

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



**IMPACTO DE LA ATENCIÓN EXTEMPORÁNEA DE LOS RECLAMOS
PRESENTADOS ANTE LA ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA
HUMANA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR BACHILLER

CARDENAS PEÑA ISABEL CRISTINA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

ABOGADO

LIMA – PERÚ

2025

ASESOR Y AUTOR

ASESOR: GAMBINI RODRIGUEZ ANGELA PAOLA

CODIGO ORCID: 0000-0003-3380-2010

AUTOR: CARDENAS PEÑA ISABEL CRISTINA

CODIGO ORCID: 0009-0002-9504-0912

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la realización de este informe de suficiencia profesional. A mi Asesora Mg, Ángela Paola Gambini Rodriguez por la excelencia profesional en todo el proceso, a mi familia por el apoyo emocional y la confianza en mí en los momentos más difíciles, a mis amigos por su valioso apoyo incondicional en seguir.

DEDICATORIA

Con un profundo amor a mi amada madre que, desde el cielo, con su amor infinito sigue guiándome para que este proyecto se haga realidad, yo te debo tanto, gracias por tanto amor. A mi hijo, por ser mi motivo y mi razón de vida para no rendirme.

A mis nietos, que con sus risas vale la pena seguir con ese amor y cariño.

RESUMEN

Este informe estudia por qué se demoran en atender los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones de la EPMH-UPSJB y propone una capacitación práctica para reducir esos tiempos sin perder el cumplimiento de las normas ni la trazabilidad de los casos. Primero, se hizo una revisión inicial usando indicadores simples: días que tarda la primera respuesta, porcentaje de reclamos atendidos dentro del plazo, cuántos se cierran con todos los documentos de sustento y cuántos se tienen que corregir o volver a revisar. Luego, se dibujó todo el proceso de atención de reclamos, desde que el estudiante presenta el documento hasta el cierre del caso. Con esta información se aplicaron herramientas fáciles de usar: plantillas de respuesta, checklist para revisar si el reclamo está completo, doble revisión de los casos sensibles, reglas claras en el sistema académico y un tablero para monitorear los tiempos. Después de estos cambios se observaron mejoras: respuestas más rápidas, mayor cumplimiento de los plazos, cierres con mejor sustento y menos retrabajos. Se recomienda mantener estas herramientas de manera formal y extenderlas a otros trámites importantes, como convalidaciones, matrículas, constancias y grado y título.

Palabras clave: Libro de reclamaciones, tiempos de atención, capacitación, trazabilidad, gestión con datos.

ABSTRACT

This report analyzes why there are delays in handling complaints recorded in the Complaints Book of the EPMH-UPSJB and proposes practical training to reduce these times without losing compliance with regulations or case traceability. First, an initial review was carried out using simple indicators: days to provide the first response, percentage of complaints handled within the deadline, how many are closed with all supporting documents, and how many must be corrected or reviewed again. Then, the entire complaint-handling process was mapped, from the moment the student submits the document until the case is closed. With this information, easy-to-use tools were implemented: response templates, a checklist to verify whether the complaint is complete, double review for sensitive cases, clear rules in the academic system, and a dashboard to monitor response times. After these changes, improvements were observed: faster responses, greater compliance with deadlines, better-supported closures, and fewer rework cases. It is recommended to formalize these tools and extend them to other key procedures, such as course validations, enrollments, certificates, and degree and diploma processes.

Keywords: Complaints Book, response time, training, traceability, data-driven management.

INTRODUCCIÓN

La Universidad Privada San Juan Bautista (UPSJB) orienta su labor a la formación de profesionales con sólidos principios éticos y compromiso social. En este contexto, la Escuela Profesional de Medicina Humana concentra una parte importante de la interacción con estudiantes y docentes a través de trámites académico-administrativos y de los canales formales de atención, entre ellos el Libro de Reclamaciones.

En la práctica cotidiana se vienen advirtiendo demoras en la atención de documentos que circulan por dichos canales. Estas demoras no se explican únicamente por la carga operativa, sino que también ponen en evidencia la falta de estandarización y de trazabilidad: mensajes poco homogéneos, motivaciones dispares, cierres sin constancia o correcciones que no siempre se ven reflejadas en el sistema. Estas brechas terminan afectando la experiencia del estudiante, incrementan los reprocesos y los riesgos institucionales, y pueden dar lugar a observaciones por parte de los organismos supervisores. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU).

La propuesta de mejora que se plantea se sustentará en el marco jurídico aplicable: el derecho a recibir respuesta en un plazo razonable reconocido en la Constitución Política del Perú; los principios del procedimiento administrativo previstos en la Ley N.º 27444 (legalidad, celeridad, eficacia y motivación); la Ley Universitaria N.º 30220; la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; así como en la normativa interna (Estatuto, Reglamentos, TUPA y directivas). A partir de este sustento, se buscará fortalecer la gestión administrativa de la Escuela Profesional de Medicina Humana mediante una capacitación focalizada, y la puesta en marcha de herramientas operativas que hagan que el proceso de atención de reclamos sea más predecible, trazable y defendible.

Desde un punto de vista metodológico, el estudio se estructurará en torno a tres líneas de actividad concurrentes. El primer paso consistirá en realizar un diagnóstico basado en indicadores importantes como el tiempo de respuesta, la frecuencia con la que se cumplen los plazos de tratamiento, la cantidad de casos cerrados con documentación completa y la frecuencia con la que se presenta el mismo problema. En segundo lugar, cada paso del trámite se planificará con antelación y se oficializará. Esto comienza con el registro y la verificación inicial, continúa con la creación de una decisión bien fundamentada y su registro en el sistema, y finaliza con la creación de la consistencia

pertinente y su seguimiento. Finalmente, se creará un nuevo tipo de gobierno basado en la información. Incluirá una tabla que facilite la búsqueda de soluciones a los problemas y mejore los mecanismos ya existentes para la rendición de cuentas.

El informe se dividirá en cuatro capítulos: el capítulo I presentará el lugar de trabajo y las principales funciones desempeñadas; el capítulo II describirá la situación problemática y la mejora propuesta; el capítulo III analizará la propuesta de creación de competencias y los beneficios para la institución; y el Capítulo IV presentará conclusiones y recomendaciones que ayudarán a asegurar que los cambios sean útiles y puedan repetirse en otros procesos críticos.

INDICE

CARATULA	I
ASESOR Y AUTOR	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA.....	IV
RESUMEN.....	V
ABSTRACT.....	VI
INTRODUCCIÓN.....	VII
INDICE	IX
INFORME ANTIPLAGIO.....	XI
CAPÍTULO I.....	1
DESCRIPCIÓN DEL CENTRO LABORAL Y FUNCIONES DESEMPEÑADAS	1
1.1 DESCRIPCIÓN DEL CENTRO LABORAL.....	1
1.1.1 RAZÓN SOCIAL.....	1
1.1.2 SECTOR AL QUE PERTENECE	1
1.1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	1
1.1.4 ÁREA DE DESEMPEÑO.....	2
1.2 DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DESEMPEÑADAS Y SU VINCULACIÓN CON CAMPOS TEMÁTICOS DE LA CARRERA PROFESIONAL	4
CAPÍTULO II.....	6
SITUACIONES PROBLEMÁTICAS Y CONTRIBUCIONES REALIZADAS.....	6
2.1 DESCRIPCIÓN DE UNA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA O CASO CLÍNICO QUE SE LE HUBIESE PRESENTADO EN EL AÑO QUE DESEMPEÑO SUS FUNCIONES.....	6
2.2 CONTRIBUCIÓN EN LA SOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	7
CAPÍTULO III.....	18
ANÁLISIS DE CONTRIBUCIONES Y BENEFICIOS OBTENIDOS	18
3.1 ANÁLISIS DE SU CONTRIBUCIÓN EN TÉRMINOS DE LAS COMPETENCIAS Y HABILIDADES ADQUIRIDAS DURANTE SU FORMACIÓN PROFESIONAL. EXPLICAR SI SU CONTRIBUCIÓN REQUIRIÓ LA CONSULTA A OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN.....	18
3.2 EXPLICAR A NIVEL DE BENEFICIOS OBTENIDOS POR EL CENTRO LABORAL DE SU CONTRIBUCIÓN A LA SOLUCIÓN DE LAS SITUACIONES PROBLEMÁTICAS	20
CAPÍTULO IV.....	23
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	23
4.1 CONCLUSIONES.....	23

4.2 RECOMENDACIONES	23
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	25
ANEXOS	30

INFORME ANTIPLAGIO

ISABEL CRISTINA CARDENAS PEÑA TSP - CARDENAS PEÑA ISABEL CRISTINA

 TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL_TALLER 1

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trnoid:3117-540565447

Fecha de entrega
14 dic 2025, 18:19 GMT-5

Fecha de descarga
14 dic 2025, 18:22 GMT-5

Nombre del archivo
TSP - CARDENAS PEÑA ISABEL CRISTINA

Tamaño del archivo
697.1 KB

49 páginas

10.188 palabras

61.667 caracteres

*% detectado como IA

La detección de IA incluye la posibilidad de que haya falsos positivos. Aunque cierto texto en esta entrega se generó probablemente con IA, los puntajes inferiores al umbral del 20 % no aparecen porque tienen una mayor probabilidad de falsos positivos.

Precaución: Se necesita revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de tomar decisiones acerca del trabajo del estudiante. Te alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los académicos a identificar texto que podrían haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (existe la posibilidad de que identifique erróneamente redacciones probablemente generadas por humanos como generadas por IA, y redacciones probablemente generadas por IA como generadas por humanos), por lo que no debe usarse como único fundamento para aplicar sanciones a un estudiante. Para determinar si es un caso de deshonestidad académica, se necesita de un escrutinio mayor y el juicio humano, junto con la aplicación de las políticas académicas específicas de la organización.

Preguntas frecuentes

¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje que se muestra en el reporte de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje de gran tamaño.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores al 20 %, que no aparecen en reportes nuevos, tienen una mayor probabilidad de ser falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resaltado y se indican con un asterisco en el reporte (*%).

El porcentaje de escritura con IA no debe ser el único fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes o usarlo para examinar el ejercicio entregado según las políticas de la escuela.

¿Qué significa 'texto calificado'?

Nuestro modelo sólo procesa texto calificado en la forma de escritura de formato largo. La escritura de formato largo se refiere a los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resaltarán en color cian en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados de la entrega y el porcentaje mostrado.






2% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 2%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 2%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

CAPÍTULO I

DESCRIPCIÓN DEL CENTRO LABORAL Y FUNCIONES DESEMPEÑADAS

1.1 DESCRIPCIÓN DEL CENTRO LABORAL

La Universidad Privada San Juan Bautista (UPSJB) es una institución privada de educación superior en Perú. La sede formal está en Lima, y las primeras clases comenzaron el 8 de abril de 1997. Desde entonces, ha demostrado un compromiso constante con la formación integral de los estudiantes y ha fomentado la formación de habilidades profesionales basadas en valores científicos, humanísticos y éticos. De cara al futuro, la institución planea seguir brindando una educación de alta calidad que se centre en la persona y sirva a la comunidad. También quiere fortalecer su posición como una de las mejores escuelas conocidas por su excelencia académica, capacidad de innovación, producción científica, dedicación a la sociedad y una administración que sigue mejorando.

Por eso, la UPSJB seguirá enfatizando y presionando por valores como la honestidad, la justicia, la responsabilidad, la unidad, el respeto y la búsqueda interminable de la verdad. La investigación, las iniciativas sociales, la globalización y la colaboración académica también seguirán recibiendo mayor atención y financiación. Este modelo educativo pone al estudiante en el centro del proceso de aprendizaje y promueve la enseñanza del pensamiento crítico, la colaboración y el uso de herramientas tecnológicas en la enseñanza y el aprendizaje. Este modelo se consolidará mediante procesos de mejora continua, basados en la autoevaluación y la acreditación, con el fin de garantizar altos estándares de calidad en la gestión académica y administrativa, además de brindar soporte a la implementación de las acciones de mejora planteadas en el presente estudio.

1.1.1 RAZÓN SOCIAL

Universidad Privada San Juan Bautista S.A.C.

1.1.2 SECTOR AL QUE PERTENECE

Sector Educación – Educación Superior Universitaria (privada).

Actividad principal: prestación de servicios educativos de pregrado y posgrado, investigación y proyección social.

1.1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La UPSJB cuenta con una estructura que integra gobierno universitario, gestión

académica y soporte administrativo. De acuerdo con el organigrama institucional (ver **ANEXO 1**), los principales niveles y dependencias incluyen:

- Órganos de gobierno: Asamblea Universitaria y Consejo Universitario.
- Rectorado y Vicerrectorados: Académico; de Investigación y Posgrado; y Administrativo (según estructura vigente).
- Órganos de apoyo y control: Secretaría General, Oficina de Planificación y Calidad, Asesoría Legal, Tesorería/Logística, Tecnologías de la Información, Oficina de Atención al Usuario/Libro de Reclamaciones, entre otros.
- Ámbito académico: Facultades, Direcciones de Escuela Profesional, Departamentos Académicos, Coordinaciones Académicas, Unidades de Investigación y Bienestar Universitario.
- Unidades de soporte al estudiante: Mesa de Partes, Registros Académicos, Caja, Plataformas Virtuales, Biblioteca, entre otras. (**ANEXO 1**).

1.1.4 ÁREA DE DESEMPEÑO

Desde su creación en 1997, la Universidad Privada San Juan Bautista (UPSJB) ha venido consolidándose de manera progresiva y se proyecta a continuar expandiéndose académica e institucionalmente en diversas regiones del país. En ese escenario, la Escuela Profesional de Medicina Humana (EPMH) se perfila como uno de los pilares de dicho crecimiento, tanto por la calidad de su formación como por el fortalecimiento gradual de sus estructuras administrativas. En los próximos años, este desarrollo se seguirá reflejando en la apertura de nuevas filiales, en la consolidación de sistemas de gestión de la calidad, en la búsqueda y renovación de acreditaciones oficiales y en la optimización de procesos administrativos orientados a la excelencia educativa.

El crecimiento institucional de la EPMH se evidencia hoy en su presencia en distintas sedes: Lima (Chorrillos y San Borja), Ica y Chincha, y se prevé que esta descentralización continúe exigiendo el fortalecimiento de las áreas administrativas para asegurar una gestión homogénea y eficiente en todas las filiales. De acuerdo con el Estatuto Universitario (UPSJB, 2021), cada filial cuenta con una Dirección General Académico-Administrativa, responsable de la supervisión de los procesos académicos, de investigación, de calidad y de gestión institucional. Este modelo descentralizado, que se mantendrá y ajustará conforme la universidad crezca, permitirá conservar la coherencia organizacional y, al mismo tiempo, responder a las particularidades de cada región.

En materia de calidad educativa, la Escuela de Medicina Humana obtuvo el reconocimiento del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la

Calidad Educativa (SINEACE) mediante la Resolución N.º 362-2017-SINEACE-CDAH-P, que acreditó la carrera por un periodo de tres años. Este antecedente continuará funcionando como un referente para el diseño de nuevas estrategias, en la medida en que supuso la consolidación de una estructura administrativa basada en la mejora continua, la autoevaluación permanente y la gestión por resultados. A futuro, la institución seguirá sosteniendo políticas de aseguramiento de la calidad a través de la Dirección General de Gestión de Calidad, Evaluación, Acreditación y Licenciamiento, la cual continuará articulándose con las unidades administrativas de cada sede para fortalecer los estándares logrados.

La EPMH también ha mostrado avances significativos en investigación, gestión docente y desarrollo tecnológico, lo que se refleja en su inclusión en el Top 10 del Ranking Scimago de Universidades del Perú 2023. Este posicionamiento servirá como plataforma para impulsar nuevas iniciativas, no solo vinculadas al desempeño académico de su comunidad universitaria, sino también a una gestión administrativa cada vez más eficiente de proyectos de investigación, convenios interinstitucionales y programas de internacionalización. Se espera que, con el tiempo, las plataformas digitales para la enseñanza y la gestión universitaria se utilicen de forma más interconectada. Como resultado, la comunicación entre los distintos campus mejorará y se facilitarán aspectos como la matrícula, la calificación y el seguimiento del rendimiento académico de los estudiantes.

El crecimiento administrativo de la UPSJB también se refleja en los estándares claros establecidos para la planificación estratégica, la gestión de recursos humanos y la contabilidad, especialmente en el caso de la EPMH. Estas normas se modificarán a medida que cambien las necesidades del entorno. La universidad ha adoptado un enfoque de gobernanza que fomenta la rendición de cuentas, la participación y la transparencia institucional. Esperamos que estos principios sigan guiando nuestras decisiones. Como resultado, la EPMH podrá gestionar mejor sus recursos, supervisar más de cerca sus servicios académicos y brindar un trato más individualizado a cada estudiante. Además, asegurar la colaboración entre los sectores académico y administrativo contribuirá a garantizar que los procesos se lleven a cabo sin problemas, que se cumplan las normas vigentes y que la institución pueda mantenerse abierta a medio y largo plazo.

En este marco, la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Privada San Juan Bautista continuará afianzando su desarrollo administrativo sobre la base de una descentralización eficaz de sus sedes, la consolidación de la calidad educativa

mediante procesos de acreditación, la adopción de sistemas modernos de gestión y la aplicación coherente de políticas institucionales orientadas a la excelencia. Esta evolución administrativa, que evidencia el nivel de madurez alcanzado por la institución, se proyecta como un soporte fundamental para seguir formando profesionales de la salud con enfoque integral, aportando al fortalecimiento del sistema universitario peruano y a la mejora permanente de la educación superior. (ANEXO 2).

1.2 DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DESEMPEÑADAS Y SU VINCULACIÓN CON CAMPOS TEMÁTICOS DE LA CARRERA PROFESIONAL

Ingresó en el año 2015 a la universidad Privada San Juan Bautista por un amigo que me indico que necesitaban personal para hospitales, me presenté a Recursos Humanos y me entrevistaron me tomaron examen, y aprobé el perfil como secretaria de la Sede Hospitalaria María Auxiliadora, brindando soporte administrativo al Coordinador de Sede y atención a estudiantes y docentes. Tras la reorganización post-COVID-19, asumió el cargo de Asistente Administrativo I en la EPMH, en la coordinación de internado Médico, trabajando el proceso de adjudicación de plaza de los internos y brindando soporte administrativo atención al estudiante y a los docentes que se contratan para las tutorías, en cada Hospital y establecimientos de Salud. A cargo de atención a estudiantes en la plataforma zoiper. Luego se me encargo para atender los Reclamos que vienen de las diferentes direcciones y áreas como la Oficina principal de Reclamos.

- Gestión de documentos derivados de la Oficina de Reclamos, Asesoría Legal y Rectorado Académico.
- Atención de reclamos académicos y administrativos, incluyendo rectificación de notas, convalidaciones y matrículas, conforme al Reglamento Académico y a la Ley N.º 27444.
- Atención a docentes (pagos, registros y capacitaciones).
- Seguimiento de horas no lectivas.
- Apoyo a la Dirección de Escuela en tareas orientadas al cumplimiento de objetivos institucionales.
- Gestión normativa y administrativa: aplicación de la Ley N.º 27444 (debido procedimiento, celeridad y motivación), de la Ley Universitaria N.º 30220 y

de la normativa interna (Reglamento de Actividades Académicas, directivas y TUPA) en la tramitación de expedientes y reclamos.

- Gestión de procesos y calidad del servicio: mapeo y mejora de flujos (internado, matrícula, convalidaciones y Libro de Reclamaciones), con enfoque en tiempos de respuesta, trazabilidad y estandarización documental (plantillas y checklists).
- Atención al usuario y comunicación efectiva: redacción de respuestas motivadas y orientación clara a estudiantes y docentes, con trato digno y enfoque de experiencia del usuario.
- Competencia tecnológica y trazabilidad: registro y seguimiento en sistemas académicos, uso de plantillas y checklists, y aseguramiento de constancias y evidencias digitales.
- Ley Universitaria N.º 30220, vigente; última edición oficial 28 de diciembre de 2023.
- Ley del Procedimiento Administrativo General – TUO de la Ley N.º 27444: principios de celeridad, eficacia y motivación; reglas de trámite y plazos.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N.º 29571, con la Ley N.º 31435 (2022) que fija 15 días hábiles para la atención de reclamos en el Libro de Reclamaciones.
- Reglamento de Actividades Académicas de la UPSJB – Versión 13.6, aprobado mediante Resolución del Consejo Universitario N.º 041-2025-CU-UPSJB (28 de febrero de 2025).

CAPÍTULO II

SITUACIONES PROBLEMÁTICAS Y CONTRIBUCIONES REALIZADAS

2.1 DESCRIPCIÓN DE UNA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA O CASO CLÍNICO QUE SE LE HUBIESE PRESENTADO EN EL AÑO QUE DESEMPEÑO SUS FUNCIONES

Durante el semestre 2025-I, en la Escuela Profesional de Medicina Humana se observó un incremento de reclamos vinculados con la rectificación de calificaciones, en estos casos se presentaron de rectificación de notas por parte del docente que conlleva a trámites administrativos que extiende los tiempos de respuesta, este proceso se envía al coordinador encargado, solicitando el informe del docente donde indique que es un error en la calificación, dicho informe tiene que presentar una solicitud a la Dirección de la EPMH, señalando que fue un error involuntario indicando “dice” y “debe decir” adjuntando el pago de rectificación de nota y la rúbrica de calificación firmado por el estudiante y el docente, recabado todos los documentos, la Dirección de la EPMH lo aprueba, y lo envía al Decanato para su aprobación, enviando a la secretaria general para la emisión de la Resolución, y lo remiten directamente a la Oficina de Registro Técnico para que procedan a subir la calificación correcta. En estos casos podemos decir que en estos casos es un procedimiento que conlleva un proceso de trámite administrativo que tiene tiempo de demoras que el usuario no queda contento con un simple correo que le indique que se realizara la corrección, quieren efectividad celeridad, eficacia. Otros casos relevantes se han visto en lo que corresponde a convalidaciones con revisión de sílabos, matrículas casos las convalidaciones con revisión de sílabos, en este proceso también existen tiempos de demora, los procesos de matrícula y los trámites asociados a la migración del Plan 2020-I al Plan 2024-I. Estos casos ingresaron por los canales formales establecidos —Libro de Reclamaciones, mesa de partes y plataformas internas en concordancia con la normativa institucional vigente.

Al revisar la documentación, se identificaron de manera reiterada tres patrones principales:

- demoras en los hitos de atención, especialmente en la primera respuesta y en el cierre del caso;
- respuestas con una motivación normativa limitada o poco homogénea; y

- correcciones que no llegaban a reflejarse adecuadamente en el sistema académico, lo que daba lugar a cierres sin constancia o sin evidencia completa.

En la práctica, estos elementos pusieron en evidencia una brecha entre lo que plantean los procedimientos formales y lo que ocurre en la tramitación diaria. Se advirtió la ausencia de controles preventivos, de una doble validación para actuaciones sensibles y de un seguimiento posterior que garantice que la medida correctiva se aplica y queda debidamente trazada. El impacto recae directamente en la experiencia del estudiante —incertidumbre, idas y vueltas, necesidad de insistir en sus gestiones—, en la calidad del servicio académico y en la confianza en los canales institucionales. Al mismo tiempo, se mantiene latente el riesgo regulatorio (por los deberes del proveedor frente al usuario y la gestión del Libro de Reclamaciones) y la posibilidad de efectos reputacionales desfavorables para la universidad.

2.2 CONTRIBUCIÓN EN LA SOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Frente a este escenario, el estudio propone un enfoque práctico que, en una etapa de implementación futura, buscará mejorar la atención de los documentos sin perder de vista la legalidad ni la trazabilidad. La contribución se organizará en cuatro líneas de acción:

- a. Sensibilización y capacitación: Se tiene previsto desarrollar talleres dirigidos al personal administrativo y académico de la Escuela Profesional de Medicina Humana (EPMH) en las Sedes y Filiales con el fin de alinear criterios sobre el uso del Libro de Reclamaciones como herramienta de mejora, los plazos y responsabilidades de atención y la redacción de respuestas motivadas. La idea es consolidar una secuencia sencilla y clara (hechos verificados → norma aplicable → decisión → constancia) que pueda replicarse en todos los casos. Y que quede claro la importancia del Libro de reclamaciones y las consecuencias que puede acarrear si no se cumple con la atención de cada caso. Entender como herramienta de mejora continua, evitar posibles sanciones y consecuencias legales y económicas que puede acarrear la demora en la atención de reclamos. · Promover una cultura organizacional basada en la eficiencia, transparencia y el respeto a los derechos de los usuarios.
- b. Estandarización mínima indispensable: Se propone implementar plantillas y

checklists que ordenen la verificación previa (elegibilidad, requisitos, evidencia adjunta) para reducir omisiones y evitar idas y vueltas innecesarias. Se priorizará que cada cierre quede documentado en el sistema académico con su respectiva constancia, de modo que exista una trazabilidad mínima garantizada en todos los expedientes.

- c. Controles y coordinación entre áreas: La propuesta contempla establecer una doble validación para actuaciones de mayor impacto (por ejemplo, cambios masivos o modificaciones sensibles en calificaciones) y configurar alertas internas antes del vencimiento de los plazos de atención, incorporando una ruta de escalamiento cuando un documento no muestre avances. Asimismo, se debe prever la realización de reuniones breves y periódicas entre las áreas involucradas para identificar y retirar cuellos de botella en el flujo de trabajo.
- d. Cultura de servicio y cumplimiento: Finalmente, se buscará reforzar la idea de que el Libro de Reclamaciones no constituye solo una formalidad, sino un canal para detectar oportunidades de mejora y proteger derechos. Este enfoque se socializará con las distintas filiales (Chincha, Ica, Chorrillos y San Borja) con el objetivo de mantener criterios uniformes y ofrecer una atención predecible, coherente y alineada con la normativa (ANEXO N° 3).

Con estas acciones se espera ordenar el flujo de trabajo, otorgar mayor seguridad normativa al personal que atiende los casos y contribuir a recuperar la confianza de los estudiantes en los canales formales de la institución. La propuesta será presentada a la Dirección y a la Coordinación Académica con miras a que, en su fase de implementación, se sostenga en el tiempo mediante procesos de capacitación periódica, controles sencillos y verificación efectiva de cada cierre.

A continuación, se sintetiza tres estudios recientes (2024) relevantes para la gestión de reclamos en educación superior. En cada caso se resume, en un único párrafo, el objetivo, la metodología, los principales hallazgos y las conclusiones, destacando cómo la claridad de procesos, los tiempos de respuesta, la trazabilidad y la capacitación del personal impactan la satisfacción estudiantil y la eficacia del sistema de atención de quejas. Esta selección sirve como base conceptual y empírica para orientar la propuesta de mejora del Libro de Reclamaciones en tu unidad académica.

Lizcano et al. (2024) se propusieron clarificar cómo se configuran y gestionan las quejas estudiantiles en instituciones de educación superior; para ello realizaron

una revisión crítica y teórica sobre el comportamiento de queja del estudiante y su diferencia con el del cliente típico. Los autores describen mecanismos de queja formales e informales, resaltando la complejidad del “ecosistema de servicio” universitario donde conviven normas académicas, derechos estudiantiles y promesas de servicio. Concluyen que las IES necesitan marcos y protocolos propios, con plazos definidos, comunicación transparente y trazabilidad, para atender reclamaciones sin sacrificar estándares académicos; además, se recomiendan capacitación del personal y sistemas de seguimiento que eviten la homogeneización del reclamo estudiantil con la del consumidor comercial.

Vigaray et al. (2024) plantearon explicar los factores que anteceden la satisfacción estudiantil en el contexto postpandemia; aplicaron un estudio cuantitativo con encuestas a estudiantes y modelado estadístico para identificar los impulsores de la satisfacción. Hallaron que la claridad de la información, la respuesta oportuna a solicitudes y la accesibilidad de la gestión académica son determinantes, lo que vincula la gestión de reclamos con la percepción de calidad. Concluyen que protocolos de atención con tiempos comprometidos, canales únicos de comunicación y retroalimentación del caso elevan la satisfacción y reducen reincidencias, por lo que recomiendan tableros de control y estandarización en los procesos de soporte al estudiante.

Quijano et al. (2024) buscaron estimar la satisfacción estudiantil considerando dimensiones de gestión educativa; ejecutaron un estudio descriptivo y transversal con cuestionario a 237 estudiantes y análisis de indicadores de satisfacción. Los resultados muestran que procesos administrativos claros, tiempos de atención y calidad de la respuesta explican buena parte de la variación en la satisfacción, destacando la relevancia de responder reclamaciones dentro de plazo y con decisiones fundamentadas. Concluyen que la institucionalización de procedimientos de quejas, la divulgación de plazos y la trazabilidad del caso fortalecen la confianza y el bienestar estudiantil, recomendando seguimiento con métricas y mejora continua.

Celeridad y debido procedimiento

En el ámbito administrativo, la celeridad exige que los trámites se resuelvan en un tiempo razonable, evitando pasos innecesarios, pero sin sacrificar legalidad ni garantías para la persona usuaria. Bardales-del-Águila (2023) recuerda que el debido proceso no se limita a emitir una decisión, sino a hacerlo con respeto a plazos, derecho de defensa y motivación suficiente de los actos administrativos. Llevado a

la gestión universitaria, esto supone responder dentro de los plazos fijados, comunicar con claridad el estado del expediente y dejar constancia de las razones que justifican cada decisión.

En servicios educativos, Bayona Castro y Herrera Mena (2024) destacan que los estudiantes se encuentran en una posición asimétrica frente a la institución y dependen de procedimientos claros y previsibles para ejercer sus derechos como consumidores de un servicio educativo. En esa línea, la celeridad no se reduce a “apurar por apurar”: se articulará con la eficacia (que la decisión realmente resuelva el problema planteado) y con una motivación comprensible, que explique por qué se resuelve de ese modo y qué norma respalda la decisión.

En la propuesta de mejora que se implementará, estos principios se traducirán en indicadores concretos: tiempo de primera respuesta, cumplimiento de plazos legales y reglamentarios, hitos bien registrados en el sistema y calidad de la argumentación. Estudios sobre calidad del servicio universitario, como el de Palomino-Arpi y Rosario Quiroz (2023), muestran que cuando los plazos se cumplen y la información fluye de manera oportuna, se reduce la incertidumbre percibida y mejora la valoración global de la institución. En un escenario deseado, el estudiante entenderá el proceso, disminuirán las idas y vueltas innecesarias y el cierre del expediente llegará con menos fricciones.

Eficacia correctiva, motivación y trazabilidad

No basta con “contestar” un expediente: la eficacia correctiva exige que la respuesta aborde la causa del reclamo y que la medida aplicada se vea reflejada en el sistema (registro académico, constancias, comunicaciones formales). Adinegara et al. (2024) muestran que un manejo consistente de los reclamos y de la calidad del servicio se asocia directamente con la confianza y la satisfacción estudiantil en el contexto universitario. De forma complementaria, Tseng y Yong (2025) evidencian que la calidad de la recuperación del servicio después de una falla influye de manera decisiva en la intención de continuar con la relación con la organización.

En la implementación futura, la motivación de los actos se redactará de manera breve y clara: se describirán los hechos verificados, se señalará la norma interna o externa aplicable y se explicitará la decisión adoptada junto con su efecto concreto para el estudiante. Rosli (2025) subraya que, cuando la organización explica de forma coherente qué ocurrió, qué se hará para corregirlo y en qué plazo, la probabilidad de lealtad futura aumenta incluso después de un fallo inicial.

Marco regulatorio y buenas prácticas aplicadas a educación superior

El debido procedimiento se apoya en reglas que ordenan plazos, formas de comunicación y calidad de la decisión administrativa. Bardales-del-Águila (2023) enfatiza que el debido proceso sirve como límite frente a la discrecionalidad y como garantía de razonabilidad y proporcionalidad en las decisiones. En el entorno universitario, estas pautas conviven con la Ley Universitaria N.º 30220, con el Código de Protección y Defensa del Consumidor y con la normativa interna (estatuto, reglamentos, directivas, TUPA y TUPAC).

En términos de servicio educativo, Palomino-Arpi y Rosario Quiroz (2023) señalan que la percepción de calidad se construye también a partir de aspectos administrativos: claridad en los procedimientos, estabilidad de los criterios y coherencia entre lo que se ofrece y lo que realmente se ejecuta. De igual forma, Barrios-Ipenza et al. (2024) muestran, en estudios sobre posgrado en una universidad peruana, que la calidad de los servicios administrativos y la confiabilidad de la gestión de expedientes son determinantes en la satisfacción del estudiante.

- Claridad en los roles y plazos: se definirá con precisión quién recibe, quién evalúa, quién decide y en qué tiempo máximo se debe responder, articulando lo dispuesto en la Ley N.º 27444, la Ley N.º 30220 y el TUPA/TUPAC vigente de la UPSJB.
- Estandarización mínima: se utilizarán plantillas, guías y listas de verificación que reduzcan omisiones y aseguren motivaciones consistentes, en línea con las buenas prácticas de gestión de calidad del servicio universitario reportadas por Escobedo Enriquez (2025).
- Monitoreo continuo: se dispondrá de indicadores visibles (porcentaje de expedientes dentro de plazo, tiempo de primera respuesta, frecuencia de medidas correctivas completas) y reuniones breves de seguimiento, con un repositorio organizado de evidencias.

Cuando estos elementos se integran, la universidad puede responder con oportunidad, sustentar con rigor y demostrar que cada expediente fue atendido de forma legal, trazable y útil para la persona usuaria.

Reglas generales del procedimiento administrativo aplicables a universidades privadas

En el plano nacional, el debido procedimiento administrativo se sostiene en el

Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS. Esta norma recoge principios como celeridad, eficacia, razonabilidad, debido procedimiento y motivación, y ordena aspectos básicos del trámite: registro, impulso de oficio, cómputo de plazos, notificación válida y emisión de actos debidamente sustentados.

Para el ámbito universitario, la Ley Universitaria N.º 30220 establece la obligación de mantener condiciones básicas de calidad y sistemas de gestión que protejan al estudiante, lo que supone procesos predecibles y verificables para sus solicitudes y reclamos.

Desde la perspectiva del usuario, la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reconoce al estudiante de una institución privada como consumidor de un servicio educativo y le otorga derechos específicos de información, idoneidad y protección frente a prácticas abusivas. Bayona y Herrera (2024) interpretan que, bajo este marco, el Libro de Reclamaciones regulado por el Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM y modificado por el Decreto Supremo N.º 101-2022-PCM se convierte en un canal formal para registrar quejas y reclamos, exigir una respuesta dentro de un plazo determinado y acceder a mecanismos de supervisión cuando la atención no resulte satisfactoria.

Estatuto y normativa interna de la UPSJB

A nivel institucional, el Estatuto Social de la Universidad Privada San Juan Bautista y su Reglamento General versión 6.1 definen la estructura de gobierno (Consejo Universitario, Rectorado, unidades académicas y administrativas) y las competencias para tramitar expedientes en la universidad (Universidad Privada San Juan Bautista, 2025a, 2025c). De manera complementaria, el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) versión 3.0 y el Texto Único de Procedimientos Académicos (TUPAC) recogen los requisitos, plazos y costos de los trámites frecuentes, mientras que el Reglamento de Actividades Académicas versión 13.6 precisa reglas específicas para la gestión de la trayectoria académica del estudiante (Universidad Privada San Juan Bautista, 2025b, 2025d).

En la implementación propuesta, estos instrumentos internos se utilizarán como marco para ordenar el flujo de expedientes que se originan en la Escuela Profesional de Medicina Humana. Siguiendo la lógica de calidad del servicio descrita por Escobedo Enriquez (2025), cada procedimiento crítico (migración de plan, matrícula, convalidaciones, emisión de constancias, registro de notas, atención de

reclamos) incorporará indicadores operativos tales como tiempo de primera respuesta, porcentaje dentro de plazo, cierre con medida correctiva completa y tasa de reincidencia.

Procedimientos frecuentes en la relación estudiante–universidad

En la operación diaria de una universidad privada como la UPSJB se pueden distinguir, al menos, tres grupos de trámites relevantes para la experiencia del estudiante:

- **Académico-registrales:** matrícula y retiro, migración o actualización de plan de estudios, convalidaciones y equivalencias, emisión de constancias y certificados, reconocimiento de prácticas, solicitudes vinculadas a grado y título.
- **Atención al usuario:** registro y atención de quejas y reclamos en el Libro de Reclamaciones, mesa de partes presencial y virtual, defensoría universitaria o instancias de mediación, solicitudes de información académica y administrativa.
- **Económico-administrativos:** fraccionamientos, reclamos por cobros indebidos o servicios no prestados, devoluciones, regularizaciones de pagos.

Barrios-Ipenza et al. (2024) muestran que, en estudios de posgrado, la satisfacción estudiantil depende en buena medida de la coherencia y confiabilidad de estos procesos de soporte. De forma similar, Palomino-Arpi y Rosario Quiroz (2023) evidencian que la calidad del servicio administrativo influye en la autoeficacia para investigar y en la valoración global de la experiencia universitaria.

Garantías, tutela y supervisión

Para resguardar derechos y ordenar la gestión de reclamos, es clave articular los canales internos de tutela con los mecanismos de supervisión externa. Dassen y Lavin (2024) muestran, en el contexto de auditorías públicas, que el uso de herramientas digitales incrementa la participación ciudadana y la capacidad de control cuando los procesos están bien definidos y la información es accesible. De manera análoga, en el ámbito educativo y de gestión de calidad, Mayta Huiza et al. (2025) señalan que la combinación de normas claras, supervisión sistemática y tecnologías de información mejora la trazabilidad y la transparencia institucional.

En el plano interno, la Defensoría universitaria o unidad de Atención al Usuario funcionará como canal garante que articula con las Direcciones de Escuela y las áreas de Registros Académicos para procurar soluciones de fondo dentro de

plazo. La mesa de partes (presencial y virtual) actuará como soporte de la trazabilidad: permitirá registrar estados, fechas, notificaciones y cómputo de plazos, en coherencia con las exigencias de la Ley N.º 27444 y la normativa interna.

En cuanto al Libro de Reclamaciones, el Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM y modificado por el Decreto Supremo N.º 101-2022-PCM obliga a contar con un libro físico o virtual, aviso visible, registro íntegro de la queja o reclamo, constancia al usuario y respuesta dentro de un plazo máximo determinado. Bayona Castro y Herrera Mena (2024) subrayan que, en servicios educativos privados, el respeto de estos elementos es central para equilibrar la asimetría entre proveedor y estudiante.

La experiencia comparada en gestión de quejas digitales, como la analizada por Üstündağlı (2024) en el portal electrónico de quejas del Estado, y por Shivanagi et al. (2024) y Sameera et al. (2025) en sistemas de reclamos estudiantiles, refuerza la utilidad de plataformas que permitan registrar, clasificar, derivar y monitorear los reclamos con estados claros y plazos visibles.

En conjunto, este marco normativo e institucional ofrecerá el piso mínimo para que la atención de expedientes en la Escuela Profesional de Medicina Humana sea oportuna, motivada y trazable, y para que la universidad pueda demostrar —ante la comunidad universitaria y ante los órganos de supervisión— que sus decisiones cumplen con la ley y con sus propias reglas internas, incluso antes de la implementación plena del modelo propuesto.

Efectos del incumplimiento del principio de celeridad

Cuando los trámites y reclamos no se atienden a tiempo, el impacto no se queda en un simple retraso: se extiende a lo jurídico, académico y organizacional. En términos operativos, la cadena suele verse así:

- Nivel micro (estudiante). Se altera la trayectoria académica: ventanas de matrícula que se pierden, prerrequisitos que se desordenan, prácticas que se postergan y planes de egreso que se mueven.
- Nivel meso (áreas internas). Aparecen reprocesos y costos: más idas y vueltas entre Registros Académicos, Dirección de Escuela y coordinación académica; aumenta la carga por duplicidad de atenciones y seguimiento correctivo.
- Nivel macro (institución). Se deteriora la percepción de calidad y la confianza en los canales formales; además, crece la exposición regulatoria y reputacional ante eventuales hallazgos por incumplimiento de plazos o

respuestas mal motivadas.

Para ordenar el análisis, se consideran cuatro frentes de impacto: jurídico, derechos del estudiante, casuística/precedentes y calidad–confianza.

Impacto en derechos y oportunidades del estudiante

- Continuidad y predictibilidad. La celeridad protege la ruta académica. Si una convalidación, rectificación de nota o matrícula se atiende tarde, el estudiante puede perder cursos clave o reprogramar prácticas clínicas, con un efecto acumulativo en su egreso.
- Igualdad y trato justo. Los tiempos dispares entre áreas o sedes generan asimetrías: casos similares con respuestas en plazos diferentes. Esto erosiona la percepción de equidad y empuja a usar canales informales (correos personales, visitas ad hoc) que rompen la trazabilidad.
- Costos directos e indirectos. Demoras en constancias o certificados pueden frenar postulaciones a becas/empleo y generar gastos adicionales (pagos repetidos, traslados). A ello se suman costos emocionales: ansiedad, incertidumbre y desgaste en la relación con la institución.

Casuística recurrente y lecciones de gestión

- Patrones típicos. En educación superior privada son frecuentes:
 - (a) demoras en migraciones/actualizaciones de plan o proyección de malla,
 - (b) tiempos elevados para constancias/certificados, (c) respuestas sin motivación suficiente, (d) duplicidad de atenciones por falta de trazabilidad.Todos remiten a un mismo punto: no hay eficacia correctiva si la solución no se aplica en sistema y no queda constancia.
- Lecciones del Libro de Reclamaciones. Gestionarlo como mecanismo de tutela (y no solo como registro) implica un flujo completo y visible: registro → evaluación → respuesta motivada → medida correctiva → archivo con evidencia. Cuando el circuito se cumple, baja la reincidencia y mejora la experiencia del usuario.
- Plazos y motivación. En la práctica administrativa, la motivación suficiente y el plazo razonable son condiciones de validez y legitimidad. Traducido al día a día universitario: hitos claros, tiempos definidos y expedientes trazables; toda decisión debe explicar hechos verificados, norma aplicable y acción realizada, dejando rastro documental.
- Idea fuerza. Incumplir la celeridad no solo retrasa respuestas; desordena

procesos, encarece la operación y debilita la confianza. Cumplirla, en cambio, exige prevención, motivación clara y trazabilidad: tres piezas que, juntas, sostienen una atención oportuna y defendible.

2.3 SOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Para abordar las demoras en la atención de los documentos, se busca reordenar la intervención con una lógica sencilla y práctica: resolver lo urgente, estandarizar lo importante e instalar lo preventivo.

- a. Atención inmediata y orden del flujo: revisar los documentos en curso, verificando en el sistema la situación real, contrastando con la normativa interna y unificando criterios de decisión. Cada respuesta se estructuró con una secuencia fija y comprensible: hechos verificados → norma aplicable → decisión → evidencia/constancia. Con ello, se redujeron las idas y vueltas y se dio un mensaje consistente: no basta “responder”, hay que corregir de verdad y dejar huella.
- b. Eficacia correctiva con respaldo en sistema: Toda medida acordada se aplicó en el sistema académico y quedó documentada. El cierre del documento exigió un mínimo de evidencias: actualización en sistema, carta motivada y constancia, además de una cronología breve de hitos. Si faltaba una pieza, el caso no se daba por cerrado. Así, la solución pasó de ser “en papel” a ser verificable y auditable.
- c. Estandarización para ganar velocidad sin perder calidad: diseñe plantillas con campos obligatorios y checklists de verificación previa que ordenan la revisión (elegibilidad, requisitos, evidencias). Estas herramientas homogeneizan la motivación de las respuestas y evitan omisiones frecuentes. El lenguaje se cuidó para ser claro y directo, de modo que el estudiante entienda qué se resolvió y por qué.
- d. Controles preventivos en actuaciones sensibles
Para actuaciones de mayor impacto (p. ej., cargas por lote o cambios masivos), se propone implementar reglas de negocio en el sistema, doble validación entre áreas y un filtro de elegibilidad antes de ejecutar. Esto disminuye errores repetitivos y evita que el problema vuelva a aparecer en cadena.
- e. Capacitaciones focalizadas

Se propone inducciones al personal sobre: uso correcto del Libro de Reclamaciones, plazos y responsabilidades, redacción de respuestas motivadas y registro de evidencias. No fueron sesiones teóricas largas, sino micro capacitaciones con casos reales y rúbricas simples para consolidar hábitos.

f. Gobernanza y seguimiento con datos

Se propone instalar un tablero operativo con indicadores básicos (tiempo de primera respuesta, atención en plazo, cierre con evidencia completa, retrabajos y recurrencias) y una matriz RACI para despejar zonas grises (quién ejecuta, quién aprueba, a quién se consulta y a quién se informa). Con revisiones breves y periódicas, los cuellos se detectan a tiempo y se ajusta el proceso sin dramatismos.

g. Cultura de servicio y comunicación transparente

Se reforzó la idea de que el Libro de Reclamaciones no es un trámite decorativo, sino un mecanismo de tutela y mejora continua. La comunicación hacia estudiantes se cuidó en tono y contenido: trato digno, explicación clara y orientación sobre los siguientes pasos. Hacia dentro, se priorizó la colaboración y la rendición de cuentas.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE CONTRIBUCIONES Y BENEFICIOS OBTENIDOS

3.1 ANÁLISIS DE SU CONTRIBUCIÓN EN TÉRMINOS DE LAS COMPETENCIAS Y HABILIDADES ADQUIRIDAS DURANTE SU FORMACIÓN PROFESIONAL. EXPLICAR SI SU CONTRIBUCIÓN REQUIRIÓ LA CONSULTA A OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN.

Competencia normativa aplicada al día a día

La contribución central consistirá en trasladar la normativa al terreno práctico. En vez de permanecer en un nivel meramente abstracto, se busca traducirla en instrumentos de uso cotidiano: listas de verificación para determinar la elegibilidad, modelos de respuesta con una estructura previamente definida y lineamientos precisos para el cálculo de los plazos.

De este modo, cualquier documento podrá gestionarse siguiendo una lógica común: verificación de los hechos → identificación de la norma aplicable → emisión de una decisión debidamente motivada → registro correspondiente en el sistema. Con este enfoque, la normativa dejará de ser solo un marco teórico de referencia y pasará a funcionar como un conjunto de herramientas prácticas que ayuden a acortar tiempos de atención y a evitar trámites innecesarios o gestiones reiteradas.

Gestión de procesos y calidad (visión end-to-end)

Se plantea levantar y describir el recorrido completo del documento —desde su ingreso hasta su archivo final, pasando por la verificación, la decisión, el registro en el sistema y la comunicación— con el propósito de ubicar dónde se producen demoras o se generan retrabajos. A partir de ese mapa, se definirán metas operativas alcanzables (por ejemplo, plazos de respuesta inicial, cierre con evidencias completas) y un circuito de seguimiento que ayude a prevenir cuellos de botella. Con ello, se busca que el tránsito del documento entre áreas sea más ordenado y predecible, reduciendo la necesidad de recurrir a coordinaciones informales.

Comunicación jurídico-administrativa clara

Es importante que los departamentos jurídico y administrativo mantengan una buena comunicación. Como parte de la fase de planificación, se establecerá un sistema de comunicación fiable. Esta estructura incluirá una breve guía sobre los siguientes pasos y las formas de formular preguntas, así como un orden lógico que incluya un saludo, una

referencia al canal de entrada, una breve introducción a los hechos verificados, el respaldo legal, la decisión tomada y la medida apropiada. El objetivo de este estilo de redacción, con un lenguaje claro y sencillo, es ayudar a los alumnos a comprender las respuestas y reducir el número de veces que repiten la misma pregunta. Para garantizar la uniformidad, se incluirán modelos de comunicación y una breve lista de verificación para comprobar antes de enviar.

Competencia tecnológica y trazabilidad

El sistema proporcionará las normas que las empresas deben seguir y la validación de que se han completado las secciones correctas. Por ello, se registrarán y comprobarán todos los cambios y correcciones. Esto incluye el nombre de usuario, la fecha, la hora y cualquier otra documentación necesaria. Los datos también se añadirán a una tabla de gestión operativa, que permitirá ver métricas de rendimiento importantes, como el tiempo de respuesta a una solicitud, el cumplimiento de los plazos, la calidad de cada cierre, la frecuencia con la que se repite y la necesidad de más trabajo.

Trabajo colaborativo y liderazgo situacional

Se realizará una breve reunión para revisar el plan, los nombres de los responsables de su trabajo y los plazos para completar las tareas. Se implementará un modelo de coordinación ágil y específico. El objetivo de crear una matriz RACI para cada paso del proceso es aclarar cualquier confusión y evitar que las personas deleguen sus responsabilidades a otros. La idea principal será: "Soluciona el problema, no busques culpables". Si se detecta un bloqueo, se investigará la causa y se modificará el instrumento o procedimiento según sea necesario. Este ambiente colaborativo ayudará al equipo a mantener un ritmo de trabajo constante sin reducir la calidad del servicio que prestan a sus clientes.

Ética, enfoque de derechos y experiencia del estudiante

El método se basará en una idea principal: no bastará con dar una respuesta; también se necesita una solución real. Por lo tanto, se debe utilizar la medida correcta en el sistema, estar bien documentada y comunicarse de forma clara y fácil de entender. Los criterios se analizarán de la misma manera para garantizar su coherencia, de modo que situaciones similares reciban sentencias coherentes. Esto aumentará la confianza en los canales oficiales y aumentará la sensación de justicia. Como resultado de la solución siendo reflejada de manera efectiva en los sistemas y la explicación clara de todo lo que está pasando, el estudiante verá cómo su experiencia mejora.

Aprendizaje autónomo y consulta a fuentes

Será necesario recurrir de manera sistemática a diversas fuentes. Se revisará normativa interna (estatuto, reglamentos, directivas, TUPA y procedimientos de atención) y se contrastará con el marco legal externo (principios del procedimiento administrativo, regulación de la educación universitaria y protección al consumidor), además de lineamientos emitidos por organismos reguladores. Esta revisión no tendrá un enfoque meramente teórico, sino práctico: se tratará de una curaduría orientada a decidir mejor. El aprendizaje resultante quedará documentado en guías breves, plantillas, checklists, la matriz RACI y un instructivo de evidencias, de manera que el conocimiento permanezca en el proceso y no dependa exclusivamente de las personas.

3.2 EXPLICAR A NIVEL DE BENEFICIOS OBTENIDOS POR EL CENTRO LABORAL DE SU CONTRIBUCIÓN A LA SOLUCIÓN DE LAS SITUACIONES PROBLEMÁTICAS

La intervención propuesta no se limitará a resolver documentos puntuales, sino que buscará ordenar la forma de trabajar. Al convertir la normativa en herramientas simples (plantillas, checklists, reglas de negocio y tablero de indicadores), la atención dejará de depender de esfuerzos individuales y pasará a sostenerse en procesos claros, medibles y trazables. Se prevé que los beneficios se manifiesten en cinco frentes principales: operativo, normativo, analítico, reputacional y de preparación ante auditorías y supervisiones.

Eficiencia operativa y calidad del servicio

Con la estandarización del flujo (ingreso → verificación → decisión motivada → aplicación en sistema → constancia → seguimiento), se reducirán ambigüedades y atajos informales. Al contar con roles definidos y plantillas homogéneas, se espera que los documentos avancen con menos fricción, disminuyendo consultas repetidas, derivaciones innecesarias y retrabajos. En la práctica, esto debería traducirse en primeras respuestas más oportunas, cierres con evidencia completa y una atención más predecible para el estudiante.

Cumplimiento normativo y mitigación de riesgos

La motivación suficiente de las decisiones y el registro sistemático de constancias alinearán la gestión con los principios de celeridad, eficacia y debido procedimiento. Las reglas de negocio y los mecanismos de doble validación en actuaciones sensibles funcionarán como barreras preventivas, reduciendo errores reiterativos y eventuales

contingencias. Al decidir cada expediente bajo un estándar común (hechos verificados + norma aplicable + acción documentada), la institución disminuirá la discrecionalidad y fortalecerá su capacidad de sustento frente a posibles observaciones.

Gestión basada en datos y mejora continua

El tablero de indicadores permitirá trasladar la conversación desde la intuición hacia la evidencia. Con métricas sencillas —como tiempo de primera respuesta, atención dentro de plazo, calidad del cierre, recurrencias y retrabajos— cada responsable sabrá qué vigilar y en qué momento intervenir. Cuando algún indicador se desvíe, se podrán identificar causas, definir contramedidas y ajustar el proceso sin esperar a que el problema escale. Esta disciplina contribuirá a instalar un ciclo de aprender–hacer–medir–mejorar que sostenga los avances en el tiempo.

Reputación y rendición de cuentas

Una atención clara, oportuna y debidamente explicada incrementará la percepción de justicia y reforzará la confianza en los canales formales de reclamo. Internamente, la matriz RACI y la trazabilidad de las evidencias darán cuenta de una adecuada gobernanza: quién decide, quién aprueba y cómo se documenta cada actuación. Externamente, la institución estará en condiciones de demostrar, con pruebas, que sus respuestas no solo se emitieron, sino que generaron correcciones de fondo. Este capital reputacional tendrá relevancia en procesos de acreditación, en el relacionamiento con la comunidad y en la retención estudiantil.

Preparación para auditorías y supervisión

La preparación de un documento maestro, en la atención de reclamos implica ordenar y formalizar los procesos, asegurando que cada caso cuente con registro completo, trazabilidad y cumplimiento normativo. De tal manera que se permita implementar herramientas como plantillas de respuesta, checklists, doble revisión en casos sensibles y un tablero de plantillas de seguimiento, lo que permite mostrar evidencias claras frente a auditores tanto internos como externos.

Estos beneficios principales incluyen mayor transparencia, reducción de errores respuestas más rápidas, disminución de reprocesos y fortalecimiento de la defensa institucional ante supervisores como INDECOPI Y SUNEDU.

Lo que permitirá ajustar procedimientos y estandarizar buenas practicas, asegurando procesos más eficientes, predecibles y alineados con los principios de legalidad, celeridad y eficacia ante los procedimientos administrativos.

como trazabilidad y cumplimiento normativo que se integre la normativa vigente,

las evidencias de su aplicación en el sistema, las comunicaciones internas y externas, las constancias, registros y su respectiva secuencia temporal, permite acortar significativamente los tiempos de respuesta ante cualquier requerimiento y disminuir la presión interna que suelen generar las auditorías y acciones de supervisión. Contar con esta información ordenada y de fácil acceso facilita que dichos procesos se centren en detectar oportunidades de mejora real en la gestión, y no únicamente en observar incumplimientos formales. Además, este archivo unificado puede servir como material de inducción para el personal que se incorpora a la organización, lo que contribuye a mantener el nivel de servicio y a asegurar una adecuada transmisión del conocimiento institucional.

Finalmente, con la propuesta de realización de talleres de capacitación para el personal, de ser aprobada por la Universidad, traerá consigo múltiples beneficios como: Concientización en el personal administrativo de la importancia del libro de reclamaciones, asimismo, se socializará los aportes que se vienen implementando para la mejora en la pronta atención de los reclamos. Promover una cultura organizacional basada en transparencia y el respeto a los derechos del usuario.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

El análisis de las demoras en la atención de expedientes permite concluir que el problema no es únicamente operativo, sino también formativo y de falta de estandarización. A partir de ello, se proyecta que traducir la normativa en herramientas de uso cotidiano —plantillas con motivación suficiente, checklists de elegibilidad, doble validación en actuaciones sensibles y reglas de negocio incorporadas al sistema— permitirá ordenar el flujo completo del trámite (ingreso, verificación, decisión, registro en sistema, emisión de constancia y seguimiento) y dar trazabilidad clara a cada hito.

Con este enfoque, se espera que las respuestas dejen de depender del esfuerzo aislado de cada persona y pasen a sostenerse en procesos previsibles y verificables. Asimismo, se prevé que una capacitación breve y focalizada, apoyada en casos reales, cierre los vacíos de interpretación y mejore la calidad de la redacción administrativa; en paralelo, la implementación de un tablero de indicadores trasladará la gestión desde la intuición hacia la evidencia, facilitando decisiones oportunas y una rendición de cuentas más transparente.

En conjunto, la intervención propuesta tenderá a fortalecer el debido procedimiento, mejorar la calidad percibida por el estudiantado y generar condiciones de no repetición mediante controles preventivos y seguimiento sistemático. La gestión de reclamos podrá dejar de centrarse en “apagar incendios” y avanzar hacia un esquema de mejora continua, con criterios uniformes y una comunicación más clara tanto al interior de la unidad como hacia la comunidad estudiantil.

4.2 RECOMENDACIONES

Se recomienda que la institución formalice el paquete de mejora mediante una resolución interna, organizado en tres ejes: personas, procesos y datos. En el eje de personas, se plantea mantener un plan de microcapacitaciones semestrales y un programa de inducción que incluya guías breves (plantillas, checklists, instructivo de evidencias y matriz RACI), poniendo especial énfasis en la motivación suficiente de los actos administrativos, el cómputo correcto de los plazos y un trato claro y respetuoso hacia el estudiantado.

En el eje de procesos, se sugiere consolidar un flujo estandarizado con un triage desde la recepción, reglas de derivación automáticas según competencia, doble validación en actuaciones sensibles y la elaboración de un “Playbook normativo” por tipo de trámite (migraciones, convalidaciones, constancias, grado y título). Este playbook deberá actualizarse cada vez que exista un cambio normativo o interno, de manera que el personal cuente siempre con una referencia vigente y homogénea.

En el eje de datos, se recomienda asignar responsables a cada indicador (tiempo de primera respuesta, atención dentro de plazo, cierre con evidencia completa, retrabajos y recurrencias), definir metas internas y sostener una frecuencia corta de revisión (por ejemplo, una reunión operativa quincenal y una revisión mensual del tablero). Ante desviaciones, se aplicará de forma sistemática el binomio causa raíz + contramedida, dejando constancia de las acciones ejecutadas. Finalmente, se propone mantener un “expediente maestro” por procedimiento, que sirva para auditorías y transferencia de conocimiento. Cuando la institución pueda demostrar con evidencia que responde a tiempo, motiva adecuadamente sus decisiones y refleja todo en el sistema, se estará en mejores condiciones de mejorar la experiencia estudiantil, reducir el riesgo regulatorio y hacer que la gestión sea sostenible en el tiempo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adinegara, G. N. J., Putri, N. K. T., Komalasari, Y., & Junaedi, I. W. R. (2024). The effect of complaint handling and service quality on trust and satisfaction of Dhyana Pura University students. *Journal of Entrepreneurial and Business Diversity*, 2(1), 217–229. <https://doi.org/10.38142/jebd.v2i1.176>
- Alarifi, G., Alzain, M., & Alsaedi, N. (2023). Prediction and analysis of customer complaints using machine learning. *Journal of Network and Systems Management*.
<https://www.sciencedirect.com/org/science/article/pii/S1548113123000059>
- Alsaqer, S., Alotaibi, A., & Alharbi, S. (2024). The role of total quality management in enhancing customer satisfaction. *Ain Shams Engineering Journal*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215016124003066>
- Bardales-del-Águila, L. (2023). El debido proceso como derecho fundamental en el sistema de justicia peruano. *Revista Científica Ratio Iure*, 3(1), e495.
<https://doi.org/10.51252/rcri.v3i1.495>
- Barrios-Ipenza, C. R., Calvo-Mora, A., & Roldán, J. L. (2024). Quality assessment of graduate services: Kano model application to a Peruvian university. *Quality in Higher Education*, 30(3), 446–467.
<https://doi.org/10.1080/13538322.2024.2326235>
- Bayona Castro, E. R., & Herrera Mena, T. K. (2024). Derechos del consumidor en el territorio peruano. Un análisis de la Ley N.º 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Clío. Revista de Historia, Ciencias Humanas y Pensamiento Crítico*, 9, 632–658. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14566990>
- Dassen, N., & Lavin, R. (2024). *Citizen participation in government audits through digital tools: Overview of initiatives from supreme audit institutions*. Inter-American Development Bank. <https://doi.org/10.18235/0013049>
- Defensoría del Pueblo. (2018). *Ley N.º 27444 – Texto actualizado (compendio informativo)*. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/ley-27444.pdf>
- Escobedo Enriquez, M. H. (2025). Calidad de servicio en una universidad pública de Perú. *Revista InveCom*, 5(1), e501098.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.12676447>
- Gaceta Jurídica. (s. f.). *Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del*

- Procedimiento Administrativo General*.
https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27444_LALEY.pdf
- Güere, C. V. (2023). Calidad de servicio percibido y satisfacción del cliente en una agencia de Lima. *Revista Innova Educación*.
<https://www.redalyc.org/journal/7378/737879719008/>
- Indecopi. (2015). *Libro de Reclamaciones* [repositorio].
<https://repositorio.indecopi.gob.pe/item/630e3819-21a9-483a-8cfb-d944e072c984>
- Indecopi. (2019). *Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM: Reglamento del Libro de Reclamaciones* [página y PDF].
<https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/3462732-decreto-supremo-n-011-2011-pcm>
- Indecopi. (s. f.). *Ley N.º 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor (versión SPIJ)*. <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/1244218-29571>
- Mayta Huiza, D. A., Jinchuña Huallpa, J., Chambi Palero, A., Flores Arocutipa, J. P., & Luján Minaya, J. C. (2025). Administrative decentralization policies and developments in educational quality management in Peru. *Frontiers in Education, 10*, 1694697. <https://doi.org/10.3389/feduc.2025.1694697>
- Ministerio de Educación del Perú. (2021). *Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General* (compilación oficial).
https://www.minedu.gob.pe/transparencia/2021/pdf/TUO_27444-PROCED_ADMINISTRA-Final.pdf
- Ministerio de Educación del Perú. (2022). *Ley Universitaria N.º 30220* (compilado oficial). https://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria_04_02_2022.pdf
- OpenAI. (2025). *ChatGPT* [Herramienta de asistencia para redacción]. Recuperado de <https://www.openai.com/chatgpt>
- Palomino-Arpi, F. J., & Rosario Quiroz, F. J. (2023). Calidad del servicio universitario y autoeficacia para investigar en maestrados peruanos. *Fides et Ratio, 25*(25), 17–43. <https://doi.org/10.55739/fer.v25i25.126>
- Perú. Congreso de la República. (2010). *Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Diario Oficial *El Peruano*. Versión consolidada

disponible en: https://www.gacetajuridica.com.pe/boletin-nvnet/img_bol08/COdigo%20de%20proteccion%20y%20defensa%20del%20consumidor.pdf

- Perú. Congreso de la República. (2014). *Ley N.º 30220, Ley Universitaria*. Diario Oficial *El Peruano*. Edición oficial actualizada al 28 de diciembre de 2023 disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minjus/informes-publicaciones/4994649-primer-edicion-oficial-de-la-ley-universitaria-ley-n-30220-actualizada-al-28-de-diciembre-de-2023>
- Perú. Poder Ejecutivo. (2019). *Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General* (Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS). Diario Oficial *El Peruano*. Versión digital disponible en: <https://www.presidencia.gob.pe/integridad-institucional/docs/LEY-N-27444-d.pdf>
- Perú. Presidencia del Consejo de Ministros. (2011). *Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/INDE_f7d8d3a1ece244128a9f6fb9a75b8d5b
- Perú. Presidencia del Consejo de Ministros. (2022). *Decreto Supremo N.º 101-2022-PCM, Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM*. Información y comentario disponible en: https://www.garrigues.com/es_ES/noticia/peru-adequa-reglamento-libro-reclamaciones-proveedores-den-respuesta-reclamaciones-15-dias
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2011). *Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones*. https://www.inei.gob.pe/media/libro_reclamaciones/DS011_2011_PCM.pdf
- Rivera Ramos, P., & Ramírez, A. (2024). Satisfacción ciudadana ante la calidad del servicio público. *Cuestiones Políticas*, 42(81), 76–94. <https://ve.scielo.org/pdf/cuespol/v42n81/2542-3185-cuespol-42-81-76.pdf>
[SciELO](#)
- Rosli, N. N. (2025). From service failures to customer loyalty: A holistic review of service recovery performance. *International Journal of Entrepreneurship and*

- Management Practices*, 8(29). <https://doi.org/10.35631/IJEMP.829012>
- Sameera, R., Saidu Mastan Bi, D., Chaitanya, S., & Hruthik, S. (2025). Smart campus grievance management system. *International Journal of Research Publication and Reviews*, 6(11). Disponible en https://www.ijrpr.com/current_issues.php
- Shivanagi, C. R., Hiremath, D., Patil, H., Patil, R., & Hiremath, V. (2024). ResolveU: Student complaint management. *International Journal of Scientific Development and Research*, 9(5), 516–526.
<https://ijsdr.org/papers/IJSDR2405074.pdf>
- Siret, I., & Humphreys, A. (2022). Public complaining: A blessing in disguise? *Journal of Business Research*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S014829632200529X>
- Sunedu. (s. f.). *Condiciones básicas de calidad*. <https://www.sunedu.gob.pe/8-condiciones-basicas-de-calidad/>
- Sunedu. (s. f.). *Libro de Reclamaciones*. <https://www.sunedu.gob.pe/preguntas-frecuentes/>
- Sunedu. (s. f.). *Sunedu en línea*. <https://enlinea.sunedu.gob.pe/denuncia>
- Tapia Villalva, J. T., Carbajal Llauce, C. T. de J., & Salcedo Galarza, N. E. (2024). Modelo de gestión pública para la satisfacción de usuarios en centros de salud. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, Número especial, 380–390.
<https://ve.scielo.org/pdf/uct/v28nespecial/2542-3401-uct-28-especial-380.pdf>
- Tseng, S.-M., & Yong, S. Y. (2025). Exploring the impacts of service gaps and recovery satisfaction on repurchase intention: The moderating role of service recovery in the restaurant industry. *Tourism and Hospitality*, 6(3), 147.
<https://doi.org/10.3390/tourhosp6030147>
- Universidad Privada San Juan Bautista. (2025a). *Reglamento General, versión 6.1*. Portal de Transparencia – Normas y Reglamentos.
<https://www.upsjb.edu.pe/wp-content/uploads/2025/05/Reglamento-General-Version-6.1-1.pdf>
- Universidad Privada San Juan Bautista. (2025b). *Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), versión 3.0*. Resolución de Consejo Universitario N.º 098-2025-CU-UPSJB. <https://www.upsjb.edu.pe/wp-content/uploads/2025/05/RCU-N%C2%B0-098-2025-CU-UPSJB-Texto-Unico-de-Procedimientos-Administrativos-TUPA-version-3.0-1-1.pdf>
- Universidad Privada San Juan Bautista. (2025c). *Compendio del nuevo Estatuto*

Social UPSJB SAC (Edición marzo 2025). Portal de Transparencia – Estatuto Social. <https://www.upsjb.edu.pe/wp-content/uploads/2025/03/Compendio-del-Nuevo-Estatuto-Social-UPSJB-SAC-Edicion-MARZO-2025.pdf>

Universidad Privada San Juan Bautista. (2025d). *Reglamento de Actividades Académicas, versión 13.6*. Resolución de Consejo Universitario N.º 041-2025-CU-UPSJB. <https://www.upsjb.edu.pe/wp-content/uploads/2025/03/Reglamento-de-Actividades-Academicas-Version-13.6.pdf>

Üstündağlı Erten, E. (2024). Complaint management through the e-State portal: Is digitalization actually beneficial? *Proceedings*, 101(1), 1. <https://doi.org/10.3390/proceedings2024101001>

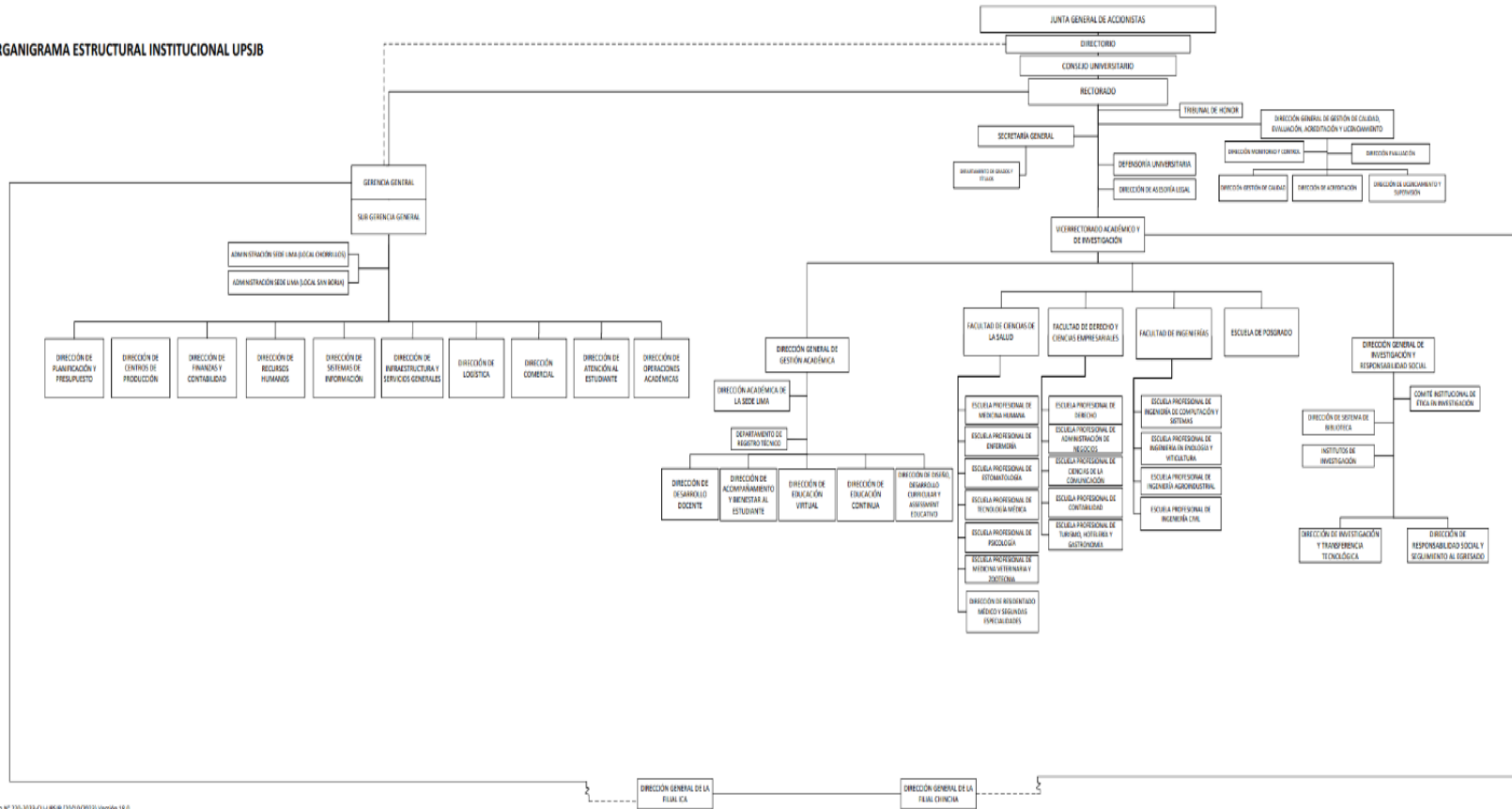
Vigaray, M. D., et al. (2024). Student satisfaction: Examining capacity development and academic support. *Heliyon*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844024127302>

ANEXOS

ANEXO N° 1: ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INSTITUCIONAL UPSJB



Resolución de Consejo Universitario N° 220-2023-CU-USB-02/10/2023 Versión 18.0

ANEXO N° 2: MATRIZ RACI

#	Hito / Actividad	AAI	DE	RA	TI	LEG	CAL	DEF
1	Registro en Libro y calificación del reclamo; constancia al estudiante	R	A	I	I	I	I	C
2	Contraste normativo y de elegibilidad por ciclo (Directiva, art. 14.1)	R	A	C	C	C	I	I
3	Verificación académica (historial, malla, prerequisites)	I	C	R/A	C	I	I	I
4	Rectificación en sistema (retorno a Plan 2020-I; actualización de malla)	I	I	R/A	C	I	I	I
5	Respuesta motivada (hechos, norma, decisión) y armado de expediente	R	A	I	I	C	C	I
6	Notificación y constancia de cierre al estudiante	R	A	I	I	I	I	I
7	Orientación académica individual (ajuste de carga del periodo)	I	R/A	C	I	I	I	I
8	Parametrización regla de bloqueo migraciones IX–XIV	I	C	C	R/A	I	I	I
9	Doble validación de lotes (checklist + firmas digitales)	C	A	R	C	I	C	I
10	Comunicación segmentada (FAQ por ciclo / avisos)	R	A	I	I	C	C	I
11	Monitoreo 30/60/90 días (tasa de reincidencia; tablero KPI)	C	C	C	I	I	R/A	I
12	Informe de cierre (lecciones, KPI, evidencias) a Consejo/Calidad	R	A	C	I	C	C	I

Leyenda:

AAI = Asistente Administrativo I (Atención de Reclamos – Escuela)

DE = Dirección de Escuela (Medicina Humana)

RA = Registros Académicos

TI = Sistemas Académicos / TI

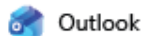
LEG = Asesoría Legal

CAL = Calidad / Mejora Continua

ANEXO N° 3: INFORME POR CORREO ENVIADO A LA DIRECCIÓN DE ESCUELA

28/10/25, 20:29

Elementos enviados: Isabel Cristina Cardenas Peña - Outlook



el que se indica

Desde Isabel Cristina Cardenas Peña <isabel.cardenas@upsjb.edu.pe>

Fecha Jue 16/10/2025 23:55

Para Jenny Marianella Zavaleta Oliver <jenny.zavaleta@upsjb.edu.pe>

CC Clara Estela Vidal Castillo <clara.vidal@upsjb.edu.pe>

Estimada Dra. Jenny Zavaleta Oliver
Directora de la Escuela Profesional de Medicina Humana
De la Universidad Privada San Juan Bautista
Estimada Dra. Clara Vidal Castillo
Sub Directora de la Escuela Profesional de Medicina Humana

Con el debido respeto, me dirijo a usted para manifestarle que actualmente me encuentro participando en el curso de titulación por la modalidad de Trabajo de Suficiencia Laboral, con miras a obtener el título profesional de abogada.

En este contexto, he desarrollado un informe cuyo aporte principal surge de la experiencia adquirida en la función que se me ha asignado: atender los reclamos presentados en la Escuela Profesional de Medicina Humana. A partir de esta labor, he podido observar que existe una demora significativa en la atención y respuesta a los reclamos, lo que puede generar perjuicios tanto en la percepción de los usuarios como en el ámbito económico e institucional.

Por tal motivo, considero necesario y oportuno proponer la implementación de capacitaciones dirigidas al personal administrativo y académico, con el objetivo de:

- Sensibilizar sobre la importancia del **Libro de Reclamaciones** como herramienta de mejora continua.
- Concientizar sobre las posibles sanciones y consecuencias legales y económicas que puede acarrear la demora en la atención de reclamos.
- Promover una cultura organizacional basada en la eficiencia, transparencia y el respeto a los derechos de los usuarios.

Con esta propuesta, se busca fortalecer el compromiso institucional con la calidad del servicio en todas las filiales de la Universidad Privada San Juan Bautista (Chincha, Ica, Chorrillos y San Borja), resaltando que el Libro de Reclamaciones no debe ser entendido como una simple formalidad, sino como un canal fundamental para identificar oportunidades de mejora y reforzar la confianza de nuestros estudiantes y comunidad universitaria.

En tal sentido, agradeceré la posibilidad de concretar una reunión presencial o virtual, en la que pueda exponer con mayor detalle mi propuesta, y así contribuir desde mi experiencia laboral al fortalecimiento institucional.

Agradezco de antemano su atención y quedo atenta a su respuesta para coordinar una fecha y hora que se ajuste a su disponibilidad si es posible.

Atentamente,

<https://outlook.office.com/mail/Id/AAkALgAAAAAHYQDEapmEc2byACqAC%2FEWg0AakxXY%2FBcqkGzcoogXw30NUgAHmRvxtQAA>

1/3



ISABEL CRISTINA CÁRDENAS PEÑA
ASISTENTE ADMINISTRATIVO I
Esc. Prof. De Medicina Humana
Mail isabel.cardenas@upsjb.edu.pe
Central 01 644 9131
Dirección Av. Jose Antonio Lavalle 302-304
Campus Hacienda Chorrillos



 Por favor considere el medio ambiente antes de imprimir este mail.

De: Isabel Cristina Cardenas Peña

Enviado: jueves, 16 de octubre de 2025 23:39

Para: Jenny Marianella Zavaleta Oliver <jenny.zavaleta@upsjb.edu.pe>

Cc: Clara Estela Vidal Castillo <clara.vidal@upsjb.edu.pe>

Asunto: el que se indica

Estimada Dra. Jenny Zavaleta Oliver
Directora de la Escuela Profesional de Medicina Humana
De la Universidad Privada San Juan Bautista
Estimada Dra. Clara Vidal Castillo
Sub Directora de la Escuela Profesional de Medicina Humana

Con el debido respeto, me dirijo a usted para manifestarle que actualmente me encuentro participando en el curso de titulación por la modalidad de Trabajo de Suficiencia Laboral, con miras a obtener el título profesional de abogada.

En este contexto, he desarrollado un informe cuyo aporte principal surge de la experiencia adquirida en la función que se me ha asignado: atender los reclamos presentados en la Escuela Profesional de Medicina Humana. A partir de esta labor, he podido observar que existe una demora significativa en la atención y respuesta a los reclamos, lo que puede generar perjuicios tanto en la percepción de los usuarios como en el ámbito económico e institucional.

Por tal motivo, considero necesario y oportuno proponer la implementación de capacitaciones dirigidas al personal administrativo y académico, con el objetivo de:

- Sensibilizar sobre la importancia del Libro de Reclamaciones como herramienta de mejora continua.
- Concientizar sobre las posibles sanciones y consecuencias legales y económicas que puede acarrear la demora en la atención de reclamos.
- Promover una cultura organizacional basada en la eficiencia, transparencia y el respeto a los derechos de los usuarios.

Con esta propuesta, se busca fortalecer el compromiso institucional con la calidad del servicio en todas las filiales de la Universidad Privada San Juan Bautista (Chincha, Ica, Chorrillos y San Borja), resaltando que el Libro de Reclamaciones no debe ser entendido como una simple formalidad, sino como un canal fundamental para identificar oportunidades de mejora y reforzar la confianza de nuestros estudiantes y comunidad universitaria.

28/10/25, 20:29

Elementos enviados: Isabel Cristina Cardenas Peña - Outlook

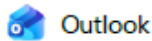
En tal sentido, agradeceré la posibilidad de concretar una **reunión presencial o virtual**, en la que pueda exponer con mayor detalle mi propuesta, y así contribuir desde mi experiencia laboral al fortalecimiento institucional.

Agradezco de antemano su atención y quedo atenta a su respuesta para coordinar una fecha y hora que se ajuste a su disponibilidad si es posible.

Atentamente,

<https://outlook.office.com/mail/id/AAkALgAAAAAHYQDEapmEc2byACqAC%2FEWg0AakxXY%2FBoqkGzcogXw30NUgAHmRvxtQAA>

3/3



Outlook

Importancia Alta

Desde Isabel Cristina Cardenas Peña <isabel.cardenas@upsjb.edu.pe>

Fecha Mié 19/11/2025 13:00

Para Amelia Garcia Tapia <amelia.garcia@upsjb.edu.pe>; IVAN MARCO CORDOVA TELLO <IVAN.CORDOVA@UPSJB.EDU.PE>; MARIA ANTONIETA GARAYAR JULIAN <MARIA.GARAYAR@UPSJB.EDU.PE>; MARIA TERESA JOSEFA ZAPANA TITO <MARIA.ZAPANA@UPSJB.EDU.PE>

CC Jenny Marianella Zavaleta Oliver <jenny.zavaleta@upsjb.edu.pe>; Clara Estela Vidal Castillo <clara.vidal@upsjb.edu.pe>; Luis Manuel Osnayo Delgado <luis.osnayo@upsjb.edu.pe>; Gladys Mena Rengifo <gladys.mena@upsjb.edu.pe>; Ada Beatriz Cavero Ochoa <ada.cavero@upsjb.edu.pe>

Estimados(as) Coordinadores(as):

Reciban un cordial saludo. Por encargo de la Coordinación Académica, me dirijo a ustedes para reiterar que **todo documento remitido por el Área de Reclamos, la Dirección de Asesoría Legal, el Decanato, el Rectorado y el Vicerrectorado debe ser atendido en el menor tiempo posible.**

Estos documentos contienen información y requerimientos que resultan **esenciales para emitir respuestas oportunas**, evitando retrasos que puedan afectar el adecuado cumplimiento de nuestras obligaciones institucionales.

Es importante recordar que:

1. **Las comunicaciones provenientes de Asesoría Legal relacionadas con denuncias, requerimientos y procedimientos administrativos deben recibir atención prioritaria**, debido a que los plazos de respuesta son perentorios.
2. Las atenciones derivadas del **Libro de Reclamaciones** deben gestionarse cumpliendo estrictamente los plazos establecidos por la normativa vigente y por las disposiciones del organismo INDECOPI.
3. Todas las actuaciones deben realizarse en observancia de la **Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N.º 27444**, así como del **Reglamento General de la Universidad Privada San Juan Bautista (UPSJB)**, garantizando celeridad, eficiencia y debido procedimiento.

Agradecemos mantener la máxima diligencia en la gestión de estos documentos, asegurando el cumplimiento normativo y el adecuado funcionamiento institucional.

Atentamente,


25/11/25, 22:43

Elementos enviados: Isabel Cristina Cardenas Peña - Outlook



ISABEL CRISTINA CÁRDENAS PEÑA
ASISTENTE ADMINISTRATIVO I
Esc. Prof. De Medicina Humana
Mail isabel.cardenas@upsjb.edu.pe
Central 01 644 9131
Dirección Av. Jose Antonio Lavalle 302-304
Campus Hacienda Chorrillos



 Por favor considere el medio ambiente antes de imprimir este mail.