

Carrera de Administración

**“CAPACITACIÓN EN EL USO DE LA PLATAFORMA DE
MESA DE PARTES VIRTUAL PARA LA MEJORA DE LA
ATENCIÓN DEL ÁREA ADMINISTRATIVA EN LA FACULTAD DE
INGENIERÍA CIVIL DE UNA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LIMA
EN EL AÑO 2024”**

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título
profesional de:**

Licenciada en Administración

Autores:

**RUTH ELIZABETH VILLANUEVA TORRES DE DIOSES
GLORIA VICTORIA LOPEZ YATACO**

Asesor:

**Mg. Lic. Enrique Omar Barrueto Castillo
Código 000-0002-3873-9404**

Lima - Perú




2024

Informe de Similitud

Enrique Omar Barrueto Castillo

FORMATO SUFICIENCIA PROFESIONAL

17-12-24_APA_final_comentarios.docx

 Trabajo de Titulación 2024 2 - Revisión
 Taller de titulación 2024
 Asesores

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::1:3121548710

Fecha de entrega
23 dic 2024, 3:29 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
26 dic 2024, 11:18 a.m. GMT-5

Nombre de archivo
FORMATO_SUFICIENCIA_PROFESIONAL_17-12-24_APA_final_comentarios.docx

Tamaño de archivo
6.7 MB

65 Páginas

9,487 Palabras

55,759 Caracteres



Página 2 of 73 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3121548710

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado

Exclusiones

- ▶ N.º de fuente excluida

Fuentes principales

- 20%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Dedicatoria

A Dios, por ser nuestro guía constante, por darnos las fuerzas para continuar con este proyecto. A Nuestras madres, por su amor incondicional, empuje y empeño que nos ha dado para culminar este gran anhelo de su corazón.

Yo Ruth Villanueva, también se lo dedico a mis niñas Eirene y Leia Dioses, son mis fortalezas, mis ganas de seguir superándome para ser un ejemplo para ellas y a mi Esposo Jonathan Ismael Dioses Quilca, por confiar siempre en mí y ser mi apoyo, por calmar mis ansias con las palabras adecuadas y empujarme a seguir adelante.

Yo Gloria López, se lo dedico a mi madre Gloria Yataco por ser mi motivación para seguir creciendo profesionalmente, y a mi esposo Dante Ramírez por confiar siempre en mí y apoyarme incansablemente en todo aspecto para poder culminar con éxito esta etapa profesional.

Y finalmente, a nuestros amigos y familiares que creyeron en nosotras, contribuyendo con su ayuda y motivación a la culminación de esta etapa tan importante de nuestra vida.

Agradecimiento

A nuestro asesor Lic. Enrique Omar Barrueto Castillo, por su valiosa orientación, paciencia y dedicación, las cuales fueron fundamentales para el desarrollo de este trabajo de Suficiencia Profesional

A nuestros docentes de la Facultad de Administración, por habernos brindado las herramientas académicas necesarias para afrontar este desafío y crecer profesionalmente.

Tabla de contenido

Índice de Tablas	6
Índice de Figuras.....	7
Índice de Fotos	8
RESUMEN EJECUTIVO	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Antecedentes de la empresa.....	12
1.2 Facultad de Ingeniería Civil.....	17
1.2.1.1 Decano de la Facultad:.....	18
1.2.1.2 Director de Escuela Profesional.....	19
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	21
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	28
3.1 Ingreso a la empresa.....	28
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	49
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS	63

Índice de tablas

Tabla 1: Número de prácticas registradas utilizando la plataforma SGDUNI.....	33
Tabla 2: Número de alumnos promoción académico 2024-1	33
Tabla 3: Diagrama de Gantt Procesos de Capacitación Plataforma SGDUNI	44

Índice de Figuras

Figura 1: Organigrama de la Universidad Nacional de Ingeniería	14
Figura 2: Órganos de Primer Nivel Organizacional	16
Figura 3: Organigrama de la Facultad de Ingeniería Civil	20
Figura 4: Dificultades de estudiantes de para realizar un trámite.....	24
Figura 5: Evaluación nivel de satisfacción de su primer trámite por la plataforma	34
Figura 6: Evaluación del tipo de formato que desea realizar.....	35
Figura 7: Evaluación de nivel de dificultad de la plataforma del SGDUNI	36
Figura 8: Evaluación de nivel de dificultad de la plataforma del SGDUNI	41
Figura 9: Modelo de encuesta inicial realizado a los estudiantes	42
Figura 10: Flyer de Capacitaciones	46
Figura 11: Evaluación de resultados satisfactorio de la plataforma SDDUNI	49
Figura 12: Evaluación por ciclos académicos del primero al décimo	52
Figura 13: Evaluación de preferencia de tipo de trámite después de la capacitación..	53
Figura 14: Evaluación de las dificultades presentadas en la plataforma después de la capacitación	55
Figura 15: Comentarios generales de la capacitación.....	57

Índice de Fotos

Foto N° 1: Capacitación en el Aula G4-403.....	46
Foto N° 2: Capacitación en el Aula G2-102.....	47
Foto N° 2: Capacitación en el Aula G2-102.....	47

RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad, los estudiantes universitarios que requieren gestionar diferentes trámites académicos en la Universidad Nacional de Ingeniería, buscan una mejora en la calidad de servicio que brinda el área administrativa, ya que hoy en día al estudiante le resulta muy complicado la gestión de los trámites que necesita realizar para poder continuar o culminar con éxito su carrera profesional, sintiendo este proceso como un obstáculo más para poder cumplir sus objetivos profesionales y muchas veces llevándolo a la frustración. Al respecto la revista de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo publicó: “La educación superior universitaria del s. XXI enfrenta una serie de desafíos y dificultades, como producto del entorno cambiante, la globalización y su ideal de posicionamiento efectivo en la sociedad del conocimiento” (Becerra, 2014).

Así mismo la Oficina de la gestión de la calidad de la Universidad Nacional de Ingeniería, publicó:

La excesiva demora de un proceso de orden administrativo es, mucho más que un simple fastidio y enfado para cualquier miembro de la comunidad universitaria, un hecho que afecta el funcionamiento de toda la organización, ya que consume una cantidad significativa de tiempo y recursos, lo que reduce la eficiencia, productividad y calidad de la institución. Además, puede frustrar proyectos académicos e investigaciones debido a la demora de trámites documentarios, con lo cual se traba el avance del conocimiento surgido de la universidad (Rodríguez, 2023).

La mayoría de universidades peruanas, principalmente estatales, no son ajenas a esta realidad, y para insertarse en un escenario competitivo deben plantearse estrategias que la

conduzcan a superar estos retos, los mismos que están ligados a la búsqueda de competitividad que debe superar la calidad de enseñanza, la investigación y mejores servicios.

El presente informe nos muestra la difícil situación, respecto a los trámites académicos, que realizan los usuarios para gestionar sus documentos profesionales, lo que hace que los estudiantes generen quejas y reclamos, o en ocasiones desistan de continuar con los trámites y así pausar su crecimiento profesional. Estos trámites académicos se realizan en el área administrativa de la facultad de Ingeniería Civil en la Universidad Nacional de Ingeniería, donde implementamos un taller de capacitación dirigido a aquellos estudiantes para mejorar la satisfacción como usuarios respecto a la calidad de servicio que reciben por parte del área administrativa. Este taller de capacitación se inició a causa de los resultados que obtuvimos de una encuesta realizada a los usuarios donde el nivel de satisfacción era bajo, encontrando como oportunidad de mejora el bajo conocimiento respecto al uso de la plataforma SGD UNI (Sistema de Gestión Documental). Esta plataforma facilita la gestión y seguimiento de los trámites administrativos que los usuarios deben realizar, por lo que al hacerlo a través de esta plataforma reducen tiempos siendo más eficiente el proceso, sin embargo, los usuarios desconocen el uso de la plataforma.

Por ello, tomamos la oportunidad de mejora obtenida de las encuestas que realizamos e implementamos el taller de capacitación, realizando un Diagrama de Gantt que nos permitió ordenar el proceso, herramientas virtuales y acceso a conectividad que nos permitió llegar a más estudiantes y analizando los resultados obtenidos. Estas capacitaciones se han venido realizando desde el semestre pasado teniendo un incremento en la satisfacción de los usuarios ya que han

disminuido las demoras y deficiencias en los trámites. Esta mejora se evidencia con una nueva encuesta realizada después de varias capacitaciones y al tener un resultado positivo se ha implementado de forma permanente como parte de los procesos que se realizan en el área administrativa.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes de la empresa

La Universidad Nacional de Ingeniería, es una institución educativa la cual fue fundada en 1876 por el ingeniero polaco Eduardo de Habich con la denominación de Escuela Especial de Construcciones Civiles y de Minas del Perú, conocida tradicionalmente como Escuela de Ingeniero y convertida en universidad en 1955 como Universidad Nacional de Ingeniería (UNI).

Visión

“Formar profesionales líderes en ciencias, ingeniería y arquitectura de manera humanista y centrada en la investigación científica, la creación y desarrollo de tecnologías, comprometida en la mejora continua de la calidad y la responsabilidad social, contribuyendo al desarrollo sostenible del país”.

Misión

“Formar profesionales líderes en ciencias, ingeniería y arquitectura de manera humanista y centrada en la investigación científica, la creación y desarrollo de tecnologías, comprometida en la mejora continua de la calidad y la responsabilidad social, contribuyendo al desarrollo sostenible del país”.

Valores

- Compromiso y excelencia
- Confianza
- Innovación
- Identidad
- Meritocracia Integral
- Universalidad

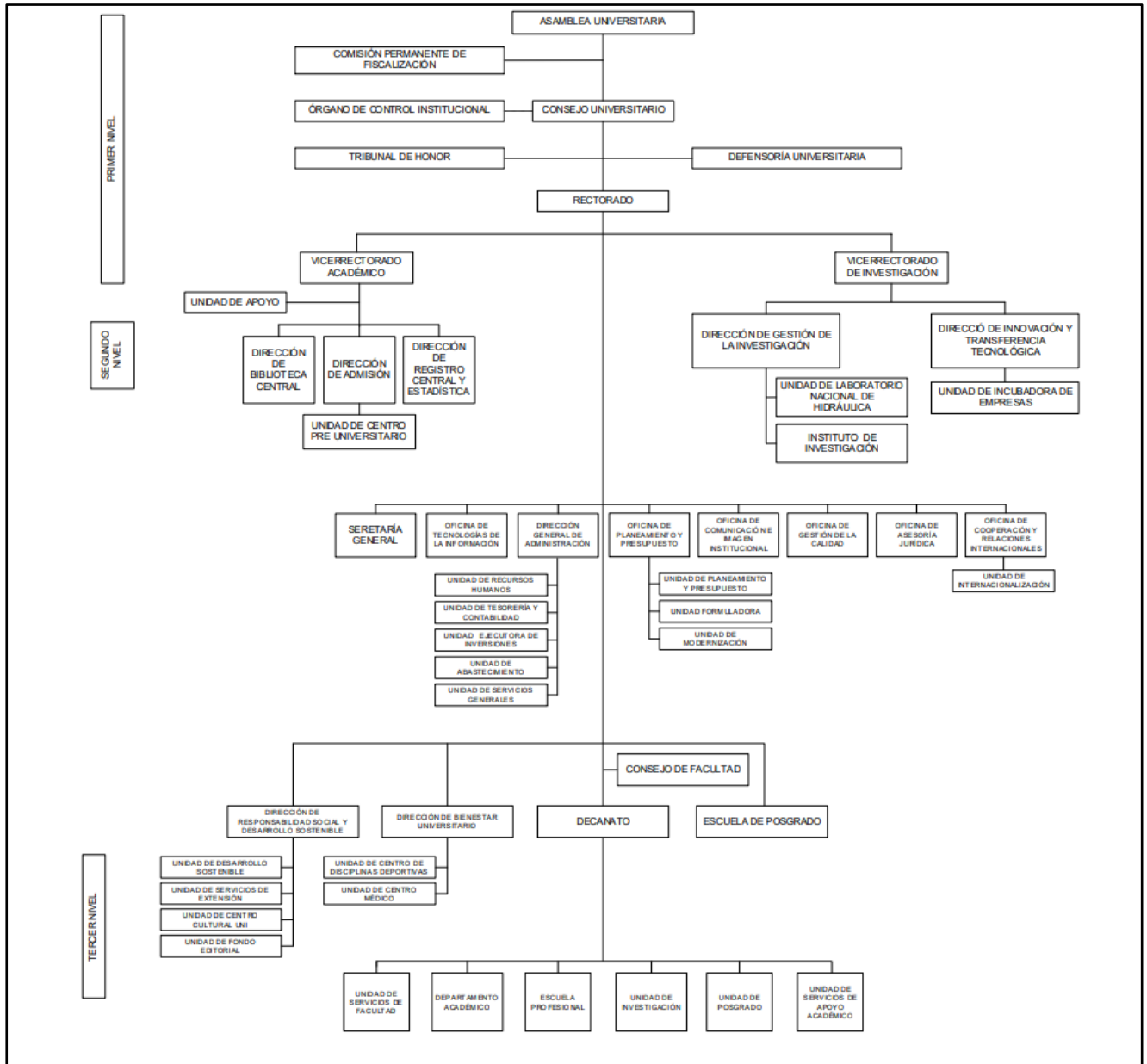
Objetivos de UNI

- La formación integral de profesionales, científicos y humanistas en las diversas disciplinas.
- La realización de investigaciones científicas de carácter fundamental y aplicado y el rescate, la creación y desarrollo de tecnologías para impulsar la independencia científica y tecnológica nacional.
- La interacción permanente con la sociedad mediante la extensión, difusión y proyección de la Universidad al pueblo y la elaboración y difusión de propuestas de desarrollo a partir del examen de la realidad del país y su problemática.
- La producción de bienes y prestación de servicios que coadyuve a la formación integral, a la extensión y proyección universitaria y al reforzamiento de la

autonomía sustentada en la generación de recursos propios.

Figura 1

Organigrama de la Facultad de Ingeniería Civil Universidad Nacional de Ingeniería.



Fuente: Universidad Nacional de Ingeniería

1.1.5 Órganos de Alta Dirección

1.1.5.1 Asamblea Universitaria

Es el máximo órgano de gobierno de la Universidad y representante de la comunidad universitaria; se encarga de dictar las políticas generales de la Universidad, puede modificar el Estatuto de la Universidad y es la encargada de elegir al Rector y al Vicerrector.

1.1.5.2 Consejo Universitario

Responsable de la gestión, dirección y ejecución académica y administrativa de la Universidad, y está integrado por el Rector, los Vicerrectores, Tres Decanos, Director de escuela de posgrado y un representante de los graduados de la Universidad.

1.1.5.3 Rectorado

Actualmente el Rector de la Universidad Nacional de Ingeniería es el Dr. Pablo Alfonso López Chau Nava, Economista con grado de Magíster y Doctorado en economía en la Universidad Autónoma de México (UNAM), profesor principal de la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI), Catedrático de Modelos de Desarrollo en el Centro de Altos Estudios Nacionales (CAEN), ha sido Director del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) y diversas publicaciones de estudios y conferencias nacionales e internacionales. Responsable de la dirección, conducción y gestión del gobierno universitario en todos sus ámbitos, dentro de los límites de la Ley Universitaria y del Estatuto de la UNI.

1.1.5.4 Vicerrectorado Académico

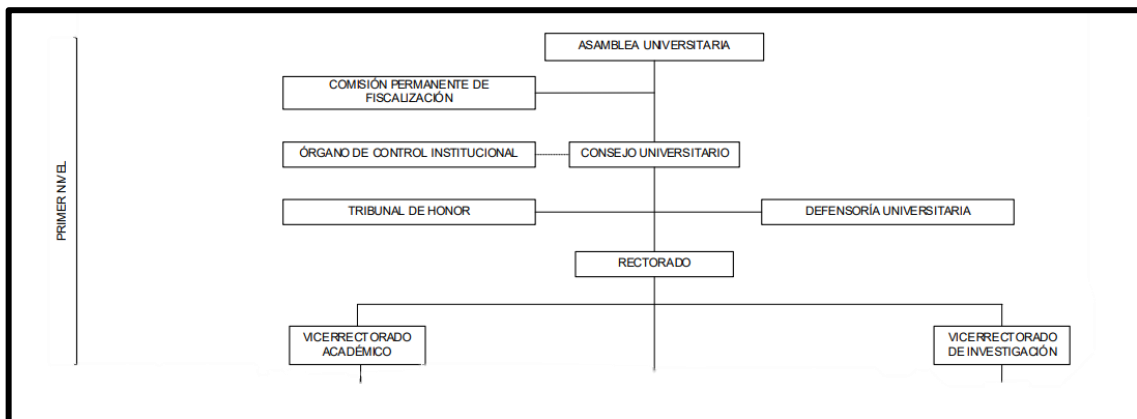
La Dra. Shirley Emperatriz Chilet Cama, es arquitecta por la Universidad Nacional de Ingeniería (1191); abogada por a UAP, colegiada y habilitada por el CAL Responsable de la dirección de la política general de formación académica, de normar, regular, supervisar y evaluar las actividades académicas de pregrado, la función docente, las cátedras y los diferentes proyectos y programas académicos institucionales.

1.1.5.5 Vicerrectora de investigación

Vicerrectorado de Investigación es el Órgano rector del sistema de investigación científica, desarrollo tecnológico e innovación de la Universidad Nacional de Ingeniería. Responsable de la dirección, orientación y ejecución de actividades principales y sustantivas referidas al ámbito de la investigación de la UNI, así como organizar la difusión del conocimiento y promover la aplicación de los resultados.

Figura 2

Órganos de primer nivel organizacional



Fuente Universidad nacional de Ingeniería

1.2 Facultad de Ingeniería Civil

Facultad de Ingeniería Civil de la UNI es la Escuela de Ingenieros más antigua del Perú lo cual le ha permitido aportar un importante número de egresados que han desarrollado la ingeniería nacional, muchos han ocupado importantes cargos directivos y un buen número ha contribuido a formar las facultades de ingeniería civil en otras universidades del país.

Prácticamente no hay Universidad Peruana que no cuente con docentes egresados de la UNI (Universidad Nacional de Ingeniería [UNI], s. f.).

Esta realidad ha obligado a la facultad a continuar aportando ingenieros del más alto nivel y maestros en ingeniería que puedan constituirse en los futuros docentes de la Ingeniería Civil en el Perú. Este es todo un reto ya que por ser universidad pública y universalmente gratuita no contamos con los recursos necesarios para superar algunas deficiencias de equipamiento propias del paso del tiempo. Sin embargo, la Facultad tiene la suerte de contar en su plana docente con el mayor número de ingenieros con estudios avanzados con grados de doctor y maestro que cualquier otra facultad de Ingeniería Civil del Perú. Grados obtenidos en su mayor parte en universidades extranjeras de mayor prestigio (Universidad Nacional de Ingeniería [UNI], s. f.).

La organización de la facultad en áreas académicas que agrupan a profesionales de especialidades afines nos ha dado fortaleza en varias áreas de la ingeniería civil, contando con muchas investigaciones que constituyen temas de tesis de nuestros egresados a nivel de pregrado y postgrado. Es decir, es una escuela de ingeniería civil diversificada lo que permite a sus egresados tener una formación básica en las especialidades de la ingeniería civil que el país necesita para su desarrollo (Universidad Nacional de Ingeniería [UNI], s. f.).

Actualmente la facultad cuenta con 6 Departamentos Académicos de apoyo Dpto. de Ciencias Básicas, Dpto. de Estructuras, Dpto. de Construcción, Dpto. de Geotécnica, Dpto. de Hidráulica y Dpto. de Vialidad.

Aspectos Generales

1.2.1.1 Decano de la Facultad:

Dr. José Wilfredo Gutiérrez Lazares, Maestro en Ingeniería Geotécnica por la UNI y Doctor (c) en Ciencias Administrativas por la UNMSM. Profesor Principal con 35 años en la docencia del pre y posgrado en la especialidad de geotecnia vial. Experiencia de 11 años en el Laboratorio Central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Contraparte peruana en la instalación del Laboratorio Geotécnico del CISMID. Jefe del Departamento de Mecánica de Suelos y 17 años como jefe del Laboratorio de Mecánica de Suelos y Pavimentos de la FIC. Con 26 años como director Gerente de GHAMA Ingeniería S.A.

1.2.1.2 Director de Escuela Profesional

Dr. José Zapata Samata, Magister en Gestión Pública - Doctor en Administración - Capacitación como programador en la Universidad Nacional de Ingeniería mediante el programa de ayudantía CC-UNI.

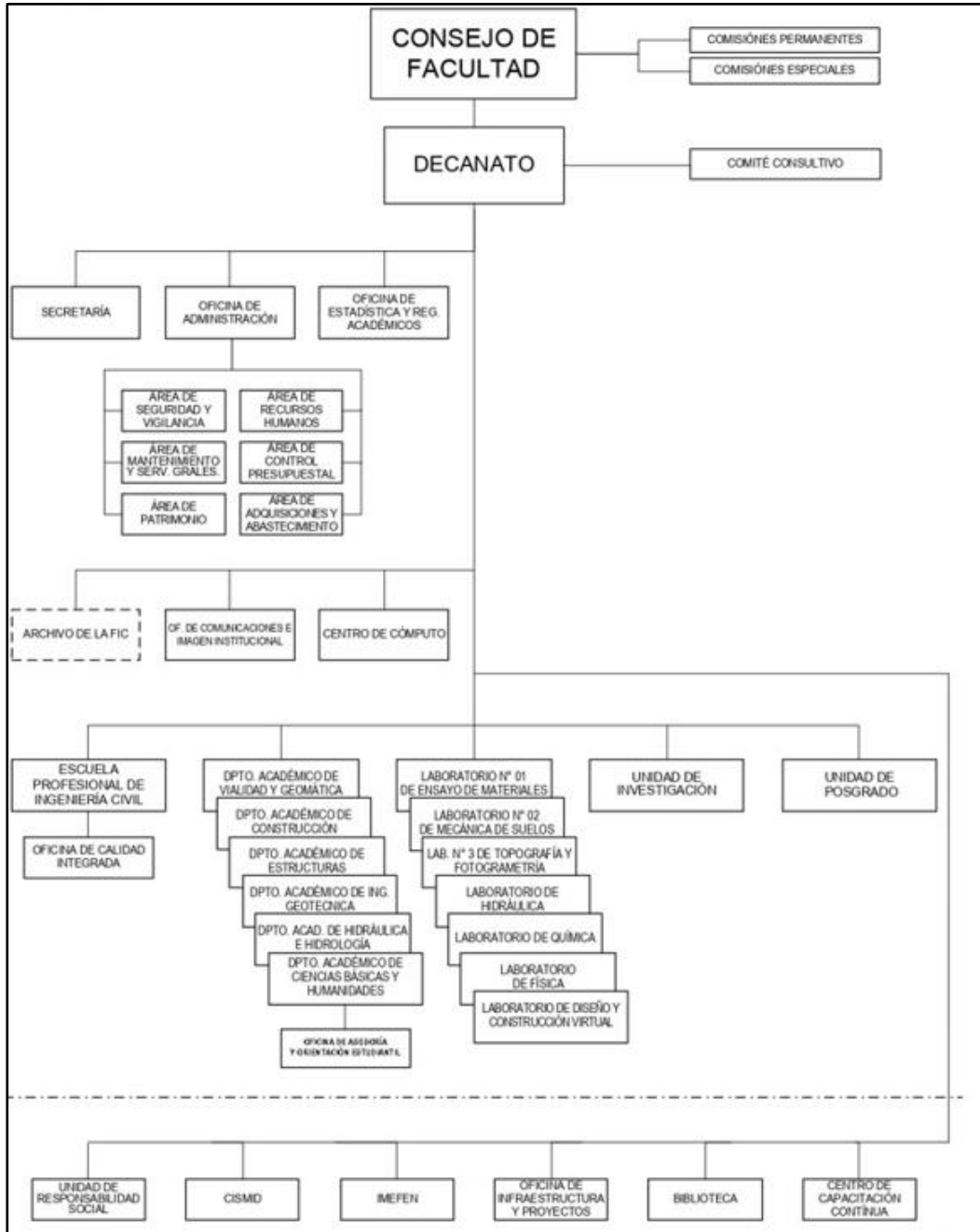
1.2.2 Tramites Académicos

- **Matricula Pregrado:** actualmente la Universidad cuenta con alumnos matriculados en el periodo 2024-1, 1435 Alumnos.

- **Prácticas Pre Profesionales:** Los alumnos que podrán desarrollar sus prácticas pre profesionales que hayan aprobado el tercer año o su equivalencia en número de créditos, según su plan de estudio.
- **Grados académicos de Bachiller:** Es el documento oficial que acredita que el estudiante ha cursado y aprobado del 100% de los créditos de su respectivo Plan de Estudios: obligatorios, electivos, extracurriculares, por actividades establecidas por su facultad y por prácticas pre profesionales. Requiere, también, la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero de preferencia inglés o lengua nativa.
- **Grados y Títulos:** requiere poseer el grado de bachiller y la sustentación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional.
- **Otros Trámites de gestión Académica.** Solicitud de plan de estudios, certificación de Syllabus, Certificación de horas Cursadas.

Figura 3

Organigrama de la Facultad de Ingeniería Civil



Fuente: Facultad de Ingeniería Civil – Universidad Nacional de Ingeniería

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se describirán los términos utilizados en este proyecto.

2.1 Capacitación

“La Capacitación es un proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen. La capacitación es una herramienta que posibilita el aprendizaje y por esto contribuye a la corrección de actitudes del personal en el puesto de trabajo” (Juan Carlos Valencia Benítez, 2022).

Son procesos organizados orientados al aprendizaje y desarrollo de habilidades, para mejorar su desempeño en una área o actividades particulares, el objetivo principal es fomentar el desarrollo personal y profesional en los servicios ofrecidos. Siguiendo a (León, 2021), “la capacitación laboral permite el desarrollo de habilidades técnicas, operativas y administrativas en general, los esfuerzos de capacitación incrementan la productividad de la institución”.

“La capacitación es el proceso que permite a la organización, en función de las demandas del contexto, desarrollar la capacidad de aprendizaje de sus miembros, a través de la modificación de conocimientos, habilidades y actitudes, orientándola a la acción para enfrentar y resolver problemas de trabajo” (Guiñazú, 2004).

5 pasos de la capacitación:

Según (Arturo Evencio Velázquez González, 2010) la capacitación consiste en 5 pasos:

- Detectar las necesidades, habilidades que se requieren. Y así revisar las necesidades y elaborar objetivos específicos.
- Diseñar el contenido de la capacitación utilizando las herramientas necesarias.
- Validar que el contenido sea el adecuado para el programa de capacitación.
- Aplicar la capacitación
- Evaluar el resultado de la capacitación.

2.2 Procesos

Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el Servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés (Jaén, 1998).

2.3 Usuario

El usuario es la persona que usa o disfruta de un servicio ofrecido por una empresa o entidad privada o pública, para uso personal. En este transcurso puede haber una transacción económica o sin pago alguno cuando es gratuito (Salas, 2020).

2.4 Satisfacción

Según (Lara, 2019), se puede definir la Satisfacción del Cliente mediante el cociente

entre el rendimiento y las expectativas, donde: “Rendimiento es la valoración efectuada por el cliente de la calidad de producto y calidad de servicio recibido tras la compra y expectativas, es lo que el cliente espera recibir en el momento de su decisión de compra”(p. 4).

“La satisfacción del cliente constituye una herramienta importante para identificar la posición de una organización en el mercado con respecto a su viabilidad como empresa dentro de este y su competencia. Esta medición puede brindar diversos beneficios como ayudar a las Compañías a recopilar información importante de clientes que generalmente no expresan su satisfacción o insatisfacción y también puede permitir que estas identifiquen nuevas prácticas que mejoren su servicio o les genere nuevas oportunidades potenciales de mercado” (Hernandez, 2021).

2.5 Calidad

La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, un cumplimiento de requisitos. La calidad puede referirse a la calidad de vida de las personas de un país, la calidad del agua que bebemos o del aire que respiramos, la calidad del servicio prestado por una determinada empresa, o la calidad de un producto en general. Como el término tiene muchos usos, su significado no es siempre una definición clara y objetiva.

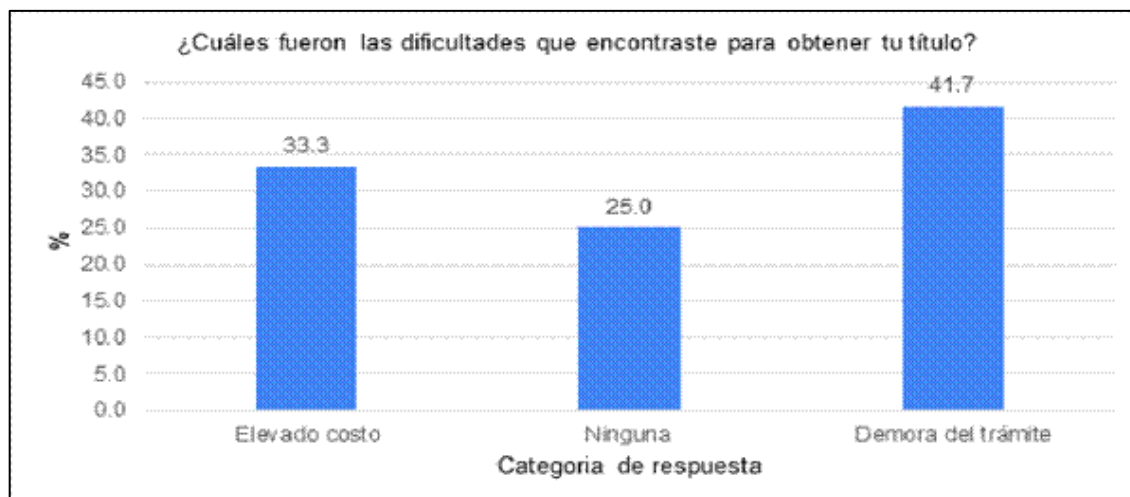
La calidad, con relación a los productos y/o servicios, tiene varias definiciones, como que el producto se ajuste a las exigencias de los clientes, el valor añadido, algo que no tienen los productos similares, la relación costo/beneficio, etc. “Una visión actual del concepto de calidad

indica que: calidad es entregar al cliente no lo que quiere, sino lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre había querido” (Anónimo, 2020).

En la Figura, se observa las mayores dificultades que los estudiantes universitarios tuvieron para realizar un trámite administrativo, en este caso la gestión del título profesional. Como se visualiza, el 41.7 % indica que la demora del trámite es el mayor indicador que dificulta el proceso demorando la gestión de titulación (Revista de investigación científica de la Universidad Nacional autónoma de Huanta, 2020).

Figura 4

Dificultades de estudiantes para realizar un trámite



Fuente: Universidad Autónoma de Huanta (2020)

2.6 Servicio

Entendemos como servicio al trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor. “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son

esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (Oliva, 2005).

(Florez, 2021) nos dicen, que el servicio es la energía y la fuerza que las organizaciones necesitan para mantener su posición y no bajar de nivel, que, con el servicio, las empresas pueden generar mayor impulso a medida que avanzan hacia su meta, y así, emprender.

2.7 Calidad de servicio

La calidad del servicio es entonces un elemento estratégico que aporta ventaja competitiva (Arellano Díaz, H. O. 2017). La calidad del servicio depende de la experiencia generada en el proceso de prestación de sus clientes, por lo tanto, la tendencia es la de competir mediante estos requerimientos para diferenciarse de sus alternos competidores (Cervantes Atia, V., Stefanell Santiago, Í. C., Peralta Miranda, P., & Salgado Herrera, R. P. 2018). La calidad y el servicio son dimensiones que están presentes de manera articulada para el beneficio y la satisfacción de las necesidades del hombre (Quiñones, 2014).

“Hablar de calidad de servicio es centrarse en un tema de suma complejidad, debido a que este se muestra como el resultado de combinar todos aquellos aspectos emotivos y técnicos que se suscitan en la empresa durante el proceso del servicio al cliente” (Ceseña, M. M. A. M. 2015).

2.8 Percepción

El estudio de la percepción ha sido objeto de creciente interés dentro del campo de la antropología, sin embargo, este interés ha dado lugar a problemas conceptuales pues el término

percepción ha llegado a ser empleado indiscriminadamente para designar a otros aspectos que también tienen que ver con el ámbito de la visión del mundo de los grupos sociales, independientemente de que tales aspectos se ubiquen fuera de los límites marcados por el concepto de percepción. Es común observar en diversas publicaciones que los aspectos calificados como percepción corresponden más bien al plano de las actitudes, los valores sociales o las creencias. “Aun cuando las fronteras se traspasan, existen diferencias teóricas entre la percepción y otros aspectos analíticos que hacen referencia a distintos niveles de apropiación subjetiva de la realidad” (ALZATE, 2018).

2.9 Gestión Académica

La gestión académica se define como el proceso orientado a mejorar los proyectos educativos institucionales y los procesos pedagógicos, con el fin de responder a las necesidades educativas locales y regionales (UNED, 2005).

“Es aquel ámbito de acción orientada a facilitar y mejorar los procesos formativos que imparten las instituciones de educación superior. Esto incluye la definición, implementación y seguimiento de procesos de mejoramiento continuo que les permitan responder y anteponerse a las necesidades formativas de sus estudiantes, a las exigencias del entorno, del mercado laboral y la política pública” (Cevallos, 2021)

Limitaciones

El presente informe se desarrolló en la Universidad Nacional de Ingeniería, en la facultad de Ingeniería Civil, por lo que una limitante fue poder realizar la investigación y conocer sobre la

universidad y sus procesos, ambas por igual, ya que no laboramos juntas.

Otra limitante fue el traslado hacia la universidad, ya que fue complicado por los horarios laborales que tenemos ambas partes y las distancias. Si bien es cierto, nos hemos reunido virtualmente para realizar el informe, hemos tenido que asistir presencialmente a la universidad para implementar las capacitaciones, encuestas, y otros procesos. Otra limitante fue que hubo algunas complicaciones con los permisos para trasladarnos libremente por las instalaciones, ingresar a las aulas, difundir la información sobre las capacitaciones. Otra limitación fueron los alumnos, no todos tenían interés en participar de las encuestas y capacitaciones, sin embargo, al explicarles con claridad la importancia y como los beneficiaba en el proceso de sus trámites académicos optaron por ser más participativos. Las coordinaciones y horarios para desarrollar estos procesos también fue otra limitante, coordinar los horarios para realizar las encuestas, revisar información que nos pueda orientar a lograr nuestros objetivos, organizar y preparar las capacitaciones, así como concluir con el proceso, sin embargo, fue satisfactorio poder intercambiar experiencias y conocimientos e implementar lo aprendido en ambas empresas para lograr culminar este proyecto.

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.

La experiencia profesional se desarrolla en la Universidad Nacional de Ingeniería donde labora Ruth Villanueva Torres y es donde se enfoca el proceso de capacitación, además participa Gloria López quien labora en la empresa Essilor Luxottica de donde se toman las experiencias y conocimientos para implementar en las capacitaciones.

3.1 Ingreso a la empresa

El ingreso a la empresa de la Sra. Ruth Elizabeth Villanueva Torres, fue en febrero del 2019 se le asignó como encargada de los procesos académicos mediante el cargo de Asistente Administrativo desempeñando las siguientes funciones:

- Administración y supervisión de los documentos que se reciben a través de la Plataforma de SGDUNI.
- Documentar los procedimientos para obtener el grado académico Bachiller, así como revisar y organizar la información necesaria.
- Registrar los trámites de prácticas pre profesionales y revisar y verificar que se cumplan los requisitos establecidos para asegurar la rapidez en los procesos documentarios.
- Preparar los informes de Prácticas que se derivarán a los Departamentos académicos para la asignación del tutor.
- Revisión de las Verificaciones laborales – Situación SUNAT (Tesis – TSP), de

los bachilleres para el inicio de Titulación y trabajo de Suficiencia Profesional.

- Revisión y calificación de los documentos de los Tesistas para solicitar sustentación de Tesis o TSP.

El ingreso a la empresa Ópticas GMO actualmente ESSILOR LUXOTTICA de la Srta. Gloria Victoria López Yataco, fue el 01 de febrero del año 2009, iniciando como asesora de ventas, Encargada de tienda, Administradora de tienda y en la actualidad se le asignó como Jefe Multitienda de Canales Digitales desempeñando las siguientes funciones:

- Gestión y control de pedidos y reclamos realizados en Canales Digitales (Venta WhatsApp y E-Commerce).
- Revisión de conformidad de pagos de pedidos del E-Commerce.
- Coordinar y controlar la gestión de implementaciones en la plataforma, presentaciones, análisis y reportes.
- Capacitar, dirigir y organizar a ejecutivas que brindan soporte y atención al cliente.
- Verificar que se cumpla con el proceso establecido para asegurar la satisfacción de las necesidades del cliente en la post venta.

La experiencia se inició en el puesto de Ruth Villanueva como Asistente Administrativo, quien identificó el constante problema que presentaban los alumnos respecto a la gestión de los trámites universitarios.

3.2 Generalidades

En el contexto de la educación superior, las universidades en Perú han pasado por diferentes cambios desde la nueva ley Universitaria 30220, con la finalidad de mejorar la enseñanza y los servicios de acuerdo con los lineamientos del licenciamiento y acreditación exigidos por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) en ese sentido se describe: La labor de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) genera cada vez mayor aceptación en la población. Así lo demuestra la reciente encuesta nacional de IPSOS, que señala que un 83% de peruanos está de acuerdo con que la SUNEDU supervise la calidad del servicio educativo universitario.

Así también los procesos de trámites de grados académicos eficientes no solo permiten una mejor gestión interna, sino que también impactan directamente en la experiencia y satisfacción de los principales actores del sistema: estudiantes, egresados y titulados. En este sentido, la percepción que estos usuarios tienen sobre la calidad de los servicios que se les brinda se convierte en un indicador crucial para evaluar la eficiencia y efectividad de las gestiones administrativas.

El problema principal de la Facultad de Ingeniería Civil es la falta de comunicación efectiva, la demora en la ejecución de sus procesos académicos y una burocracia excesiva que genera ineficiencia en diversos trámites administrativos, esto no solo dificultan el acceso a los servicios y la falta de comunicación al manejo de los sistemas, plataformas, que suele ser un problema recurrente en muchas instituciones públicas, específicamente en la Universidad Nacional de Ingeniería – Facultad de Ingeniería Civil.

3.3 Descripción del Problema

Este año con la política institucional “cero papeles”, la universidad implementó una nueva plataforma de mesa de partes virtual, trasladando todos los trámites académicos y administrativos al entorno digital. Este cambio busca mejorar y optimizar los recursos y reducir el uso de papel, sin embargo, durante el proceso solo el personal administrativo recibió orientación sobre el uso de esta nueva plataforma mientras que no se proporcionó capacitaciones o tutoriales a los estudiantes, teniendo en cuenta que diariamente los estudiantes presentan sus documentos por mesa de partes para gestionar diversos trámites académicos, sobre todo los alumnos que corresponden a los últimos ciclos para iniciar su registro de Prácticas pre profesional y lograr obtener el grado de Egresado. Esto generó incertidumbre y dificultad en los estudiantes al momento de realizar sus trámites virtuales, afectando así su percepción de calidad en el servicio.

(McLauchlan de Arregui, 1994) Luego de analizar lo que él considera son los cinco problemas más importantes de la universidad peruana -bajo nivel académico, incertidumbre económica, escasa investigación de calidad, poquísimas relaciones de colaboración académica entre universidades, e inexistencia casi total de relación con el sector empresarial. Mediante un análisis Marcial Rubio, Vicerrector Académico de la PUCP – analiza la transformación de la administración universitaria, señalando algunas diferencias entre la universidad pública y privada, por ejemplo, en que la primera es financiada por el Estado, y la segunda no. Dice que la Universidad no debe administrarse como una empresa, pero si enfocados en servicios de calidad y eficiencia.

Durante el semestre 2024-1, los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Civil realizaban su trámite a través de la mesa de partes física, no obstante, en enero de 2024, se implementó oficialmente una nueva plataforma virtual de mesa de partes, diseñada para digitalizar y optimizar la gestión administrativa. Aunque esta herramienta estuvo disponible desde el inicio del semestre, fue a partir de marzo de 2024 cuando se estableció como política institucional la obligatoriedad de utilizar exclusivamente esta plataforma para la recepción de documentos, dejando de aceptarse solicitudes en formato físico. Uno de los trámites más frecuentes registrados a través de esta plataforma fue el correspondiente al **registro de Prácticas Pre profesionales**, procedimiento realizado principalmente por estudiantes de los últimos ciclos de la carrera, ya que es requisito indispensable para obtener el grado de egresado.

En el semestre 2024-1, la Facultad de Ingeniería Civil tuvo una población de alumnos matriculados de 1,435 alumnos, de los cuales 87 corresponden a la promoción próximo a egresar, idealmente este grupo debería haber registrado 87 expedientes de prácticas pre profesionales. Sin embargo, es importante señalar que no todos registran sus prácticas, ya sea por no haber concluido sus prácticas en una institución o por falta de documentación. En este contexto, se presenta un cuadro que detalla el número de expedientes ingresados de prácticas pre profesionales durante el periodo marzo a julio del 2024-1 trámites ingresados utilizando esta herramienta digital, evidenciando su uso como un canal único para la gestión administrativa.

Tabla 1

Número de prácticas registradas utilizando la plataforma SGDUNI

PERIODO ACADÉMICO 2024-1 (PRACTICAS PRE PROFESIONALES)	
Mes	N° Expedientes Registrados
MARZO	18
ABRIL	20
MAYO	10
JUNIO	20
JULIO	18
TOTAL	86

Elaboración propia (obtenidos de la base de datos de DEP-FIC)

Tabla 2

Número de alumnos promoción ciclo académico 2024-1

ALUMNOS PROMOCION 2024-1 PPP	
CANTIDAD DE ALUMNOS	87
CONCLUYERON SU REGISTRO	42
AUN NO INICIAN EL TRAMITE	45
TOTAL	87

Elaboración propia (obtenidos de la base de datos de DEP-FIC)

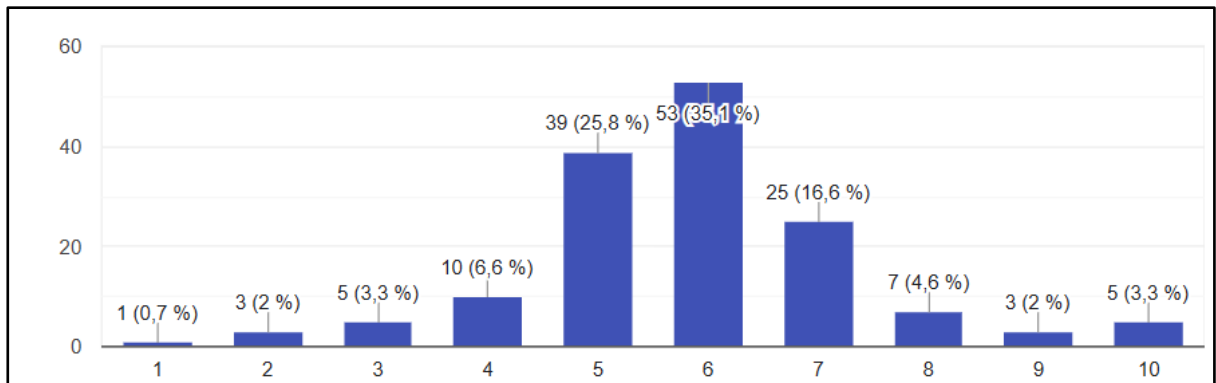
Otros trámites registrados a través de la plataforma virtual incluyeron solicitudes diversas como Créditos extracurriculares, solicitud de plan de estudios, solicitud de números de créditos, solicitud de syllabus, solicitud de devolución de dinero, entre otros. Estos trámites reflejan los diferentes tipos de procesos administrativos que se gestiona en la Facultad de Ingeniería Civil.

Para evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto al uso y la funcionalidad de esta nueva plataforma, se aplicó una encuesta dirigida a aquellos que realizaron tramites mediante esta plataforma. Los resultados obtenidos proporcionan una visión muy amplia y clara sobre la percepción de los usuarios.

La pregunta ¿Qué tan satisfecho te sentiste con la facilidad para la gestión de los trámites? Se evaluó la percepción de los usuarios respecto a la accesibilidad y usabilidad de la plataforma, donde el resultado de NPS fue -33%. Los resultados obtenidos del 1 al 10 revelaron lo siguiente:

Figura 5

Evaluación del nivel de satisfacción de su primer trámite por la plataforma



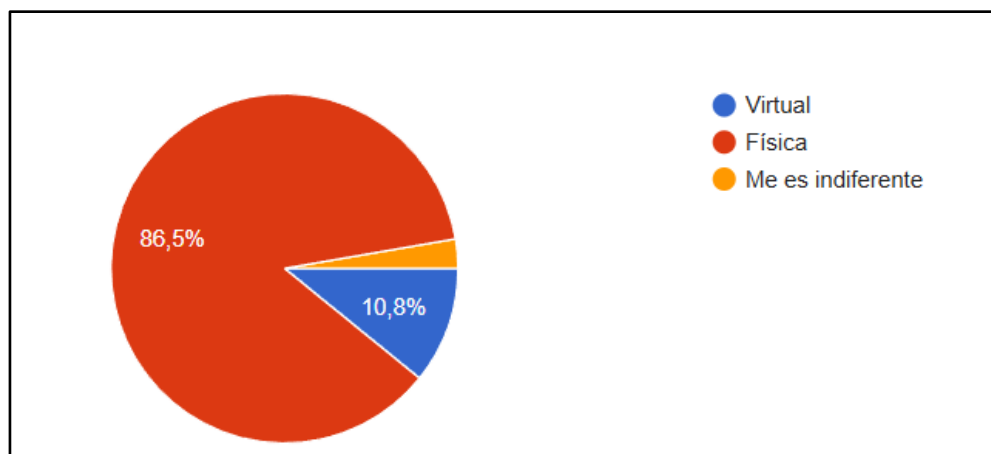
Elaboración propia en base a los resultados de la encuesta.

Como podemos apreciar en el cuadro, la concentración de respuesta se encuentra en los valores de 5(25.8%) y 6 (35.1%) que representa más del 60% de los encuestados siendo detractores la mayor cantidad de encuestados. Esto representa una insatisfacción y no genera un nivel de aceptación. En cuanto los valores del 7 al 8 suman 32 los cuales son usuarios neutros, representando el 20%, y entre los valores 9 y 10 suman 8 usuarios promotores lo que evidencia un segmento reducido de usuarios que percibe la plataforma como altamente satisfactorio en términos de facilidad de uso. Este análisis refleja que se debe trabajar en mejorar la satisfacción del usuario, para lograr los niveles esperados.

Otra pregunta que se planteó en la encuesta fue la siguiente ¿Prefieres realizar tus trámites de manera virtual o física? Con el fin de identificar la percepción y las preferencias de los usuarios respecto a la modalidad de gestión de sus solicitudes.

Figura 6

Evaluación del tipo de formato que desea realizar



Elaboración propia en base a la primera encuesta realizada.

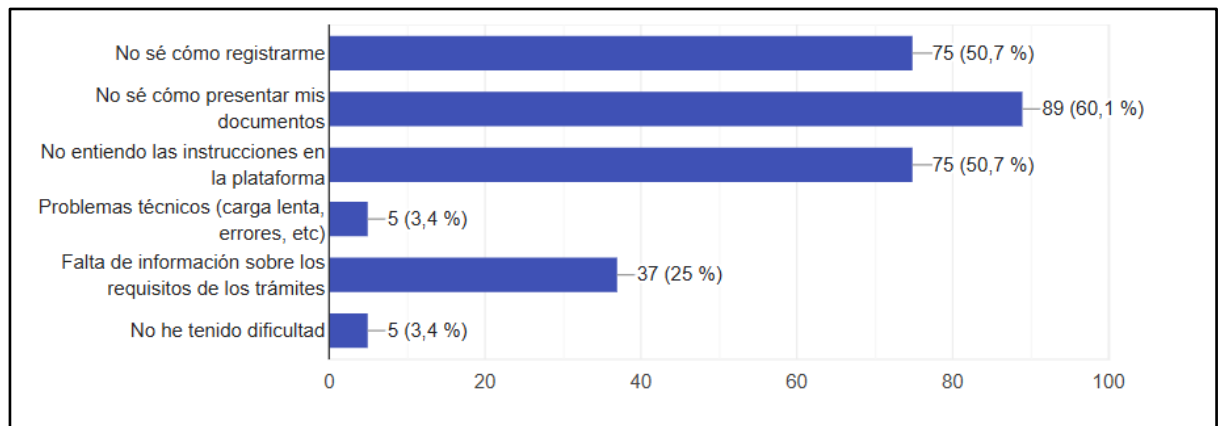
Los resultados obtenidos de los encuestados, donde 86.5 % prefiere la modalidad física, 10.8% Opto por la modalidad virtual y 2.7% Indico que le es indiferente

Como consecuencia a través de la primera encuesta donde los valores altos reflejaban en el 5 y 6 donde los usuarios expresaban cierta satisfacción, igual se inclinan hacia los tramites presenciales, lo que puede estar asociado a factores de familiaridad con los procedimientos tradicionales.

Como parte de análisis y conocer las dificultades de los usuarios en el uso de esta nueva plataforma virtual se planteó la siguiente pregunta ¿Cuáles de las siguientes dificultades que has encontrado al utilizar la plataforma?

Figura 7

Evaluación del nivel de dificultad de la plataforma del SGDUNI



Elaboración propia en base a la primera encuesta realizada.

En el cuadro se puede apreciar los siguiente:

Principales dificultades:

- **No sé cómo registrarme (50.7%):** Esta dificultad fue la más mencionada, lo que evidencia la falta de claridad en los pasos a seguir para completar el registro de los trámites.
- **No sé cómo presentar mis documentos (60.1%):** Ambas respuestas reflejan la deficiencia en la comprensión general de la plataforma.
- **Dificultades relacionadas con la Información:** Falta de información sobre los requisitos de los trámites (25%): un porcentaje de los usuarios identificaban no conocer los requisitos de los documentos específicos.
- **Dificultades Técnicas y usuarios sin problema:** Problemas técnicos (3.4%), solo un pequeño porcentaje de los encuestados experimentó problemas de carga lenta, o fallos y errores del sistema.
- **Sin dificultades (3.4%):** este grupo minoritario expresó no haber tenido dificultad con la interacción con la plataforma, debido al manejo de nuevas herramientas digitales.

Estos datos nos reflejan que las principales dificultades de los usuarios no están relacionadas con los problemas técnicos de la plataforma, sino con la falta de conocimiento y comprensión en su uso. Para ello, es importante abordar estas dificultades a través de estrategias

de capacitación para mejorar la satisfacción y la eficiencia en la gestión administrativa.

3.4 Formulación del problema

3.4.1 Problema

Falta de comunicación efectiva sobre el uso de la nueva plataforma de mesa de partes virtual y la ausencia de capacitaciones adecuadas para los usuarios de la facultad de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Ingeniería.

3.5 Objetivos del estudio

3.5.1 Objetivo General

Mejorar la satisfacción respecto a la calidad de atención que brinda el área administrativa de la facultad de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Ingeniería a través de capacitaciones a estudiantes en el uso de la nueva plataforma de mesa de partes virtual SGDUNI.

3.5.2 Objetivo Específicos

- Identificar el nivel de conocimiento sobre el uso de la nueva plataforma de mesa de parte virtual
- Identificar las principales dificultades sobre el uso de la nueva plataforma y lo que se les dificulta al interactuar con esta nueva plataforma. entre diferentes grupos de usuarios (estudiantes de pregrado, egresados y Titulados)
- Identificar las percepciones de los estudiantes sobre las capacitaciones para

mejorar la eficiencia y rapidez de los procesos administrativos relacionados con la obtención del grado académico.

3.6 Justificación

Ante la identificación del problema en la Facultad de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Ingeniería, donde la falta de capacitación y comunicación ha dificultado a muchos de los estudiantes el registro de sus trámites académico, resultando una pérdida de tiempo en la búsqueda de la solución, se consideró esencial la implementación de un plan de capacitaciones y tutoriales, este programa tiene como objetivo mejorar la satisfacción de los estudiantes y optimizar mejor los procesos administrativos. Al ofrecer capacitaciones sobre el uso de esta nueva herramienta digital se espera disminuir errores en la presentación de los documentos y esto contribuirá a una gestión más eficiente tanto para los estudiantes como para el personal administrativo.

3.7 Estrategia

Como inicio del proyecto decidimos medir el nivel de satisfacción de los usuarios, es por ello que con la experiencia de Gloria Victoria López Yataco en su empresa Ópticas GMO (Essilor Luxottica) se aplicó el Benchmarking, comparando así los tipos de servicios que se ofrecen en ambas instituciones y se identificó, como una de las mejores prácticas, la medición del NPS. Es por ello que aplicamos la encuesta de satisfacción para obtener el primer resultado que nos pudiera orientar a la toma de decisiones respecto a la implementación del taller de capacitaciones.

El NPS es una herramienta que nos ayuda a medir el nivel de satisfacción del usuario con el servicio adquirido evaluando en este caso al área administrativa de la Facultad de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Ingeniería. En esta encuesta se identifican a usuarios detractores, neutrales y promotores, quienes proporcionan información importante para mejorar el servicio.

- Puntuación 0 = Muy bajo/Muy malo/pocas posibilidades.
- Puntuación 10= Muy alto/Excelente/Seguro

El resultado del análisis de esta encuesta nos ayuda a identificar cual es el porcentaje de usuarios que se tiene en cada categoría:

- Usuarios detractores (0 a 6): Personas con malas experiencias.
- Usuarios neutrales (7 y 8): Personas que por alguna razón no están tan satisfechos con el servicio.
- Usuarios promotores (9 y 10): Personas totalmente satisfechas con el servicio brindado.

NPS: (Promotores – Detractores) / Total de encuestados

Parámetros de evaluación:

- Entre 75% y 100%: excelente
- Entre 50% y 74%: muy bien

- Entre 0% y 49%: razonable
- Entre -100% y -1%: muy malo

Figura 8

Modelo de encuesta NPS utilizado en la empresa de Gloria López

Hola _____ ,
Gracias por comprar en _____ , esperamos que estés feliz con tu nueva compra.

Nos encantaría conocer tu opinión para que siempre recibas la mejor experiencia en nuestras tiendas.

Pensando en tu última experiencia en nuestra tienda, ¿qué tan probable es que recomiendes _____ a un amigo o familiar?

Elige tu opinión a continuación:

Es probable que no la recomiende en absoluto Es muy probable que la recomiende

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Esperando volver a verte pronto,

Fuente: Encuesta enviada por GMO

Figura 9

Modelo de encuesta inicial realizado a los estudiantes

Hola,

Gracias por realizar tu trámite académico, esperamos que haya sido satisfactorio.

Nos gustaría conocer tu opinión para seguir mejorando la calidad de servicio.

Pensando en tu último trámite académico que realizaste,

¿Qué tan satisfecho te sentiste con la facilidad para la gestión de los trámites?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆

Fuente propia

Se realizó una encuesta inicial entre los estudiantes para evaluar su nivel de satisfacción respecto a la gestión de los trámites, link encuesta inicial:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeR95obwIP9F5BYSYTjpwV0pvF6nqb9ByQMTyeGaHfMPp9DA/viewform?usp=sharing> donde el **NPS fue de -33%** reflejando el nivel de insatisfacción.

Es por ello, que decidimos implementar un taller de capacitación a los usuarios respecto al uso de la plataforma SGDUNI, la cual es una herramienta que pertenece a la universidad sin embargo muy pocos usuarios tenían conocimiento de esta plataforma que permite al usuario reducir el tiempo en el trámite de documentos y hacer seguimiento. Ofrecimos diferentes modalidades de capacitación, sesiones presenciales, virtuales y tutoriales.

3.7.1 Capacitaciones

Siguiendo el Gantt que implementamos a inicios del semestre, realizamos la preparación y coordinación previa para tener todos los elementos listos y aplicar el plan de capacitación a los diferentes ciclos de la facultad de Ingeniería Civil.

Se programaron sesiones de capacitaciones grupales y personalizadas a los estudiantes de los diferentes ciclos para facilitar la interacción y resolver dudas de manera directa sobre el uso de esta nueva plataforma y orientación de sus trámites académicos. Se inició explicando los temas que se podrán gestionar en la plataforma, el acceso e ingreso a la plataforma, ejemplos de trámites académicos y como realizarlos, el seguimiento de sus trámites y como concluirlos de manera satisfactoria. Se ofrecieron horarios flexibles para acomodar la disponibilidad de los estudiantes lo que permitió llegar a una mayor cantidad de estudiantes que tenían interés por conocer la plataforma y como usarla.

Link video de capacitación:

https://photos.onedrive.com/share/88F54F649E5AED69!sc94d45cf805f47668f49490a2102390?cid=88F54F649E5AED69&resId=88F54F649E5AED69!sc94d45cf805f47668f49490a2102390&ithint=video&e=4%3a4RK2oo&at=9&migratedtospo=true&redeem=aHR0cHM6Ly8xZHJ2Lm1zL3YvYy84OGY1NGY2NDIiNWFiZDY5L0VjOUZUY2xmZ0daSGowbEpDaUFRSTVBQjNneTNkdXoxaFBUaTc3NnFUb2haUHc_ZT00OjRSSzJvbyZhdD05

Tabla 3

Diagrama de Gantt Procesos de capacitación plataforma SGDUNI

GANTT DE PROCESOS CAPACITACION PLATAFORMA SGD UNI					ABRIL				MAYO				JUNIO				
Tarea	Duración	Inicio	Fin	Responsable/Seguimiento	WK14	WK15	WK16	WK17	WK18	WK19	WK20	WK21	WK22	WK23	WK24	WK25	WK26
1 FECHAS																	
1.1 Definición de fechas	1 día	1-Abr	1-Abr	Ruth/Gloria	█												
2 ENCUESTA NPS																	
2.1 Determinar cantidad de usuarios que recibirán la encuesta	1 día	2-Abr	2-Abr	Ruth/Gloria	█												
2.2 Definir criterio a evaluar	1 día	2-Abr	2-Abr	Ruth/Gloria	█												
2.3 Seleccionar pregunta	1 día	2-Abr	2-Abr	Ruth/Gloria	█												
2.4 Definir canal por donde se aplicará la encuesta	1 día	2-Abr	2-Abr	Ruth/Gloria	█												
2.5 Aplicar encuesta	5 días	8-Abr	12-Abr	Ruth	█	█											
2.6 Medir resultados.	1 día	15-Abr	15-Abr	Gloria			█										
3 PRE CAPACITACION																	
3.1 Definir fechas	1 día	22-Abr	22-Abr	Ruth/Gloria				█									
3.2 Preparar capacitación	3 días	24-Abr	26-Abr	Ruth/Gloria				█	█								
3.3 Verificar plataforma, usuario, clave	1 día	26-Abr	26-Abr	Ruth/Gloria				█									
3.4 Realizar pruebas	1 día	26-Abr	26-Abr	Ruth/Gloria				█									
3.5 Realizar convocatoria (flyers, invitación por aulas)	2 días	29-Abr	30-Abr	Ruth					█								
3.6 Enviar invitación por zoom	1 día	3-May	3-May	Ruth						█							
4 CAPACITACION																	
4.1 Presentación de plataforma, proceso, validación, consultas, dudas, grabación.	1 mes	10-May	10-Jun	Ruth							█	█	█	█	█	█	█
5 RESULTADOS																	
5.1 Encuesta NPS	5 días	13-Jun	17-Jun	Ruth											█	█	█
5.2 Análisis de resultados	3 días	20-Jun	22-Jun	Gloria												█	█
5.3 Implementación de taller de capacitación dentro de la gestión administrativa	3 días	26-Jun	28-Jun	Ruth													█

Notas: Elaboración propia

3.7.2 Tutoriales

Se desarrollaron tutoriales en video y guías paso a paso que explicarán el uso de esta nueva plataforma de mesa de partes virtual. Estos recursos estarán disponibles para los estudiantes en cualquier momento. Para su difusión utilizaremos plataformas como YouTube y las redes sociales de la facultad como Facebook.

Link Tutorial: <https://youtu.be/LPEoGoBWsWY?si=NtBvbMCTUpnsZOT3>

3.7.3 Comunicación

Las comunicaciones a estas capacitaciones fueron mediante correo electrónicos, redes sociales, para promocionar las capacitaciones y asegurarnos de que todos los estudiantes este informados sobre las oportunidades disponibles.

Para garantizar la mayor participación de los estudiantes se estableció un canal de comunicación directo con el presidente de cada promoción. El presidente en su rol de representante estudiantil se encarga de compartir esta información con sus compañeros, facilitando así la convocatoria a los estudiantes, especialmente de los últimos ciclos. Así también se envió información detallada sobre las fechas, horarios y modalidades de capacitaciones. Se publicaron carteles informativos en las áreas comunes y plataformas internas de la Universidad.

Estas medidas fueron empleadas para lograr mayor difusión y asegurarnos que los estudiantes estuvieran informados sobre las fecha, horarios y modalidades de las capacitaciones y fomentar la participación activa. Especialmente a nuestro público Objetivo aquellos en los últimos ciclos, pudieran acceder a las capacitaciones necesarias para completar correctamente los trámites administrativos en la plataforma virtual.

Figura 10

Foto en los pasadizos de la UNI sobre capacitaciones



Elaboración propia

Figura 111

Flyer sobre las capacitaciones



Elaboración propia

Foto N°1.

Capacitación en el Aula G4-403 (a cargo del Docente Romero Gonzales)



Foto N°2

Capacitación en el Aula G2-102 (a cargo del Docente Carlos Villegas)



Foto N°3

Fotos en los pasadizos de la Facultad



CAPÍTULO IV. RESULTADOS

A raíz de los resultados obtenidos en la primera encuesta, donde se identificaron diversas dificultades por parte de los usuarios en el uso de la nueva plataforma virtual de mesa de partes, se decidió implementar una serie de capacitaciones dirigida a los estudiantes. El objetivo principal de estas capacitaciones fue mejorar la comprensión del sistema y aumentar la satisfacción de los usuarios, cabe resaltar que nuestro público objetivo son aquellos alumnos de los últimos ciclos que debían registrar sus prácticas pre profesionales.

Implementación de Capacitaciones

Se detectaron los siguientes problemas principales en la encuesta inicial:

- Falta de conocimiento sobre cómo acceder y utilizar la plataforma.
- Dificultad para registrar documentos correctamente.
- Percepción de que el trámite en línea era más complicado que el físico.

Estos puntos formaron la base para estructurar las capacitaciones y materiales de apoyo, asegurándonos de que las necesidades de los estudiantes fueran atendidas desde un enfoque práctico.

Las capacitaciones se llevaron a cabo tanto de manera presencial como virtual, se organizaron sesiones grupales con fechas programadas a lo largo del semestre, para garantizar la participación en un amplio número de estudiantes. Las sesiones virtuales se realizaron a través de plataforma zoom y también se llevaron a cabo visita a los salones para realizar capacitaciones

directas a los estudiantes y también de manera personalizada.

Debido a la importancia del registro de prácticas pre profesionales, se dio especial atención a los alumnos de los últimos ciclos, quienes se encontraban en proceso de registrar este trámite para su egreso.

Para reforzar el aprendizaje, se diseñaron tutoriales en video y manuales paso a paso, los cuales fueron enviados por correo institucional a todos los estudiantes inscritos en el programa de capacitaciones. También se crearon horarios de atención virtual adicional para resolver dudas específicas.

Evaluación de Resultados

Después de la implementación de las capacitaciones y al finalizar el periodo académico 2024-1, se procedió a realizar una segunda encuesta con el objetivo de evaluar los resultados de las estrategias implementadas y conocer la percepción de los estudiantes respecto al uso de la plataforma virtual de mesa de partes. Esta nueva encuesta nos mostró el impacto de las capacitaciones y el uso de los tutoriales que se compartió con los usuarios.

Además, se incorporó una herramienta adicional de seguimiento para evaluar cómo los estudiantes aplicaron los conocimientos adquiridos durante las capacitaciones en sus trámites reales.

Se destaca el testimonio de Cierito Torre Marx Alexander, alumno del 10° ciclo:

“Antes de las capacitaciones, el registro de mis prácticas era frustrante y complicado.”

Después de las sesiones, pude completar mi trámite sin problemas y en menos tiempo. Estoy muy agradecido por el soporte brindado.”

A continuación, se muestra la pregunta principal de la segunda encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes:

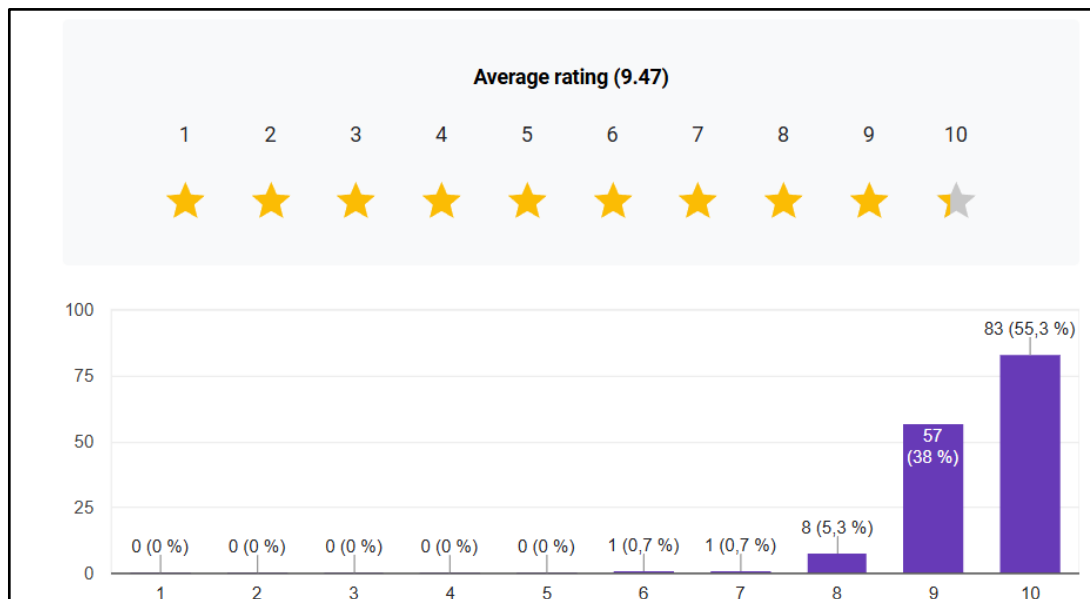
Después de la capacitación en la que participaste,

¿Qué tan satisfecho te sentiste con la facilidad para la gestión de los trámites?

Donde 1 es la calificación más baja y 10 la más alta.

Figura 12

Evaluación de resultados satisfactorio de la plataforma SDDUNI



Elaboración propia en base a la segunda encuesta realizada.

Los resultados fueron los siguientes:

- Un promedio de satisfacción de **9.47** sobre 10.
- El 55.3% de los estudiantes otorgaron una calificación de 10.
- El 38% asignó una calificación de 9.

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción logrando un promedio de 9.47% sobre 10, el 55.3% de los estudiantes otorgó una calificación de 10 y el 38% una calificación de 9, lo que hace un total de 93% de los participantes considerando una experiencia positiva tras las capacitaciones. Y la puntuación más baja calificó 7 o menos lo que refleja un porcentaje insignificante y representa que el grupo mayoritario logró una experiencia satisfactoria. Respecto al NPS, se tuvo solo 1 detractor, 9 neutros y 140 promotores por lo que se obtuvo 93%, lo cual, considerando los parámetros de evaluación, es un resultado excelente a comparación de la encuesta inicial donde obtuvimos un pésimo resultado.

Estos resultados demuestran que las capacitaciones grupales, personalizadas, combinadas con talleres virtuales y presenciales logró tener un impacto positivo, logrando así atender las dificultades principales identificadas previamente, sobre el desconocimiento, sobre el registro, la presentación de los documentos y el uso en general.

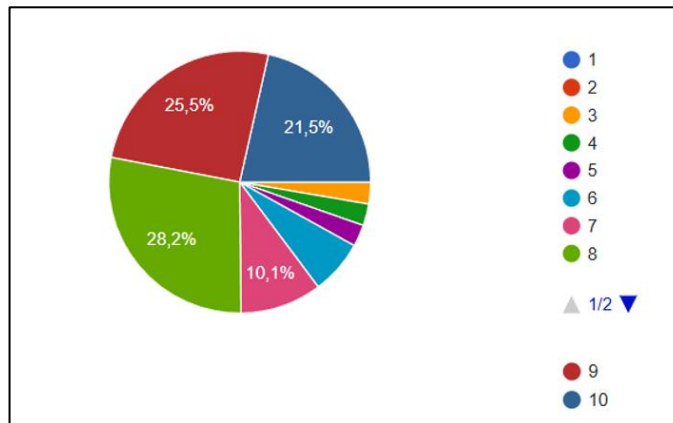
Impacto de las capacitaciones según los ciclos académicos:

La evaluación del impacto de las capacitaciones incluyó un análisis detallado por ciclos académicos, especialmente enfocado en los estudiantes de los últimos ciclos (9.º y 10.º), quienes

constituían el grupo prioritario debido a la necesidad de registrar sus prácticas preprofesionales.

Figura 13

Evaluación por ciclos académicos del 1° al 10°



Elaboración propia en base a la segunda encuesta realizada.

Distribución de participación:

- **10.º ciclo:** Representó el **28.2%** del total de encuestados.
- **9.º ciclo:** Alcanzó un **25.5%**.

Esto demuestra que más del 50% de los participantes pertenecen al público objetivo principal, reflejando una estrategia acertada en la convocatoria y ejecución de las capacitaciones.

Testimonios adicionales sobre las capacitaciones:

“Como estudiante de último ciclo, siempre sentí que los trámites eran un cuello de botella para avanzar. Las capacitaciones no solo resolvieron mis dudas, sino que también me dieron la confianza para usar la plataforma sin ayuda externa.” –Frank Kevin Picón Saldaña,

alumno del 10º ciclo.

“Agradezco las visitas personalizadas, porque siempre hay dudas específicas que no surgen en sesiones grupales. Esto marcó la diferencia para mí.” – Katherine Yasmin Cruz

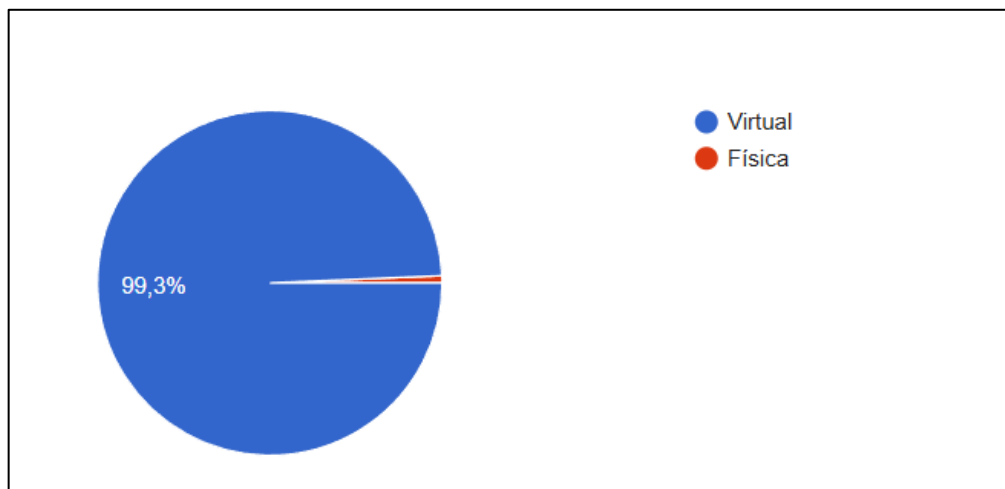
Quispe, 10º ciclo.

Preferencias sobre el tipo de trámite:

Después de la capacitación ¿Prefieres realizar tus trámites de manera virtual o física?

Figura 14

Evaluación de preferencia de tipo de trámite después de la capacitación



Elaboración propia en base a la segunda encuesta realizada.

El impacto positivo que muestra esta pregunta es que el 93.3% de los encuestados que ya tienen conocimiento de la plataforma virtual, prefieren realizar su trámite de manera virtual considerándose esta plataforma una herramienta útil, eficiente y funcional para la gestión administrativa estudiantil.

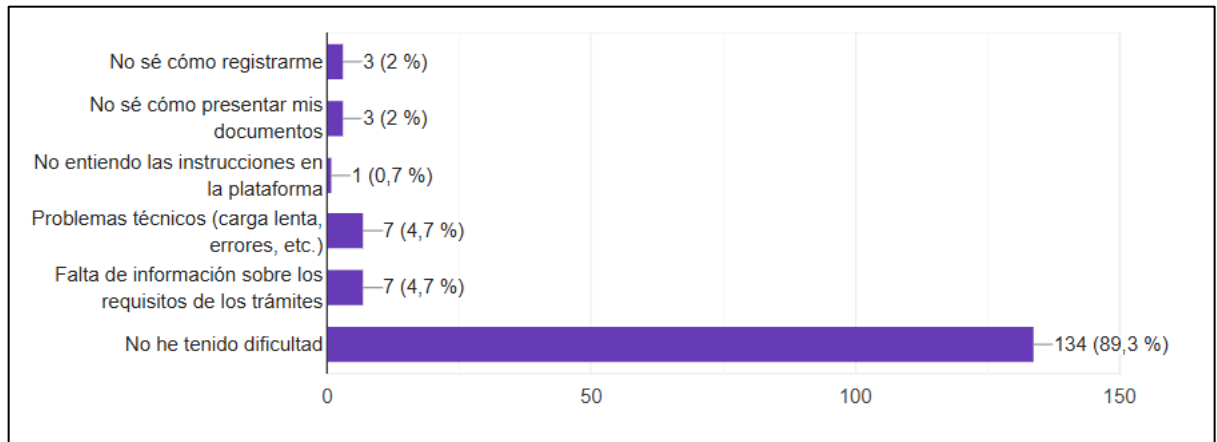
A comparación de la encuesta inicial donde el 86% indicó que preferían realizar sus trámites de manera física, estos resultados donde el 99% prefiere la manera virtual nos indica que aún se tienen procesos que se pueden mejorar y actualizar de manera virtual, pero los estudiantes al no tener conocimiento prefieren optar por el proceso que ya conocen, aunque sea tedioso realizarlo. Esto lleva muchas veces a que el estudiante termine por abandonar sus trámites, sin embargo, con estas capacitaciones ahora el estudiante podrá culminar con éxito.

Dificultades encontradas tras la capacitación:

¿Cuáles de las siguientes dificultades has encontrado al utilizar la plataforma?

Figura 15

Evaluación de las dificultades presentadas en la plataforma después de la capacitación



Elaboración propia en base a la segunda encuesta realizada.

En el siguiente resultado podemos comprobar que después de las capacitaciones un 89.3% de los encuestados no encontraron dificultad en la plataforma para registrarse y subir sus

documentos, lo que evidencia que las capacitaciones lograron un impacto positivo y que lograron mejorar significativamente la experiencia de los estudiantes al utilizar la plataforma, a diferencia de la encuesta inicial donde el mayor porcentaje estaba dividido entre motivos como: No sé cómo presentar mis documentos, No entiendo las instrucciones de la plataforma y no sé cómo registrarme; siendo dificultades puntuales que se solucionaron con la capacitación.

Resultados Cualitativos:

Además de los resultados cuantitativos obtenidos en las encuestas, también se recogieron respuestas cualitativas de los estudiantes, los cuales proporcionan una visión más amplia y detallada sobre su experiencia en la plataforma, así como valiosa retroalimentación para una mejora continua.

De las respuestas obtenidas, se observan varias tendencias comunes, la mayoría expresaron que las capacitaciones y tutoriales fueron de mucha ayuda y que les resultó fácil el manejo de la plataforma, algunos sugirieron que se podría mejorar incluyendo los requisitos previos a cada documentación.

Figura 16

Comentarios generales de la capacitación

gracias a la capacitación pude conocer mejor esta sistema de gestión
Una muy buena propuesta
MUY BUENA EXPERIENCIA YA QUE LOS TUTORIALES AYUDAN MUCHO.
Bastante intuitiva posterior a la capacitación
Facilidad para tramitar documentos, pero considerar, los requisitos que se necesita para tramitar cada documento

Elaboración propia en base a la segunda encuesta realizada.

Así podemos ver, que el beneficio principal para los estudiantes es acortar los tiempos para la gestión de sus trámites académicos, lo que anteriormente era una queja persistente por parte de ellos, muchas veces sintiendo que es muy complicado y abandonando el proceso, lo que no les permitía culminar su etapa universitaria. Ahora, el nivel de satisfacción con el uso de la plataforma es alta, lo que le permite al estudiante no verlo como una complejidad sino más bien como una herramienta que le ayuda a simplificar los procesos.

Finalmente, con los resultados cualitativos y cuantitativos nos permite obtener una comprensión más compleja sobre la percepción de los estudiantes y así nos ayuda a identificar las áreas de mejora. Esta combinación de datos no solo nos ofrece a tener una visión más clara de los puntos que debemos de trabajar, también ajustar nuestra estrategia y optimizar el uso de la plataforma.

Percepción estudiantil:

El éxito del programa se traduce en el alto nivel de satisfacción general, donde los estudiantes consideran ahora la plataforma como una herramienta no solo necesaria, sino también eficiente y confiable para sus trámites administrativos.

Impacto sobre los tiempos de gestión:

Un aspecto destacado por los estudiantes en los comentarios cualitativos es la significativa reducción de los tiempos para realizar trámites, un problema identificado como crítico en la encuesta inicial. Antes de las capacitaciones, muchos estudiantes reportaban dificultades persistentes que los llevaban a abandonar los trámites, afectando directamente su progreso académico.

Con la implementación de la plataforma y las capacitaciones, los tiempos promedio para completar un trámite administrativo se redujeron en comparación con los trámites físicos. Este dato evidencia que el uso de herramientas tecnológicas adecuadamente explicadas no solo optimiza recursos, sino también fomenta el cumplimiento de los procedimientos.

Impacto sobre la percepción del servicio administrativo:

Además del análisis del uso de la plataforma, se midió cómo las capacitaciones influenciaron la percepción general de los estudiantes hacia el área administrativa. Un 85% de los encuestados consideró que el área administrativa mejoró significativamente en términos de accesibilidad, respuesta y atención al usuario, mostrando un cambio positivo en la percepción del servicio brindado.

Análisis de datos demográficos:

El programa no solo fue evaluado en términos de resultados directos, sino también en cómo benefició a distintos grupos de estudiantes, considerando diversidad de edades, ciclos y facultades. Esto permite establecer estrategias para futuras implementaciones, con enfoques diferenciados según las necesidades de cada segmento estudiantil.

Conclusión intermedia sobre los resultados:

La combinación de capacitaciones grupales, personalizadas y virtuales resultó ser una estrategia altamente efectiva para abordar los problemas iniciales identificados. La implementación del programa no solo logró mejorar la experiencia del usuario, sino que también fortaleció la percepción institucional, lo que se traduce en un servicio administrativo más confiable, ágil y alineado con las expectativas de los estudiantes.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se presentan las conclusiones del presente informe, teniendo como conclusión principal la mejora en la satisfacción de los usuarios al realizar sus gestiones administrativas de manera virtual en menos tiempo que de manera física, apalancado por la implementación del plan de capacitaciones para el correcto uso de la plataforma SGDUNI.

Conclusiones

1. El implementar los conocimientos adquiridos a lo largo de nuestros estudios universitarios y ahora complementándolo con la experiencia en el ámbito laboral, nos ha permitido aportar estrategias como el NPS que nos permitió medir el nivel de satisfacción de los usuarios.
2. El analizar los resultados obtenidos en la encuesta inicial con un NPS -33%, nos permitió evaluar y analizar los procesos que se venían desarrollando en el área administrativa y proponer el plan de capacitación para el uso de la plataforma virtual a todos los usuarios que necesitaban realizar sus trámites académicos.
3. El proceso de preparación del proyecto, no solo nos involucró a nosotras como gestoras, sino también a todo el personal del área administrativa quienes entendieron el beneficio tanto de los usuarios como para el área al minimizar los tiempos para realizar los trámites, a la plana docente quienes apoyaron en la difusión del plan de capacitaciones así como dando los permisos necesarios para poder convocar a los estudiantes, a la plana estudiantil quienes entendieron el

beneficio que significaba simplificar los pasos reduciendo tiempos que demoraban los trámites académicos.

4. La capacitación tuvo un impacto positivo a nivel general. Respecto al resultado cuantitativo comparamos los resultados de la encuesta inicial donde el NPS fue -33 y al culminar el plan de capacitación tuvo un resultado de NPS 93%, logrando el éxito en la mejora del nivel de satisfacción de los usuarios. Respecto al resultado cualitativo, la percepción por parte de los estudiantes del área administrativa y la gestión de trámites mejoró notablemente lo cual se evidencia en los comentarios emitidos por los estudiantes en la segunda encuesta.
5. A través de este plan de capacitación concluimos que es muy importante brindar alternativas de apoyo al usuario para facilitar la gestión de sus trámites, es por ello que ahora el área administrativa emplea el plan de capacitación como un nuevo proceso que se aplicará a las presentes gestiones que se realizan, así como futuras implementaciones o actualizaciones que desarrollen.

Recomendaciones

1. Se recomienda que las universidades analicen su entorno y busquen aplicar herramientas que ayuden a conocer el nivel de satisfacción de sus usuarios o clientes y de ese modo poder implementar procesos que ayuden a mejorarlo.
2. Se recomienda que las universidades revisen las oportunidades de mejora de sus áreas administrativas o de atención al usuario o cliente, y se brinden constantes actualizaciones en los procesos que permitan al personal brindar una mejor asesoría o atención.
3. Se recomienda a la universidad analizar las demás áreas donde también se podría aplicar un plan de capacitación sobre sus procesos y así reducir costos, tiempos y buscar el beneficio del usuario y de la universidad.
4. Se recomienda continuar con el plan de capacitación, tutoriales y las encuestas, para conocer más oportunidades de mejora en lo que se pueda aplicar estrategias que permitan el éxito en la gestión.
5. Se recomienda aplicar los planes de capacitaciones en las otras facultades, buscando la uniformidad en los procesos a nivel universitario y el alcance de la información a toda la plana estudiantil, y así mejorar no solo el nivel de satisfacción de la facultad, sino de la universidad.

REFERENCIAS

- ALZATE, B. A. (Diciembre de 2018). *PERCEPCIÓN DE LOS EGRESADOS DEL PROGRAMA DE*. Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/6cc3a0e6-e1d0-48b9-8880-6041fd86d559/content>
- Anónimo. (2020). *Significado de calidad*. Obtenido de <https://www.studocu.com/co/document/politecnico-grancolombiano/control-de-calidad/significado-de-calidad-concepto-descriptivo-de-calidad/15152539>
- Arturo Evencio Velázquez González, J. d. (2010). *PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE APOYO Y*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782010000200083
- Becerra, D. C. (2014). *La Calidad Educativa en la realidad Universitaria Peruana frente al*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/147579989.pdf>
- Cevallos, G. (2021). *Metodología para la planificación estratégica prospectiva de la gestión académica en los Institutos Superiores Tecnológicos públicos de la provincia Santo Domingo de los Tsáchilas*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000200217
- Florez, L. K. (2021). *La importancia de la calidad y el servicio*. Obtenido de <file:///D:/Users/GloriaLY/Desktop/Dialnet-LaImportanciaDeLaCalidadYElServicio-9690627.pdf>
- Guiñazú, G. (12 de junio de 2004). *CAPACITACIÓN EFECTIVA EN LA EMPRESA*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/877/87701209.pdf>
- Hernandez, L. E. (2021). *EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN*

- TRAMITES ACADÉMICOS*. Obtenido de
<https://repositorio.unicordoba.edu.co/server/api/core/bitstreams/2e20e72c-860f-4c2e-9daf-2a1048bb16a3/content>
- Jaén, U. d. (1998). *Criterio 5: Procesos*. Obtenido de
https://www.ujaen.es/servicios/archivo/sites/servicio_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf
- Juan Carlos Valencia Benítez, O. A. (2022). *CAPACITACIÓN*. Obtenido de
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n5/2218-3620-rus-14-05-451.pdf>
- Lara, L. R. (2019). *Atención de Clientes (Concepto de Satisfacción)*. Obtenido de
[https://www.insucotalca.cl/descargas/2020/recursos/terceros/atenciondeclientes/Gu%C3%ADa%20N%C2%B01.%20Atenci%C3%B3n%20de%20Clientes%20\(Concepto%20de%20Satisfacci%C3%B3n\).pdf](https://www.insucotalca.cl/descargas/2020/recursos/terceros/atenciondeclientes/Gu%C3%ADa%20N%C2%B01.%20Atenci%C3%B3n%20de%20Clientes%20(Concepto%20de%20Satisfacci%C3%B3n).pdf)
- León, J. R. (22 de Octubre de 2021). *Importancia de la Capacitación Laboral para las Organizaciones*. Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/importancia-de-la-capacitaci%C3%B3n-laboral-para-las-jes%C3%BAs-rodolfo/>
- McLauchlan de Arregui, P. (1994). *LA SITUACION DE LAS UNIVERSIDADES PERUANAS*. Obtenido de
<https://repositorio.grade.org.pe/bitstream/handle/20.500.12820/355/Binder2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oliva, E. J. (2005). *Revisión del concepto de calidad*. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Quiñones, M. E. (2014). *Calidad y servicio*. Obtenido de
https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/27250/Calidad_servicio3ED_digital.pdf

Rodriguez, R. (23 de Agosto de 2023). *Hacia una mejor calidad de los servicios administrativos de la UNI*. Obtenido de https://occu.uni.edu.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=605:hacia-una-mejor-calidad-de-los-servicios-administrativos-de-la-uni&catid=41&Itemid=138

Salas, S. L. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jpzODwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=usuario&ots=2KSVKIYFDV&sig=TjdYw82lFmKV6XLr66a3rtRzui8#v=onepage&q=usuario&f=false>

UNED. (2005). *Armando la figura: gestión académica de la UNED*. Obtenido de https://multimedia.uned.ac.cr/pem/pedagogia_universitaria/paginas_unidad3/concepto_gestion.html

Universidad Nacional de Ingeniería. (s. f.). *Comisión Central de Evaluación y Acreditación*. Recuperado de <https://acreditacion.uni.edu.pe/es/cce/>