



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO

TRABAJO DE GRADO

PREVIO LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO DE
ATENCIÓN EN EL CANU-UTB. 2021**

AUTORA:

MEDINA MEJÍA CRISTINA MARIANA

TUTOR:

LIC. MENDIBURU ROJAS AUGUSTO FRANKLIN, PH.D.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**GESTIÓN FINANCIERA, ADMINISTRATIVA, TRIBUTARIA, AUDITORÍA Y
CONTROL**

BABAHOYO, 2023

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dedicado en primer lugar a Dios por permitirme salud y vida para poder cumplir mis proyectos.

A mi querido esposo por ese apoyo incondicional y por brindarme su amor y comprensión

A mis hijos que son mi fuente de inspiración y de superación

A mi querida madre, por su apoyo absoluto en todo el trayecto de mis estudios.

Cristina Mariana Medina Mejía

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiarme en mi camino y por permitirme concluir con mi objetivo.

A mis hijos quienes son mi motor y mi mayor inspiración, que a través de su amor, paciencia, ayudan a trazar mi camino.

A mi esposo por ser el apoyo incondicional en mi vida, que, con su amor y respaldo, me ayuda alcanzar mis objetivos.

A mi familia, compañeras y docentes que fueron soporte en esta etapa.

A mi tutor de tesis Dr. Augusto Franklin Mendiburu Rojas, por haberme guiado, en la elaboración de este trabajo de titulación, por haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente.

Y por supuesto a mi querida Universidad y a todas las autoridades, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación.

¡A todos gracias!

Certificado de Aprobación del Tutor

CERTIFICO: haber asesorado el desarrollo del proyecto de titulación de Cristina Mariana Medina Mejía, tesis de investigación previo la obtención del título de Magíster en Administración Pública, titulada, “**Estrategia de gestión de la calidad para mejorar el servicio de atención en el CANU-UTB. 2021**” la cual está sujeta a disposiciones establecidas en el Reglamento de Titulación de Posgrado de la Universidad Técnica de Babahoyo.

Es todo cuanto puedo decir, en honor a la verdad.



Lcdo. Augusto Franklin Mendiburu Rojas, Ph.D.
CC. N° 0964872188

Informe Final de Coincidencias Aplicando el Sistema Urkund

En mi calidad de tutor del trabajo de grado de la estudiante Cristina Mariana Medina Mejía, certifié que este trabajo de investigación ha sido analizado por el sistema anti plagio Compilatio y alcanzo un porcentaje de similitud del 12 %, rango permitido por la institución.

 CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Informe Final de Tesis Cristina Mariana Medina Mejía 04ABR23 - Compilatio

12% Similitudes
5% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Informe Final de Tesis Cristina Mariana Medina Mejía 04ABR23 - Compilatio.docx
ID del documento: 19c99ec0dacad117a7cdbe47d4de4e4e73cd4978b
Tamaño del documento original: 395,17 ko

Depositante: MENDIBURU ROJAS AUGUSTO FRANKLIN
Fecha de depósito: 4/4/2023
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 4/4/2023

Número de palabras: 15.326
Número de caracteres: 101.172

Ubicación de las similitudes en el documento:

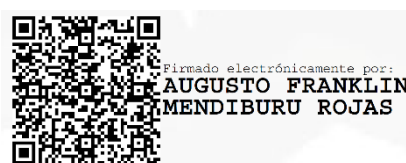


Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 dSPACE.utb.edu.ec Modelo tpack en el proceso de enseñanza - aprendizaje de los e... 44 fuentes similares	8%		Palabras idénticas : 8% (1224 palabras)

Por lo que he realizado una captura de pantalla para certificar el uso, donde se muestra el porcentaje indicado.

Certifico en honor a la verdad.



**Lcdo. Augusto Franklin Mendiburu Rojas, Ph.D.
TUTOR**

Índice General

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Certificación de Autoría Intelectual	¡Error! Marcador no definido.
Certificado de Aprobación del Tutor.....	iv
Informe Final de Coincidencias Aplicando el Sistema Urkund	v
Índice General.....	vi
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Figuras	ix
Resumen	x
Abstract.....	xi
Introducción.....	1
Capítulo I. CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.1 Formulación del Problema	2
1.2 Justificación.....	4
1.3 Objetivos.	5
1.3.1. Objetivo general.	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4 Formulación de Hipótesis.	5
Capítulo II. MARCO TEÓRICO.....	6
Capítulo III. METODOLOGÍA.....	26
3.1. Diseño de investigación	26
3.1.1 Tipo de investigación:	26
3.1.2 Población y Muestra.....	26
3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	27
3.3. Técnicas de análisis de resultados.....	28
Capítulo IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	30
4.1 <i>Resultados obtenidos en la Investigación.</i>	30
4.2 <i>Pruebas estadísticas aplicadas</i>	36
4.3 <i>Discusión de resultados</i>	42
Capítulo V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	47
5.1 <i>Conclusiones</i>	47

5.2	<i>Recomendaciones</i>	48
5.3	<i>Propuesta</i>	49
Capítulo VI.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54

Índice de Tablas

Tabla 01	¿Considera usted que los procesos institucionales le están ayudando a recibir una preparación académica adecuada?	30
Tabla 02	¿Cree usted que el personal en su institución viene atendiendo los requerimientos administrativos de los estudiantes?	31
Tabla 03	¿Cree usted que se están mejorando indicadores de gestión de la calidad en su institución?	32
Tabla 04	¿Cree usted que la capacidad operativa que están desarrollando asegura un adecuado servicio de atención?	33
Tabla 05	¿Considera usted que las áreas de atención se encuentran adecuadamente equipadas?	34
Tabla 06	¿Considera usted que la satisfacción de los usuarios se está fortaleciendo por el compromiso de sus servidores?	35
Tabla 07	Pruebas de chi-cuadrado Estrategia de Gestión de la calidad vs Servicio de atención	36
Tabla 08	Pruebas de chi-cuadrado Dimensión Planificación vs Servicio de atención	36
Tabla 09	Pruebas de chi-cuadrado Dimensión Dirección vs Servicio de atención	37
Tabla 10	Pruebas de chi-cuadrado Dimensión Comunicación vs Servicio de atención	37
Tabla 11	Pruebas de normalidad	38
Tabla 12	Correlación entre las variables Estrategia de Gestión de la calidad y el Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021	38
Tabla 13	Correlación entre dimensión Planificación y el Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021	39
Tabla 14	Correlación entre dimensión Dirección y el Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021	40
Tabla 15	Correlación entre dimensión Evaluación y el Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021	41

Índice de Figuras

Figura 01	¿Considera usted que los procesos institucionales le están ayudando a recibir una preparación académica adecuada?	30
Figura 02	¿Cree usted que el personal en su institución viene atendiendo los requerimientos administrativos de los estudiantes?	31
Figura 03	¿Cree usted que se están mejorando indicadores de gestión de la calidad en su institución?	32
Figura 04	¿Cree usted que la capacidad operativa que están desarrollando asegura un adecuado servicio de atención?	33
Figura 05	¿Considera usted que las áreas de atención se encuentran adecuadamente equipadas?	34
Figura 06	¿Considera usted que la satisfacción de los usuarios se está fortaleciendo por el compromiso de sus servidores?	35
Figura 07	Nivel de relación entre las variables Estrategia de Gestión de la calidad y Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021	39
Figura 08	Nivel de relación entre la Dimensión Planificación y la variable Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021	40
Figura 09	Nivel de relación entre la Dimensión Dirección y la variable Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021	41
Figura 10	Nivel de relación entre la Dimensión Evaluación y la variable Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021	42
Figura 11	Esquema Metodológico para fortalecer el Servicio de Atención	49

Resumen

La presente investigación nos ha mostrado que la administración pública en la actualidad se enfrenta a grandes retos y desafíos, situación evidenciada en los servicios de atención que se brindan en las diferentes instituciones públicas y que además cuentan con planes de gestión administrativa desactualizadas. Por lo cual se planteó como objetivo: Proponer una estrategia de gestión de la calidad para mejorar el servicio de atención en el CANU-UTB. 2021. En ese sentido la metodología planteada se basó en un diseño no experimental con un tipo de investigación Aplicada, Mixta y Explicativa, dado que se buscó presentar una solución a la problemática identificada como inadecuado servicio de atención, donde la población de estudio estuvo conformada por 2491 según reporte del Centro de Admisión y Nivelación Universitaria (CANU) de la UTB, para el periodo Noviembre 2021 – Marzo 2022 de la cual a través del muestreo probabilístico se determinó la muestra a emplear que fue de 182 estudiantes. Los resultados mostraron que hay una planificación poco desarrollada, así como la evaluación de las actividades de gestión que realizan los servidores del CANU-UTB, trayendo consigo una limitada capacidad operativa, inadecuada infraestructura y poca satisfacción de los estudiantes. Concluyéndose que una estrategia de gestión de la calidad ayudará a mejorar el servicio de atención en el CANU-UTB, la propuesta muestra un nivel de relación muy significativa entre la estrategia de gestión de la calidad y el servicio de atención con una relación positiva alta de $Rho = 0.868$.

Palabras Clave: Estrategia, gestión de la calidad, universidad, servicio de atención, servidores públicos.

Abstract

This research has shown us that the public administration is currently facing great challenges and challenges, a situation evidenced in the care services that are provided in the different public institutions and that also have outdated administrative management plans. Therefore, the objective was: Propose a quality management strategy to improve the care service at CANU-UTB. 2021. In this sense, the proposed methodology was based on a non-experimental design with an Applied, Mixed and Explanatory type of research, since it sought to present a solution to the problem identified as inadequate care service, where the study population was made up of by 2491 according to a report from the University Admission and Leveling Center (CANU) of the UTB, for the period November 2021 - March 2022 of which, through probabilistic sampling, the sample to be used was determined, which was 182 students. The results showed that there is a poorly developed planning, as well as the evaluation of the management activities carried out by the CANU-UTB servers, bringing with it a limited operational capacity, inadequate infrastructure and little student satisfaction. Concluding that a quality management strategy will help improve the care service at CANU-UTB, the proposal shows a very significant relationship level between the quality management strategy and the care service with a high positive relationship of $Rho = 0.868$.

Keywords: Strategy, quality management, university, customer service, public servants.

Introducción

El estado en esencia es un proveedor de servicios, y la educación como tal es parte de ello, es en ese sentido que toda forma de atención que se brinda debe satisfacer las expectativas de los usuarios que reciben el servicio, por tanto se hace indispensable que las áreas y/o unidades académicas de las instituciones públicas se enmarquen en desarrollar actividades conducentes a generar comunicaciones empáticas que evidencien planificación y capacitación en el personal que brinda el servicio en el CANU – UTB.

Por tal motivo es relevante que pueda entenderse que los servicios que se brindan a través del sector público y más esta universidad sean mejorados, entendiendo que el estado en sus diferentes unidades ejecutoras de presupuesto deban atender sobre los servicios que brindan y que además estos sean de calidad, buscando dinámicas que permitan fortalecer las relaciones que se generan en la interrelación CANU - Estudiante. Aspectos contenidos en el capítulo I.

En el capítulo II se abordaran los temas referidos al marco teórico de la investigación, por lo que se establecerán antecedentes investigativos sobre las variables de estudio, asimismo, se presentarán las bases teóricas que sustenten el trabajo de investigación, llevándolos a formar la parte medular de la investigación.

En el capítulo III se planteará la metodología a desarrollar en la presente investigación, así como plantear la población y muestra a trabajar, describirá cual es la técnica a emplear en la recogida de datos y cuál será el instrumento a utilizar.

En el capítulo IV presentará los resultados de la investigación tanto descriptivos como inferenciales y realizará una breve discusión de estos.

En el capítulo V presentará las conclusiones y recomendaciones a las que arribará la presente investigación.

Por último se presentarán las referencias bibliográfica y los anexos.

Capítulo I. CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Formulación del Problema

Según la Organización Mundial de la Salud (2021), el nuevo Atlas de salud mental de la OMS pinta un panorama decepcionante del fracaso mundial para atender a las personas en un momento en que la pandemia de COVID-19 ha puesto de relieve las crecientes necesidades necesarias para los servicios de salud mental. La última edición del Atlas incluye datos de 171 países, lo que muestra claramente que la mayor atención a la salud mental en los últimos años no se ha traducido en una expansión de los servicios de atención de salud mental de calidad que satisfacen las necesidades (párrs 1-2).

Según RRHH Press (2022), afirma que las empresas que ven el servicio al cliente como una fuente de valor en lugar de un centro de costos, multiplican sus ingresos por 3,5 e invierten 50 puntos básicos más solo en servicio al cliente. Así lo destaca el último estudio de Accenture - Servicio al cliente de extremo a extremo, cuyo objetivo es determinar el papel del servicio al cliente en la creación de valor para clientes privados y empresas. En concreto, el estudio se basa en las opiniones de más de 2.000 ejecutivos responsables o relacionados con la atención al cliente y 16.700 clientes empresariales y consumidores en 13 países -Estados Unidos, Reino Unido, Canadá, China, Singapur, Alemania, Japón, Australia, Francia , Países Bajos, Brasil, Italia y España - y 14 sectores (párrs. 1-3).

Según el diario El Peruano (2020), el Ministerio de la Mujer y Personas Vulnerables (Mimp), a través del Servicio de Atención de Emergencia (SAU) del Programa Nacional Aurora, atendió 5.209 casos de relaciones familiares y sexuales en diversas regiones del país entre Enero y octubre de este año Violencia. Integrado por psicólogos, servicios sociales y expertos legales, el equipo brinda una respuesta inmediata y oportuna a los casos denunciados, principalmente a través de la Línea 100 y el Chat 100, los medios de comunicación y los propios servicios de Mimp. Los niños también recibieron una atención más integral, seguidos de los adultos, los adolescentes y los adultos mayores (párr. 1-3).

El diario Gestión (2019) sostiene que enfocarse en brindar un buen servicio es fundamental para que los clientes continúen consumiendo y recomendando los

productos y servicios de una marca. Es innegable que la influencia entre marcas determina la calidad de las compras y servicios. Como tal, los limeños creen que la calidad del servicio influye en el 60 % de sus decisiones de compra de productos y, asimismo, la investigación destaca que el 71 % de los limeños normalmente no regresa a un lugar de compra debido a una mala experiencia de servicio, "especialmente en este competitivo momento, es fácil que los consumidores opten por ir a otra tienda debido al mal servicio", dijo. ¿Hay alguna manera de lograr que los consumidores regresen y compren donde no fueron bien atendidos? Una forma es tener a los clientes asistidos por un experto que sepa entenderlos y negociar con ellos, utilizando pacientemente recursos de empoderamiento. (párr. 1-2,5-7).

De igual forma, Solca (2021) señaló que la Asociación Contra el Cáncer de Solca en Guayaquil renunció a su decisión de suspender los servicios ambulatorios por 14 días debido a un supuesto aumento de casos de covid-19 entre su personal y pacientes. . La atención se interrumpió temporalmente en respuesta a medidas de higiene reforzadas, informó la agencia. Pero este sábado 2 de enero emitió un nuevo comunicado a través de las redes sociales, aclarando que "de ser necesario, procederá a reprogramar los servicios médicos, incluidas las consultas externas, para no afectar el tratamiento". (párr. 1-3).

El Universo (2021) informa que el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) declaró que se entregarían \$45 millones para mejorar los servicios de rehabilitación y seguridad social. El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) se encarga de administrar los recursos gracias a un préstamo. A través de un programa de inversión, el Servicio Nacional de Atención Integral a Adultos Privados de Libertad (SNAI) y la Corte Constitucional administrarán los fondos. Sin embargo, el MEF explicó que ya se han destinado \$10 millones del Presupuesto General del Estado para atender la emergencia penitenciaria. De esa suma, \$8.8 millones han sido entregados al SNAI para diversos fines, entre ellos, reparación de estructuras y obras civiles, compra de herramientas y útiles para el manejo y vigilancia de los centros penitenciarios del país, compra de vehículos y útiles para control y pagos por servicios esenciales (párrs. 1-4).

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) recibió recientemente la recertificación de su Sistema de Gestión de Calidad (SGC), que tiene vigencia hasta el 10 de octubre de

2021, según un informe reciente de Andina (2021). 2024 y está en línea con las normas establecidas internacionalmente por la norma técnica ISO 9001:2015. A los ojos del público en general y en particular de los participantes activos del modelo de cogestión, incluidos los padres de los alumnos, la comunidad educativa, las autoridades locales y regionales, entre otros, la recertificación aumenta el valor público y aumenta la confianza en el servicio de alimentación escolar (párrs 1-2).

Swif (2021) informó que el Ministerio de Salud Pública (MSP) de Ecuador anunció el lunes que está creando una estrategia nacional de gestión denominada "Reactivando la Salud" con el objetivo de restaurar servicios hospitalarios cruciales ante la caída de casos de COVID-19. La cartera de salud explicó que implementa esta estrategia a través de cinco ejes de gestión: programación, descongestión, fortalecimiento, recuperación y capacitación (párr. 1).

El Directorio Ejecutivo del FMI completó ayer la segunda y tercera revisión combinada del acuerdo en el marco de la Facilidad Ampliada del FMI (SAF) para Ecuador, según el Fondo Monetario Internacional (2021). El programa económico de Ecuador apoyado por la SAF tiene como objetivo apoyar la recuperación económica después de la pandemia, restaurar la sostenibilidad fiscal con equidad y generar un crecimiento sostenible con empleo de alta calidad. En el futuro, se apoyaría la confianza en las instituciones públicas y se estimularía la actividad del sector privado con los avances continuos en la gestión pública en todas sus diversas facetas y en la lucha contra la corrupción (párrs. 1-3).

Todas estas evidencias que podemos evidenciar nos lleva a la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo mejorar el Servicio de Atención en el Centro de Admisión y Nivelación Universitaria (CANU) de la Universidad Técnica de Babahoyo 2021?

1.2 Justificación.

La presente investigación se justifica desde varios puntos esenciales y que tributen al desarrollo personal y vinculante con la sociedad, por lo cual en lo Teórico justifica porque beneficiará a la comunidad del conocimiento, fortaleciendo los conocimientos existentes y ampliándolos, asimismo, permitirá tener bases sólidas para desarrollar

más investigaciones referidas a los servicios de atención en instituciones universitarias y la forma en que la gestión administrativa basada en la calidad son buenos aspectos a tener en cuenta.

De igual modo, en lo práctico se justifica porque el conocimiento existen se utilizará para contribuir a esclarecer aspectos que expliquen el comportamiento de las variables investigadas y que permitirán evidenciar que hay dinámicas de abordamiento para las diferentes manifestaciones que presenten, pero que serán tratadas y llevadas al entendimiento de tales manifestaciones, constituyéndose en bases necesarias para el desarrollo, pues una gestión de calidad siempre tendrá una implicancia en la prestación de servicios sobre todo de atención a usuarios.

Y en lo social justifica porque permitirá brindar a la comunidad universitaria y público en general, soluciones a las diferentes situaciones que se presentan a través de servicios de atención bajo un modelo de gestión de calidad en la medida que contemos con profesionales y técnicos para asumir el rol direccionador.

1.3 Objetivos.

1.3.1. Objetivo general.

Proponer una Estrategia de Gestión de la calidad para mejorar el Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021.

1.3.2. Objetivos específicos.

1. Diagnosticar las características en el servicio de atención en el CANU-UTB.
2. Identificar los factores influyentes en el servicio de atención en el CANU-UTB.
3. Diseñar la propuesta de Estrategia de Gestión de la calidad para mejorar el servicio de atención en el CANU-UTB.
4. Medir el nivel de influencia que generará la Estrategia de Gestión de la calidad en el servicio de atención en el CANU-UTB.

1.4 Formulación de Hipótesis.

La implementación de una Estrategia de Gestión de la calidad mejoraría el Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021

Capítulo II. MARCO TEÓRICO.

Antecedentes.

Según Becerra, Andrade y Díaz (2019), uno de los principales problemas de la gestión universitaria contemporánea es cómo las universidades han adoptado un enfoque de gestión de la calidad para aumentar la eficiencia y la eficacia de los procesos universitarios y garantizar su mejora continua. El objetivo principal del artículo es sugerir un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para el proceso de investigación, basado en el modelo de evaluación institucional ecuatoriano y la norma ISO 9001:2015, con el fin de certificar el calibre de las universidades. La conclusión del trabajo fue un diagnóstico fundamentado del estado del proceso de investigación de la institución y el diseño e implementación de un SGC, el cual está compuesto por cinco subprocesos con sus correspondientes caracterizaciones, diagramas de flujo y procedimientos, así como los registros y documentos necesarios para el aseguramiento de la calidad (p. 1).

Según Alzate-Ibáñez, Ramírez y Bedoya (2019), la dinámica del mercado ha obligado a las organizaciones empresariales a adoptar estrategias de gestión que les otorgan nuevas ventajas competitivas. Estos beneficios son producidos actualmente por la optimización de procesos internos así como por las condiciones ambientales. Este artículo presenta un modelo basado en procesos para implementar un sistema integrado de gestión de calidad y medio ambiente en una empresa metalmeccánica. Para implementar el sistema de gestión integrado se realiza un diagnóstico y luego se presenta un modelo con dos etapas. El modelo incluye los procedimientos y acciones que se deben seguir para cumplir con los requisitos legales y asegurar la eficacia y eficiencia del sistema. A los efectos de la implementación de sistemas integrados de gestión, los lineamientos ofrecidos en este artículo son aplicables a cualquier tipo de organización empresarial (p. 3).

La gestión de la administración financiera en los municipios podría mejorarse, según Aguilar, Palomino y Suarez (2020), con la ayuda de un control interno efectivo. La justificación es consistente con las afirmaciones que se hacen, en particular, con base en el uso del dinero como variable principal por parte de las organizaciones que buscan beneficios continuos. Aquí se establecen y ponen en práctica los estudios y análisis de

los temas relacionados con la gestión de activos, el financiamiento y la inversión. Para mejorar la gestión financiera del Municipio, el objetivo es identificar un modelo de control interno. Finalmente, se pudo constatar que se espera que la ejecución de la propuesta de diseño mejore las deficiencias en inversión, financiamiento y gestión de activos y produzca resultados positivos (p. 613, 629).

Ocas (2020) enfatizó la importancia de establecer el vínculo entre la planificación estratégica y la gestión de la calidad en las instituciones educativas escolares de tiempo completo. El fundamento teórico para el estudio de las variables es el control de calidad y la planificación estratégica. Asimismo, es importante fomentar estudios adicionales sobre el valor de la gestión y la planificación estratégica en las instituciones. la creación de una planificación eficaz de la gestión. para inspirar a los miembros de su equipo a planificar, ejecutar, verificar y actuar para lograr sus objetivos y mejorar el control de calidad. fomentar las reuniones, participar en la conversación, el análisis, la programación y las estrategias de planificación, y mejorar la institución (pp. 9,41).

De acuerdo con Alarcón, Alarcón y Guadalupe (2019), las instituciones públicas de Ecuador están obligadas a implementar y utilizar el Estándar de Gestión por Procesos, que rige desde 2011. El objetivo es impulsar una gestión moderna y elevar el estándar de calidad. Las universidades han intentado utilizar el enfoque de procesos, y esto se demuestra en la diversidad de elaboración documental y mapa de procesos. La adecuada elaboración del mapa de procesos repercutirá en los demás documentos del(los) sistema(s) porque para muchas universidades y organizaciones de todo tipo, la elaboración del mapa de procesos se vuelva en el inicio del cambio de gestión e incluso del diseño de su sistema de calidad. Dado que los procesos claves suelen ser los que se cuidan más e incluso la asignación de recursos es una prioridad porque elaboran y brindan el servicio que recibe el cliente consumidor, identificar con precisión cada proceso y determinar su tipo también es crucial porque podría establecer el atención que se les presta (pp. 1,13).

La importancia del servicio al cliente para cualquier negocio, según Parra-Quezada (2021), es crucial en una organización proveedora de servicios del sector público porque la respuesta a sus necesidades no es lo suficientemente oportuna para

satisfacerlas; estas situaciones sólo pueden ser descubiertas durante la auditoría interna de la organización. Si bien uno o más de estos eventos pueden coincidir con la fecha de una auditoría en esta actividad, no se sigue que los clientes puedan responder con la misma rapidez a sus solicitudes dado que los hallazgos identificados en el "proceso de seguimiento, control y mejora " llegan mucho después de que el usuario haya recibido atención. La toma de decisiones adecuadas en tiempo real se ve dificultada por la demora en identificar las fallas en el procedimiento de atención al ciudadano. Para estructurar los elementos que permitan su integración, se hizo necesario comprender y evaluar la estructura operativa de la organización a partir del mapa de procesos. Una vez modeladas las normas ISO al mapa de procesos de la entidad, se había modelado al sistema de gestión integral una propuesta metodológica que permitiera identificar y minimizar los riesgos en tiempo real para aumentar la satisfacción de los usuarios (p. 1).

Para elevar el estándar de atención Municipal, según Flores y Delgado (2020), se debe implementar el modelo de gestión por resultados. A través de una efectiva planificación, organización, dirección, control y evaluación de actividades de acuerdo con el plan operativo institucional, la propuesta fortalece la gestión por resultados y la calidad de atención brindada a los contribuyentes. Además, valora la seriedad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que muestran los empleados con el público que visita la municipalidad. La gestión por resultados del Municipio actualmente, en cuanto a planificación y organización, es deficiente, lo que indica que todo lo que se hace dentro de la institución no se apega a los parámetros establecidos por la norma; demostrando que las decisiones no se socializan previamente, se evita el diálogo y se reemplaza por mandatos escritos; asimismo, existe una brecha de liderazgo, ya que las responsabilidades que se asignan se realizan únicamente para el cumplimiento (pp. 1235-1236).

Moncada et al. (2021) manifestaron que se propuso describir el desarrollo e implementación para el establecimiento, cumplimiento y acreditación como un centro de atención abierto, lograr mayores niveles de calidad en salud y lograr la satisfacción de los pacientes, profesionales, estudiantes, personal auxiliar y administrativo, se establecieron 8 niveles de acción: trabajo directo a resultados; realizar actividades centradas en el paciente; desarrollar liderazgo y coherencia en los objetivos; gestionar

a través de procesos; El cumplimiento de las normas de calidad obligatorias aumentó del 80% al 100% gracias a la revisión de protocolos del comité de calidad, actualizaciones administrativas e informáticas y consultas a la comunidad. Al abordarlo como un desafío de largo plazo, requiere la experiencia de especialistas locales, eleva los costos de operación y resulta en su acreditación como un centro de atención abierto, fue posible desarrollar las habilidades de planificación y gestión en salud y elevar los estándares de atención al paciente (p. 11).

Las condiciones de la gestión del talento humano con respecto al desempeño laboral fueron descritas por Castro y Delgado (2020) donde el objetivo fue identificar un modelo de gestión del talento humano para potenciar el desempeño laboral, y se encontró que existe una relación aceptable entre la gestión del talento humano y desempeño laboral, o que una mejor gestión del talento humano mejora el desempeño laboral, siendo los estímulos de formación y desempeño de la institución los más destacados (p. 684).

Por su parte Cárdenas (2019) planteó como objetivo, demostrar que la capacitación laboral potencia la aplicación de estándares de seguridad y salud en el personal que labora en la Oficina de Posgrados de la Universidad Particular Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo. De acuerdo con los hallazgos de la investigación, la mejora en la aplicación de las normas de seguridad y salud en el trabajo ha sido posible gracias a la capacitación en el trabajo del personal administrativo, lo que respalda plenamente la hipótesis de que esto ha ocurrido. Recomendación final: el programa de formación para el trabajo debe ser sostenible en cuanto a su planificación, ejecución y evaluación (p. 5).

Rojas, Hernández y Niebles (2020) demostraron que al examinar la pertinencia de la gestión administrativa sostenible de los SIG en los servicios de salud, nos ha llevado al análisis de varios aspectos que arriba a las siguientes reflexiones: Las instituciones prestadoras de servicios de salud pueden lograr una serie de beneficios a la hora de decidir implementar SIG. La reducción de costos, el uso de equipos de trabajo y la alineación de procesos para ampliar el objeto social de la organización son los beneficios más relevantes. Las nuevas ideas de gestión administrativa y sostenible están íntima y directamente relacionadas con estas ventajas. La integración por

procesos es la opción más sugerida y la que ofrece más seguridad. En general, la implementación de SIG genera para las empresas una mejora en su imagen en el mercado, facilita los procesos de evaluación, auditoría, seguimiento y mejora continua, lo que posicionará a cada institución como una entidad altamente confiable, al integrar todas las variables de calidad: satisfacción del cliente, promoción del cuidado del medio ambiente y seguridad y salud en los entornos de trabajo (p. 7).

Se ha desarrollado un modelo práctico, con el objetivo de describir y analizar la influencia o repercusión que determinadas acciones de promoción de la investigación pueden tener sobre los resultados de los mismos, según Modollel (2019) refiere que este modelo venía motivado por la vocación de mejora continua, la oportunidad de establecer experiencias útiles para el joven sector de los Institutos de Investigación Sanitaria (IIS), y la falta de referencias existentes en la gestión de la calidad de la investigación biomédica en España. El modelo de análisis propuesto permite estimar, describir y evaluar el impacto de dichas acciones operativas y colaborativas en los resultados de investigación resultantes de la actividad de los grupos que componen los institutos. Asimismo, contar con una planificación estratégica que sea capaz de realinear y priorizar los recursos destinados a promover la investigación en el ámbito de los Institutos, a través de una herramienta de evaluación particular (p. 15).

Ocaña (2021) manifestó que el objetivo de crear un plan de gestión de calidad para la atención al ciudadano es mejorar los servicios fomentando la sostenibilidad y la responsabilidad social. Teniendo como hallazgos en la prueba no paramétrica una muy alta correlación de la rho de Spearman igual a 0.999, entre la gestión de calidad y la atención al ciudadano, de igual manera, evaluar la ejecución de la propuesta de acuerdo con el plan de acción de gestión de calidad para mejorar la atención al ciudadano, destinar el equipo a planificar y potenciar los entrenamientos y capacitaciones capacidades del personal, con el fin de brindar una buena atención al ciudadano del fondo social (p. 8,56).

Según Segura y Alonso (2021) precisan que reducir la subjetividad y elevar los criterios de evaluación es uno de los retos permanentes en la mejora de la evaluación de los sistemas de gestión de la calidad. Se pretendió reducir la subjetividad en la evaluación del grado de efectividad del sistema, según ISO 9000, a través del análisis

de la literatura, y proponer un procedimiento de cálculo y análisis para la evaluación del desempeño de los sistemas de gestión de la calidad. Para establecer una base de cálculo, se correlacionaron los fundamentos de la gestión de la calidad con los indicadores de la entidad utilizando el método de expertos. El resultado fue un indicador de la eficacia del sistema de gestión de la calidad de la organización (EDsgc), que, según los hallazgos del sistema, clasifica a la organización como: Principiante, Proactiva, Flexible, Innovadora o Sostenible. El método reduce la subjetividad del resultado al usar escalas numéricas en cada indicador (p. 1).

Según Parra (2020) cuando se implementó la metodología de autodiagnóstico de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9011:2015, el desempeño fue solo del 26%, lo que puede interpretarse como “bajo”, y en su mayoría ocurre porque no se cumple implementado un SGC, métodos para comprobar los requisitos y falta de información documentada. Además, cabe mencionar que el negocio mostró consistentemente atención al cliente, procesos y mitigación de riesgos. Con la ayuda de las matrices EFE, EFI y DOFA, mediante el análisis del contexto organizacional se identificaron los factores que inciden en la empresa tanto a nivel interno como externo. A partir de estos factores, se desarrollaron una serie de estrategias para aminorar o capitalizar los efectos de los factores en diversas áreas y áreas de la empresa. La capacidad de producir artículos de tocador biodegradables es una importante ventaja competitiva que se descubrió a través del análisis de contexto en el mercado donde se encuentra la empresa (p. 80).

De acuerdo con Gutiérrez y Quintero (2019) el presente estudio está enfocado en evaluar la adherencia a la política pública en los sectores de agua potable y saneamiento básico a través del análisis del cumplimiento de metas. Los niveles de cobertura de la región pueden considerarse razonables para las áreas urbanas que alcanzan más del 90% del agua potable, en marcado contraste con las áreas rurales que solo alcanzan menos del 20% del agua potable. Actualmente solo hay dos sistemas en uso en áreas urbanas para el tratamiento de aguas residuales. Para poder determinar periódicamente la calidad de la prestación de los servicios públicos, es imperativo que los Gerentes realicen evaluaciones a través de la medición de indicadores. Esto requeriría que los operadores especializados pusieran un esfuerzo y compromiso en términos de calidad y no solo de mantenimiento de la infraestructura. Asimismo, les

permitiría priorizar iniciativas que realmente beneficien la calidad de vida de las personas, esperando asegurar su influencia en la elevación de la cobertura y el calibre del servicio (pp. 5,79).

El objetivo de evaluar y revisar los procesos de gestión hospitalaria en diversos escenarios, según Flores y Barbarán (2021) es encontrar temas cruciales, logros destacados y mejores prácticas de gestión que se puedan aplicar a una sugerencia de mejora. La nueva gestión pública como modelo de gestión hospitalaria podría verse como un paradigma dentro de la modernidad que, entre otras cosas, evalúa la satisfacción con la equidad como resultado de la calidad del servicio en muchos establecimientos hoy; todo ello institucionalmente orientado bajo políticas de Estado como la gestión por resultados con la dirección de gerentes que gestionen bajo perfiles de puestos que cumplan con la formación correspondiente; y finalmente, todo ello se orienta institucionalmente bajo la nueva gestión pública como modelo de gestión hospitalaria. Como resultado de una buena gestión de la transformación de insumos en productos, como el bienestar de las personas, la estandarización resulta en la optimización de la atención, que es el producto de la estandarización (pp. 1527,1542).

De acuerdo con Arce (2020) el objetivo general fue implementar un programa de medición del desempeño de seguridad para la línea de comando operativo con el fin de mejorar los indicadores sobre la aceptabilidad de las auditorías internas de seguridad y, en consecuencia, reducir los índices de accidentes en la empresa. la creación de una cultura de seguridad entre los involucrados. Una parte de la línea de comando operativo de la empresa fue responsable de monitorear, guiar y llevar a cabo el programa. Se decidió la metodología adecuada, que ofreció estándares, recursos e instrucciones para la correcta aplicación de los elementos constitutivos del programa. Se mostró el porcentaje de cumplimiento y calidad de desempeño del participante, así como las instrucciones más adecuadas para que la línea de mando las transmitiera al trabajador, junto con los resultados, observaciones y desviaciones descubiertas para las cuales fueron encontradas. implementó acciones correctivas y planes de mejora (pp. 5-6).

Según Rivas (2021) precisa que un análisis de la atención al cliente que se ofrece a través de las plataformas de mensajería digital revela que es necesario mejorar el

manejo de las consultas de los usuarios. Por lo anterior, se realiza una propuesta de mejora de la atención al cliente, en la que se considera la conceptualización, análisis, manejo y aplicación de la asistencia virtual como un potencial remedio a las observaciones que han realizado los usuarios. Los agentes virtuales se han utilizado con éxito en una variedad de formas y se ha visto cómo han mejorado el servicio al cliente mientras demuestran sus fortalezas, se pretende establecer una estrategia para mejorar la atención del servicio o gestión del servicio al cliente a través de un asistente tipo chatbot, que permitirá al proyecto Educación Continua comunicarse con sus clientes de manera automática e instantánea, logrando una comunicación múltiple ya que puede atender a múltiples personas al mismo tiempo (p. 9).

De acuerdo con Estrada (2019) la actualización de las herramientas clave de planificación son necesarias para la gestión institucional porque las desactualizadas permiten que la gestión municipal, que prioriza los intereses de las clases bajas, desoriente a la ciudadanía sobre los objetivos de la institución tanto interna como externamente. Los instrumentos no pueden garantizar la consistencia de los criterios y contenidos especificados en la planificación estratégica y diseño de proyectos por no haber sido actualizados. Adicionalmente, se sigue un orden lógico en las actividades planificadas para lograr los objetivos trazados en los proyectos. Sin actualizar el Presupuesto Analítico de Personal (PAP), se contrató personal de manera indiscriminada, creando una burocracia ineficiente, el personal contratado por CAS lo que dificulta la toma de decisiones, haciendo ineficiente la gestión municipal (p. 192).

De acuerdo con Valdivieso-Donoso, Ayabaca y Siguenza-Guzman (2019) el método de costeo basado en el tiempo dedicado por actividad es un método que se usa típicamente en el sector productivo y se ha modificado para el entorno de servicios, incluida la salud y la biblioteca. sectores Sin embargo, su uso en servicios tecnológicos no se ha estudiado demasiado. Tomando como caso de estudio una universidad pública de Ecuador, este trabajo propone un modelo de servicios tecnológicos en instituciones de educación superior. Los costos de los recursos y el tiempo requerido para cada actividad y servicio se utilizaron para estimar los costos por minuto y el costo total de los servicios tecnológicos. Los hallazgos enfatizan la importancia de comprender los costos asociados con la entrega de servicios tecnológicos porque hacerlo permite una

mejor gestión financiera y hace una contribución al campo de las tecnologías de la información (p. 308).

Según Tourón (2020) manifiesta que el desarrollo y la atención al alumnado con altas capacidades en el sistema educativo español, preferentemente fuera de las universidades, requieren una síntesis estricta de algunas de las cuestiones conceptuales. Para llegar a una conceptualización mínimamente operativa de los conceptos de capacidad y talento, parece pues imprescindible concentrarse en el planteamiento teórico de los modelos más pertinentes. Sin embargo, se examinan los problemas asociados con la identificación y sus evidentes deficiencias tanto en las escuelas públicas como en las privadas. Por su trascendencia metodológica y práctica y porque el autor las viene utilizando en España desde hace años, son objeto de especial atención algunas consideraciones sobre los pertinentes modelos de identificación basados en medidas "fuera de nivel" (p. 15).

Según Galdós, Ramírez y Villalobos (2020) sostienen que esta contribución pretende iniciar una discusión sobre la necesidad de enfocar las políticas nacionales y universitarias, en la búsqueda de soluciones a los grandes problemas que enfrenta la humanidad en la actualidad. También destaca el papel de las IES como agentes transformadores en el desarrollo de los países y territorios. La formulación de soluciones viables y pertinentes requiere de investigación científica y tecnológica, asesoría a los gobiernos locales, procesos de formación y aprendizaje u otras acciones por parte de las universidades en las regiones donde existen frecuentes necesidades de salud, producción de alimentos, vivienda, energía, agua, calidad, infraestructura, entre otros. En este sentido, es importante considerar cómo las instituciones de educación superior (IES) pueden incidir en la creación de políticas transformadoras, y de igual forma, cuál debe ser la función de las universidades en el contexto de las políticas transformadoras (p. 2).

Gomara et al. (2021) plantearon que una adecuada organización del componente investigativo durante la formación del estudiante universitario posibilita egresar profesionales con visión integral, mayor dominio en su área de conocimiento y habilidades para el desarrollo de investigaciones científicas que satisfagan los requerimientos de egresados de la educación superior cubana. El crecimiento de la

investigación científica de los estudiantes integrada en la alianza universidad-empresa contribuye a mejorar el rigor y la pertinencia de sus investigaciones, la identificación temprana de los problemas reales del entorno en el que se desarrollará su actividad laboral y el fomento de su compromiso y interés en su formación. El tema en discusión enfatiza que, como todo proceso educativo, es intrincado y complejo, necesitando una dirección estratégica y la gestión de la relación entre la universidad y la empresa, así como la cooperación y colaboración entre las organizaciones involucradas para fomentar acciones conjuntas y explorar nuevas opciones (pp. 387-388).

De acuerdo con Mendoza, Alcívar y Vélez (2021) refirieron que la investigación se realizó en un centro geriátrico propiedad de la Fundación Futuro Social en la ciudad de Portoviejo con el objetivo de evaluar la infraestructura existente comparando sus características físicas, espacios existentes y distribución con la norma técnica vigente emitida por el MIESSE conocida como Norma Técnica. La aplicación de la ficha de observación comprobó que el Centro Geriátrico Fundación Futuro Social no cumple con la mayoría de los requisitos señalados en la Norma Técnica para la Implementación y Prestación de Servicios de Atención y Cuidado a Adultos Mayores. La falta de espacios requeridos para el correcto funcionamiento de este tipo de infraestructura, así como el incumplimiento de los estándares de comodidad, seguridad y accesibilidad universal, quedaron demostrados mediante el uso de esta herramienta de investigación. Adicionalmente, se demostró que había una humedad notoria debido a la filtración del agua de lluvia. Sin embargo, debido a la ausencia de mecanismos que permitan su movilización, los usuarios creen estar en un ambiente incómodo e inseguro (pp. 7, 73).

Según Alva y Cornejo (2021) las universidades peruanas se encuentran inmersas en un proceso de mejora continua. Como parte de esto, desde 2015, las universidades están pasando por un proceso de licenciamiento que les permite seguir operando y, al mismo tiempo, garantizar que cumplan con las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) establecidas por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). La universidad peruana, tiene como prioridad atender las necesidades culturales, tecnológicas, humanísticas y científicas, además de propiciar un entorno propicio para la conducción de la investigación, aplicaciones empresariales y emprendimiento en los niveles más amplios posibles de manera que su existencia como

institución potencie los sectores económico-sociales de la vida regional y nacional. Se plantea una propuesta de solución a todos los problemas antes mencionados, incluyendo infraestructura, equipamiento adecuado para llevar a cabo sus funciones y servicios educativos complementarios fundamentales (como servicios médicos, sociales, psicopedagógicos y deportivos, entre otros). Esto ayuda con la creación e investigación de nuevas ideas de soluciones y programación para un campus universitario (p. 15).

Según Cárdenas (2019) manifiestan que esta investigación se realizó en respuesta al requerimiento de una infraestructura administrativa adecuada que permitiera a los usuarios acceder a la información además de poder planificar, organizar y mejorar el calibre de los servicios y actividades que realizan dentro de la Universidad. Con el fin de mejorar el confort arquitectónico para los usuarios que laboran y visitan la institución, se realizó una propuesta de diseño del Edificio de Servicios Administrativos como respuesta a una problemática que ya existía. La percepción espacial y visual entre la arquitectura y el entorno natural hacen del proyecto un hito dentro de la trama urbana de la ciudad, que si bien es imponente en su volumetría y dimensión, no altera el contenido de la riqueza visual del paisaje, sino que, por el contrario, permite una relación visual entre el interior y el exterior del edificio. A través del desarrollo de ambientes complementarios que permitan la expresión de ideas, ayuden a la integración y fomenten el desarrollo cultural de los usuarios de la universidad, la propuesta para la construcción del Edificio de Servicios Administrativos también busca promover el talento humano (pp. 123-124).

Según Flor (2021) expresa que la diversidad urbana y cultural de Guayaquil es lo que la convierte en una metrópolis única. La importancia de preservar estas características contribuye al notable crecimiento de la capital. El aumento de la oferta cultural y la promoción simultánea del turismo nacional e internacional son dos de las principales justificaciones de la ciudad museo de Guayaquil, con el fin de promover la cultura y la historia de la ciudad, convertir el museo en un referente sociocultural y albergar actividades que promuevan la interacción social, se realiza una propuesta de interiorismo con espacios acogedores y de fácil acceso para el público en general (p. 15).

Fragrito y Ortiz (2020) plantearon la viabilidad de volver a las clases presenciales simulando dos hipótesis de trabajo y utilizando las condiciones de frontera especificadas por el Protocolo Marco. El resultado es relativamente bajo en comparación con la afluencia simultánea habitual de actores al edificio de la Facultad, lo que dificulta el desarrollo de actividades de la misma manera que en circunstancias típicas. Será fundamental planificar cuidadosamente todas las actividades, teniendo en cuenta la posibilidad de añadir nuevos cursos de estudio y más comisiones para cada materia, y reservando las interacciones presenciales para aquellas que no se puedan evitar o cuya calidad se vea afectada. Hasta que no haya espacio físico para desarrollarlos, todo lo anterior son limitaciones. Además, será fundamental seguir creando y promoviendo espacios de trabajo alternativos como se ha hecho en el pasado para brindar a quienes no pueden asistir a la Facultad una experiencia pedagógica no presencial, continuidad y avance de condiciones equitativas. Este apartado sin duda marcará un punto de inflexión porque habrá que gastar dinero para cumplir con todos los requisitos enumerados durante la elaboración del informe (p. 41).

Vásquez (2019) afirmó que la metodología LibQual+ es una de las más confiables en la evaluación de los servicios bibliotecarios debido a que se enfoca en lo que el usuario tolera y percibe, sin tener en cuenta otros elementos cualitativos en sus opiniones, lo que puede explicar la discrepancia entre los servicios percibidos según el nivel de tolerancia de los usuarios y la sensación de satisfacción en el entorno que les rodea. La percepción de los servicios bibliotecarios está fuera del rango de tolerancia de los usuarios, incluyendo el área de compromiso con el servicio, y dentro de esto, están implícitas la afectividad ligada a la voluntad de apoyar, tratar y ser amable. como insuficiente, pero esto no indica insatisfacción por parte de los usuarios, al menos desde el punto de vista de que lo que notaron no es bajo sino en un nivel medio; por otra parte, de que la valoración global que dan a estas variables no es significativa en cuanto a la importancia que atribuyen a la biblioteca como lugar o espacio de trabajo intelectual y prestación de servicios que contribuyen específicamente a la apoyo a la investigación (pp. 87-88).

Según García-Cano y Colás-Bravo (2020) manifestaron que el objetivo de este estudio es presentar la validación de una escala para rastrear factores pedagógicos relacionados con el compromiso académico de los estudiantes universitarios con sus estudios. La

motivación, los valores, las oportunidades, el estado emocional, el compromiso, la gestión y el estado de ánimo son los componentes de la escala. Además de demostrar una alta consistencia interna, los resultados mostraron que los factores constituyentes de la escala explican el 70% de la varianza del constructo compromiso académico. Se confirmó la validez convergente y discriminante de la escala elaborada. Se concluye que la escala tiene suficientes propiedades psicométricas para evaluar el compromiso de los estudiantes universitarios con su trabajo académico. En consecuencia, puede ser útil identificar circunstancias y contextos universitarios que requieran un mayor compromiso de los estudiantes con su aprendizaje (p. 181).

Tocas (2021) planteó que el objetivo de la presente investigación fue conocer la calidad del servicio brindado por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas públicas en el año 2021. Los resultados mostraron que el 40% de los servicios brindados por ciertas instituciones educativas son de calidad por encima del promedio. Finalmente, se encontró diferente nivel de empatía en la calidad de servicio del Programa de las escuelas públicas, específicamente los estudiantes de las Instituciones Educativas y el personal de Qaliwarma no son comprensivos para preguntar o atender sus dudas sobre sus necesidades (pp. 9, 37).

En la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta, 2021, Cárdenas (2021) planteó que el objetivo de la investigación fue conocer cómo incidía la gestión administrativa en la experiencia del usuario con los servicios. Los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta indicaron que no están de acuerdo con los elementos de la gestión administrativa como buenas prácticas de gestión. Lo que indica que están satisfechos con los componentes de la calidad del servicio a nivel de usuario. Por lo que se concluye que existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios (p. 4).

Espinosa et al. (2020) expresaron que el objetivo fue examinar cómo el liderazgo de los directores docentes influyó en los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para lograr y asegurar el nivel de calidad del servicio educativo brindado. Una reflexión crítica sobre la importancia de alcanzar y garantizar la calidad de la educación en el contexto de un Estado Social de Derecho, donde la institución

educativa es fundamental para la construcción de la justicia social, fue posible, sin embargo, por los resultados en relación con la formación de los establecimientos docentes. percepción de los procesos del SGC, además de los hallazgos de la fundamentación teórica de la investigación. La búsqueda de la calidad debe orientarse siempre hacia la promoción de la obligación de la educación como derecho fundamental, en aras de promover una verdadera justicia social. Los procesos para el logro y aseguramiento de la calidad en la educación deben trascender lo administrativo para adentrarse en los campos pedagógicos, pero también por la complejidad de la realidad educativa del siglo XXI, la calidad en la educación trasciende también lo pedagógico, de manera que todas las dimensiones y niveles involucrados en el proceso educativo reconocer la globalidad del contexto en el que se desarrolla la discusión, reconociendo los diferentes elementos presentes (pp. 209,216).

Según Sotelino, Santos y García (2019) expresaron que el proyecto PEINAS, acrónimo de "Pedagogía Intercultural y Aprendizaje-Servicio", se inició durante el curso 2010-2011 y estuvo vinculado a la asignatura Pedagogía Intercultural. El objetivo del proyecto es aumentar la conciencia sobre el día a día social y realidades educativas con las que se encuentran las distintas comunidades culturales gallegas. Para esto, se hacen conexiones con organizaciones donde los estudiantes crean servicios en terrenos académicos basados en necesidades particulares. Esta contribución pretende demostrar cómo los estudiantes universitarios que participan en un proyecto de estas características desarrollan sus habilidades cívico-sociales. Destacamos el hecho de que este tipo de experiencias brindan a los estudiantes más oportunidades para desarrollar una gama de habilidades relacionales y cívico-sociales, que son cruciales para su formación práctica y la creación de estructuras de aprendizaje sólidas (pp. 73-74).

Bases Teóricas

Variable Independiente: Estrategia de Gestión de la calidad

Definición

Según Cuatrecasas (2012) refiere que la estrategia del sistema de calidad se basa en la satisfacción del cliente con el medio ambiente y el personal implicado. Se utilizarán empleados, competidores y otros medios para establecer estrategias más prácticas y la información apropiada basada en la satisfacción del cliente (p. 580).

Orozco et al. (2020) argumentaron que la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior es un requisito y un desafío ineludible en la sociedad contemporánea, que incluye todas sus funciones y actividades: programas académicos, investigación, personal, estudiantes, infraestructura, servicios a la comunidad y la universidad. mundo (p. 3).

Características

Cuatrecasas (2012) precisa que la estrategia de gestión de la calidad es tener un producto o servicio obtenido a través de un sistema productivo que pueda satisfacer las necesidades del usuario. De acuerdo con las especificaciones expresadas por el cliente, el producto debe ser de alta calidad para cumplir con esas especificaciones (p. 579).

Gonzales, Vázquez y Murillo (2019) demostraron que la gestión de la calidad combina prácticas académicas y administrativas para llevar a cabo procesos y procedimientos que permitan a los usuarios sobresalir y buscar diversos medios y herramientas que superen las expectativas del cliente en relación con el producto. o servicio prestado (p. 11).

La Planificación

Definición

Alberich y Sotomayor (2014) expresaron que la planificación implica utilizar una serie de pasos que, aplicados, aportan mayor racionalidad y organización a un conjunto de actividades y acciones previamente previstas (p. 50).

Siempre que exista un grado de certeza sobre la circunstancia en que se llevarán a cabo y un alto grado de control sobre los factores que permitirán alcanzar el resultado deseado, Matilla (2011) lo define como un conjunto de acciones dirigidas en lograr un resultado claramente definido (p. 17).

Características

Los tipos de planificación difieren, según Alberich y Sotomayor (2014) pues no solo en cuanto a su alcance temporal, sino también en cuanto a los objetivos que pretenden alcanzar, así como los métodos y herramientas que se utilizan para ello (p. 49).

Matilla (2011) demostró que los objetivos eran algo que se utilizaba como base para la planificación o que, por lo menos, eran inherentes al proceso de planificación en las posiciones de los primeros teóricos de la gestión empresarial (p. 28).

La Dirección

Definición

Según Almuñías et al (2020) manifestaron que la dirección estratégica es una herramienta clave para apoyar la calidad y supone organizar y gestionar la institución pensando en el futuro de la institución. Para crear un plan, ponerlo en acción, verificar el cumplimiento y hacer las correcciones necesarias que reflejen la dirección estratégica para la calidad institucional (p. 16).

Asimismo, Navas y Guerras (2016) precisaron que la dirección estratégica se inició hace más de 50 años. Desde ese momento, ha llegado a ser considerados como un cuerpo de conocimiento sobre orientación empresarial y dirección estratégica, y el principal campo de aplicación de la disciplina sigue ampliándose (p. 21).

Características

Según Almuñías et al (2011) expresaron que un sistema de gestión estratégica debe incorporar las cuatro tareas fundamentales de planificar, ejecutar, evaluar y corregir para servir como herramienta para lograr la calidad. Estas cuatro funciones deben estar interconectadas y retroalimentarse continuamente para que esto ocurra, es decir, debe haber una preocupación permanente (p. 16).

Navas y Guerras (2016) afirmaron que la dirección estratégica de una empresa tiene como objetivo interpretar el desarrollo de la actividad empresarial de manera que le permita responder de manera eficaz tanto a las oportunidades y situaciones favorables que plantea el entorno externo como a aquellos otros desafíos y amenazas. eso también puede aparecer (p. 15).

Evaluación

Definición

Según García, García y Lozano (2020) expresaron que un sistema de evaluación de la educación debe tener en cuenta todos los aspectos, ámbitos y variables del fenómeno universitario, desde su administración e implementación hasta las formas en que sus resultados se transforman en aprendizaje. . El autor cree que los sistemas de evaluación

son necesarios para sistematizar la importante cantidad de datos obtenidos durante el proceso (p. 469).

La evaluación del personal, según Escudero (2018) es uno de los pilares de la investigación evaluativa, y en el campo de la educación, el docente es el tema más significativo y el foco de la mayor parte de la tradición y los esfuerzos de investigación por su importancia para la calidad de la educación y las instituciones que la sustentan (p. 16).

Características

Uribe (2021) planteó que la evaluación estratégica tiene como objetivo evaluar de manera efectiva las estrategias de una organización, donde es necesario realizar tres actividades fundamentales, a saber: Medir el desempeño de la organización comparando el cumplimiento de metas y objetivos previamente establecidos, y Analizar los factores internos y externos que representan las estrategias actuales (p. 27).

Arellano (2012) afirma que el propósito de una evaluación estratégica es emitir un juicio sobre tres cosas más que medirlas: la forma en que se definen las estrategias, tanto como un proceso mental o cultural y como un proceso organizacional; la forma en que se llevarán a cabo organizacionalmente; y los efectos, en función del cargo, en el cumplimiento de la misión establecida (p. 235).

Variable Dependiente: Servicio de atención

Definición

Gil (2020) afirma que para poder competir en entornos inestables y de rápida evolución, el servicio o atención al cliente en la calidad del servicio requiere de mayor ímpetu y atención que ofrezca confiabilidad y calidad (p. 13).

Según Fontalvo, De la Hoz-Domínguez y De la Hoz (2020) expresaron que la atención al usuario en las organizaciones públicas es un lugar donde se recopila, recibe, consolida y utiliza la información. se atienden las solicitudes. También pretende establecer acciones y actitudes efectivas. mantener un control de calidad del servicio permite a estas organizaciones realizar un seguimiento exhaustivo de las acciones, identificar problemas y mejorar rápidamente el desempeño, todo lo cual es necesario para cumplir con las expectativas y establecer una relación efectiva con la sociedad (p. 28).

Características

Los servicios de AEPI enfocados a la familia, los hogares comunitarios, los centros de desarrollo infantil, los servicios de atención institucionalizados en el lugar de trabajo, los servicios de atención institucionalizados a niños y niñas sin cuidado parental y los centros educativos de nivel inicial son solo algunos ejemplos de los servicios de atención y educación de la primera infancia que se puede describir en base a seis tipos (Mattioli, 2019, p. 18).

Según Carrasco (2019) revela que independientemente de la industria en la que operen, todas las empresas ofrecen a sus clientes un servicio de atención al cliente además de los productos o servicios que se anuncian o ponen a disposición. En consecuencia, la calidad es un elemento cualitativo que responde a la valoración subjetiva de los clientes porque son ellos los que valoran el servicio recibido que cumple con las expectativas hechas del mismo para que puedan contrastar las expectativas con el servicio realmente recibido (p. 34).

Capacidad operativa

Definición

Sánchez y Monsalve (2019) mencionan que la Capacidad Operativa y la Capacidad Administrativa de Apoyo son elementos complementarios del Arte Operativo. El rango de operaciones está cubierto por el uso de capacidades de apoyo operativo y administrativo por parte de los comandos para extender o ampliar su espacio de batalla en el tiempo y el espacio. La profundidad y la duración de las operaciones de Spectrum Operations (EOE) deben incrementarse a través de operaciones de apoyo administrativo eficientes (p. 29).

Se describe como “un conjunto de factores y habilidades que debe poseer un Área Funcional y ser capaz de enfrentar los desafíos operativos que se derivan de los diversos escenarios de conflicto que puede enfrentar el Comando Operativo” (Elías, 2020, p. 29).

Características

La capacidad operativa, según Sánchez y Monsalve (2019), refleja los rangos sobre los que funcionarán los medios de combate, los medios de apoyo al combate y el apoyo administrativo. Cuando hablamos de sostenimiento, nos referimos a la capacidad de la

Fuerza para realizar operaciones prolongadas. Los Comandantes de Apoyo Administrativo permiten al comandante de las Fuerzas ampliar su capacidad operativa y mejorar la sostenibilidad a través de operaciones para impulsar el Apoyo Administrativo (pp. 29-30).

Asimismo, Elías (2020) refiere que la capacidad operativa incluye cosas como qué tan bien se usa su infraestructura y las habilidades que usan para abordar los problemas. El arma más eficaz es su conocimiento, que amplía el campo de visión y mejora la actitud ante un problema (p. 29).

Infraestructura

Definición

Según Rozga y Hernández (2020) exponen que la infraestructura puede ser pensada como el cumplimiento de objetivos estrictamente públicos y funciones de prestación de servicios públicos. Según la estrategia, la infraestructura pública, que sirve de base para la prestación de servicios públicos, está estrechamente relacionada con la realización de los objetivos públicos; sin embargo, la construcción o ampliación de infraestructura pública también contribuye a esta realización (p. 48).

Según Bardone y Mossayebbeh (2020) manifiestan que la infraestructura educativa a nivel urbano mejora el acceso a las oportunidades que ofrece la vida de la ciudad, incidiendo en la mejora de la inclusión de la población, en particular de los más desfavorecidos (p. 6).

Características

Según Bardone y Mossayebbeh (2020) afirman que la inclusión de una infraestructura educativa cuyo diseño fomente el uso de sus instalaciones fuera del horario normal de clase y donde las condiciones de borde generen un vínculo con el entorno inmediato puede ayudar a mantener o regenerar el tejido urbano. en la esfera de tu influencia. El ambiente físico puede ser alterado positivamente de manera similar a cómo estimula relaciones sociales particulares (p. 13).

Según Baldera y Damián (2019) manifiestan que tiene que ver con el mobiliario y equipamiento, los pasillos y patios, las áreas de recreación y deporte, así como la cantidad de áreas construidas y el aula como unidad básica. junto con el proyecto educativo específico, las instalaciones sanitarias, las instalaciones arquitectónicas y de transporte, las condiciones naturales y climáticas, la seguridad física, los contextos

geográficos y culturales, los costos financieros, la gestión y, por supuesto, con los conceptos pedagógicos y curriculares (p. 44).

Satisfacción del usuario

Definición

La satisfacción del usuario, según Cataño (2014) se puede utilizar para evaluar varios aspectos de la estructura y los procesos. Esto podría ponerse en práctica con base en encuestas de satisfacción del cliente o niveles de queja bastante aplicables (p. 137).

Zavaleta y García (2018) conceptualizaron que la satisfacción desde el punto de vista es importante ya que considera cómo ha sido atendido el paciente, es importante ya que hay que ver las dimensiones que se destacan y sus probabilidades de cómo le gustaría ser atendidos (p. 36).

Características

De acuerdo con Zavaleta y García (2018) refieren que el nivel de satisfacción del usuario está determinado por qué tan bien esa institución satisface sus necesidades y expectativas. Este método tiene la ventaja de ser rápido y razonablemente económico para evaluar aspectos de calidad (p. 13).

Según Atiaga (2020) expresa que la satisfacción del cliente se demuestra por su aprobación o satisfacción después de comprar un bien o servicio, su percepción de que fue tratado de manera justa al realizar su compra y la calidad aparente del bien o la eficiencia del servicio que recibió (p. 21).

Capítulo III. METODOLOGÍA.

3.1. Diseño de investigación

No Experimental.

En la presente investigación referido a la estrategia de Gestión de la calidad conducente a mejorar el servicio de atención en el CANU-UTB 2021, se aplicó un diseño no experimental, en el cual se ha interpretado y analizado el hecho problema en su contexto natural, es decir, sin manipular la variable independiente. Este diseño posee características sistemáticas y empíricas que permiten al investigador recolectar datos dentro de un tiempo determinado para que en función de los objetivos específicos se establezcan los resultados de la investigación (Cortéz, 2020).

3.1.1 Tipo de investigación:

De acuerdo al Propósito es Aplicada: También recibe el nombre de práctica o empírica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. La investigación aplicada depende de los resultados y avances de la investigación básica. Es decir, toda investigación aplicada requiere un marco teórico, aunque lo que le interesa son las consecuencias prácticas. (Muntané, 2010, p. 221), según el Enfoque es Mixta: La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales. (Hernández-Sampieri, Mendoza, 2018, p. 610). También de acuerdo al Alcance es Descriptiva: Los estudios descriptivos sirven para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno o planteamiento y sus componentes (variables). (Hernández-Sampieri, Mendoza, 2018, p. 116) y Explicativa (Propositiva): pretenden encontrar las razones que provocan ciertos fenómenos o establecer relaciones de causalidad entre variables. (Hernández-Sampieri, Mendoza, 2018, p. 116), asimismo se busca plantear una propuesta de solución que ayude a resolver el problema.

3.1.2 Población y Muestra

Población. Es el colectivo que abarca a todos los elementos cuya característica o características queremos estudiar; dicho de otra manera, es el conjunto entero al que se desea describir o del que se necesita establecer conclusiones. (Salazar y Del Castillo, 2018, pág. 13).

Para la presente investigación se considera como población de estudio a todos los estudiantes que asisten al CANU-UTB durante el año 2021, los mismos que son 2491 según reporte del Centro de Admisión y Nivelación Universitaria (CANU) de la UTB, para el periodo Noviembre 2021 – Marzo 2022.

Muestra. Es un conjunto de elementos seleccionados de una población de acuerdo con un plan de acción previamente establecido (muestreo), para obtener conclusiones que pueden ser extensivas hacia toda la población (Salazar y Del Castillo, 2018, p. 13).

Muestreo. Es la técnica que nos permite seleccionar muestras adecuadas de una población de estudio. El muestreo debe conducir a la obtención de una muestra representativa de la población de donde proviene, esta condición establece que cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser incluida en la muestra. (Salazar y Del Castillo, 2018, p. 13)

Se aplicará el muestreo probabilístico y se distribuirá de acuerdo con los porcentajes que correspondan.

se utilizará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Donde:

Z = 1.96 Valor al 95% de confianza

PQ = 0.5 * 0.5 = 0.25 Proporción máxima que puede afectar a la muestra

E = 0.07 Error máximo permisible

N = 2491

Por lo tanto: **n = 182**

3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Técnicas de recolección de datos

La técnica de la Encuesta:

Esta técnica de recolección de datos permite el establecimiento de un enlace o contacto con cada unidad de estudio. Una encuesta se constituye en un conjunto de preguntas establecidas en un orden de coherencia las cuales van dirigidas a aplicarse a una muestra que cumple con los parámetros de Representatividad y Adecuada tomada la población de estudio, con la finalidad de conocer el estado de las opiniones o situaciones específicas.

La finalidad de la encuesta no se centra en describir a cada individuo de forma particular los cuales resultan por el azar como elementos muestrales, por el contrario, obtener una evidencia completa de la población.

Esta técnica tiene varias formas de aplicación entre las que podemos identificar: Encuesta personal, por teléfono, por correo, online.

Para la presente investigación se hará por correo, online.

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario:

Los cuestionarios se diseñan para proporcionar alternativas útiles para la entrevista; sin embargo, muchas veces hay ciertas características que pueden ser apropiadas en ciertas circunstancias e inapropiadas en otra. Pueden ser: Abiertas o Cerradas.

3.3. Técnicas de análisis de resultados

Procedimientos.

La aplicación de los cuestionarios se logrará a través del envío, a los respectivos correos institucionales a cada docente seleccionado, con quienes se establecerá un contacto previo para brindarles la información necesaria acerca del objetivo que se persigue con el recojo de datos, la importancia y la trascendencia que generará en la investigación que se está realizando, todo esto se coordinará previamente con las autoridades de la Universidad para la obtención del permiso respectivo, a través de la oficina de Talento Humano. Finalmente se procesarán los datos obtenidos con el uso de software estadístico como el SPSS y también el programa Excel, para luego plasmar en un informe de resultado las valoraciones que se obtengan.

Aspectos Éticos.

Según Belmont (1979) en su publicación sobre los Principios éticos y normas para el desarrollo de investigación que involucran seres humanos, argumenta acerca de los principio y redacta lo siguiente: Respeto a las personas.- Todas las personas tienen opiniones y visiones diferentes, la educación, cultura y entorno social que vivimos genera característica que nos vuelve únicos, las opiniones diferentes enriquecen a la sociedad debemos respetar y comprender a los demás cuando sus opiniones son diferentes. Beneficencia.- Es la acción de ayudar a las personas más necesitadas sin nada a cambio, es la disposición que posee una persona para llevar y promover actos que ayuden a los necesitados, de manera voluntaria, por el bien de las personas involucradas. Justicia.- Es el valor principal moral de las personas lo cual viven dando a cada quien lo que les pertenece, lo cual todos los individuos ponen en práctica de manera correcta buscando el bien propio como para el de los demás (p. 3).

Capítulo IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

4.1 Resultados obtenidos en la Investigación.

Tabla 1

¿Considera usted que los procesos institucionales le están ayudando a recibir una preparación académica adecuada?

Descripción	fi	%
TD	24	13.19
D	50	27.47
NO	45	24.72
A	63	34.62
Total	182	100.00

Fuente: El Autor

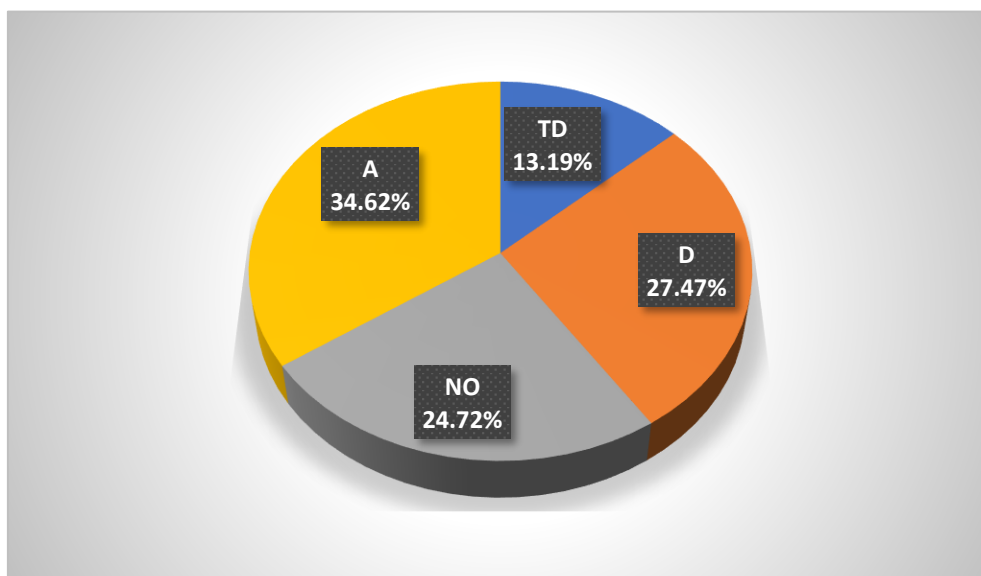


Figura 1. ¿Considera usted que los procesos institucionales le están ayudando a recibir una preparación académica adecuada?

Interpretación:

De acuerdo a los datos obtenidos, sobre si ¿Considera usted que los procesos institucionales le están ayudando a recibir una preparación académica adecuada?, un 13.19 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 27.47 % dicen estar en Desacuerdo, asimismo un 24.72 % prefiere No Opinar, mientras que un 34.62 % refieren estar de Acuerdo.

Tabla 2

¿Cree usted que el personal en su institución viene atendiendo los requerimientos administrativos de los estudiantes?

Descripción	fi	%
TD	28	15.38
D	51	28.02
NO	58	31.87
A	45	24.73
Total	182	100.00

Fuente: El Autor

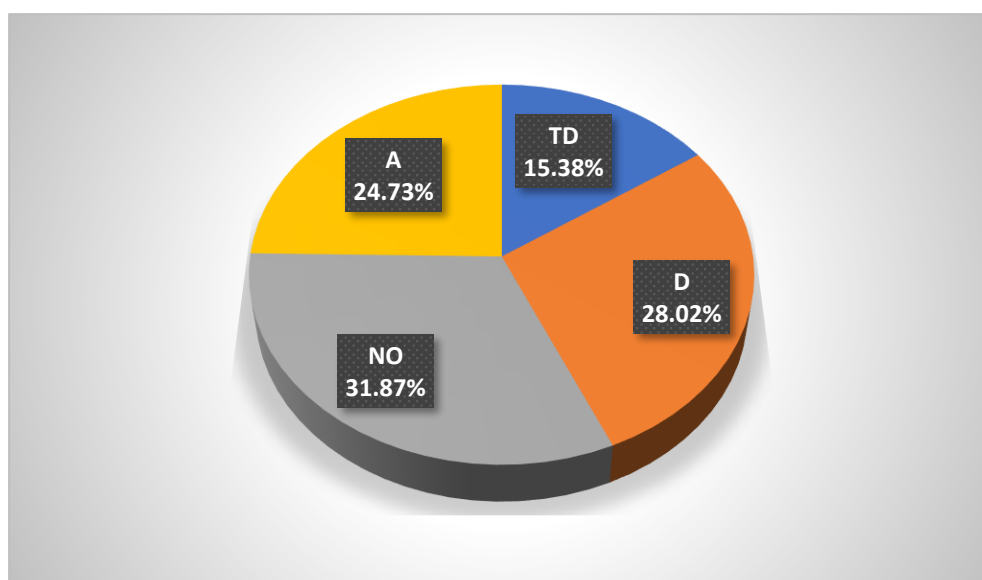


Figura 2. ¿Cree usted que el personal en su institución viene atendiendo los requerimientos administrativos de los estudiantes?

Interpretación:

De acuerdo a los datos obtenidos, sobre si ¿Cree usted que el personal en su institución viene atendiendo los requerimientos administrativos de los estudiantes?, un 15.38 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 28.02 % dicen estar en Desacuerdo, asimismo un 31.87 % prefiere No Opinar, mientras que un 24.73 % refieren estar de Acuerdo.

Tabla 3

¿Cree usted que se están mejorando indicadores de gestión de la calidad en su institución?

Descripción	fi	%
TD	40	21.98
D	69	37.91
NO	34	18.68
A	39	21.43
Total	182	100.00

Fuente: El Autor

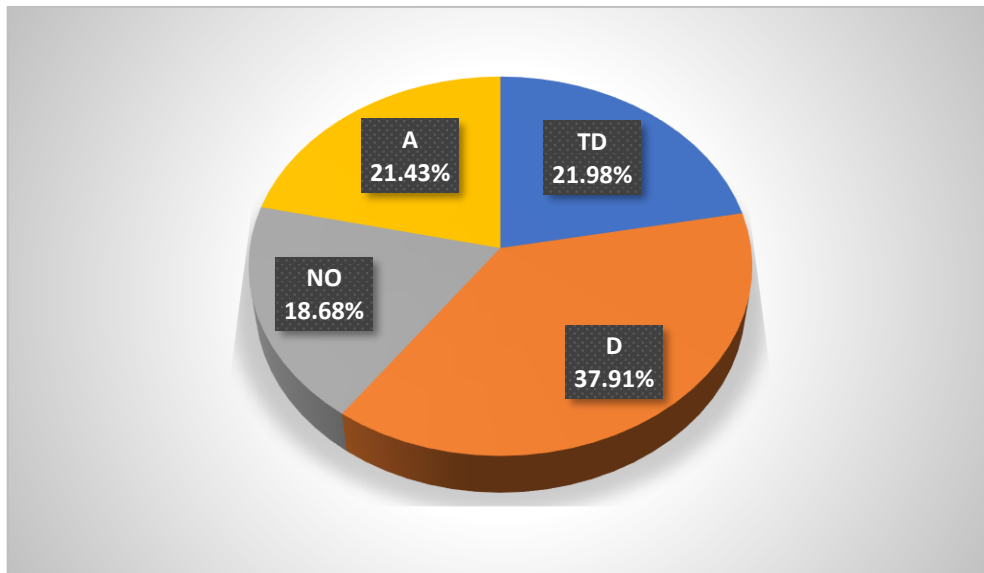


Figura 3. ¿Cree usted que se están mejorando indicadores de gestión de la calidad en su institución?

Interpretación:

De acuerdo a los datos obtenidos, sobre si ¿Cree usted que se están mejorando indicadores de gestión de la calidad en su institución?, un 21.98 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 37.91 % dicen estar en Desacuerdo, asimismo un 18.68 % prefiere No Opinar, mientras que un 21.43 % refieren estar de Acuerdo.

Tabla 4

¿Cree usted que la capacidad operativa que están desarrollando asegura un adecuado servicio de atención?

Descripción	fi	%
TD	27	14.84
D	59	32.42
NO	67	36.81
A	29	15.93
Total	182	100.00

Fuente: El Autor

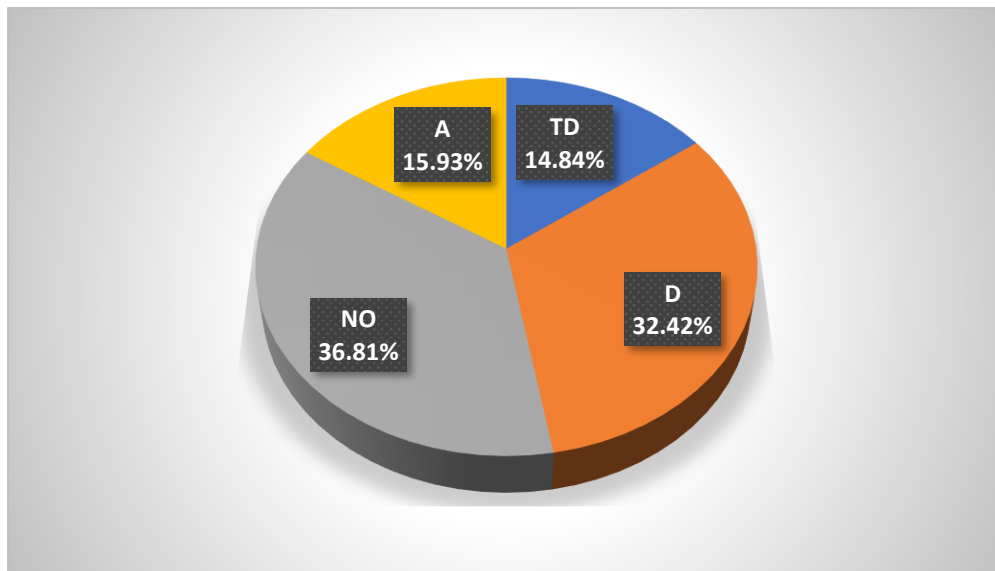


Figura 4. ¿Cree usted que la capacidad operativa que están desarrollando asegura un adecuado servicio de atención?

Interpretación:

De acuerdo a los datos obtenidos, sobre si ¿Cree usted que la capacidad operativa que están desarrollando asegura un adecuado servicio de atención?, un 14.84 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 32.42 % dicen estar en Desacuerdo, asimismo un 36.81 % prefiere No Opinar, mientras que un 15.93 % refieren estar de Acuerdo.

Tabla 5

¿Considera usted que las áreas de atención se encuentran adecuadamente equipadas?

Descripción	fi	%
TD	17	9.34
D	61	33.52
NO	54	29.67
A	50	27.47
Total	182	100.00

Fuente: El Autor

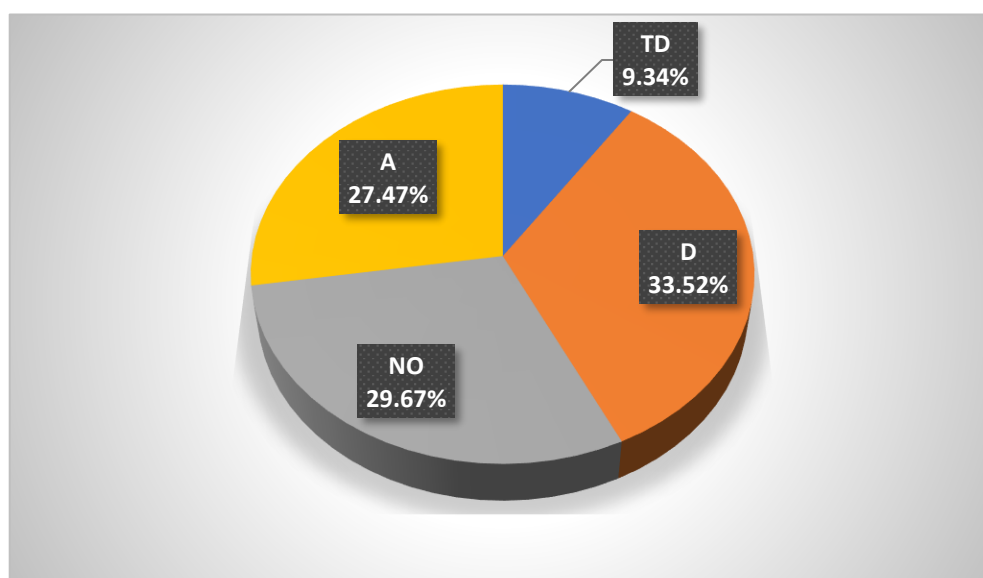


Figura 5. ¿Considera usted que las áreas de atención se encuentran adecuadamente equipadas?

Interpretación:

De acuerdo a los datos obtenidos, sobre si ¿Considera usted que las áreas de atención se encuentran adecuadamente equipadas?, un 9.34 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 33.52 % dicen estar en Desacuerdo, asimismo un 29.67 % prefiere No Opinar, mientras que un 27.47 % refieren estar de Acuerdo.

Tabla 6

¿Considera usted que la satisfacción de los usuarios se está fortaleciendo por el compromiso de sus servidores?

Descripción	fi	%
TD	32	17.58
D	28	15.38
NO	77	42.31
A	45	24.73
Total	182	100.00

Fuente: El Autor

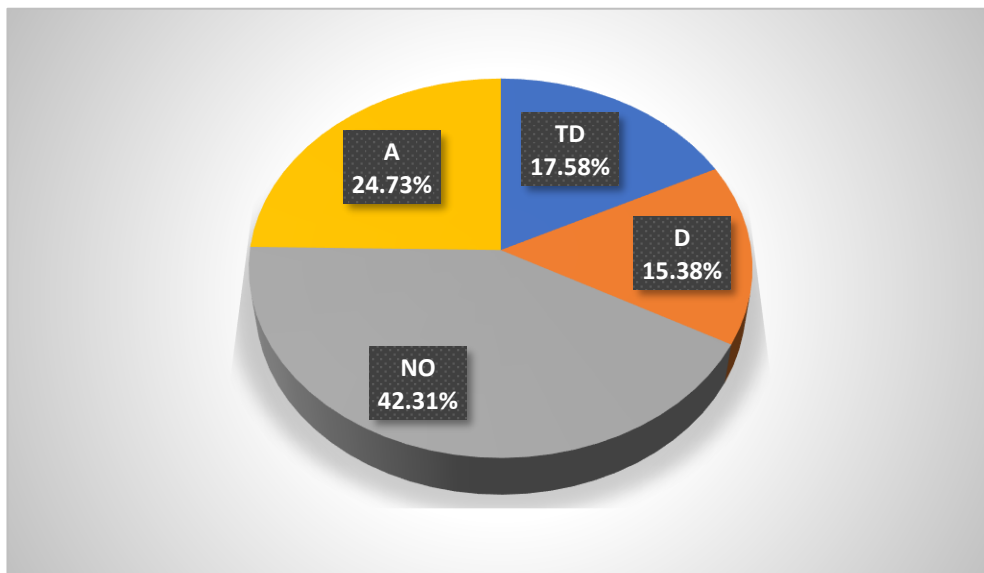


Figura 6. ¿Considera usted que la satisfacción de los usuarios se está fortaleciendo por el compromiso de sus servidores?

Interpretación:

De acuerdo a los datos obtenidos, sobre si ¿Considera usted que la satisfacción de los usuarios se está fortaleciendo por el compromiso de sus servidores?, un 17.58 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 15.38 % dicen estar en Desacuerdo, asimismo un 42.31 % prefiere No Opinar, mientras que un 24.73 % refieren estar de Acuerdo.

4.2 Pruebas estadísticas aplicadas

Resultados: Pruebas Estadísticas (Prueba Chí Cuadrado)

1. Prueba de Hipótesis General

H₀: Estrategia de Gestión de la calidad es independiente del Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021.

H₁: Estrategia de Gestión de la calidad no es independiente del Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021.

Tabla 7

Pruebas de chi-cuadrado Estrategia de Gestión de la calidad vs Servicio de atención			
	Valor	df	Sign. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	78,981 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	88,332	4	0.000
Asociación lineal por lineal	69,203	1	0.000
N de casos válidos	182		

a. 5 casillas (55.6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .16.

Interpretación:

Como el valor de significancia “p” es 0.000 y a su vez es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, con lo cual afirmamos que la variable Estrategia de Gestión de la calidad se relaciona significativamente con la variable Servicio de atención.

2. Prueba de Hipótesis Específica 01

H₀: La Dimensión Planificación es independiente del Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021.

H₁: La Dimensión Planificación no es independiente del Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021.

Tabla 8

Pruebas de chi-cuadrado Dimensión Planificación vs Servicio de atención			
	Valor	df	Sign. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	43,758 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	49,729	4	0.000
Asociación lineal por lineal	37,720	1	0.000
N de casos válidos	182		

a. 5 casillas (55.6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .30.

Interpretación:

Como el valor de significancia “p” es 0.000 y a su vez es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, con lo cual afirmamos que la dimensión Planificación se relaciona significativamente con la variable Servicio de atención.

3. Prueba de Hipótesis Específica 02

H₀: La Dimensión Dirección es independiente del Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021.

H₁: La Dimensión Dirección no es independiente del Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021.

Tabla 9

Pruebas de chi-cuadrado Dimensión Dirección vs Servicio de atención			
	Valor	df	Sign. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	84,736 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	100,083	4	0.000
Asociación lineal por lineal	64,340	1	0.000
N de casos válidos	182		

a. 3 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .96.

Interpretación:

Como el valor de significancia “p” es 0.000 y a su vez es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, con lo cual afirmamos que la dimensión Dirección se relaciona significativamente con la variable Servicio de atención.

Prueba de Hipótesis Específica 03

H₀: La Dimensión Evaluación es independiente del Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021.

H₁: La Dimensión Evaluación no es independiente del Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021.

Tabla 10

Pruebas de chi-cuadrado Dimensión Comunicación vs Servicio de atención			
	Valor	df	Sign. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	130,171 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	156,732	4	0.000
Asociación lineal por lineal	104,588	1	0.000
N de casos válidos	182		

a. 3 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .99.

Interpretación:

Como el valor de significancia “p” es 0.000 y a su vez es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, con lo cual afirmamos que la dimensión Evaluación se relaciona significativamente con la variable Servicio de atención.

Prueba de Normalidad

H₀: Las variables de investigación tienen distribución Normal

H₁: Las variables de investigación No tienen distribución Normal

Tabla 11
Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrategia de Gestión de la calidad	0.108	182	0.001
Servicio de atención	0.194	182	0.005

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Al haber obtenido un valor significativo de p es igual a $0.000 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula, por lo cual damos por aceptada la hipótesis alternativa concluyendo que las variables investigadas no presentan un comportamiento de distribución normal, lo que nos conlleva al entendimiento que la correlación entre las variables debe ser analizada por el coeficiente de Rho de Spearman.

Análisis de Correlación

Tabla 12

Correlación entre las variables Estrategia de Gestión de la calidad y el Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021

Correlación de Rho de Spearman			
V. Independiente	V. Dependiente	Coefficiente de correlación	,868**
Estrategia de Gestión de la calidad	Servicio de atención	Sig. (bilateral)	0.000
		N	182

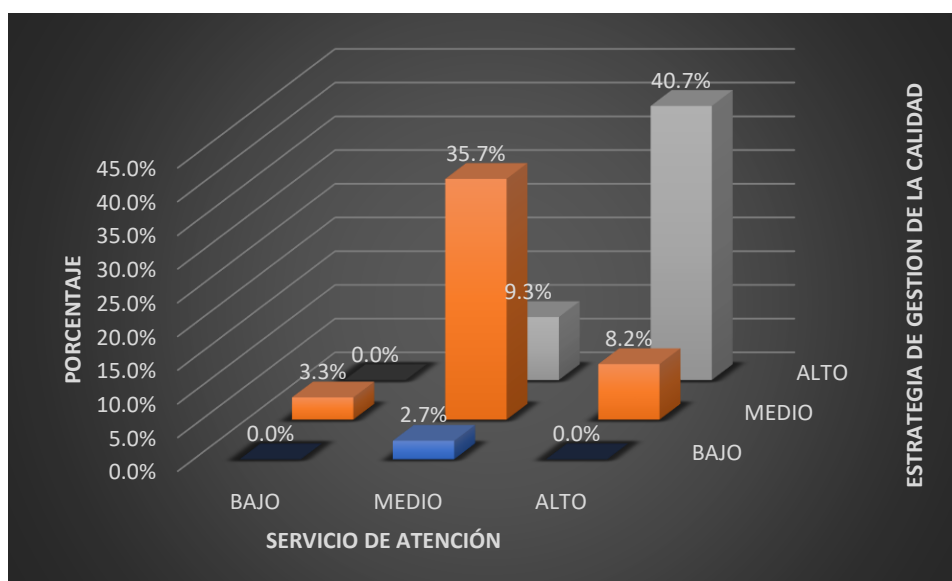
Nota; rho=coeficiente de correlación de Spearman; $p < .05$ *=relación significativa; $p < .01$ **=relación muy significativa

Interpretación:

En la tabla 12, se evidencia que la variable Estrategia de Gestión de la calidad tiene una relación positiva alta con la variable *Servicio de atención* ($Rho = .868^{**}$), lo cual permite rechazar la hipótesis nula que postula la inexistencia de una relación entre las variables.

Figura 7

Nivel de relación entre las variables Estrategia de Gestión de la calidad y Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021



Interpretación:

En la figura 7, se observa que el nivel de relación entre las variables Estrategia de Gestión de la calidad y Servicio de atención, evidencian un nivel relacional Alto (40.7%) como el predominante.

Tabla 13

Correlación entre dimensión Planificación y el Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021

Correlación de Rho de Spearman			
V. Independiente	V. Dependiente	Coefficiente de correlación	,764**
Dimensión Planificación	Servicio de atención	Sig. (bilateral)	0.000
		N	182

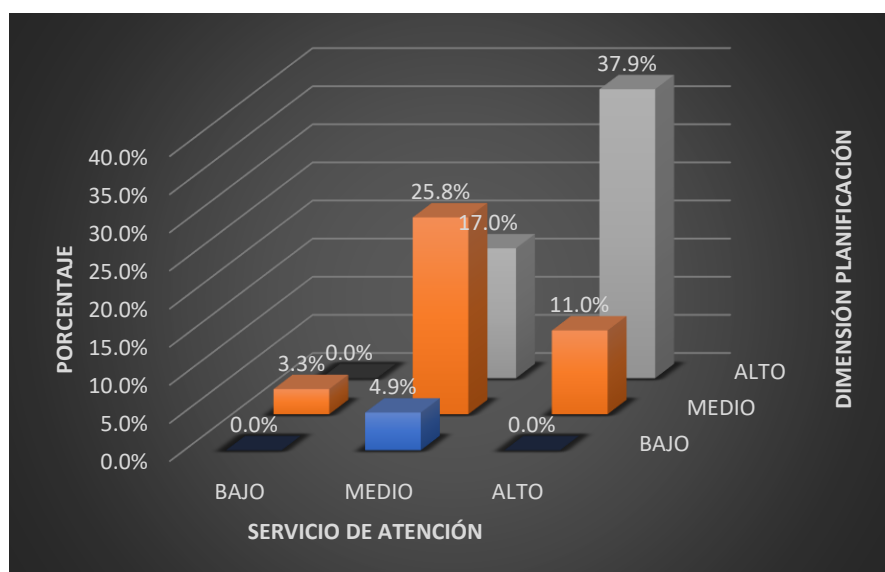
Nota; rho=coeficiente de correlación de Spearman; p<.05*=relación significativa; p<.01**=relación muy significativa

Interpretación:

En la tabla 13, se evidencia que la dimensión Planificación tiene una relación positiva alta con la variable Servicio de atención (Rho=.764**), lo cual permite rechazar la hipótesis nula que postula la inexistencia de una relación entre las variables.

Figura 8

Nivel de relación entre la Dimensión Planificación y la variable Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021



Interpretación:

En la figura 8, se observa que el nivel de relación entre la dimensión Planificación y la variable Servicio de atención, evidencian un nivel relacional Alto (37.9%) como el predominante.

Tabla 14

Correlación entre dimensión Dirección y el Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021

Correlación de Rho de Spearman			
V. Independiente	V. Dependiente	Coefficiente de correlación	,785**
Dimensión	Servicio de atención	Sig. (bilateral)	0.000
Dirección		N	182

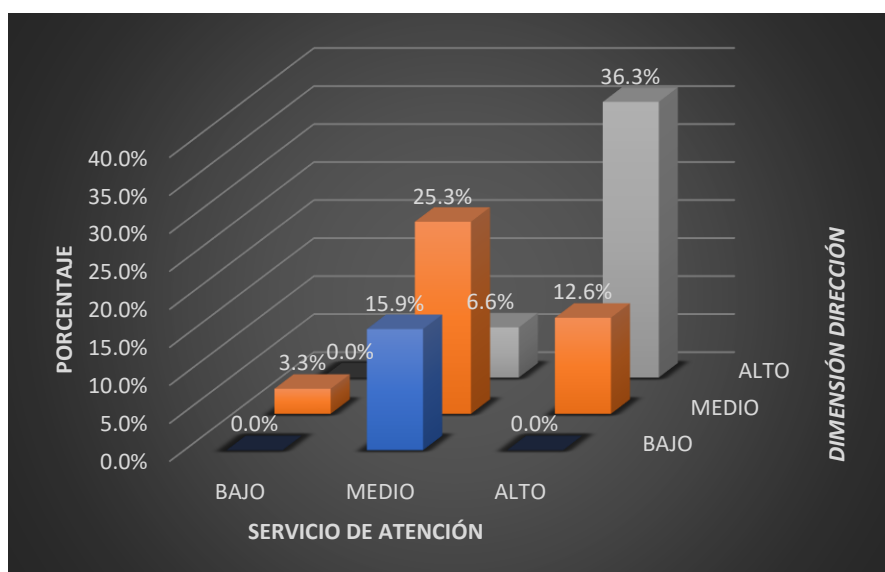
Nota; rho=coeficiente de correlación de Spearman; p<.05*=relación significativa; p<.01**=relación muy significativa

Interpretación:

En la tabla 14, se evidencia que la dimensión Dirección tiene una relación positiva alta con la variable Servicio de atención (Rho=.785**), lo cual permite rechazar la hipótesis nula que postula la inexistencia de una relación entre las variables.

Figura 9

Nivel de relación entre la Dimensión Dirección y la variable Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021



Interpretación:

En la figura 9, se observa que el nivel de relación entre la dimensión Dirección y la variable Servicio de atención, evidencian un nivel relacional Alto (36.3%) como el predominante.

Tabla 15

Correlación entre dimensión Evaluación y el Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021

Correlación de Rho de Spearman			
V. Independiente	V. Dependiente	Coefficiente de correlación	,893**
Dimensión Evaluación	Servicio de atención	Sig. (bilateral)	0.000
		N	182

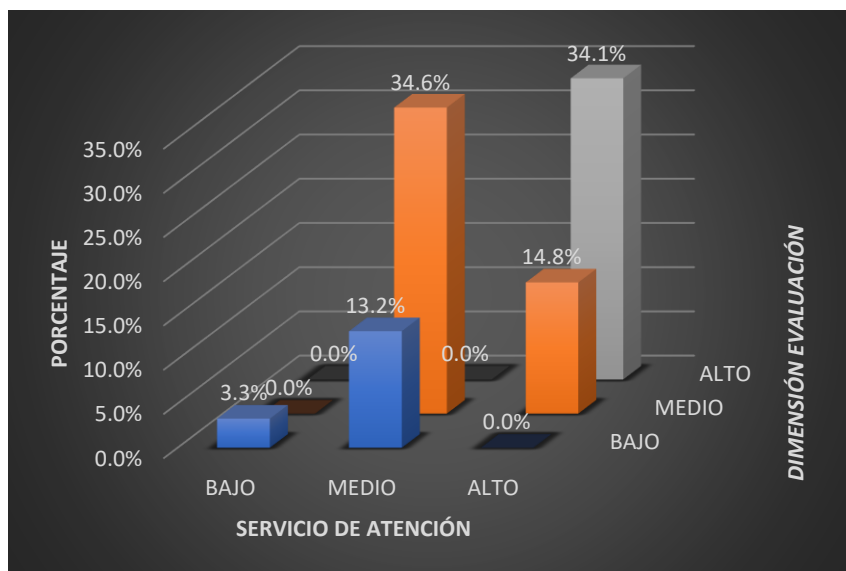
Nota; rho=coeficiente de correlación de Spearman; p<.05*=relación significativa; p<.01**=relación muy significativa

Interpretación:

En la tabla 15, se evidencia que la dimensión Evaluación tiene una relación positiva alta con la variable Servicio de atención (Rho=.893**), lo cual permite rechazar la hipótesis nula que postula la inexistencia de una relación entre las variables.

Figura 10

Nivel de relación entre la Dimensión Evaluación y la variable Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021



Interpretación:

En la figura 10, se observa que el nivel de relación entre la dimensión Evaluación y la variable Servicio de atención, evidencian un nivel relacional Medio (34.6%) como el predominante.

4.3 Discusión de resultados

De acuerdo a los datos obtenidos en la figura 1, sobre si ¿Considera usted que los procesos institucionales le están ayudando a recibir una preparación académica adecuada?, un 13.19 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 27.47 % dicen estar en Desacuerdo, asimismo un 24.72 % prefiere No Opinar, mientras que un 34.62 % refieren estar de Acuerdo. Esto guarda estrecha relación con lo expuesto por Becerra, Andrade y Díaz (2019) quienes expresaron que el modo en que las universidades han adoptado un enfoque centrado en la gestión de la calidad para lograr una mayor eficiencia y eficacia en la dirección de los procesos universitarios, y asegurar su mejora continua. Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), donde el resultado final del trabajo está integrado por cinco subprocesos con sus respectivas caracterizaciones, flujogramas y procedimientos, incluyendo los documentos y registros requeridos para el aseguramiento de la calidad a través del servicio que se

brinda. De otro lado Alarcón, Alarcón y Guadalupe (2019) manifestaron que la Norma de gestión por procesos desde 2011, es de implementación y uso obligatorio en las instituciones públicas en Ecuador. Su objetivo es iniciar una gestión contemporánea para elevar estándares de calidad. Las universidades han pretendido aplicar el enfoque de procesos evidenciando diversidad en la elaboración documental y mapa de procesos. Por lo tanto, su correcta elaboración influencia en poder identificar adecuadamente cada proceso y cuál es su tipo. Asimismo, Parra-Quezada (2021) manifestó que la importancia de la atención al ciudadano en cualquier empresa es primordial. En una organización prestadora de servicios del sector público, presenta falencias porque la solución a sus requerimientos no satisface sus necesidades oportunamente, situaciones que sólo se pueden identificar en el transcurso de la auditoría interna de la organización.

Asimismo, de acuerdo a los datos obtenidos en la figura 2, sobre si ¿Cree usted que el personal en su institución viene atendiendo los requerimientos administrativos de los estudiantes?, un 15.38 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 28.02 % dicen estar en Desacuerdo, asimismo un 31.87 % prefiere No Opinar, mientras que un 24.73 % refieren estar de Acuerdo. Esto se corrobora con lo manifestado por Moncada et al. (2021) expresaron que se planteó describir el desarrollo e implementación para el establecimiento, cumplimiento y acreditación como centro de atención abierta, alcanzar mayores niveles de calidad y lograr satisfacción de usuarios. El comité de calidad rediseñó protocolos, realizó mejoras computacionales y administrativas, realizó diálogos con la comunidad, incrementando de 80% a 100% el cumplimiento de los estándares obligatorios globales. Se elevó los niveles de calidad en la atención de pacientes, tomándose como un desafío continuo en el tiempo que involucra a toda la comunidad. De otro lado Rojas, Hernández y Niebles (2020) mostraron que al analizar la pertinencia de la gestión administrativa sustentable de los SIG en los servicios de salud, nos ha llevado al análisis de varios aspectos que nos arrojan las siguientes reflexiones: Son muchas las ventajas que pueden alcanzar las instituciones prestadoras de servicios, al decidir implementar los SIG. Las ventajas más relevantes se relacionan con la reducción de costos, aprovechamiento de los equipos de trabajo y alineamiento de procesos para dar más alcance al objeto social de la organización. También Ocaña (2021) manifestó que el propósito de diseñar el Plan de gestión de calidad en la atención del ciudadano busca mejorar sus servicios con buenas prácticas

promoviendo la sostenibilidad y siendo socialmente responsable, evidenciando una alta relación entre gestión de calidad y atención al ciudadano, y de esta manera brindar una buena atención al ciudadano.

También con los datos obtenidos en la figura 3, sobre si ¿Cree usted que se están mejorando indicadores de gestión de la calidad en su institución?, un 21.98 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 37.91 % dicen estar en Desacuerdo, asimismo un 18.68 % prefiere No Opinar, mientras que un 21.43 % refieren estar de Acuerdo. Esto va en concordancia con lo obtenido por Segura y Alonso (2021) dijeron que uno de los problemas constantes en la mejora de la evaluación de los sistemas de gestión de calidad, está relacionado con minimizar la subjetividad e incrementar los criterios de valoración. Con este propósito, se correlacionaron los principios básicos de la gestión de calidad con indicadores de la entidad, utilizando el método de expertos para conformar una base de cálculo. El resultado obtenido fue un indicador del desempeño del sistema de gestión de calidad (EDsgc) de la organización; que, de acuerdo a los resultados del sistema, identifica la organización como: Principiante, Proactiva, Flexible, Innovadora o Sostenible. El procedimiento minimiza la subjetividad del resultado con el uso de escalas numéricas en cada indicador. Asimismo, Parra (2020) expresó que al implementar la metodología de autodiagnóstico de cumplimiento de requisitos de la ISO 9011:2015, arrojó como resultado un desempeño del 26%, este se puede entender como “bajo” y se da principalmente debido a la falta de implementación de un SGC, que evidencie indicadores de calidad y falta de información documentada. Con el análisis del contexto organizacional se identificó factores que afectan a la institución tanto de forma externa como interna. Mientras que Arce (2020) expresó que el objetivo general era implementar un programa de medición de desempeño, para así poder mejorar los indicadores institucionales que se requieren. Se estableció la metodología adecuada las cuales brindó criterios, herramientas y procedimientos para el correcto uso de los elementos que componen el programa. Así como las directivas más apropiadas para que la línea de mando transmita al trabajador, las observaciones encontradas y los aportes de mejora continua, mostraron porcentaje de cumplimiento y calidad de desempeño del participante, se mostró los resultados, observaciones y desviaciones encontradas para los cuales se implementó medidas correctivas y planes de mejora.

De acuerdo a los datos obtenidos en la figura 4, sobre si ¿Cree usted que la capacidad operativa que están desarrollando asegura un adecuado servicio de atención, un 14.84 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 32.42 % dicen estar en Desacuerdo, asimismo un 36.81 % prefiere No Opinar, mientras que un 15.93 % refieren estar de Acuerdo. Esto se corrobora con lo expuesto por Rivas (2021) quien expreso que el análisis del servicio al cliente que se brinda, evidencian la necesidad de mejora en el tratamiento de consultas que efectúan los usuarios. Debido a lo anterior, se presenta una propuesta para el mejoramiento del servicio de atención a los clientes, creando de una ventaja competitiva. Por otro lado Valdivieso-Donoso, Ayabaca y Siguenza-Guzman (2019) expresaron que el método de costeo basado en tiempo invertido por actividad es una técnica utilizada generalmente en el sector de la producción que se ha adaptado al entorno de servicios. Sin embargo, su aplicación en servicios tecnológicos ha sido muy poco explorada. Los hallazgos resaltan la importancia de conocer los costos relacionados a la prestación de servicios tecnológicos ya que permiten una mejor gestión financiera y constituyen un aporte en el área de tecnologías de la información .

De acuerdo a los datos obtenidos en la figura 5, sobre si ¿Considera usted que las áreas de atención se encuentran adecuadamente equipadas?, un 9.34 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 33.52 % dicen estar en Desacuerdo, asimismo un 29.67 % prefiere No Opinar, mientras que un 27.47 % refieren estar de Acuerdo. Resultados que concuerdan con Alva y Cornejo (2021) manifestaron que la Educación Superior Universitaria en Perú, está inmersa en un proceso de mejora continua, como parte de ello desde el 2015 las universidades vienen atravesando un proceso de Licenciamiento, mismo que les permitirá seguir funcionando y garantiza que cumplen con las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) establecidas por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). Por todo lo mencionado la presente investigación brinda una propuesta de solución a la Infraestructura y equipamiento adecuados para cumplir sus funciones, la propuesta arquitectónica cumple con los diseño arquitectónicos correspondientes, con aulas correctamente equipadas, dimensionamiento de mobiliarios, espacios recreativos, áreas verdes, talleres. De tal forma se contribuye al desarrollo y estudio de nuevas programaciones arquitectónicas y propuestas de solución para un campus universitario. También Fragnito y Ortiz (s/f) expresaron que en la investigación se ha analizado técnicamente

la viabilidad del retorno a las clases presenciales. El resultado obtenido, muestra la afluencia normal de estudiantes a los establecimientos educativos de los diferentes niveles, pero es relativamente bajo, dificultando desarrollar las actividades de igual manera que en condiciones normales. También será muy importante continuar generando y promoviendo espacios de trabajo alternativos a fin de dar continuidad pedagógica. Independientemente de lo expresado anteriormente, resta la evaluación en términos económicos. Es necesario adquirir todas las necesidades expuestas en el desarrollo del informe (adecuaciones de instalaciones existentes y construcción de nuevas, etc.).

Para finalizar, de acuerdo a los datos obtenidos en la figura 6, sobre si ¿Considera usted que la satisfacción de los usuarios se está fortaleciendo por el compromiso de sus servidores?, un 17.58 % manifiestan estar Totalmente en Desacuerdo y un 15.38 % dicen estar en Desacuerdo, asimismo un 42.31 % prefiere No Opinar, mientras que un 24.73 % refieren estar de Acuerdo. Esto se respalda con lo hallado por García-Cano y Colás-Bravo (2020) manifestaron que el objetivo es presentar la validación de una escala para registrar factores pedagógicos asociados al compromiso académico de los universitarios con sus estudios. La escala está compuesta por los siguientes factores: motivación, valores, oportunidades, estado emocional, Engagement, gestión y estado anímico. Se confirmó la validez de la escala elaborada, por tanto, puede ser de utilidad para diagnosticar situaciones y contextos universitarios que requieran de un mayor compromiso de los universitarios con su aprendizaje. Asimismo, Espinosa et al. (2020) expresaron que el objetivo fue analizar el papel del liderazgo de los directivos docentes en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para el logro y aseguramiento de la calidad del servicio educativo ofrecido. Sin embargo, los resultados en relación con la percepción del estamento docente a propósito de los procesos del SGC, además de los hallazgos de la fundamentación teórica de la investigación, posibilitaron una reflexión crítica a propósito de la importancia del logro y aseguramiento de la calidad de la educación en el contexto de un Estado Social de Derecho, Los procesos del logro y aseguramiento de la calidad en la educación no solamente deben trascender el campo de lo administrativo para adentrarse en lo pedagógico, sino que la complejidad misma de la realidad educativa que hace que la calidad en la educación también trascienda lo pedagógico, identificando los diferentes elementos presentes en la relación entre calidad y educación.

Capítulo V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. La presente investigación concluye que una propuesta sobre la implementación de una estrategia de gestión de la calidad para mejorar el Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021, es muy necesaria, pues el conjunto de acciones que hoy se brinda en la institución requieren un planteamiento metodológico de gestión que permita el adecuado y oportuno servicio de atención de los estudiantes.
2. Se identificaron las características relevantes que presentan el servicio de atención en el CANU-UTB, donde se ha podido evidenciar que la capacidad operativa no está siendo la pertinente, se tienen demoras en los tiempos de desempeño como de atención, asimismo, la infraestructura presenta limitaciones y no se cuenta con instalaciones confortables y escasamente equipadas y también hay una creciente insatisfacción de los estudiantes pues no se evidencia un claro compromiso y ni cultura de servicio por parte de los servidores.
3. Se detectaron ciertos factores influyentes que afectan el servicio de atención en el CANU-UTB, donde se ha podido evidenciar que los procesos de la planificación son inadecuados y están desactualizados, asimismo, durante el proceso de dirección se muestra que la atención que se está generando no es la indicada y más aún la evaluación no genera indicadores que permitan la toma de decisiones para mejorar el servicio.
4. Se elaboró una Estrategia de Gestión de la Calidad que asegura que se brinde un servicio de calidad por parte de la institución.
5. Los resultados estadísticos evidencian una correlación $Rho = 0.868$ con lo que se concuerda que existe una relación directa entre estrategia de gestión de la calidad y el Servicio de atención en el CANU-UTB 2021.

5.2 Recomendaciones

1. A las autoridades de la Universidad Técnica de Babahoyo, poner en práctica el uso oportuno de una estrategia de gestión de la calidad desarrollada y que sirvan como instrumento necesario para mejorar el servicio de atención en el CANU-UTB.
2. A los directivos y trabajadores del CANU-UTB a capacitarse permanentemente en temáticas vinculadas o asociadas a estrategia de gestión de la calidad con el propósito de brindar un adecuado servicio en la institución.
3. A los estudiantes y padres de familia, a permanecer atentos respecto al desarrollo de los servidores de la institución en lo pertinente al servicio de atención que reciben.

5.3 Propuesta

ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN EN EL CANU-UTB 2021

I.- ESQUEMA METODOLÓGICO.



Figura 11. Esquema Metodológico para fortalecer el Servicio de Atención.

II.- INTRODUCCIÓN.

Una creciente preocupación que viene evidenciando el estado, es el que está referido a la calidad de servicio que brindan las instituciones representativas de este, en ese contexto las universidades han adoptado un enfoque centrado en la gestión de la calidad para lograr una mayor eficiencia y eficacia en la dirección de los procesos

universitarios, y asegurar su mejora continua, es uno de los problemas principales de la gestión universitaria moderna.

Cárdenas (2021) manifestó que el objetivo de la investigación es determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad del servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta, 2021. Se obtuvo los siguientes resultados: Los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa local de Nauta calificaron en escala de Likert a la Planeación (2.42), Organización (2.65), Dirección (2.21) y Control (2.23), lo que indica que están en desacuerdo con los componentes de la gestión administrativa como buenas prácticas de servicio al Usuario. Así mismo los usuarios calificaron en escala de Likert a los elementos Tangibles (2.74), Fiabilidad (2.6), Capacidad de respuesta (2.74), y Seguridad (2.6), lo que indica que están satisfechos con los componentes de la calidad del servicio al usuario a excepción de la Empatía (3.0), lo que indica que están complacidos con la calidad de servicio al usuario como buena prácticas de servicio, se concluye que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa local de Nauta (p. 4).

Gomara et al. (2021) expresaron que una correcta organización del componente investigativo durante la formación del estudiante universitario posibilita egresar profesionales con una visión integral, mayor dominio en su área de conocimiento y habilidades para el desarrollo de la investigación científica que satisfaga los requisitos del egresado de la educación superior cubana. El desarrollo de la investigación científica estudiantil insertada en el vínculo universidad -empresa contribuye a elevar el rigor y la pertinencia de su investigación, la identificación, desde los inicios de su formación, de los problemas reales del contexto donde se desarrollará su actividad laboral, lo que hace posible fomentar su compromiso e interés por su formación. La temática tratada enfatiza en que como todo proceso educativo, resulta complejo siendo necesario su gestión y dirección consciente y estratégica, que requiere una estimulación de la relación universidad - empresa, que cuente con la cooperación y colaboración de los organismos implicados para fomentar acciones conjuntas y explorar nuevas alternativas (pp. 387-388).

Rivas (2021) expuso que el análisis del servicio al cliente que se brinda por medio de las plataformas digitales de mensajería evidencian la necesidad de mejora en el tratamiento de consultas que efectúan los usuarios. Debido a lo anterior, se presenta

una propuesta para el mejoramiento del servicio de atención a los clientes, en la que se considera la conceptualización, análisis, manejo y aplicación de la asistencia virtual como una posible solución ante las observaciones que los usuarios han realizado. Se observaron diferentes casos de éxito en la utilización de agentes virtuales y la forma en que estos han evolucionado e innovado la atención a los clientes, con eficiencia y mostrando las virtudes que poseen los mismos. Es decir, valor agregado y creación de una ventaja competitiva dentro del mercado por lo cual se busca establecer una estrategia para mejorar la atención del servicio o la gestión de atención al cliente por medio de un asistente tipo Chatbot, que permitirá que el proyecto de Educación Continua se comunique con sus clientes de forma automática e instantánea, con lo cual se logra una comunicación múltiple, ya que puede atender a varias personas al mismo tiempo (p. 9).

III.- OBJETIVOS.

3.1.- OBJETIVO GENERAL:

Proponer una Estrategia de Gestión de la calidad para mejorar el Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021.

3.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Estrategia de Gestión de la calidad para mejorar el Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021.
- Estimar los resultados que generará la implementación de una Estrategia de Gestión de la calidad para mejorar el Servicio de atención en el CANU-UTB. 2021.

IV.- JUSTIFICACIÓN.

El proyecto posee una **Justificación teórica** porque tributará a la comunidad del conocimiento, fortaleciendo los conocimientos existentes y ampliándolos, asimismo, permitirá tener bases sólidas para desarrollar más investigaciones referidas al Servicio de atención así como a las Estrategia de Gestión de la calidad, elementos necesarios para asegurar un servicio de atención adecuado.

Además, posee una **justificación práctica**, porque el conocimiento existente, se utilizará para contribuir a esclarecer aspectos que expliquen el comportamiento de las variables investigadas y que permitirán evidenciar que hay dinámicas de abordamiento

para las diferentes manifestaciones que presenten, las diversas formas en que las estrategias de gestión de la calidad se pongan en práctica, se constituirán en fortalezas en el servicio de atención.

De la misma manera posee una **justificación social** porque permitirá brindar a la comunidad en general soluciones a las diferentes situaciones que se presentan y que no contribuyen a la satisfacción de los usuarios en este caso los estudiantes. Tener individuos preparados y valorados permiten una sociedad más justa y equitativa.

V.- DESARROLLO:

Esta estrategia se centrará en desarrollar:

1° Estrategia de Gestión de la Calidad, para lo cual buscará establecer dinámicas como:

- Orientación hacia los resultados.
- Orientación al usuario (estudiante / padre de familia).
- Liderazgo y coherencia en los objetivos.
- Gestión por procesos y hechos.
- Desarrollo e involucramiento de las personas.
- Aprendizaje, innovación y mejora continua.
- Desarrollo de alianzas (convenios inter institucionales).
- Responsabilidad social.
- Desarrollar una agenda de trabajo.
- Definir indicadores para los procesos críticos de la organización.
- Desarrollo del método PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) que permite evaluar el método de trabajo y mejorarlo cuando sea necesario.
- Realizar auditorías periódicas.
- Mantener la Alta Dirección siempre conectada a los procesos de Gestión.
- Programar sesiones de formación, capacitación y entrenamiento.
- Evaluar periódicamente la infraestructura.
- Implementar un software de gestión

1° Servicio de atención, para lo cual buscará establecer capacitaciones o talleres en:

- Brinda soporte en tiempo real.

- Fomenta la empatía en tu equipo.
- Gestiona estratégicamente los datos.
- Recolecta el feedback del estudiante y/o padre de familia.
- Investiga las causas de los problemas más frecuentes.
- Agiliza los procesos con tecnología. Atiende con agilidad y eficiencia. Como ya vimos, el tiempo de respuesta para los estudiantes y/o padres de familia son muy importantes.
- Invierte en la preparación de tus equipos.
- Crea nuevos canales de comunicación con los estudiantes y padres de familia.
- Ten sinceridad y paciencia.

VI.- EVALUACIÓN:

El elaborar una estrategia de gestión de la calidad tiene como finalidad mejorar el servicio de atención a los estudiantes y padres de familia que acuden a esta dependencia con el fin de promover una enseñanza de calidad acompañada de una gestión que promueva el entendimiento entre ambas partes.

Los servidores del CANU-UTB deben socializar las directiva y directrices que se emiten para un adecuado servicio educativo de nivelación en la etapa de inicio universitario, asimismo, se debe asegurar un servicio que refleje satisfacción en los estudiantes, servicios que se enmarcan dentro de los parámetros de atención de calidad, por medio del cual se asegura que los estudiantes que ingresan al proceso de nivelación cumplan con los lineamientos de estudio así como con las demandas documentales que se exigen en pos de dar cumplimiento estricto al proceso de nivelación universitaria.

Asimismo, se podrá utilizar como modelo para su aplicabilidad en otras instituciones educativas universitarias que atraviesan por la misma o similar problemática mostrada.

Capítulo VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, C., Palomino, G. y Suarez, H. (2020). Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades, 2020. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), pp. 613-634. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.104
- Alarcón, G, Alarcón, P. y Guadalupe, S. (2019). La elaboración del mapa de procesos para una universidad ecuatoriana. Revista Espacios, 40(19). pp. 1-14. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n19/a19v40n19p04.pdf>
- Alberich, T. y Sotomayor, E. (2014) Planificación, Gestión y Evaluación. Manual Básico para la Acción Social, p. 1-2080. <https://n9.cl/3mv17>
- Almuñias, J., González, R., Morales, D. y Capote. M. (2011). El control estratégico en las Instituciones de Educación Superior: una perspectiva en Construcción. Universitaria del Ministerio de Educación Superior. pp. 1-50. <https://n9.cl/yifpx>
- Alva, A. y Cornejo, D. (2021). Campus Universitario para la Universidad Privada Juan Mejía Baca. Universidad Privada Antenor Orrego. pp. 1-179. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/8692>
- Alzate-Ibáñez, A., Ramírez, J. y Bedoya, L. (2019). Modelo para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental en una empresa siderúrgica. Ciencias administrativas, (13), pp. 3-13. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e032>
- Andina (12 de octubre, 2021). Qali Warma obtiene recertificación de su Sistema de Gestión de la Calidad hasta el 2024. Andina.pe. <https://n9.cl/16tk3>
- Arce, A. (2020). Aplicación de KPI de desempeño de línea de mando operacional para mejorar indicadores de auditorías y accidentes de seguridad en la empresa consorcio COSAPI más Errázuriz. Universidad Nacional de Moquegua. pp. 1-111. <https://n9.cl/t017h>
- Arellano, D. (2012). Gestión estratégica para el sector público: Del pensamiento estratégico al cambio organizacional. pp. 1-249. <https://n9.cl/0lnhv>
- Argentina Unida (03 de enero, 2022). El ENRE sanciona a EDESUR por la deficiente calidad de servicio y la atención brindada a las personas usuarias. argentina.gov.ar.

<https://www.argentina.gob.ar/noticias/el-enre-sanciona-edesur-por-la-deficiente-calidad-de-servicio-y-la-atencion-brindada-las>

- Atiaga, A. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil. Universidad Técnica de Ambato. pp. 1-67. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31761>
- Baldera, G. y Damián, D. (2019). Módulos para Infraestructura Educativa Nivel Primario y Secundario, Estandarizados - Sostenibles para Caseríos de la Zona Noroeste Costera. Provincia de Lambayeque. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. pp. 1-305. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/4580>
- Bardone, A. y Mossayeb, N. (2020). Guías de formulación y diseño para proyectos de infraestructura educativa. <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1649>
- Becerra, F., Andrade, A. y Díaz, L. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: universidad de Otavalo, Ecuador. Actualidades Investigativas en Educación, 19(1), pp. 571-604. <https://dx.doi.org/10.15517/aie.v19i1.35235>
- Cañizares, A. (28 de septiembre, 2021). Nuevos enfrentamientos sangrientos en una cárcel de Ecuador dejan al menos 30 muertos y 47 heridos. Cnnespañol. <https://cnnspanol.cnn.com/2021/09/28/carcel-ecuador-enfrentamientos-muertos-orix/>
- Cárdenas, A. (2019). Diseño Arquitectónico del Edificio de servicios Administrativos para contribuir a la mejora del Confort Arquitectónico de los Usuarios de la Universidad Privada de Tacna, 2019. Universidad Privada de Tacna. pp. 1-153. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1350>
- Cárdenas, J. (2021). La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local - Nauta 2021. Universidad Señor de Sipan. pp. 1-88. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8976>
- Cárdenas, L. (2019). Capacitación laboral para la aplicación de los estándares de seguridad y salud en el personal administrativo de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada Antenor Orrego – 2018. Universidad Privada Antenor Orrego. pp. 1-80. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5537>
- Carrasco, S. (2019). Atención al cliente en el proceso comercial. Transversal. pp. 1-113. <https://n9.cl/wfum2>

- Castro, K. y Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), pp. 684-703. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Cataño, R. (2014). Mecanismos de pago en salud. pp. 1-173. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Mecanismos-de-pago-en-salud-Vista-preliminar-del-libro.pdf>
- Cuatrecasas, L. (2012). Gestión de la calidad total: Organización de la producción y dirección de Operaciones pp. 1-667. <https://n9.cl/ocv2m>
- El Peruano (19 de noviembre, 2020). Servicio de Atención Urgente atendió más de 5,200 casos de violencia contra las mujeres. *El Peruano.com*. <https://elperuano.pe/noticia/109341-servicio-de-atencion-urgente-atendio-mas-de-5200-casos-de-violencia-contra-las-mujeres>
- El Universo (17 de noviembre, 2021). Finanzas gestiona un crédito de \$ 45 millones con el BID para mejorar los servicios de rehabilitación social. *el universo.com*. <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/finanzas-destinara-45-millones-para-mejorar-los-servicios-de-rehabilitacion-social-nota/>
- Elías, I. (2020). Capacidad operativa de la 1ª brigada multipropósito y su implicancia frente a la inseguridad ciudadana en apoyo a la policía nacional del Perú en lima cercado. Repositorio de la Escuela Superior de Guerra del Ejército. <http://repositorio.esge.edu.pe/bitstream/handle/ESGEEPG/730/TESIS%20DE%20GRADO%20ELIAS%20FARFAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Escudero, T. E. (2018). Evaluación del Profesorado como camino directo hacia la mejora de la Calidad Educativa. *Revista de Investigación Educativa*, 37(1), pp. 15–37. <https://doi.org/10.6018/rie.37.1.342521>
- Espinosa, P., Prieto, W., Marcela, N. y Ochoa, M. (2020). Aseguramiento de la calidad educativa en el contexto de un estado social de derecho. *Revista Conrado*, 16(77), pp. 209-217. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000600209
- Estrada, S. (2019). Gestión Municipal factor determinante en el desarrollo de la Municipalidad Provincial de Cotabambas: 2013-2016. Universidad Nacional de San Antonio Abab. pp. 1-217. <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/4093>

- Flor, K. (2021). Museo de la Ciudad 10. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. pp. 1-112. <http://201.159.223.180/handle/3317/16309>
- Flores, C. y Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), pp. 1226-1240. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150
- Flores, J. y Barbarán, H. (2021). Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), pp. 1527-1545. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.368
- Fondo Monetario Internacional (30 de septiembre, 2021). El directorio ejecutivo del FMI concluye la segunda y tercera revisión del Servicio Ampliado del FMI para Ecuador y la Consulta del Artículo IV correspondiente a 2021. [imf.org. https://www.imf.org/es/News/Articles/2021/09/30/pr21278-ecuador-imf-executive-board-concludes-2nd-3rd-reviews-eff-2021-article-iv-consultation](https://www.imf.org/es/News/Articles/2021/09/30/pr21278-ecuador-imf-executive-board-concludes-2nd-3rd-reviews-eff-2021-article-iv-consultation)
- Fontalvo, T., De la Hoz-Domínguez, E y De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información Tecnológica*. 31(4). pp. 27-34. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>
- Fragnito, J. y Ortiz, M. (2020). Aplicación de software para validación de protocolo marco para el retorno a las actividades académicas presenciales en la facultad de ingeniería de la universidad nacional de lomas de Zamora. *Universidad Nacional de Lomas de Zamora*. pp. 1-44. https://j2.ahra.org.ar/wp-content/uploads/2020/11/SOFT-PROTOCOLO-Fragnito_Ortiz-UNLZ.pdf
- Galdós, M., Ramírez, M. y Villalobos, P. (2020). El Rol de las Universidades en la Era de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Instituto de Innovación, Ciencia y Empresa: Madrid, Spain. <https://bit.ly/3rKydrb>
- García, G., García, R. y Lozano, A. (2020). Calidad en la educación superior en línea: un análisis teórico. *Revista Educación*, 44(2), pp. 466-482. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-26442020000200466
- García-Cano, L. y Colás-Bravo, P. (2020). Factores pedagógicos asociados con el compromiso de los universitarios con sus estudios. 13(6), pp. 181-190. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-50062020000600181&script=sci_arttext

- Gestión (14 de septiembre, 2019). Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños. Gestion.pe. <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/>
- Gil, J. (2020). COMT004PO-Fundamentos de atención al cliente. Editorial Elearning, SL pp. 1-247. <https://n9.cl/ojuni>
- Gomara, F., Concepción, D., González, E. y De Armas, A. (2021). La investigación científica en la formación del estudiante universitario mediante el vínculo universidad -empresa. Revista Universidad y Sociedad, 13(2), pp. 383-388. <https://n9.cl/52bjv>
- Gonzales, C., Vázquez, O. y Murillo, G. (2019). Dirección universitaria y buenas prácticas de gestión. pp. 1-111. <https://n9.cl/5w74j>
- Gutiérrez, C. y Quintero, A. (2019). Evaluación del Plan Departamental de Agua de Caldas periodo 2009 a 2015. Universidad de Manizales. pp. 1-96. <https://ridum.umanizales.edu.co/handle/20.500.12746/3464>
- Herrera, M., Naranjo U., Carmona, A., Borja, V. y Ramírez-Reivich, A. (2021). Desarrollo conceptual de circulaciones y plataforma de supervisión para un sistema de limpieza de cuerpos de agua. Memorias Del XXVII Congreso Internacional Anual de la Somim. pp. 1-9. https://somim.org.mx/memorias/memorias2021/articulos/A1_122.pdf
- Matilla, K. (2011). Los Modelos de Planificación Estratégica en la Teoría de las Relaciones Públicas. pp. 1-300. <https://n9.cl/eqrjd>
- Mattioli, M. (2019). Los servicios de atención y educación de la Primera Infancia en América Latina. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y la Cultura – Instituto Internacional de Planteamiento de la Educación. pp. 1-43. <https://n9.cl/g5mfi>
- Mendoza, J., Alcívar, Y. y Vélez, V. (2021). Análisis de la infraestructura del Centro Geriátrico de la Fundación Futuro Social, cantón Portoviejo. Universidad San Gregorio de Portoviejo. pp. 1-92. <http://repositorio.sangregorio.edu.ec:8080/bitstream/123456789/1857/1/ARQ-C2021-01.pdf>

- Modollel, J. (2019). Acciones de promoción de la investigación: análisis de un modelo para la evaluación de un instituto de investigación sanitaria. Universidad Complutense de Madrid. pp. 1-180. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/57942/>
- Moncada, G., Córdova, C., Vera-Vega, R., Osses-Mendez, Y. y Casanova, R. (2021). Experience in the implementation of quality management systems for dental care in a university teaching center/Experiencia en la implementación de sistemas de gestión de calidad para la atención odontológica en un centro docente asistencial universitario. International journal of interdisciplinary dentistry. 14(1): pp. 11-16. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijoid/v14n1/2452-5588-ijoid-14-01-11.pdf>
- Navas, J. y Guerras, L. (2016). Fundamentos de Dirección estratégica de la Empresa. Segunda Edición. Civitas - Thomson Reuters. pp. 1-19. <https://n9.cl/c89st>
- Ocaña, G. (2021). Plan de gestión de calidad en la atención al ciudadano del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayovar. Universidad Cesar Vallejo. pp. 1-111. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70011>
- Ocas, G. (2020). Planeamiento estratégico y gestión de calidad de las instituciones educativas de jornada escolar completa del distrito de Guadalupe, 2019. Universidad Cesar Vallejo. pp. 1-75. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44880>
- OMS (8 de octubre, 2021). Un informe de la OMS pone de relieve el déficit mundial de inversión en salud mental. who.int. <https://www.who.int/es/news/item/08-10-2021-who-report-highlights-global-shortfall-in-investment-in-mental-health>
- OPS (s/f). Estrategia país para mejorar la calidad de la atención de los servicios de salud en el primer y segundo nivel para la atención de la violencia sexual. <https://www.paho.org/es/historias/estrategia-pais-para-mejorar-calidad-atencion-servicios-salud-primer-segundo-nivel-para>
- Orozco, E., Jaya, A., Ramos, F. y Guerra, R. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. Educación Médica Superior, 34(2), pp. 1-14. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000200019&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000200019&lng=es&tlng=es)
- Parra, J. (2020). Plan de implementación del sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015 en una pyme de fabricadora de productos de aseo biodegradables.

- Fundación Universidad de América. pp. 1-171.
<http://52.0.229.99/handle/20.500.11839/7872>
- Parra-Quezada, R. (2021). Propuesta metodológica para la articulación de los sistemas de calidad (SIG, SGI y MIPG) de modo que se pueda ejercer control interno al proceso gestión de denuncias y análisis de información. pp. 1-17.
<https://repositorio.uco.edu.co/handle/123456789/1089>
- Rivas, L. (2021). Propuesta de mejora en la gestión de la atención al cliente por medio de un asistente virtual tipo chatbot para fortalecer el desempeño del servicio del proyecto de educación continua en la Sede Caribe de la Universidad de Costa Rica. Universidad de Costa Rica pp. 1-104. <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/84442>
- Rojas, C., Hernández, H. y Niebles, W. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. Revista Espacios. 41(01). pp. 1-7. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>
- Rozga, R. y Hernández, R. (2020). Infraestructura social de salud en el concepto de la Ciudad Inteligente en el nuevo contexto de las urgencias sanitarias. pp. 37-56.
<http://ru.iiec.unam.mx/5041/1/2-135-Rozga-Hernandez.pdf>
- Rrhh Press (16 de marzo, 2022). Las empresas que ven el servicio de atención al cliente como fuente de valor multiplican sus ingresos un 3,5.
<https://directivosygerentes.es/marketing/empresas-ven-servicio-atencion-cliente-fuente-valor-multiplican-ingresos>
- Sánchez, J. y Monsalve, M. (2019). La instrucción para el empleo de obuses y la ejecución de tiro por los cadetes de artillería de la Escuela Militar de Chorrillos, FB-2019. Escuela Militar de Chorrillos. pp. 1-108.
<http://repositorio.escuelamilitar.edu.pe/handle/EMCH/276>
- Segura, A. y Alonso, A. (2021). Evaluación del desempeño de los sistemas de gestión de calidad. Revista Ingeniería Industrial, 20(1). pp. 1-15.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8183417>
- Solca (02 de enero, 2021). Solca Guayaquil anuncia que no suspenderá la atención, sino que recurrirá a la reprogramación. El comercio.
<https://www.elcomercio.com/tendencias/sociedad/solca-guayaquil-reprogramacion-atencion-covid19.html>

- Sotelino, A., Santos, M. y García, J. (2019). El aprendizaje-servicio como vía para el desarrollo de competencias interculturales en la Universidad. *Educatio Siglo XXI*, 37(1), pp. 73–90. <https://doi.org/10.6018/educatio.363391>
- Swif (08 noviembre 2021) Ecuador impulsa estrategia para reactivar servicios hospitalarios esenciales. *swissinfo.ch*. https://www.swissinfo.ch/spa/ecuador-salud_ecuador-impulsa-estrategia-para-reactivar-servicios-hospitalarios-esenciales/47094442
- Tocas, M. (2021). Calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Quali Warma en instituciones educativas públicas de Santa Anita 2021. Universidad Cesar Vallejo. pp. 1-83. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74591>
- Tourón, J. (2020). Las Altas Capacidades en el sistema educativo español: reflexiones sobre el concepto y la identificación. *Revista de Investigación Educativa*, 38(1), 15-32. <https://revistas.um.es/rie/article/view/396781>
- Uribe, M. (2021). Administración Estratégica: Modelo de aplicación para organizaciones Latinoamericanas. pp. 1-155. <https://n9.cl/0mory>
- Valdivieso-Donoso, R., Ayabaca, F. y Siguenza-Guzman, L. (2019). Modelo de costeo basado en tiempo invertido por actividad para servicios tecnológicos en Instituciones de Educación Superior: Un estudio de caso. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (25), 308-321. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/retrieve/46a60fee-5e4f-48f6-a97e-8bed33590c92/documento.pdf>
- Vásquez, J. (2019). Estudio de satisfacción de los usuarios de la biblioteca César Guardia Mayorga de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa Escuela de Posgrado. pp. 1-107. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9861>
- Zavaleta, E. y García, L. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del Minsa y essalud chota 2018. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1

Anexos



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Informe Final de Tesis Cristina Mariana Medina Mejía 04ABR23 - Compilatio

12% Similitudes

5% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas

< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Informe Final de Tesis Cristina Mariana Medina Mejía 04ABR23 - Compilatio.docx

ID del documento: 19c99ec0dadd117a7cde47d4de4e73cd4978b

Tamaño del documento original: 395,17 kb

Depositante: MENDIBURU ROJAS AUGUSTO FRANKLIN

Fecha de depósito: 4/4/2023

Tipo de carga: interface

fecha de fin de análisis: 4/4/2023

Número de palabras: 15.326

Número de caracteres: 101.172

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	dSPACE.utb.edu.ec Modelo tpack en el proceso de enseñanza - aprendizaje de los e... 44 fuentes similares	8%		Palabras idénticas : 8% (1224 palabras)
2	dSPACE.utb.edu.ec Plan de simuladores virtuales para facilitar el proceso de enseñ... 29 fuentes similares	5%		Palabras idénticas : 5% (802 palabras)
3	Proyecto 28-02.docx Proyecto 28-02 #63a1fa El documento proviene de mi grupo 28 fuentes similares	4%		Palabras idénticas : 4% (584 palabras)
4	dSPACE.utb.edu.ec Plan digital educativo para mejorar las destrezas cognitivas en ... 24 fuentes similares	3%		Palabras idénticas : 3% (474 palabras)
5	dSPACE.utb.edu.ec Estrategia virtual (kahoot) para fortalecer los valores educativos ... 21 fuentes similares	2%		Palabras idénticas : 2% (257 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	ciencia latina.org https://cienciala.org/index.php/cienciala/article/download/968/458/	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (21 palabras)
2	www.uv.mx Introducción a la Investigación: guía interactiva https://www.uv.mx/apps/bdth/investigacion/unidad1/investigacion-tipos.html	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (17 palabras)
3	repositorio.espe.edu.ec La adquisición de Equipos de Protección Personal (EPP) y s... http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/32841	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (17 palabras)
4	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28610/delacruz_if.pdf?sequence=1	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (20 palabras)
5	www.vqingenieria.com Sistema de gestión de calidad: 9 consejos para tu empresa https://www.vqingenieria.com/nuevo-consejos-para-mantener-el-sistema-de-gestion-de-calidad-de-la...	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (18 palabras)