos Profesionales las fichas de otorgamiento de Grados Académicos de Bachiller, Maestría, Doctorado y los Títulos Profesionales al término de cada semestre, mediante certificación del Secretario General de la Universidad, adjuntando su soporte digital.
- Adquirir el papel del formato del diploma para la impresión de los Grados y Títulos Profesionales.
- Remitir al SUNEDU los diplomas que sufran deterioro, así como los stickers de seguridad con el código de barras y la ficha de registro correspondiente para que disponga su anulación respectiva.

2.2.12 Grados Académicos y Títulos Profesionales

La Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, a través de Consejo Universitario, otorga los grados académicos, títulos profesionales y sus equivalentes que tiene denominación propia aprobada por las facultades y los grados académicos de magister, doctor y títulos de segunda especialización aprobados por la Escuela de Post Grado. Son firmados conjuntamente por el Rector, Vicerrector Académico, Decano, Director de la Escuela de Post Grado (de ser el caso) y con el Secretario General, donde:

- a) El otorgamiento del grado académico de bachiller es automático al concluir satisfactoriamente los estudios de la carreraprofesional.
- b) El título profesional se obtiene mediante una de las siguientes modalidades:
 - b.1) A la presentación, sustentación y aprobación de una tesis.
 - b.2) Después de ser egresado y haber prestado servicios profesionales durante los 3 años consecutivos en labores propias de su carrera profesional, debiendo presentar, sustentar y aprobar un Informe Memoria.
 - b.3) A la aprobación de un examen de suficiencia profesional
- c) El otorgamiento del grado de magíster y de doctor al presentar, sustentar y aprobar una tesis inédita.
- d) El otorgamiento del título de segunda especialización al presentar y aprobar el trabajo de investigación.
- e) Otros.

Entre los grados académicos de pre grado y título profesionales otorgados por la UNHEVAL, son:

FACULTAD DE	BACHILLER EN	TITULO PROFESIONAL DE	ESPECIALIDAD
Ciencias Agrarias.	*Ciencias Agrarias. *Ingeniería Agroindustrial.	*Ingeniero Agrónomo. *Ingeniero Agroindustrial.	
Ciencias Médicas.	*Medicina Humana. *Psicología. *Odontología.	*Médico Cirujano. *Licenciado en Psicología. *Cirujano Dentista.	
Enfermería.	*Enfermería.	*Licenciado en Enfermería.	
Obstetricia.	*Obstetricia.	*Obstetrix u Obstetra.	
Ciencias Administrativas y Turismo.	*Ciencias Administrativas *Turismo y Hotelería	*Licenciado(a) en Administración. *Licenciado(a) en Administración Turística y Hotelera.	
Ciencias Contables y Financieras.	*Ciencias Contables y Financieras.	*Contador Público.	
Ciencias Económicas.	*Economía.	*Economista.	
Ciencias Sociales.	*Sociología. *Ciencias de la Comunicación Social.	*Licenciado(a) en Sociología. *Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social.	
Ciencias de la Educación.	*Ciencias de la Educación.	*Licenciado en Educación.	- Educación Inicial. - Educación Primaria. - Educación Física. - Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales. - Lengua y Literatura. - Ciencias Histórico Sociales y Geográficas. - Matemática y Física. - Biología y Química.
Derecho y Ciencias Políticas.	*Derecho y Ciencias Políticas.	*Abogado.	
Ingeniería Industrial y de Sistemas.	*Ingeniería Industrial. *Ingeniería de Sistemas.	*Ingeniero Industrial. *Ingeniero de Sistemas.	
Medicina Veterinaria y Zootecnia.	*Medicina Veterinaria.	*Médico Veterinario.	

2.2.13 Procedimientos administrativos

Cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin, teniendo por finalidad la emisión de un acto administrativo, configurándose como una garantía que tiene el ciudadano de que la Administración no va a actuar de un modo arbitrario y discrecional, sino siguiendo las pautas

del procedimiento administrativo, que el administrado puede conocer y que por tanto no va a generar indefensión.

2.5 BASES EPISTÉMICAS

Según Oliv, León. (2007) actualmente todo lo relacionado a la ciencia y la tecnología, tienen una gran importancia en la definición de las condiciones de la vida humana, por lo que desborda el ámbito académico para convertirse en centros de interés del conjunto de la sociedad globalizada. En la Revista Gestión en el Tercer Milenio se manifiesta que los estudios sobre ciencia, tecnología y sociedad requieren de un análisis crítico e interdisciplinario, así como la caracterización de su contexto social. La revolución científica de los siglos XVII y XVIII no sólo fue de orden teórico, conceptual y metodológico, sino que sacudió al mundo con sus transformaciones sociales. Las fronteras del conocimiento se han desbordado, o más bien parecen ya no tener límite: el conocimiento ha abierto posibilidades de intervención en cuanta esfera de la vida humana y de la naturaleza nos podamos imaginar. El vertiginoso desarrollo científico-tecnológico del mundo actual está consiguiendo hacer realidad lo que hasta hace sólo unas décadas eran fantasías, con un extraordinario potencial para la transformación de la naturaleza y la satisfacción de las necesidades humanas.

La administración, es una ciencia social que estudia la organización de las empresas y organizaciones y la manera cómo se gestionan los recursos, procesos y resultados de sus actividades. Se dice que administrar es planear, organizar, dirigir y controlar todos los recursos de un ente

económico para alcanzar unos fines claramente determinados. Se apoya en otras ciencias como la economía, sociología, psicología y antropología para ejercer sus funciones. El fenómeno administrativo se da donde quiera que exista un organismo social. Es el proceso global de toma de decisiones orientado a conseguir los objetivos organizativos de forma eficaz y eficiente mediante la planificación, organización, integración de personal, dirección y control.

La administración es un medio para alcanzar un fin; es decir, se utiliza en los organismos sociales para lograr en forma eficiente los objetivos establecidos, por lo que se aplica en todos los niveles de un organismo formal. Asimismo la administración hace uso de los principios, procesos, procedimientos y métodos de otras ciencias y técnicas que están relacionadas con la eficiencia en el trabajo, como las matemáticas, estadística, derecho, economía, contabilidad, sociología, psicología, filosofía, antropología, etc. Los principios y técnicas administrativas se pueden adaptar a las diferentes necesidades de la empresa o grupo social. Sin embargo, en la actualidad, existen puntos de vista que niegan o relativizan el carácter científico de la administración, pese a que la administración es una carrera profesional en boga y hay un continuo cambio en las organizaciones y empresas, además que en muchos foros de líderes del mundo académico y empresarial se estudian y perfeccionan enfoques y prácticas de la administración y del management del futuro, con nuevas perspectivas para el diseño de organizaciones más adaptables, innovadoras y humanas.

Bunge (1993) al hablar de la administración, dice: "Si la administración se considera como una ciencia (social) entonces su objetivo central debe ser el de buscar leyes y normas que satisfagan o debieran satisfacer la actividad administrativa, desde el contador hasta el gerente de producción y el encargado de relaciones públicas. En cambio, si la administración es una tecnología, dejará esa investigación básica a las ciencias sociales puras, para ocuparse entonces de diseñar modelos de organización óptima sobre la base de conocimientos adquiridos en las ciencias básicas, así como de nuevos conocimientos adquiridos en el curso de la investigación y la experiencia administrativa" p. 53. La epistemología, o filosofía de la ciencia es la rama de la filosofía que estudia la investigación científica y su producto, que es el conocimiento científico. Su importancia actual radica en que la ciencia se ha convertido en el eje de la cultura contemporánea y en un motor de la sociedad del conocimiento.

Bunge (2006) manifiesta "... y, por ser el motor de la tecnología, la ciencia ha venido a controlar indirectamente la economía de los países desarrollados. Por consiguiente, si se quiere adquirir una idea adecuada de la sociedad moderna, es menester estudiar el mecanismo de la producción científica, así como la naturaleza de sus productos" p. 17.

Bunge (2005) dice: "... Creo que el deber de los filósofos es tratar de resolver problemas conceptuales difíciles e interesantes, cuyas soluciones pueden ser de utilidad para otros pensadores y para hombres y mujeres de acción de todo tipo. En particular, creo que el filósofo de las ciencias sociales tiene el deber de dilucidar los conceptos claves, los problemas, los

supuestos tanto ocultos como explícitos- y los descubrimientos sociales de su época” p.10.

En la filosofía de la ciencia actual las figuras más conocidas son Karl R. Popper, Thomas Kuhn, Lakatos y Paul Feyerabend. El realismo crítico es la creencia que la realidad, existiendo y siendo objetiva, no puede ser conocida de manera absoluta, siendo nuestro conocimiento del mundo aproximativo. Karl Popper y Mario Bunge son defensores estrictos del realismo de la ciencia. Los realistas en sentido fuerte defienden que las teorías y conceptos científicos nos proporcionan conocimiento sobre la realidad porque hay algún tipo de relación de correspondencia entre las teorías científicas y la naturaleza. Mario Bunge analiza los problemas de diversas epistemologías desde el racionalismo crítico popperiano hasta el empirismo, el neopositivismo, el subjetivismo o el relativismo.

Uno de los objetivos de la administración es optimizar el desempeño técnico y económico de los sistemas y procesos que se dan dentro de las organizaciones. La distinción entre ciencia y técnica no implica separación alguna. Es una división del trabajo equivalente a las existentes en los pares verdad-eficiencia, desinterés-parcialidad y ciencia positiva-diseño de políticas. Es más, Mario Bunge (2005) nos señala la interacción entre ciencia y técnica en los siguientes términos: “...muchos problemas de las ciencias sociales surgen debido a consideraciones prácticas; y a su vez, toda política o programa social eficiente surgirá y será guiado por algunos descubrimientos de la ciencia social básica” p. 289.

Mario Bunge (2002) distingue la técnica de la tecnología: la primera es el resultado de una elaboración pre científica; la segunda es investigación y desarrollo basados en la ciencia. La definición de tecnología comprende a todas las disciplinas orientadas a la práctica, siempre que practiquen el método científico. Mientras que el científico busca conocer por conocer, el tecnólogo busca conocer para hacer, p. 129.

Asimismo Bunge (2006) nos dice “la diferencia principal entre la ciencia y la tecnología es que la primera, ya sea básica o aplicada, produce nuevos conocimientos, en tanto que los laboratorios, talleres y oficinas de investigación utilizan el conocimiento exclusivamente como un medio para diseñar artefactos (por ejemplo, máquinas, ciudades u organizaciones formales), normas (por ejemplo, de emisión), o planes de acción (por ejemplo, campañas de alfabetización o de vacunación). Estas y otras peculiaridades de la tecnología son estudiadas por un número cada vez mayor de filósofos de la tecnología” p. 191-197.

En nuestra investigación objeto de estudio es la simplificación administrativa aplicada a los procesos administrativos que como servicios académicos se brindan a los egresados; para lo cual se debe considerar el conocimiento existente sobre la administración y la calidad de servicios y verificar empíricamente su utilidad en la Unidad de Grados y Títulos de nuestra Universidad. Con una utilidad en la actualización de la normatividad existente que nos permita controlar los sistemas o procesos para beneficiar al usuario contribuyendo en la mejora del servicio a la comunidad.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se inició en el nivel descriptivo, porque en primer lugar se describió el comportamiento de las variables en estudio tal como vienen dándose en su contexto natural, es decir, el proceso del trámite administrativo y la percepción del usuario respecto a la calidad del servicio que brinda la Unidad de Grados y Títulos de la UNHEVAL; se llegó al nivel explicativo porque se determinó las causas por las que no se viene dando los trámites administrativos en los tiempos y plazos establecidos y su efecto en la percepción que tienen los usuarios respecto a la calidad del servicio.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Tomando como referencia los tipos de investigación que presenta Sierra Bravo (2001:33-37); el desarrollo del presente trabajo de investigación se enmarcó dentro de la siguiente tipología:

- **Por su finalidad**

El presente trabajo de investigación fue aplicado, ya que se pudo establecer el proceso de la simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos en la Universidad y así verificar su efecto en la percepción de la calidad del servicio por el usuario de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

- **Por su alcance temporal**

La presente investigación fue sincrónica o seccional, ya que nos permitió estudiar el problema en un periodo de tiempo corto.

- **Por su amplitud**

La investigación en referencia fue micro, ya que su ámbito de estudio lo constituyó un grupo pequeño formado por los estudiantes egresados de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

- **Por su naturaleza**

La presente investigación fue de tipo encuesta, ya que se hizo una mixtura durante el trabajo de campo, entre las fuentes primarias y las fuentes secundarias.

- **Por el objeto de estudio**

La investigación estuvo relacionada a una disciplina, porque el problema materia de investigación se centró en la simplificación administrativa para determinar su incidencia en la satisfacción de los usuarios, estudiantes egresados de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

- **Por el objeto al que se refiere**

La presente investigación fue institucional, porque su ejecución se enmarcó solamente a una sola institución de educación superior cual es la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

3.3 DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN

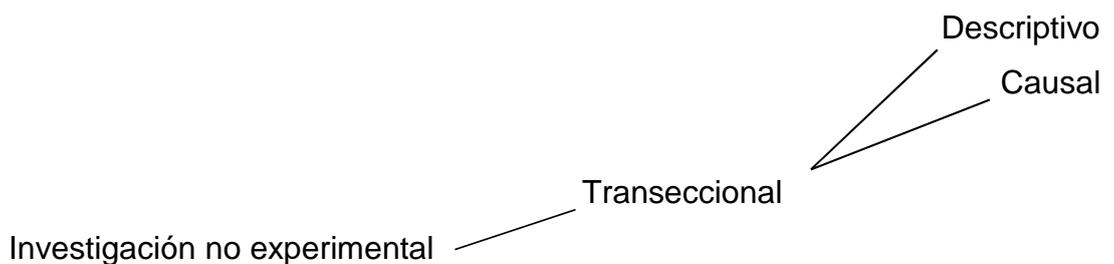
Para Sierra Bravo (2001 p: 125) El fin del diseño, como el de la investigación en general, es lograr la máxima validez posible, es decir, la correspondencia más ajustada de los resultados del estudio con la realidad.

Hernández Sampieri (2001 p: 105), clasifica los diseños de investigación en experimentales y no experimentales. Para los experimentales considera:

- Experimento puro.
- Pre experimental.

- Cuasi experimento.
- Para los No experimentales determina:
 - Transeccional
 - Longitudinal

Si tomamos como referencia la clasificación arriba indicada, podemos manifestar que el presente trabajo de investigación se desarrolló enmarcado dentro del diseño no experimental en su modalidad transeccional descriptivo, explicativo causal. Fue transeccional porque se recolectaron los datos en un solo momento o tiempo único; descriptivo porque se describió la situación de la simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos tal como se presenta actualmente en la Universidad y fue explicativo causal porque se determinaron las causas y los efectos que conlleva la simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos respecto a la satisfacción de los egresados de la Universidad.



3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

La población del presente trabajo de investigación estuvo constituida por los egresados en el año académico 2012, de las diferentes Facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco,

distribuidos por Escuelas Académico Profesionales, como se muestra en el siguiente cuadro.

CUADRO N° 01

Estudiantes egresados de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, según Escuelas Académico Profesionales al 2014.

N°	Escuela Académico Profesional	Egresados
1	Administración.	57
2	Turismo y Hotelería.	26
3	Contabilidad.	106
4	Economía.	39
5	Derecho y Ciencias Políticas.	39
6	Comunicación Social.	24
7	Sociología.	15
8	Enfermería.	32
9	Obstetricia.	45
10	Psicología	37
11	Odontología	23
12	Medicina Humana.	20
13	Agronomía.	21
14	Medicina Veterinaria.	26
15	Educación Básica – Inicial.	18
16	Educación Básica – Primaria.	71
17	Educación Básica – Física.	11
18	Educación Secundaria – Biología y Química.	2
19	Educación Secundaria – Matemática y Física.	16
20	Educación Secundaria – Lengua y Literatura.	36
21	Educación Secundaria – Historia y Geografía.	10
22	Educación Secundaria – Filosofía, Psicología y Lógica.	7
23	Ingeniería Civil.	28
24	Arquitectura.	5
25	Ingeniería Industrial.	15
26	Ingeniería de Sistemas.	11
TOTAL DE EGRESADOS		740

FUENTE: Unidad de Registro Central y Archivo Académico.
ELABORACIÓN: Propia.

3.4.2 Muestra

La muestra fue probabilística ya que para su determinación se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 p \cdot q}$$

Dónde:

Z = Es el valor de la distribución normal estandarizada, correspondiente al nivel de confianza escogido. 1.96

p = Es la proporción de la población que tiene la característica e interés que nos interesa medir. Se asume que es 0.5, es decir el 50% tiene la característica de interés que mediremos.

q = Es la proporción de la población que no tiene la característica de interés. Se asume que es 0.5, es decir el 50%.

E = Es el máximo de error posible, lo determina el investigador y representa que tan precisos se desean los resultados. 0.5

N = Tamaño de la población.

n = Tamaño de la muestra.

Por lo tanto:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (740)}{(0.5)^2 (740 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416) (0.25) (740)}{(0.25) (739 - 1) + (3.8416) (0.25)}$$

$$n = \frac{710.696}{7.39 + 0.9604}$$

$$n = \frac{710.696}{8.3504}$$

n= 85

Entonces la muestra estuvo conformada por 85 egresados del año académico 2014, de las diferentes Escuelas Académico Profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, los cuales fueron distribuidos de la siguiente manera:

CUADRO N° 02**Distribución de la muestra según Escuelas Profesionales de la UNHEVAL**

N°	Escuela Académico Profesional	Egresados
1	Administración.	7
2	Turismo y Hotelería.	4
3	Contabilidad.	9
4	Economía.	5
5	Derecho y Ciencias Políticas.	5
6	Comunicación Social.	3
7	Sociología.	2
8	Enfermería.	4
9	Obstetricia.	5
10	Psicología	4
11	Odontología	3
12	Medicina Humana.	2
13	Agronomía.	2
14	Medicina Veterinaria.	3
15	Educación Básica – Inicial.	2
16	Educación Básica – Primaria.	7
17	Educación Básica – Física.	1
18	Educación Secundaria – Biología y Química.	1
19	Educación Secundaria – Matemática y Física.	2
20	Educación Secundaria – Lengua y Literatura.	4
21	Educación Secundaria – Historia y Geografía.	1
22	Educación Secundaria – Filosofía, Psicología y Lógica.	1
23	Ingeniería Civil.	4
24	Arquitectura.	1
25	Ingeniería Industrial.	2
26	Ingeniería de Sistemas.	1
TOTAL		85

FUENTE: Unidad de Registro Central y Archivo Académico.

ELABORACIÓN: Propia

3.5 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

En el proceso de la investigación se hizo uso del método científico que es el que ha guiado todo el proceso de la investigación, el mismo que se aplicó en forma sistemática, lógica y con coherencia, lo que nos ha llevado a los resultados obtenidos. Además se utilizaron como métodos secundarios los siguientes:

a) Método Descriptivo

Este método nos ha permitido describir las características de la simplificación administrativa de la Unidad de Grados y Títulos en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco y su percepción de la calidad del servicio por el usuario de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

b) Método Analítico - sintético

El método analítico se utilizó durante la ejecución del proceso de investigación, con la finalidad de realizar la separación de los componentes de la simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos lo que nos ha permitido precisar e identificar las características de la simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos y las interrelaciones entre cada uno de los indicadores. Para identificar los niveles de percepción de los egresados. Luego establecer las conclusiones.

3.6 DEFINICIÓN OPERATIVA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para medir la variable independiente se construyó un cuestionario teniendo en cuenta los indicadores y dimensiones de las variables en estudio y así se realizaron las preguntas que formaron parte del cuestionario, que nos ha permitido medir el estado actual de la simplificación administrativa de la Unidad de Grados y Títulos en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

Para medir la variable dependiente igualmente se estructuraron las preguntas, teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores, que nos permitió medir la percepción de la calidad del servicio que tienen los egresados de la Unidad de Grados y Títulos en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

Informantes

Los informantes fueron los egresados de las diferentes Escuelas Académico profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

3.7 TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

Se utilizó la Estadística Descriptiva en sus siguientes técnicas:

- Cuadros de distribución de frecuencia.
- Gráficas estadísticas
- Prueba de hipótesis

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO CON APLICACIONES

ESTADÍSTICAS

CUADRO N° 03

Egresados según opinión si recibieron orientación adecuada al tramitar su grado académico de Bachiller o Título Profesional, al 2014.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	34,1	34,1	34,1
	Raramente	22	25,9	25,9	60,0
	Indiferente	7	8,2	8,2	68,2
	Usualmente	20	23,5	23,5	91,8
	Siempre	7	8,2	8,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

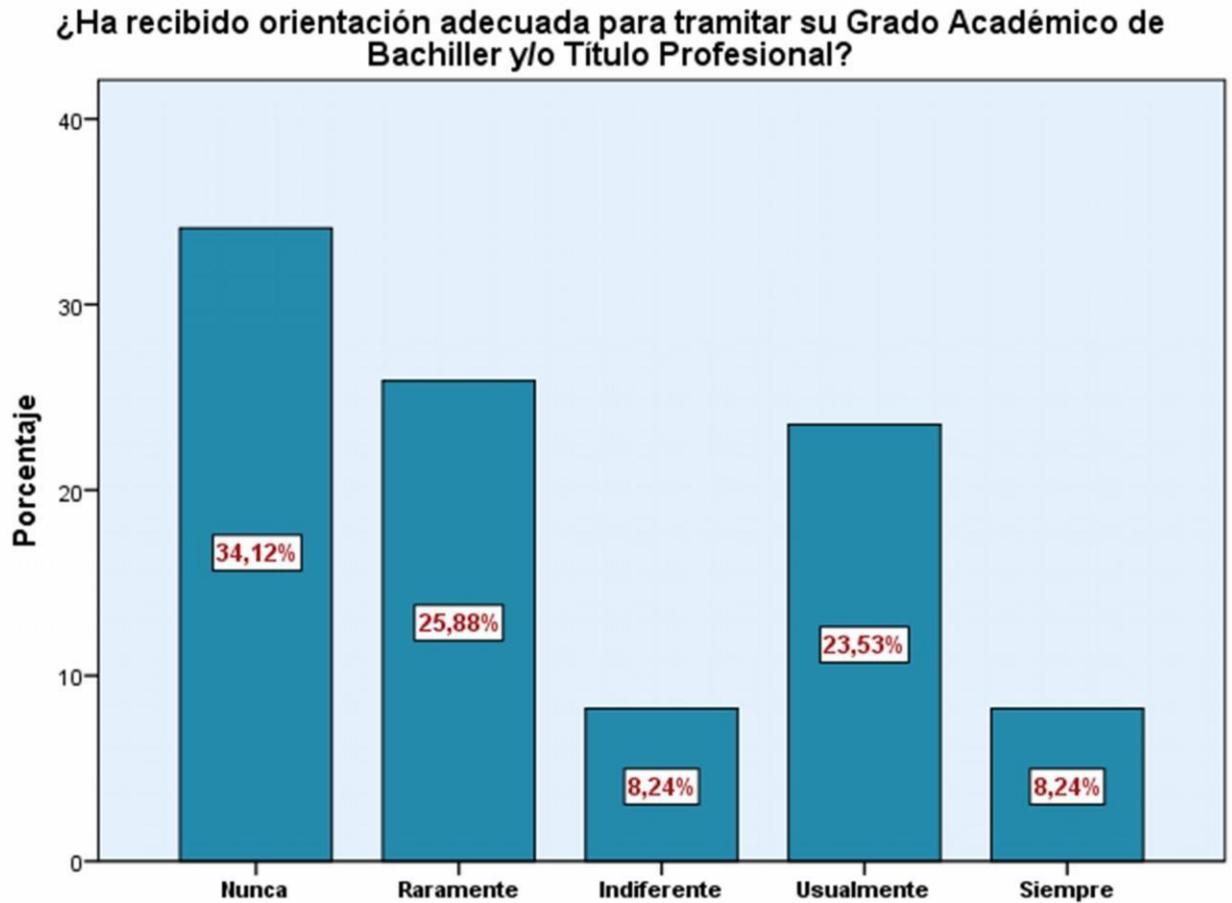
FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

Estadísticos

¿Ha recibido orientación adecuada para tramitar su Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		2,46
Mediana		2,00
Moda		1

GRÁFICO N° 01



FUENTE: Cuadro N° 03
ELABORACIÓN: Propia

Se observa en el cuadro N° 03 que el 34.12% de los egresados afirman que nunca recibieron orientación adecuada para tramitar su grado académico de bachiller y/o título profesional; para el 25.88% indican que raramente; el 23.53% afirman que usualmente; el 8.24% son indiferentes y solo otro 8.24% manifiestan que siempre. De lo que se puede deducir que la gran mayoría de los egresados nunca han recibido una adecuada orientación.

CUADRO N° 04

Egresados según opinión si cuando han tenido algún problema, se lo han solucionado en forma oportuna, al 2014.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	15,3	15,3	15,3
	Raramente	28	32,9	32,9	48,2
	Indiferente	16	18,8	18,8	67,1
	Usualmente	22	25,9	25,9	92,9
	Siempre	6	7,1	7,1	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

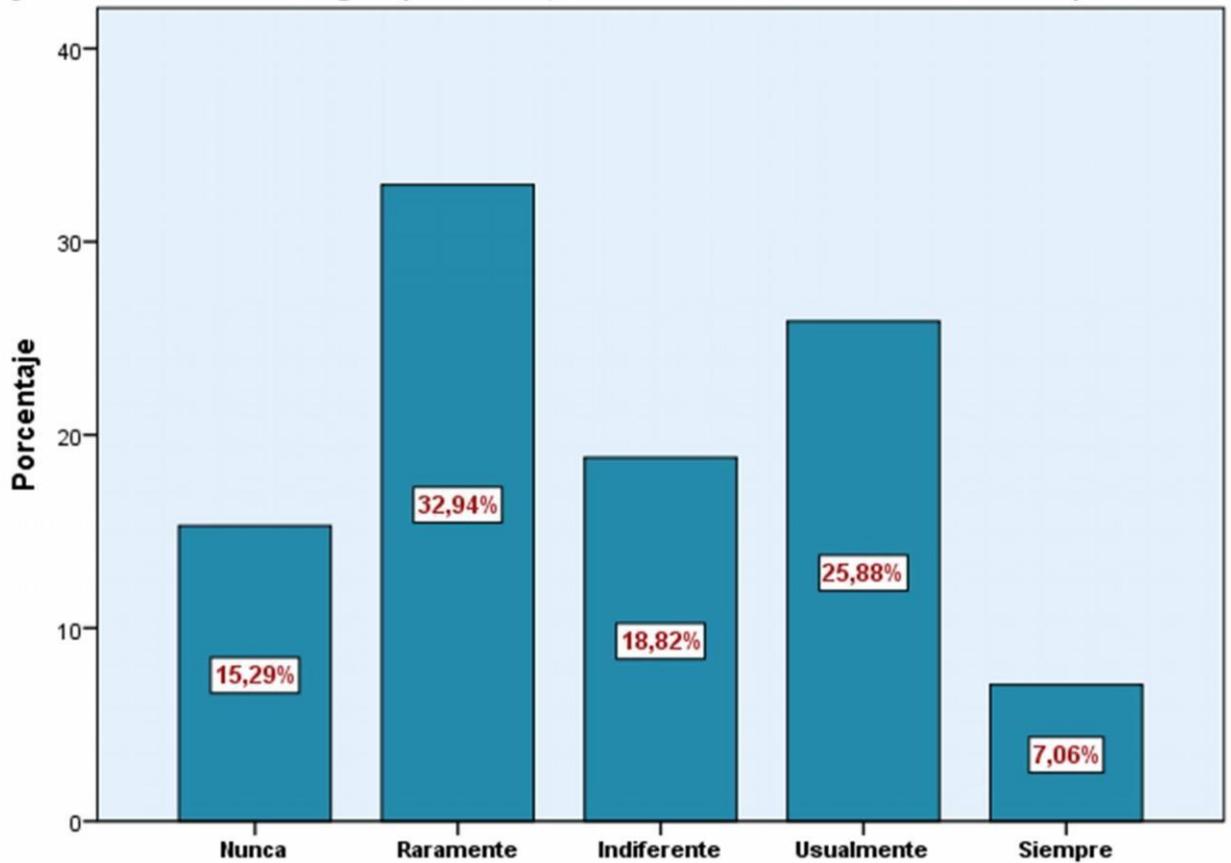
Estadísticos

¿Cuándo ha tenido algún problema, se lo han solucionado en forma oportuna?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		2,76
Mediana		3,00
Moda		2

GRÁFICO N° 02

¿Cuándo ha tenido algún problema, se lo han solucionado en forma oportuna?



FUENTE: Cuadro N° 04
ELABORACIÓN: Propia

Se observa en el cuadro N° 04 que el 32.94% manifiestan que cuando han tenido algún problema raramente le han solucionado en forma oportuna; para el 25.88% dicen que usualmente; el 18.82% son indiferentes, el 15.29% manifiestan que nunca y solamente el 7.06% dice que siempre. Por lo que podemos concluir que no se están solucionando oportunamente los problemas que se les presenta a los egresados, cuando tramitan sus grados o títulos.

CUADRO N° 05

Egresados según opinión sobre si el personal de la Unidad de Grados y Títulos, los han tratado con respeto, amabilidad, calidad y oportunidad.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	8,2	8,2	8,2
	Raramente	9	10,6	10,6	18,8
	Indiferente	22	25,9	25,9	44,7
	Usualmente	26	30,6	30,6	75,3
	Siempre	21	24,7	24,7	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

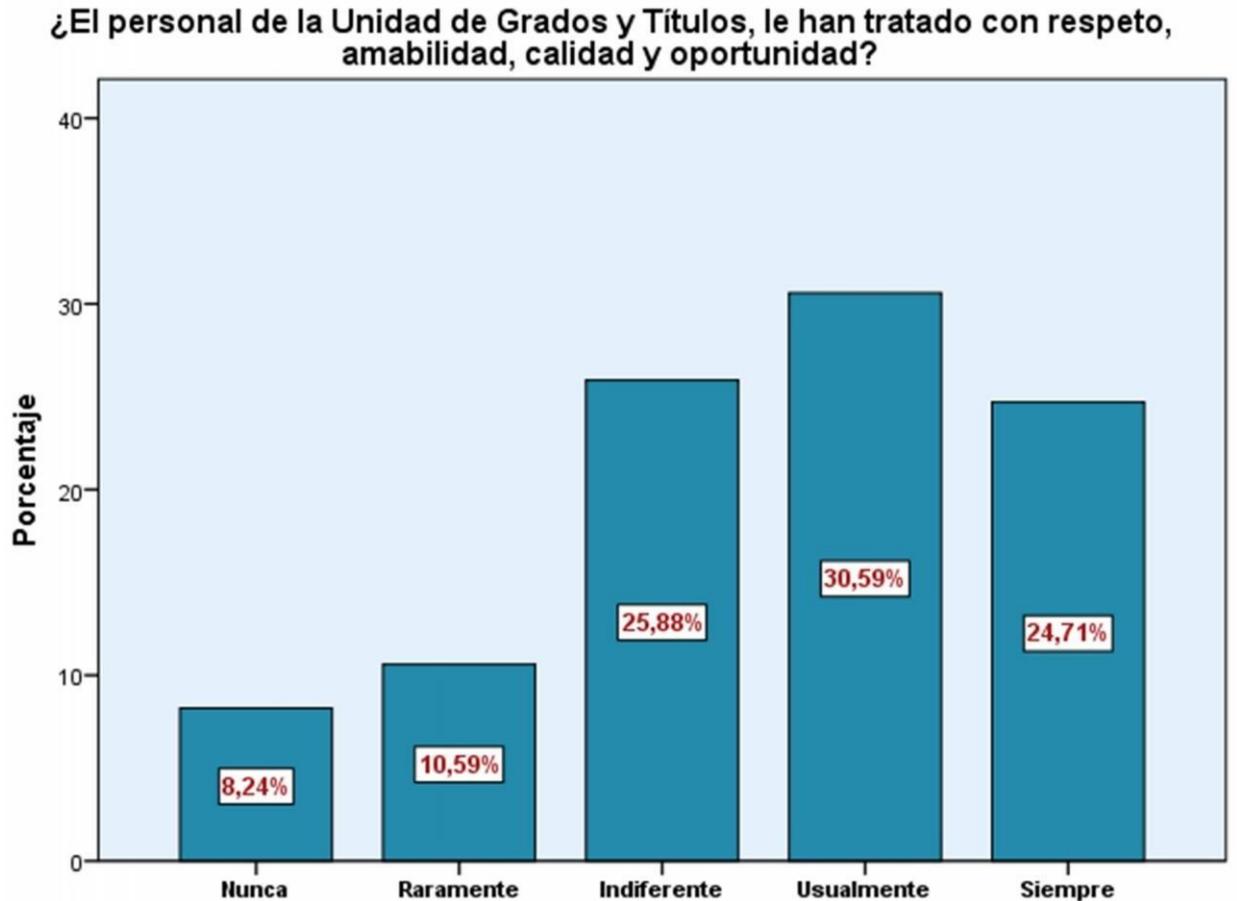
FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

Estadísticos

¿El personal de la Unidad de Grados y Títulos, le han tratado con respeto, amabilidad, calidad y oportunidad?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		3,53
Mediana		4,00
Moda		4

GRÁFICO N° 03



FUENTE: Cuadro N° 05
ELABORACIÓN: Propia

Muestra en cuadro anterior que para el 30.59% de los egresados usualmente el personal de la Unidad de Grados y Títulos los han tratado con respeto, amabilidad, calidad y oportunidad; el 25.88% son indiferentes; para el 24.71% siempre; un 10.59% indicaron que raramente y para el 8.24% manifestaron que nunca. Por lo que podemos concluir que el personal de la Unidad de Grados y Títulos usualmente trata a los egresados con respeto, amabilidad, calidad y oportunidad.

CUADRO N° 06

Egresados según opinión sobre si al realizar los trámites en la Unidad de Grados y Títulos son sencillos y entendibles, al 2014.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	9,4	9,4	9,4
	Raramente	14	16,5	16,5	25,9
	Indiferente	21	24,7	24,7	50,6
	Usualmente	34	40,0	40,0	90,6
	Siempre	8	9,4	9,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

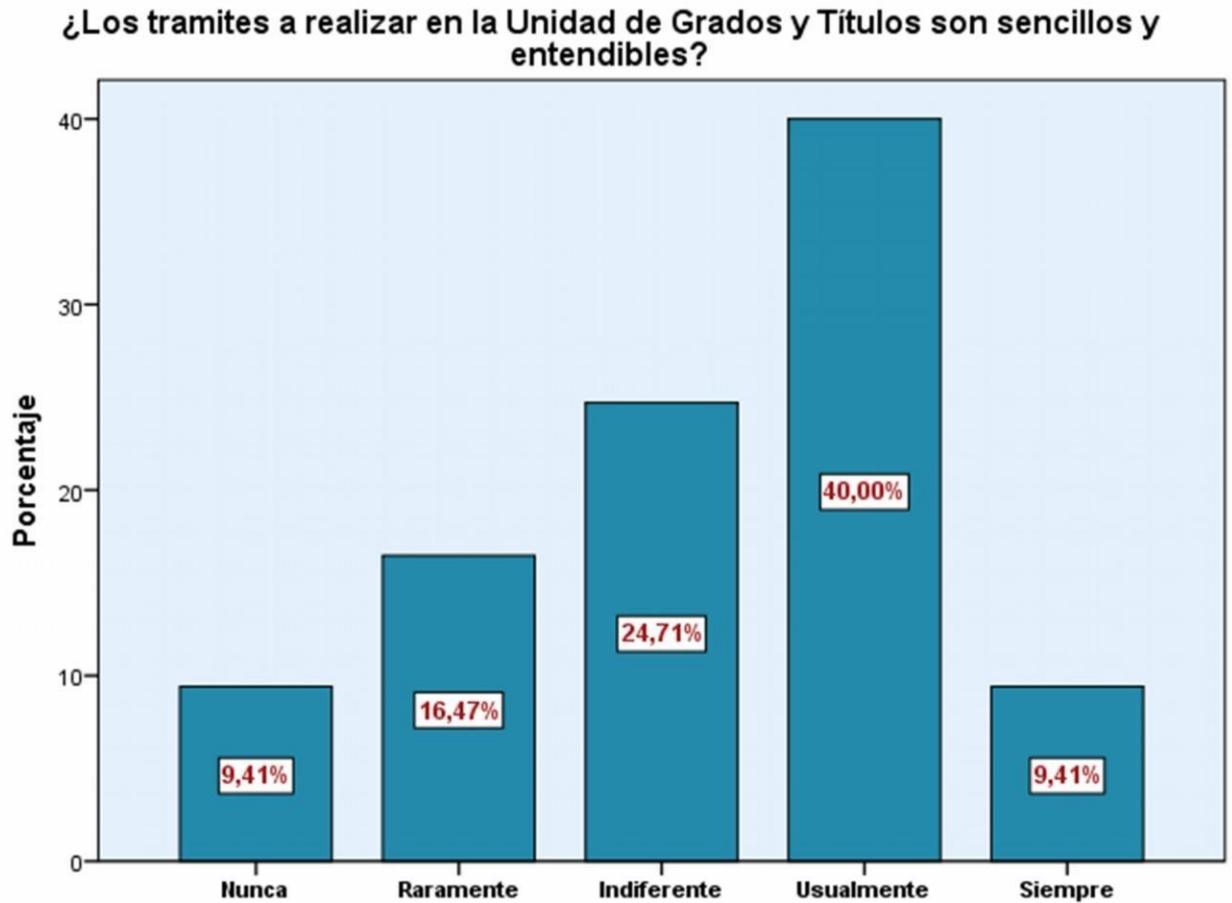
FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

Estadísticos

¿Los tramites a realizar en la Unidad de Grados y Títulos son sencillos y entendibles?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		3,24
Mediana		3,00
Moda		4

GRÁFICO N° 04



FUENTE: Cuadro N° 06
ELABORACIÓN: Propia

Podemos observar en el cuadro anterior que para el 40% de los egresados los trámites a realizar en la Unidad de Grados y títulos son usualmente sencillos y entendibles; el 24.71% son indiferentes; el 16.47% indican que raramente; para el 9.41% dicen que nunca y un porcentaje igual manifiestan que siempre. De lo que se puede concluir que para la gran mayoría de los egresados los trámites son usualmente sencillos y entendibles.

CUADRO N° 07

Egresados según opinión sobre si las tazas a pagar para la obtención del Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional son accesibles, al 2014.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	11,8	11,8	11,8
	Raramente	19	22,4	22,4	34,1
	Indiferente	20	23,5	23,5	57,6
	Usualmente	29	34,1	34,1	91,8
	Siempre	7	8,2	8,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

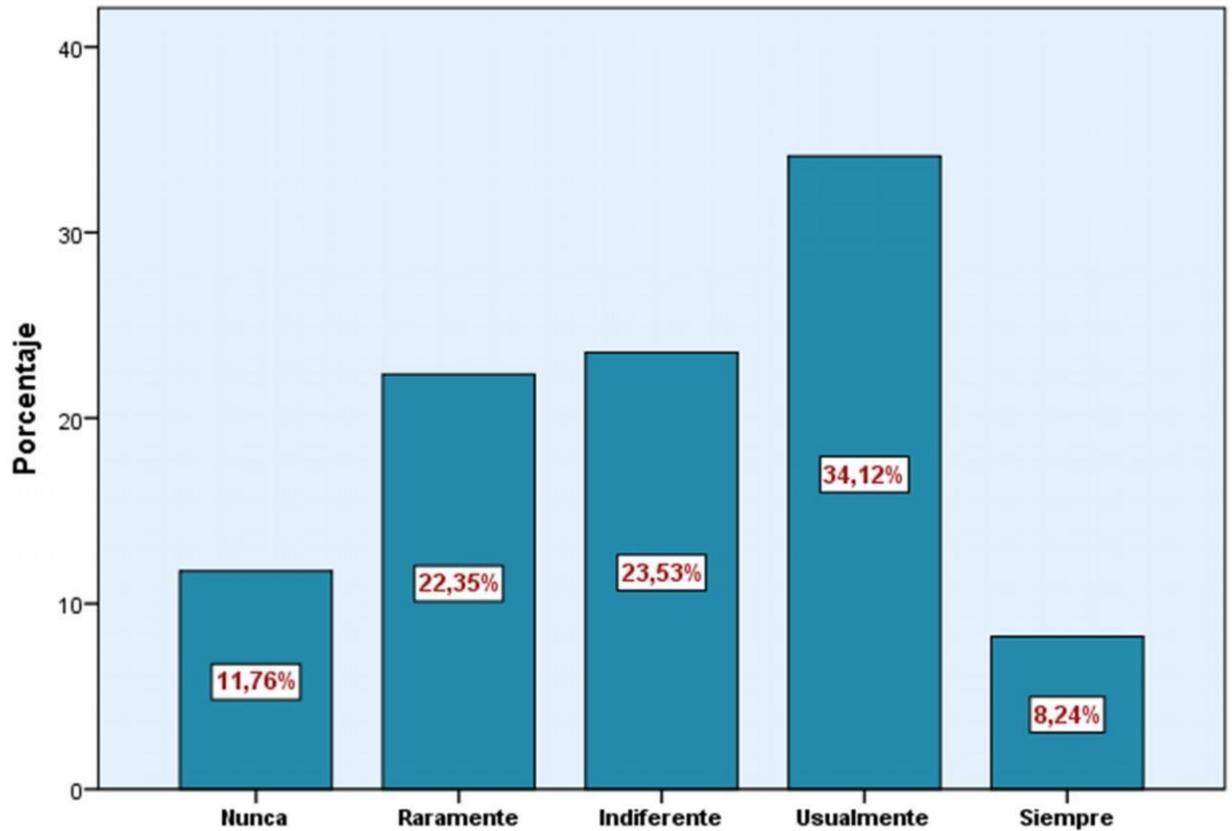
Estadísticos

¿Las tazas a pagar para la obtención del Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional son accesibles?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		3,05
Mediana		3,00
Moda		4

GRÁFICO N° 05

¿Las tasas a pagar para la obtención del Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional son accesibles?



FUENTE: Cuadro N° 07
ELABORACIÓN: Propia

El cuadro anterior nos muestra que el 34.12% las tasas a pagar para la obtención del grado académico de bachiller o título profesional usualmente son accesibles; un 23.53% son indiferentes; para el 22.35% raramente; un 11.76% manifiestan que nunca y solamente el 8.24% respondieron que siempre. Por lo que podemos concluir que para la mayoría de los egresados las tasas a pagar para la obtención del grado de bachiller y título profesional son usualmente accesibles.

CUADRO N° 08

Egresados según opinión sobre si los requisitos para el Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional son engorrosos, al 2014.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	10,6	10,6	10,6
	Raramente	16	18,8	18,8	29,4
	Indiferente	16	18,8	18,8	48,2
	Usualmente	24	28,2	28,2	76,5
	Siempre	20	23,5	23,5	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

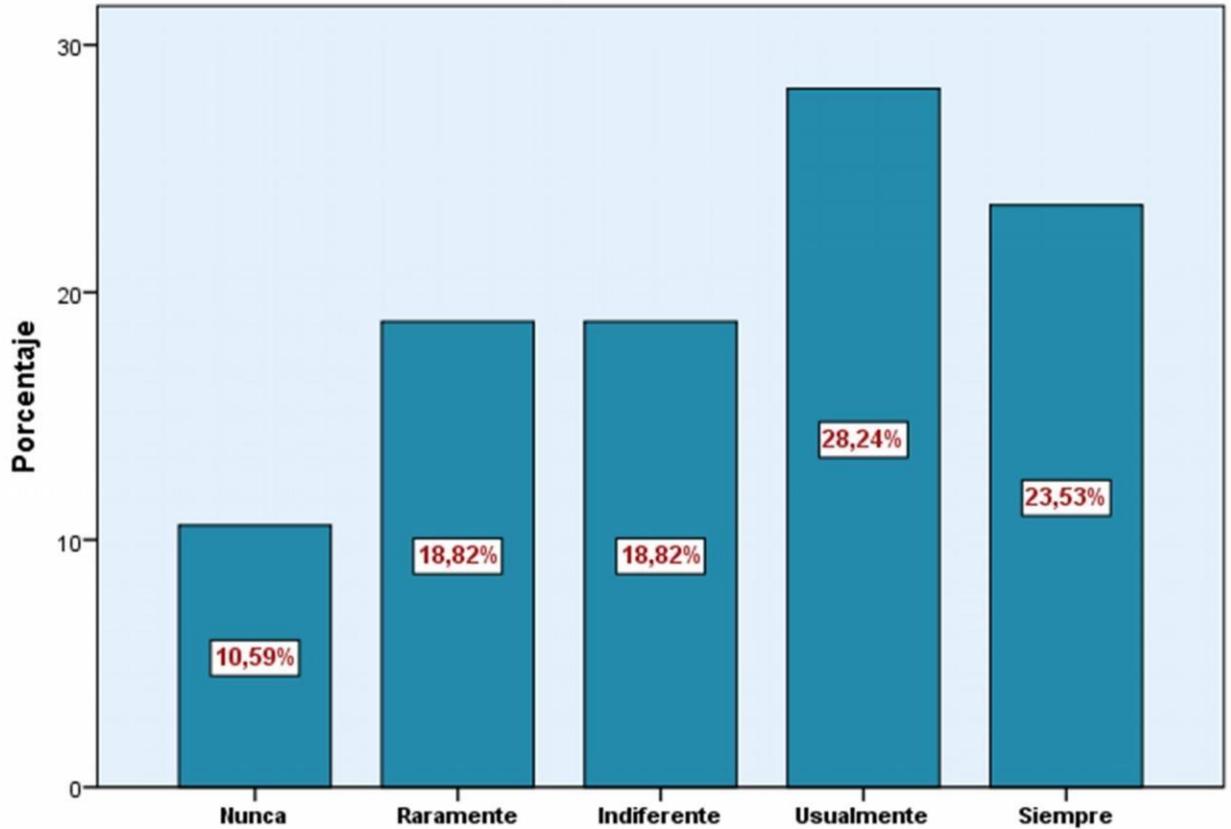
Estadísticos

¿Los requisitos para el Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional son engorrosos?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		3,35
Mediana		4,00
Moda		4

GRÁFICO N° 06

¿Los requisitos para el Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional son engorrosos?



FUENTE: Cuadro N° 08
ELABORACIÓN: Propia

El cuadro N° 08 nos muestra que el 28.24% de los encuestados manifiestan que usualmente los requisitos para el grado de bachiller y título profesional son engorrosos; el 23.53% manifiestan que siempre; el 18.82% son indiferentes; para el 18.82% raramente y el 10.59% indican que nunca. De lo que podemos deducir que para la gran mayoría los requisitos para el grado de bachiller y/o título profesional resultan siendo engorrosos.

CUADRO N° 09

Egresados según opinión sobre si los requisitos crean incertidumbre y confunden a los usuarios, al 2014.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	12,9	12,9	12,9
	Raramente	18	21,2	21,2	34,1
	Indiferente	15	17,6	17,6	51,8
	Usualmente	27	31,8	31,8	83,5
	Siempre	14	16,5	16,5	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

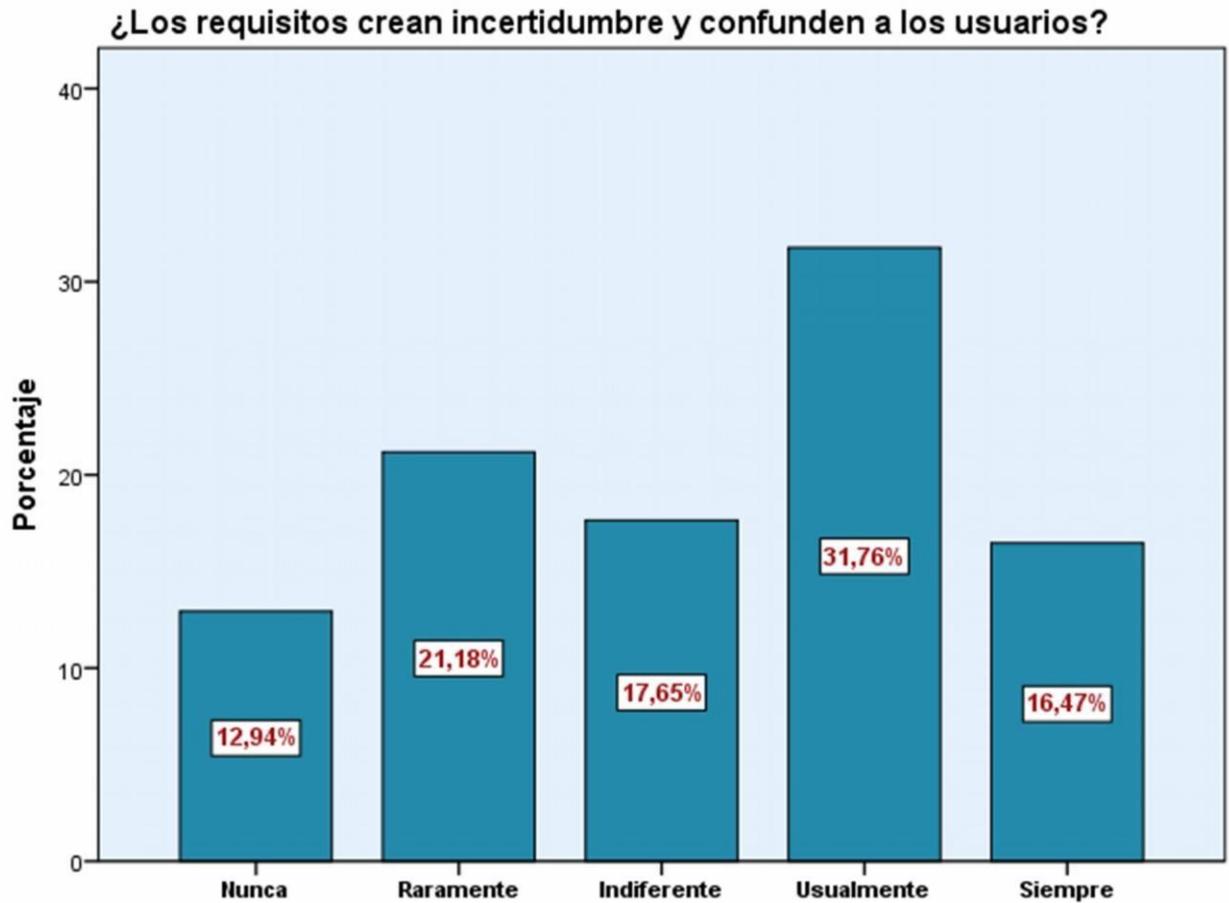
FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

Estadísticos

¿Los requisitos crean incertidumbre y confunden a los usuarios?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		3,18
Mediana		3,00
Moda		4

GRÁFICO N° 07



FUENTE: Cuadro N° 09
ELABORACIÓN: Propia

El cuadro anterior nos muestra que el 31.76% de los egresados manifiestan que usualmente los requisitos crean incertidumbre y confunden a los usuarios; el 21.18% indican que raramente; el 17.65% son indiferentes; para el 16.47% dicen que siempre y solamente el 12.94% nos indican que nunca. Por lo que se puede concluir que para la gran mayoría los requisitos crean incertidumbre y confunden a los usuarios.

CUADRO N° 10

Egresados según opinión sobre si se puede ahorrar tiempo, dinero y recursos humanos con la tramitación eficiente y racional en la obtención del Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional, al 2014.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	3,5	3,5	3,5
	Raramente	13	15,3	15,3	18,8
	Indiferente	9	10,6	10,6	29,4
	Usualmente	24	28,2	28,2	57,6
	Siempre	36	42,4	42,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

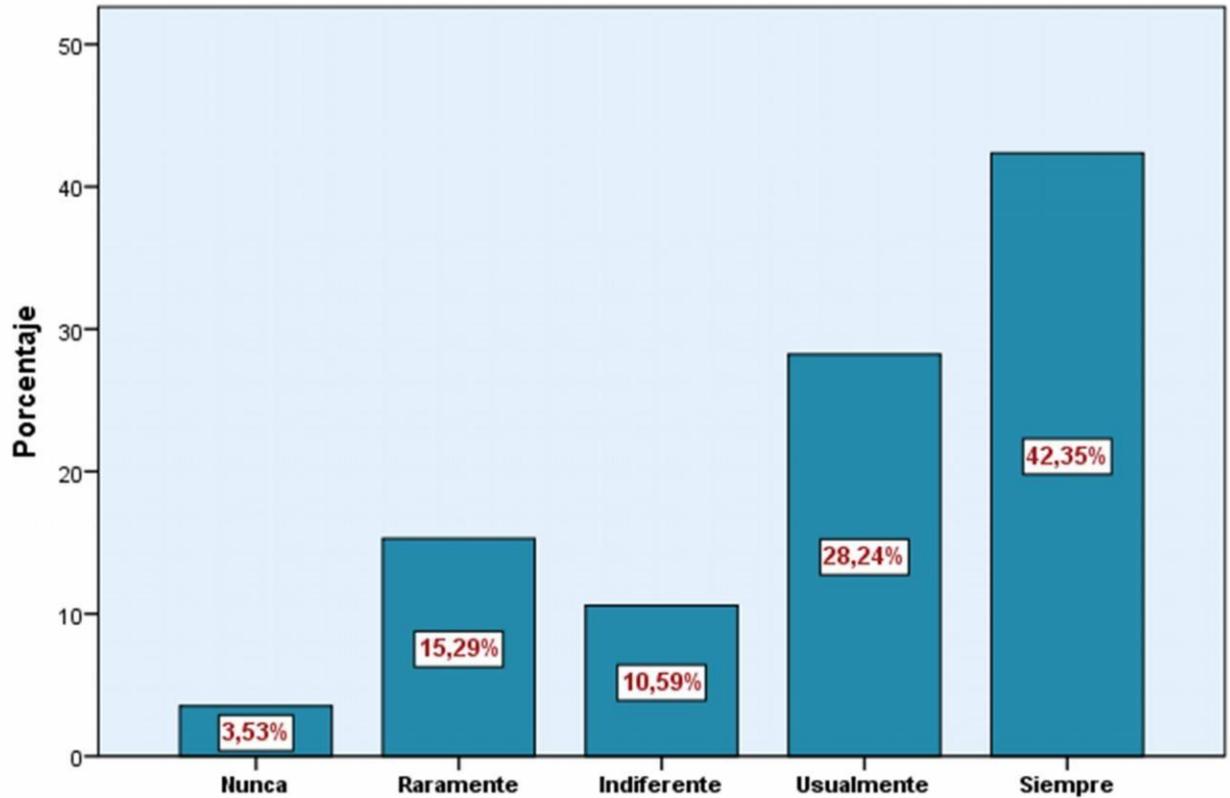
Estadísticos

¿Se puede ahorrar tiempo, dinero y recursos humanos con la tramitación eficiente y racional en la obtención del Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		3,91
Mediana		4,00
Moda		5

GRÁFICO N°08

¿Se puede ahorrar tiempo, dinero y recursos humanos con la tramitación eficiente y racional en la obtención del Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional?



FUENTE: Cuadro N°10
ELABORACIÓN: Propia

Nos muestra el cuadro N° 10 que para el 42.35% de los egresados siempre se puede ahorrar tiempo, dinero y recursos humanos con la tramitación eficiente y racional en la obtención del Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional; el 28.24% manifiestan que usualmente; para el 15.29% raramente; el 10.59% son indiferentes y solamente el 3.53% manifiestan que nunca. De lo que se deduce que para la gran mayoría de los usuarios se podría ahorrar tiempo, dinero y recursos humanos con la tramitación eficiente y racional en la obtención del grado académico de bachiller y/o título profesional.

CUADRO N° 11

Egresados según opinión sobre si se identifican y analizan todos los procesos a seguir en la obtención del Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional, al 2014.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	9,4	9,4	9,4
	Raramente	18	21,2	21,2	30,6
	Indiferente	28	32,9	32,9	63,5
	Usualmente	18	21,2	21,2	84,7
	Siempre	13	15,3	15,3	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

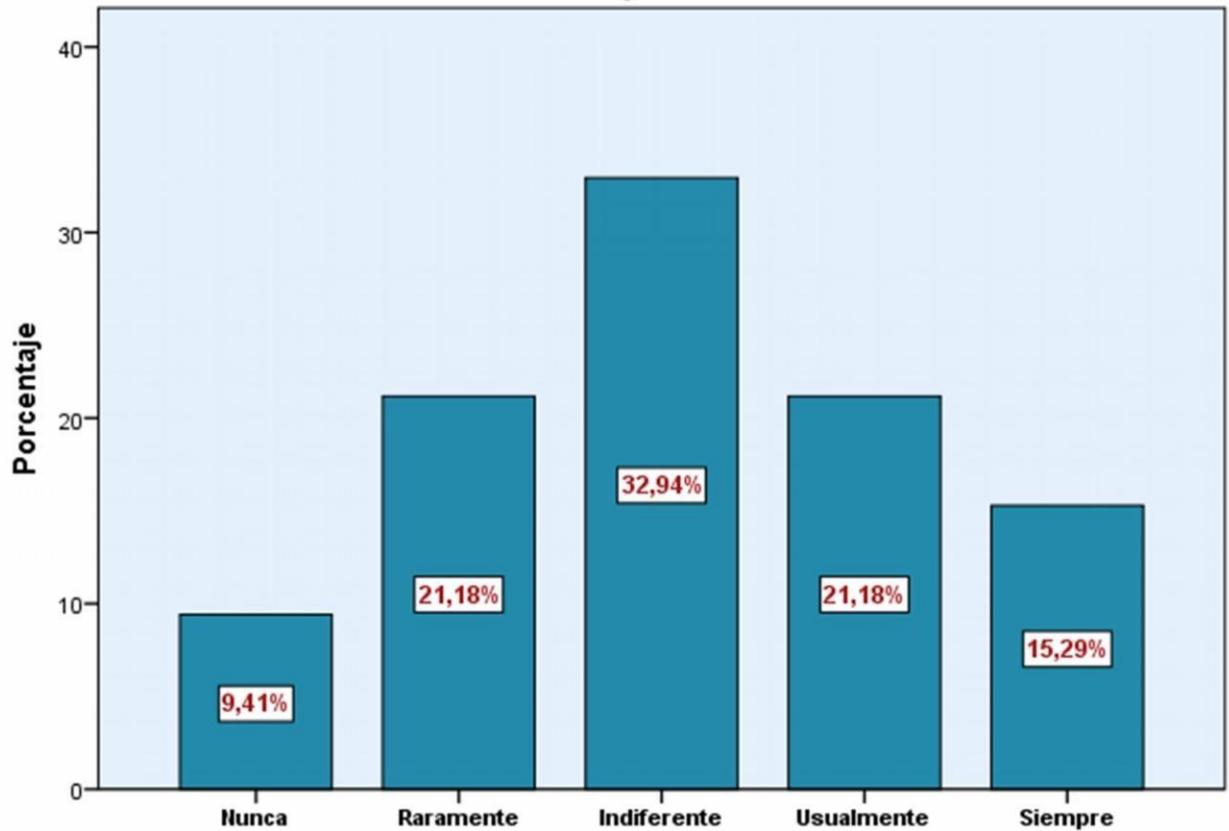
Estadísticos

¿Se identifican y analizan todos los procesos a seguir en la obtención del Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		3,12
Mediana		3,00
Moda		3

GRÁFICO N° 09

¿Se identifican y analizan todos los procesos a seguir en la obtención del Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional?



FUENTE: Cuadro N° 11
ELABORACIÓN: Propia

Se observa en el cuadro anterior que el 32.94% de los egresados son indiferentes sobre si se identifican y analizan todos los procesos a seguir en la obtención del Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional; el 21.18% indican que usualmente y un porcentaje igual manifiestan que raramente; el 15.29% dicen que siempre y solo el 9.41% manifiestan que nunca. De lo que podemos deducir que la gran mayoría de los egresados son indiferentes; es decir, no les interesa identificar ni analizar los procesos a seguir para la obtención del grado académico de bachiller y/o título profesional.

CUADRO N° 12

Egresados según opinión sobre si al encontrar cuellos de botella, se toman las acciones correctivas y preventivas.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	20,0	20,0	20,0
	Raramente	25	29,4	29,4	49,4
	Indiferente	20	23,5	23,5	72,9
	Usualmente	18	21,2	21,2	94,1
	Siempre	5	5,9	5,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

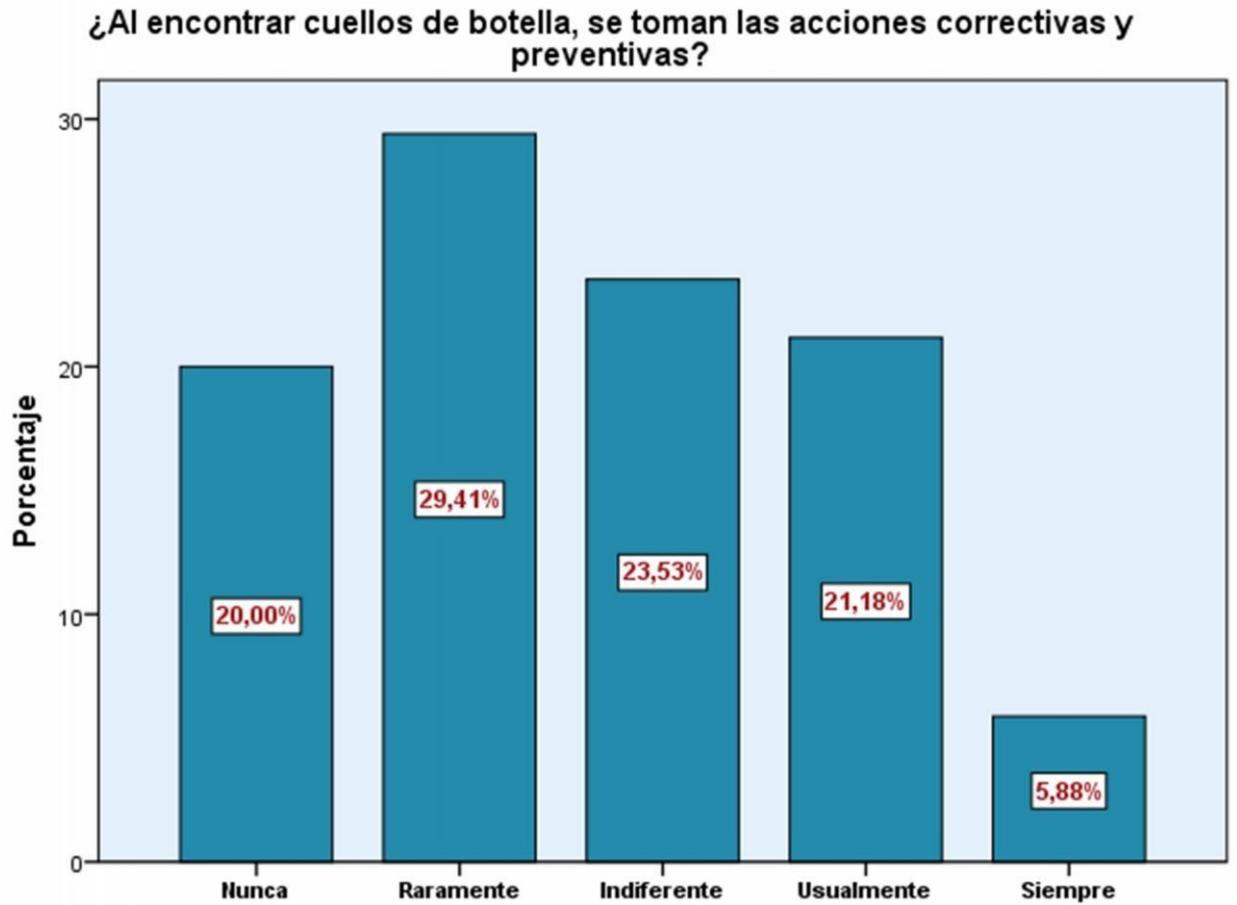
FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

Estadísticos

¿Al encontrar cuellos de botella, se toman las acciones correctivas y preventivas?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		2,64
Mediana		3,00
Moda		2

GRAFICO N° 10



FUENTE: Cuadro N° 12
ELABORACIÓN: Propia

Vemos en el cuadro anterior que para un 29.41% de los egresados raramente al encontrar cuellos de botella, se toman las acciones correctivas y preventivas; el 23.53% son indiferentes; el 21.18% indican que usualmente; un 20% manifiestan que nunca y solo para el 5.88% siempre. De lo que deducimos que la gran mayoría de usuarios indican que no se toman acciones correctivas y preventivas al encontrar cuellos de botella en los trámites.

CUADRO N° 13

Egresados según opinión sobre si la atención recibida en la Unidad de Grados y Títulos es de calidad.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	7,1	7,1	7,1
	Raramente	18	21,2	21,2	28,2
	Indiferente	25	29,4	29,4	57,6
	Usualmente	29	34,1	34,1	91,8
	Siempre	7	8,2	8,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

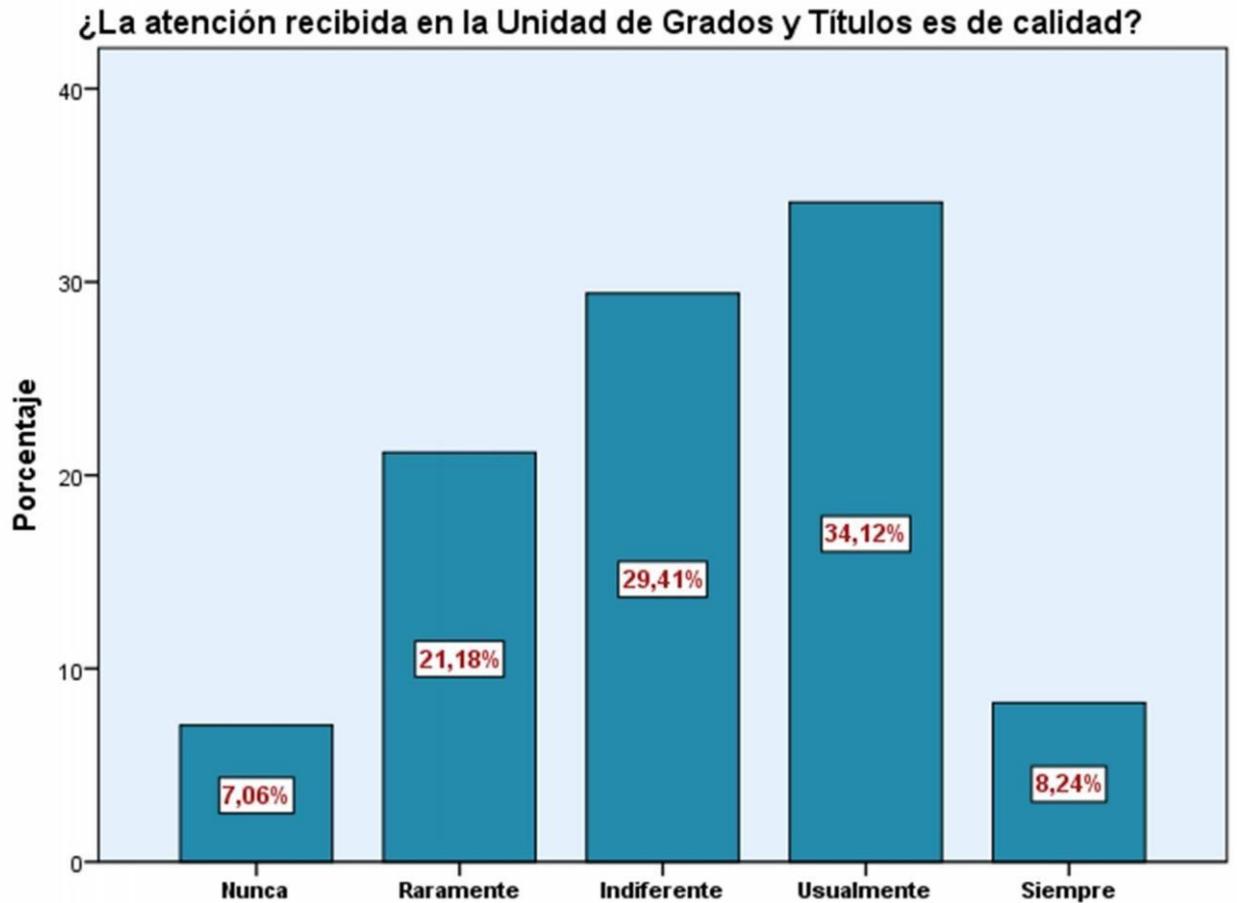
FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

Estadísticos

¿La atención recibida en la Unidad de Grados y Títulos es de calidad?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		3,15
Mediana		3,00
Moda		4

GRAFICO N° 11



FUENTE: Cuadro N° 13
ELABORACIÓN: Propia

Nos muestra el cuadro anterior que el 34.12% de los egresados responden que usualmente la atención recibida en la Unidad de Grados y Títulos es de calidad; para el 29,41% les es indiferente; el 21.18% dicen que raramente; un 8.24% manifiestan que siempre y solamente el 7.06% respondieron que nunca. De lo que podemos concluir que para la gran mayoría de los usuarios la atención recibida en la Unidad de Grados y Títulos es usualmente de calidad.

CUADRO N° 14

Egresados según opinión sobre si la forma como se da el servicio afecta la imagen de la Institución.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	3,5	3,5	3,5
	Raramente	13	15,3	15,3	18,8
	Indiferente	8	9,4	9,4	28,2
	Usualmente	24	28,2	28,2	56,5
	Siempre	37	43,5	43,5	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

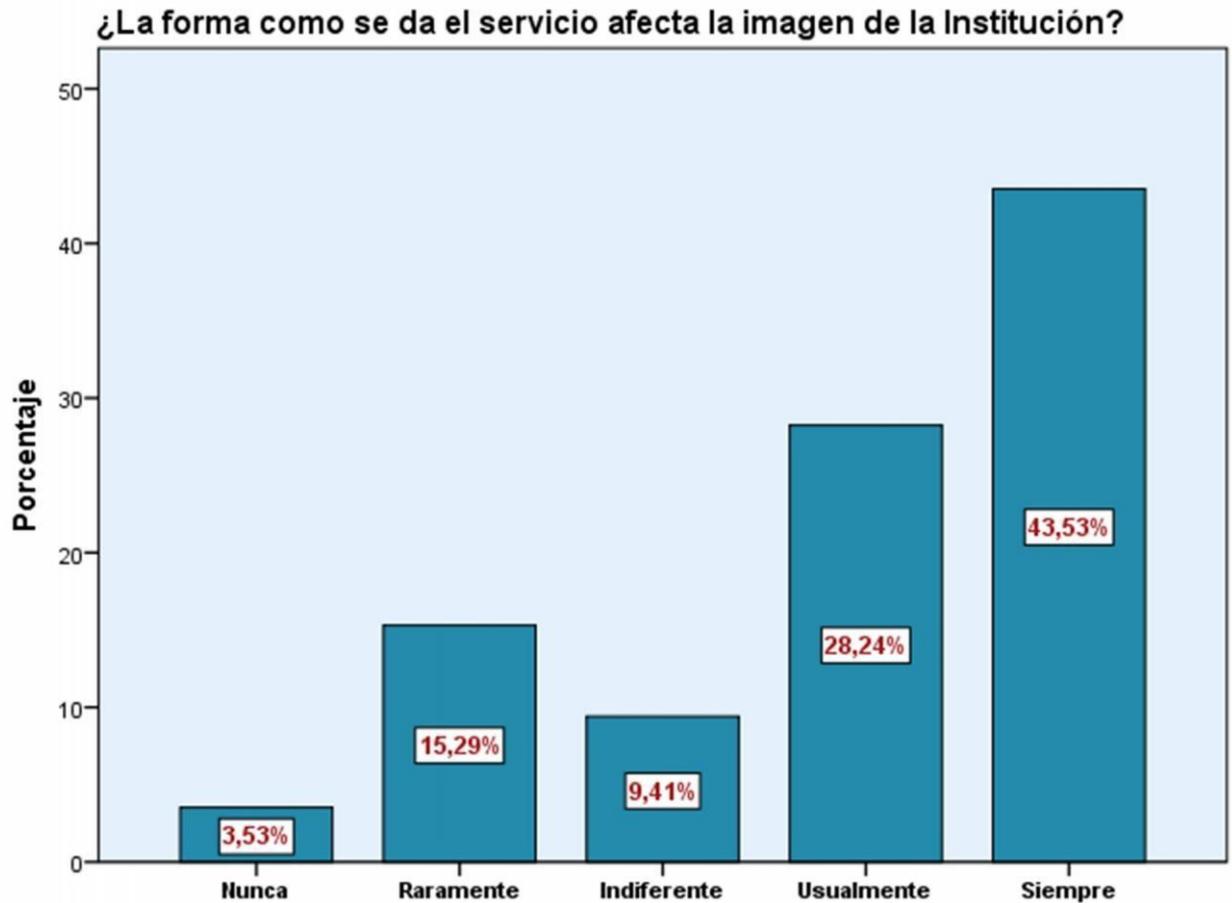
FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

Estadísticos

¿La forma como se da el servicio afecta la imagen de la Institución?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		3,93
Mediana		4,00
Moda		5

GRAFICO N° 12



FUENTE: Cuadro N° 14
ELABORACIÓN: Propia

Podemos observar en el cuadro N° 14 que el 43.53% de los egresados dicen que siempre la forma como se da el servicio afecta la imagen de la Institución; el 28.24% dicen que usualmente; un 15.29% indican que raramente; el 9.41% son indiferentes y solo el 3.53% manifiestan que nunca. Por lo que podemos deducir que para la gran mayoría de los egresados la forma cómo se da el servicio afecta la imagen de la Institución.

CUADRO N° 15

Egresados según opinión sobre si en la prestación del servicio se respetan los plazos y tiempo establecidos para los trámites de Grados y Títulos.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	16,5	16,5	16,5
	Raramente	30	35,3	35,3	51,8
	Indiferente	15	17,6	17,6	69,4
	Usualmente	19	22,4	22,4	91,8
	Siempre	7	8,2	8,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

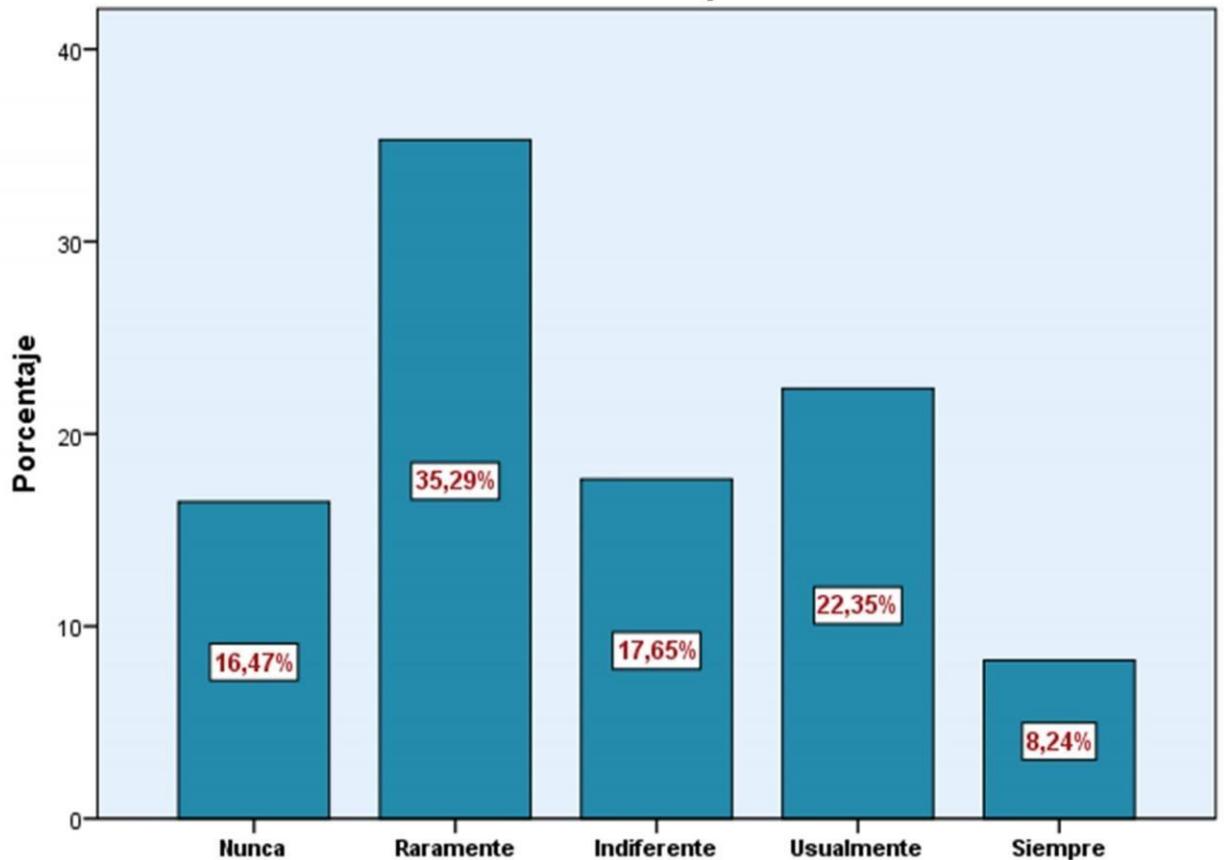
Estadísticos

¿En la prestación del servicio se respetan los plazos y tiempo establecidos para los trámites de Grados y Títulos?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		2,71
Mediana		2,00
Moda		2

GRAFICO N° 13

¿En la prestación del servicio se respetan los plazos y tiempo establecidos para los trámites de Grados y Títulos?



FUENTE: Cuadro N° 15
ELABORACIÓN: Propia

Observamos en el cuadro anterior que el 35.29% de los egresados responden que raramente en la prestación del servicio se respetan los plazos y tiempo establecidos para los trámites de Grados y Títulos; para el 22.35% dicen que usualmente; el 17.65% son indiferentes; el 16.47% indican que nunca y solamente el 8.24% manifestaron que siempre. De lo que podemos deducir que para la gran mayoría de los egresados no se respetan los plazos y tiempo establecidos en el servicio de los trámites para Grados y Títulos.

CUADRO N° 16

Egresados según opinión sobre si han cumplido a cabalidad con el servicio prometido.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	10,6	10,6	10,6
	Raramente	27	31,8	31,8	42,4
	Indiferente	16	18,8	18,8	61,2
	Usualmente	27	31,8	31,8	92,9
	Siempre	6	7,1	7,1	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

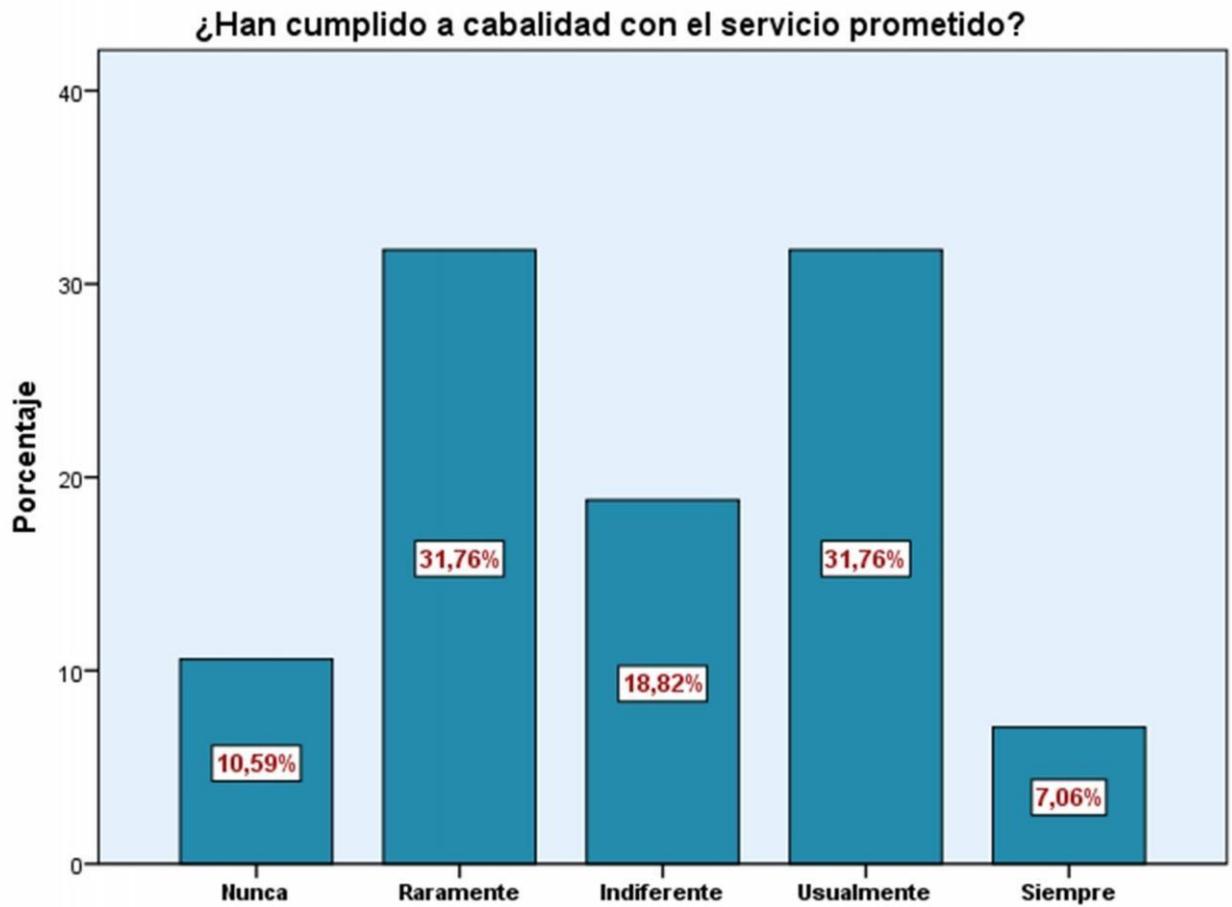
Estadísticos

¿Han cumplido a cabalidad con el servicio prometido?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		2,93
Mediana		3,00
Moda		2 ^a

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

GRAFICO N° 14



FUENTE: Cuadro N° 16
ELABORACIÓN: Propia

El cuadro anterior nos muestra que para el 31.76% de los egresados raramente han cumplido a cabalidad con el servicio prometido; un porcentaje igual dicen que usualmente; para el 18.82% les es indiferente; un 10.59% dicen que nunca y solamente el 7.06% manifiestan que siempre. De lo que podemos concluir que para la gran mayoría de los egresados raramente se cumple a cabalidad con el servicio prometido.

CUADRO N° 17

Egresados según opinión sobre si ha tenido quejas y reclamos por el incumplimiento del servicio.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	16,5	16,5	16,5
	Raramente	20	23,5	23,5	40,0
	Indiferente	17	20,0	20,0	60,0
	Usualmente	24	28,2	28,2	88,2
	Siempre	10	11,8	11,8	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta

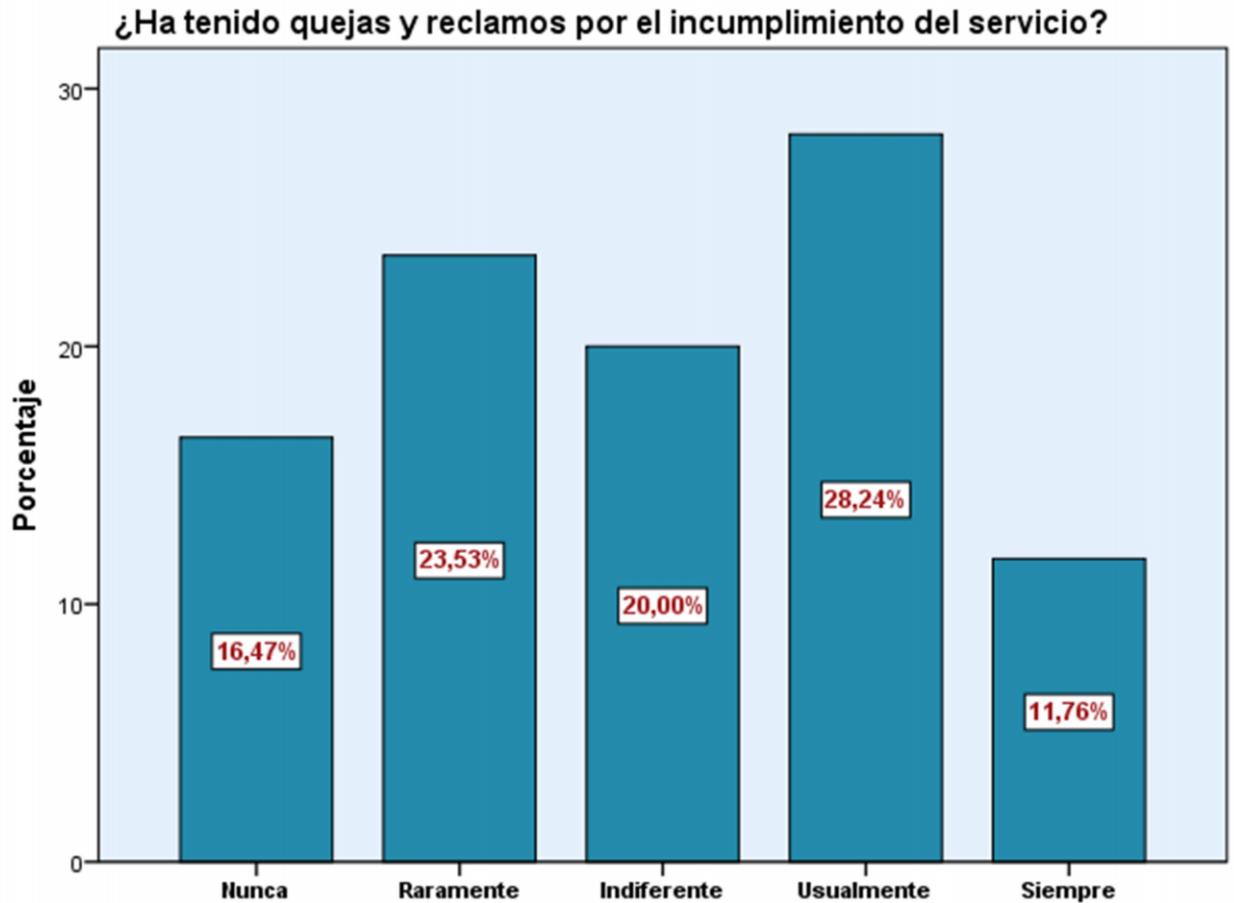
ELABORACIÓN: Propia

Estadísticos

¿Ha tenido quejas y reclamos por el incumplimiento del servicio?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		2,95
Mediana		3,00
Moda		4

GRAFICO N° 15



FUENTE: Cuadro N° 17
ELABORACIÓN: Propia

En el cuadro N° 17 podemos observar que 28.24% de los usuarios manifiestan que usualmente han tenido quejas y reclamos por el incumplimiento del servicio; para el 23.53% raramente; un 20% les es indiferente; el 16.47% indican que nunca y solo el 11.76% manifiestan que siempre. Por lo que se deduce que la gran mayoría de los egresados indican que usualmente han tenido quejas y reclamos por el incumplimiento del servicio.

CUADRO N° 18

Egresados según opinión sobre si cuando usted ha necesitado su Grado y/o Título le han entregado a tiempo.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	23,5	23,5	23,5
	Raramente	24	28,2	28,2	51,8
	Indiferente	17	20,0	20,0	71,8
	Usualmente	20	23,5	23,5	95,3
	Siempre	4	4,7	4,7	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

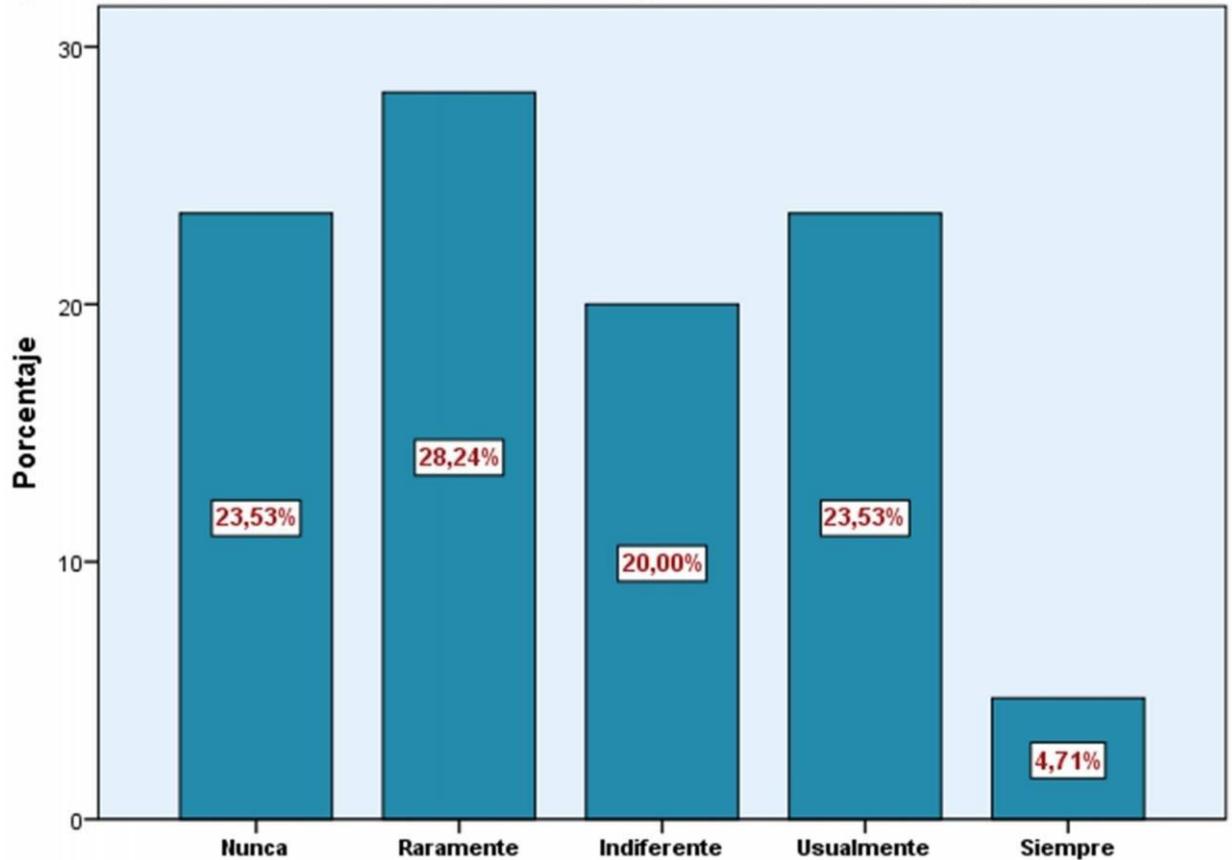
Estadísticos

¿Cuándo usted ha necesitado su Grado y/o Título le han entregado a tiempo?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		2,58
Mediana		2,00
Moda		2

GRAFICO N° 16

¿Cuando usted ha necesitado su Grado y/o Titulo le han entregado a tiempo?



FUENTE: Cuadro N° 18
ELABORACIÓN: Propia

Observamos en el cuadro anterior que el 28.24% de los usuarios indican que raramente les han entregado a tiempo su Grado y/o Titulo cuando lo han necesitado; el 23.53% dicen que usualmente; para el 23.53% manifiestan que nunca; el 20% son indiferentes y solo el 4.71% dicen que siempre. Por lo que se concluye que para la gran mayoría de los egresados no se les ha entregado tiempo sus grados y/ títulos cuando los han necesitado.

CUADRO N° 19

Egresados según opinión sobre si el personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos brinda el servicio con oportunidad y eficiencia.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	8,2	8,2	8,2
	Raramente	23	27,1	27,1	35,3
	Indiferente	23	27,1	27,1	62,4
	Usualmente	26	30,6	30,6	92,9
	Siempre	6	7,1	7,1	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

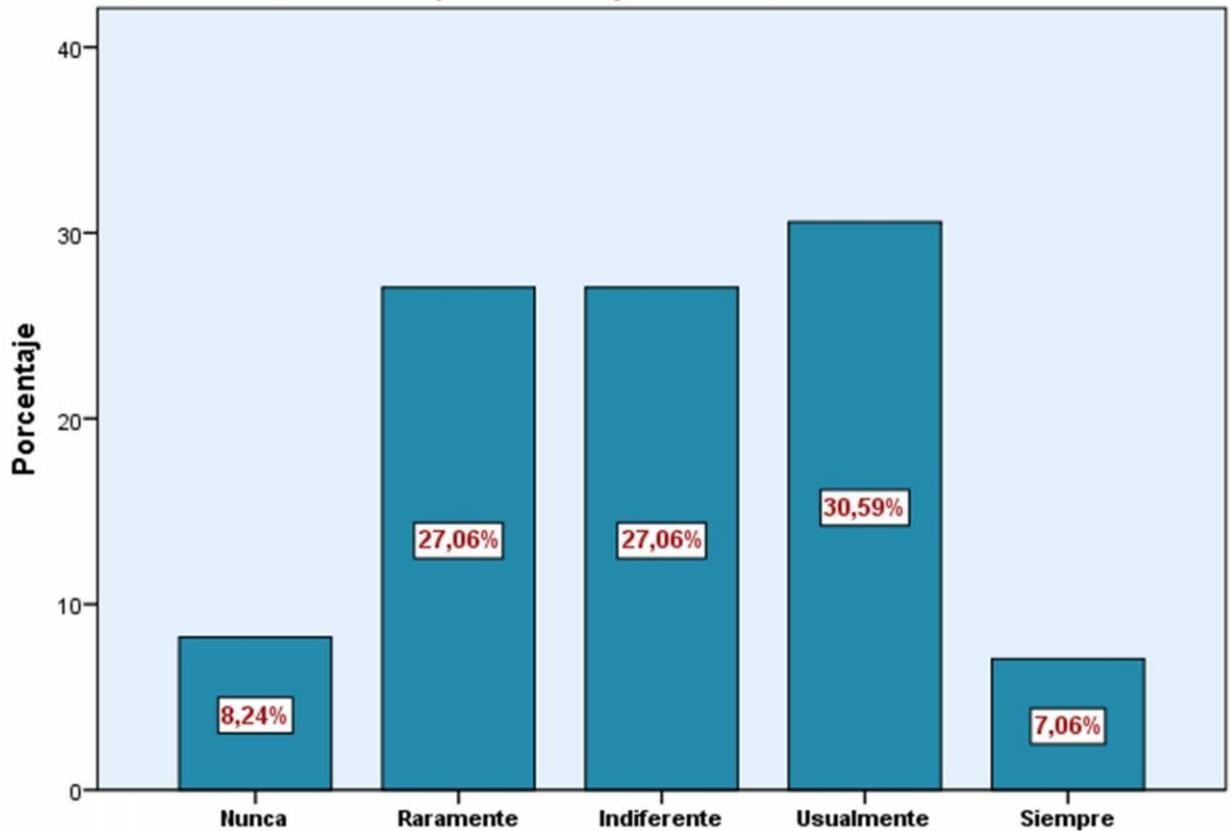
Estadísticos

¿El personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos brinda el servicio con oportunidad y eficiencia?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		3,01
Mediana		3,00
Moda		4

GRAFICO N° 17

¿El personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos brinda el servicio con oportunidad y eficiencia?



FUENTE: Cuadro N° 19
ELABORACIÓN: Propia

Nos muestra el cuadro N° 19 que para el 30.59% de los usuarios el personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos brinda usualmente el servicio con oportunidad y eficiencia; para el 27.06% dicen que raramente y un porcentaje igual son indiferentes; el 8.24% manifiestan que nunca y solo el 7.06% indican que siempre. Por lo que podemos deducir que usualmente el personal de la Unidad de Grados y Títulos brinda el servicio con oportunidad y eficiencia.

CUADRO N° 20

Egresados según opinión sobre si en la Unidad de Grados y Títulos le han satisfecho sus expectativas.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	14,1	14,1	14,1
	Raramente	22	25,9	25,9	40,0
	Indiferente	22	25,9	25,9	65,9
	Usualmente	22	25,9	25,9	91,8
	Siempre	7	8,2	8,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

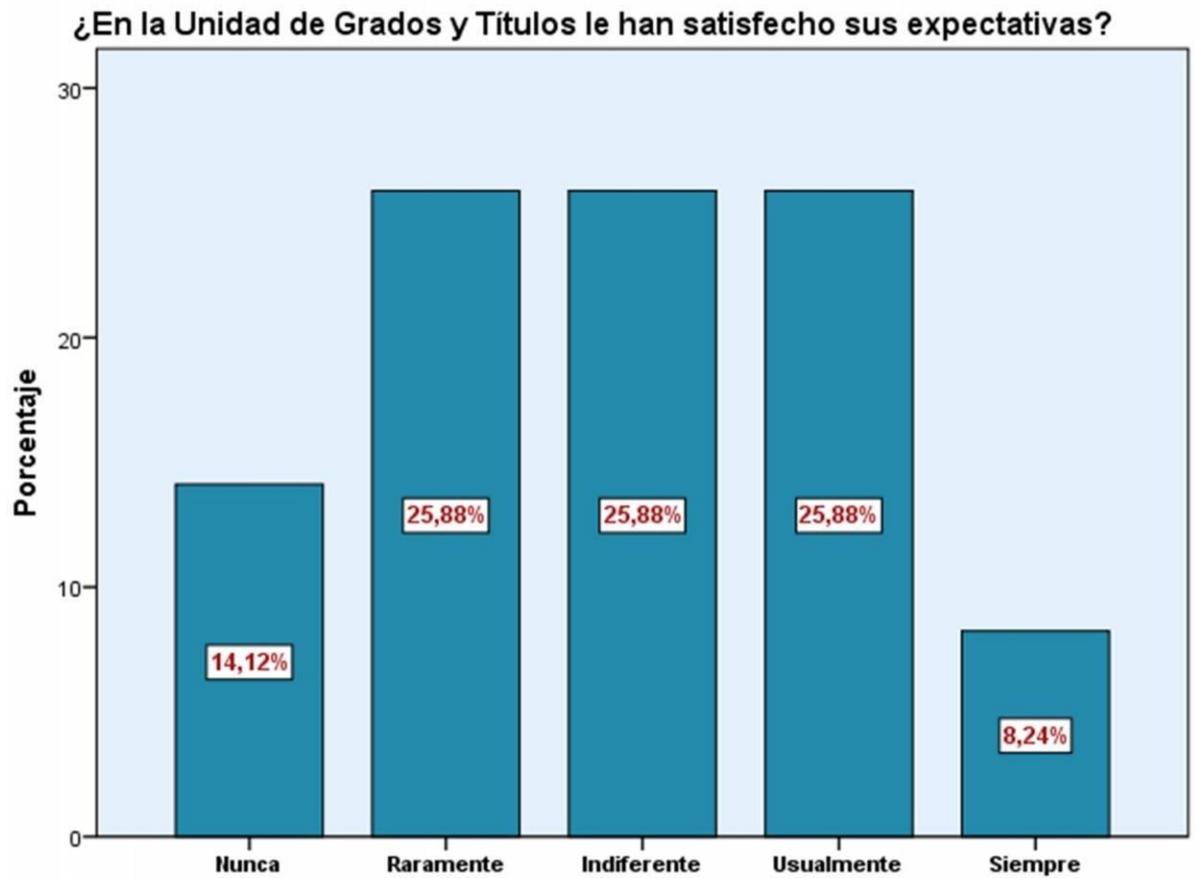
Estadísticos

¿En la Unidad de Grados y Títulos le han satisfecho sus expectativas?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		2,88
Mediana		3,00
Moda		2 ^a

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

GRAFICO N° 18



FUENTE: Cuadro N° 20
ELABORACIÓN: Propia

El cuadro anterior nos muestra que para el 25.88% de los usuarios nos manifiestan que raramente la Unidad de Grados y Títulos les han satisfecho sus expectativas; un porcentaje igual dicen que usualmente; otro porcentaje igual manifiestan ser indiferentes; el 14.12% dicen que nunca y solamente el 8.24% dijeron que siempre. Por lo que podemos concluir que para la gran mayoría de los egresados raramente y usualmente les han satisfecho sus expectativas.

CUADRO N° 21

Egresados según opinión sobre si utilizan programas y/o aplicaciones (software), que permitan mejorar y agilizar el servicio.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	22,4	22,4	22,4
	Raramente	32	37,6	37,6	60,0
	Indiferente	12	14,1	14,1	74,1
	Usualmente	15	17,6	17,6	91,8
	Siempre	7	8,2	8,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

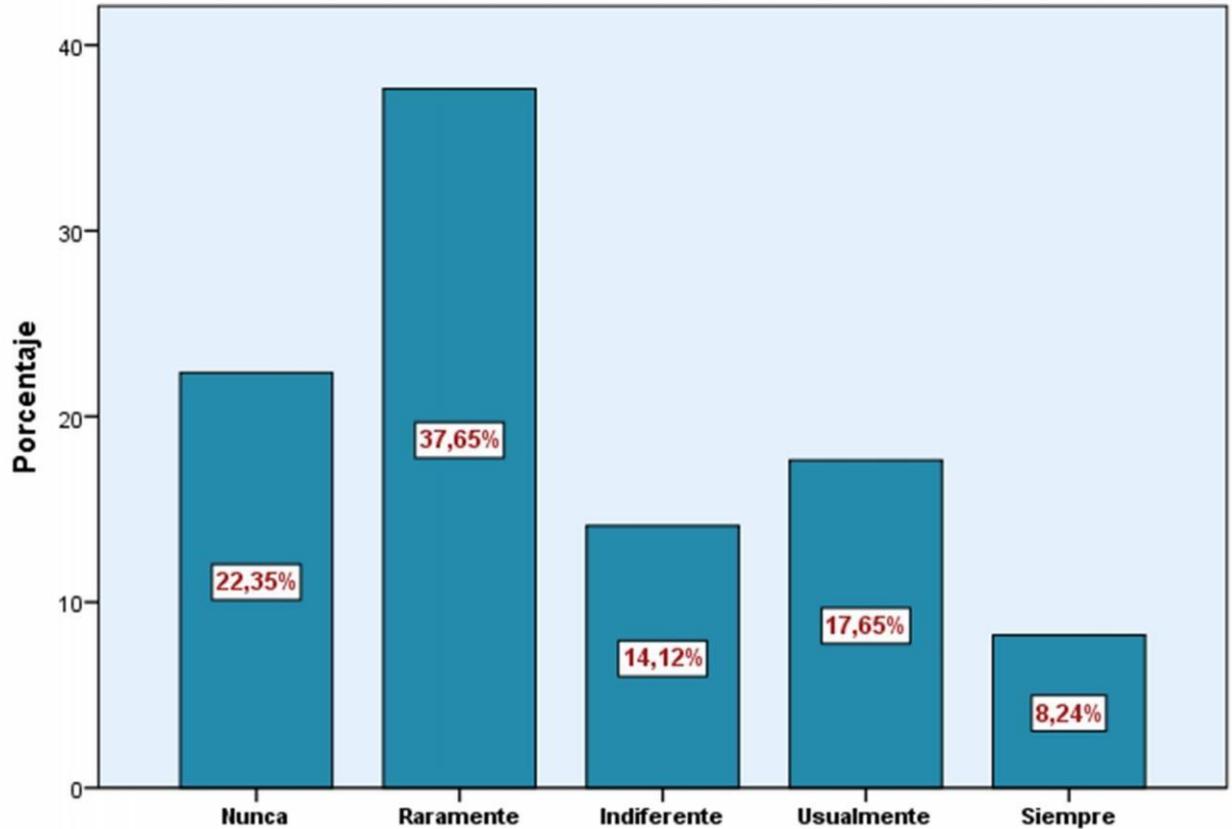
Estadísticos

¿Utilizan programas y/o aplicaciones (software), que permitan mejorar y agilizar el servicio?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		2,52
Mediana		2,00
Moda		2

GRAFICO N° 19

¿Utilizan programas y/o aplicaciones (software), que permitan mejorar y agilizar el servicio?



FUENTE: Cuadro N° 21
ELABORACIÓN: Propia

Observamos en el cuadro anterior que para el 37.65% de los egresados raramente se utilizan programas y/o aplicaciones (software), que permitan mejorar y agilizar el servicio; para el 22.35% manifiestan que nunca; el 17.65% dicen que usualmente; el 14.12% les es indiferente y solo para el 8.24% indican que siempre. De lo que podemos concluir que para la gran mayoría de los usuarios no se utilizan programas y/o aplicaciones que permitan mejorar y agilizar el servicio en la Unidad de Grados y Títulos de la UNHEVAL.

CUADRO N° 22

Egresados según opinión sobre si este software está a disposición de los usuarios para conocer el estado de su trámite.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	35	41,2	41,2	41,2
	Raramente	26	30,6	30,6	71,8
	Indiferente	17	20,0	20,0	91,8
	Usualmente	5	5,9	5,9	97,6
	Siempre	2	2,4	2,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

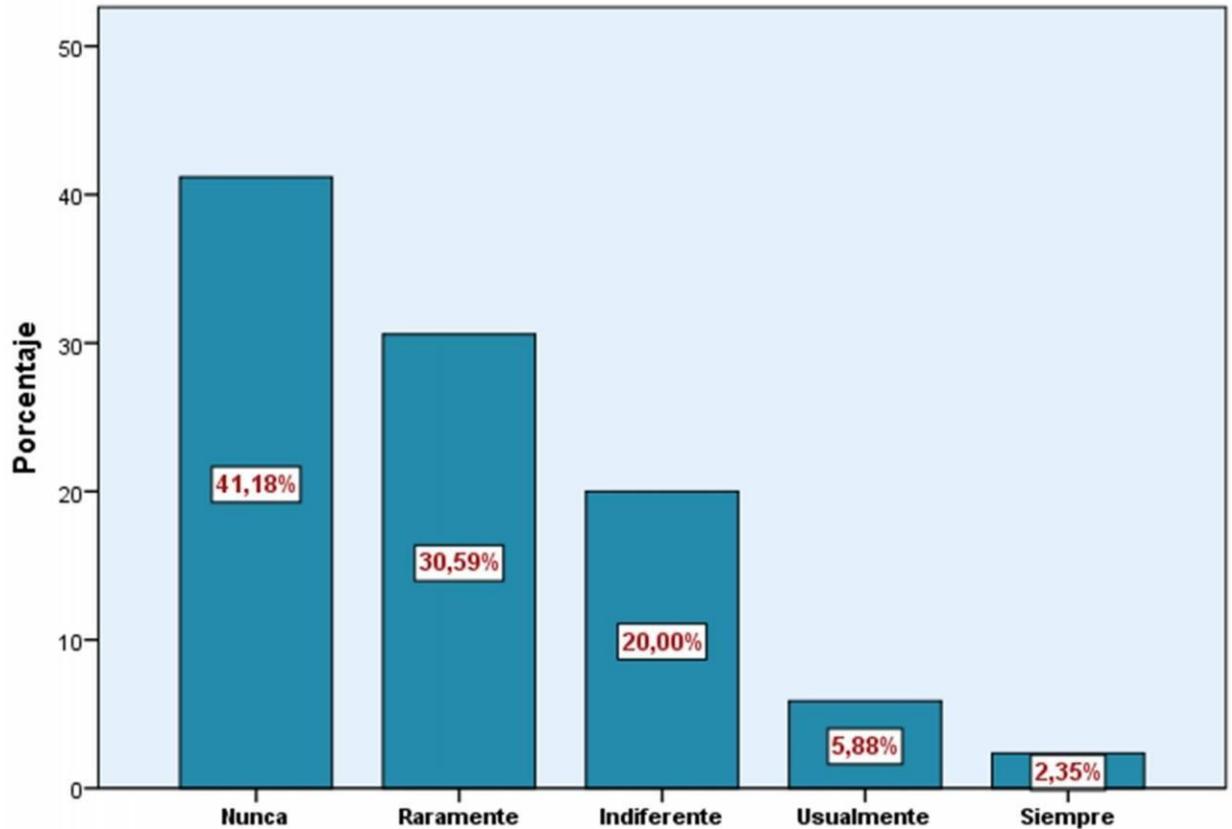
Estadísticos

¿Este software está a disposición de los usuarios para conocer el estado de su trámite?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		1,98
Mediana		2,00
Moda		1

GRAFICO N° 20

¿Este software está a disposición de los usuarios para conocer el estado de su trámite?



FUENTE: Cuadro N° 22
ELABORACIÓN: Propia

Se puede observar en el cuadro anterior que el 41.18% indican que nunca este software está a disposición de los usuarios para conocer el estado de su trámite; el 30.59% manifiestan que raramente; un 20% dicen ser indiferentes; un 5.88% dicen que usualmente y solo el 2.35% respondieron que siempre. Por lo que se puede deducir que el software no está a disposición de los usuarios para conocer el estado de su trámite.

CUADRO N° 23

Egresados según opinión sobre si el personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos tiene las capacidades, conocimientos y habilidades para prestar el servicio.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	8,2	8,2	8,2
	Raramente	17	20,0	20,0	28,2
	Indiferente	24	28,2	28,2	56,5
	Usualmente	26	30,6	30,6	87,1
	Siempre	11	12,9	12,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

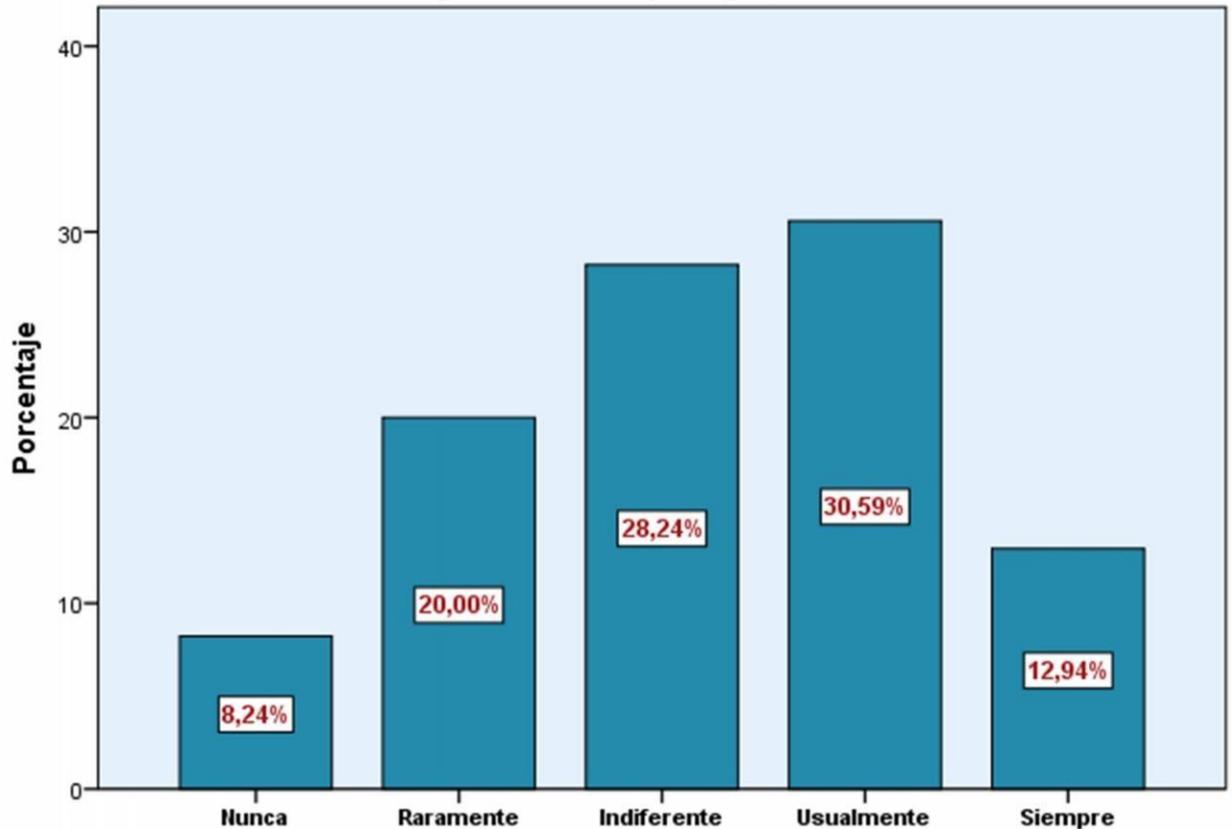
Estadísticos

¿El personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos tiene las capacidades, conocimientos y habilidades para prestar el servicio?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		3,20
Mediana		3,00
Moda		4

GRAFICO N° 21

¿El personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos tiene las capacidades, conocimientos y habilidades para prestar el servicio?



FUENTE: Cuadro N° 23
ELABORACIÓN: Propia

Nos muestra el cuadro anterior que el 30.59% manifiestan que usualmente el personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos tiene las capacidades, conocimientos y habilidades para prestar el servicio; para el 28.24% les es indiferente; un 20% dicen que raramente; el 12.94% indican que siempre y el 8.24% respondieron que nunca. Por lo que podemos deducir que para la mayoría de los encuestados usualmente el personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos tiene las capacidades, conocimientos y habilidades para prestar el servicio.

CUADRO N° 24

Egresados según opinión sobre si el personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos, tiene un trato cordial y responsable con los usuarios.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	4,7	4,7	4,7
	Raramente	17	20,0	20,0	24,7
	Indiferente	20	23,5	23,5	48,2
	Usualmente	33	38,8	38,8	87,1
	Siempre	11	12,9	12,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

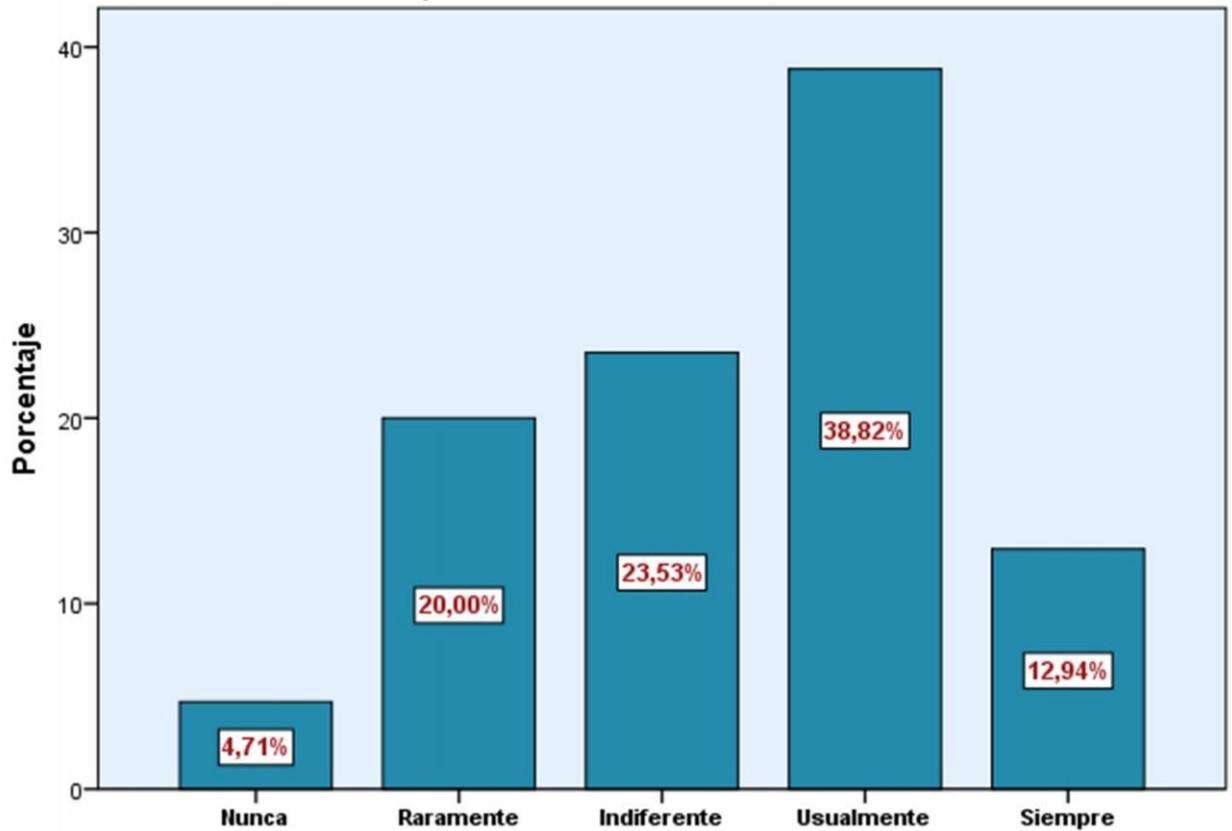
Estadísticos

¿El personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos, tiene un trato cordial y responsable con los usuarios?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		3,35
Mediana		4,00
Moda		4

GRAFICO N° 22

¿El personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos, tiene un trato cordial y responsable con los usuarios?



FUENTE: Cuadro N° 24
ELABORACIÓN: Propia

Nos muestra el cuadro N° 24 que el 38.82% de los egresados manifiestan que usualmente el personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos, tiene un trato cordial y responsable con los usuarios; el 23.53% son indiferentes; el 20% manifiestan que raramente; para el 12.94% dicen que siempre y el 4.71% respondieron que nunca. Por lo que podemos concluir que para la mayoría de los egresados el personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos, usualmente tiene un trato cordial y responsable con los usuarios.

CUADRO N° 25

Egresados según opinión sobre si existe un proceso de control para verificar los resultados de la Unidad de Grados y Títulos.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	16,5	16,5	16,5
	Raramente	24	28,2	28,2	44,7
	Indiferente	22	25,9	25,9	70,6
	Usualmente	17	20,0	20,0	90,6
	Siempre	8	9,4	9,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

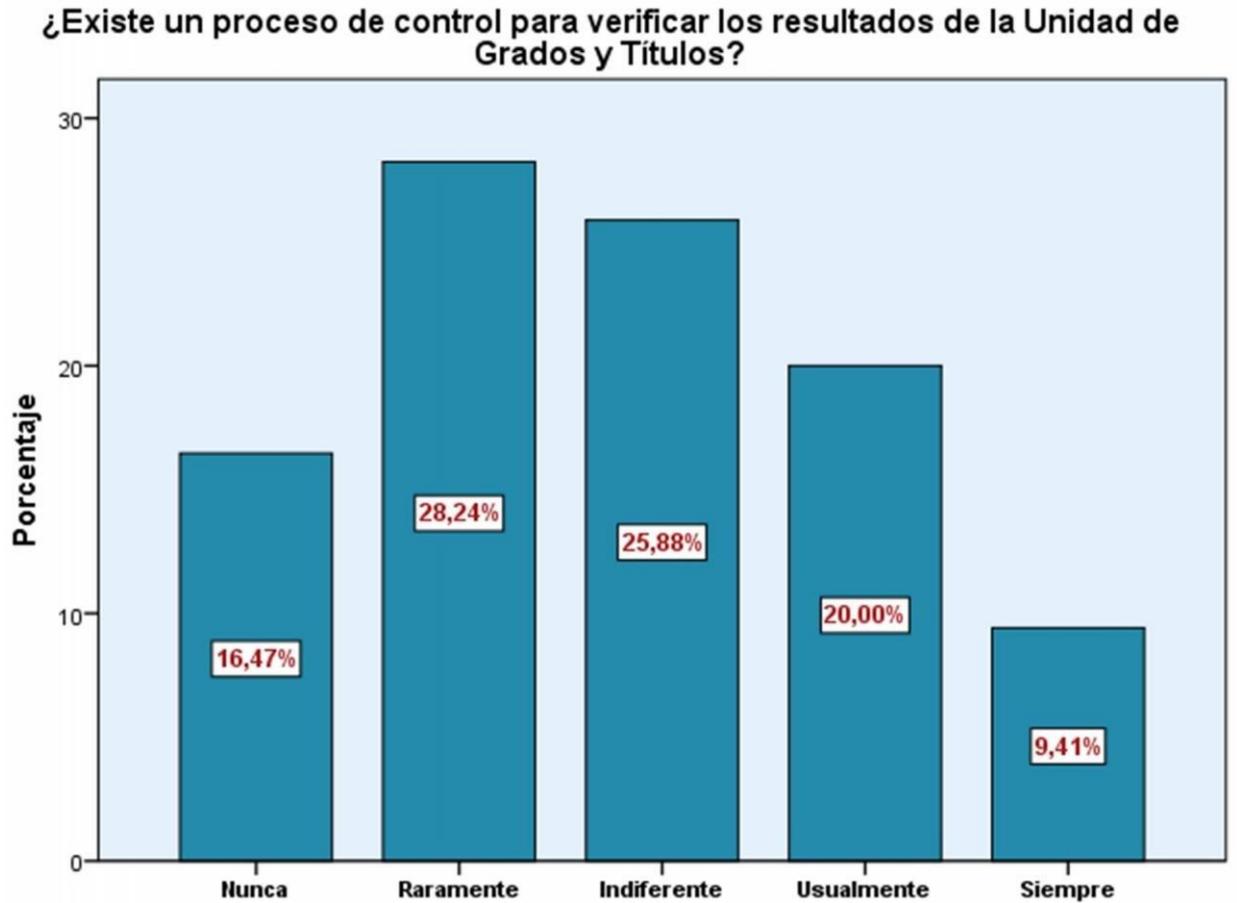
FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

Estadísticos

¿Existe un proceso de control para verificar los resultados de la Unidad de Grados y Títulos?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		2,78
Mediana		3,00
Moda		2

GRAFICO N° 23



FUENTE: Cuadro N° 25
ELABORACIÓN: Propia

Nos muestra el cuadro N° 25 que el 28.24% de los usuarios raramente existe un proceso de control para verificar los resultados de la Unidad de Grados y Títulos; el 25.88% son indiferentes; un 20% manifiestan que usualmente; para el 16.47% dicen que nunca y solo el 9.41% responden que siempre. Por lo que podemos concluir que para la mayoría de los egresados raramente existe un proceso de control para verificar los resultados de la Unidad de Grados y Títulos.

CUADRO N° 26

Egresados según opinión sobre si se evalúan periódicamente al personal para verificar sus capacidades y competencias.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	27	31,8	31,8	31,8
	Raramente	29	34,1	34,1	65,9
	Indiferente	20	23,5	23,5	89,4
	Usualmente	8	9,4	9,4	98,8
	Siempre	1	1,2	1,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

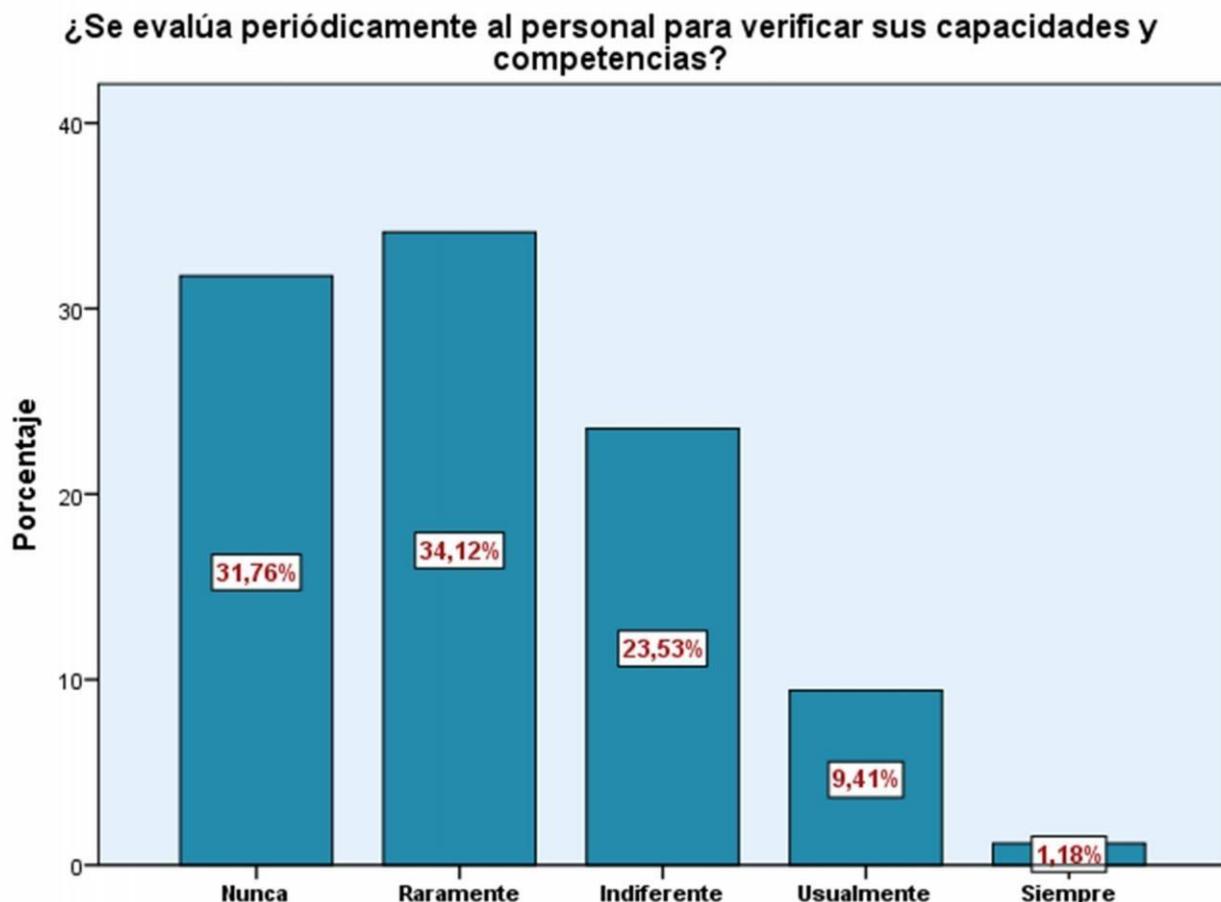
FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

Estadísticos

¿Se evalúa periódicamente al personal para verificar sus capacidades y competencias?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		2,14
Mediana		2,00
Moda		2

GRAFICO N° 24



FUENTE: Cuadro N° 26
ELABORACIÓN: Propia

Se observa en el cuadro anterior que el 34.12% de los egresados responden que raramente evalúan periódicamente al personal para verificar sus capacidades y competencias; el 31.76% manifiestan que nunca; el 23.53% son indiferentes; para el 9.41% indican que usualmente y el 1.18% indican que siempre. De lo que podemos deducir que el personal de la Unidad de Grados y Títulos no es evaluado periódicamente en cuanto a sus capacidades y competencias.

CUADRO N° 27

Egresados según opinión sobre si han pagado montos adicionales al personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos para agilizar sus trámites.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	56	65,9	65,9	65,9
	Raramente	4	4,7	4,7	70,6
	Indiferente	11	12,9	12,9	83,5
	Usualmente	10	11,8	11,8	95,3
	Siempre	4	4,7	4,7	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

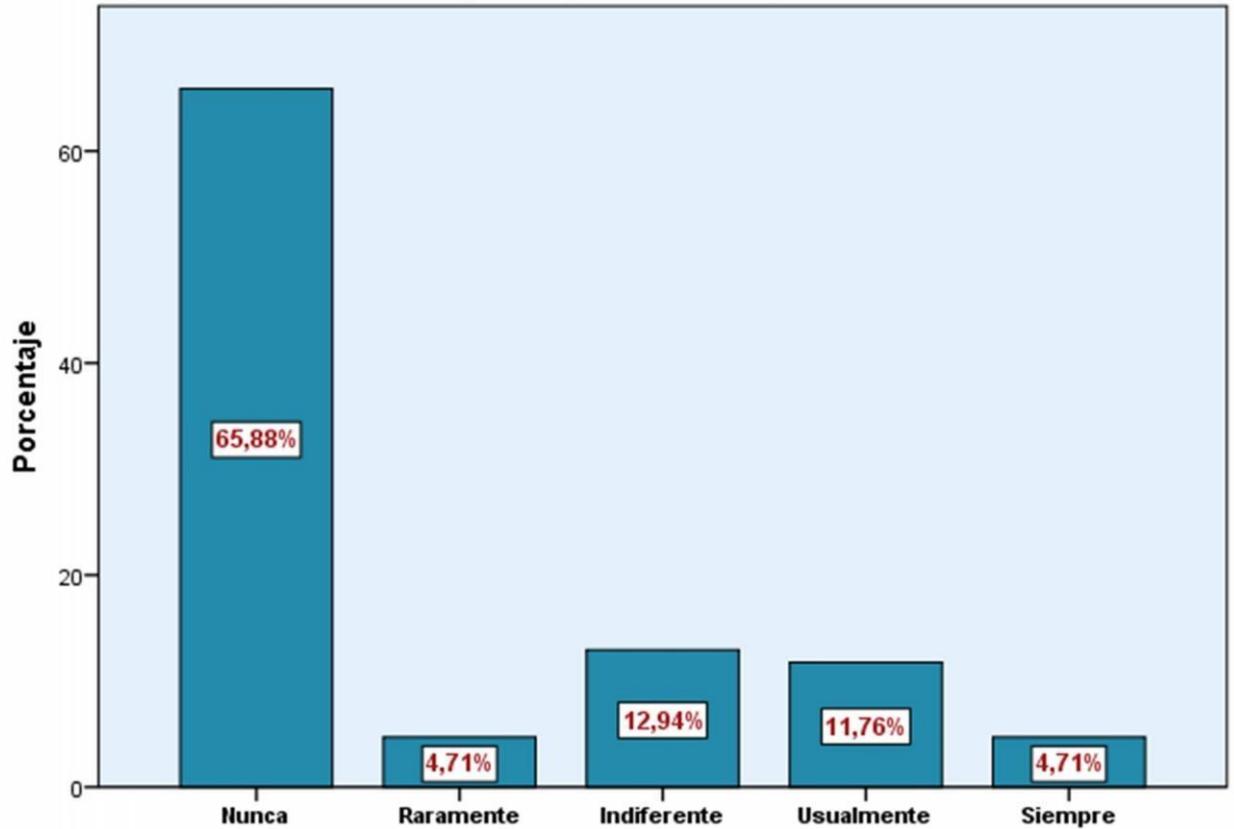
Estadísticos

¿Ha pagado montos adicionales al personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos para agilizar sus trámites?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		1,85
Mediana		1,00
Moda		1

GRAFICO N° 25

¿Ha pagado montos adicionales al personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos para agilizar sus trámites?



FUENTE: Cuadro N° 27
ELABORACIÓN: Propia

De lo que observamos en cuadro N° 27 el 65.88% de los egresados responden que nunca han pagado montos adicionales al personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos para agilizar sus trámites; el 12.94% les es indiferente; un 11.76% dicen que usualmente; para el 4.71% indican que raramente y un porcentaje igual dijeron que siempre. De lo que podemos concluir que la mayoría de los encuestados nunca han pagado montos adicionales al personal de la Unidad de Grados y Títulos a fin de agilizar sus trámites.

CUADRO N° 28

Egresados según opinión sobre si el personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos lo hace con vocación y dignidad.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	10,6	10,6	10,6
	Raramente	25	29,4	29,4	40,0
	Indiferente	22	25,9	25,9	65,9
	Usualmente	24	28,2	28,2	94,1
	Siempre	5	5,9	5,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

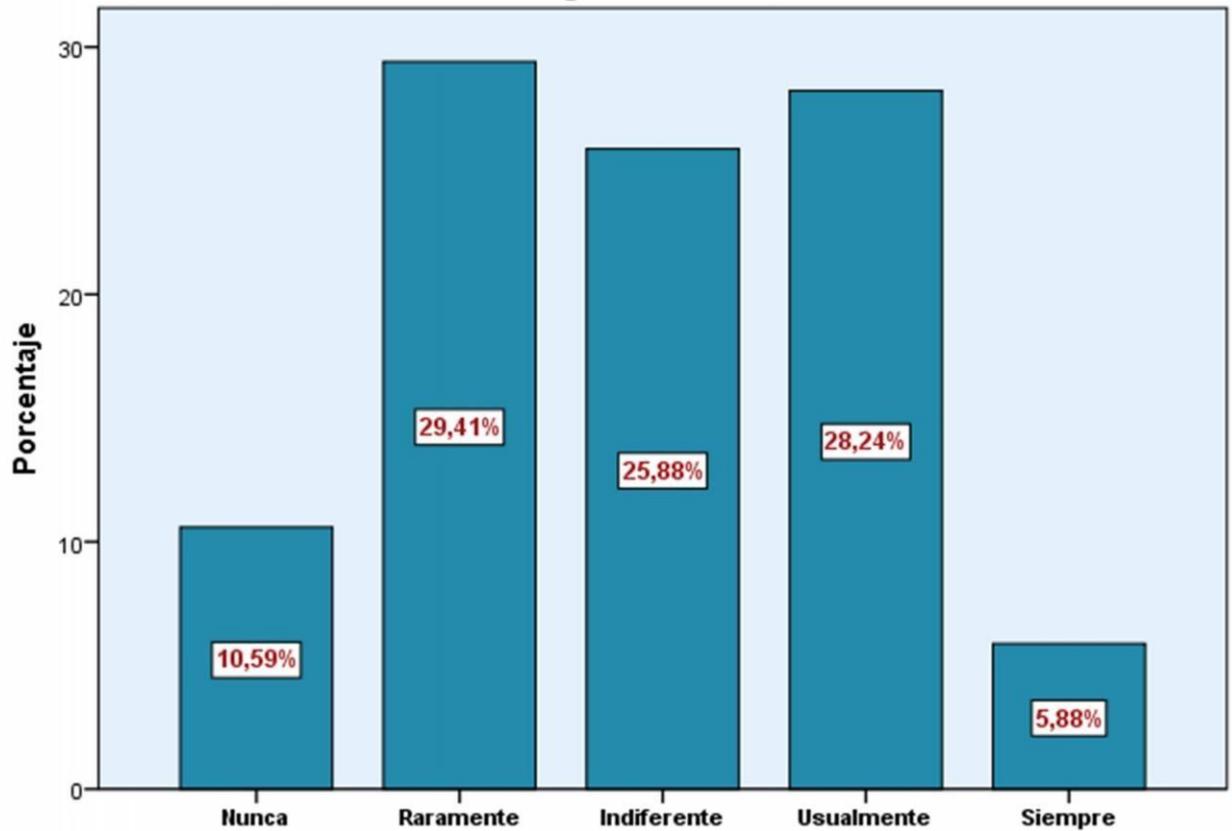
Estadísticos

¿El personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos lo hace con vocación y dignidad?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		2,89
Mediana		3,00
Moda		2

GRAFICO N° 26

¿El personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos lo hace con vocación y dignidad?



FUENTE: Cuadro N° 28
ELABORACIÓN: Propia

Nos muestra el cuadro anterior que para el 29.41% de los egresados raramente el personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos lo hace con vocación y dignidad; un 28.24% manifestaron que usualmente; para el 25.88% son indiferentes; el 10.59% indican que nunca y solamente el 5.88% respondieron que siempre. De lo que podemos deducir que para la gran mayoría el personal de la Unidad de Grados y Títulos no están laborando con vocación y dignidad.

CUADRO N° 29

Egresados según opinión sobre si se cumple con las obligaciones y promesas en el cumplimiento del servicio.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	12,9	12,9	12,9
	Raramente	21	24,7	24,7	37,6
	Indiferente	14	16,5	16,5	54,1
	Usualmente	32	37,6	37,6	91,8
	Siempre	7	8,2	8,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

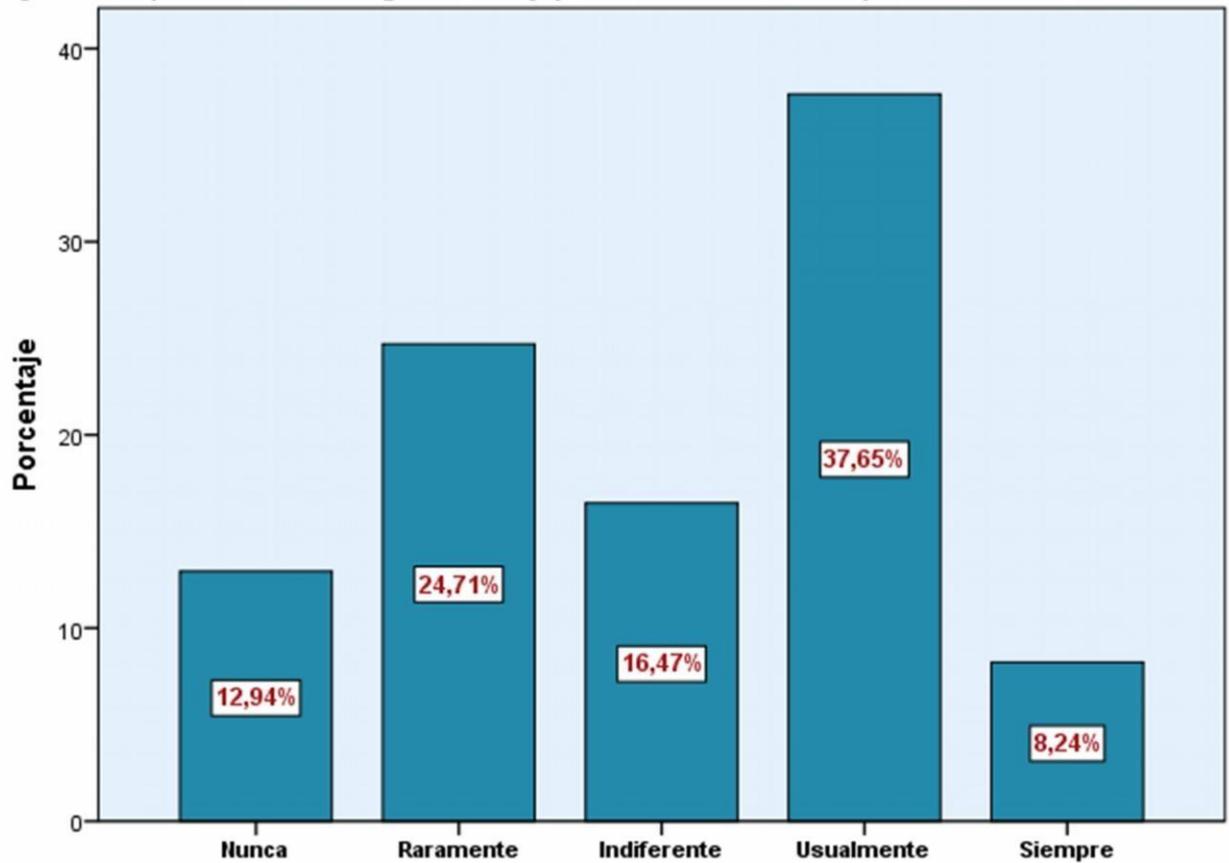
Estadísticos

¿Se cumple con las obligaciones y promesas en el cumplimiento del servicio?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		3,04
Mediana		3,00
Moda		4

GRAFICO N° 27

¿Se cumple con las obligaciones y promesas en el cumplimiento del servicio?



FUENTE: Cuadro N° 29
ELABORACIÓN: Propia

Nos muestra el cuadro precedente que el 37.65% de los egresados respondieron que usualmente se cumple con las obligaciones y promesas en el ofrecimiento del servicio; para el 24.71% raramente; el 16.47% son indiferentes; un 12.94% manifiestan que nunca y solo el 8.24% indicaron que siempre. Concluyendo que para la gran mayoría el personal de la Unidad de Grados y Títulos no están cumpliendo con las obligaciones y promesas ofrecidas en el servicio al usuario.

CUADRO N° 30

Egresados según opinión sobre si cuando han tenido algún problema han recibido respuestas correctas.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	9,4	9,4	9,4
	Raramente	18	21,2	21,2	30,6
	Indiferente	23	27,1	27,1	57,6
	Usualmente	28	32,9	32,9	90,6
	Siempre	8	9,4	9,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

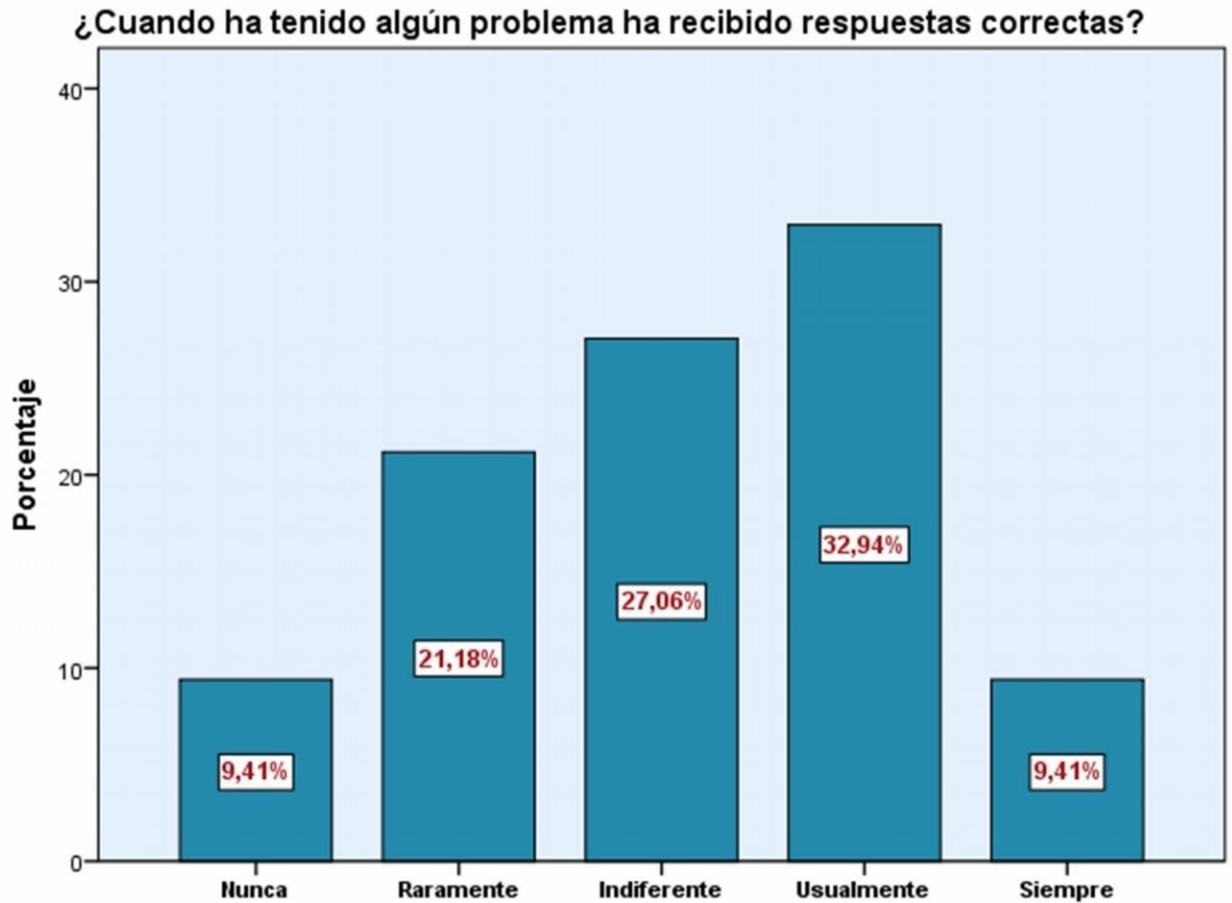
FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

Estadísticos

¿Cuándo ha tenido algún problema ha recibido respuestas correctas?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		3,12
Mediana		3,00
Moda		4

GRAFICO N° 28



FUENTE: Cuadro N° 30
ELABORACIÓN: Propia

El cuadro N° 28 nos muestra que el 32.94% de los encuestados indican que usualmente cuando han tenido algún problema han recibido respuestas correctas; el 27.06% son indiferentes; para el 21.18% dijeron que raramente; un 9.41% manifestaron que nunca y otro porcentaje igual indican que siempre. Por lo que podemos concluir que para la mayoría de los egresados usualmente han recibido respuestas correctas cuando han tenido algún problema en sus trámites.

CUADRO N° 31

Egresados según opinión sobre si el desempeño en la Unidad de Grados y Títulos es eficiente y eficaz.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	4,7	4,7	4,7
	Raramente	22	25,9	25,9	30,6
	Indiferente	28	32,9	32,9	63,5
	Usualmente	28	32,9	32,9	96,5
	Siempre	3	3,5	3,5	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

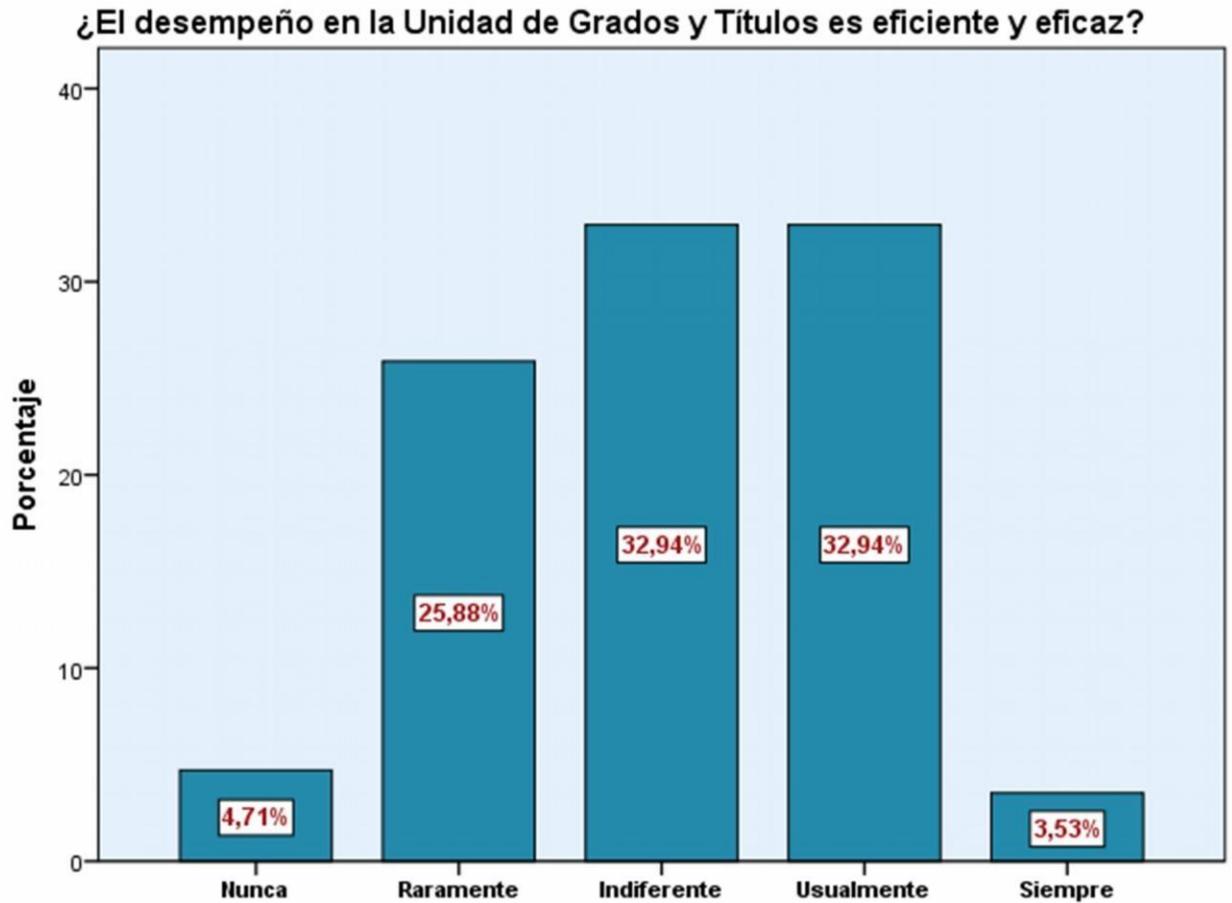
Estadísticos

¿El desempeño en la Unidad de Grados y Títulos es eficiente y eficaz?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		3,05
Mediana		3,00
Moda		3 ^a

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

GRAFICO N° 29



FUENTE: Cuadro N° 31
ELABORACIÓN: Propia

El cuadro N° 31 nos muestra que el 32.94% de los egresados respondieron que usualmente el desempeño en la Unidad de Grados y Títulos es eficiente y eficaz; otro porcentaje igual son indiferentes; el 25.88% manifiestan que raramente; el 4.71% dijeron que nunca y solo el 3.53% respondieron que siempre. De lo que se puede deducir que para la gran mayoría el desempeño del personal de la Unidad de Grados y Títulos no está siendo eficiente y eficaz.

CUADRO N° 32

Egresados según opinión sobre si cuando han requerido el servicio de la Unidad de Grados y Títulos, lo han recibido en el momento adecuado y oportuno.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	9,4	9,4	9,4
	Raramente	25	29,4	29,4	38,8
	Indiferente	20	23,5	23,5	62,4
	Usualmente	27	31,8	31,8	94,1
	Siempre	5	5,9	5,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

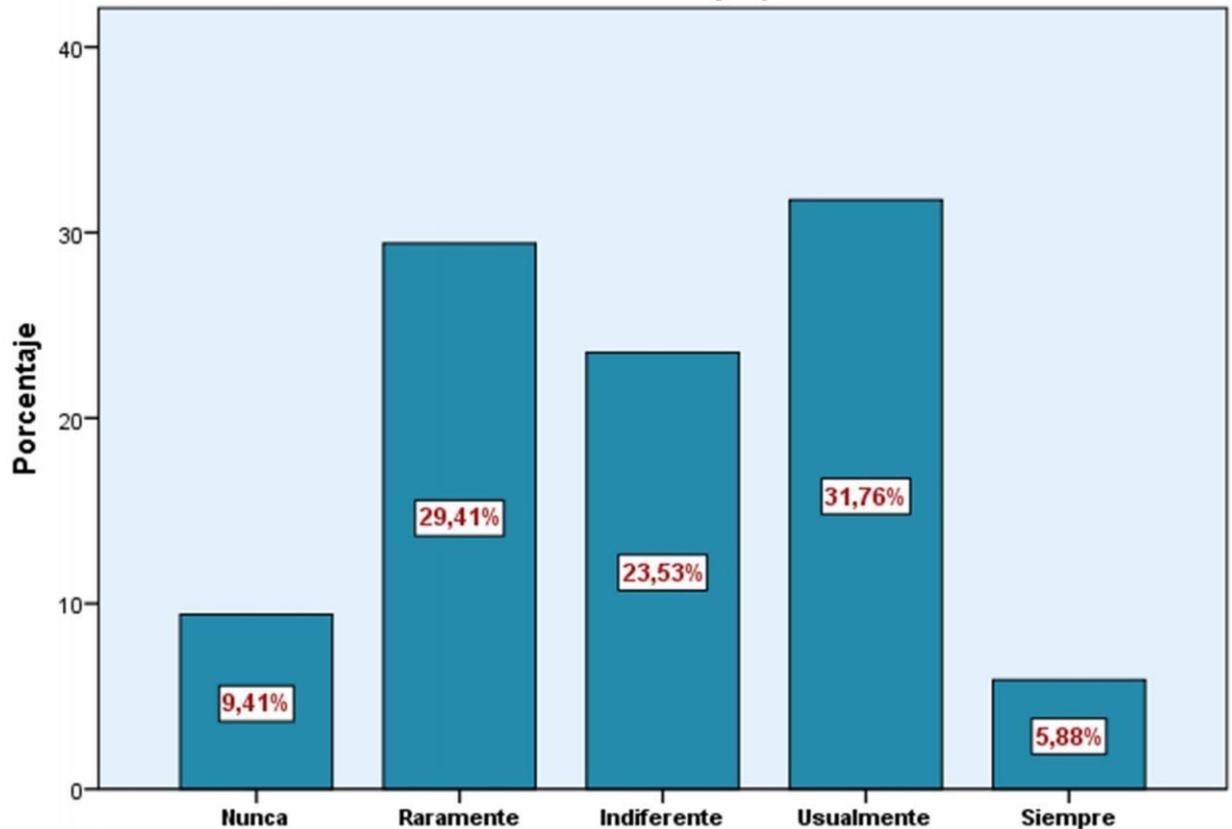
Estadísticos

¿Cuándo ha requerido el servicio de la Unidad de Grados y Títulos, lo ha recibido en el momento adecuado y oportuno?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		2,95
Mediana		3,00
Moda		4

GRAFICO N° 30

¿Cuando ha requerido el servicio de la Unidad de Grados y Titulos, lo ha recibido en el momento adecuado y oportuno?



FUENTE: Cuadro N° 32
ELABORACIÓN: Propia

Podemos observar en los resultados del cuadro anterior que para el 31.76% de los egresados usualmente cuando han requerido el servicio de la Unidad de Grados y Títulos, lo han recibido en el momento adecuado y oportuno; el 29.41% indicaron que raramente; el 23.53% es indiferente; para el 9.41% indican que nunca y el 5.88% dijeron que siempre. De lo que podemos deducir que para la gran mayoría de los usuarios usualmente han recibido el servicio en el momento adecuado y oportuno.

CUADRO N° 33

Egresados según opinión sobre si han recibido información oportuna y adecuada en el proceso de los trámites en la Unidad de Grados y Títulos.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	8,2	8,2	8,2
	Raramente	26	30,6	30,6	38,8
	Indiferente	16	18,8	18,8	57,6
	Usualmente	27	31,8	31,8	89,4
	Siempre	9	10,6	10,6	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

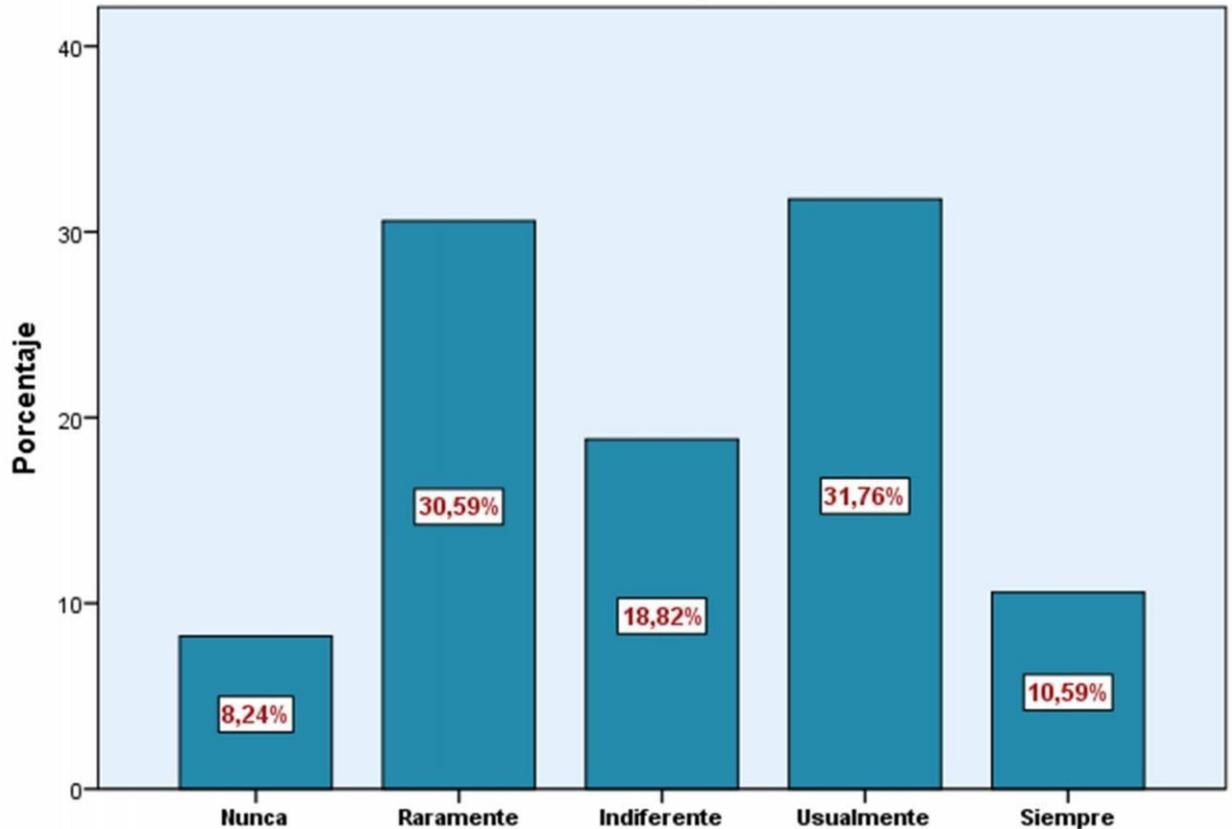
Estadísticos

¿Ha recibido información oportuna y adecuada en el proceso de los trámites en la Unidad de Grados y Títulos?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		3,06
Mediana		3,00
Moda		4

GRAFICO N° 31

¿Ha recibido información oportuna y adecuada en el proceso de los trámites en la Unidad de Grados y Títulos?



FUENTE: Cuadro N° 33
ELABORACIÓN: Propia

Observamos en el cuadro N° 33 que el 31.76% de los egresados responden que usualmente han recibido información oportuna y adecuada en el proceso de los trámites en la Unidad de Grados y Títulos; el 30.59% manifestaron que raramente; para el 18.82% son indiferentes; un 10.59 % respondieron que siempre y el 8.24% dijeron que nunca. De lo que se puede concluir que los egresados raramente reciben información oportuna y adecuada en el proceso de los trámites en la Unidad de Grados y Títulos.

CUADRO N° 34

Egresados según opinión sobre si han percibido la buena voluntad de ayudar a los usuarios en la Unidad de Grados y Títulos.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	11,8	11,8	11,8
	Raramente	25	29,4	29,4	41,2
	Indiferente	21	24,7	24,7	65,9
	Usualmente	22	25,9	25,9	91,8
	Siempre	7	8,2	8,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

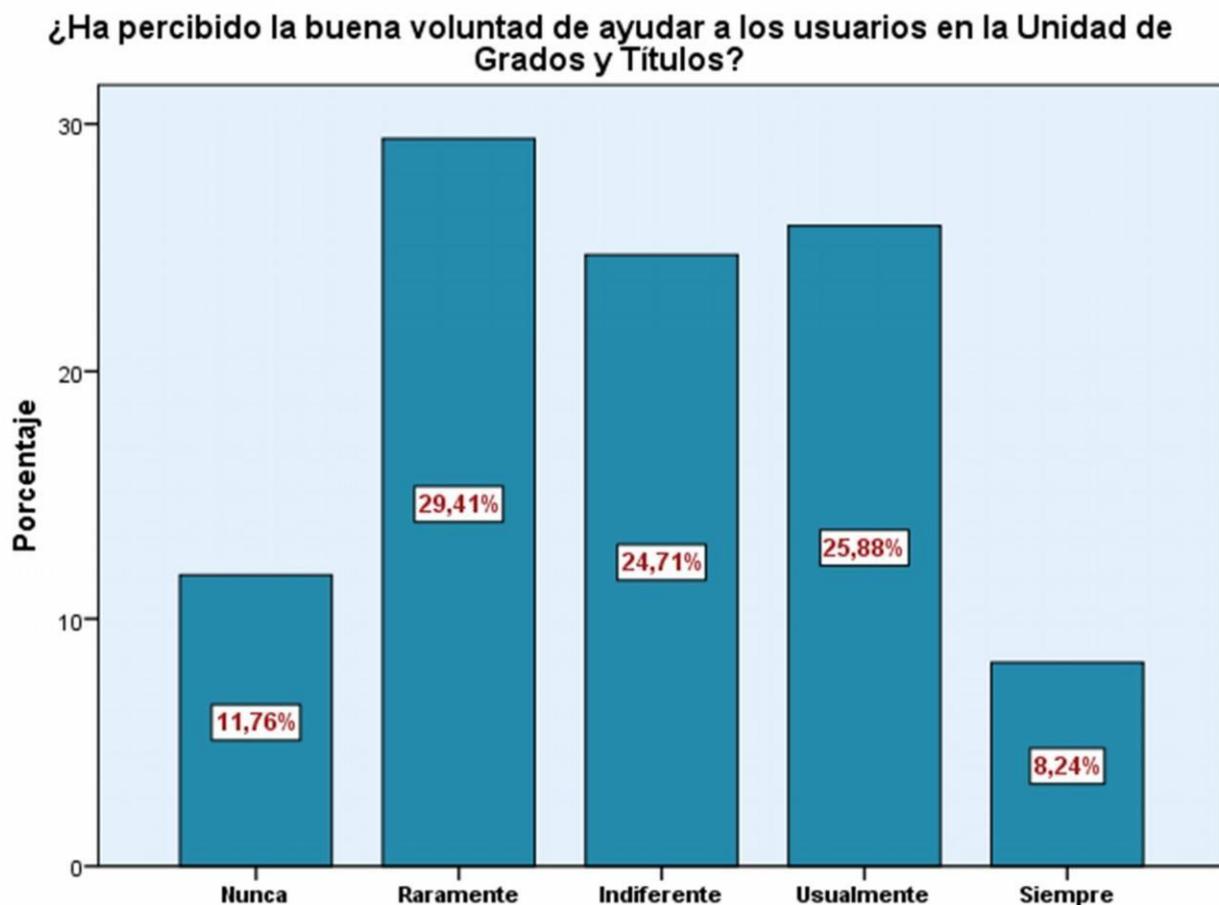
FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

Estadísticos

¿Ha percibido la buena voluntad de ayudar a los usuarios en la Unidad de Grados y Títulos?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		2,89
Mediana		3,00
Moda		2

GRAFICO N° 32



FUENTE: Cuadro N° 34

ELABORACIÓN: Propia

El cuadro anterior nos muestra que el 29.41% de los egresados raramente han percibido la buena voluntad de ayudar a los usuarios en la Unidad de Grados y Títulos; el 25.88% indican usualmente; el 24.71% son indiferentes; el 11.76% manifestaron que nunca y solo un 8.24% dijeron que siempre. Por lo que se puede concluir que el personal de la Unidad de Grados y Títulos raramente tiene voluntad de ayudar a los usuarios.

CUADRO N° 35

Egresados según opinión sobre si el servicio en la Unidad de Grados y Títulos se da con eficiencia y rapidez de acuerdo al interés del usuario.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	14,1	14,1	14,1
	Raramente	19	22,4	22,4	36,5
	Indiferente	25	29,4	29,4	65,9
	Usualmente	27	31,8	31,8	97,6
	Siempre	2	2,4	2,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

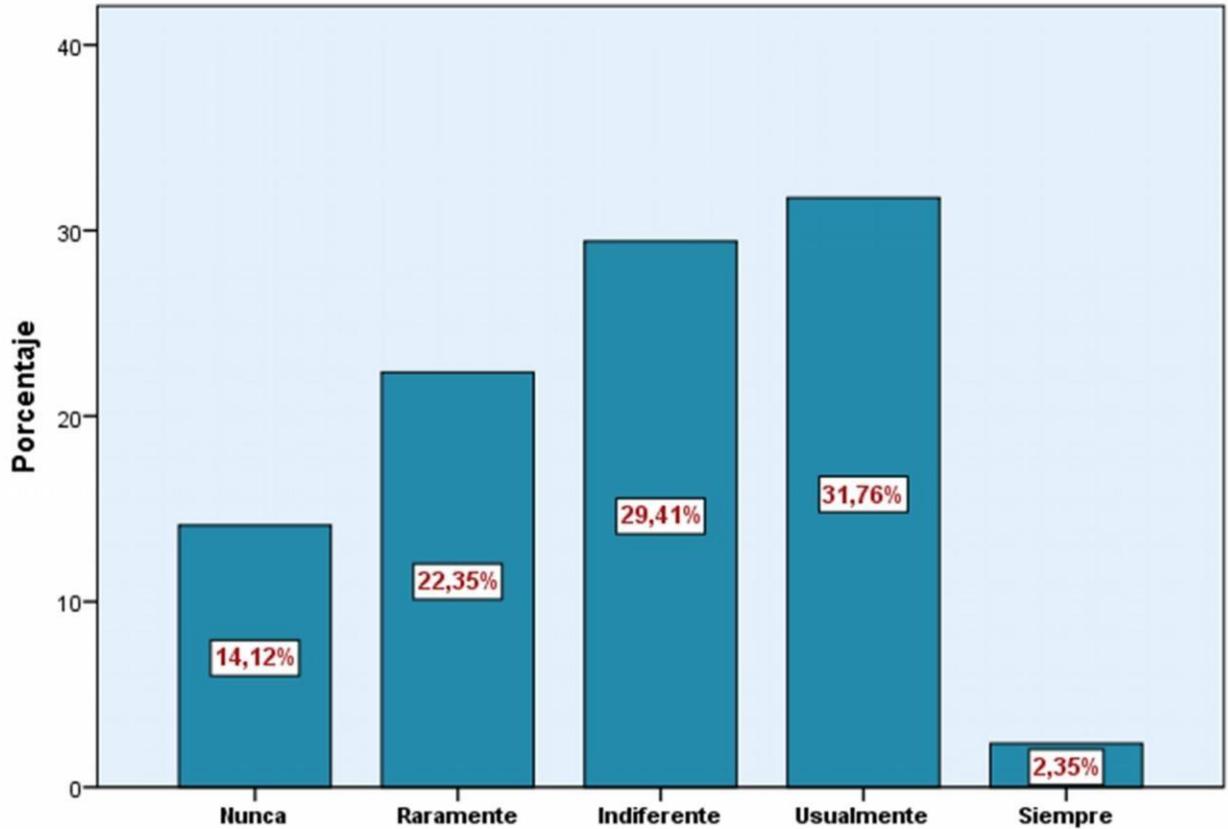
Estadísticos

¿El servicio en la Unidad de Grados y Títulos se da con eficiencia y rapidez de acuerdo al interés del usuario?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		2,86
Mediana		3,00
Moda		4

GRAFICO N° 33

¿El servicio en la Unidad de Grados y Títulos se da con eficiencia y rapidez de acuerdo al interés del usuario?



FUENTE: Cuadro N° 35
ELABORACIÓN: Propia

Podemos ver en el cuadro N° 35 que el 31.76% de los egresados usualmente el servicio en la Unidad de Grados y Títulos se da con eficiencia y rapidez de acuerdo a sus intereses; el 29.41% muestran indiferencias; el 22.35% manifestaron que raramente; un 14.12% dijeron que nunca y solo el 2.35% respondieron que siempre. De lo que deducimos que para la gran mayoría de los usuarios el servicio no se da con la eficiencia y rapidez que lo requieren.

CUADRO N° 36

Egresados según opinión sobre si han percibido la disposición del personal para ayudarlos cuando han tenido dificultades en los trámites.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	5,9	5,9	5,9
	Raramente	28	32,9	32,9	38,8
	Indiferente	25	29,4	29,4	68,2
	Usualmente	20	23,5	23,5	91,8
	Siempre	7	8,2	8,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

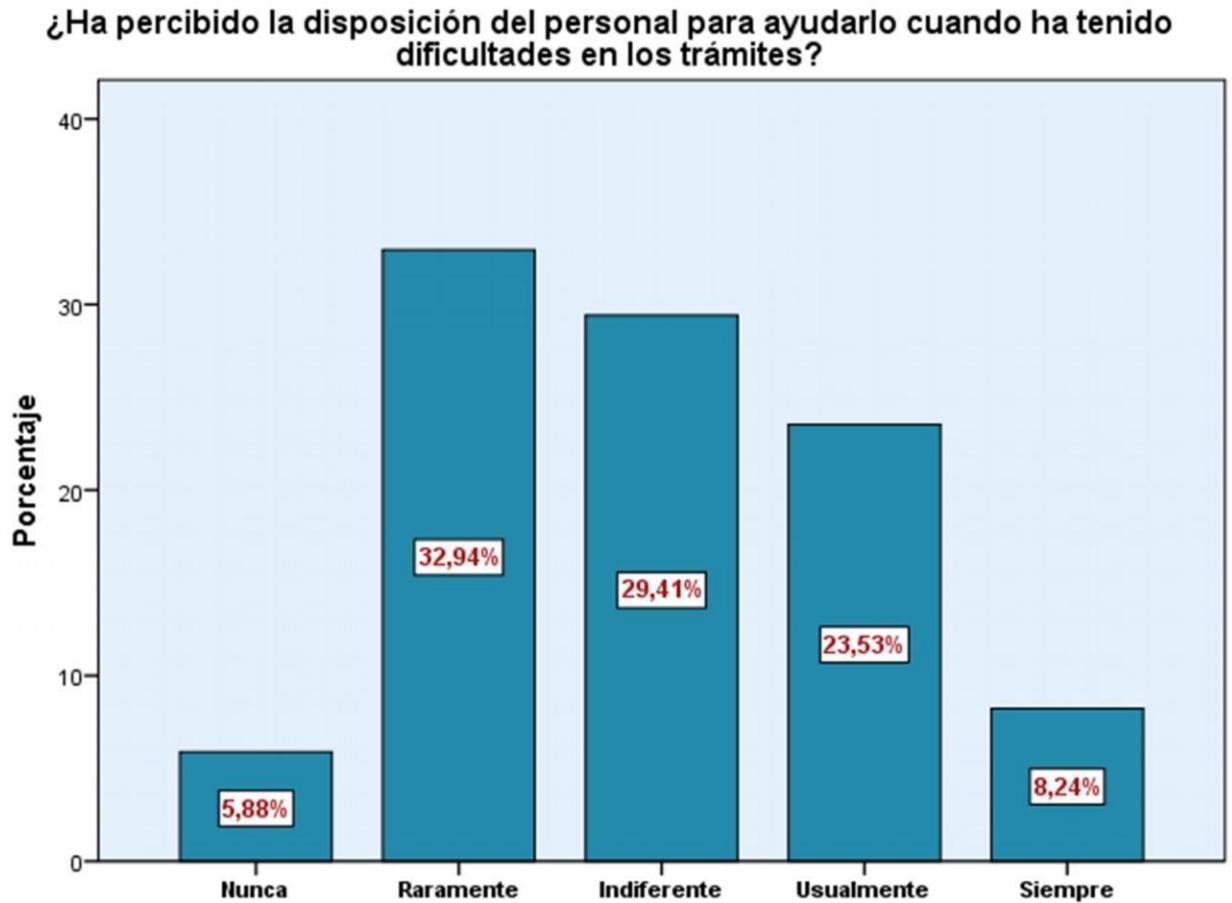
FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

Estadísticos

¿Ha percibido la disposición del personal para ayudarlo cuando ha tenido dificultades en los trámites?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		2,95
Mediana		3,00
Moda		2

GRAFICO N° 34



FUENTE: Cuadro N° 36
ELABORACIÓN: Propia

Se puede observar en el cuadro anterior que el 32.94% de los egresados raramente han percibido la disposición del personal para ayudarlos cuando han tenido dificultades en los trámites; el 29.41% muestran indiferencia; un 23.53% indican que usualmente; para el 8.24% siempre y solo un 5.88% respondieron que nunca. Concluyendo que la gran mayoría de los egresados no han percibido la disposición del personal para ayudarlos cuando han tenido dificultades en los trámites.

CUADRO N° 37

Egresados según opinión sobre si el personal de la Unidad de Grados y Títulos muestra cortesía y respeto hacia los usuarios.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	5,9	5,9	5,9
	Raramente	18	21,2	21,2	27,1
	Indiferente	19	22,4	22,4	49,4
	Usualmente	31	36,5	36,5	85,9
	Siempre	12	14,1	14,1	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

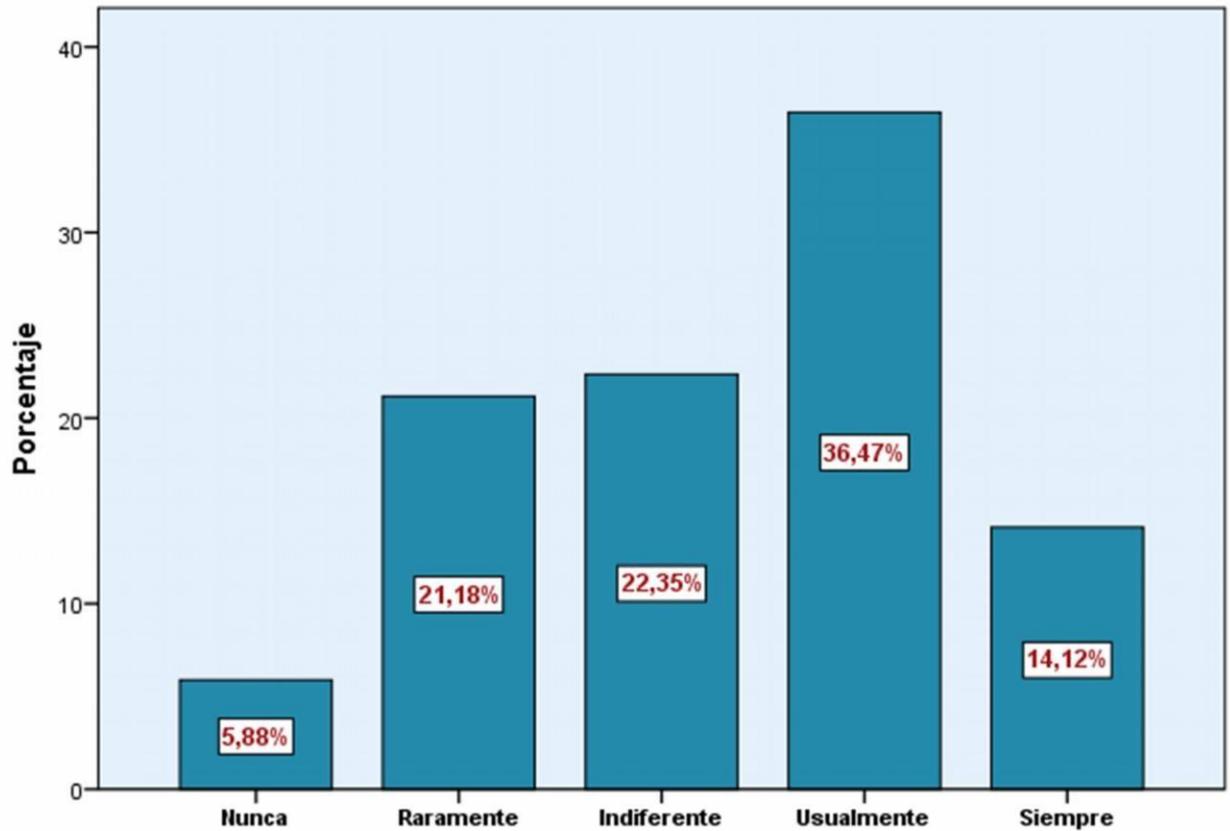
Estadísticos

¿El personal de la Unidad de Grados y Títulos muestra cortesía y respeto hacia los usuarios?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		3,32
Mediana		4,00
Moda		4

GRAFICO N° 35

¿El personal de la Unidad de Grados y Títulos muestra cortesía y respeto hacia los usuarios?



FUENTE: Cuadro N° 37
ELABORACIÓN: Propia

El cuadro N° 37 nos muestra que para el 36.47% de los egresados usualmente el personal de la Unidad de Grados y Títulos muestra cortesía y respeto hacia los usuarios; el 22.35% son indiferentes; el 21.18% respondieron que raramente; el 14.12% dijeron que siempre y un 5.88% dijeron que nunca. De lo que podemos concluir que para la mayoría de los egresados usualmente el personal de la Unidad de Grados y Títulos muestra cortesía y respeto hacia los usuarios.

CUADRO N° 38

Egresados según opinión sobre si el personal de la Unidad de Grados y Títulos les brinda la confianza en la gestión de sus trámites.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	7,1	7,1	7,1
	Raramente	22	25,9	25,9	32,9
	Indiferente	19	22,4	22,4	55,3
	Usualmente	29	34,1	34,1	89,4
	Siempre	9	10,6	10,6	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

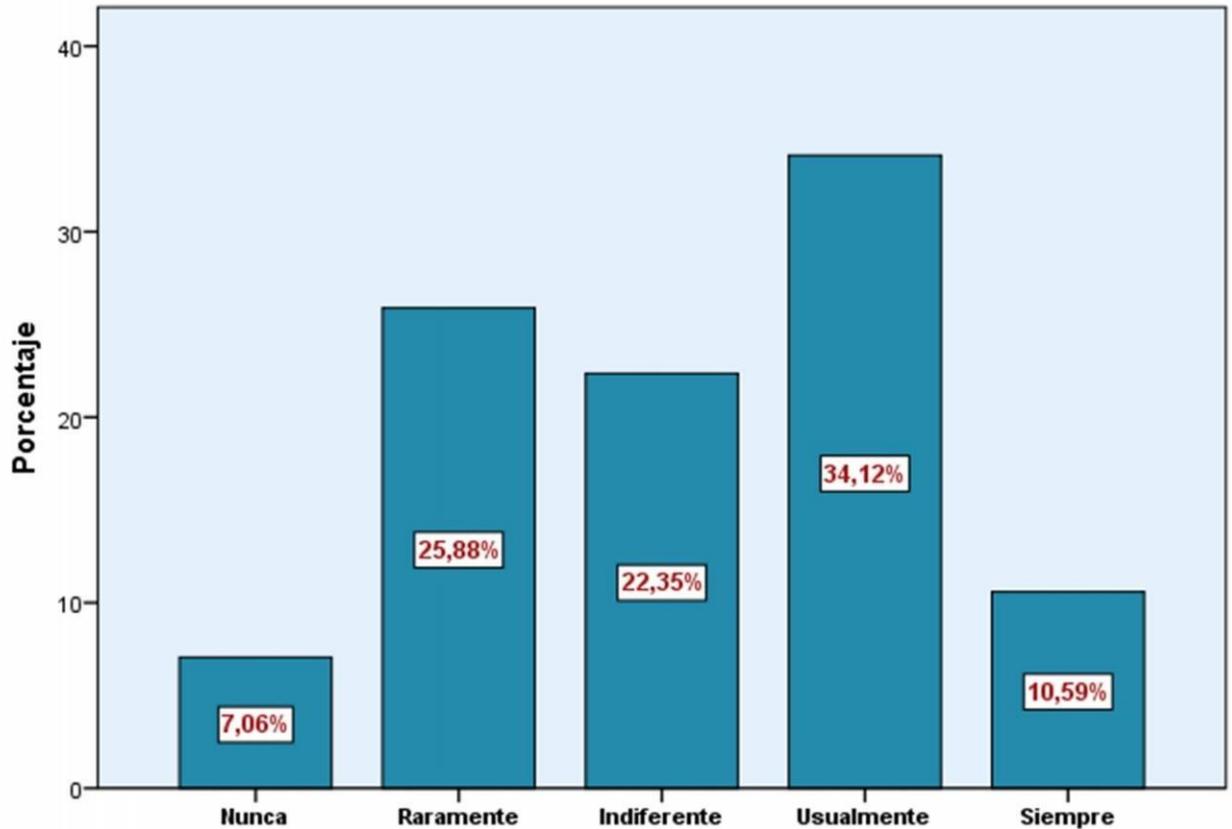
Estadísticos

¿El personal de la Unidad de Grados y Títulos le brinda la confianza en la gestión de sus trámites?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		3,15
Mediana		3,00
Moda		4

GRAFICO N° 36

¿El personal de la Unidad de Grados y Títulos le brinda la confianza en la gestión de sus trámites?



FUENTE: Cuadro N° 38
ELABORACIÓN: Propia

El cuadro anterior nos muestra que el 34.12% de los egresados usualmente el personal de la Unidad de Grados y Títulos les brinda la confianza en la gestión de sus trámites; para el 25.88% manifestaron que raramente; para el 22.35% existe indiferencia; el 10.59% responden que siempre y un 7.06% dijeron que nunca. De lo que se concluye que para la mayoría de los egresados usualmente el personal de la Unidad de Grados y Títulos les brinda la confianza en la gestión de sus trámites.

CUADRO N° 39

Egresados según opinión sobre si las acciones del personal de la Unidad de Grados y Títulos les generan confianza y seguridad.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	5,9	5,9	5,9
	Raramente	19	22,4	22,4	28,2
	Indiferente	20	23,5	23,5	51,8
	Usualmente	31	36,5	36,5	88,2
	Siempre	10	11,8	11,8	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

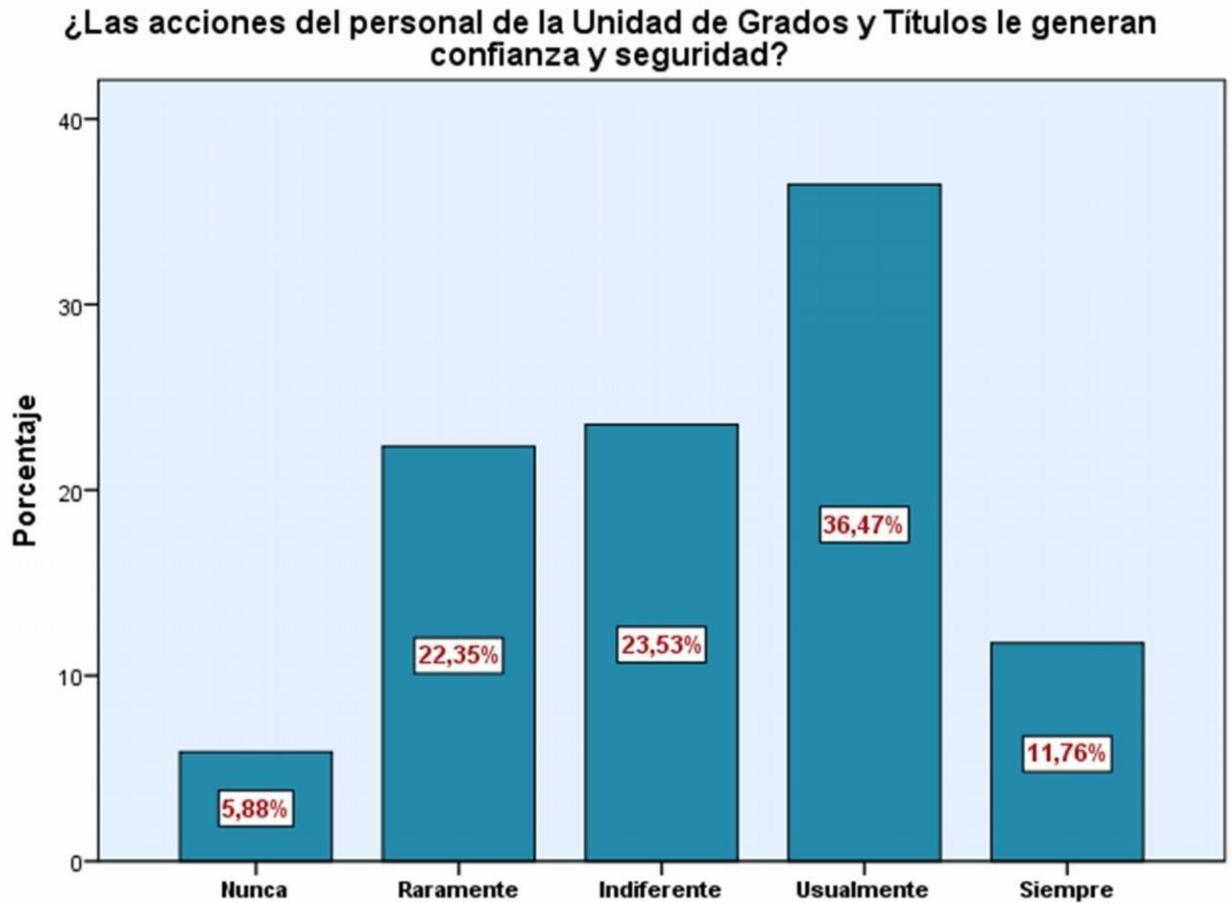
FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

Estadísticos

¿Las acciones del personal de la Unidad de Grados y Títulos le generan confianza y seguridad?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		3,26
Mediana		3,00
Moda		4

GRAFICO N° 37



FUENTE: Cuadro N° 39
ELABORACIÓN: Propia

Podemos ver en el cuadro N° 39 que el 36.47% de los encuestados respondieron que usualmente las acciones del personal de la Unidad de Grados y Títulos les generan confianza y seguridad; el 23.53% son indiferentes; el 22.35% respondieron que raramente; para el 11.76% siempre y solo un 5.88% manifestaron que nunca. Deduciendo que para la gran mayoría de los egresados las acciones del personal de la Unidad de Grados y Títulos usualmente les genera confianza y seguridad.

CUADRO N° 40

Egresados según opinión sobre si el personal de la Unidad de Grados y Títulos tiene la capacidad y aptitudes para desempeñar las tareas del área.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	9,4	9,4	9,4
	Raramente	17	20,0	20,0	29,4
	Indiferente	21	24,7	24,7	54,1
	Usualmente	31	36,5	36,5	90,6
	Siempre	8	9,4	9,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

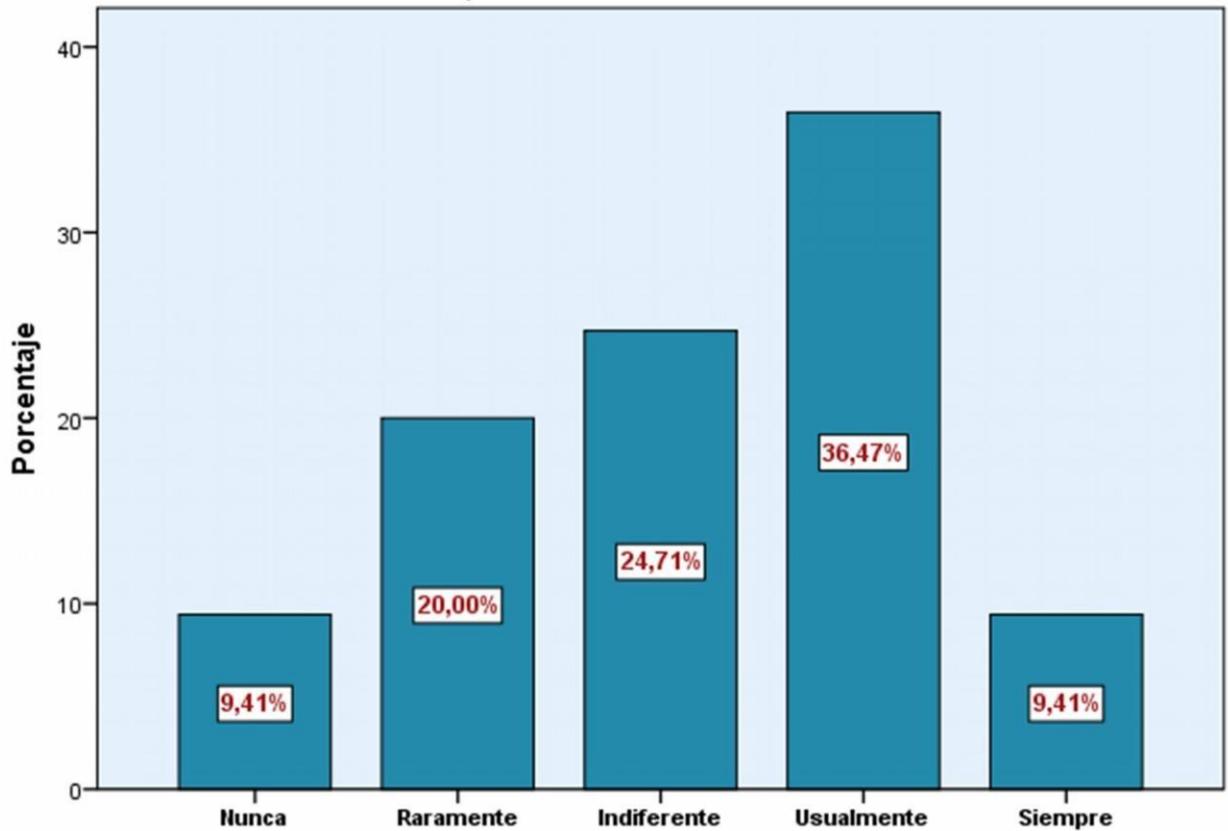
Estadísticos

¿El personal de la Unidad de Grados y Títulos tiene la capacidad y aptitudes para desempeñar las tareas del área?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		3,16
Mediana		3,00
Moda		4

GRAFICO N° 38

¿El personal de la Unidad de Grados y Títulos tiene la capacidad y aptitudes para desempeñar las tareas del área?



FUENTE: Cuadro N° 40
ELABORACIÓN: Propia

Vemos en el cuadro N° 40 que para el 36.47% de los egresados el personal de la Unidad de Grados y Títulos tiene la capacidad y aptitudes para desempeñar las tareas del área; un 24.71% muestran indiferencia; el 20% respondieron que raramente; para el 9.41% dijeron que siempre y otro porcentaje igual respondieron que nunca. Por lo que podemos deducir que para la mayoría de los egresados el personal de la Unidad de Grados y Títulos usualmente tiene la capacidad y aptitudes para desempeñar las tareas del área.

CUADRO N° 41

Egresados según opinión sobre si han recibido atención personalizada en la Unidad de Grados y Títulos.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	22,4	22,4	22,4
	Raramente	24	28,2	28,2	50,6
	Indiferente	12	14,1	14,1	64,7
	Usualmente	19	22,4	22,4	87,1
	Siempre	11	12,9	12,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

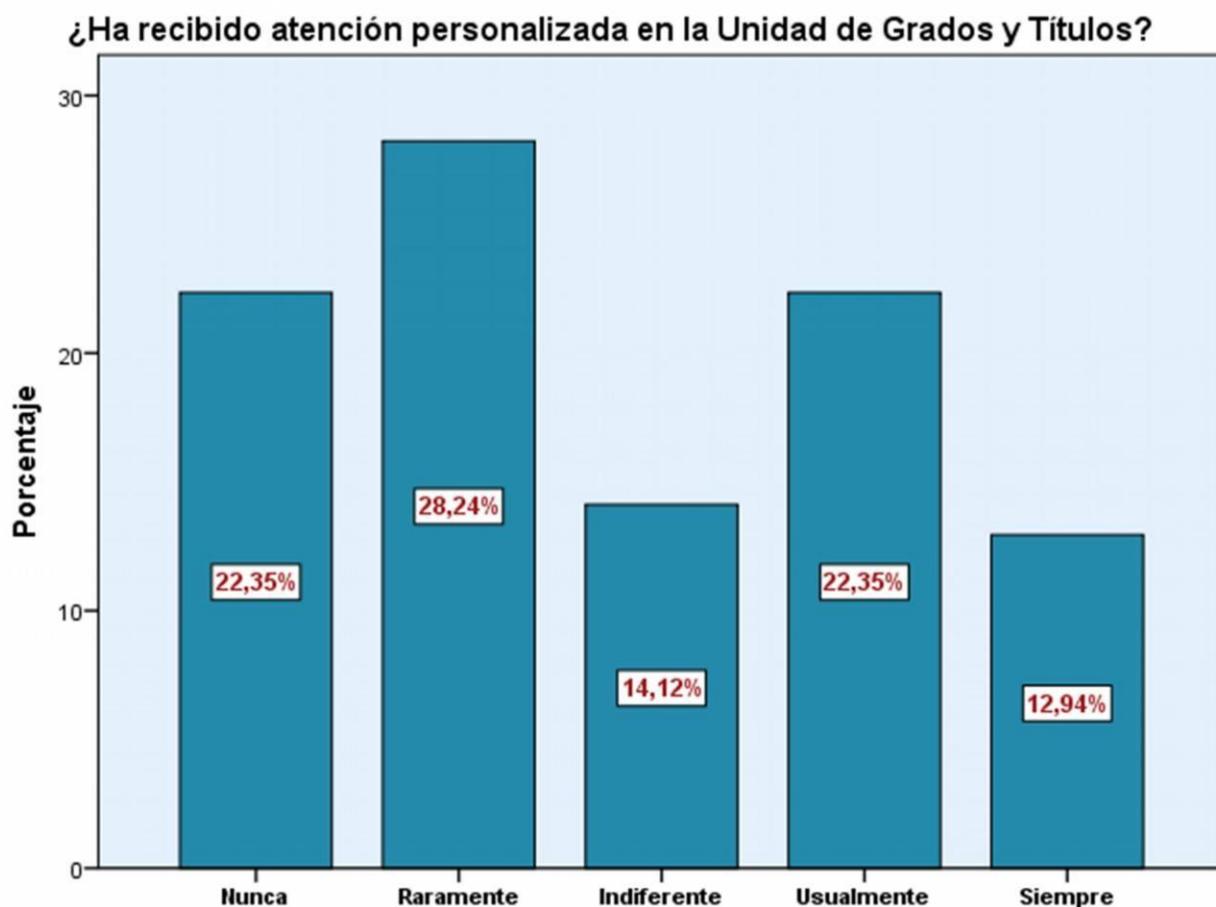
FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

Estadísticos

¿Ha recibido atención personalizada en la Unidad de Grados y Títulos?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		2,75
Mediana		2,00
Moda		2

GRAFICO N° 39



FUENTE: Cuadro N° 41

ELABORACIÓN: Propia

Podemos observar en el cuadro anterior que el 28.24% de los egresados opinan que raramente han recibido atención personalizada en la Unidad de Grados y Títulos; el 22.35% manifiestan que nunca; otro porcentaje igual indican que usualmente; un 14.12% son indiferentes y solo el 12.94% manifestaron que siempre. De lo que se deduce que para la gran mayoría de los egresados no reciben atención personalizada en la Unidad de Grados y Títulos.

CUADRO N° 42

Egresados según opinión sobre si han recibido ayuda del personal en dificultades que se hayan presentado en los trámites.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	15,3	15,3	15,3
	Raramente	20	23,5	23,5	38,8
	Indiferente	25	29,4	29,4	68,2
	Usualmente	19	22,4	22,4	90,6
	Siempre	8	9,4	9,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

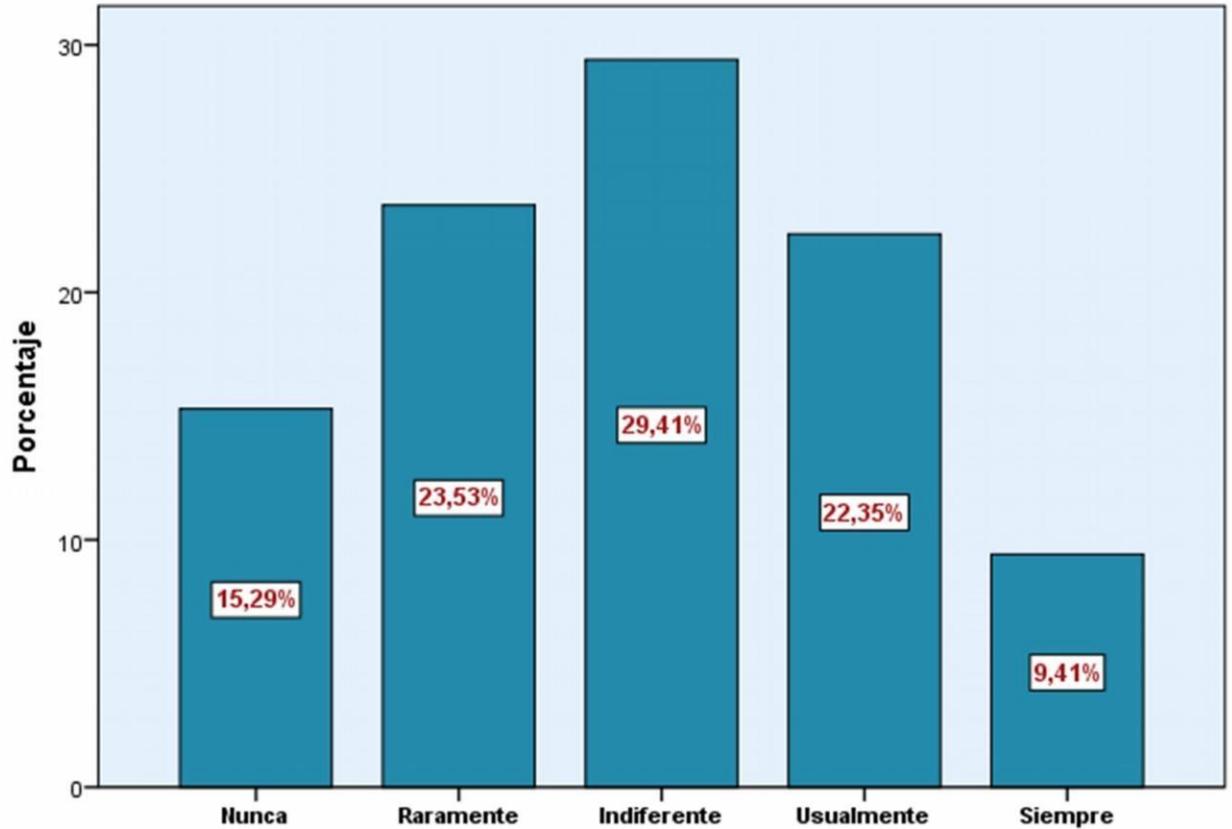
Estadísticos

¿Ha recibido ayuda del personal para dificultades que se haya presentado en los trámites?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		2,87
Mediana		3,00
Moda		3

GRAFICO N° 40

¿Ha recibido ayuda del personal para dificultades que se haya presentado en los trámites?



FUENTE: Cuadro N° 42
ELABORACIÓN: Propia

El cuadro N° 42 nos muestra que el 29.41% son indiferentes respecto a si han recibido ayuda del personal en dificultades que se hayan presentado en los trámites; el 23.53% indicaron que raramente; para el 22.35% usualmente; el 15.29% manifestaron que nunca y solo el 9.41% respondieron que siempre. Por lo que podemos deducir que para la gran mayoría de los egresados muestran indiferencia o no han recibido ayuda del personal en dificultades que se les ha presentado en sus trámites.

CUADRO N° 43

Egresados según opinión sobre si el personal de la Unidad de Grados y Títulos muestra cuidado en el tratamiento de los documentos.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	9,4	9,4	9,4
	Raramente	18	21,2	21,2	30,6
	Indiferente	18	21,2	21,2	51,8
	Usualmente	32	37,6	37,6	89,4
	Siempre	9	10,6	10,6	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

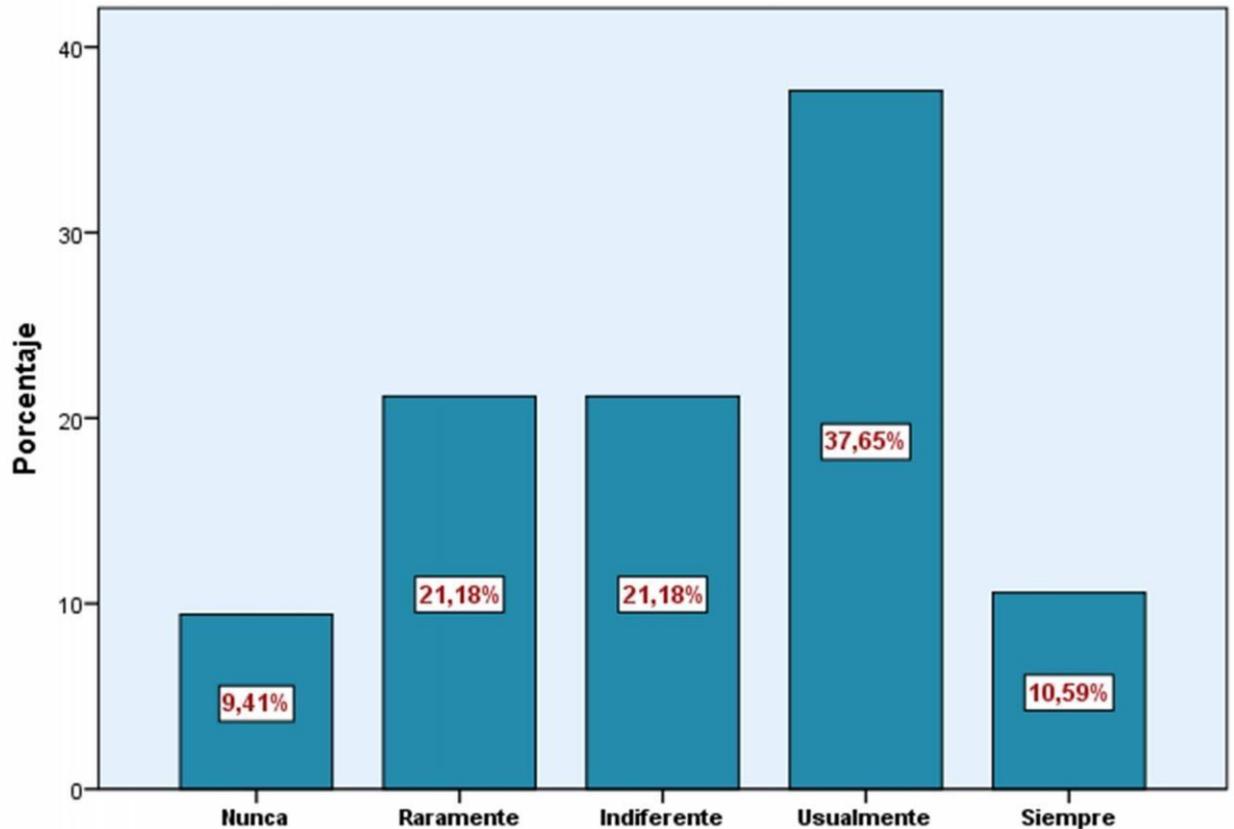
Estadísticos

¿El personal de la Unidad de Grados y Títulos muestra cuidado en el tratamiento de los documentos?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		3,19
Mediana		3,00
Moda		4

GRAFICO N° 41

¿El personal de la Unidad de Grados y Títulos muestra cuidado en el tratamiento de los documentos?



FUENTE: Cuadro N° 43
ELABORACIÓN: Propia

El cuadro anterior nos muestra que para el 37.65% de los egresados usualmente el personal de la Unidad de Grados y Títulos muestra cuidado en el tratamiento de los documentos; el 21.18% indican que raramente y otro porcentaje igual indican indiferencia; el 10.59% manifiestan que siempre y solo un 9.41% indicaron que nunca. Por lo que concluimos que para la gran mayoría de los egresados el personal de la Unidad de Grados y Títulos usualmente muestra cuidado en el tratamiento de los documentos.

CUADRO N° 44

Egresados según opinión sobre si el personal de la Unidad de Grados y Títulos muestra dedicación y contacto para conocer los requerimientos del usuario.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	11,8	11,8	11,8
	Raramente	20	23,5	23,5	35,3
	Indiferente	25	29,4	29,4	64,7
	Usualmente	23	27,1	27,1	91,8
	Siempre	7	8,2	8,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

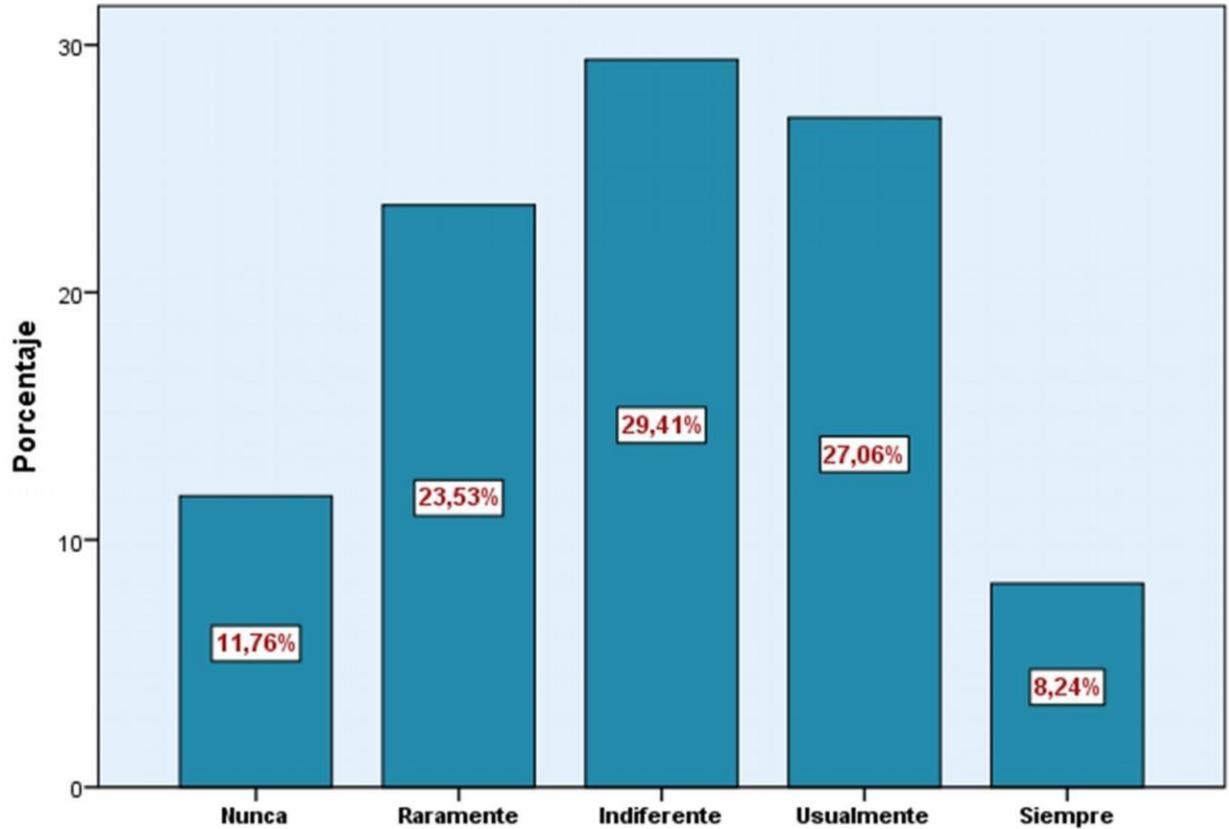
Estadísticos

¿El personal de la Unidad de Grados y Títulos muestra dedicación y contacto para conocer los requerimientos del usuario?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		2,96
Mediana		3,00
Moda		3

GRAFICO N° 42

¿El personal de la Unidad de Grados y Títulos muestra dedicación y contacto para conocer los requerimientos del usuario?



FUENTE: Cuadro N° 44
ELABORACIÓN: Propia

En el cuadro N° 44 podemos observar que el 29.41% de los egresados manifiestan su indiferencia respecto a si el personal de la Unidad de Grados y Títulos muestra dedicación y contacto para conocer los requerimientos del usuario; un 27.06% manifiestan que usualmente; para el 23.53% raramente; un 11.76% indican que nunca y solo el 8.24% manifiestan que siempre. Concluyendo que para la gran mayoría de los egresados existe indiferencia sobre si el personal de la Unidad de Grados y Títulos muestra dedicación y contacto para conocer los requerimientos del usuario.

CUADRO N° 45

Egresados según opinión sobre si las instalaciones físicas de la Unidad de Grados y Títulos son modernas.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	23,5	23,5	23,5
	Raramente	24	28,2	28,2	51,8
	Indiferente	13	15,3	15,3	67,1
	Usualmente	24	28,2	28,2	95,3
	Siempre	4	4,7	4,7	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

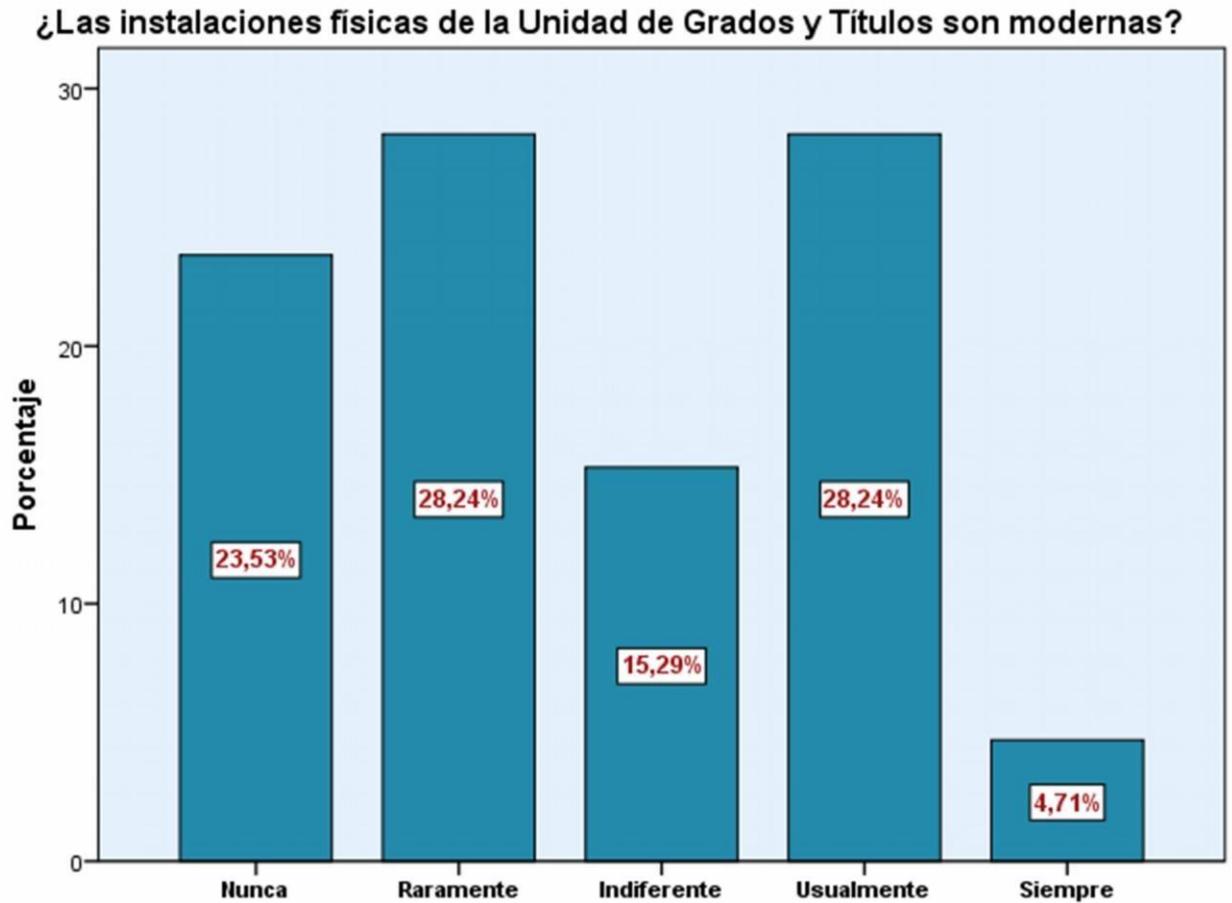
Estadísticos

¿Las instalaciones físicas de la Unidad de Grados y Títulos son modernas?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		2,62
Mediana		2,00
Moda		2 ^a

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

GRAFICO N° 43



FUENTE: Cuadro N° 45
ELABORACIÓN: Propia

El cuadro anterior nos muestra que el 28.24% de los egresados manifiestan que raramente las instalaciones físicas de la Unidad de Grados y Títulos son modernas; otro porcentaje igual indican que usualmente; para el 23.53% dijeron que nunca; un 15.29% muestran indiferencia y solamente el 4.71% respondieron que siempre. De lo que se deduce que para la gran mayoría de los usuarios las instalaciones físicas de la Unidad de Grados y Títulos no son modernas.

CUADRO N° 46

Egresados según opinión sobre si la infraestructura de la Unidad de Grados y Títulos es funcional para cumplir sus objetivos.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	16,5	16,5	16,5
	Raramente	27	31,8	31,8	48,2
	Indiferente	22	25,9	25,9	74,1
	Usualmente	20	23,5	23,5	97,6
	Siempre	2	2,4	2,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

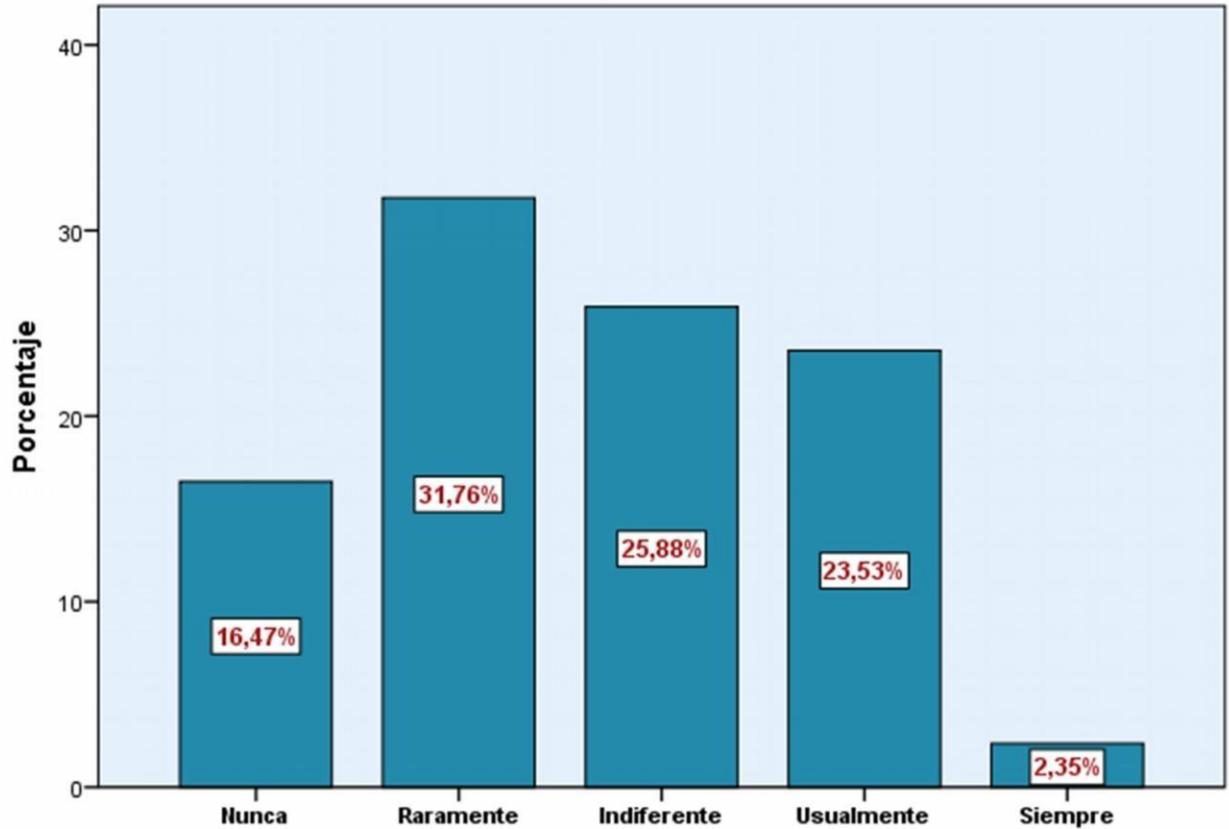
Estadísticos

¿La infraestructura de la Unidad de Grados y Títulos es funcional para cumplir sus objetivos?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		2,64
Mediana		3,00
Moda		2

GRAFICO N° 44

¿La infraestructura de la Unidad de Grados y Títulos es funcional para cumplir sus objetivos?



FUENTE: Cuadro N° 46
ELABORACIÓN: Propia

Vemos en el cuadro N° 46 que para el 31.76% de los egresados la infraestructura de la Unidad de Grados y Títulos raramente es funcional para cumplir sus objetivos; el 25.88% les es indiferente; el 23.53% manifiestan que usualmente; un 16.47% responden que nunca y solo el 2.35% indicaron que siempre. De lo que podemos concluir que para la gran mayoría de los egresados la infraestructura de la Unidad de Grados y Títulos no es funcional para cumplir sus objetivos.

CUADRO N° 47

Egresados según opinión sobre si los implementos que utilizan en la Unidad de Grados y Títulos son adecuados y operativos.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	11,8	11,8	11,8
	Raramente	23	27,1	27,1	38,8
	Indiferente	19	22,4	22,4	61,2
	Usualmente	28	32,9	32,9	94,1
	Siempre	5	5,9	5,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

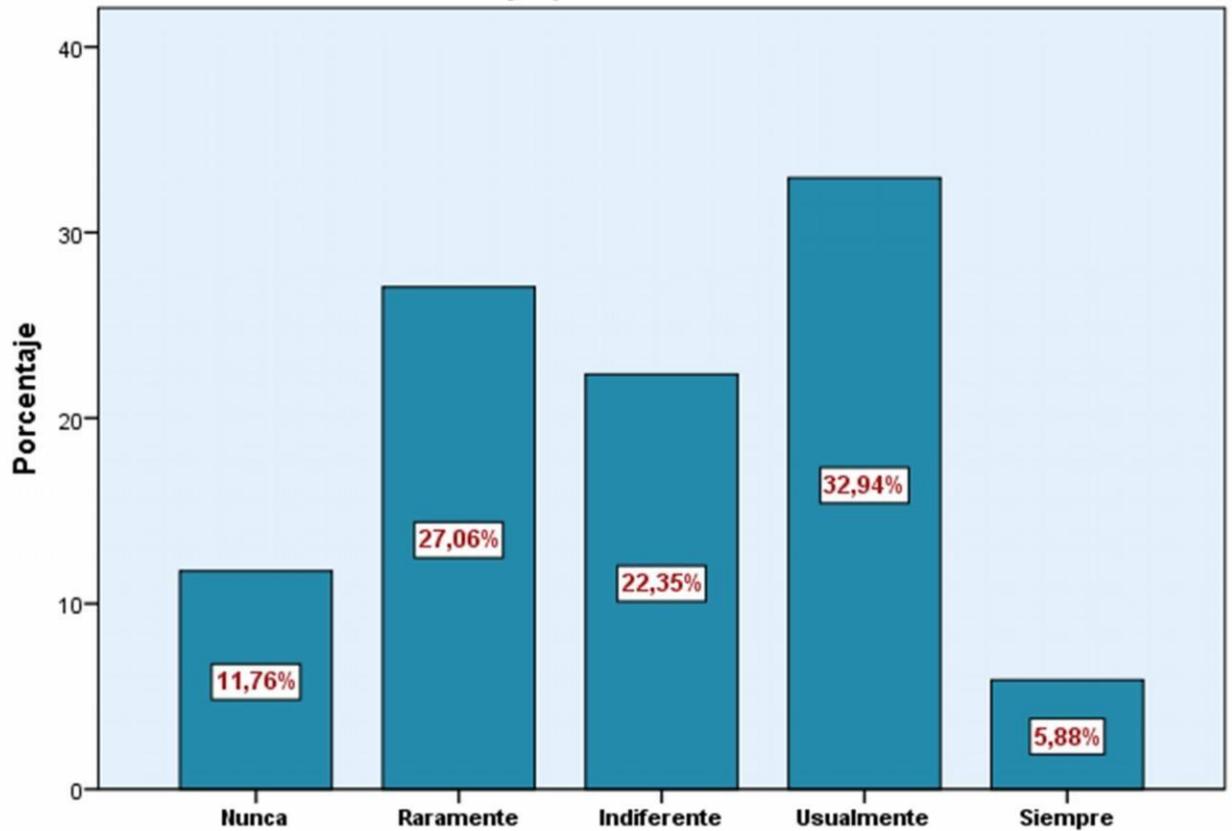
Estadísticos

¿Los implementos que utilizan en la Unidad de Grados y Títulos son adecuados y operativos?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		2,94
Mediana		3,00
Moda		4

GRAFICO N° 45

¿Los implementos que utilizan en la Unidad de Grados y Títulos son adecuados y operativos?



FUENTE: Cuadro N° 47
ELABORACIÓN: Propia

El cuadro anterior nos permite observar que el 32.94% de los egresados manifiestan que usualmente los implementos que utilizan en la Unidad de Grados y Títulos son adecuados y operativos; el 27.06% indican que raramente; para el 22.35% son indiferentes; el 11.76% respondieron que nunca y solo el 5.88% dijeron que siempre. De lo que se concluye que para la mayoría de los egresados los implementos que utilizan en la Unidad de Grados y Títulos no son adecuados y operativos.

CUADRO N° 48

Egresados según opinión sobre si los equipos de cómputo, fotocopiadoras son modernos y operativos.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	10,6	10,6	10,6
	Raramente	24	28,2	28,2	38,8
	Indiferente	22	25,9	25,9	64,7
	Usualmente	22	25,9	25,9	90,6
	Siempre	8	9,4	9,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

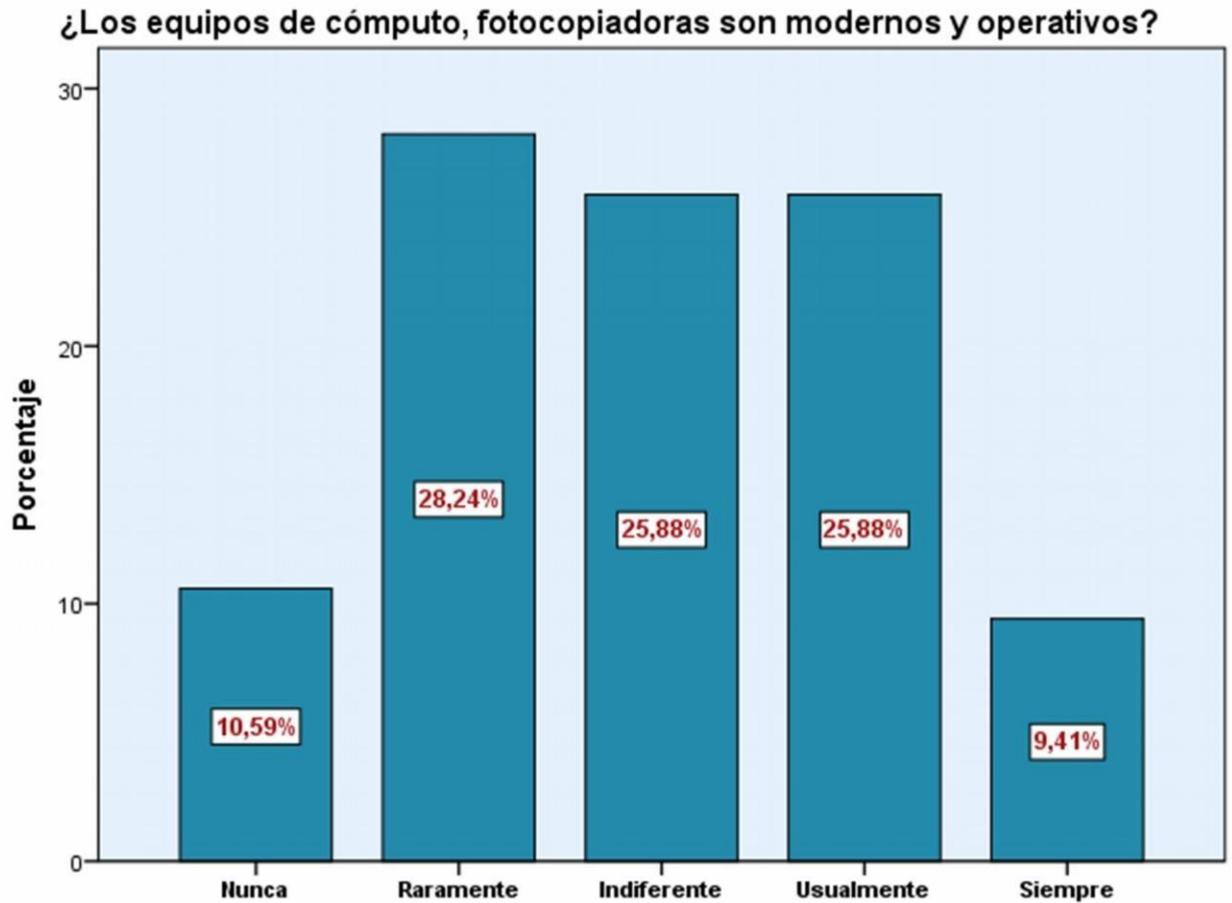
FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

Estadísticos

¿Los equipos de cómputo, fotocopiadoras son modernos y operativos?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		2,95
Mediana		3,00
Moda		2

GRAFICO N° 46



FUENTE: Cuadro N° 48
ELABORACIÓN: Propia

Observamos en el cuadro N° 48 que para el 28.24% de los egresados raramente los equipos de cómputo, fotocopiadoras son modernos y operativos; el 25.88% dijeron que usualmente; otro porcentaje igual manifestaron su indiferencia; el 10.59% dijeron que nunca y solo el 9.41% manifestaron que siempre. De lo que deducimos que para la gran mayoría de los egresados raramente los equipos de cómputo, fotocopiadoras son modernos y operativos.

CUADRO N° 49

Egresados según opinión sobre si ha percibido si en el personal de la Unidad de Grados y Títulos hay relaciones humanas.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	10,6	10,6	10,6
	Raramente	19	22,4	22,4	32,9
	Indiferente	27	31,8	31,8	64,7
	Usualmente	22	25,9	25,9	90,6
	Siempre	8	9,4	9,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

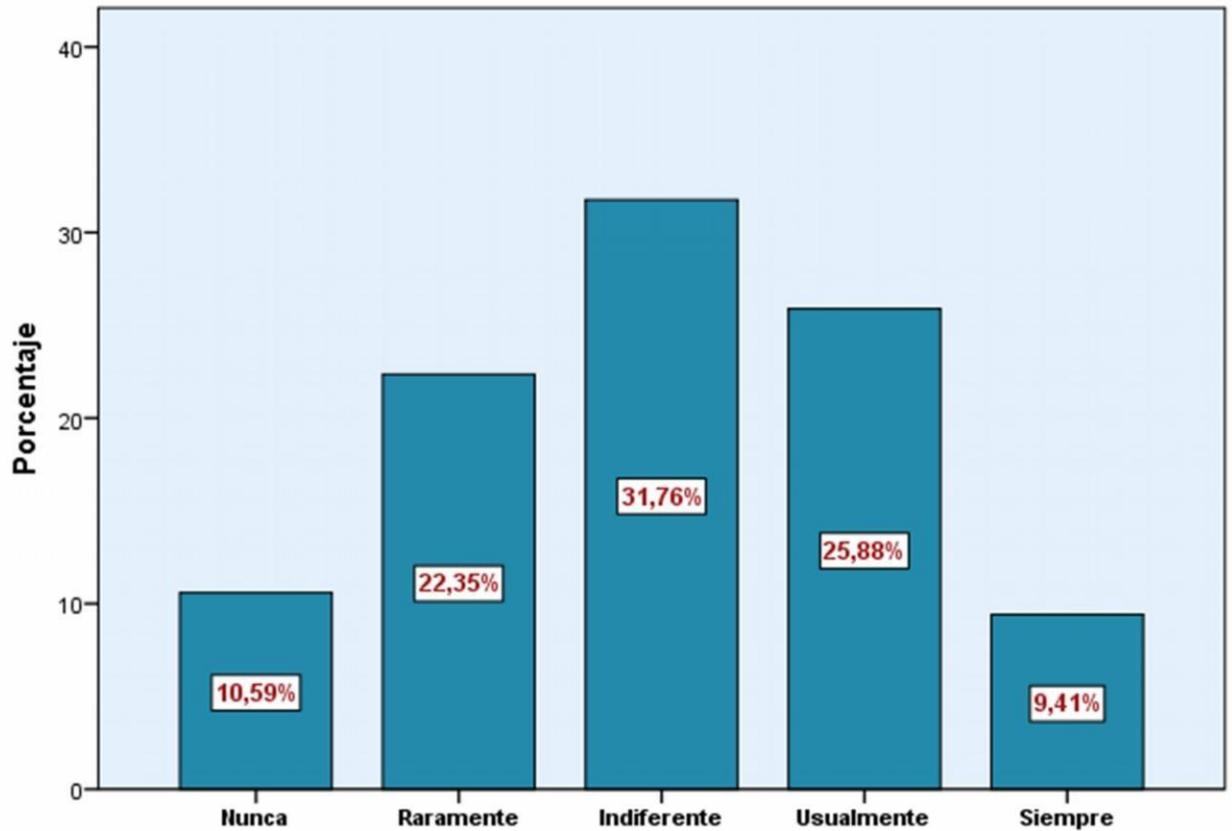
Estadísticos

¿Ha percibido si en el personal de la Unidad de Grados y Títulos hay relaciones humanas?

N	Válido	85
	Perdidos	0
Media		3,01
Mediana		3,00
Moda		3

GRAFICO N° 47

¿Ha percibido si en el personal de la Unidad de Grados y Títulos hay relaciones humanas?



FUENTE: Cuadro N° 49
ELABORACIÓN: Propia

El cuadro N° 49 muestra que el 31.76% de los egresados les es indiferente si en el personal de la Unidad de Grados y Títulos hay relaciones humanas; un 25.88% respondieron que usualmente; el 22.35% dijeron que raramente; el 10.59% manifestaron que nunca y el 9.41% dijeron que siempre. De lo que podemos concluir que no hay una percepción del usuario sobre si en el personal de la Unidad de Grados y Títulos se dan las relaciones humanas

CUADRO N° 50

Egresados según opinión sobre si el proceso de comunicación e información es claro y sencillo entre el personal y los usuarios.

CATEGORÍAS		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	10,6	10,7	10,7
	Raramente	18	21,2	21,4	32,1
	Indiferente	23	27,1	27,4	59,5
	Usualmente	26	30,6	31,0	90,5
	Siempre	8	9,4	9,5	100,0
	Total	84	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		85	100,0		

FUENTE: Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

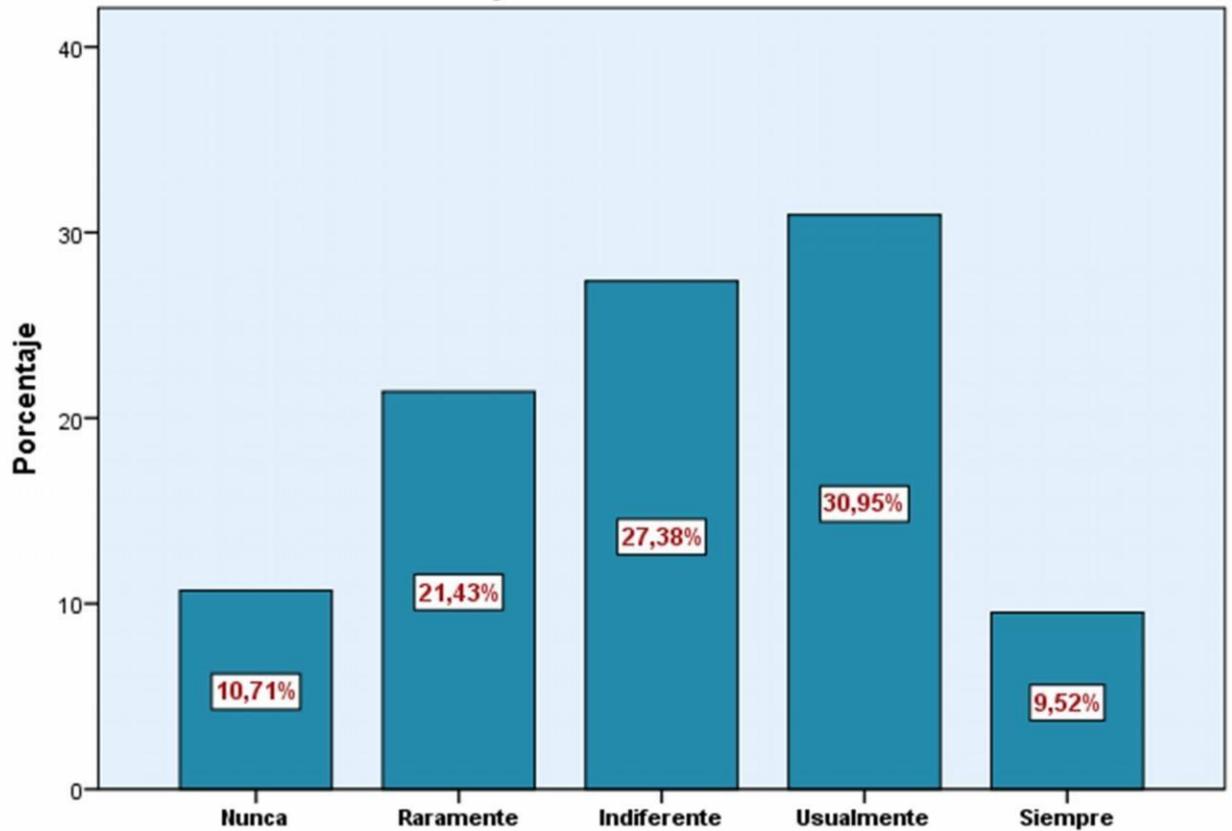
Estadísticos

¿El proceso de comunicación e información es claro y sencillo entre el personal y los usuarios?

N	Válido	84
	Perdidos	1
Media		3,07
Mediana		3,00
Moda		4

GRAFICO N° 48

¿El proceso de comunicación e información es claro y sencillo entre el personal y los usuarios?



FUENTE: Cuadro N° 50
ELABORACIÓN: Propia

Se puede observar en el cuadro anterior que el 30.95% de los egresados opinan que usualmente el proceso de comunicación e información es claro y sencillo entre el personal y los usuarios de la Unidad de Grados y Títulos; el 27.38% son indiferentes; para el 21.43% respondieron que raramente; el 10.71% dijeron que nunca y el 9.52% indicaron que siempre. De lo que podemos deducir que para la gran mayoría de los egresados el proceso de comunicación e información no es claro y sencillo entre el personal y los usuarios.

4.2 CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS SECUNDARIAS

HIPOTESIS ESPECIFICA 01

HE1 Los principios de la simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos afectan positivamente la percepción de la calidad del servicio por los usuarios de las Escuelas Profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

Ho Los principios de la simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos afectan negativamente la percepción de la calidad de servicio por los usuarios de las Escuelas profesionales de la Universidad nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

¿La atención recibida en la Unidad de Grados y Títulos es de calidad?							
¿Se identifican y analizan todos los procesos a seguir en la obtención del Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional?		Nunca	Raramente	Indiferente	Usualmente	Siempre	Total
	Nunca	3 37,5%	3 37,5%	2 25,0%	0 0,0%	0 0,0%	8 100,0%
	Raramente	2 11,1%	4 22,2%	5 27,8%	6 33,3%	1 5,6%	18 100,0%
	Indiferente	0 0,0%	8 28,6%	11 39,3%	7 25,0%	2 7,1%	28 100,0%
	Usualmente	1 5,6%	2 11,1%	4 22,2%	10 55,6%	1 5,6%	18 100,0%
	Siempre	0 0,0%	1 7,7%	3 23,1%	6 46,2%	3 23,1%	13 100,0%
	Total	6 7,1%	18 21,2%	25 29,4%	29 34,1%	7 8,2%	85 100,0%

Se puede observar que el 69.3% de la muestra de estudio considera que se identifican y analizan todos los procesos a seguir en la obtención del Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional y que la atención recibida por la Unidad de Grados y Títulos es de calidad, mientras que el 75% de la muestra de estudio considera que no se identifican y analizan todos los procesos a seguir en la obtención del Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional y que la atención recibida por la Unidad de Grados y Títulos no es de calidad.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	29,962 ^a	16	,018
Razón de verosimilitud	29,590	16	,020
Asociación lineal por lineal	15,737	1	,000
N de casos válidos	85		

a. 18 casillas (72.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .56.

En este caso, puede observarse que el estadístico asociado CHI CUADRADO da 0.18 es decir, menor a 0.05, es decir, que no se acepta la hipótesis nula que dice que los principios de la simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos afectan negativamente la percepción de la calidad de servicio por los usuarios de las Escuelas profesionales de la Universidad nacional Hermilio Valdizán de Huánuco y si se acepta la hipótesis de investigación.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Se identifican y analizan todos los procesos a seguir en la obtención del Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional? * ¿La atención recibida en la Unidad de Grados y Títulos es de calidad?	85	100,0%	0	0,0%	85	100,0%

HIPOTESIS ESPECÍFICA 02

HE2 Los objetivos de la simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos tienen un efecto positivo en la percepción de la calidad del servicio por los usuarios de las Escuelas Profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

Ho Los objetivos de la simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos tienen un efecto negativo en la percepción de la calidad del servicio por los usuarios de las Escuelas Profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

¿En la prestación del servicio se respetan los plazos y tiempo establecidos para los trámites de Grados y Títulos?	¿La atención recibida en la Unidad de Grados y Títulos es de calidad?						
		Nunca	Raramente	Indiferente	Usualmente	Siempre	Total
	Nunca	4 28,6%	3 21,4%	5 35,7%	1 7,1%	1 7,1%	14 100,0%
	Raramente	1 3,3%	8 26,7%	11 36,7%	9 30,0%	1 3,3%	30 100,0%
	Indiferente	0 0,0%	5 33,3%	3 20,0%	7 46,7%	0 0,0%	15 100,0%
	Usualmente	0 0,0%	1 5,3%	6 31,6%	10 52,6%	2 10,5%	19 100,0%
	Siempre	1 14,3%	1 14,3%	0 0,0%	2 28,6%	3 42,9%	7 100,0%
Total	6 7,1%	18 21,2%	25 29,4%	29 34,1%	7 8,2%	85 100,0%	

Se puede observar que el 71.5% de la muestra de estudio considera que en la prestación del servicio se respetan los plazos y tiempo establecidos para los trámites de Grados y Títulos y que la atención recibida por la Unidad de Grados y Títulos es de calidad, mientras que el 50.0% de la muestra de estudio considera que en la prestación del servicio no se respetan los plazos y tiempo establecidos para los trámites de Grados y Títulos y que la atención recibida por la Unidad de Grados y Títulos no es de calidad.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	38,097 ^a	16	,001
Razón de verosimilitud	36,838	16	,002
Asociación lineal por lineal	12,054	1	,001
N de casos válidos	85		

a. 19 casillas (76.0%) han esperado un recuento menor que 5.El recuento mínimo esperado es .49.

En este caso, puede observarse que el estadístico asociado CHI CUADRADO da 0.1 es decir, menor a 0.05, es decir, que no se acepta la hipótesis nula que dice que los objetivos de la simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos tienen un efecto negativo en la percepción de la calidad del servicio por los usuarios de las Escuelas Profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco y si se acepta la hipótesis de investigación.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿En la prestación del servicio se respetan los plazos y tiempo establecidos para los trámites de Grados y Títulos? * ¿La atención recibida en la Unidad de Grados y Títulos es de calidad?	85	100,0%	0	0,0%	85	100,0%

HIPOTESIS ESPECÍFICA 03

HE3 Las estrategias de la simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos afectan directamente la percepción de la calidad del servicio por los usuarios de las Escuelas Profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

Ho. Las estrategias de la simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos no afectan en la percepción de la calidad del servicio por los usuarios de las Escuelas Profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

¿La atención recibida en la Unidad de Grados y Títulos es de calidad?							
¿Utilizan programas y/o aplicaciones (software), que permitan mejorar y agilizar el servicio?		Nunca	Raramente	Indiferente	Usualmente	Siempre	Total
	Nunca	2 10,5%	7 36,8%	8 42,1%	1 5,3%	1 5,3%	19 100,0%
	Raramente	3 9,4%	4 12,5%	9 28,1%	15 46,9%	1 3,1%	32 100,0%
	Indiferente	0 0,0%	4 33,3%	4 33,3%	1 8,3%	3 25,0%	12 100,0%
	Usualmente	0 0,0%	1 6,7%	4 26,7%	10 66,7%	0 0,0%	15 100,0%
	Siempre	1 14,3%	2 28,6%	0 0,0%	2 28,6%	2 28,6%	7 100,0%
		16,7%	11,1%	0,0%	6,9%	28,6%	8,2%
	Total	6 7,1%	18 21,2%	25 29,4%	29 34,1%	7 8,2%	85 100,0%

Se puede observar que el 66.7% de la muestra de estudio considera que se utilizan programas y/o aplicaciones (software) que permitan mejorar y agilizar el servicio y

que la atención recibida por la Unidad de Grados y Títulos es de calidad, mientras que el 47.3% de la muestra de estudio considera que no se utilizan programas y/o aplicaciones (software) que permitan mejorar y agilizar el servicio y que la atención recibida por la Unidad de Grados y Títulos no es de calidad.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	35,345 ^a	16	,004
Razón de verosimilitud	40,381	16	,001
Asociación lineal por lineal	5,274	1	,022
N de casos válidos	85		

a. 19 casillas (76.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .49.

En este caso, puede observarse que el estadístico asociado CHI CUADRADO da 0.004 es decir, menor a 0.05, es decir, que no se acepta la hipótesis nula que dice que las estrategias de la simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos no afectan en la percepción de la calidad del servicio por los usuarios de las Escuelas Profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco y si se acepta la hipótesis de investigación.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Utilizan programas y/o aplicaciones (software), que permitan mejorar y agilizar el servicio? * ¿La atención recibida en la Unidad de Grados y Títulos es de calidad?	85	100,0%	0	0,0%	85	100,0%

4.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS

HIPOTESIS GENERAL

HIG. La simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos, tiene un efecto directo en la percepción de la calidad del servicio por los usuarios de las Escuelas Profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

Ho. La simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos, no tiene un efecto directo en la percepción de la calidad del servicio por los usuarios de las Escuelas Profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

¿La atención recibida en la Unidad de Grados y Títulos es de calidad?							
		Nunca	Raramente	Indiferente	Usualmente	Siempre	Total
¿Se puede ahorrar tiempo, dinero y recursos humanos con la tramitación eficiente y racional en la obtención del Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional?	Nunca	1 33,3%	1 33,3%	1 33,3%	0 0,0%	0 0,0%	3 100,0%
	Raramente	1 7,7%	5 38,5%	1 7,7%	5 38,5%	1 7,7%	13 100,0%
	Indiferente	1 11,1%	6 66,7%	1 11,1%	1 11,1%	0 0,0%	9 100,0%
	Usualmente	1 4,2%	2 8,3%	10 41,7%	8 33,3%	3 12,5%	24 100,0%
	Siempre	2 5,6%	4 11,1%	12 33,3%	15 41,7%	3 8,3%	36 100,0%
	Total	6 7,1%	18 21,2%	25 29,4%	29 34,1%	7 8,2%	85 100,0%

Se puede observar que el 50.0% de la muestra de estudio considera que se puede ahorrar tiempo, dinero y recursos humanos con la tramitación eficiente y racional en la obtención del Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional y que la atención recibida por la Unidad de Grados y Títulos es de calidad, mientras que el 66.6% de la muestra de estudio considera que no se ahorra tiempo, dinero y recursos humanos con la tramitación eficiente y racional en la obtención del Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional y que la atención recibida por la Unidad de Grados y Títulos no es de calidad.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	27,140 ^a	16	,040
Razón de verosimilitud	26,527	16	,047
Asociación lineal por lineal	6,418	1	,011
N de casos válidos	85		

a. 19 casillas (76.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .21.

En este caso, puede observarse que el estadístico asociado CHI CUADRADO da 0.040 es decir, menor a 0.05, es decir, que no se acepta la hipótesis nula que dice que la simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos, no tiene un efecto directo en la percepción de la calidad del servicio por los usuarios de las Escuelas Profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco y si se acepta la hipótesis de investigación.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Se puede ahorrar tiempo, dinero y recursos humanos con la tramitación eficiente y racional en la obtención del Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional? * ¿La atención recibida en la Unidad de Grados y Títulos es de calidad?	85	100,0%	0	0,0%	85	100,0%

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO CON LOS ANTECEDENTES.

- a) Con la tesis titulada: Simplificación del trámite documentario en la sede de la Dirección Departamental de Educación de Huánuco. Del señor César Orlando Pajuelo Quedo, quien llegó a la conclusión de que el factor humano no da una adecuada conducción de las acciones de simplificación y racionalización administrativa que se brinda a la colectividad en asuntos de trámite documentario deteriorando la imagen institucional e incumpliendo la Ley N° 25035. Coincidimos plenamente ya que en nuestros resultados también hemos determinado el papel que tiene el personal en el proceso de simplificación administrativa en cuanto a la orientación y atención, no se respetan los plazos y tiempos establecidos en los trámites, no satisfaciendo las expectativas del usuario y todo ello afecta la imagen institucional. En nuestro trabajo hemos profundizado más respecto a las estrategias, referidas a la aplicación de programas y software que permitan mejorar el servicio; asimismo se han tratado sobre los principios de la simplificación administrativa y los objetivos. Sobre la calidad del servicio se trató sobre la seguridad, empatía, confiabilidad, responsabilidad y la tangibilidad del servicio brindado en la Unidad de Grados y Títulos de la UNHEVAL.
- b) Con la tesis titulada: Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional, de la

autora: Tracy Elexandra Prieto Barragán, quien arribó a las conclusiones importantes de que la política de Mejor Atención al Ciudadano se vincula estrechamente con la Nueva Gestión Pública pues, al igual que esta, busca crear una administración eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades de los ciudadanos. Se orienta al ciudadano prestando interés a sus necesidades y derechos, haciendo óptimo uso de las tecnologías de la información. Implica el desarrollo de capacidades en el personal y gestiona la calidad del servicio otorgado, que son algunos de los instrumentos de la NGP. La política de Mejor Atención al Ciudadano responde a los principios expresados en la Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública pues prioriza que las administraciones públicas estén al servicio de los ciudadanos, exige la coordinación y cooperación de las entidades de la administración pública, apunta a universalizar el acceso de los servicios a todos los ciudadanos, busca ser eficaz en el trabajo para alcanzar sus objetivos y ejecuta una evaluación permanente de sus servicios brindados.

Con la presente tesis coincidimos plenamente en cuanto a la política de la mejor atención al ciudadano, prestando interés a sus necesidades y derechos haciendo uso óptimo de las tecnologías de la información, lo que implica desarrollo de capacidades del personal y la gestión de calidad del servicio otorgado. En la Universidad se brinda un servicio a los egresados en la obtención de sus grados académicos y títulos profesionales; ese servicio debe satisfacer los derechos y necesidades de los usuarios, con el uso de las tecnologías y simplificación de los procesos lo que va a incidir en

una mejora de la calidad del servicio, coincidimos en que el personal debe estar capacitado y se debe buscar la eficacia para lograr los objetivos, evaluando permanentemente los servicios brindados.

- c) Con la tesis titulada: El manejo subjetivo del control en el proceso de trabajo en ARCOMEX S.A. De la autora: María Elizabeth Rosa Zamora Ramírez. Investigación realizada en México, quien llegó a las siguientes conclusiones: El manejo subjetivo del control en el proceso de trabajo es analizado en dos planos uno teórico conceptual y otra empírica, estableciendo una correspondencia entre ambos que permite explicar el significado y percepción que los trabajadores obtienen de su trabajo.

El espacio del proceso de trabajo se vuelve más complejo, la incertidumbre es más aguda, pues ahora ya no sólo controla el trabajador que posee más conocimiento sino también aquél que ejerza más poder sobre los demás y mayor capacidad para movilizar recursos, que también son de poder porque les permiten negociar no sólo su trabajo sino lo que para ellos representa y significa.

La participación de los trabajadores fue favorable para alcanzar los cambios de la organización del trabajo, pues sus conocimientos, habilidades, experiencias y saberes no se encuentran en manuales ni en instructivos, éstos se van adquiriendo y aplicando en la cotidianidad de su trabajo conformando grandes trayectorias laborales. Así los trabajadores de producción no sólo aportaron conocimientos sino que significaron un gran desafío para los mandos medios, porque los directivos decidieron que éstos últimos siguieran

como grupo articulador en las nuevas formas de organización del trabajo, centralizando la información, el conocimiento y la toma de decisiones. Conclusión de que el manejo subjetivo del control en el proceso de trabajo es analizado en dos planos: uno teórico-conceptual y otro empírico, estableciendo una correspondencia entre ambos que permite explicar el significado y la percepción que los trabajadores obtienen de su trabajo.

Coincidimos en parte, ya que no tiene una relación directa con nuestra investigación, ya que trata de los procesos de trabajo, mientras que nuestra tesis trata sobre la simplificación administrativa; sin embargo, coincidimos en la parte de la parte teórica de los procesos se han verificado empíricamente, lo que nosotros también hemos realizado respecto a la teoría de la simplificación administrativa y su contrastación con la forma cómo se viene aplicando en la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad; igualmente coincidimos en la importancia que tiene la participación del personal en los procesos y que se puedan identificar con los cambios, para mejorar la calidad del servicio.

- d) Con la tesis titulada: Gestión por procesos, para mejorar la atención del usuario en los establecimientos de salud del Sistema Nacional de Salud. Del señor Jaime Luis Rojas Moya, realizada en Bolivia, quien obtuvo como resultado que Los procesos deben enfocarse hacia el usuario; cuyas actividades deben contribuir a satisfacer las necesidades del usuario, minimizando el trabajo de reingeniería mejorando y cambiando la organización y la atención al usuario.

Con la presente investigación coincidimos totalmente en lo que respecta a que los procesos deben enfocarse hacia los usuarios de un servicio, buscando satisfacer sus necesidades. En nuestra tesis también planteamos que los procesos en la obtención de grados académicos y títulos profesionales deben de simplificarse para mejorar la calidad del servicio y de esta manera satisfacer las expectativas de los egresados.

5.2 CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO CON LOS REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Con la teoría propuesta por Ricardo Rivero (2011) quien menciona que la reforma y modernización administrativa son tópicos recurrentes hace décadas, sostenidos a lo largo del tiempo por la necesidad constante de responder a las nuevas demandas de las personas a las que la Administración debe servir, poniendo a la altura de las circunstancias sociológicas y técnicas sus estructuras y procedimientos. Unas y otros se hacen cada vez más sofisticados –reflejando la creciente complejidad social– llegando a un punto disfuncional para sus propios objetivos. La burocratización de la administración pública con el incremento del número de órganos y entes administrativos trae consigo la multiplicación de los trámites procedimentales, produciendo como efecto la lentitud de los trámites en los tiempos de respuesta e incrementando también el riesgo de contradicción o falta de coherencia interna organizativa. Una Administración mayor no es, por su mera dimensión organizativa, siempre más eficaz. Al contrario, más Administración a menudo aporta menor rendimiento administrativo. Cuando el coste de las decisiones públicas deviene excesivo en términos

económicos o temporales, parece conveniente disociar lo esencial o innecesarios o redundantes.

Es una teoría plenamente vigente y con la que coincidimos plenamente, ya que actualmente en las organizaciones estatales y específicamente en nuestra Universidad se viene dando porque la reforma y modernización administrativa existe hace años, sin embargo en las instituciones no se implementa a cabalidad ya que lo que se observa es que las estructuras organizativas siguen esquemas tradicionales; generando mayor burocratización en los trámites, mayores costes e impedimento de lograr un servicio de calidad a los usuarios. Es responsabilidad de las entidades públicas servir eficazmente a la ciudadanía mediante procesos administrativos sencillos, con tasas y plazos predictibles y a su vez transparentes. Esta mejor atención ciudadana se logra mediante la simplificación administrativa la cual genera valor público gracias a que elimina exigencias, formalidades, pasos y costos innecesarios en los procedimientos; todo ello falta implementar en las organizaciones, específicamente en la Universidad.

Con los lineamientos teóricos y prácticos propuestos por el Ministerio de Educación MINEDU (2013), plantea que la simplificación administrativa tienen por objetivo final la eliminación y disminución de las exigencias y formalidades innecesarias en los trámites que realizan los ciudadanos ante las distintas entidades del Estado. La Simplificación Administrativa es un proceso de cambio permanente del servicio público que contribuye a mejorar la calidad del servicio que brindan las entidades del Estado. Lo que es

vigente actualmente, las instituciones del estado no lo aplican, por el contrario vemos más exigencias y formalidades en los trámites, requisitos que se duplican.

Actualmente vivimos una era de cambios rápidos y siendo la simplificación administrativa un proceso de cambio permanente en el servicio al público usuario, no se implementa en las instituciones y por ende viene afectando la calidad del servicio, percibiéndose continuamente reclamos por la demora, incumplimiento de plazos y tiempos establecidos, en general se crea insatisfacción de los usuarios por servicio recibido. Todo ello afecta la imagen institucional; a pesar de existir un amplio bagaje de dispositivos legales; sin embargo en la práctica no se implementan ni cumplen.

Con la teoría propuesta por el español Joaquín Tornos Mas (2000). En su libro sobre La simplificación administrativa y procedimental en el sistema español, señala que la llamada simplificación administrativa en España, dentro de un contexto que estimamos es común al que se da en relación al resto de los países de su entorno, en donde también se discute sobre la llamada simplificación, se caracteriza en primer lugar, de que la organización y funcionamiento de la administración debe tener como guía el prestar a los ciudadanos un servicio eficiente, que les satisfaga en sus exigencias y peticiones. En segundo lugar la intervención a través de las potestades de regulación de las Administraciones Públicas sobre la actividad empresarial, la intervención administrativa pasa a ser un factor importante de concurrencia para las empresas de su respectivo ámbito de actuación. Mientras que los Estados pierden o ven reducida su capacidad de

intervención a través de los instrumentos de las políticas intervencionistas clásicas en la ordenación de la economía (política monetaria, política fiscal, políticas de empleo, políticas de ayudas económicas), se hace patente la trascendencia que posee el gozar de una Administración eficaz dentro de un entorno competitivo. Hoy en día es una exigencia imperativa la práctica de una administración que actúen de forma coordinada y con transparencia y eficacia en la aplicación de la normativa dada, lo que observamos que difícilmente se toman en cuenta en las organizaciones actuales y específicamente en la Universidad. Vemos que el factor tiempo empieza a ser valorado por la propia Administración. El sector empresarial exige de su Administración una actuación simplificada, y los Gobiernos toman conciencia de que la atracción de inversiones pasa de forma prioritaria por dotarse de una Administración eficaz. La existencia de las nuevas tecnologías de información y comunicación ponen de manifiesto las nuevas oportunidades que se ofrecen a las administraciones para mejorar sus relaciones con los ciudadanos y simplificar procedimientos de actuación. Los flujos de información desde el ciudadano a la administración y desde ésta al ciudadano, así como todos los circuitos administrativos internos, pueden mejorarse de forma radical con las nuevas tecnologías. Las nuevas tecnologías son factor de simplificación. Asimismo la creciente intervención reguladora administrativa incrementa, a su vez, el interés por los procesos de simplificación. La protección de algunos nuevos valores (como los medioambientales), o los mismos procesos de liberalización, generan una producción creciente de normas de rango inferior que contaminan el ordenamiento jurídico. Ante esta situación se impone simplificar el bosque normativo y su traducción organizativa. Al mismo tiempo, las políticas de

simplificación basadas en potenciar la comunicación y la autorresponsabilidad de los ciudadanos exigen contar con un ordenamiento lo más claro y preciso posible. Con todo lo que manifiesta Tornos (2000) estamos plenamente de acuerdo, son enfoques teóricos actualmente vigentes y que se deben tener en cuenta en el proceso de simplificación administrativa dentro de las instituciones.

Podemos acotar además, que con nuestro trabajo de investigación, se ha determinado que la simplificación administrativa es un reto pendiente en nuestra Universidad, para detectar los problemas de simplificación administrativa que son necesarios enfrentar y solucionar en la búsqueda de brindar un servicio cada vez más eficiente al usuario específicamente en la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad.

Con la teoría propuesta por Mauricio Lefcovich (2006) quien menciona que la fuerza impulsora no es la calidad, sino la percepción de la calidad. Actualmente vivimos en una sociedad de servicios, ya sean tangibles e intangibles, por lo que las organizaciones ofrecen sobre todo servicios, por lo que en el sentido más amplio, el servicio al cliente es cualquier cosa que aumente su nivel de satisfacción. La satisfacción o la falta de ella, es la diferencia entre cómo espera el cliente que le traten y cómo percibe que le están tratando. Tanto las expectativas como las percepciones se ven agudizadas por factores que son difíciles de controlar, desde los precios que se anuncian, hasta el diseño del producto o el comportamiento de los empleados. De modo que las fuentes de satisfacción son diversos y algunas veces sutiles o sorprendentes. Aquí debemos agregar que quien recibe y

procesa la calidad y la satisfacción, son los usuarios o consumidores, quienes son personas humanas las que procesan la información recibida respecto a los servicios que ofrece la Institución, por lo que es importante ser empáticos; es decir, ponernos en el lugar de usuario como persona humana.

5.3 APOORTE CIENTÍFICO DE LA INVESTIGACIÓN

Los cambios que se vienen experimentando en la sociedad y en la tecnología, tienen un efecto vinculante en las organizaciones; específicamente en lo concerniente a la simplificación administrativa, se ha percibido que, constantemente el ciudadano o usuario de los servicios que las entidades ofrecen, es sometido a tediosos trámites burocráticos y a realizar largas colas, para obtener información o realizar trámites de cualquier tipo; siendo necesario buscar mecanismos que permitan simplificar los procesos administrativos y ahorrar tiempos y recursos, para prestar un servicio de calidad que satisfaga al usuario.

Hoy en día se hace necesario que la Institución diseñe políticas orientadas a modernizar la gestión, se trata de implementar un nuevo paradigma en la administración pública, que vaya más allá de una plataforma tecnológica, de la solución simple de un problema a la complejidad del entramado burocrático, es el enfoque hacia una manera distinta de pensar en el funcionario público, del uso adecuado de los recursos, buscando eficiencia y hacia el logro de los objetivos organizacionales, buscando la eficacia.

Es necesaria la optimización de los procesos administrativos de la Universidad, implementando una gestión administrativa vinculada a la

responsabilidad del funcionario público; lo que se consigue evaluando el desempeño y determinando el nivel de satisfacción de las expectativas de la comunidad, buscando mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

Una forma de simplificar la administración es a través de la ejecución de políticas para incrementar el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC); como un vehículo para disminuir las barreras administrativas, que permitan facilitar el flujo de información a los usuarios, lo que permitirá ahorrar tiempos y costos y tomar las mejores decisiones. Es necesario que el Gobierno de la Universidad promueva iniciativas para mejorar los procedimientos administrativos internos, a través de la inclusión de nuevas tecnologías o de programas de divulgación de información; requiriendo la capacitación del recurso humano para incrementar sus competencias y habilidades. La implementación de equipos tecnológicos modernos para simplificar el monitoreo de los procesos internos y en algunos casos de modificar los reglamentos para hacer más sencillo el cumplimiento de los objetivos.

La simplificación administrativa actúa básicamente sobre los procedimientos administrativos, entendiendo por tales los procesos o secuencias de trámites y actuaciones a través de los que los órganos administrativos adoptan decisiones sobre las pretensiones formuladas por los ciudadanos o sobre la prestación de los servicios cuya satisfacción o tutela tienen encomendada. En este sentido, los términos “simplificación administrativa” y “simplificación de procedimientos” suelen utilizarse indistintamente en la práctica y a menudo son considerados equivalentes. No obstante, siquiera a efectos

teóricos, es preciso tener en cuenta que el concepto de simplificación administrativa es más amplio que el de simplificación procedimental y puede afectar a cuestiones estrictamente ajenas al procedimiento administrativo como a la accesibilidad de los servicios públicos o la transparencia en el proceso de toma de decisiones por los sujetos públicos.

En nuestro País existe una batería de medidas y normatividad de simplificación administrativa y reducción de la burocracia en el ámbito de la gestión pública. La consagración del principio de “eficacia” que concede eficacia plena en la totalidad de los trámites de cualquier Administración Pública, que permitan el acceso a la información y al procedimiento ágil y sencillo de los trámites legalmente establecidos en cualquier institución pública. La utilización de los sistemas tecnológicos de la información y comunicación, que permita la modernización de los procesos.

Se ha demostrado que la aplicación de medios tecnológicos y de tramitación electrónica de los procedimientos administrativos es idónea para aportar mejoras a la gestión de los procedimientos administrativos, pero que dicha aplicación no debe ser el origen y el final de la simplificación administrativa.

En conclusión podemos afirmar que la simplificación administrativa tiene por objetivo la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que generan el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública. La Simplificación Administrativa, entonces, representa una de las principales acciones que debe ser implementada por las entidades públicas para orientar y optimizar la prestación de los servicios que brinda el Estado, lo cual se logra con el uso adecuado del marco normativo y las herramientas

(guías metodológicas y sistemas informáticos) de simplificación y determinación de costos; así como, el manual para mejorar la atención a la ciudadanía. Por lo cual es necesario la innovación administrativa, entendida ésta como el conjunto de técnicas y buenas prácticas llevadas al entorno de la atención ciudadana y la gestión administrativa y burocrática de nuestros procedimientos y expedientes administrativos que nos permite pensar y ver de forma diferente la racionalización y simplificación de nuestras actuaciones administrativas en pro de una administración ágil, con una cultura de orientación al servicio, transversal, eficiente, proactiva e innovadora.

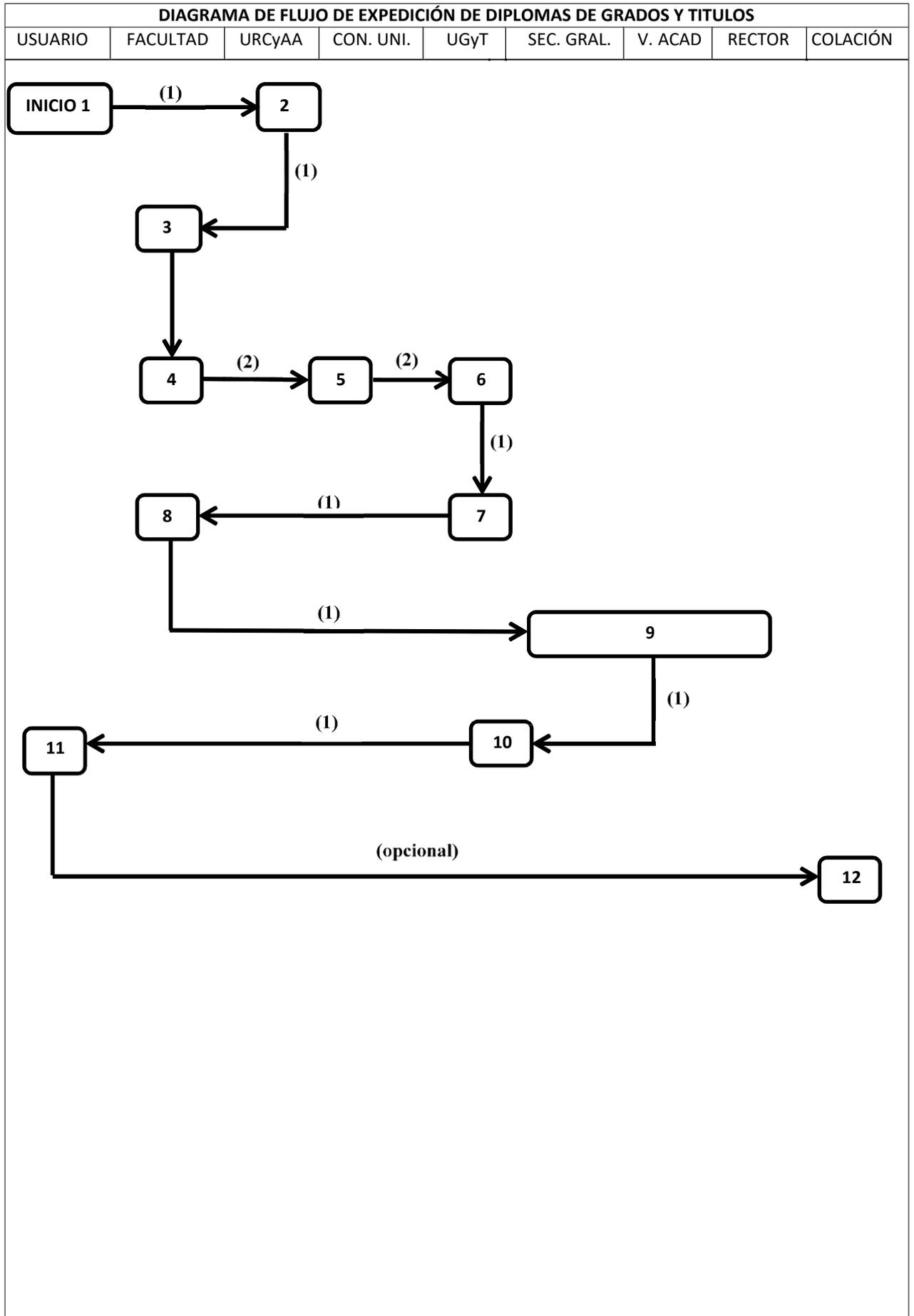
5.4 PROPUESTA PARA SIMPLIFICAR EL PROCESO EN LA UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS DE LA UNHEVAL.

1. Es necesario reformular el manual de procedimientos académicos de la Unidad de Grados y Títulos, referente al otorgamiento de grados académicos y/o títulos profesionales, que comprende:
 - Diploma de grado de Bachiller.
 - Diploma de Título Profesional.
 - Diploma de Maestría.
 - Diploma de Doctorado.
2. Teniendo como base legal:
 - Ley Universitaria N° 30220.
 - Resolución N° 014-2007-UNHEVAL-CU, que aprueba el Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL.
 - Resolución N° 561-2009-UNHEVAL-CU, que aprueba las tasas educativas.

3. Actualmente la Unidad de Grados y Títulos, con un tiempo de duración de Treinta (30) días (Los cuales no se cumple), plasmado en cincuenta (50) pasos; entregan los diplomas. En la realidad este proceso dura entre cuatro a seis meses.
4. Este proceso debe simplificarse estableciéndose los pasos siguientes:
 - El trámite se inicia, una vez aprobado el borrador de tesis y estar apto para fijar la fecha de sustentación.
 - El interesado debe solicitar a la Jefatura de la Unidad de Registro Central y Archivo Académico se remita su file académico al Decanato o Escuela de Posgrado (plazo: un día hábil), a efecto, que el solicitante adjunte solo la siguiente documentación:
 - ✓ Formato de la Comisión de Grados y Títulos
 - ✓ 05 Fotografías de frente tamaño pasaporte a colores en fondo blanco.
 - ✓ Recibo de pago, según la tasa vigente.
 - ✓ Recibo de pago por sobre.
 - ✓ Certificado de estudios original.
 - ✓ Solicitud dirigida al Decano y/o Director de la Escuela de Post Grado (El pedido ya estaría solicitado)
 - ✓ Copia legalizada del DNI (no es necesario porque ya se encuentra en el file)
 - ✓ Partida de Nacimiento original (no es necesario porque ya se encuentra en el file)
 - ✓ Constancia de no Adeudar por ningún concepto a la UNHEVAL (ya no es necesario porque al expedirse el certificado de estudios se entiende el solicitante no tiene deuda con la UNHEVAL)

- El Decanato o Escuela de Posgrado, recepciona el file, se realiza la revisión del mismo; de estar conforme, se procede a fijar fecha de sustentación (plazo: un día hábil).
- Llevada a cabo la sustentación y de ser aprobado, El Decanato o Dirección de la Escuela de Posgrado, con la resolución de aprobación del grado académico, remite los actuados a Consejo Universitario para conferir el grado correspondiente (plazo: dos días hábiles).
- Consejo Universitario, habiendo conferido el respectivo grado, con resolución, deriva el expediente a la Unidad de Grados y Títulos, para habilitar los formatos de los diplomas aprobados en el Consejo Universitario, (plazo: dos días hábiles).
- Se envía los formatos de los diplomas al calígrafo para la elaboración de los diplomas (plazo: un día hábil).
- El Calígrafo envía los diplomas elaborados a la Unidad de Grados y Títulos para su revisión y aprobación (plazo: un día hábil).
- La Unidad de Grados y Títulos revisa los diplomas elaborados por el calígrafo, si están correctos procede a la siguiente etapa; pero, si existen errores serán devueltos al calígrafo para su corrección (plazo: un día hábil).
- El calígrafo corrige los errores; si es necesario solicita nuevos formatos de diplomas. (plazo: un día hábil).
- La Unidad de Grados y Títulos envía a los Decanos o Director de la Escuela de Posgrado el diploma para su firma correspondiente (plazo: un día hábil).

- Los diplomas se envían a la Secretaría General para su firma, así como del Vicerrector Académico y del Rector (plazo: un día hábil).
- La Unidad de Grados y Títulos recibe los diplomas firmados por las autoridades, procede al sellado, con el sello al agua y escaneo de los diplomas para ser guardados en la base de datos (plazo: un día hábil).
- En la Unidad de Grados y Títulos los usuarios firman el diploma y el Libro de Registro de Grados y Títulos, haciéndole entrega del mismo y solicita al usuario una copia fotostática del Diploma del Grado o Título (plazo: un día hábil).
- La Unidad de Grados y Títulos, Secretaría General y las Autoridades Universitarias programan la fecha de entrega de los respectivos Diplomas en Ceremonia de Colación.



CONCLUSIONES

1. La simplificación administrativa si tiene un efecto directo en la percepción que tienen los usuarios de la calidad del servicio en la Unidad de Grados y Títulos de la UNHEVAL..
2. Los egresados no reciben una adecuada orientación para sus trámites, ni tienen una solución oportuna a los problemas que se les presentan en sus trámites y perciben que el trato recibido no es cortes ni amable de parte del personal.
3. El proceso a seguir para obtener los grados y/o títulos profesionales son engorrosos, los requisitos, algunos son innecesarios y no se toman las medidas correctivas cuando se detectan cuellos de botella, además los egresados no identifican ni analizan el proceso a seguir.
4. En la Unidad de Grados y Títulos no se cumplen los plazos y tiempos establecidos para el servicio, lo que se generan quejas y reclamos por lo que el usuario percibe que sus expectativas no están satisfechas.
5. La Unidad de Grados y Títulos no tienen un software ni aplicaciones que permitan agilizar y mejorar el servicio, los equipos que tienen no son modernos ni adecuados, al igual que su infraestructura es percibida por el usuario como no funcional para cumplir con los objetivos de la unidad.
6. El desempeño del personal es percibido por el egresado como que no tienen la capacidad y competencia para ofrecer un servicio eficiente y eficaz, no dan confianza y seguridad al usuario.
7. En la Unidad de Grados y Títulos no se da una información oportuna y adecuada sobre el proceso de trámite, el usuario percibe que el personal no muestra voluntad de ayudarlo cuando tienen dificultades, tampoco reciben las respuestas correctas cuando el egresado tiene problemas.

SUGERENCIAS

1. Es necesario revisar el proceso que se sigue en la Unidad de Grados y Títulos y simplificar los trámites tanto en requisitos, plazos y tiempos, con la finalidad que el usuario reciba a tiempo sus grados y/o títulos.
2. Se debe proporcionar al usuario una orientación e información clara sobre el proceso a seguir y los requisitos a presentar, a través de dípticos o flujogramas.
3. Se deben modernizar los equipos de cómputo, impresoras, copadoras, quemados de CD, como lo exige actualmente el registro de Grados y Títulos de la SUNEDU.
4. La infraestructura debe mejorarse para que sea funcional y cómoda para los usuarios y así la Unidad de Grados pueda cumplir con sus objetivos.
5. El personal de la Unidad de Grados y Títulos debe ser capacitado en cuanto al proceso para la obtención de grados y/o títulos y en el trato que debe recibir el usuario.

BIBLIOGRAFIA

1. Bunge, Mario (1993). Status Epistemológico de la Administración. México DF: Siglo XXI Editores.
2. Bunge, Mario (2002). Crisis y Construcción de la Filosofía. Barcelona-España: Gedisa.
3. Bunge, Mario (2005). Buscar la Filosofía en las Ciencias Sociales. 2da. Ed. México: Siglo XXI Editores.
4. Bunge, Mario (2006^a). Epistemología. 5ta. Ed. México DF: Siglo XXI Editores.
5. Castillo Morales, E. (2005), Escala Multidimensional SERVQUAL. Chile: Facultad de Ciencias Empresariales Universidad del Bío – Bío.
6. Definición ABC tu diccionario hecho fácil (2013). Definición de satisfacción al cliente. Internet:<http://www.definicionabc.com/negocios/satisfaccion-del-cliente.php>
7. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual “INDECOPI” (2000), La simplificación administrativa: un reto pendiente, Lima: Documento de Trabajo N° 002-2000, Internet:<http://www.bvindecopi.gob.pe/doctra/2000/d00002.pdf>
8. García, Isabel. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. España: Universidad de Salamanca.
9. Gestión en el tercer Milenio (2008). Revista de Investigación de la Facultad Ciencias Administrativas, Universidad nacional Mayor de san Marcos. Vol. II, N°22. Lima-Perú.
10. Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. México: UNAM – CUIB.
Internet:http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&ved=0CCKQFjAA&url=http%3A%2F%2Frevistas.ucm.es%2Findex.php%2FDCIN%2Farticle%2Fdownload%2F36463%2F35311&ei=Eml8UuKLMses4AOe_4HYCA&usg=AFQjCNHB1b7P01Gu6x-EbLvWuT4hiKFCqA&bvm=bv.52434380,d.dmg
11. Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2001). Metodología de la Investigación. 2da.ed. México: Mc Graw Hill.
12. Lefcovich, M. (2006). Percepción de la calidad. Lima: Universidad del Pacífico – Escuela de Post Grado.
Internet: <http://www.gestiopolis.com/canales6/ger/percalida.htm>
13. Ministerio de Educación (2013). Guía de simplificación administrativa en el sector educación. Lima-Perú: Impresos Diseños SAC.

14. Morales Sánchez V. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios. Lima: Universidad del Pacífico – Escuela de Post Grado, internet: <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>.
15. Morales Sánchez, V. & Hernández Mendo, A. (2004). Calidad y Satisfacción en los servicios: Conceptualización. Málaga- España: Universidad de Málaga, Fac. de Psicología.
16. Muñoz Marticorena, William (2011). La simplificación administrativa en el marco de modernización del Estado. Lima-Perú: Universidad Católica Sedes Sapiential.
17. Oliv, León (2007). La Ciencia y la Tecnología en la Sociedad del Conocimiento. México DF: Fondo de Cultura Económica.
18. Pajuelo Quedo C. O. (1991), Simplificación del trámite documentario en la sede de la Dirección Departamental de Educación de Huánuco, Huánuco: Hemeroteca de la Biblioteca Central – UNHEVAL.
19. Rey Martín C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Barcelona: Universidad de Barcelona,
Internet: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
20. Rivero Ortega R. (2011), Simplificación Administrativa y Administración Electrónica: Objetivos pendientes en la transposición de la directiva de servicios. Salamanca- España: Universidad de Salamanca.
Internet: http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&ved=0CCkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww10.gencat.net%2Fcapc_revistadret%2Frevistes%2FReptes_i_desafiaments_de_la_Directiva_de_Serveis%2FSimplificacio_administrativa_i_administracio_electronica%2Fes%2Fat_download%2Fadjunt&ei=3lk8UpvGK9HH4AO1loHQA&usg=AFQjCNHjuhozi_LS01xAfI7PhWMStlcWJQ
21. Rojas Moya, J. L. (2003). Gestión por procesos, para mejorar la atención del usuario en los establecimientos de salud del Sistema Nacional de Salud. Bolivia-La Paz.
Internet: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/269/6.htm>
22. Segundo Diplomado de Especialización Gestión de Marketing Estratégico. (2010). Percepción de la calidad. Lima: Universidad del Pacífico.
Internet: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Percepcion-De-La-calidad/200469.html>
23. Sierra, R. (2001). Técnicas de Investigación Social: Teoría y ejercicios. 14ava. ed. España: Thomson.

24. Tornos Mas, J. (2000). La simplificación administrativa y procedimental en el sistema español. Revista de administración pública 39 N° 151. enero-abril. Barcelona-España:Giuffrè.
25. Wikipedia – La enciclopedia libre. (2013). Gestión de la Calidad total. Internet: http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad_total
26. Zamora Ramírez, M. E. R. (1999). El control subjetivo del proceso de trabajo. Lima. Internet:<http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2007/merzr/11.htm>

ANEXOS

ANEXO N° 01**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene como finalidad recabar información para concretizar el trabajo de tesis titulado “LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS Y LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POR LOS USUARIOS DE LAS ESCUELAS ACADÉMICO PROFESIONALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN DE HUÁNUCO – 2013”, por lo que se le agradece responder las preguntas con la mayor sinceridad posible.

Por favor marque con una “X” la respuesta de su preferencia, de acuerdo con la siguiente escala:

1= Nunca

2= Raramente

3= Indiferente

4= Usualmente

5= Siempre

PRINCIPIOS

1	Ha recibido orientación adecuada para tramitar su Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional.	1	2	3	4	5
2	Cuando ha tenido algún problema, se lo han solucionado en forma oportuna.	1	2	3	4	5
3	El personal de la Unidad de Grados y Títulos, le han tratado con respeto, amabilidad, calidad y oportunidad.	1	2	3	4	5
4	Los tramites a realizar en la Unidad de Grados y Títulos son sencillos y entendibles.	1	2	3	4	5
5	Las tazas a pagar para la obtención del Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional son accesibles.	1	2	3	4	5
6	Los requisitos para el Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional son engorrosos.	1	2	3	4	5
7	Los requisitos crean incertidumbre y confunden a los usuarios.	1	2	3	4	5
8	Se puede ahorrar tiempo, dinero y recursos humanos con la tramitación eficiente y racional en la obtención del Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional	1	2	3	4	5
9	Se identifican y analizan todos los procesos a seguir en la obtención del Grado Académico de Bachiller y/o Título Profesional.	1	2	3	4	5
10	Al encontrar cuellos de botella, se toman las acciones correctivas y preventivas.	1	2	3	4	5

OBJETIVOS

11	La atención recibida en la Unidad de Grados y Títulos es de calidad.	1	2	3	4	5
12	La forma como se da el servicio afecta la imagen de la Institución.	1	2	3	4	5
13	En la prestación del servicio se respetan los plazos y tiempo establecidos para los trámites de Grados y Títulos.	1	2	3	4	5
14	Han cumplido a cabalidad con el servicio prometido.	1	2	3	4	5
15	Ha tenido quejas y reclamos por el incumplimiento del servicio.	1	2	3	4	5
16	Cuando usted ha necesitado su Grado y/o Título le han entregado a tiempo.	1	2	3	4	5
17	El personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos brinda el servicio con oportunidad y eficiencia.	1	2	3	4	5
18	En la Unidad de Grados y Títulos le han satisfecho sus expectativas.	1	2	3	4	5

ESTRATEGIAS

19	Utilizan programas y/o aplicaciones (software), que permitan mejorar y agilizar el servicio.	1	2	3	4	5
20	Este software está a disposición de los usuarios para conocer el estado de su trámite.	1	2	3	4	5
21	El personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos tiene las capacidades, conocimientos y habilidades para prestar el servicio.	1	2	3	4	5
22	El personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos, tiene un trato cordial y responsable con los usuarios.	1	2	3	4	5
23	Existe un proceso de control para verificar los resultados de la Unidad de Grados y Títulos.	1	2	3	4	5
24	Se evalúa periódicamente al personal para verificar sus capacidades y competencias.	1	2	3	4	5
25	Ha pagado montos adicionales al personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos para agilizar sus trámites.	1	2	3	4	5
26	El personal que labora en la Unidad de Grados y Títulos lo hace con vocación y dignidad.	1	2	3	4	5

CONFIABILIDAD

27	Se cumple con las obligaciones y promesas en el cumplimiento del servicio.	1	2	3	4	5
28	Cuando ha tenido algún problema ha recibido respuestas correctas.	1	2	3	4	5
29	El desempeño en la Unidad de Grados y Títulos es eficiente y eficaz.	1	2	3	4	5
30	Cuando ha requerido el servicio de la Unidad de Grados y Títulos, lo ha recibido en el momento adecuado y oportuno.	1	2	3	4	5
31	Ha recibido información oportuna y adecuada en el proceso de los trámites en la Unidad de Grados y Títulos.	1	2	3	4	5

RESPONSABILIDAD

32	Ha percibido la buena voluntad de ayudar a los usuarios en la Unidad de Grados y Títulos.	1	2	3	4	5
33	El servicio en la Unidad de Grados y Títulos se da con eficiencia y rapidez de acuerdo al interés del usuario.	1	2	3	4	5
34	Ha percibido la disposición del personal para ayudarlo cuando ha tenido dificultades en los trámites.	1	2	3	4	5

SEGURIDAD

35	El personal de la Unidad de Grados y Títulos muestra cortesía y respeto hacia los usuarios.	1	2	3	4	5
36	El personal de la Unidad de Grados y Títulos le brinda la confianza en la gestión de sus trámites.	1	2	3	4	5
37	Las acciones del personal de la Unidad de Grados y Títulos le generan confianza y seguridad.	1	2	3	4	5
38	El personal de la Unidad de Grados y Títulos tiene la capacidad y aptitudes para desempeñar las tareas del área.	1	2	3	4	5

EMPATIA

39	Ha recibido atención personalizada en la Unidad de Grados y Títulos.	1	2	3	4	5
40	Ha recibido ayuda del personal para dificultades que se haya presentado en los trámites.	1	2	3	4	5
41	El personal de la Unidad de Grados y Títulos muestra cuidado en el tratamiento de los documentos.	1	2	3	4	5
42	El personal de la Unidad de Grados y Títulos muestra dedicación y contacto para conocer los requerimientos del usuario.	1	2	3	4	5

BIENES MATERIALES O TANGIBLES

43	Las instalaciones físicas de la Unidad de Grados y Títulos son modernas.	1	2	3	4	5
44	La infraestructura de la Unidad de Grados y Títulos es funcional para cumplir sus objetivos.	1	2	3	4	5
45	Los implementos que utilizan en la Unidad de Grados y Títulos son adecuados y operativos.	1	2	3	4	5
46	Los equipos de cómputo, fotocopiadoras son modernos y operativos.	1	2	3	4	5
47	Ha percibido si en el personal de la Unidad de Grados y Títulos hay relaciones humanas.	1	2	3	4	5
48	El proceso de comunicación e información es claro y sencillo entre el personal y los usuarios.	1	2	3	4	5

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.