



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO SOBRE LA
CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA ESCUELA ACADÉMICO
PROFESIONAL DE TURISMO Y NEGOCIOS DE LA
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN – PIMENTEL.**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

AUTORA

Bach. ESPINOZA REQUEJO CINTHY CATHERYNE

ASESOR

Dr. JIMENEZ CALDERÓN, CÉSAR EDUARDO

CHICLAYO – PERÚ

2016



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO SOBRE LA
CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA ESCUELA ACADÉMICO
PROFESIONAL DE TURISMO Y NEGOCIOS DE LA
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN – PIMENTEL.**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

AUTORA

Bach. ESPINOZA REQUEJO CINTHY CATHERYNE

ASESOR

Dr. JIMENEZ CALDERÓN, CÉSAR EDUARDO

CHICLAYO – PERÚ

2016



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y
MARKETING

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO SOBRE LA
CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA ESCUELA ACADÉMICO
PROFESIONAL DE TURISMO Y NEGOCIOS DE LA
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN – PIMENTEL.

AUTORA

Bach. ESPINOZA REQUEJO CINTHY CATHERYNE

CHICLAYO – PERÚ

2016

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	VI
Agradecimiento	VII
Resumen	VIII
Palabras clave	IX
Abstract	IX
Introducción	10
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1 Planteamiento del problema	13
1.2 Formulación del problema	23
1.3 Delimitación	23
1.4 Antecedentes	27
II. OBJETIVOS	32
2.1 General	32
2.2 Específicos	32
III. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	33
IV. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	34
4.1 Marco Teórico	34
4.2 Marco Conceptual	35
V. METODOLOGÍA	60
5.1 Hipótesis	60
5.2 Variables	61
5.2.1 Definición conceptual	61
5.2.2 Definición operacional	61
5.3 Metodología	66

5.3.1 Tipo de Estudios	66
5.3.2 Diseño	66
5.4 Población y muestra	67
5.5 Método de investigación	67
5.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	69
5.7 Métodos de Análisis de datos	72
VI. LIMITACIONES DEL ESTUDIO	74
VII. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	75
7.1 Descripción	75
7.2 Discusión	120
VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	160
IX. MATERIALES DE REFERENCIA	162
9.1 Referencias Bibliográfica	163
9.2 Anexos	164

DEDICATORIA

Hoy y siempre a mi familia porque me brindan el apoyo incondicional en diferentes aspectos de mi vida día a día y porque se procuran por mi bienestar.

A mis padres Teodomiro y Fani, a mis hermanas Karen, Tania y Nayla porque son mi apoyo y alegría, dándome la fortaleza necesaria para seguir adelante.

Y a mis pequeños amores Dafne, Vania y Liam por complementar mi felicidad y ser motivo de unión familiar.

Cinthy.

AGRADECIMIENTO

Al que todo lo puede, por estar conmigo en cada paso, por fortalecer mi corazón e iluminar mis pensamientos y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo este tiempo.

A la Universidad Señor de Sipán por brindarme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente y en el mundo académico, del cual he adquirido logros, conocimientos, experiencias y ganado amistades con grandes personas.

A la Escuela de Posgrado – EPUSS por permitirme avanzar en mis metas profesionales.

A mi familia por orientarme en la dirección de mis pensamientos y acciones.

Y a docentes amigos de esta universidad, de quien quedo muy agradecida que con sus palabras sinceras, consejeras y motivadoras que me impulsaron a culminar con esta investigación.

Cinthy.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la satisfacción del cliente externo sobre la calidad de atención en la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel.

La población estuvo conformada por 235 estudiantes del semestre académico 2015-II de la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán, se utilizó la técnica de la encuesta y un cuestionario de 32 ítems con escala tipo Likert con cinco criterios de medición para medir la satisfacción del cliente y la calidad de atención. La investigación fue mixta no aplicada con un diseño ex post facto y finalmente se aplicó la prueba del Alfa de Cronbach a una prueba piloto, para determinar la validez del contenido.

Se obtuvo como resultados que para la satisfacción del cliente externo fue de 58% ($p=0.09$) y la calidad de atención fue de 61%. Las dimensiones estudiadas para la satisfacción del cliente fueron tangibilidad (62%), fiabilidad (47%), capacidad de respuesta (57%), empatía (62%) y seguridad (54%); así como también para la calidad de atención en sus dimensiones de calidad técnica (61%) y la calidad funcional (60%) en la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel.

Se llegó a la conclusión de que existe correlación entre la satisfacción del cliente externo y la calidad de atención a un nivel de 0.866 ($p=0,09$).

Palabras clave: calidad de atención, calidad funcional, calidad técnica, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad, seguridad, satisfacción del cliente, tangibilidad.

ABSTRACT

The research aimed to determine the external customer satisfaction on the quality of care in the Academic Professional School of Tourism and Business of the Señor de Sipán University - Pimentel.

The population consisted of 235 students of the academic semester 2015-II of the Academic Professional School of Tourism and Business of Señor de Sipán University, technical survey and a questionnaire of 32 items with Liker-type scale was used five criteria measurement to measure customer satisfaction and quality of care. The investigation was not applied mixed with a design ex post facto and ultimately the test of Cronbach's alpha was applied to a pilot test to determine the validity of the content.

Was obtained as results for external customer satisfaction was 58% ($p = 0.09$) and quality of care was 61%. The dimensions studied for customer satisfaction were tangibility (62%), reliability (47%), responsiveness (57%), empathy (62%) and safety (54%); as well as for the quality of care in its dimensions of technical quality (61%) and the functional quality (60%) in the Academic Professional School of Tourism and Business at the University Señor de Sipán - Pimentel.

It was concluded that there is correlation between external customer satisfaction and quality of care at a level of 0.866 ($p = 0.09$).

Keywords: Quality of care, functional quality, technical quality, responsiveness, empathy, reliability, safety, customer satisfaction, tangibility.

INTRODUCCIÓN

La investigación consistió en determinar la satisfacción del cliente externo sobre la calidad de atención en la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel, para esto se necesitó la orientación necesaria, la cual permitió el ordenamiento respectivo de la investigación. Donde se propone múltiples actividades que deben cumplir los colaboradores y personal directivo tanto de la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel, y de la misma Universidad Señor de Sipán, con la finalidad de acrecentar el nivel de satisfacción de los clientes externos mediante una óptima calidad de atención.

El principal problema estuvo centrado en el logro de estrategias para alcanzar la satisfacción de los clientes externos en el servicio para reducir la deficiencia en la calidad de atención, que existe en muchas Instituciones de Educación Superior para sus clientes externos como es el caso de la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel y, por lo que se elaboró un programa orientado a la satisfacción del cliente externo en mejora de la calidad de la atención en la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel.

El trabajo contribuirá a fortalecer con eficacia y eficiencia el desarrollo de las actividades propuestas para la satisfacción del cliente externo en mejora de la calidad de atención mediante el programa de actividades propuestas para ser desarrolladas por los colaboradores y directivos tanto de la EAP de Turismo y Negocios así como de todo el personal que está conformada la Universidad Señor de Sipán, fundamentado en el Modelo SERVQUAL y el Modelo de Grönroos de la calidad de servicio donde abordan una serie de factores y dimensiones, claves para medir la satisfacción del cliente y la calidad de atención proporcionada a los usuarios externos.

El trabajo de investigación fundamentado en el Modelo SERVQUAL, presenta la forma en la que debe dimensionarse la satisfacción del cliente y la calidad de atención a través del Modelo de Grönroos. La satisfacción del cliente estuvo estructurada mediante los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad. Por otro lado, para determinar la calidad de atención se evidenciará mediante la calidad técnica (¿qué se da?) y la calidad funcional (¿cómo se da?). Ante la realidad expuesta, el problema científico considerado en la presente investigación fue ¿Cuál será el nivel de satisfacción alcanzado por el cliente externo referente a la calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel?

El objetivo de investigación ha consistido en determinar la satisfacción del cliente externo sobre la calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel.

La hipótesis se formuló de la siguiente manera: Si un programa orientado a la satisfacción del cliente externo es elaborado en base al Modelo SERVQUAL y el Modelo de Grönroos de la Calidad de servicio; entonces, la calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel será evidenciada.

El instrumento para la recolección de datos utilizado fue elaborado mediante la escala de Likert, a través de una encuesta dirigida a los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel. Los datos obtenidos fueron procesados para su respectivo análisis estadístico e interpretación mediante el sistema operativo Microsoft Office Excel y SPSS.

El aporte teórico fundamental del estudio ha sido el diseño de un programa orientado a la satisfacción del cliente externo en mejora de la calidad de la atención en la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel.

El Capítulo I está comprendido por el planteamiento del problema en el contexto internacional, nacional y local, hasta concretar en la formulación del problema, delimitación de la investigación; así como antecedentes en el contexto internacional, nacional y local.

El Capítulo II está integrado por los objetivos de la investigación partiendo del general y finalizar en los objetivos específicos.

El Capítulo III está comprendido por la justificación de la investigación.

En el capítulo IV está constituido por el marco teórico y el marco conceptual.

En el capítulo V precisa la metodología de la investigación científica donde se considera la hipótesis, las variables mediante la definición conceptual y operacional. También se señala los métodos el tipo de estudio, diseño de la investigación, la población y muestra, método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, los instrumentos de recolección de datos y por último los métodos de análisis de datos utilizados en la presente investigación.

En el capítulo VI se aborda las limitaciones del estudio desarrollado a través del presente informe.

En el capítulo VII se aborda la presentación y discusión de los resultados en tablas y figuras, igualmente se reporta los resultados y alcance de la prueba piloto, los resultados del test con su análisis respectivo, los promedios de las variables. También se señala la contratación de hipótesis y la prueba de normalidad.

En el capítulo VIII de la presente investigación buscó contribuir al estudio de las variables de gran importancia dentro del contexto universitario mediante las conclusiones y recomendaciones.

Y por último, el capítulo IX está orientado a los materiales de referencia que contribuyeron en la elaboración de la presente investigación.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Este capítulo está comprendido por el planteamiento del problema en el contexto internacional, nacional y local, hasta concretar en la formulación del problema, delimitación de la investigación; así como antecedentes en el contexto internacional, nacional y local.

1.1. Planteamiento del problema

La calidad en los servicios educativos, la búsqueda de docentes y personal (colaboradores) ejemplares y una metodología pertinente, todo con el propósito de obtener resultados satisfactorios tanto para los clientes primarios como para los secundarios. La inoportuna calidad del servicio educativo que existe en muchas instituciones universitarias es a causa de la carencia de programas de actualización. Toda la realidad en los servicios educativos atraviesa este perfil y ya hay fuertes intentos y muchas instituciones que se presentan con una marcada tendencia a las nuevas técnicas de servicios educativos.

Desde el 2008, la Universidad Señor de Sipán en su proceso de reestructuración consideró contar con una Dirección de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Universitaria, que tuvo como principal función la conducción y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad de los procesos académicos de las diferentes escuelas profesionales de la USS. Sin embargo, hasta la actualidad en las Escuelas Académico Profesionales de la USS, carece de sistema orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en sus servicios académicos.

La Escuela Académico Profesional (EAP) de Turismo y Negocios integra a la Facultad de Ciencias Empresariales, que realiza sus actividades académicas en el campus de la Universidad Señor de Sipán, localizada en el Km 5 de la Carretera Pimentel de la provincia

de Chiclayo. En la EAP de Turismo y Negocios existe la preocupación por mejorar la calidad de atención pero a la vez hace falta un diagnóstico situacional donde se determine el análisis real referente a la satisfacción del cliente externo respecto a la calidad de atención recibida por el personal tanto académico como administrativo.

Frente a este problema relevante es que este trabajo de investigación consideró la necesidad de determinar la satisfacción del cliente externo sobre la calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel.

1.1.1. A nivel internacional

La calidad basada en la educación es vista reiterativamente como el motor del desarrollo económico y social, y como un proceso permanente, continuo, integrador, que se extiende a lo largo de toda la vida para poder servir de base a las transformaciones socioeconómicas que las distintas sociedades deben promover para garantizar un desarrollo social equitativo. En relación con estos planteamientos, la calidad y la equidad en el proceso de globalización parecen ser los dos grandes ejes rectores del pensamiento político en lo que se refiere a la atención de la educación para los próximos años.

Las instituciones universitarias deben tener en cuenta una clara tendencia a identificar, al menos desde la teoría, posibles parámetros para orientar los esfuerzos que deben llevarse a cabo para alcanzar una educación de calidad, tales serían: (a) mejores distribuciones del ingreso nacional en una mayor y mejor educación, (b) inversiones más sinceradas en los diferentes niveles y ámbitos socioeducativos y áreas de formación de recursos humanos, (c) pertinentes sistemas de evaluación tanto de resultados del sistema educativo como de las experiencias puestas en práctica (Banco Mundial, 2013).

La calidad de la educación se equipará con la equidad y se expone que una “sociedad educativa” sólo podrá ser plena si todos pueden poseer todos los elementos de una educación básica de calidad, si bien las estrategias propuestas se centran fundamentalmente en la atención del docente. Se entiende entonces que para mejorar la calidad de la educación hay que empezar por mejorar la contratación, la formación, la situación social y las condiciones de trabajo del personal docente y asociar más estrechamente a los docentes con la toma de decisiones.

Por otra parte, y con claras diferencias en relación a la manera de concebir la educación y su calidad, el estudio del Banco Mundial (BM) se centra en el papel de las instituciones educativas y gira sobre la dependencia costos-beneficios. Al respecto, los especialistas del Banco Mundial exponen que la calidad de la educación puede mejorar cuando las escuelas logran una mayor autonomía para la utilización de los insumos educativos. La base de esta disquisición reposa en la afirmación de que la autonomía y la responsabilidad de las escuelas pueden ser fomentadas con medidas administrativas y financieras cuyo objetivo fundamental sería el mejoramiento del aprendizaje, así, la relación costo/beneficio y la rentabilidad de la educación serían indicadores de la calidad.

Resaltemos el hecho de que, al contrario de lo que el BM plantea, hace énfasis en que se ha de proscribir cualquier esfuerzo que comprometa la calidad de la enseñanza en función de la productividad. En tal sentido, la vinculación escuela - comunidad se vuelve un bastión capital para canalizar los recursos asignados a las tareas educativas. Para ello sería fundamental entonces, que las inversiones financieras concilien cantidad y pertinencia, equidad y calidad, porque la atribución de recursos debe reflejar las decisiones colectivas que cada sociedad arbitre para asegurar su desarrollo económico, social y cultural (Bello, 2009).

Ferradas (2009) determina que toda conducta ética de una organización puede medirse por la calidad del bien o servicio que ofrece al mercado. Es decir, si este cumple con las expectativas de los clientes o los beneficios ofrecidos por el productor, tanto en calidad, cantidad, oportunidad, precio, servicios colaterales, ausencia de daños, etc.

Tumino y Poitevin (2013) realizaron una evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes de una universidad privada de Argentina. Adecuaron la escala de Capelleras y Veciana (2004), basados en el modelo SERVQUAL, y para medir los parámetros planteados en su investigación incorporaron ítems para la medición de los servicios universitarios adicionales tales como los programas, la evaluación del aprendizaje y la efectividad de los procesos administrativos. La escala de 42 variables concernientes a la percepción de la calidad de los servicios, y a las condiciones de la institución para ofrecerlos. La muestra fue de 454 estudiantes y 64 docentes. Los resultados mostraron consistencia interna y el Análisis de Factores identificó 8 dimensiones que permiten proponer mejoras en atención a lo que frente a los resultados obtenidos.

En el mundo de la oferta educativa, la transparencia debe reflejarse en los procesos de la información y por lo tanto debe ser lo más sincera sobre la actividad de la empresa que a la vez genere confianza, empezando por los propios miembros de la organización (“Activo vital para las empresas”, 2011).

Clemenza, Azuaje y Araujo (2010) orientaron su investigación referente a la calidad de servicio de las instituciones privadas de educación superior en la Costa Oriental del Lago de Maracaibo, estado Zulia. Se describió y analizó los constructos teóricos inherentes a la prestación de servicios. La investigación fue de tipo descriptivo con diseño no experimental, transeccional y de campo. La población conformada por los estudiantes activos de las diferentes instituciones

privadas de educación superior en la Costa Oriental del Lago, con una muestra aleatoria simple. El instrumento de recolección de datos fue a través de un cuestionario estructurado, basado en el modelo SERVQUAL para medir la calidad de servicio. La confiabilidad se determinó a través del coeficiente de Alpha Cronbach. Los resultados determinaron que los clientes presentan un nivel de expectativas muy alto y un nivel de percepción alto, con respecto a los componentes de la calidad de los servicios, ambas dimensiones referidas en la escala muy bajo / muy alto. Se detectó el nivel de percepción menor al nivel de expectativas. Por lo tanto, el nivel de calidad de los servicios se considera con índice bajo.

En los últimos años, cada vez resulta más claro que la competitividad de las empresas depende no solo de la calidad o del precio de sus servicios, sino también de su capacidad para mejorar constantemente y adaptarse a las condiciones cambiantes de los mercados. Saber qué mejorar y cómo mejorar se ha convertido en un elemento clave para la supervivencia y desarrollo de las empresas (Velázquez 2008).

1.1.2. A nivel nacional

Los discursos educativos tienden a centrar lo relacionado con la calidad de la educación en: a) la insistente afirmación de que el sistema escolar no logra transmitir los conocimientos y destrezas que son crecientemente necesarios en el mundo de hoy; b) en el hecho de que hay una falta de pertinencia y de actualización en los contenidos; c) en las cifras que muestran que los estudiantes logran escasos aprendizajes en áreas tales como matemáticas, ciencias o lenguaje, y d) en la convivencia paralela de circuitos de excelencia académica con circuitos carenciados y marginales. Los diagnósticos suelen basarse en que no se cubre el derecho de los ciudadanos de acceder a la

educación de calidad en igualdad de condiciones o de oportunidades. Ello se traduce en la casi inseparabilidad de las nociones de calidad y de equidad en los discursos y propuestas de políticas, de reformas y transformaciones educativas (CEPAL, Naciones Unidas 2009).

Pero, si bien la calidad es uno de los ejes orientadores de las políticas, los temas relacionados con ella no pasan de ser declarativos en la mayoría de los casos, dejándose de lado propuestas directamente vinculadas con una mayor y más racional inversión en educación en general, en la preparación de los docentes, etc., lo mismo que en nuevas estrategias e instrumentos para el desarrollo social.

Algunos pilares básicos de las políticas educativas propuestas en América Latina, a pesar del reconocimiento implícito de su importancia, tienen un espacio muy reducido en los instrumentos que esbozan las políticas educativas y que están estrechamente vinculados con las múltiples dimensiones o indicadores de la calidad de la educación. Tales temas serían: la gobernabilidad de la educación, modernización de la administración, el mejoramiento de la actuación de la escuela, la profesionalización de las actuaciones educativas y los elementos que garantizarían la eficiencia y efectividad de los recursos invertidos en el sector (Rodríguez 2007).

1.1.3. A nivel local

Actualmente, la Educación en la región Lambayeque, plantea retos cada vez más grandes para poder avanzar en el mejoramiento de la calidad de los aprendizajes de los estudiantes; a pesar de tener una nueva gestión en el gobierno regional, aún no se visualiza propuestas ejecutables para este avance; sin embargo, el Proyecto Educativo Regional de Lambayeque (PER-L), aprobado en diciembre del 2006 y con una visión hacia el 2021, aún carece de una implementación seria que permita asegurar el cumplimiento de los objetivos trazados.

El resultado del análisis de los resultados de los estudiantes, tanto en las evaluaciones nacionales, como internacionales, se puede percibir cuanto se está avanzando, pero se nota un avance inercial de la calidad de los aprendizajes, antes que este sea un producto de un trabajo consciente y delineado hacia el mejoramiento de la educación (Quinteros 2008).

Es preciso producir un cambio brusco en la gestión de calidad educativa y convertirla en estratégica, no mirando el pasado para compararnos cuanto avanzamos con respecto de este, sino innovar pensando en el futuro esperado y determinar lo que necesitamos para lograrlo, evaluándolo constantemente.

Podemos considerar entonces que para generar una disrupción en la gestión educativa debemos buscar el punto de quiebre, innovar la concepción de gestión que tenemos convirtiéndola en gestión estratégica, la que nos debe llevar a pensar en que la forma de organizarnos para alcanzar nuestras metas regionales en educación es convertirnos en una organización inteligente (Acuña, 2010).

Con respecto a la capacidad de realizar el servicio pactado por la Escuela Académico Profesional (EAP) de Turismo y Negocios hacia el usuario externo de forma seria y correcta se ve reflejado en la puntualidad junto con los elementos que la involucran, de tal manera el cliente percibirá el servicio que espera recibir siempre desde el primer momento que tomó la prestación del servicio mismo. La EAP de Turismo y Negocios escasamente se ve comprometida en su totalidad a generar fiabilidad del servicio con su cliente externo desde el punto de vista administrativo en sus diferentes áreas operativas (agilización de documentaciones presentadas por los estudiantes).

Tal es el caso de los trámites documentarios que los estudiantes requieren para continuar con sus procesos académicos por motivo de sobrepasar el tiempo límite de espera o de proceso de trámite que un documento requiere que generalmente es de 3 días hábiles, lo que

muchas veces conlleva a molestias e incomodidades por parte de los usuarios.

Uno de los puntos muy complejos pero abordado con pertinencia y haciendo énfasis en el aprendizaje organizacional, y por consiguiente es percibido por el estudiante es contar con un considerable grado de seguridad de que los problemas o dificultades que presente en el proceso académico o administrativo pueden ser resueltos por el personal de la escuela profesional debido a que en su mayoría conocen de los procesos a realizar por lo que con facilidad se le orienta sobre el procedimiento a seguir según sea el caso expuesto.

Sin embargo, es una debilidad para la escuela profesional que su personal sea joven, lo cual en muchas ocasiones no muestra un sentido de seguridad, credibilidad o confianza en primera instancia frente a los padres o apoderados de los estudiantes.

Los padres o apoderados presentan dudas sobre los peligros y riesgos que el estudiante pueda tener por ejemplo en los denominados viaje de estudio o salidas de campo locales, lo cuales se desarrollan de manera muy práctica fuera de las aulas pudiendo ser estos desarrollados tanto en ámbitos locales, nacionales o internaciones requeridos por la naturaleza de la carrera.

Por otro lado al ver un personal joven en la administración de la escuela se cree que está expuesto a cometer errores o que se tenga un limitado conocimiento en la gestión de los procesos que una escuela profesional requiere y este punto de vista suele ser apreciado por los estudiantes cuando presentan demoras o retrasos en la agilización de los trámites documentarios.

La escuela profesional presenta 2 instalaciones donde desarrolla sus actividades de función, las cuales están ubicadas en pisos distintos los mismos que han sido separados por el limitado espacio que se presenta en la oficina principal o de dirección de la escuela profesional.

Los estudiantes pueden apreciar que la apariencia en organización y distribución en la oficina de la dirección no presenta mayores inconvenientes o deficiencias en la apariencia, sin embargo, en las oficinas operativas de las coordinaciones de áreas de la escuela, es visible que presentan inconvenientes en la apariencia en temas organización y acabados de la misma, al no contar con la mueblería adecuada, distribución de espacios y herramientas tecnológicas suficientes para optimizar el trabajo.

Respecto al personal de la escuela no cuenta con inconvenientes respecto a la apariencia del personal, debido a que estos presentan siempre un aspecto formal tanto en lo físico como los procesos que se realizan.

Generalmente el personal de la escuela profesional está capacitado para atender a los clientes con rapidez tanto en los procesos académicos y administrativos que la academia requiere, sin embargo, presenta ciertas dificultades en la eficacia de las respuestas debido a que se han presentado quejas sobre las orientaciones equivocadas que en escasas ocasiones suelen brindar.

Cabe indicar que la escuela profesional generalmente realiza cambios de personal de algunas áreas operativas, el cual se ha observado de manera semestral por motivos de incumplimiento de metas o funciones asignadas a cabalidad.

Por otro lado, la escuela profesional presenta dificultades en la forma de como el cliente pueda entrar en contacto con el personal y sobre la facilidad con que pueden lograrlo debido a que la primera forma de comunicación directa es el teléfono asignado a la escuela profesional puesto a disposición del público, el cual no es atendido como se requiere, lo que causa que se presentes molestias e incomodidades en los usuarios interesados en absolver las dudas o requieren información de interés, los clientes muestran esta incomodidad al establecer comunicación secundaria a través de los

teléfonos personales o correos institucionales del personal de área de interés e indican que en muchas ocasiones no han podido establecer comunicación con la escuela profesional habiéndose comunicados a los teléfonos que se muestran al público.

La escuela profesional intenta siempre brindar un servicio personalizado el cual implica compromiso con el cliente, donde el personal en su mayoría conoce las características del producto por lo que puede atender las necesidades personales o requerimientos que se presenten según el caso que se presenten.

La escuela profesional suele presentar algunas dificultades que pueden estar relacionadas a la empatía en el área operativa de los Talleres productivos debido a que involucra el aspecto económico ya que son talleres aperturados a público abierto (internos y externos) a través de un pago anticipado, es decir, se considera personas externas a aquellas que no guardan vínculo la universidad, los cuales generalmente presentan quejas por el tiempo de inicio del taller de interés así como en ejecución del mismo, debido a la forma de desarrollo, instalaciones donde se desarrollan las sesiones de los talleres debido a la distancia, o requerimientos que no creen sean necesarios para el desarrollo del taller por ejemplo el polo distintivo, por lo que es un aspecto el cual se debe mejorar.

La calidad técnica de la escuela profesional puede ser considerada como aceptable si se realiza la promediación de la calidad del servicio recibidos en las diferentes áreas operativas de la escuela.

Cada área operativa de manera funcional presenta distintos procesos, los cuales se realizan de manera independiente y son medidos directamente por los estudiantes.

La calidad funcional de la escuela profesional de igual forma se puede considerar como aceptable al considerar el comportamiento de los empleados el cual no ha presentado mayores inconvenientes al momento de expresarse tanto en como se dice como en su forma.

La escuela profesional intenta brindar siempre un correcto o adecuado servicio tanto de los procesos administrativos como académicos con el fin de cumplir con un óptimo servicio final.

Es preciso indicar que al trabajar con estudiantes de pregrado se está expuesto a que las diversas situaciones que se presenten con los estudiantes sean interpretadas de acuerdo a la percepción de cada uno, por lo que se trata de brindar en todos los sentidos un buen producto que cumpla con satisfacer las necesidades y absolver la dudas según se requiera siempre cumpliendo con las políticas y reglamentos establecidos por la universidad.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción alcanzado por el cliente externo referente a la calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel?

1.3. Delimitación

1.3.1. Espacio geográfico de la Investigación

A continuación en la figura 1.3.1.1 se muestra la ubicación geográfica de la Universidad Señor de Sipán, Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios:

Ubicación de la Universidad Señor de Sipán, Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios

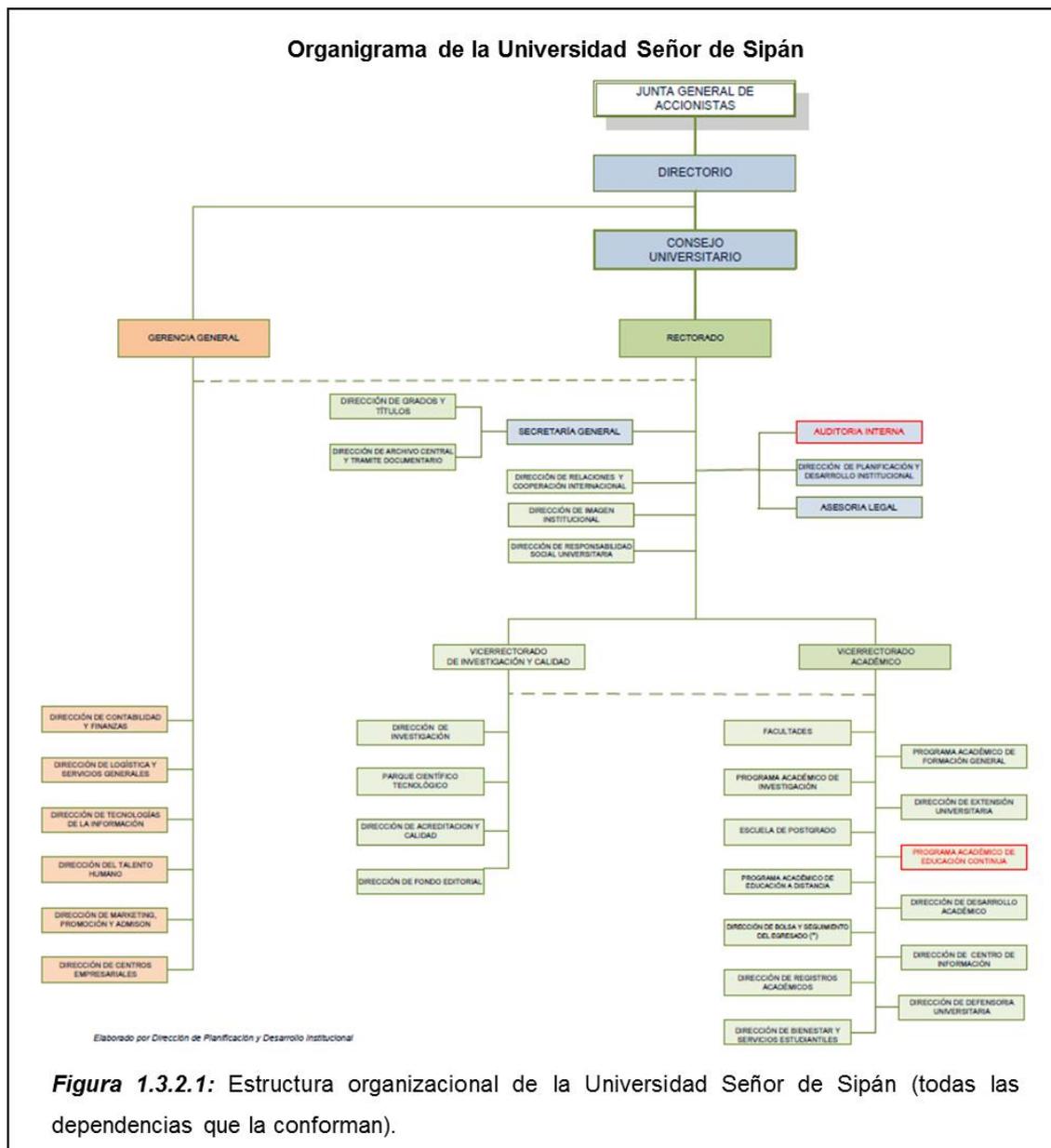


Figura 1.3.1.1: Área geográfica de la Universidad Señor de Sipán y dentro de sus instalaciones se encuentra la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios donde interaccionan los clientes externos (sujetos de estudio).

Fuente: Google maps. Recuperado de <https://www.google.com.pe/maps/@-6.7952658,-79.8864032,795m/data=!3m1!1e3>

1.3.2. Organización de la institución

La Universidad Señor de Sipán está organizada de la siguiente manera y se muestra en la Figura 1.3.2.1:



Fuente: Documentos institucionales de la Universidad Señor de Sipán – USS.

La Universidad Señor de Sipán es una Institución de Educación Superior y tiene registro de la SUNAT por ser empresa privada y su Apoderado Legal es Hilda Núñez Campos y la Gerente General es Kelly Rosalyn Acuña Núñez de Caldas. A continuación se muestra la tabla 1.3.2.1 de acuerdo a la información declarada por el

contribuyente ante la Administración Tributaria referente a la organización:

Tabla 1.3.2.1.

Ficha de constitución de la Universidad Señor de Sipán

ÍTEMS	DESCRIPCIÓN
Número de RUC	20479748102 - UNIVERSIDAD SENOR DE SIPAN SAC
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA
Fecha de Inscripción:	01/06/2004
Estado del Contribuyente:	Activo
Condición del Contribuyente	Habido
Dirección del Domicilio Fiscal:	CARRETERA A PIMENTEL KM. 5 CAMPUS UNIVERSITARIO, LAMBAYEQUE - CHICLAYO - PIMENTEL
Sistema de Emisión de Comprobante	Computarizado
Sistema de Contabilidad	Computarizado
Actividad Económica	8530 – ENSEÑANZA SUPERIOR
Comprobantes de Pago	Factura

Fuente: SUNAT. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias>

1.3.3. Sujetos de la investigación

La investigación se realizó con la participación de los 235 estudiantes matriculados en el semestre 2015-II, de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios.

1.3.4. Periodo de la investigación

La investigación se desarrolló durante el ciclo académico 2015 –II (agosto a diciembre).

1.4. Antecedentes

1.4.1. A nivel internacional

Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) realizaron un estudio referido a la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. El objetivo estuvo centrado en evaluar la calidad organizacional orientada a la satisfacción de los usuarios. Los encuestados fueron los estudiantes por ser los usuarios beneficiarios directos de las Universidades para evaluar la calidad de los servicios educativos en universidades públicas y privadas. Se aplicó un cuestionario en base a escala Likert calificar aspectos referidas a: (a) Plan de estudios, (b) Habilidad para enseñanza docente, (c) Métodos de enseñanza-evaluación, (d) Nivel de autorrealización del estudiante, (e) Servicios de apoyo, (f) Servicios administrativos, (g) Ambiente propicio e (h) Infraestructura. Como resultado se concluye que la satisfacción es la que está orientada a la habilidad para la enseñanza de los docentes y nivel de autorrealización de estudiantes. En cambio, las variables infraestructura y servicios administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior. La prueba Chi-cuadrado confirma diferencias significativas entre Universidades públicas y privadas.

Moreira (2013) realizó su investigación acerca del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio para determinar una propuesta de un módulo práctico. La hipótesis planteada fue de modalidad lógica, con investigación de campo y un proyecto de intervención. Se analizó la carencia y la falta de un módulo práctico por lo que se concluyó que la formación ha conllevado a ofrecer un servicio deficiente a los clientes tanto internos como externos. Los resultados determinaron la necesidad de entrenamiento en atención al cliente al

personal administrativo; que sería favorable a través de una propuesta y el requerimiento de un Módulo práctico de capacitación en el cual permitirá optimizar los resultados de atención y brindar un servicio de excelencia a los clientes externos, internos y a toda la comunidad universitaria.

Finol, Morillo y Castro (2013) desarrollaron una investigación orientada a evaluar la gestión de la calidad educativa en centros escolares del subsistema de educación básica, nivel media general y media técnica. El estudio fue de tipo descriptiva-evaluativa, con diseño de campo, se encuestaron a 90 docentes y 240 estudiantes tomadas en 3 instituciones educativas del municipio San Francisco. Los instrumentos fueron validados mediante el juicio de expertos (validez de contenido) y su confiabilidad calculada a través del método de dos mitades, arrojó un índice de 0,89 y 0,91 (docentes y estudiantes). Se demostró que existen debilidades en la gestión de la calidad educativa desarrollada por el personal directivo manifestada desde la perspectiva de los encuestados. Se hace énfasis que el personal directivo carece de liderazgo situacional-transformacional, orientado a capitalización de los recursos humanos y materiales; por lo que se evidencia mediana y baja satisfacción de los estudiantes en relación al cumplimiento de sus necesidades básica, bienestar estudiantil y seguridad emocional.

Vega (2012) investigó referente a la calidad del servicio que presta el Instituto UNIR a los estudiantes en el Área de Mercadotecnia y Comercio Exterior, el desarrollo de la investigación estuvo orientado a que el conocimiento (parte teórica) los niveles de calidad del servicio que presta el tecnológico UNIR, a los estudiantes de mercadotecnia y comercio exterior, a través de los procedimientos en la prestación del servicio de ambas carreras, así como los costos que maneja el instituto para prestar un mejor servicio y el nivel de satisfacción que estos posean, para formular estrategias para satisfacer las necesidades de los estudiantes. Estas herramientas proporcionaran la

necesidad de un mayor desarrollo de estrategias que permitan mejorar la prestación y calidad del servicio en el instituto. Por consiguiente, las estrategias que necesita la institución para mejorar la calidad del servicio deben ser implementadas en el área de seguridad, para satisfacer las necesidades de los estudiantes y la calidad del docente de mercadotecnia por lo cual se propone crear una planilla de reclamos donde el estudiante podrá manifestar su insatisfacción y la institución podrá hacerle el seguimiento para dar respuesta en el menor tiempo posible.

Vergara y Quesada (2011) abordaron la investigación referente al análisis de la calidad en el servicio y la satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales para establecer la adaptabilidad y eficacia a la hora de determinar las variables que afectan la satisfacción del cliente ofrecido por las distintas unidades académicas pertenecientes a la Facultad, combinando el modelo de Oh (1999), desarrollaron la investigación con el instrumento original de Parasuraman, Valarie, Zeithalm y Berry planteado en 1985. El resultado es un diagnóstico general de las variables que mayor influencia ejercen sobre la satisfacción del estudiante y la motivación para recomendar a su institución a otras personas.

1.4.2. A nivel nacional

Quichca (2012) abordó su investigación referente a la relación existente entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente de acuerdo a lo manifestado por los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto Superior Particular “La Pontificia”, distrito Carmen Alto, Huamanga, Ayacucho – Perú. La investigación fue de tipo descriptivo y correlacional, diseño no experimental, de corte transversal con el propósito de inferir los resultados hacia poblaciones mayores. Se

aplicó una encuesta, con una confiabilidad aceptable ($r=90\%$), la muestra fue probabilística con selección sistemática ascendentes a 124 estudiantes. Se obtuvo como resultados que existe asociación significativa entre la calidad de la gestión administrativa y el desempeño docente (Inercia: 79.1%; $\chi^2= 50.35$; $p=0.00 < 0.05$).

Huamán, Alfaro y Vílchez. (2011) desarrollaron una evaluación de la calidad aplicado al servicio de una biblioteca en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) bajo la Metodología LIBQUAL; en una muestra conformada por usuarios de cinco facultades. En la actualidad existen varias normas y estándares internacionales para evaluar los servicios y la gestión de las bibliotecas universitarias (CABID, 2003; CRUE, 1997; ISO, 1998; Poll, 1996). En esta investigación pondremos énfasis en la calidad del servicio de las bibliotecas universitarias, ya que algunas normas internacionales, como la ISO 11620, en su indicador B.1.1.2, referente a la 'Satisfacción del usuario', destacan cuán importante es evaluar las percepciones que los usuarios tienen acerca de las horas de atención, las facilidades para el estudio, la disponibilidad de documentos, el servicio de referencia, la capacitación de los usuarios y las actitudes del personal de la biblioteca (ISO, 1998).

Las conclusiones de la satisfacción para la biblioteca fue que los procesos de autoevaluación y acreditación de la calidad universitaria pensamos casi siempre en un conjunto de indicadores integrados con sistemas de bases de datos. Sin embargo, pocas veces hacemos un esfuerzo por conocer realmente cuál es la opinión que tienen los usuarios sobre el servicio educativo brindado, ya que sea que hablemos de la calidad de la enseñanza, del equipamiento de los laboratorios o del servicio ofrecido por las bibliotecas universitarias. En ese sentido la aplicación sistemática del cuestionario LibQUAL le permitirá saber a los responsables de las bibliotecas universitarias si los usuarios están o no satisfechos con el servicio brindado.

Luque (2010) investigó acerca del nivel de la calidad de la gestión de una Institución Educativa en la Región Callao aplicando el Modelo EFQM, cuyo objetivo estuvo centrado en estudiar qué nivel de calidad alcanzó la institución educativa (I.E.) bajo el método descriptivo simple. Participaron 295 personas pertenecientes a la comunidad educativa (directivos, docentes, personal administrativo y de servicio, estudiantes y padres de familia). El instrumento de medición utilizado fue el del EFQM adaptado para el Perú. Los resultados demostraron que la I.E. tiene un bajo nivel de gestión institucional.

1.4.3. A nivel local

Cueva (2010) desarrolló la medición de la calidad de servicio que brinda a los pacientes el Hospital Belén de Lambayeque, aplicando la técnica SERVQUAL, con el fin de obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, en la cual fijó como objeto de investigación: “Medir la calidad de servicios que perciben los pacientes del Hospital Belén de Lambayeque”, aplicando las técnica SERVQUAL. El trabajo desarrollado presenta una metodología de carácter descriptiva.

La autora después de haber realizado la investigación respectiva del Hospital Belén de Lambayeque al haber convivido con los pacientes llegó a la conclusión de que dicho Hospital no cuenta con una infraestructura adecuada y el servicio que ofrece a sus pacientes no es lo que ellos esperaban y el personal no parece estar capacitado para atender a los pacientes, siendo estas personas de condiciones humildes, ya que ellos viven en los pueblos y tienen que trasladarse hasta esta zona para ser atendidos.

II. OBJETIVOS

Este capítulo está integrado por los objetivos de la investigación partiendo del general y finalizar en los objetivos específicos.

2.1 General

Determinar la satisfacción del cliente externo sobre la calidad de atención en la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel.

2.2 Específicos

- a) Diagnosticar el nivel de satisfacción del cliente externo en la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios.
- b) Determinar nivel de calidad de atención brindada para los clientes externos en la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios.
- c) Relacionar la satisfacción del cliente externo sobre la calidad de atención brindada en la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel.
- d) Elaborar una propuesta orientada a la satisfacción del cliente externo en mejora de la calidad de la atención en la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel.

III. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Este capítulo está comprendido por la justificación de la investigación.

La satisfacción del cliente externo constituye un elemento particularmente importante para la evaluación del servicio de atención. En primer lugar, fue de vital importancia el resultado obtenido del estudio y de valor incuestionable, debido a que está relacionada con el bienestar que la Escuela Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán intenta promover. Como segundo punto de atención, el estudio favoreció a determinar cuál debe ser el óptimo alcanzado para la atención brindada debido a que el estudiante universitario participará de manera más efectiva a partir de la realización del estudio. Y como tercer punto abordado, la satisfacción y el descontento constituyen juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida.

La satisfacción del estudiante es uno de los resultados más importantes en la prestación de servicios de buena calidad que influye en la utilización y continuidad del servicio que brinda la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán.

De allí la importancia de esta investigación porque permitió determinar la satisfacción del cliente externo ofertado por personal académico, administrativo y de servicios que laboran en las diferentes áreas como: Personal de la Escuela, personal de mantenimiento de los salones de clase, personal de vigilancia, personal de biblioteca, personal de tecnologías de la información - préstamo de equipos.

Conocer la satisfacción del cliente externo con respecto al personal que labora en la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios y el servicio en general de la universidad que se ofrece es muy importante ya que está sujeto a normas y procedimientos de acuerdo al Manual de Organización y Funciones (MOF) de la USS.

IV. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Este capítulo está constituido por el marco teórico y el marco conceptual.

4.1 Marco teórico

4.1.1 Modelo SERVQUAL

Miranda, Chamorro y Rubio (2008) determinan que el modelo SERVQUAL, desarrollada por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985, mide la calidad del servicio ofertado al cliente a través de percepciones. Las perspectivas evaluadas del modelo SERVQUAL está referida a la calidad percibida, mediante dimensiones referidas a: Los elementos tangibles (apariciencia de las instalaciones físicos, equipos, empleados y materiales de comunicación), la fiabilidad (habilidad de prestar el servicio de forma precisa), la capacidad de respuesta (deseo de la organización de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida), la seguridad (conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, junto a su habilidad para transmitir confianza al cliente) y la empatía (la organización se pone en el lugar del cliente, prestando una atención individualizada a cada uno).

4.1.2 Modelo de Grönroos de la Calidad de servicio

Grönroos en 1984 (citado por Salvador, 2008) distingue en la calidad del servicio dos componentes: (1) La calidad técnica centrada en lo que el cliente recibe (resultado del proceso) y (2) la calidad funcional medida en cómo se entrega el servicio (en el proceso).

4.2 Marco conceptual

4.2.1 Satisfacción del cliente

4.2.1.1 Satisfacción

Martinez-Tur, Peiró y Ramos (2001) manifiestan que la satisfacción consiste en una evaluación post-consumo y/o post-uso, susceptible de cambio en cada transacción, fuente de desarrollo y cambio de actitudes hacia el objeto de consumo y/o uso, y que en el resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo.

4.2.1.2 Enfoques basados en la satisfacción

Vavra (2003) distingue dos enfoques basados en la satisfacción:

a) El enfoque basado en la conformidad.

Conocido también con el nombre de perspectiva del ingeniero. Esta perspectiva considera que un producto es satisfactorio si cumple con las especificaciones por las que fue elaborado (si estas especificaciones reconocen la totalidad de las especificaciones del cliente, se puede deducir entonces que la conformidad implica igualmente la segunda forma de satisfacción).

b) El enfoque basado en la expectativa

Esta perspectiva considera que un producto es satisfactorio si cumple con las expectativas de los clientes. En este caso, el problema radica en conocer los constantes cambios que se producen en las expectativas de los clientes.

4.2.1.3. Satisfacción educativa

Lara, Aguilar, Campos y Rico (1994) consideran que la satisfacción educativa comprende la transmisión e incremento de la cultura mediante los procesos de endoculturación y socialización.

4.2.1.4. Satisfacción del cliente

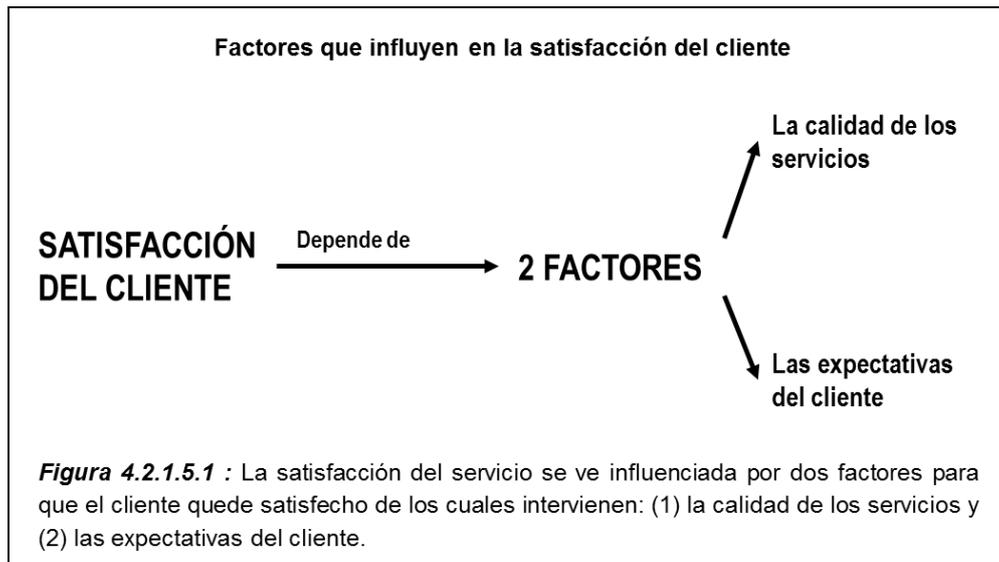
Philip Kotler (citado por García, 2000) establece que la satisfacción del cliente es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

4.2.1.5. Factores que influyen en la satisfacción del cliente

García (2000) establece que la satisfacción del cliente depende de dos factores fundamentales:

1. La calidad de los servicios, que se traduce en la mente de los consumidores como rendimiento percibido.
2. Las expectativas del cliente.

A continuación en la Figura 4.2.1.5.1 se muestra los factores que integran la satisfacción del cliente para un producto o servicio:



Fuente: García, M. J. (2000). *Gestión de la atención al cliente/consumidor (UF0036)*. IC Editorial.

1. El rendimiento percibido

El rendimiento percibido es el resultado que el cliente percibe que recibió en el producto o servicio que compró, hace referencia al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido tras adquirir un producto o recibir un servicio.

El rendimiento percibido se caracteriza por los siguientes rasgos:

- a) Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- b) Se apoya en los resultados obtenidos por el cliente con la compra del producto o servicio.
- c) Se fundamenta en las percepciones del cliente, que no deben corresponder obligatoriamente a la realidad.
- d) En él influyen las opiniones vertidas por otras personas que afectan, de una u otra manera al cliente.
- e) Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

2. Las expectativas

Las expectativas son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo y se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- a) Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- b) Experiencias de compras anteriores.
- c) Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- d) Promesas que ofrecen los competidores.

Por parte de la empresa, es su responsabilidad ser cuidadosa al momento de fijar el nivel correcto de expectativas:

- a. Si las expectativas son demasiado bajas no se captarán suficientes clientes.
- b. No obstante, si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados tras la compra.

En todo caso, es necesario sondear habitualmente las expectativas de los clientes y posibles clientes. Por consiguiente, hay que ser preciso a la hora de fijar las expectativas del cliente para no dejarle indiferente ni tampoco defraudado.

4.2.1.6. Valoración del servicio

Sánchez-Galán (2011) establece que los clientes valoran la calidad de un servicio utilizando mediante cinco dimensiones básicas como las propuestas por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía.

4.2.1.6.1. Fiabilidad

Es la capacidad de realizar el servicio prometido de forma seria y correctamente. Incluye puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente percibir sus conocimientos acerca del servicio que espera recibir. Cualquier error cometido durante el desempeño del servicio puede traer consigo la pérdida de confianza del cliente. Por lo tanto, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

4.2.1.6.2. Seguridad

La seguridad representa el sentimiento que tiene el cliente de que sus problemas están en buenas manos. Incluye la competencia del personal de la empresa para prestar el servicio, es decir, la posesión de las capacidades requeridas y el conocimiento necesario para realizar el servicio. Implica también credibilidad, que, a su vez, incluye confianza, honestidad e integridad del proveedor del servicio. Parte importante de la seguridad es la tranquilidad, es decir sentirse libre de peligros, riesgos o dudas.

4.2.1.6.3. Elementos tangibles

Los elementos tangibles incluyen la apariencia de las instalaciones de la empresa, del equipamiento, del personal (colaboradores) y de los materiales de comunicación. El cliente realiza una evaluación previa de la calidad del servicio que espera obtener sobre la base de la apariencia con que se presentan ante el cliente las instalaciones, las personas y los materiales de la empresa que se lo va a prestar.

4.2.1.6.4. Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta se refiere a la actitud de la empresa para atender las demandas de sus clientes con rapidez y eficacia. Es la forma que la organización tiene de hacer ver a sus clientes que cualquier servicio, por pequeño que éste sea, es considerado y apreciado por todo su personal. La capacidad de respuesta incluye, c la fiabilidad, la puntualidad, es decir, el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos. Y también forma parte de la capacidad de respuesta la accesibilidad o posibilidad que tienen los clientes de entrar en contacto con el personal de la empresa y la facilidad con que pueden lograrlo.

4.2.1.6.5. Empatía

Este término va más allá de la simpatía o de la cortesía ya que indica la total disposición de la empresa para ofrecer a sus clientes atención y trato personalizado. Requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, y el conocimiento a fondo de sus características, de sus necesidades personales y de sus requerimientos específicos. La empatía se mejora por medio de una

buena comunicación que no solo permita mantener bien informado al cliente sino que, también, se sienta escuchado por la empresa u organización. Y ello realizando una explicación detallada del producto o servicio que se ofrece al cliente y de sus precios además de comprender sus requerimientos, aunque sean excentricidades.

4.2.2 Calidad de atención

4.2.2.1. Calidad

López (2006) determina que la palabra calidad es utilizada en el ámbito doméstico, docente, político o industrial, con significados variables que se debe interpretar en función del contexto.

Gutiérrez (1994) determina que el cliente es quien determina la calidad de un producto o servicio adquirido y formula dos tipos de concepto de calidad:

- 1) El concepto tradicional de calidad, está determinado por el grado de conformidad de un producto o servicio con respecto a una norma o estándar.
- 2) El nuevo concepto de calidad, referida a la satisfacción de los usuarios o adecuación al uso.

ADS Quality (2002) conceptúa a la calidad como el conjunto de las propiedades y característica de un producto (proceso, bien o servicio) que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del cliente, establecidas o implícitas.

Lemaitre y Zenteno (2012) definen a la calidad en la educación superior como el grado de ajuste entre las acciones que una institución, programa académico o carrera pone en marcha para dar cumplimiento a las orientaciones comprendidas desde su misión y propósitos institucionales y los resultados que de estas acciones obtienen.

4.2.2.2. Componentes de la calidad del servicio

González (2014) manifiesta que la calidad de los servicios se fundamenta en dos dimensiones percibidas por Gröroos en 1994:

- (1) calidad técnica relacionada con el ¿qué? se entrega al cliente y
- (2) calidad funcional referida a ¿cómo? se entrega al cliente.

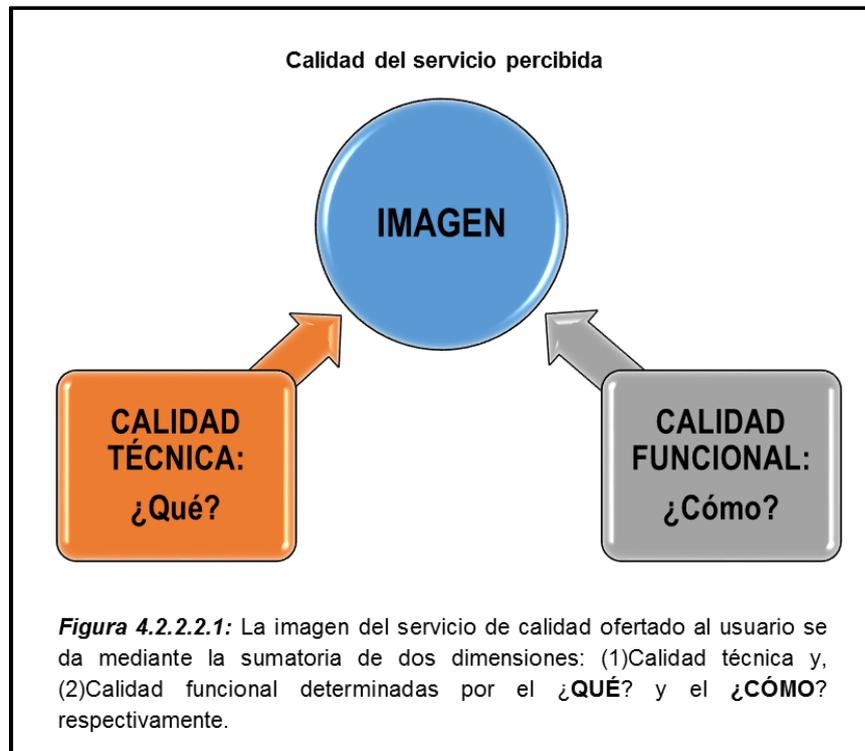
1. Calidad técnica

El cliente valorará en la transacción el resultado técnico del proceso, es decir, qué es lo que recibe, y puede ser medida de una manera bastante objetiva como una dimensión técnica del producto o servicio.

2. Calidad funcional

Dado que el servicio se desempeña con la acción recíproca de los clientes, la dimensión técnica de la calidad no engloba la calidad total percibida por los usuarios. Habrá que considerar también la accesibilidad, el comportamiento de los empleados, lo que dicen y cómo lo dicen. En la calidad del servicio toma especial relevancia el cómo se desarrolla y cómo se recibe el proceso productivo y no tan sólo el qué se recibe.

A continuación en la Figura 4.2.2.1 se muestra las dos dimensiones de la calidad del servicio según Gröroos:



Fuente: González, M. C. (2014). *La calidad en las organizaciones turísticas*. Madrid: Paraninfo.

4.2.2.3. La calidad de la educación superior

Lee Harvey & Peter Knight (citados por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE, 2013) afirman que la calidad es la capacidad (fitness) para cumplir el propósito, que evalúa la calidad del servicio por el grado de cumplimiento de la misión de la institución

4.2.3 Cliente

4.2.3.1 Definición de cliente

Álvarez (1998) define al cliente como la persona que lleva aparejados el acto de pagar y la capacidad de elección; además, es quien elige y compra algo. Por lo tanto, es la persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa.

4.2.3.2 Tipología de clientes

Alles (2009) distingue dos tipos de cliente:

- (1) cliente externo y
- (2) cliente interno

4.2.3.2.1 Cliente externo

Alles (2009) define al cliente externo como organización o personas que adquiere/n los productos o servicios de la organización oferente.

4.2.3.2.2 Cliente interno

Alles (2009) precisa al cliente interno a las áreas o personas de la misma organización que interactúan con la propia, puede ser en rol de cliente interno estrictamente dicho, recibiendo un producto o servicio, o bien ser un proveedor.

4.2.3.3 Clasificación de clientes

Ideaspropias Editorial (2006) muestra evidencias que existen otras formas de clasificar a los clientes que podemos destacar:

- (1) cliente final,
- (2) cliente intermedio,
- (3) público objetivo y,
- (4) cliente potencial

4.2.3.3.1 Cliente final

El cliente final como aquella persona que utilizará el producto o servicio adquirido a la empresa y se espera que se sienta complacida y satisfecha. También se denomina usuario final o beneficiario. Se corresponde con el cliente externo.

4.2.3.3.2 Cliente intermedio

El cliente intermedio es el distribuidor que hace posible que los productos o servicios que provee la empresa estén disponibles para el usuario final o beneficiario.

4.2.3.3.3 Público objetivo

El público objetivo como aquel que no se interesa de forma particular en el servicio o el producto que la empresa ofrece, pero al cual la empresa dirige su publicidad para captarle.

4.2.3.3.4 Cliente potencial

El cliente potencial es aquel que muestra interés por los productos o servicios de la empresa, pero aún no se ha decidido a comprar o utilizar los servicios.

4.2.3.4 Orientación al cliente interno y externo

Alles (2009) especifica que la orientación al cliente interno y externo se basa en la capacidad de actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y/o conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos, que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicio al cliente interno y externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.

4.2.3.5 Nivel de competencias a desarrollar para la orientación del cliente interno y externo

Alles (2009) desarrolla cuatro niveles de competencias para ser aplicadas en la orientación al cliente interno y externo, donde el más alto nivel está representado por el indicador "A" y el nivel mínimo de competencia está dado por el indicador "D" y se detalla a continuación en la Tabla 4.2.3.4.1:

Tabla 4.2.3.4.1

Nivel de competencias a desarrollar en el proceso de orientación del cliente interno y externo

NIVEL	COMPETENCIA
A	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad para crear el ambiente adecuado para que toda la organización trabaje en pos de la satisfacción de los clientes, a fin de lograr establecer una relación de largo plazo con ellos. 2. Capacidad para diseñar políticas y procedimientos que brinden soluciones de excelencia para todos los clientes y lograr de ese modo reconocimiento en el mercado, el cual aprecia el valor agregado ofrecido, y reforzar de ese modo el prestigio organizacional. 3. Capacidad para constituirse en un referente por ofrecer soluciones que satisfacen tanto a los clientes internos como externos.
B	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad para anticiparse a los pedidos de los clientes tanto internos como externos y buscar permanentemente la forma de resolver sus necesidades. 2. Capacidad para proponer en su área acciones de mejor, tendientes a incrementar el nivel de satisfacción de los clientes, y brindar soluciones de excelencia a sus necesidades. 3. Capacidad para establecer con los clientes relaciones duraderas basadas en la confianza.
C	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad para actuar orientado a la satisfacción del cliente (interno y externo). 2. Capacidad para mantenerse atento y entender las necesidades de los clientes, escuchar sus pedidos y problemas, y brindar una respuesta efectiva en el tiempo y en la forma que ellos o esperan.
D	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad para interpretar las necesidades del cliente (interno o externo, según corresponda), solucionar sus problemas y atender sus inquietudes en la medida de las propias posibilidades; y de no estar a su alcance la respuesta adecuada, buscar la ayuda y/o el asesoramiento de las personas pertinentes.

Fuente: Alles, M. A. (2009). *Diccionario de competencias La Trilogía: las 60 competencias más usadas*. Buenos Aires, Argentina: Granica.

4.2.4 Estudiante universitario

4.2.4.1 La naturaleza del estudiante universitario

González y González (2002) establecen que el estudiante universitario es la persona que ha logrado el ingreso a la educación superior, no sólo por haber culminado con éxito los cursos correspondientes a la educación media o secundaria, sino también porque dispone de las mínimas condiciones económicas que se requieren para lograrlo. Además de ello habrá que añadir cuestiones

como los cupos o notas de corte que puedan establecer los sistemas de ingreso en la universidad que varían de unos países a otros.

Pero los aspectos identificatorios más completos surgen cuando se considera al estudiante universitario, ya no a nivel de individuos sino socialmente a la manera de un conjunto, que es lo que comúnmente se denomina 'estudiantado universitario'.

Este conjunto es observable y analizable ya que se constituye como un 'ente social', con múltiples y diversas vivencias humanas que afectan a la sociedad global. Es desde este punto de vista que se pueden captar y comprender sus características para así interpretarlo en una forma más amplia e integral.

4.2.4.2 Características del estudiante universitario

González y González (2002) caracterizan al estudiante universitario como:

- 1) Producto social estratégico
- 2) Fenómeno social masivo y recurrente
- 3) Estudiantes universitarios como privilegiados sociales
- 4) Estudiantes con una baja productividad en el estudio

4.2.4.2.1. Producto social estratificado

El conjunto de estudiantes universitarios es un producto de extracción de nuestro medio social: pero lo que es realmente significativo es la forma de estratificación socio-económica que presenta.

Las mayores proporciones procedan de la clase media y de la clase alta. La clase baja tiene menos representamos (proporcionalmente su presencia es mucho menor).

Esta forma de distribución participativa no corresponda a lo que debería ser, ya que cualquier ciudadano debería poder acceder a este nivel. Pero hay que recordar que independientemente que los estudios universitarios sean gratuitos o no, hay que haber superado todo un proceso de selección previo que supone el finalizar con éxito unos estudios en los que ya se produce un sesgo muy importante de los individuos de las clases menos favorecidas por motivos diversos y extensos.

Esta estratificación se presenta de una forma arbitraria por cuanto implica la utilización de la universidad y de sus beneficios inmediatos solo para quienes de antemano se hallen ubicados en situación de privilegio. Este es un factor que los actuales sistemas de educación pública intentan corregir, proporcionando los medios para que cualquier ciudadano, independientemente de su lugar de partida, pueda llegar a los más altos niveles de formación para los que esté capacitado y para que muestre un interés profesional o cultural.

Es de esperar que si se logra un desarrollo amplio y la culminación de las metas de la Universidad como institución, esta forma arbitraria de distribución cambiará, en beneficio de la sociedad en general y de los estudiantes en particular.

El sistema universitario dentro de una sociedad de carácter democrático, de provocar la movilidad social ascendente y crear las situaciones para que, por vía natural, se institucionalice la participación equilibrada y armónica de todos los estratos y sub-estratos sociales en los beneficios más significativos como son precisamente, los que proceden de la universidad.

4.2.4.2.2. Un fenómeno social masivo y recurrente

Desde un punto de vista poblacional, el colectivo de estudiantes universitarios, es un fenómeno masivo y que se repite año tras año, con fluctuaciones ligadas a las curvas de natalidad, pero que en todo caso mantiene unos niveles altos.

En cualquier caso proporcionalmente y en comparación con la población estudiantil total de un país, el volumen de los alumnos universitarios es relativamente pequeño.

4.2.4.2.3. Estudiantes universitarios como privilegiados sociales

Ser estudiante universitario supone un privilegio social, privilegio que no siempre se comprende, ni se tiene en cuenta, y que a veces ni siquiera se advierte.

El estudiante universitario es, por una parte desde el punto de vista de las estadísticas, una minoría que al disfrutar de un nivel de formación superior está capacitada para acceder a niveles profesionales, sociales y económicos a los que al resto de la población se les hace difícil acceder.

4.2.4.2.4. Estudiantes con una baja productividad en el estudio

Desafortunadamente muchos de los estudiantes universitarios se ven afectados por una serie de problemas que afectan de forma consciente a su efectividad en el estudio, restringiendo la cantidad y la calidad de los conocimientos que son adquiridos y que son necesarios para la culminación de sus estudios y para el ejercicio de su profesión.

4.2.5 Calidad

Juran, Deming, y Crosby, (citado por Quijije y López, 2012) han considerado considerados por muchos autores como los grandes teóricos de la calidad. Sus definiciones y puntos de vista han significado el punto de partida de muchas investigaciones.

Deming (citado por Quijije y López, 2012) establece que la calidad es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado. El principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

Juran y Gryna (citado por Araya y Bernardo, 2013) la calidad se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad).

La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas.

La idea principal que aporta Crosby (1987) es que la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. Crosby define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos. Su lema es "Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos".

Reeves y Bednar (citado por Loureiro, 2012) revisaron el concepto de calidad concluyendo que no existe una definición universal y global de las misma sino básicamente cuatro tipos de definición:

A. Calidad como excelencia

En este caso se define como “lo mejor” en sentido absoluto. Esta definición es demasiado abstracta y confusa ya que no orienta a la organización hacia donde debe llevar su gestión. Cabría que los responsables de la organización definiesen el concepto de excelencia aun con el riesgo de no ser igual a la concepción que tendrían los clientes.

B. Calidad como valor

En este caso se segmenta el concepto según el tipo de cliente. Calidad es lo mejor para cada tipo de consumidor. Feigenbaum (citado por García, 2001) sostiene que la calidad de un producto no puede ser considerada sin incluir su coste y que, además, la calidad del mismo se juzga según su precio.

C. Calidad como ajuste a las especificaciones

Este concepto surge desde la calidad industrial en la que el producto final debe ajustarse a un patrón preestablecido. La calidad significa asegurar que el producto final es tal como se ha determinado sería, esto es, en base a unas especificaciones previas. A partir de este concepto surge el control estadístico de la producción.

D. Calidad como respuesta a las expectativas de los clientes

Esta definición surge del auge de los servicios y la medición de su calidad. Bajo esta premisa se centra el concepto de calidad en la percepción que tiene el cliente. La principal aportación es que se reconoce la importancia de los deseos de los consumidores al momento de determinar los parámetros que determinan la calidad de un producto o servicio.

La definición de calidad más aceptada en la actualidad es la que compara las expectativas de los clientes con su percepción del servicio. El desarrollo de la industria de los servicios ha supuesto un desarrollo de una nueva óptica del concepto de calidad que se focaliza más hacia la visión del cliente.

El significado que le otorga Juran a la calidad puede relacionarse con esta aceptación de la definición de calidad de los servicios cuando la adecuación al uso la definen las expectativas de los clientes. La principal ventaja de esta perspectiva de la definición es la dependencia de los consumidores que son, en última instancia, los que hacen la valoración última del servicio consumido.

El término calidad está asociado a diferentes aspectos positivos derivados todos ellos del mundo económico, empresarial, cultural y social de la vida del hombre contemporáneo. El concepto calidad existe desde hace muchos siglos. A pesar de la ausencia de inspecciones y controles formales, siempre existió el análisis sobre la calidad del producto o servicio final que era presentado (Ferreira, 2001).

4.2.4.1. Calidad en Educación Superior

Las universidades se encuentran sometidas a la presión de mejorar los niveles de calidad en las distintas actividades que realizan (Dill, citado por Araya y Bernardo 2013), por cuanto el sector en que

participan presenta características similares a las de una industria de servicio (Danjuma y Rasli, citado por Araya y Bernardo 2013).

En este contexto, la calidad de servicio es vista por las universidades como una decisión estratégica para satisfacer las necesidades de sus clientes (Torres y Araya-Castillo, 2010) y lograr posiciones competitivas en los mercados (Abouchedid y Nasser, citado por Araya y Bernardo 2013). Dentro de los clientes de las instituciones de educación superior se incluye a los estudiantes, personal administrativo, profesores, gobierno, familias, empresas y la sociedad en general (Capelleras y Veciana, citado por Araya y Bernardo 2013).

Sin embargo, existe consenso en considerar a los estudiantes como los principales clientes en el sector de educación superior. Esto es relevante, por cuanto la percepción sobre la calidad de servicio puede diferir entre los estudiantes y las universidades (Abouchedid y Nasser, citado por Araya y Bernardo 2013). Es así como la satisfacción de los estudiantes es el barómetro de la calidad de los servicios de educación que ha atraído la mayor atención por parte de las instituciones de educación superior en la búsqueda de una ventaja competitiva (Arambewela y Hall, citado por Araya y Bernardo 2013).

Lo anterior tiene repercusiones estratégicas, por cuanto las universidades que son percibidas con mayores niveles de calidad, logran atraer y retener a los mejores estudiantes (Maringe y Gibbs, citado por Araya y Bernardo 2013) lo cual les permite seguir ocupando posiciones de prestigio a nivel nacional y/o internacional. Además, la retención de los estudiantes tiene influencia en el desempeño financiero de las universidades, por cuanto les permite captar recursos (Angell et al., citado por Araya y Bernardo 2013) y mantener una posición competitiva en los mercados en que participan. En este escenario, una adecuada percepción de servicio permitirá que las universidades puedan cumplir con sus objetivos de captación y

retención de estudiantes, así como con la posibilidad de cobrar mayores aranceles.

Además, no existe consenso sobre la metodología a seguir en la medición de la calidad del servicio en el contexto de la educación superior, en especial lo referente a la escala. Esta situación es relevante, por cuanto las universidades necesitan contar con adecuadas herramientas de medición que les permitan conocer cómo los temas relacionados con la calidad impactan en la experiencia de servicio de sus estudiantes.

Se ha medido la calidad de servicio en instituciones de educación superior a través de la escala SERVQUAL, en tanto que otros aplican esta escala pero con modificaciones.

Los resultados que se obtienen con la escala SERVQUAL pueden variar según el sector de servicios. En el contexto de la educación superior se han desarrollado escalas específicas. Algunas escalas se han enfocado exclusivamente en el profesor, otras consideran diferentes aspectos relacionados con la enseñanza y aprendizaje, tales como el esfuerzo realizado para aprobar las asignaturas, los sistemas de evaluación, el contenido de los cursos, la relevancia del material de estudio y los resultados del aprendizaje.

Otros autores incorporan dimensiones relacionadas con la organización de los cursos, como el plan de estudios, el tiempo de las clases, la planificación de las actividades académicas y la inscripción, y la importancia del rol desempeñado por el personal administrativo en la evaluación que realizan los estudiantes sobre la calidad del servicio.

Otras dimensiones consideradas son las instalaciones, la localización de la universidad o campus universitario, e incluso se considera la vida social que se genera en el campus universitario o las actividades extra programáticas.

4.2.4.2. Calidad del servicio

La calidad de servicio es un tema que ha sido ampliamente estudiado por los investigadores en el área de marketing. A pesar de esto, no existe consenso sobre la conceptualización y medición del constructo calidad de servicio.

En relación a la falta de consenso en la definición, la calidad de servicio ha sido conceptualizada principalmente como la diferencia existente entre las expectativas y percepciones de los consumidores, o sólo en razón de sus percepciones. A pesar de las diferentes definiciones propuestas, existe consenso en que la calidad de servicio es un constructo evasivo y multidimensional.

Asimismo, se sostiene que no existe consenso sobre la escala que debería ser empleada para medir la calidad de servicio, lo cual explica los diversos modelos que han sido propuestos. No obstante, los modelos más utilizados son las escalas SERVQUAL y SERVPERF.

En la escala SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), la calidad se evalúa como la diferencia entre las expectativas y la percepción del servicio recibido. Está compuesta por cinco dimensiones: a) confiabilidad; b) tangibles; c) capacidad de respuesta; d) empatía; y e) seguridad.

Cronin y Taylor (1992) propusieron la escala SERVPERF. De acuerdo a esta escala, en la medición de la calidad de servicio sólo deben incluirse las percepciones, argumentando que la calidad de servicio es una forma de actitud del consumidor. La escala SERVPERF ha recibido respaldo en la literatura, lo cual se explica en la reducción que hace del número de ítems y en que algunos autores han concluido que posee un mayor poder explicativo

Se han propuesto diferentes definiciones sobre la calidad de e-servicio. Se puede definir como los juicios y evaluación general que los consumidores realizan sobre la excelencia y calidad de un servicio que

es entregado en el mercado virtual, o como el grado en que las páginas web permiten que la decisión, compra y entrega de un producto o servicio se realice de manera eficiente y efectiva. No obstante, algunos autores coinciden en que el constructo calidad de e-servicio es jerárquico y multidimensional.

Esta situación es recogida en la literatura, por cuanto se han propuesto diferentes modelos sobre la calidad de servicio.

De estos trabajos, la escala SERVQUAL desarrollada por Parasuraman, es considerada como una de las más completas, 2009, y la que ha sido adoptada con mayor frecuencia por los investigadores. De acuerdo a este modelo, la calidad de servicio en contextos virtuales se puede medir en función de cuatro dimensiones, cuales son: a) eficiencia; b) cumplimiento; c) disponibilidad del sistema; y d) privacidad. (Araya y Bernardo, 2013).

4.2.4.3. Calidad del servicio al cliente en instituciones de educación superior

Las instituciones de educación superior (universidades, escuelas politécnicas, de posgrado, entre otras) tienen características propias que las diferencian de otros tipos de organizaciones, aunque también en ellas se deben aplicar los principios base del servicio al cliente. Tanto el cliente interno como el cliente externo de estas instituciones deberán ser tratados y atendidos con una filosofía de servicio fundamentada en valores, cuyo contenido se explicará a continuación. Posteriormente se explicará su importancia respecto a cada uno de los clientes internos y externos de este tipo de institución.

La línea base de un servicio de alta calidad para el cliente debe fundamentarse en una filosofía de vida organizacional. La filosofía es una forma de ver y pensar el mundo y es de esperarse que ésta se

aplique en todos los aspectos institucionales y en el servicio al cliente, en particular.

La filosofía de servicio al cliente es percibida por el cliente como un baluarte que posee la institución para crear y mantener relaciones duraderas; es por tanto, un aspecto crítico pues es parte de la imagen que proyecta la institución.

Esta forma de pensar y actuar debe fundamentarse los siguientes valores corporativos básicos:

1. **Honestidad**, expresarse y actuar de manera franca y directa.
2. **Respeto**, tratar a las personas con consideración y deferencia.
3. **Empatía**, analizar y comprender las necesidades, inquietudes, percepciones e incluso las preocupaciones de los clientes.
4. **Compromiso**, cumplir con lo acordado entre las partes.
5. **Oportunidad**, entregar lo ofrecido en el marco de tiempo estipulado, además de la disponibilidad para servir al cliente en situaciones especiales que ameriten.
6. **Responsabilidad**, responder eficiente y eficazmente respecto a los acuerdos realizados.
7. **Credibilidad**, generar y mantener una imagen profesional, lo cual se logra entregando lo que se ha comprometido a proveer, en las condiciones pactadas.
8. **Amabilidad**, ser cordial, gentil y cálido en el trato.

Se puede concluir entonces, que esta línea base de pensamiento y actuación debe ser el común denominador en el servicio tanto a clientes internos como externos y debe estar presente en todos los miembros de la institución, sin importar su nivel jerárquico.

La aplicación esta filosofía de servicio facilita el camino para entregar al cliente un valor agregado, particularidad tan demandada y apreciada dentro del mundo competitivo actual.

V. METODOLOGÍA

En esta parte del estudio se precisa la metodología de la investigación científica donde se considera la hipótesis, las variables mediante la definición conceptual y operacional. También se señala los métodos el tipo de estudio, diseño de la investigación, la población y muestra, método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, los instrumentos de recolección de datos y por último los métodos de análisis de datos utilizados en la presente investigación.

5.1. Hipótesis

5.1.1. Hipótesis correccional

H_0 : No existe relación entre la satisfacción del cliente externo y la calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel.

H_1 : Si existe relación entre la satisfacción del cliente externo y la calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel.

5.1.2. Hipótesis de investigación

Si un programa orientado a la satisfacción del cliente externo es elaborado en base al Modelo SERVQUAL y el Modelo de Grönroos de la Calidad de servicio; entonces, la calidad de atención en la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel será evidenciada.

5.2. Variables

5.2.1. Definición conceptual

La definición conceptual de las variables de investigación se muestra a continuación en la tabla 5.2.1.1:

Tabla 5.2.1.1

Definición conceptual de las variables de investigación

	VARIABLE	DEFINICIÓN
INDEPENDIENTE	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Philip Kotler (citado por García, 2000) establece que la satisfacción del cliente es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.
DEPENDIENTE	CALIDAD DE ATENCIÓN	González (2014) manifiesta que la calidad de los servicios se fundamenta en dos dimensiones percibidas por Gröroos en 1994: (1) calidad técnica relacionada con el ¿qué? se entrega al cliente y (2) calidad funcional referida a ¿cómo? se entrega al cliente.

Fuente: Elaboración propia.

5.2.2. Definición operacional

La definición operacional de las variables de investigación independiente y dependiente se muestra en las tablas 5.2.2.1 y 5.2.2.2 respectivamente:

Tabla 5.2.2.1

Definición operacional de la variable independiente de investigación

VAR	DIMENSIONES	N°	ÍTEMS	ESTABLECIMIENTO	TÉCNICA INSTRUMENTO
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	TANGIBILIDAD	1 al 4	Cuentan con equipos y material de apariencia moderna.	Sistema de computo	ENCUESTA CUESTIONARIO
				Material didáctico	
				Hardware y Software educativos	
				Bibliografía	
			Las instalaciones físicas son atractivas.	Salones de clase	
				Biblioteca	
				Salas de computo	
				Escuela	
			Los empleados tienen apariencia pulcra:	Personal de Mantenimiento de los salones de clase	
				Personal de Vigilancia	
				Secretaría de Escuela	
				Personal docente	
		Coordinadores de áreas de la Escuela			
		Personal de Biblioteca			
		Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos			
	Los materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.	Instructivos			
		Comunicados			
		Formas			
		Formatos de Publicaciones de Eventos			
	FIABILIDAD	5 al 9	Quando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.	Escuela	
				Personal docente	
				Personal administrativo	
			Quando un estudiante tiene un problema, muestran un sincero interés en solucionarlo.	Personal de Escuela	
				Personal docente	
				Personal administrativo	
			Realizan bien el servicio a la primera vez.	Personal de Escuela	
		Personal docente			
	Personal administrativo				
Concluyen el servicio en el tiempo prometido.	Personal de Escuela				
	Personal docente				
	Personal administrativo				
	La escuela insiste en mantener registros libres de errores en las actividades realizadas y funciones asignadas.				
CAPACIDAD DE RESPUESTA	10 al 13	Los colaboradores comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.	Personal de Mantenimiento de los salones de clase		
			Personal de Vigilancia		
			Personal de Escuela		
			Personal docente		
			Personal administrativo		
			Personal de Biblioteca		
		Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos			
		Los colaboradores brindan el servicio con rapidez.	Personal de Mantenimiento de los salones de clase		
			Personal de Vigilancia		
			Personal de Escuela		
			Personal docente		
			Personal administrativo		
Personal de Biblioteca					
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos					

Tabla 5.2.2.2 (continuación)

VAR	DIMENSIONES	N°	ÍTEMS	ESTABLECIMIENTO	TÉCNICA INSTRUMENTO
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CAPACIDAD DE RESPUESTA		Los colaboradores siempre se muestran dispuestos a ayudarlo.	Personal de Mantenimiento de los salones de clase	ENCUESTA CUESTIONARIO
				Personal de Vigilancia	
				Personal de Escuela	
				Personal docente	
				Personal administrativo	
				Personal de Biblioteca	
	Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos				
		Los colaboradores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes.		Personal de Mantenimiento de los salones de clase	
				Personal de Vigilancia	
				Secretaría de Escuela	
				Coordinadores área de la Escuela	
				Personal de Biblioteca	
				Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	
	EMPATÍA	14 al 17	El comportamiento de los colaboradores, le transmite confianza.	Personal de Mantenimiento de los salones de clase	
				Personal de Vigilancia	
				Secretaría de Escuela	
				Coordinadores área de la Escuela	
				Personal de Biblioteca	
				Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	
			Personal de Mantenimiento de los salones de clase		
			Se siente seguro al realizar cualquier trámite en la universidad.		
			Los colaboradores, siempre son amables con usted.	Personal de Mantenimiento de los salones de clase	
				Personal de Vigilancia	
				Personal de Escuela	
Personal docente					
Personal administrativo					
Personal de Biblioteca					
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos					
Los colaboradores, tienen conocimientos suficientes para contestar a las preguntas que hace.	Personal de Mantenimiento de los salones de clase				
	Personal de Vigilancia				
	Personal de Escuela				
	Personal docente				
	Personal administrativo				
	Personal de Biblioteca				
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos					
SEGURIDAD	18 al 22	Proporcionan a los estudiantes una atención individualizada.	Personal de Escuela		
			Personal docente		
			Personal administrativo		
		Tiene horarios de trabajo convenientes para la atención de todos los estudiantes.	Personal de Escuela		
			Personal docente		
			Personal administrativo		
		Los colaboradores ofrecen una atención personalizada a los estudiantes.	Personal de Mantenimiento de los salones de clase		
			Personal de Vigilancia		
			Personal de Escuela		
Personal docente					
Personal administrativo					
Personal de Biblioteca					
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos					

			Se preocupan por los mejores intereses de los estudiantes.	Personal de Escuela Personal docente Personal administrativo	
			Los colaboradores comprenden las necesidades específicas de los estudiantes.	Personal de Mantenimiento de los salones de clase Personal de Vigilancia Personal de Escuela Personal docente Personal administrativo Personal de Biblioteca Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.2.2.2

Definición operacional de la variable dependiente de investigación

VAR	DIMENSIONES	N°	ÍTEMS	ESTABLECIMIENTO	TÉCNICA INSTRUMENTO
CALIDAD DE ATENCIÓN	CALIDAD TÉCNICA	23 al 29	Percibo un clima de cordialidad cuando frecuento a:	Personal de Escuela Personal docente Personal administrativo Personal de Biblioteca Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	ENCUESTA CUESTIONARIO
			La infraestructura y el diseño son los adecuados para los ambientes destinados a:	Escuela Personal docente Personal administrativo Biblioteca	
			Es adecuada la cantidad de personas asignadas a:	Mantenimiento de los salones de clase Vigilancia Escuela Personal docente Personal administrativo Biblioteca	
			El comportamiento es el adecuado en el personal designado a:	Mantenimiento de los salones de clase Vigilancia Escuela Personal docente Personal administrativo Biblioteca	
			El tiempo que tomó para realizar un trámite es el adecuado.	Escuela Personal docente Personal administrativo Biblioteca Tecnologías de la información - Préstamo de equipos	
			Le gustaría obtener una evidencia tangible del servicio solicitado en:	Escuela Personal docente Personal administrativo Biblioteca Préstamo de equipos	

			Considera que el servicio ofrecido es bueno.	Mantenimiento de los salones de clase	
				Vigilancia	
				Escuela	
				Profesores	
				Personal administrativo	
				Biblioteca	
				Tecnologías de la información - Préstamo de equipos	

Tabla 5.2.2.2 (continuación)

VAR	DIMENSIONES	Nº	ÍTEMS	ESTABLECIMIENTO	TÉCNICA INSTRUMENTO
CALIDAD DE ATENCIÓN	CALIDAD FUNCIONAL	30 al 32	La actitud empleada en el servicio por parte del personal es de calidad:	Personal de Mantenimiento de los salones de clase	ENCUESTA CUESTIONARIO
				Personal de Vigilancia	
				Personal de Escuela	
				Personal docente	
				Personal administrativo	
				Personal de Biblioteca	
			Es de calidad el accionar (actitud) del empleado en el puesto de:	Personal de Tecnologías de la información - préstamo de equipos	
				Mantenimiento de los salones de clase	
				Vigilancia	
				Escuela	
				Personal docente	
				Personal administrativo	
			Es de calidad la profesionalidad en el servicio de:	Biblioteca	
				Tecnologías de la información - Préstamo de equipos	
				Personal de Mantenimiento de los salones de clase	
				Personal de Vigilancia	
				Personal de Escuela	
				Personal docente	
Personal administrativo					
Personal de Biblioteca					
Personal de Tecnologías de la información - préstamo de equipos					

Fuente: Elaboración propia.

5.3. Metodología

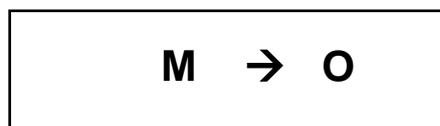
5.3.1. Tipo de estudio

La presente investigación fue desarrollada mediante la investigación tipo mixto no aplicada y consistió en analizar y vincular datos cualitativos a cuantitativos para responder al planteamiento del problema.

Hernández, Sampieri y Mendoza (2008) manifiestan que la investigación mixta es un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cualitativos y cuantitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias del producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

5.3.2. Diseño

La investigación se ejecutó con el diseño no experimental con un solo grupo como lo ha tipificado Kerlinger (1979) quien determina que la investigación no experimental o ex post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables, que permitió recabar la información necesaria y es diagramado de la siguiente forma:



Donde:

M = Muestra
O = Observación

Se realizó una correlación entre variables para establecer su nivel de asociación y significancia.

5.4. Población y muestra

Tabla 5.4.1

Población de estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios, en el semestre 2015 II

CICLO ACADÉMICO	TOTAL DE ESTUDIANTES
I	33
II	11
III	19
IV	13
V	23
VI	12
VII	34
VIII	36
IX	34
X	19
TOTAL	235

Fuente: Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios - USS.

La población o universo de estudio estuvo representado por los estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios, matriculados en el semestre 2015-II. El número de estudiantes es de 235. A continuación se detalla en la Tabla 5.4.1 la distribución de estudiantes por ciclo académico, durante el Semestre 2015-II:

5.5. Método de investigación

5.5.1. Método descriptivo

Se empleó el método descriptivo, para describir la realidad percibida por los usuarios externos respecto a la satisfacción y la calidad de atención en la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios; así como también, en las diversas áreas que conforman la Universidad Señor de Sipán. Apoyándose en los planteamientos de Ary

(citado por Pérez, 2004) considera que el método descriptivo es la investigación la cual describe e interpreta lo que es, interesándose por las condiciones o relaciones existentes, las creencias, puntos de vista y actitudes frente a la realidad observada. Lo mismo refieren Dalen & Meyer (citado por Pérez, 2004) donde establecen que toda investigación al ser reportada se debe describir la verdad observada sin ser manipulada que refleja el problema de investigación planteado.

5.5.2. Método inductivo

El empleo del método inductivo fue utilizado debido a que se partió de una forma particular para llegar a conclusiones generales establecido por Bernal, Salavarieta, Sánchez y Salazar (2006) quienes manifiestan que en la investigación se parte de forma particular para llegar a conclusiones generales.

5.5.3. Método deductivo

La investigación utilizó el método deductivo, porque a la vez se partió de lo general para llegar a conclusiones particulares. Cimentando los conceptos de Hurtado y Toro (2007) quienes puntualizan que la deducción es un proceso mental o de razonamiento que va de lo general a lo particular.

5.5.4. Método analítico

El método analítico fue utilizado para analizar y procesar los datos recopilados, apoyándose de los planteamientos de Zonco (2005) quien revela que a partir de los resultados se parte de la separación de las partes esenciales del todo o del objeto de estudio para conocer sus funciones y elementos que componen el todo.

5.5.5. Método sintético

La investigación fue desarrollada por el proceso de síntesis, la cual consistió en integrar los componentes dispersos del objeto de estudio siendo estos investigados en su totalidad como lo manifiestan los planteamientos de Bernal, Salavarieta, Sánchez y Salazar (2006).

5.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

5.6.1. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas empleadas en la investigación fueron:

5.6.1.1. La observación

Se utilizó como técnica la observación, para comprobar, distinguir y verificar como se realizaron las diversas actividades y el accionar de los usuarios externos respecto a la satisfacción y la calidad de atención en la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios; de igual forma en las diversas áreas que conforman la Universidad Señor de Sipán. Fernández (2004) estipula que la observación es una técnica que permite adquirir información mediante el registro de las características o comportamientos de un colectivo de individuos en estudio sin establecer un proceso de comunicación y por tanto sin la necesidad de colaboración por parte colectivo estudiado.

5.6.1.2. La encuesta

La encuesta utilizada en la investigación estuvo organizada de acuerdo a las dimensiones que conforman las variables estudiadas. Se obtuvo la información brindada por los clientes externos respecto a la

satisfacción y la calidad de atención en la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios y el resto de áreas que conforman la Universidad Señor de Sipán donde ellos realizan sus actividades diarias o de interrelación. A través del acopio de datos facilitada por la encuesta, se realizó el análisis correspondiente; así como lo detalla Alvira (2011) respecto a la encuesta que la considera como metodología de investigación más utilizada y sirve de información fidedigna para realizar las estadísticas.

5.6.1.3. La investigación documental

La investigación documental fue utilizada para la construcción del marco teórico para dar respuesta a los objetivos de la investigación. Romero (2005) enfatiza que los aspectos operativos en la investigación tienen que estar bien fundamentados mediante una profunda investigación documental porque es la que precede a la investigación de campo y apoya la planeación del trabajo para arribar a las conclusiones finales.

5.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado para la presente investigación fue el cuestionario. García (2004) revela que el cuestionario es un procedimiento de preguntas relacionadas, ordenadas en forma coherente, desde el punto de vista lógico como psicológico, expresado en lenguaje sencillo y comprensible para ser respondido por los sujetos investigados.

El cuestionario utilizado para la recopilación de la información a través de preguntas con varias alternativas, las cuales fueron elaboradas para que el evaluado seleccione la respuesta adecuada a su forma de percibir la realidad.

El cuestionario se estructuró con escala tipo Likert, basado en los lineamientos de Malhotra (2004) donde estipula que la medición del cuestionario mediante la escala de medición Likert es ampliamente utilizada y es orientada a obtener la posición de la opinión de los encuestados. Los encuestados determinan el grado de acuerdo, indiferencia o desacuerdo frente a los reactivos formulados relacionados a los objetivos de la investigación.

El cuestionario elaborado para la recolección de los datos estuvo estructurado por 22 ítems para medir la variable independiente (satisfacción del cliente) y la variable dependiente (calidad de atención) constituida de 10 ítems, a continuación se detalla en la tabla 5.6.2.1 la estructura de la encuesta:

Tabla 5.6.2.1:

Estructura dimensional de las variables en estudios

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEM
INDEPENDIENTE Satisfacción del cliente	TANGIBILIDAD	1 - 4
	FIABILIDAD	5 - 9
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	10 - 13
	EMPATÍA	14 - 17
	SEGURIDAD	18 - 22
DEPENDIENTE Calidad de Atención	CALIDAD TECNICA	23 - 29
	CALIDAD FUNCIONAL	30 - 32

Fuente: Elaboración propia

El cuestionario de 32 reactivos tuvo una escala de cinco categorías de respuesta, que van desde total desacuerdo a total acuerdo. La estructura se muestra en la tabla 5.6.2.2 que a continuación se detalla:

Tabla 5.6.2.2
Puntuación de los ítems con Escala Likert

PUNTUACIÓN	CATEGORÍA DE RESPUESTA	INICIAL
1	TOTAL DESACUERDO	TD
2	DESACUERDO	D
3	INDIFERENTE	I
4	ACUERDO	A
5	TOTAL ACUERDO	TA

Fuente: *Elaboración propia*

El test se trabajó para obtener un diagnóstico situacional del escenario del estudio.

5.7. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos recopilados mediante la escala de Likert, escala que estuvo centrada en los sujetos en estudio, en el cual se elaboraron ítems (afirmaciones), donde cada ítem tuvo respuestas en forma graduada de menor a mayor, asimismo se determinó como menor valor al total desacuerdo y como máximo valor el total acuerdo.

La escala de Likert fue construida mediante dimensiones comprendidas por las variables en estudio con un enfoque racional deductivo.

La investigación midió la satisfacción y la calidad de atención en la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios y el resto de áreas que conforman la Universidad Señor de Sipán - Pimentel

El procedimiento para el cálculo de las calificaciones promedio para el análisis de datos siguió la siguiente ruta:

- 1º Aplicación del test (cuestionario).
- 2º Aplicación de la escala de valoración de acuerdo con las respuestas expresadas por los encuestados.

3º Suma de puntos obtenidos por cada encuestado.

4º Cálculo del promedio general logrado por cada ítem.

$$x = \frac{\Sigma \text{Puntuación}}{\text{N}^\circ \text{ indicadores}}$$

5º Sumatoria de cada ítem con la totalidad de los encuestados para encontrar el total de puntuación.

6º Dividir la suma obtenida entre el número de ítems de cada indicador para obtener el promedio de puntos.

7º La información cuantitativa fue procesada con los programas de Microsoft Excel 2013, para ordenarlo, tabularlo y presentarlos en tablas y figuras con sus respectivas descripciones e interpretaciones; y SPSS en la versión 22.

VI. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

La investigación se desarrolló conforme estuvo programada sin tener limitaciones de carácter económico-financiero, tecnológico, metodológico, documental ni de tiempo.

VII. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se constituye la presentación y discusión de los resultados en tablas y figuras, igualmente se reporta los resultados y alcance de la prueba piloto, los resultados del test con su análisis respectivo, los promedios de las variables. También se señala la contratación de hipótesis y la prueba de normalidad.

7.1. Descripción

7.1.1. Resultado y alcance de la prueba piloto

Malhotra (2004) considera que la prueba piloto es de suma importancia para esclarecer dudas planteadas a través de la construcción de los reactivos (ítems) y se refiere a la aplicación del cuestionario en una pequeña muestra de encuestados para identificar y eliminar posibles problemas. Los encuestados deben ser similares a los que se incluirán en la encuesta real.

La realización de la prueba piloto fue con el propósito de determinar posibles ajustes obteniendo un alfa de Cronbach de 0.938.

A continuación se presenta la tabla 7.1.1.1 con los datos estadísticos de fiabilidad:

Tabla 7.1.1.1.

Datos estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,984	32

Fuente: Programa estadístico SPSS en su versión 22

7.1.2. Prueba de normalidad

Los valores de las respuestas del test deben tener distribución normal. A continuación se presenta la tabla 7.1.2.1 de la prueba de Kolmogorov – Smirnov para una muestra:

Tabla 7.1.2.1

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

DESCRIPCIÓN		ITEMS
N		32
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3,3641
	Desviación estándar	0,21313
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0.181
	Positivo	0.113
	Negativo	-0.181
Estadístico de prueba		0.181
Sig. asintótica (bilateral)		0.09

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Prueba de hipótesis para del test

i. Hipótesis: probaremos

Ho: Los valores del test tienen distribución normal.

Ha: Los valores del test no tienen distribución normal.

ii. Estadística y región crítica de la prueba:

Si $p\text{-value} < \alpha$: rechazar Ho

Si $p\text{-value} > \alpha$: no rechazar Ho

$p\text{-value}$: 0,09

α : 0,05

iii. Decisión:

Como el $p\text{-value}$ es mayor que α , entonces Ho no es rechazado y la conclusión es que los valores del test tienen distribución normal.

7.1.3. Resultados del test

7.1.3.1. Resultados del test por ítem

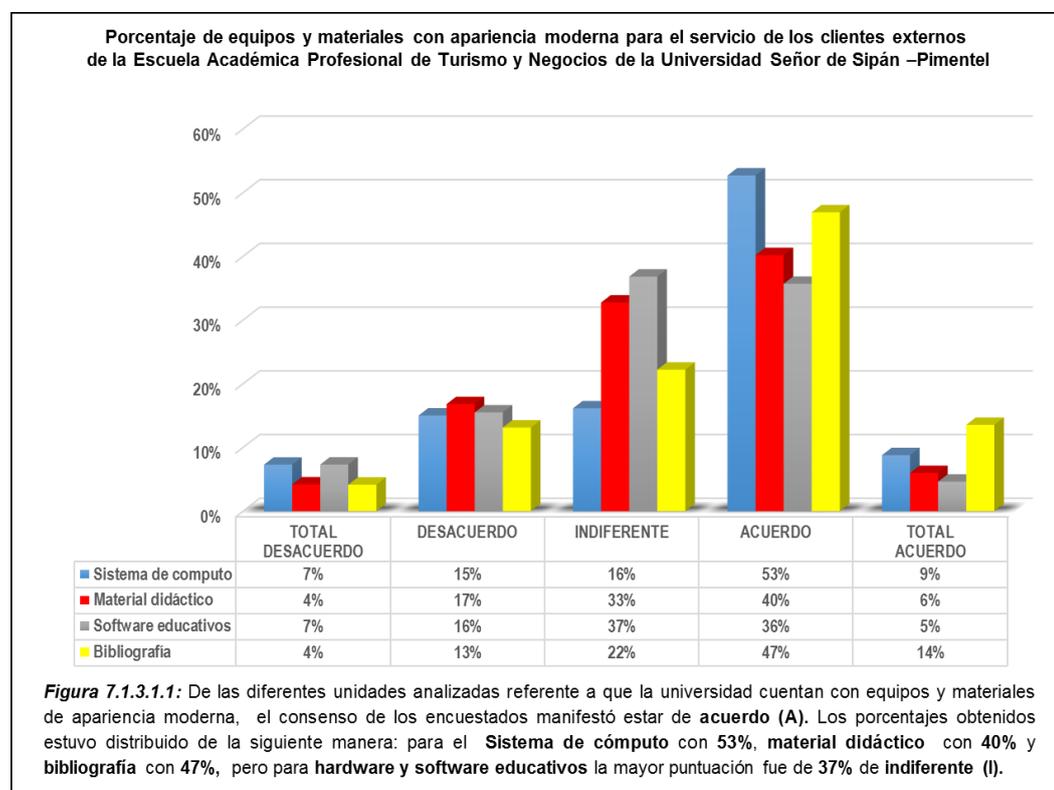
A continuación se detallan los 32 ítems con respectivas figuras y análisis:

Tabla 7.1.3.1.1

Porcentaje de equipos y materiales con apariencia moderna para el servicio de los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
Cuentan con equipos y materiales de apariencia moderna.						
Sistema de cómputo	7%	15%	16%	53%	9%	100%
Material didáctico	4%	17%	33%	40%	6%	100%
Hardware y Software educativos	7%	16%	37%	36%	5%	100%
Bibliografía	4%	13%	22%	47%	14%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



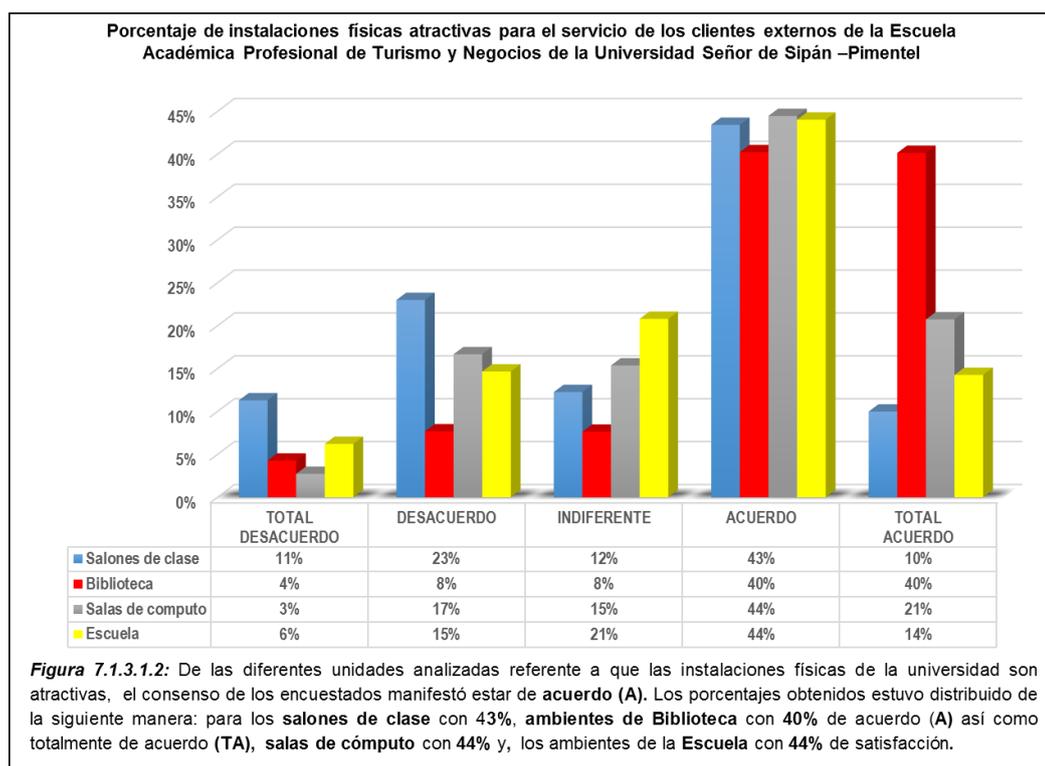
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.2

Porcentaje de instalaciones físicas atractivas para el servicio de los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
Las instalaciones físicas son atractivas.						
Salones de clase	12%	23%	12%	43%	10%	100%
Biblioteca	4%	8%	8%	40%	40%	100%
Salas de cómputo	3%	17%	15%	44%	21%	100%
Escuela	6%	15%	21%	44%	14%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



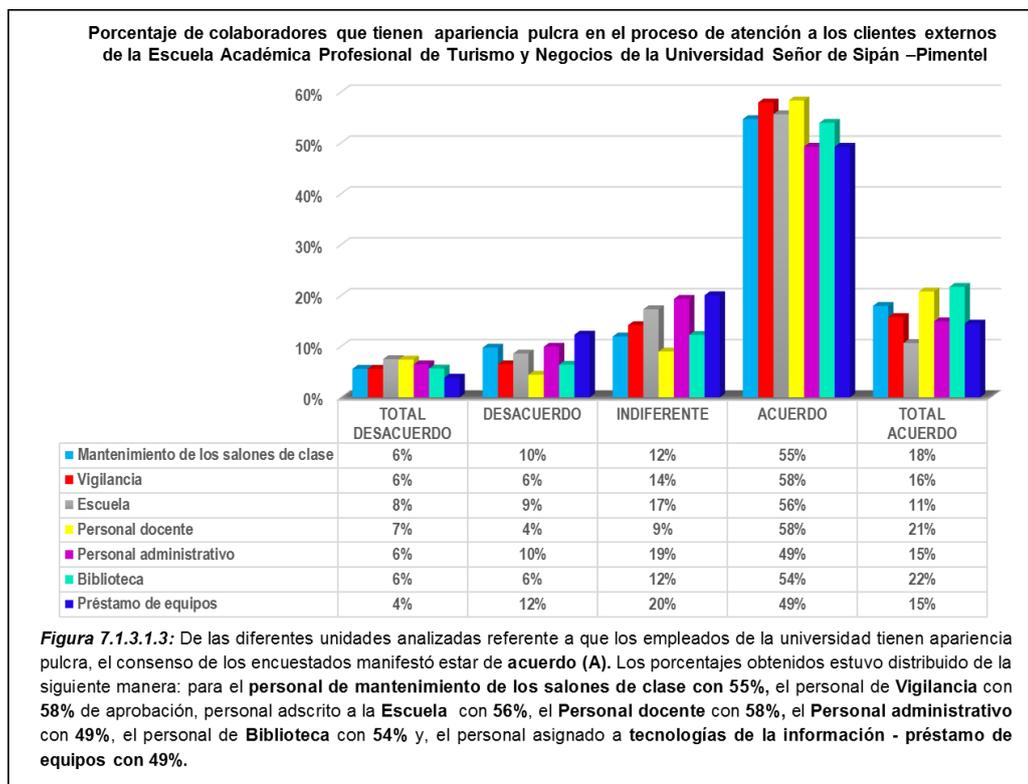
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.3

Porcentaje de colaboradores que tienen apariencia pulcra en el proceso de atención a los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
Los colaboradores tienen apariencia pulcra:						
Personal de Mantenimiento de los salones de clase	6%	10%	12%	55%	18%	100%
Personal de Vigilancia	6%	6%	14%	58%	16%	100%
Secretaría de Escuela	8%	9%	17%	56%	11%	100%
Personal docente	7%	4%	9%	58%	21%	100%
Coordinadores de áreas de la Escuela	6%	10%	19%	49%	15%	100%
Personal de Biblioteca	6%	6%	12%	54%	22%	100%
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	4%	12%	20%	49%	15%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



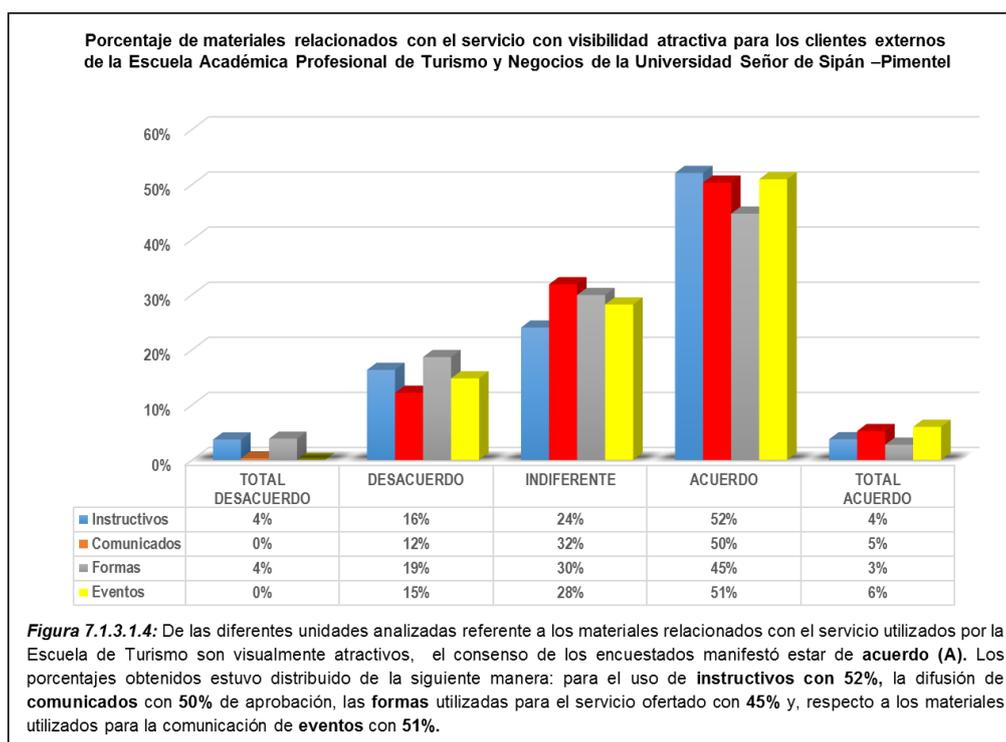
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.4

Porcentaje de materiales relacionados con el servicio con visibilidad atractiva para los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
Los materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.						
Instructivos	4%	16%	24%	52%	4%	100%
Comunicados	0%	12%	32%	50%	5%	100%
Formas	4%	19%	30%	45%	3%	100%
Formatos de Publicaciones de Eventos	0%	15%	28%	51%	6%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



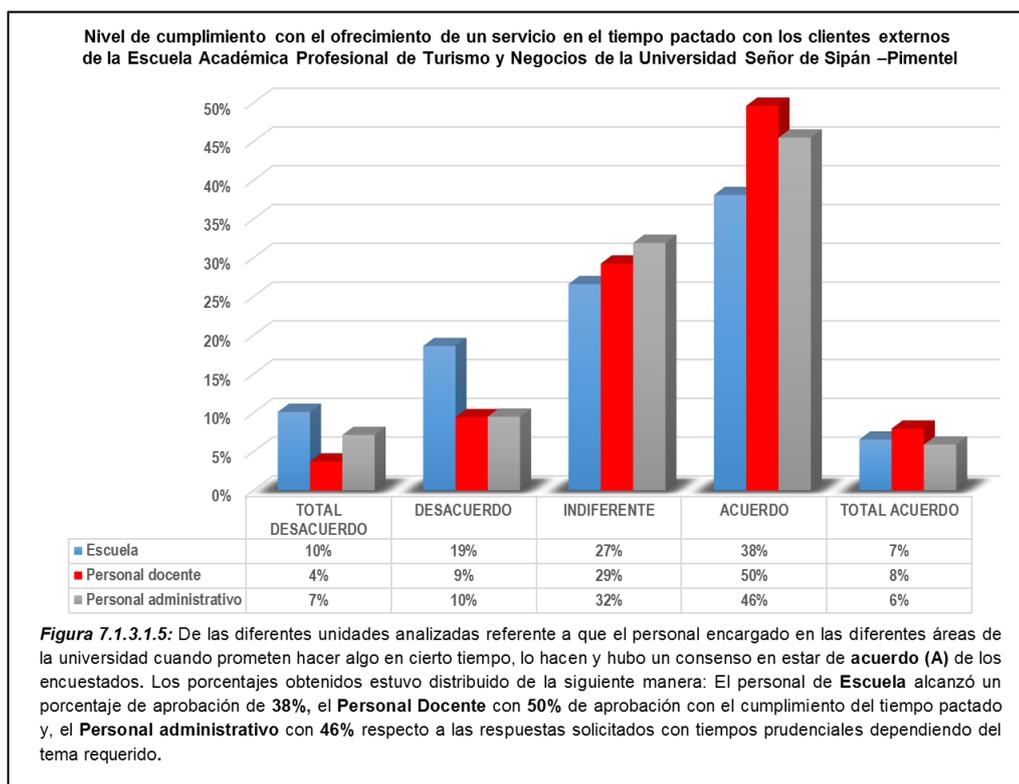
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.5

Nivel de cumplimiento con el ofrecimiento de un servicio en el tiempo pactado con los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS						
Cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen:	TD	D	I	A	TA	Total
Personal de Escuela	10%	19%	27%	38%	7%	100%
Personal docente	4%	9%	29%	50%	8%	100%
Personal administrativo	7%	10%	32%	46%	6%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



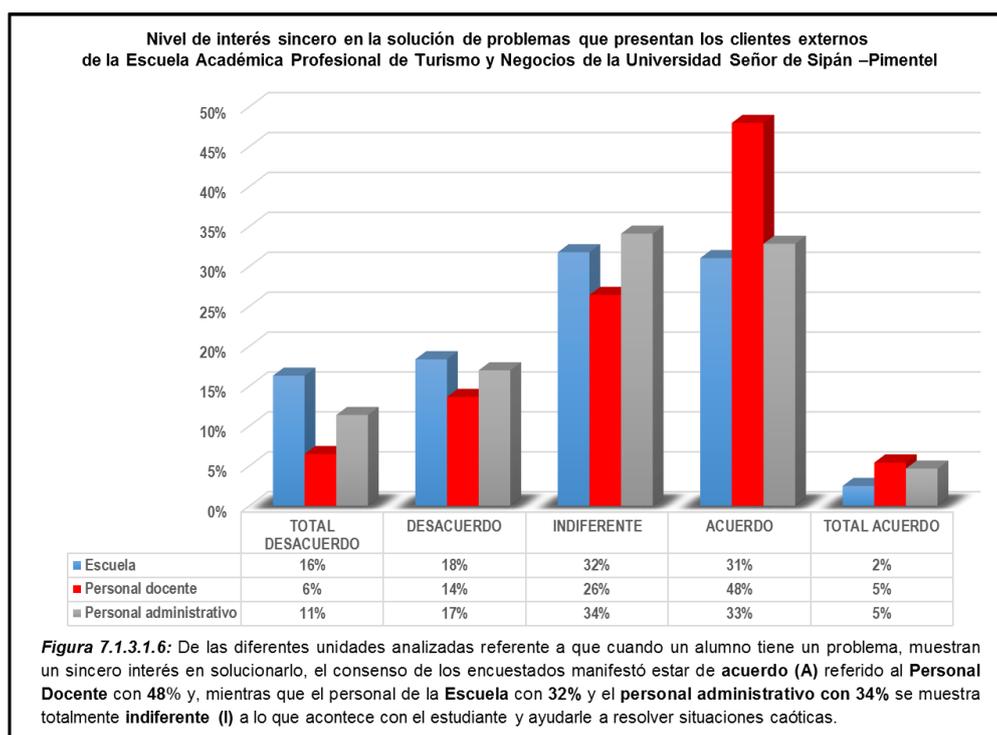
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.6

Nivel de interés sincero en la solución de problemas que presentan los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
Cuando un estudiante tiene un problema, muestran un sincero interés en solucionarlo.						
Personal de Escuela	16%	18%	32%	31%	2%	100%
Personal docente	6%	14%	26%	48%	5%	100%
Personal administrativo	11%	17%	34%	33%	5%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



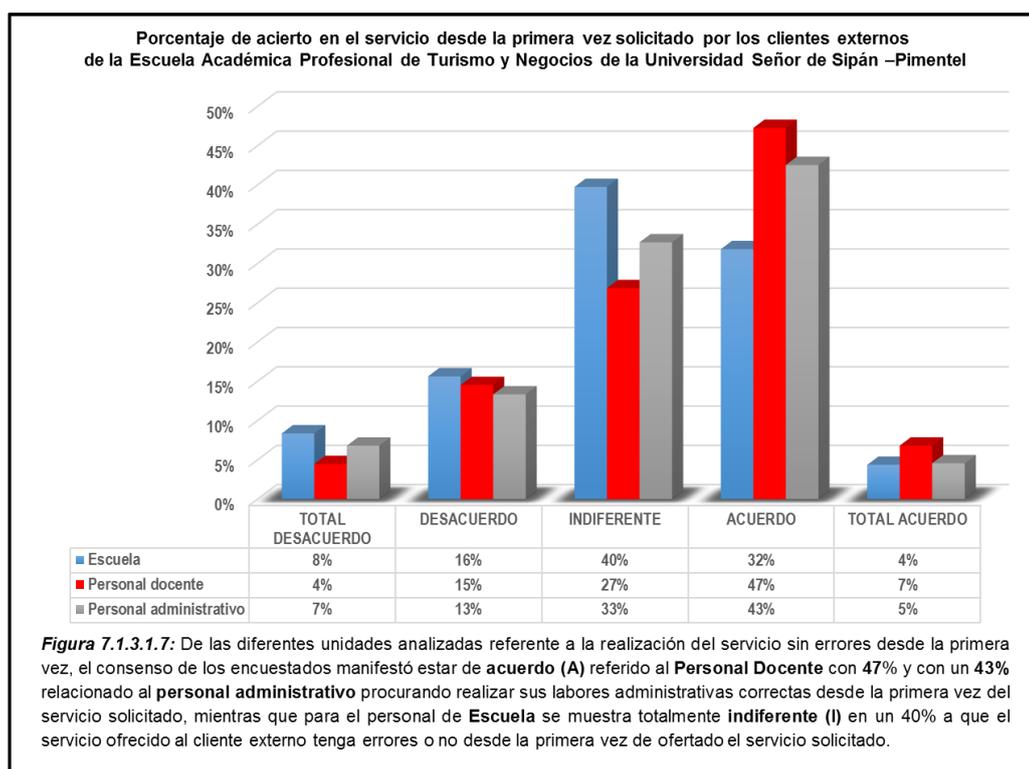
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.7

Porcentaje de acierto en el servicio desde la primera vez solicitado por los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
Realizan bien el servicio a la primera vez.						
Personal de Escuela	8%	16%	40%	32%	4%	100%
Personal docente	4%	15%	27%	47%	7%	100%
Personal administrativo	7%	13%	33%	43%	5%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



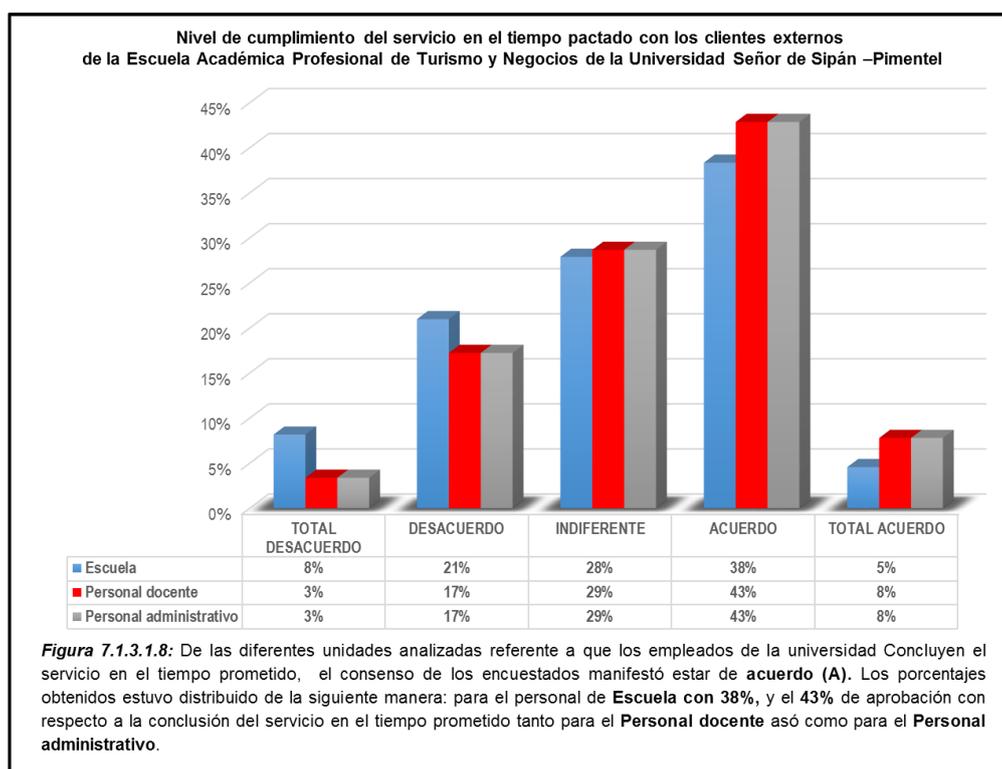
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.8

Nivel de cumplimiento del servicio en el tiempo pactado con los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEM	TD	D	I	A	TA	Total
Concluyen el servicio en el tiempo prometido.						
Personal de Escuela	8%	21%	28%	38%	5%	100%
Personal docente	3%	17%	29%	43%	8%	100%
Personal administrativo	3%	17%	29%	43%	8%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



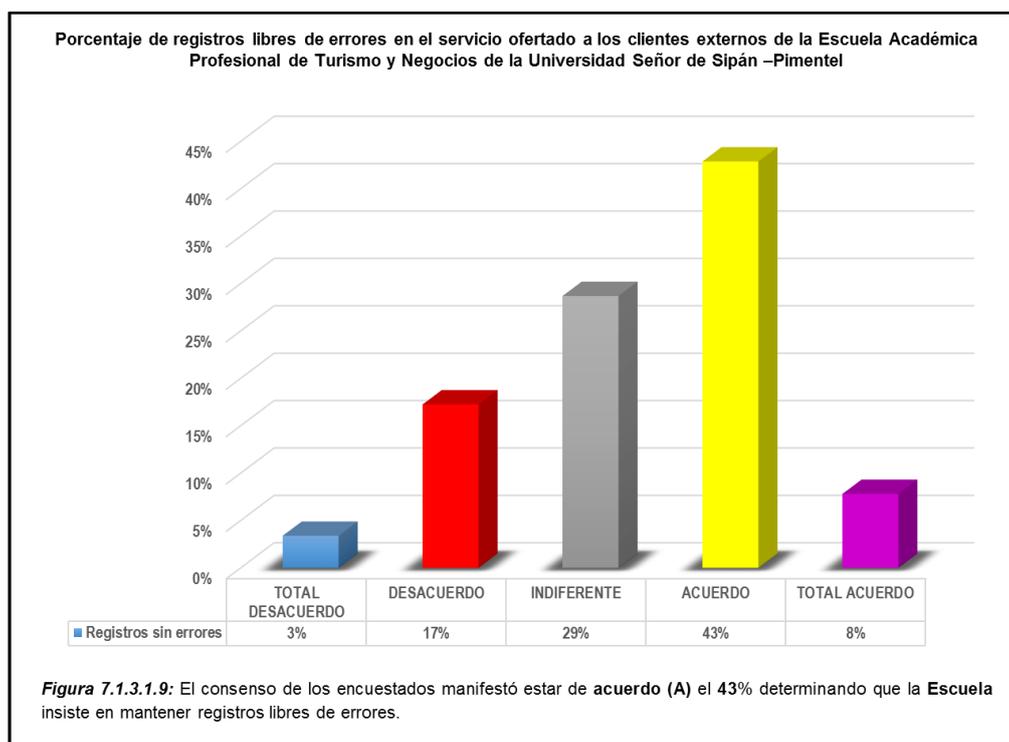
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.9

Porcentaje de registros libres de errores en el servicio ofertado a los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
La escuela insiste en mantener registros libres de errores en las actividades realizadas y funciones asignadas.	3%	17%	29%	43%	8%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



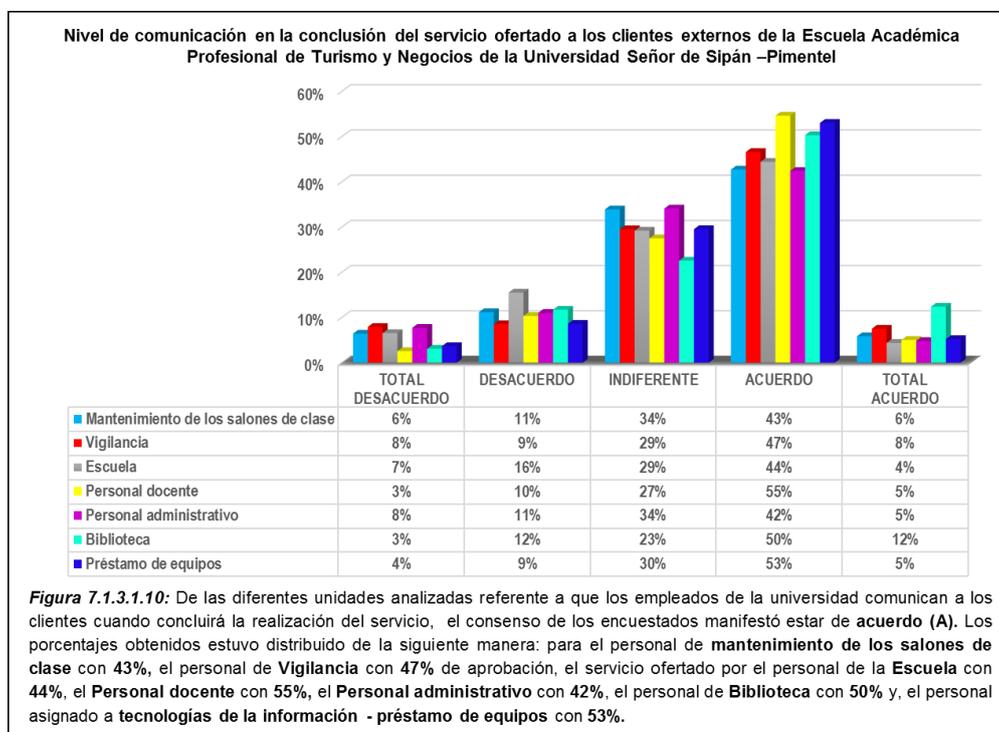
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.10

Nivel de comunicación en la conclusión del servicio ofertado a los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEM	TD	D	I	A	TA	Total
Los colaboradores comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.						
Personal de Mantenimiento de los salones de clase	6%	11%	34%	43%	6%	100%
Personal de Vigilancia	8%	9%	29%	47%	8%	100%
Personal de Escuela	7%	16%	29%	44%	4%	100%
Personal docente	3%	10%	27%	55%	5%	100%
Personal administrativo	8%	11%	34%	42%	5%	100%
Personal de Biblioteca	3%	12%	23%	50%	12%	100%
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	4%	9%	30%	53%	5%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



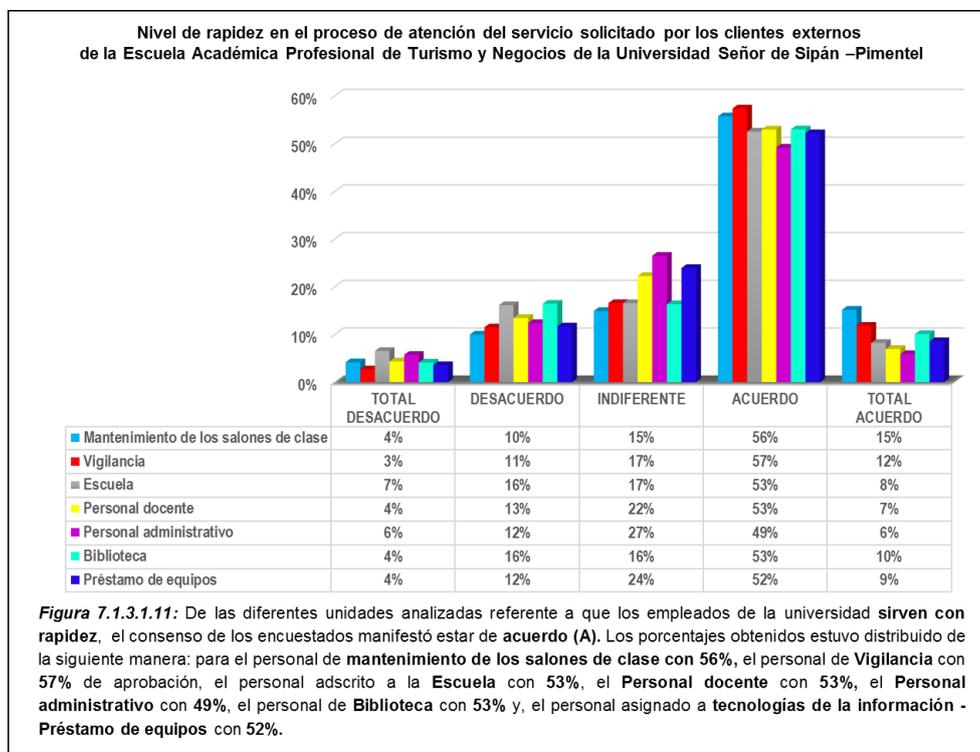
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.11

Nivel de rapidez en el proceso de atención del servicio solicitado por los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
Los colaboradores brindan el servicio con rapidez.						
Personal de Mantenimiento de los salones de clase	4%	10%	15%	56%	15%	100%
Personal de Vigilancia	3%	11%	17%	57%	12%	100%
Personal de Escuela	7%	16%	17%	53%	8%	100%
Personal docente	4%	13%	22%	53%	7%	100%
Personal administrativo	6%	12%	27%	49%	6%	100%
Personal de Biblioteca	4%	16%	16%	53%	10%	100%
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	4%	12%	24%	52%	9%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



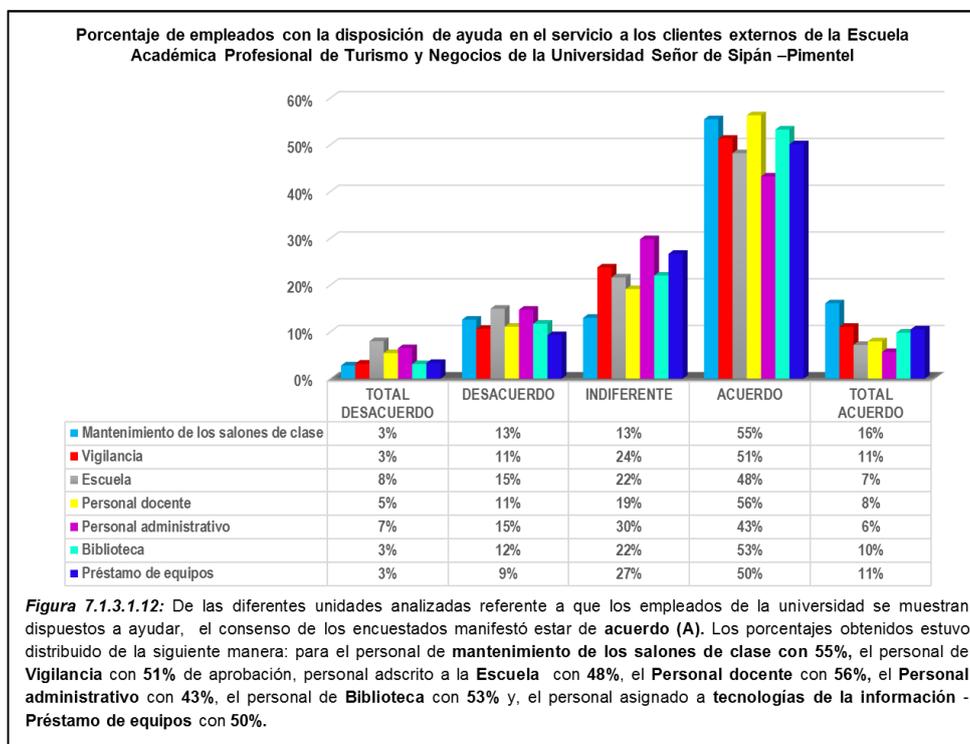
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.12

Porcentaje de empleados con la disposición de ayuda en el servicio a los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
Los colaboradores siempre se muestran dispuestos a ayudarle.						
Personal de Mantenimiento de los salones de clase	3%	13%	13%	55%	16%	100%
Personal de Vigilancia	3%	11%	24%	51%	11%	100%
Personal de Escuela	8%	15%	22%	48%	7%	100%
Personal docente	5%	11%	19%	56%	8%	100%
Personal administrativo	7%	15%	30%	43%	6%	100%
Personal de Biblioteca	3%	12%	22%	53%	10%	100%
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	3%	9%	27%	50%	11%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



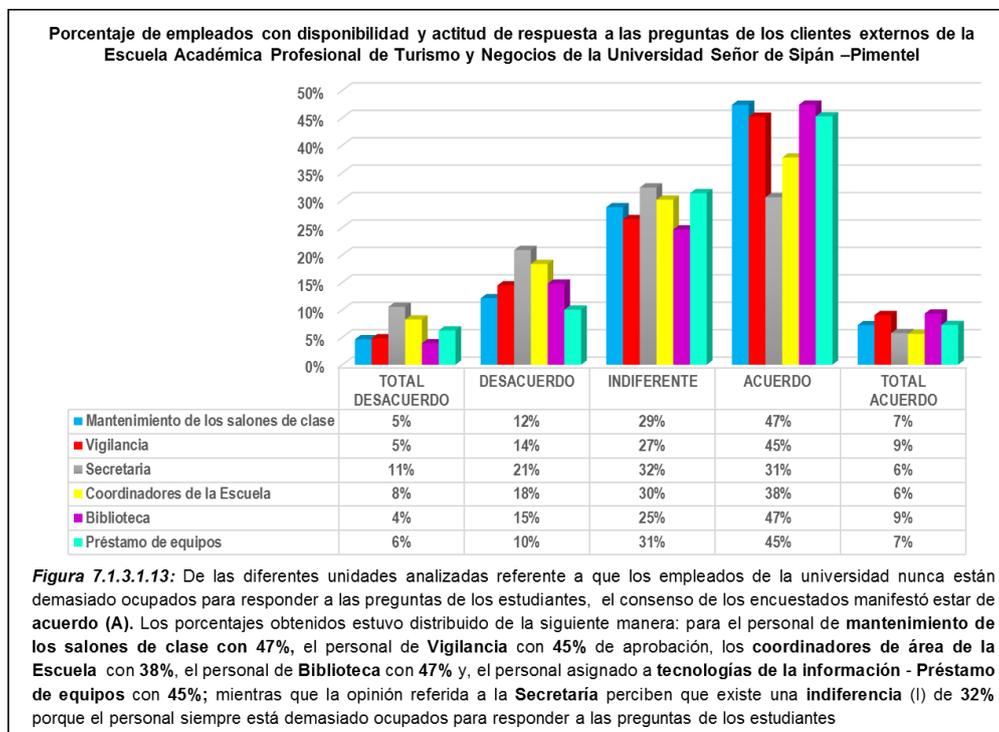
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.13

Porcentaje de empleados con disponibilidad y actitud de respuesta a las preguntas de los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
Los colaboradores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes.						
Personal de Mantenimiento de los salones de clase	5%	12%	29%	47%	7%	100%
Personal de Vigilancia	5%	14%	27%	45%	9%	100%
Secretaría de Escuela	11%	21%	32%	31%	6%	100%
Coordinadores área de la Escuela	8%	18%	30%	38%	6%	100%
Personal de Biblioteca	4%	15%	25%	47%	9%	100%
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	6%	10%	31%	45%	7%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



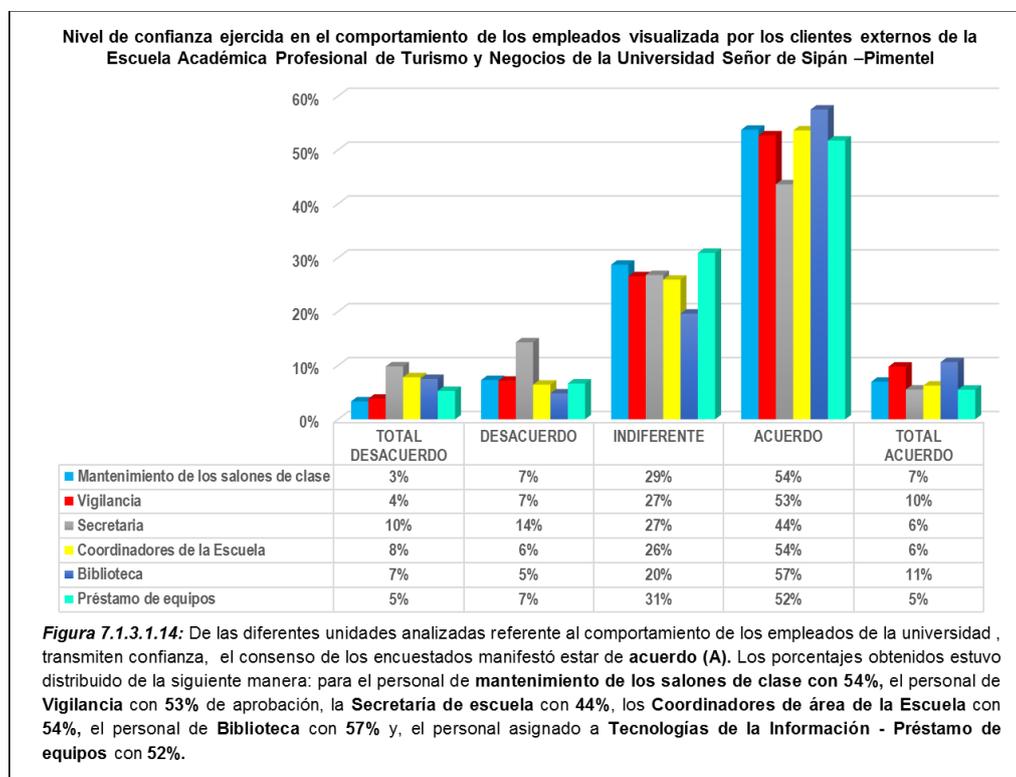
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.14

Nivel de confianza ejercida en el comportamiento de los empleados visualizada por los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEM	T	D	I	A	TA	Total
El comportamiento de los colaboradores, le transmite confianza.						
Personal de Mantenimiento de los salones de clase	3%	7%	29%	54%	7%	100%
Personal de Vigilancia	4%	7%	27%	53%	10%	100%
Secretaría de Escuela	10%	14%	27%	44%	6%	100%
Coordinadores área de la Escuela	8%	6%	26%	54%	6%	100%
Personal de Biblioteca	7%	5%	20%	57%	11%	100%
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	5%	7%	31%	52%	5%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



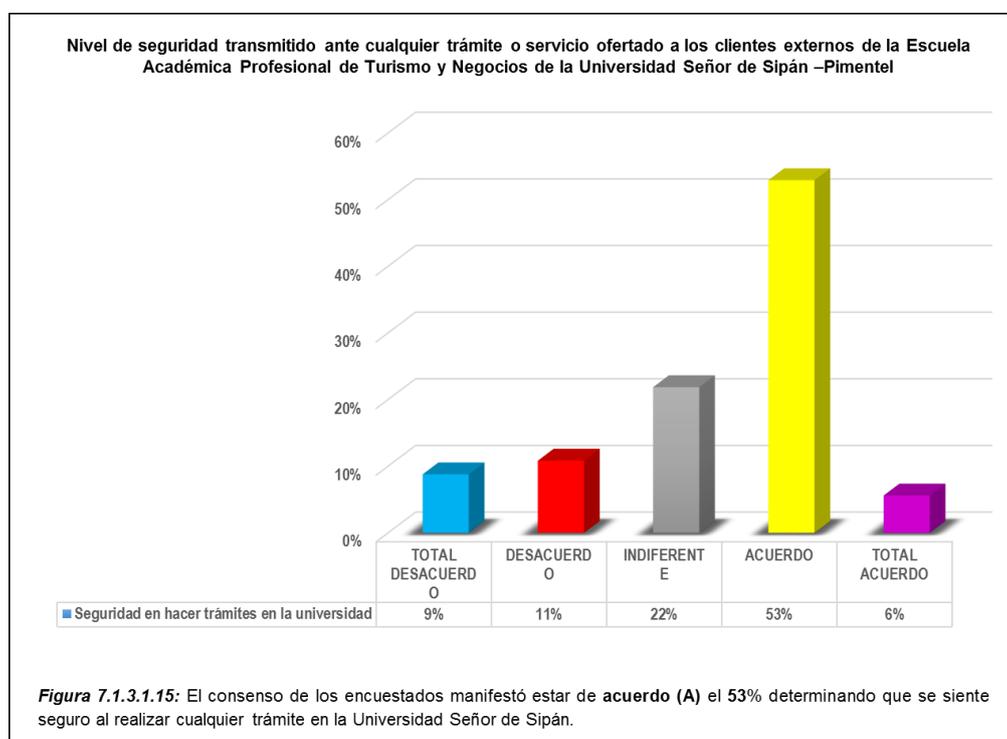
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.15

Nivel de seguridad transmitido ante cualquier trámite o servicio ofertado a los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
Se siente seguro al realizar cualquier trámite en la universidad.	9%	11%	22%	53%	6%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



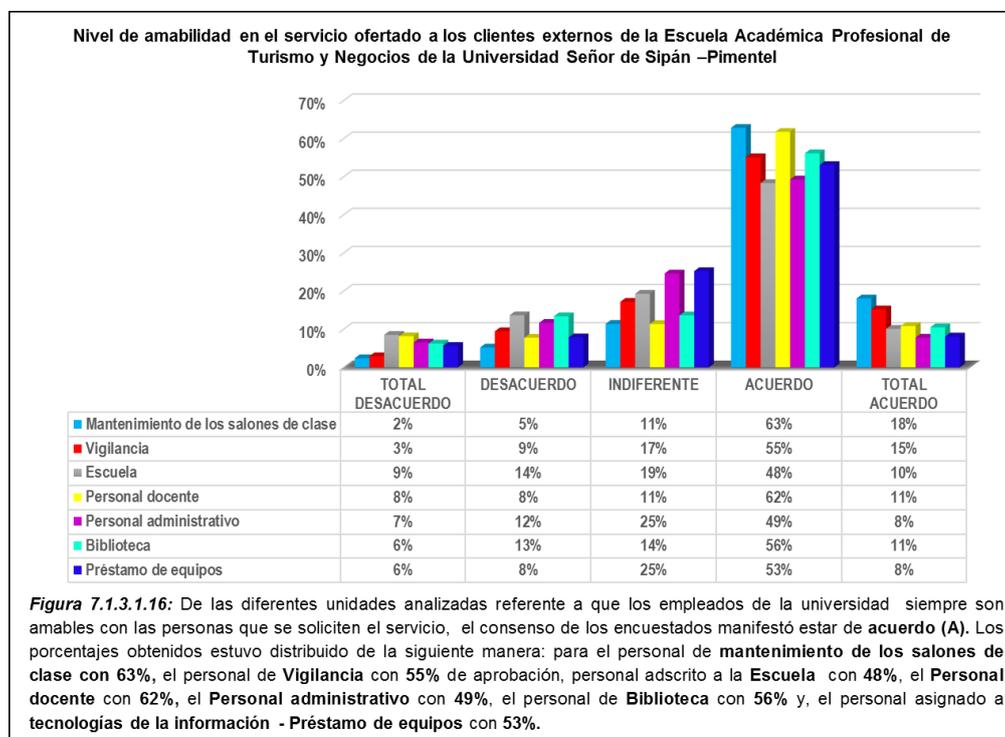
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.16

Nivel de amabilidad en el servicio ofertado a los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMES	TD	D	I	A	TA	Total
Los colaboradores, siempre son amables con usted.						
Personal de Mantenimiento de los salones de clase	2%	5%	11%	63%	18%	100%
Personal de Vigilancia	3%	9%	17%	55%	15%	100%
Personal de Escuela	9%	14%	19%	48%	10%	100%
Personal docente	8%	8%	11%	62%	11%	100%
Personal administrativo	7%	12%	25%	49%	8%	100%
Personal de Biblioteca	6%	13%	14%	56%	11%	100%
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	6%	8%	25%	53%	8%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



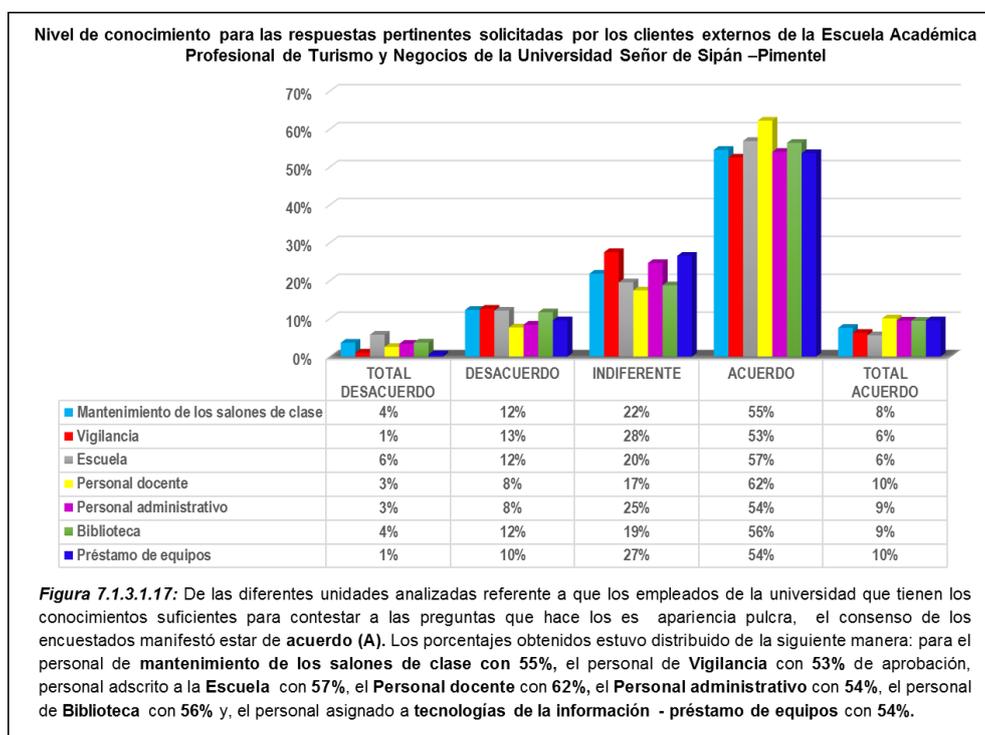
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.17

Nivel de conocimiento para las respuestas pertinentes solicitadas por los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEM	TD	D	I	A	TA	Total
Los colaboradores, tienen conocimientos suficientes para contestar a las preguntas que hace.						
Personal de Mantenimiento de los salones de clase	4%	12%	22%	55%	8%	100%
Personal de Vigilancia	1%	13%	28%	53%	6%	100%
Personal de Escuela	6%	12%	20%	57%	6%	100%
Personal docente	3%	8%	17%	62%	10%	100%
Personal administrativo	3%	8%	25%	54%	9%	100%
Personal de Biblioteca	4%	12%	19%	56%	9%	100%
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	1%	10%	27%	54%	10%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



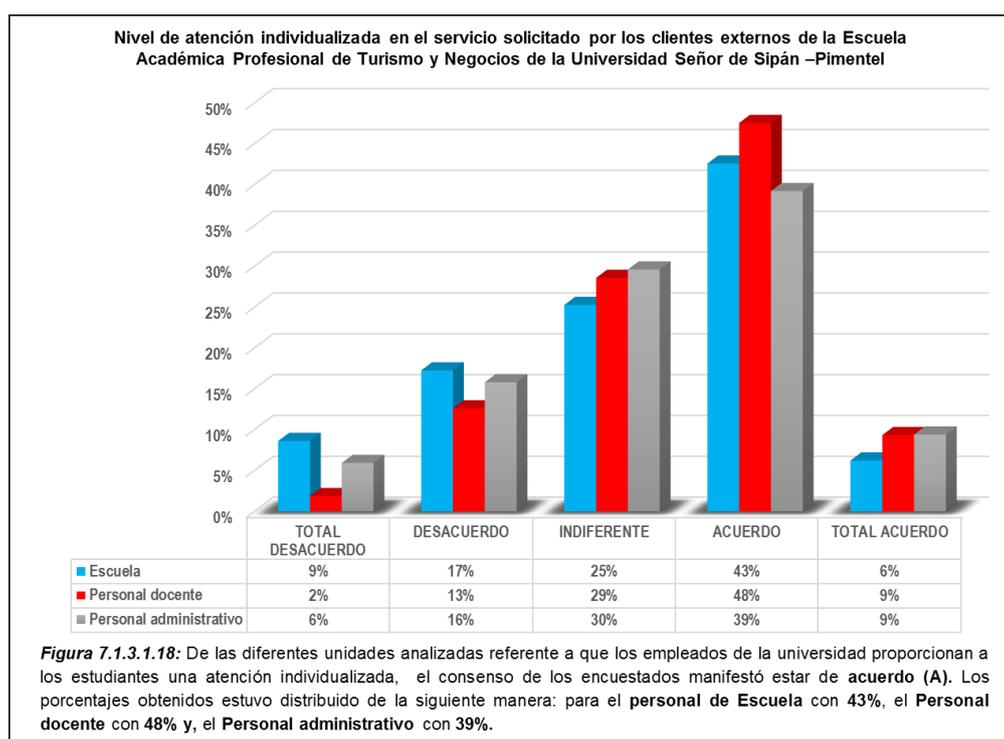
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.18

Nivel de atención individualizada en el servicio solicitado por los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
Proporcionan a los estudiantes una atención individualizada.						
Personal de Escuela	9%	17%	25%	43%	6%	100%
Personal docente	2%	13%	29%	48%	9%	100%
Personal administrativo	6%	16%	30%	39%	9%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



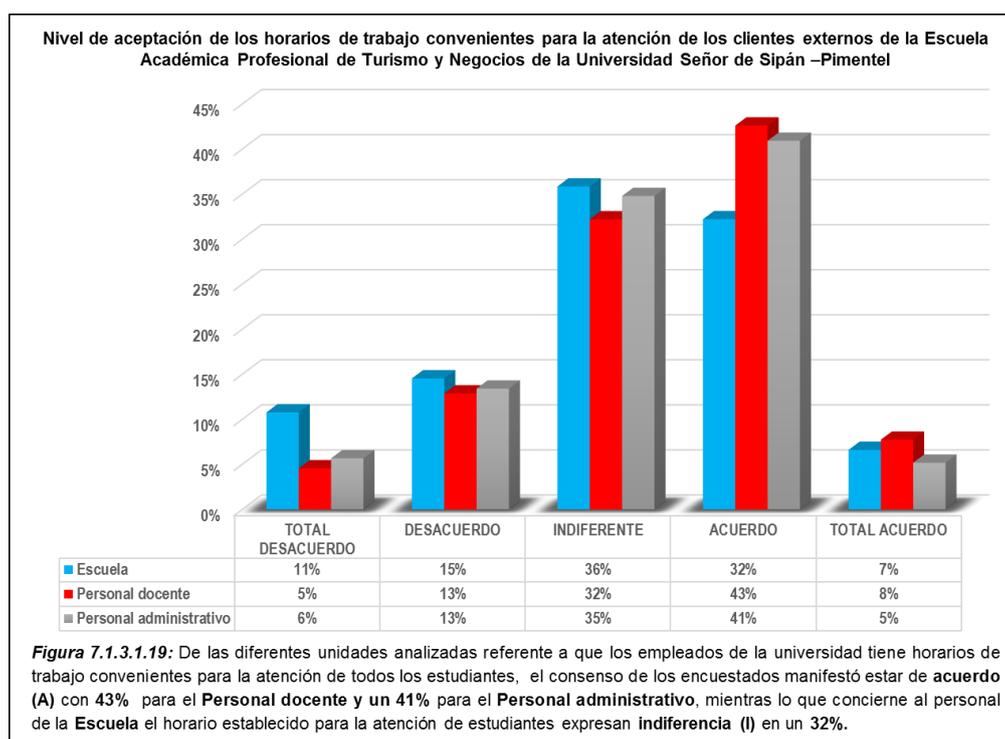
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.19

Nivel de aceptación de los horarios de trabajo convenientes para la atención de los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
Proporcionan a los estudiantes una atención individualizada.						
Personal de Escuela	11%	15%	36%	32%	7%	100%
Personal docente	5%	13%	32%	43%	8%	100%
Personal administrativo	6%	13%	35%	41%	5%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



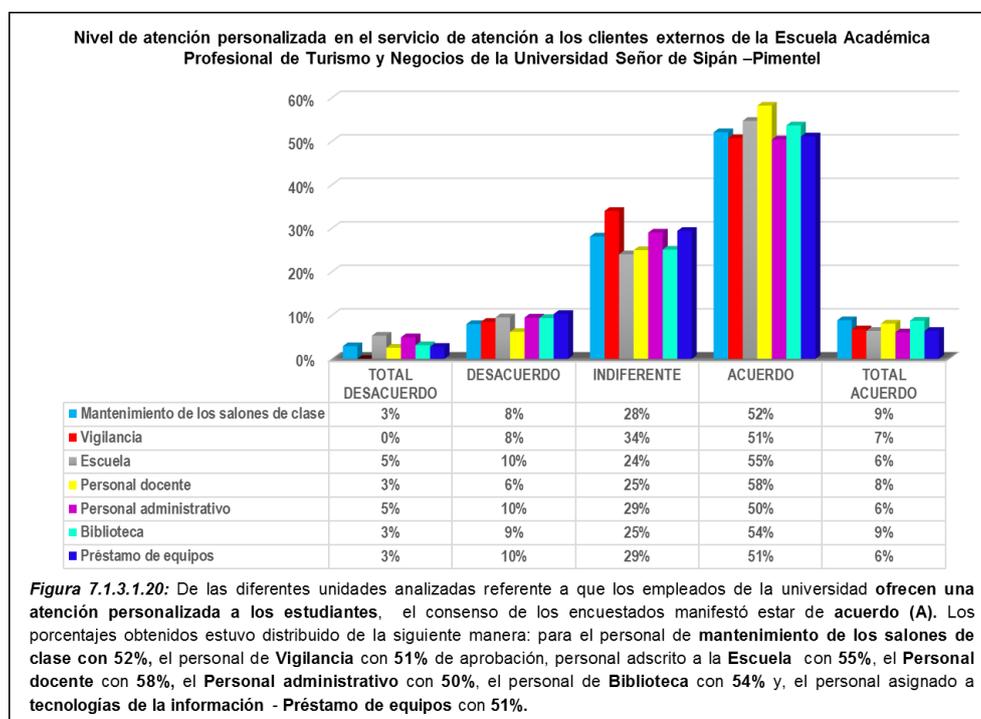
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.20

Nivel de atención personalizada en el servicio de atención a los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
Los colaboradores, tienen conocimientos suficientes para contestar a las preguntas que hace.						
Personal de Mantenimiento de los salones de clase	3%	8%	28%	52%	9%	100%
Personal de Vigilancia	0%	8%	34%	51%	7%	100%
Personal de Escuela	5%	10%	24%	55%	6%	100%
Personal docente	3%	6%	25%	58%	8%	100%
Personal administrativo	5%	10%	29%	50%	6%	100%
Personal de Biblioteca	3%	9%	25%	54%	9%	100%
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	3%	10%	29%	51%	6%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



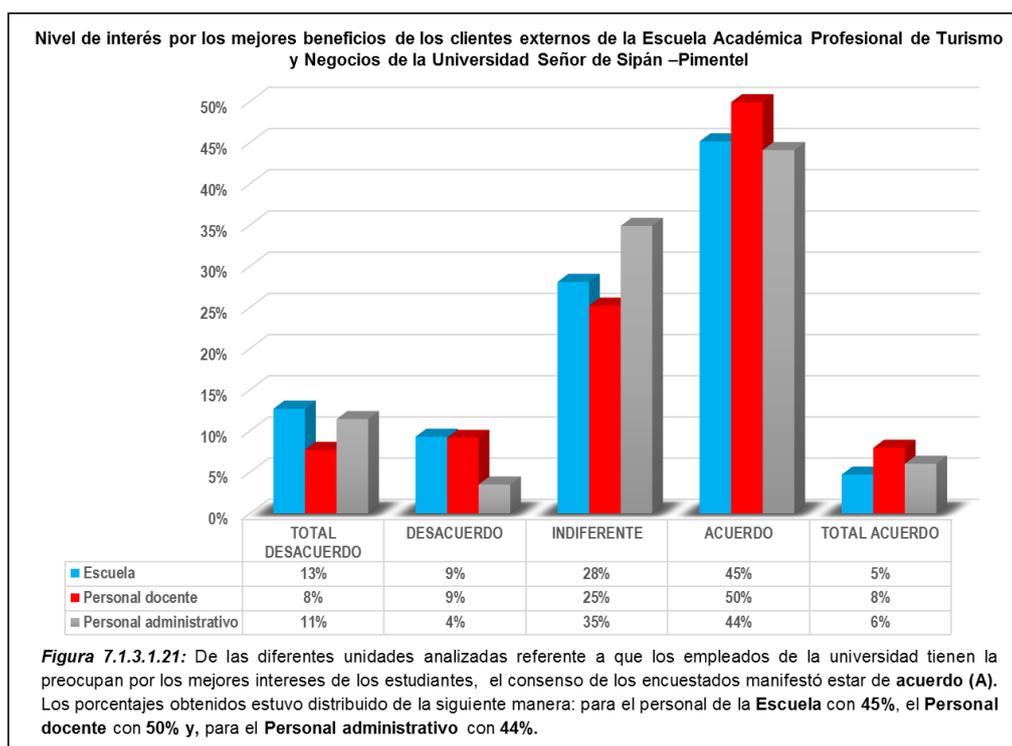
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.21

Nivel de interés por los mejores beneficios de los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
Proporcionan a los estudiantes una atención individualizada.						
Personal de Escuela	13%	9%	28%	45%	5%	100%
Personal docente	8%	9%	25%	50%	8%	100%
Personal administrativo	11%	4%	35%	44%	6%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



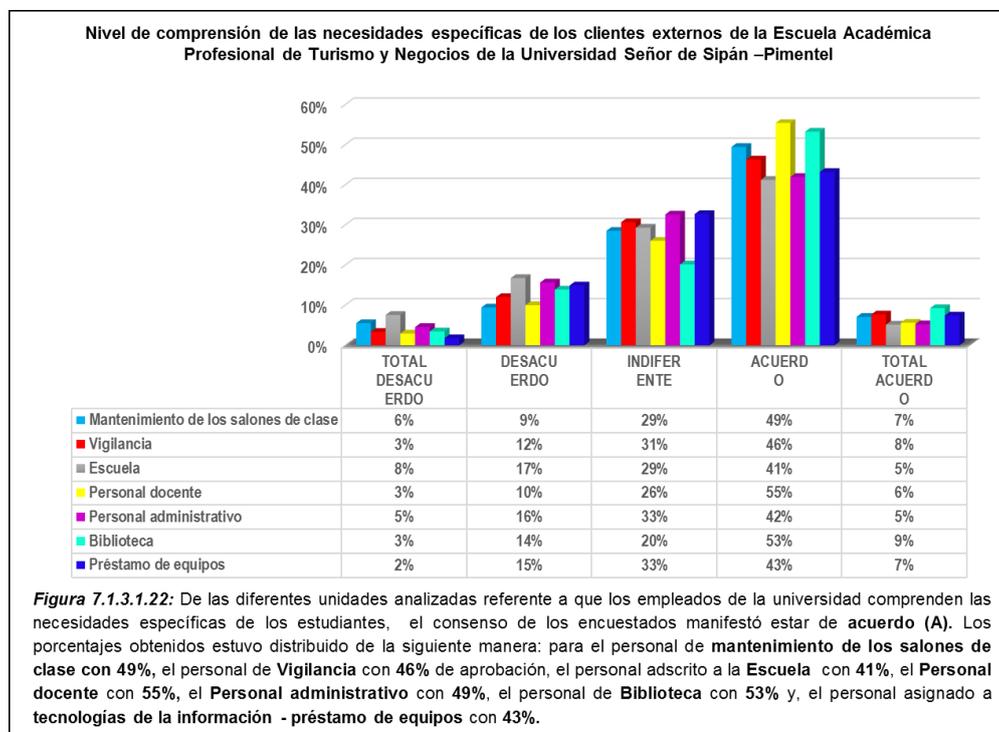
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.22

Nivel de comprensión de las necesidades específicas de los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
Los colaboradores, tienen conocimientos suficientes para contestar a las preguntas que hace.						
Personal de Mantenimiento de los salones de clase	6%	9%	29%	49%	7%	100%
Personal de Vigilancia	3%	12%	31%	46%	8%	100%
Personal de Escuela	8%	17%	29%	41%	5%	100%
Personal docente	3%	10%	26%	55%	6%	100%
Personal administrativo	5%	16%	33%	42%	5%	100%
Personal de Biblioteca	3%	14%	20%	53%	9%	100%
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	2%	15%	33%	43%	7%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



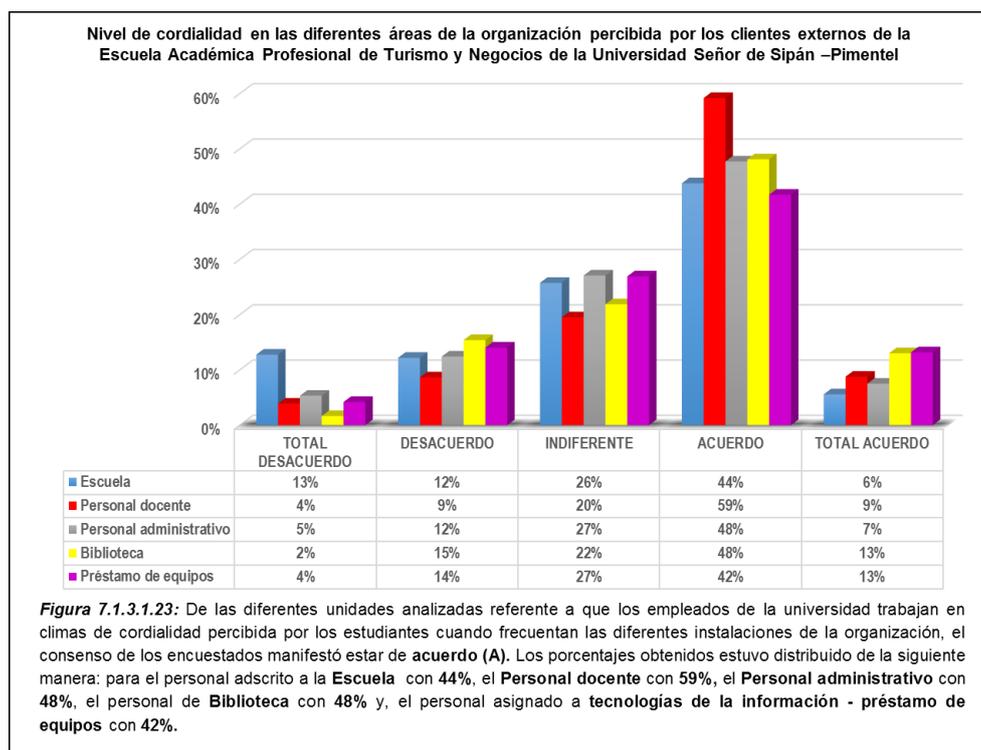
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.23

Nivel de cordialidad en las diferentes áreas de la organización percibida por los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
Percibo un clima de cordialidad cuando frecuento a:						
Personal de Escuela	13%	12%	26%	44%	6%	100%
Personal docente	4%	9%	20%	59%	9%	100%
Personal administrativo	5%	12%	27%	48%	7%	100%
Personal de Biblioteca	2%	15%	22%	48%	13%	100%
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	4%	14%	27%	42%	13%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



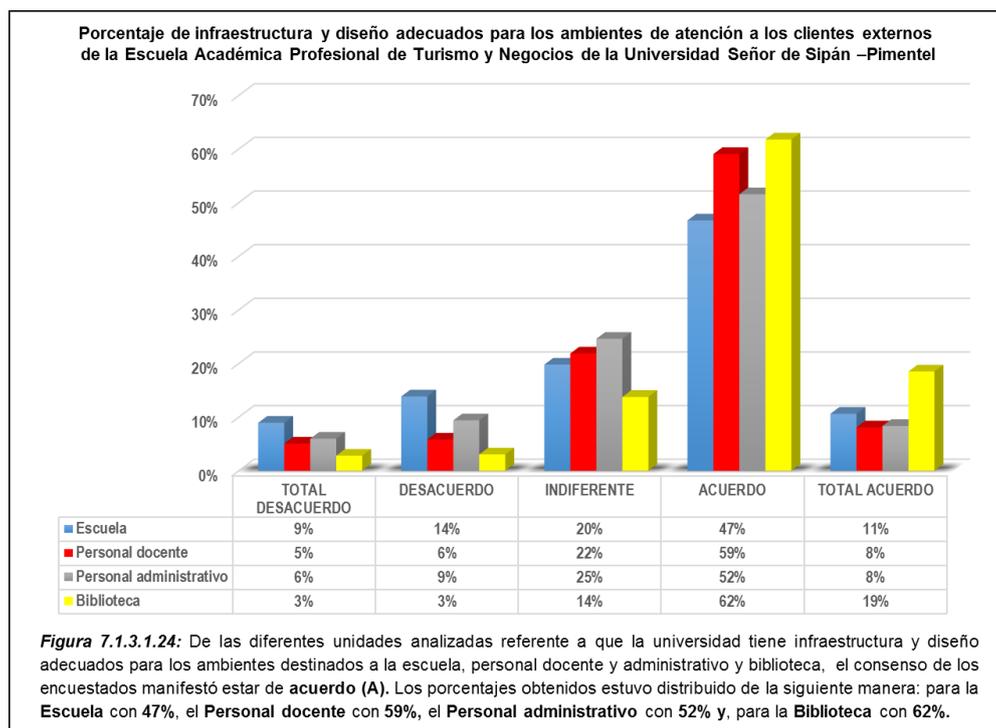
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.24

Porcentaje de infraestructura y diseño adecuados para los ambientes de atención a los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
La infraestructura y el diseño son los adecuados para los ambientes destinados a:						
Escuela	9%	14%	20%	47%	11%	100%
Personal docente	5%	6%	22%	59%	8%	100%
Personal administrativo	6%	9%	25%	52%	8%	100%
Biblioteca	3%	3%	14%	62%	19%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



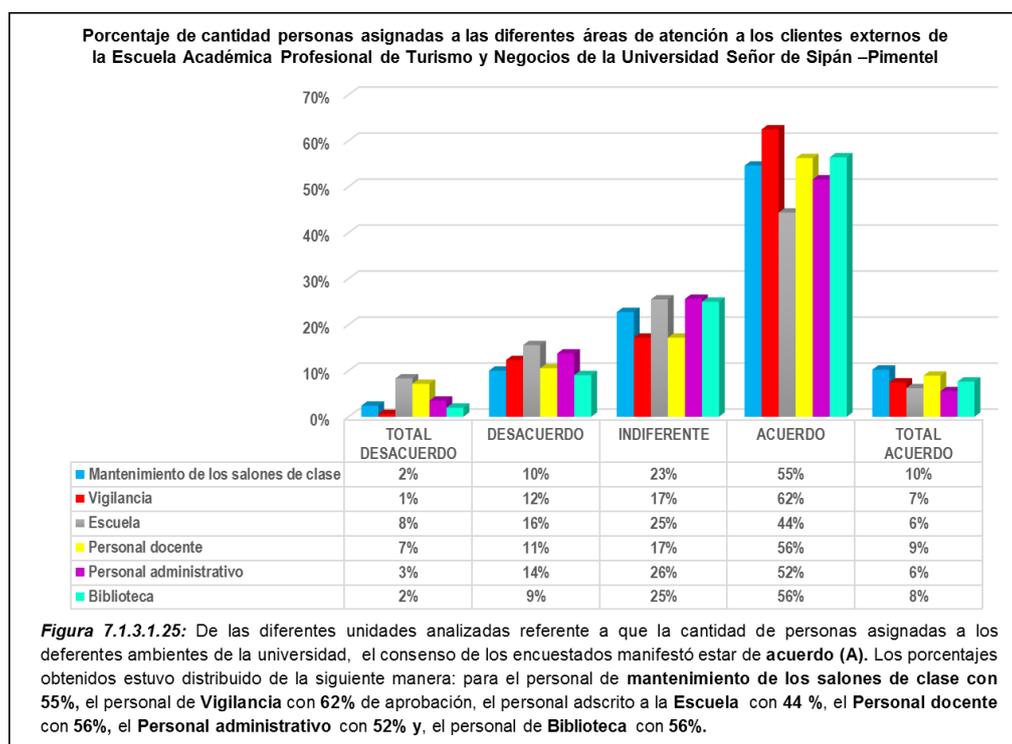
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.25

Porcentaje de cantidad personas asignadas a las diferentes áreas de atención a los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEM	TD	D	I	A	TA	Total
Es adecuada la cantidad de personas asignadas a:						
Personal de Mantenimiento de los salones de clase	2%	10%	23%	55%	10%	100%
Personal de Vigilancia	1%	12%	17%	62%	7%	100%
Escuela	8%	16%	25%	44%	6%	100%
Personal docente	7%	11%	17%	56%	9%	100%
Personal administrativo	3%	14%	26%	52%	6%	100%
Biblioteca	2%	9%	25%	56%	8%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



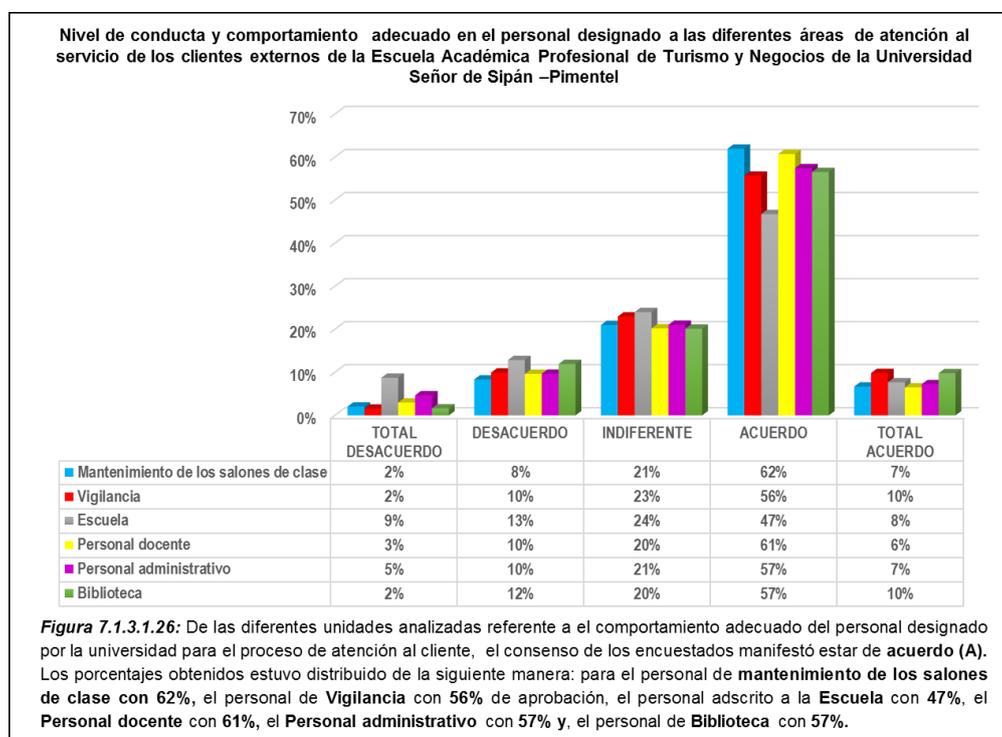
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.26

Nivel de conducta y comportamiento adecuado en el personal designado a las diferentes áreas de atención al servicio de los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
Es adecuada la cantidad de personas asignadas a:						
Personal de Mantenimiento de los salones de clase	2%	8%	21%	62%	7%	100%
Personal de Vigilancia	2%	10%	23%	56%	10%	100%
Escuela	9%	13%	24%	47%	8%	100%
Personal docente	3%	10%	20%	61%	6%	100%
Personal administrativo	5%	10%	21%	57%	7%	100%
Biblioteca	2%	12%	20%	57%	10%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



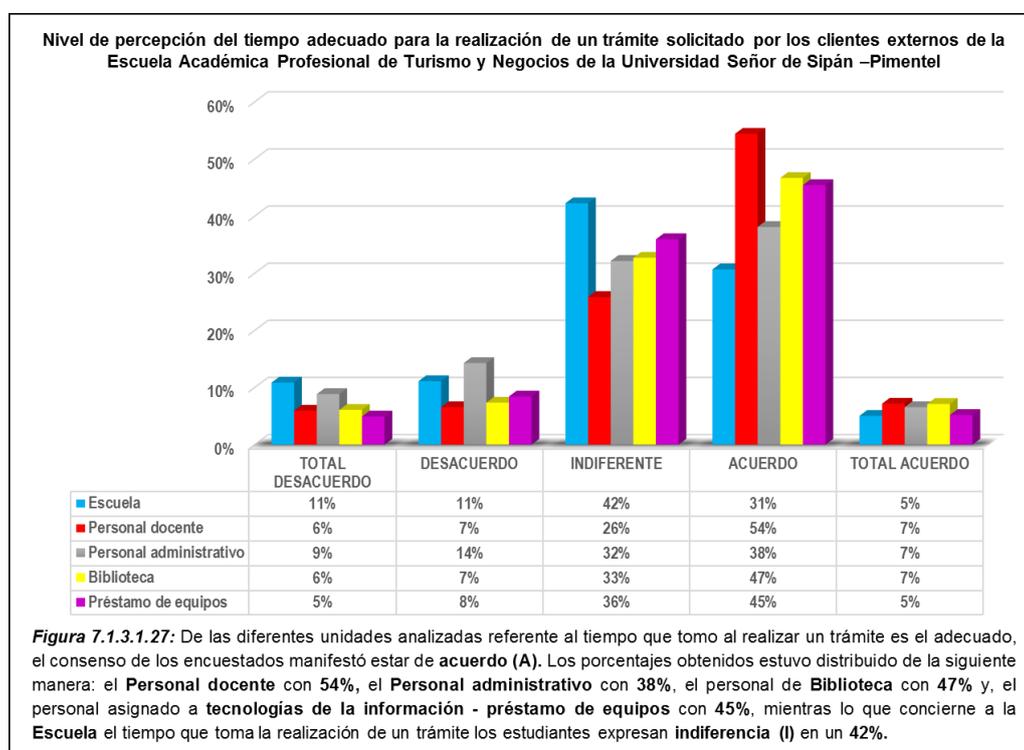
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.27

Nivel de percepción del tiempo adecuado para la realización de un trámite solicitado por los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS						
El tiempo que le tomó para realizar un trámite es el adecuado en:	TD	D	I	A	TA	Total
Escuela	11%	11%	42%	31%	5%	100%
Personal docente	6%	7%	26%	54%	7%	100%
Personal administrativo	9%	14%	32%	38%	7%	100%
Biblioteca	6%	7%	33%	47%	7%	100%
Tecnologías de la información - Préstamo de equipos	5%	8%	36%	45%	5%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



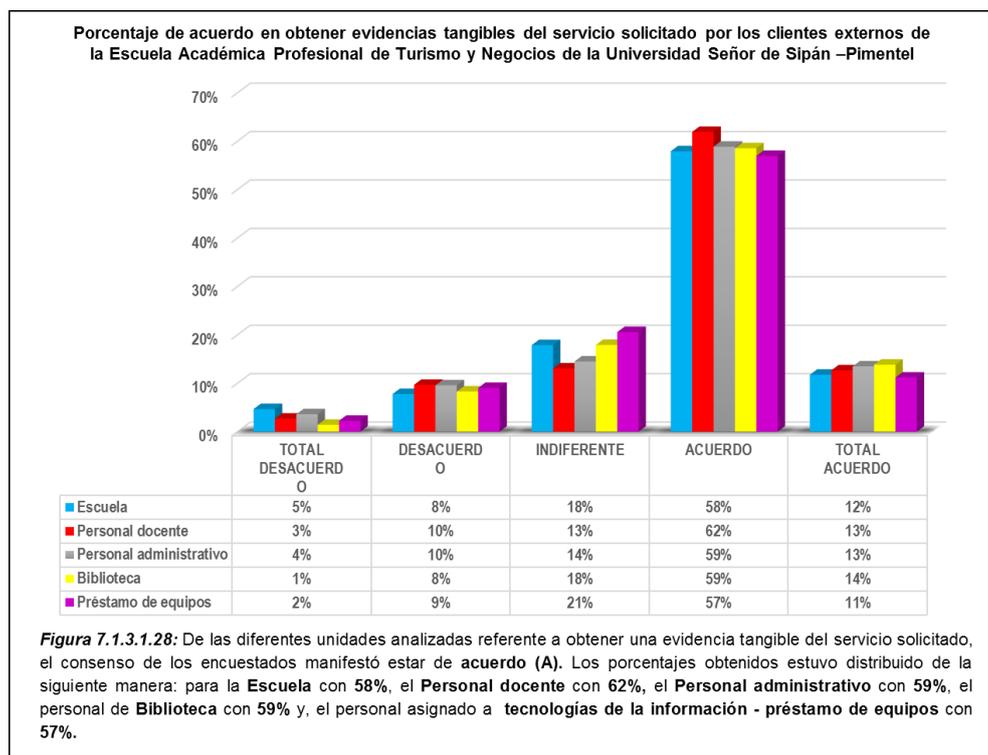
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.28

Porcentaje de acuerdo en obtener evidencias tangibles del servicio solicitado por los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
Le gustaría obtener una evidencia tangible del servicio solicitado en:						
Escuela	5%	8%	18%	58%	12%	100%
Personal docente	3%	10%	13%	62%	13%	100%
Personal administrativo	4%	10%	14%	59%	13%	100%
Biblioteca	1%	8%	18%	59%	14%	100%
Tecnologías de la información - Préstamo de equipos	2%	9%	21%	57%	11%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



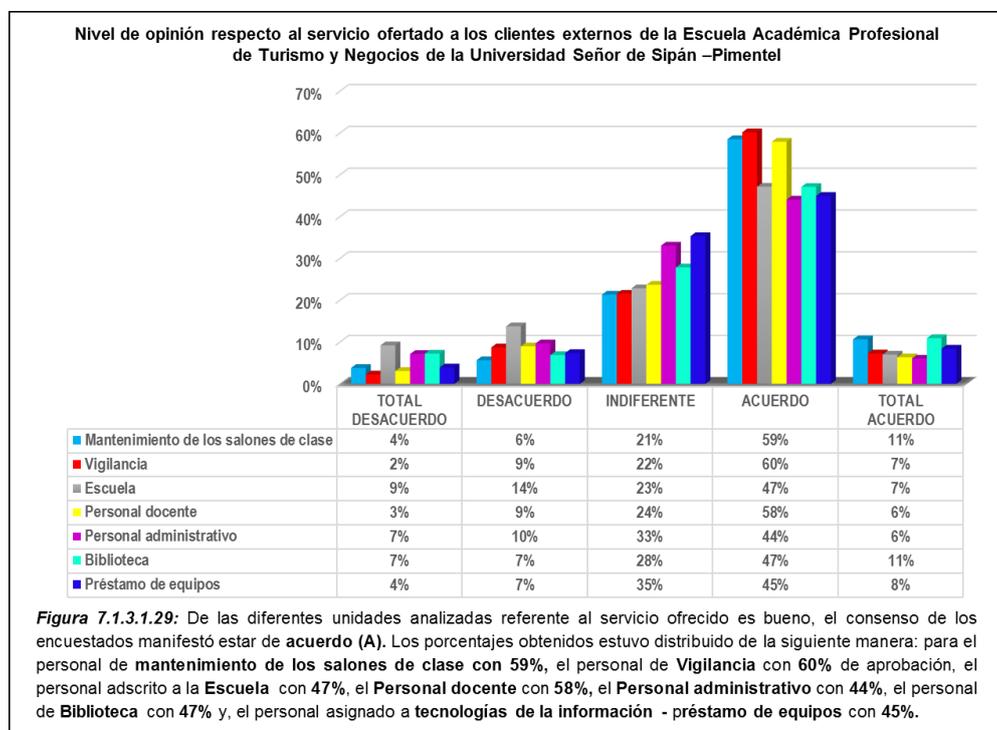
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.29

Nivel de opinión respecto al servicio ofertado a los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEM	TD	D	I	A	TA	Total
Considera que el servicio ofrecido es bueno.						
Personal de Mantenimiento de los salones de clase	4%	6%	21%	59%	11%	100%
Personal de Vigilancia	2%	9%	22%	60%	7%	100%
Personal de Escuela	9%	14%	23%	47%	7%	100%
Personal docente	3%	9%	24%	58%	6%	100%
Personal administrativo	7%	10%	33%	44%	6%	100%
Personal de Biblioteca	7%	7%	28%	47%	11%	100%
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	4%	7%	35%	45%	8%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



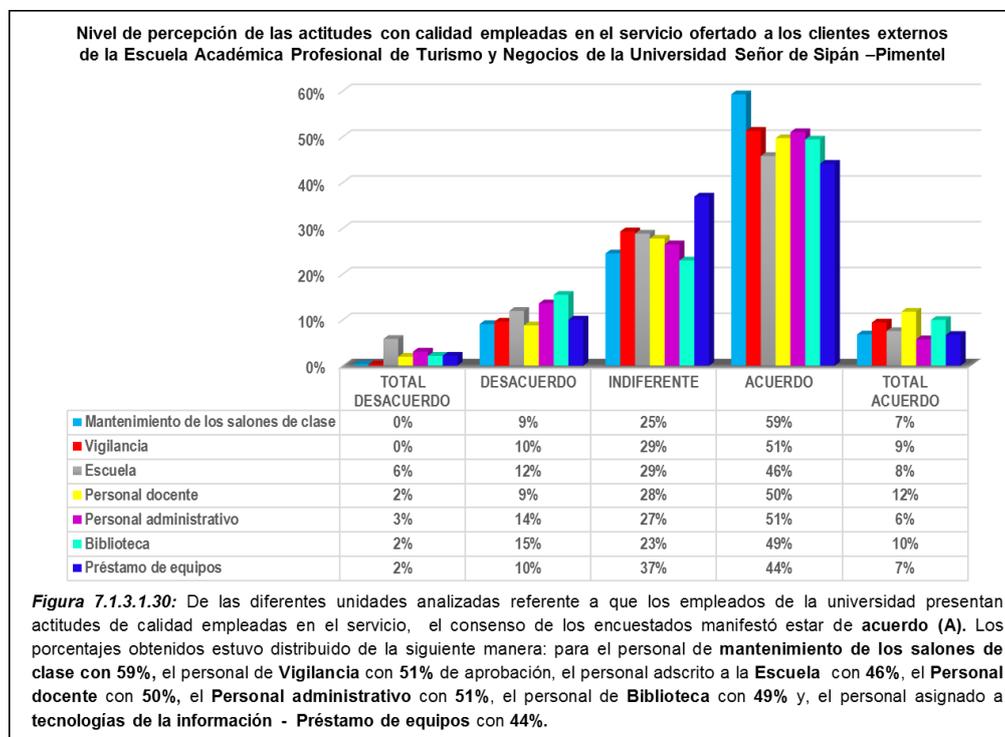
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.30

Nivel de percepción de las actitudes con calidad empleadas en el servicio ofertado a los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
La actitud empleada en el servicio por parte del personal es de calidad:						
Personal de Mantenimiento de los salones de clase	0%	9%	25%	59%	7%	100%
Personal de Vigilancia	0%	10%	29%	51%	9%	100%
Personal de Escuela	6%	12%	29%	46%	8%	100%
Personal docente	2%	9%	28%	50%	12%	100%
Personal administrativo	3%	14%	27%	51%	6%	100%
Personal de Biblioteca	2%	15%	23%	49%	10%	100%
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	2%	10%	37%	44%	7%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



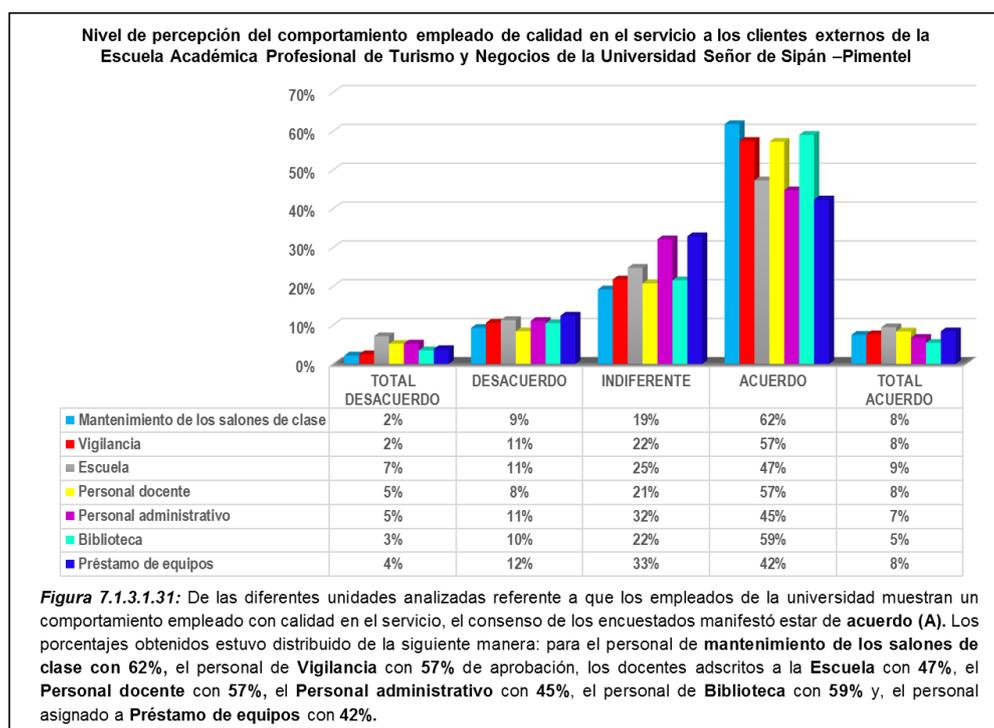
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.31

Nivel de percepción del comportamiento empleado de calidad en el servicio a los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
Es de calidad el accionar (actitud) del empleado en el puesto de:						
Mantenimiento de los salones de clase	2%	9%	19%	62%	8%	100%
Vigilancia	2%	11%	22%	57%	8%	100%
Escuela	7%	11%	25%	47%	9%	100%
Personal docente	5%	8%	21%	57%	8%	100%
Personal administrativo	5%	11%	32%	45%	7%	100%
Biblioteca	3%	10%	22%	59%	5%	100%
Tecnologías de la información - Préstamo de equipos	4%	12%	33%	42%	8%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



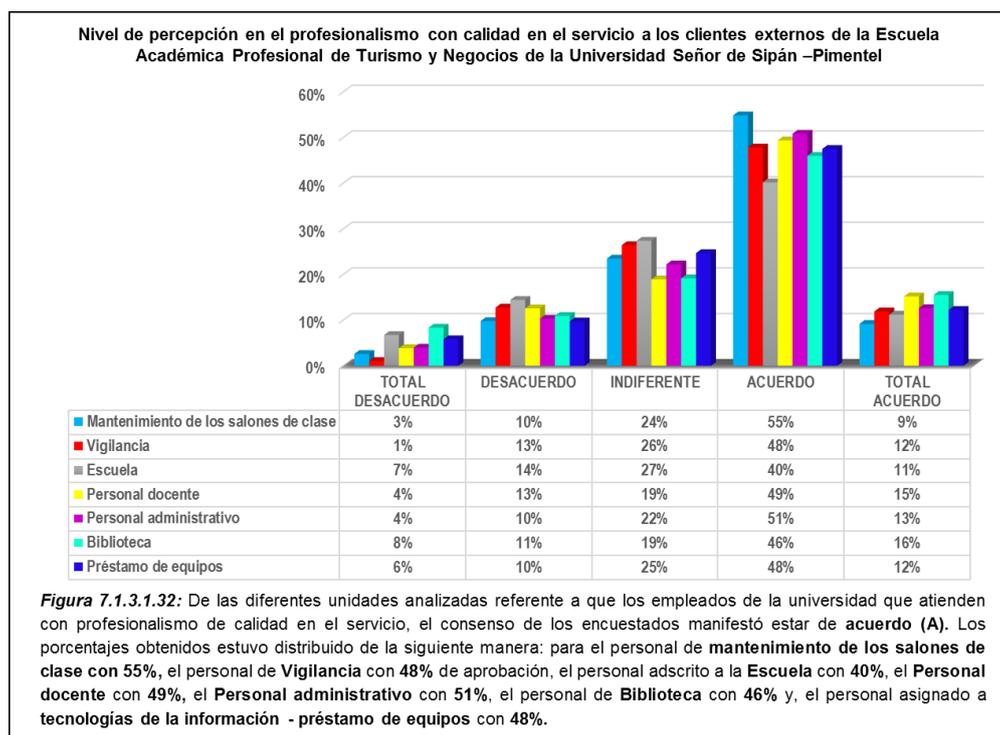
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.1.32

Nivel de percepción en el profesionalismo con calidad en el servicio a los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
Es de calidad la profesionalidad en el servicio de:						
Personal de Mantenimiento de los salones de clase	3%	10%	24%	55%	9%	100%
Personal de Vigilancia	1%	13%	26%	48%	12%	100%
Personal de Escuela	7%	14%	27%	40%	11%	100%
Personal docente	4%	13%	19%	49%	15%	100%
Personal administrativo	4%	10%	22%	51%	13%	100%
Personal de Biblioteca	8%	11%	19%	46%	16%	100%
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	6%	10%	25%	48%	12%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

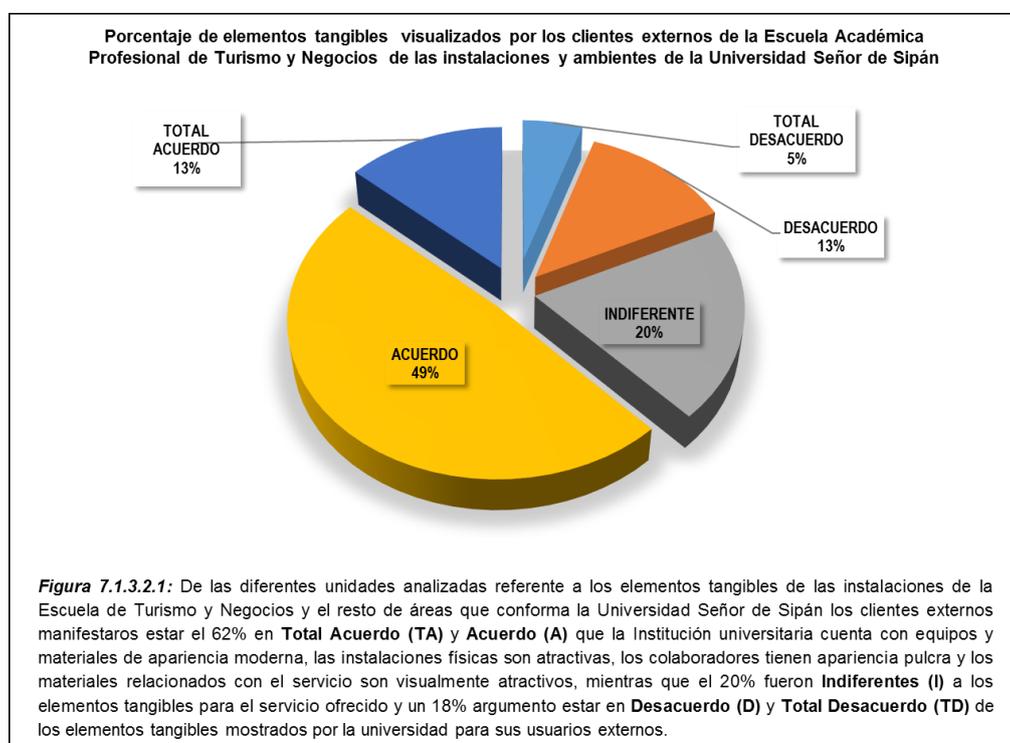
7.1.3.2. Resultados del test por dimensión

Tabla 7.1.3.2.1

Porcentaje de equipos y materiales con apariencia moderna para el servicio de los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
TANGIBILIDAD	5%	13%	20%	49%	13%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



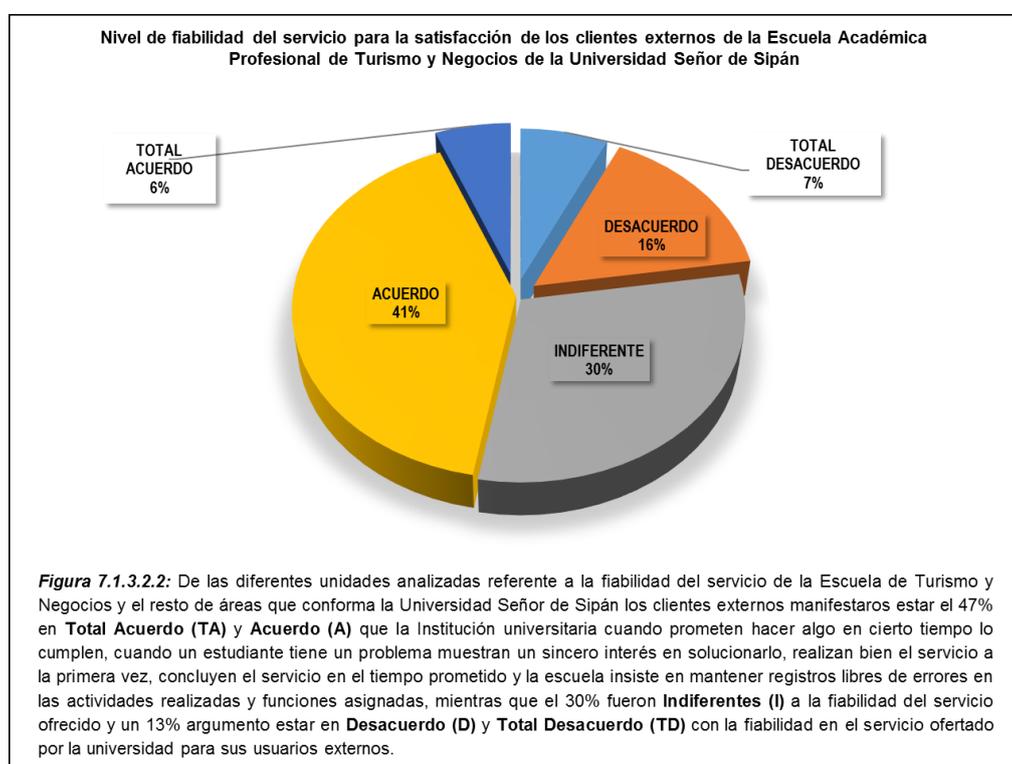
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.2.2

Porcentaje de instalaciones físicas atractivas para el servicio de los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
FIABILIDAD	7%	16%	30%	41%	6%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



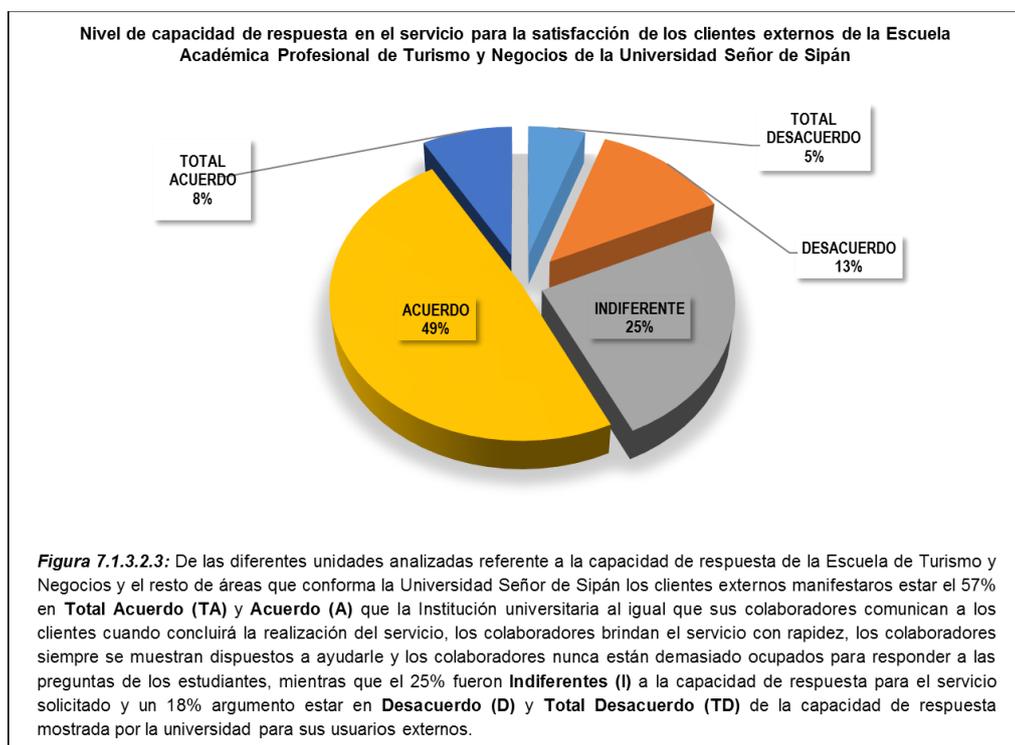
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.2.3

Porcentaje de colaboradores que tienen apariencia pulcra en el proceso de atención a los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
CAPACIDAD DE RESPUESTA	5%	13%	25%	49%	8%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



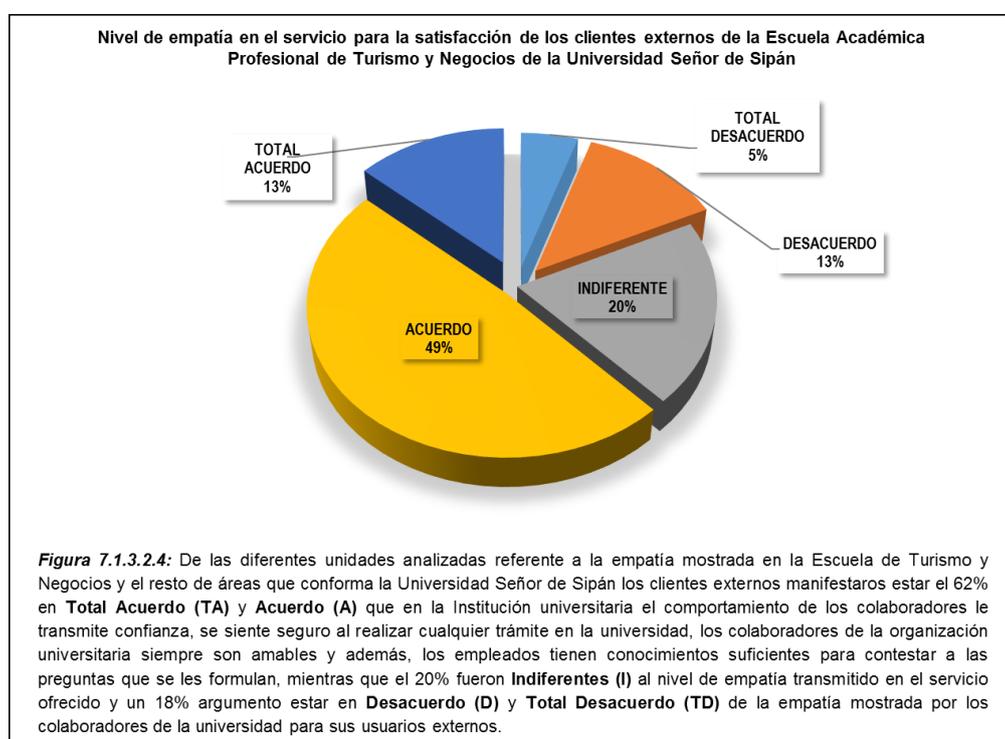
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.2.4

Porcentaje de materiales relacionados con el servicio con visibilidad atractiva para los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
EMPATÍA	5%	13%	20%	49%	13%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



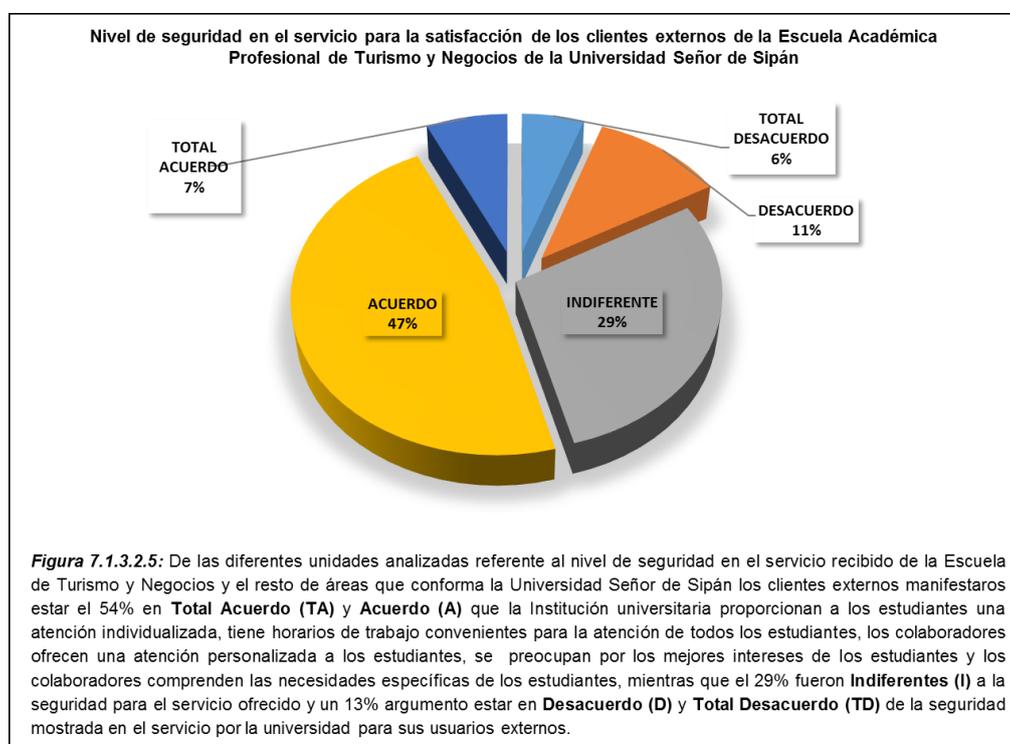
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.2.5

Nivel de cumplimiento con el ofrecimiento de un servicio en el tiempo pactado con los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
SEGURIDAD	6%	11%	29%	47%	7%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



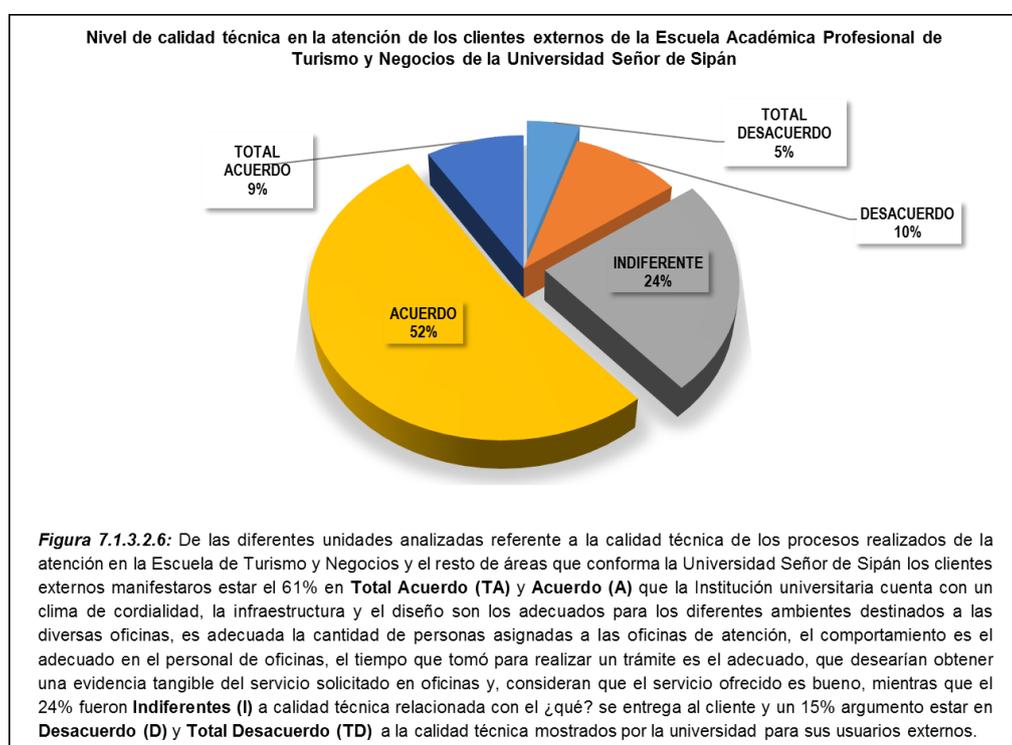
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.2.6

Nivel de interés sincero en la solución de problemas que presentan los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
CALIDAD TÉCNICA	5%	10%	24%	52%	9%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



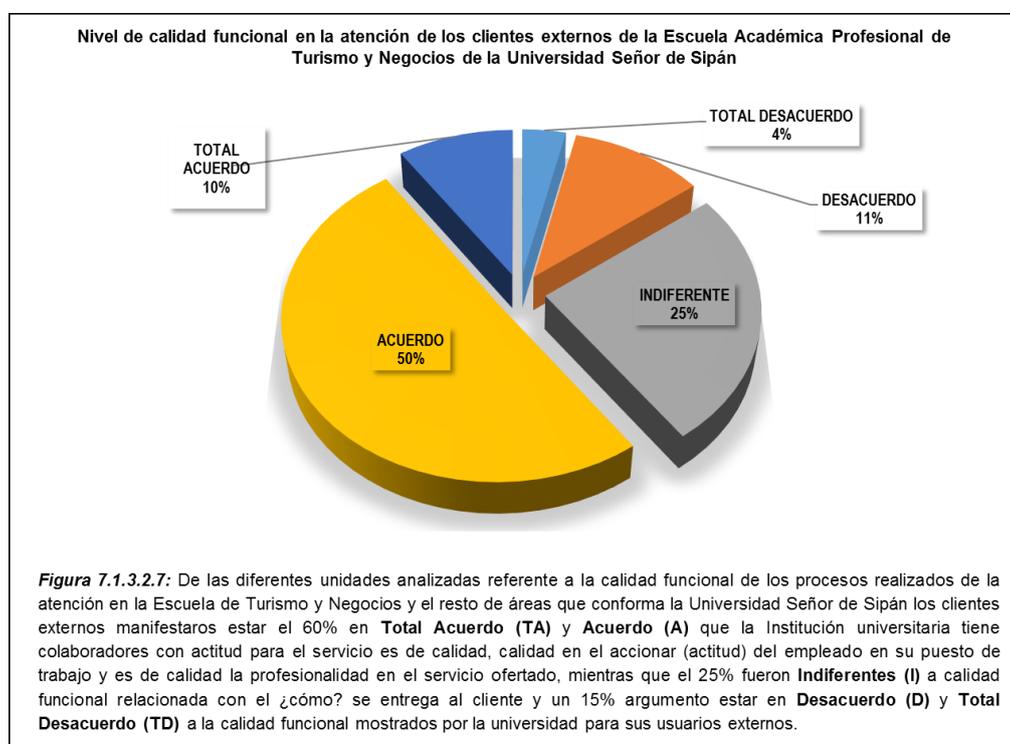
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.2.7

Porcentaje de acierto en el servicio desde la primera vez solicitado por los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
CALIDAD FUNCIONAL	4%	11%	25%	50%	10%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

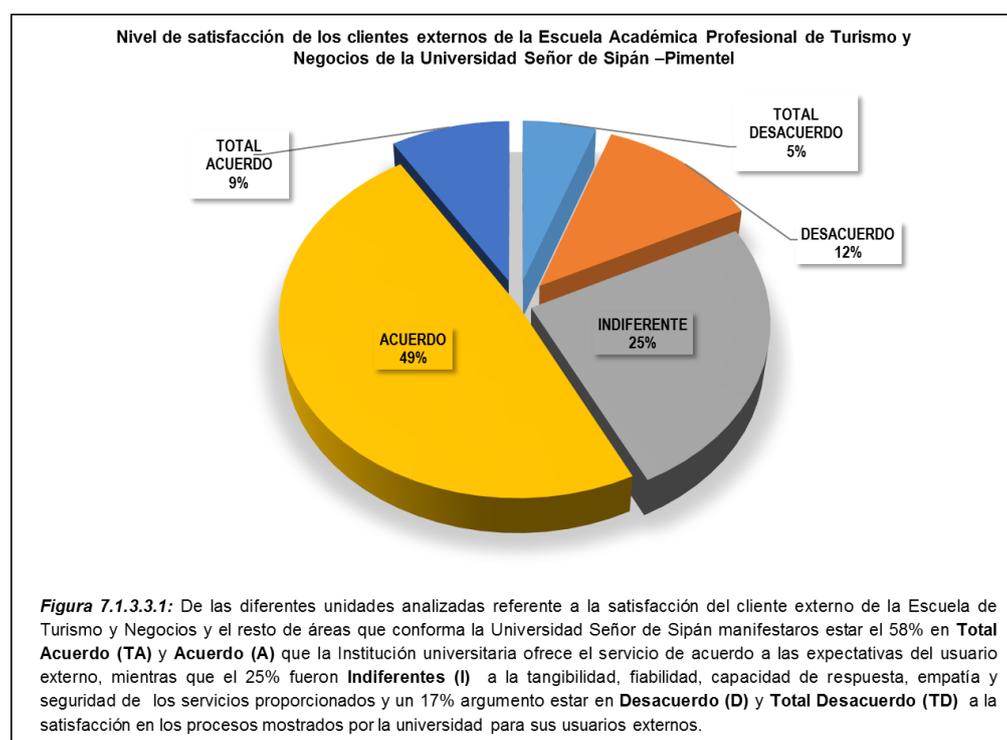
7.1.3.3. Resultados del test por variables

Tabla 7.1.3.3.1

Porcentaje de equipos y materiales con apariencia moderna para el servicio de los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	5%	12%	25%	49%	9%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



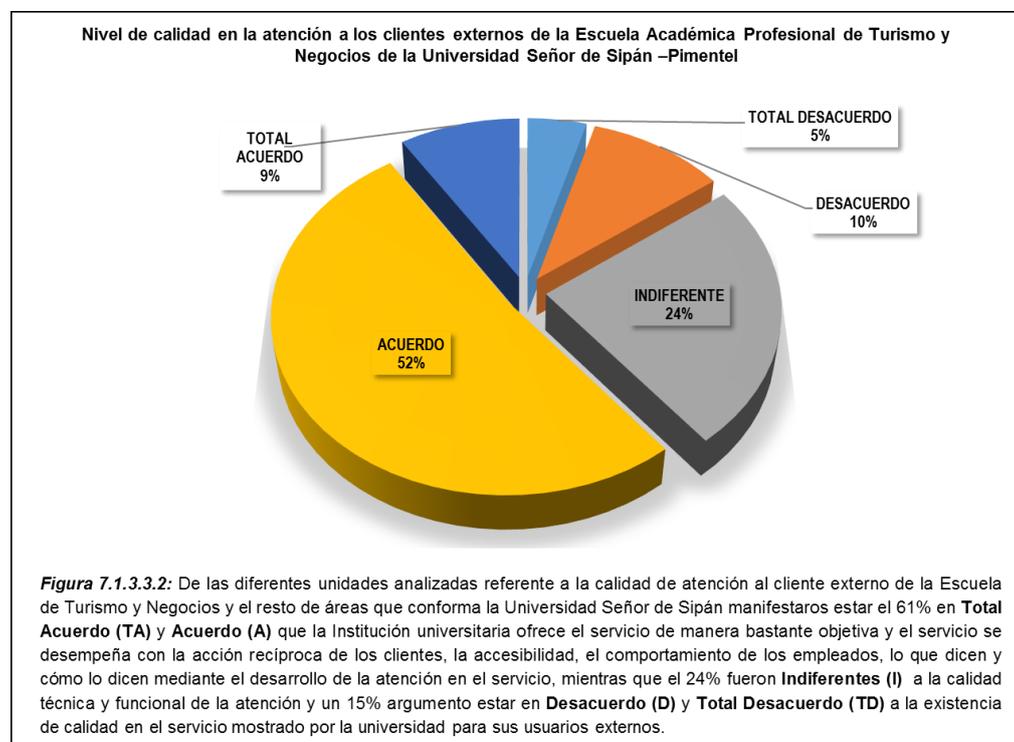
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 7.1.3.3.2

Porcentaje de instalaciones físicas atractivas para el servicio de los clientes externos de la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel

ÍTEMS	TD	D	I	A	TA	Total
CALIDAD DE ATENCIÓN	5%	10%	24%	52%	9%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

7.1.3.4. Promedio por indicador

A continuación en la tabla 7.1.3.4.1 se determinan los promedios de las variables independiente y dependiente por indicador:

Tabla 7.1.3.4.1

Promedios por cada dimensión de las variables de investigación

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	PROMEDIO
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	TANGIBILIDAD	Cuentan con equipos y materiales de apariencia moderna.	3.34
		Las instalaciones físicas son atractivas.	2.48
		Los colaboradores tienen apariencia pulcra:	3.59
		Los materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.	3.39
	FIABILIDAD	Quando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen:	3.31
		Quando un estudiante tiene un problema, muestran un sincero interés en solucionarlo.	3.08
		Realizan bien el servicio a la primera vez.	3.06
		Concluyen el servicio en el tiempo prometido.	3.26
		La escuela insiste en mantener registros libres de errores en las actividades realizadas y funciones asignadas.	3.34
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	Los colaboradores comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.
	Los colaboradores brindan el servicio con rapidez.		3.40
	Los colaboradores siempre se muestran dispuestos a ayudarlo.		3.37
	Los colaboradores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes.		3.22
	EMPATÍA	El comportamiento de los colaboradores, le transmite confianza.	3.26
		Se siente seguro al realizar cualquier trámite en la universidad.	3.36
		Los colaboradores, siempre son amables con usted.	3.47
		Los colaboradores, tienen conocimientos suficientes para contestar a las preguntas que hace.	3.43
	SEGURIDAD	Proporcionan a los estudiantes una atención individualizada.	3.36
Tiene horarios de trabajo convenientes para la atención de todos los estudiantes.		3.23	
Los colaboradores ofrecen una atención personalizada a los estudiantes.		3.53	
Se preocupan por los mejores intereses de los estudiantes.		3.32	
Los colaboradores comprenden las necesidades específicas de los estudiantes.		3.39	
CALIDAD DE ATENCIÓN		CALIDAD TÉCNICA	Percibo un clima de cordialidad cuando frecuento a:
	La infraestructura y el diseño son los adecuados para los ambientes destinados a:		3.58
	Es adecuada la cantidad de personas asignadas a:		3.50
	El comportamiento es el adecuado en el personal designado a:		3.55
	El tiempo que le tomó para realizar un trámite es el adecuado en:		3.31
	Le gustaría obtener una evidencia tangible del servicio solicitado en:		3.69
	CALIDAD FUNCIONAL	Considera que el servicio ofrecido es bueno.	3.48
		La actitud empleada en el servicio por parte del personal es de calidad:	3.51
		Es de calidad el accionar (actitud) del empleado en el puesto de:	3.49
		Es de calidad la profesionalidad en el servicio del:	3.52

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

7.1.3.5. Promedio por cada dimensión

A continuación en la tabla 7.1.3.5.1 se determinan los promedios de las variables independiente y dependiente por dimensiones respectivamente:

Tabla 7.1.3.5.1

Promedios por cada dimensión del test de las variables de investigación

VARIABLE	DIMENSIÓN	PROMEDIO
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	TANGIBILIDAD	3.20
	FIABILIDAD	3.21
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	3.34
	EMPATÍA	3.38
	SEGURIDAD	3.37
CALIDAD DE ATENCIÓN	CALIDAD TÉCNICA	3.51
	CALIDAD FUNCIONAL	3.51

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

7.1.3.6. Promedio por variable

En la tabla 7.1.3.6.1 se determinan los promedios de las variables independiente y dependiente:

Tabla 7.1.3.6.1

Promedios por cada variable de la investigación

VARIABLE	PROMEDIO
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	3.30
CALIDAD DE ATENCIÓN	3.51

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

7.1.3.7. Correlación de las variables

En la tabla 7.1.3.7.1 se determinan la correlación de las variables independiente y dependiente:

Tabla 7.1.3.7.1

Correlación de las variables de investigación

			SATISFACCIÓN CLIENTE	CALIDAD_ATE NCIÓN
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN_CLIENTE	Coefficiente de correlación	1,000	,866
		Sig. (bilateral)	.	,333
		N	4	3
	CALIDAD_ATENCIÓN	Coefficiente de correlación	,866	1,000
		Sig. (bilateral)	,333	.
		N	3	3

7.2. Discusión de los resultados

En la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán, en la variable Satisfacción del Cliente; la primera dimensión Tangibilidad, está restringida por la percepción de los estudiantes respecto de la apariencia de las instalaciones de la empresa, del equipo, del personal y de los materiales de comunicación en un 62 por ciento. La brecha de necesidad por atender en esta dimensión fue 38 por ciento.

La restricción en la segunda dimensión Fiabilidad (brecha=53%) es la capacidad de realizar el servicio prometido de forma seria y correctamente. Incluye puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente percibir sus conocimientos acerca del servicio que espera recibir. Cualquier error cometido durante el desempeño del servicio puede traer consigo la pérdida de confianza del cliente.

La restricción en la tercera dimensión Capacidad de Respuesta (brecha=43%) es la atención de las demandas de sus clientes con rapidez y eficacia.

La restricción en la cuarta dimensión Empatía (brecha=38%) es el compromiso e implicación con el cliente, y el conocimiento a fondo de sus características, de sus necesidades personales y de sus requerimientos específicos.

La restricción en la quinta dimensión Seguridad (brecha=46%) comprende la credibilidad, que, a su vez, incluye confianza, honestidad e integridad del proveedor del servicio para sentirse libre de peligros, riesgos o dudas.

Según Kotler (citado por García, 2000), la satisfacción del cliente es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas; en este sentido las dimensiones antes señaladas muestran un nivel de aceptación promedio mayor a 50 por ciento.

Esta situación permite afirmar que existe un nivel de restricciones similares a la satisfacción de los clientes y en consecuencia los retos por superar que la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios tiene frente a sus estudiantes es alto; esto es, existe una relativa satisfacción por los servicios recibidos y exigencias (restricciones).

Respecto a la variable Calidad de Atención; la primera dimensión Calidad Técnica, está restringida por el resultado técnico del proceso en un 61 por ciento. La brecha de necesidad por atender en esta dimensión fue 39 por ciento.

La restricción en la segunda dimensión Calidad Funcional (brecha=40%) es el servicio se desempeña el colaborador de la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios con la acción recíproca de los estudiantes.

Según González (2014), la calidad de los servicios se fundamenta en dos dimensiones percibidas por Gröroos en 1994: (1) calidad técnica relacionada con el ¿qué? se entrega al cliente y (2) calidad funcional referida a ¿cómo? se entrega al cliente. En consecuencia, la percepción de los estudiantes sobre la calidad en la atención recibida supera el 60 por ciento. El complemento de estas restricciones muestra que la expectativa corresponde a un promedio aproximado de 40 por ciento.

Los resultados analizados líneas arriba evidencia que la satisfacción de los clientes esta próxima al 50 por ciento mientras que la calidad de la atención alcanza un 60 por ciento; esta diferencia permite afirmar que sus expectativas por el servicio son mayores que la atención personal recibida por los colaboradores de la institución.

Los datos y la información analizada en este estudio sobre satisfacción de los estudiantes por la atención institucional recibida tiene un nivel de significancia ($p=0.333$), un Rho de Spearman de 0.866 para la correlación; y, una prueba de distribución normal de los datos de 0.09.

7.3. Propuesta de investigación

Las características y componentes de la propuesta elaborada y la descripción de la aplicación de la metodología para su desarrollo tienen la siguiente estructura para su comprensión:

7.3.1. Introducción

La presente propuesta referida a un programa orientado a la satisfacción del cliente externo en mejora de la calidad de la atención en la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel, en la cual se ha diseñado con estrategias, las cuales buscan cumplir los objetivos establecidos, que a la vez permitirá a los colaboradores de la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios y al el personal directivo de la Universidad Señor de Sipán cuente con una herramienta que puede ser utilizada para lograr una mejor posición competitiva en el mercado del mundo académico.

El programa proporcionará a la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios y a la USS en su conjunto; los conocimientos para brindar satisfacción del cliente externo de acuerdo como se proporcione la calidad de atención, así como a toda la organización le permitirá desarrollarse en sus funciones tanto académicas como administrativas.

La propuesta es presentada por medio de un cuadro en el que se descubrirán las dimensiones con sus estrategias y sus objetivos, actividades a realizar, medios de verificación, se describen los métodos y actividades para atender para la generación de la satisfacción del cliente externo con su respectiva calidad en la atención del servicio para convertirse en una institución de Educación Superior de primer nivel mediante la administración de la calidad en la atención y por

consiguiente lograr la satisfacción del cliente externo de la EAP de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán.

7.3.2. Objetivos de la propuesta

- a)** Proporcionar a la Escuela de Turismo y Negocios y a la vez a la Universidad Señor de Sipán en su conjunto como organización educativa, herramientas administrativas necesarias, para que pueda ayudar a los colaboradores a la generación de la satisfacción de sus clientes externos mediante la calidad de atención, a través de la aplicación de estrategias, supervisión y evaluación de las actividades.
- b)** Apoyar a los colaboradores de la Escuela de Turismo y Negocios y a la vez a la Universidad Señor de Sipán con una variedad de objetivos estratégicos tanto para la generación de la satisfacción como para la calidad ejercida en la atención de los clientes externos (desarrollo de las actividades diarias).
- c)** Cumplir con las expectativas del servicio de los clientes, al ofrecer procesos acorde a sus necesidades, deseos y problemas.
- d)** Facilitar a la Escuela de Turismo y Negocios y a la vez a la Universidad Señor de Sipán objeto de estudio una serie de estrategias que le permita brindar satisfacción y calidad en la atención hacia el cliente externo.
- e)** Especificar cada estrategia, al exponer las actividades necesarias para llevarla a cabo con su medio de verificación respectivo.

7.3.3. Estructura de la propuesta en base a un programa orientado a la satisfacción del cliente externo en mejora de la calidad de la atención en la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel.

Se presenta un cuadro que refleja el desarrollo de las dimensiones la cuales involucran estrategias con sus objetivos y cada uno de ellos con sus respectivas actividades, las cuales contienen cinco columnas que se describen a continuación:

1. La columna de las dimensiones se refiere al desarrollo del marco teórico de las variables en estudio: Satisfacción del cliente (independiente) y Calidad de atención (dependiente).
2. La columna de estrategias - teoría, se refieren a todo el proceso de nuestra investigación, es el sustento en el que gira para el desarrollo de la investigación.
3. La columna de los objetivos - actividades se refiere a las acciones directas que se van a ejecutar y ser desarrolladas por los colaboradores de la Escuela de Turismo y Negocios y a la vez por la Universidad Señor de Sipán en su conjunto como organización educativa.
4. La columna de los medios de verificación es la evidencia que se obtiene después de ejecutar cada uno de los objetivos con sus respectivas actividades.

Tabla 7.3.3.1
Estructura de la propuesta

VAR	DIMENSIONES	DEFINICIÓN	N°	ÍTEMS	ESTABLECIMIENTO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS/ ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	TANGIBILIDAD	Los elementos tangibles incluyen la apariencia de las instalaciones de la empresa, del equipo, del personal y de los materiales de comunicación. El cliente realiza una evaluación previa de la calidad del servicio que espera obtener sobre la base de la apariencia con que se presentan ante el cliente las instalaciones, las personas y los materiales de la empresa que se lo va a prestar.	1 al 4	Cuentan con equipos y material de apariencia moderna.	SISTEMA DE CÓMPUTO	Solicitar la implementación de equipos de cómputo de alta tecnología para uso administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un proyecto de implementación de equipo de cómputo para uso administrativo. Cotizar proformas de los equipos de cómputo con entorno Windows 10. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento (proyecto - implementación de equipo de cómputo) presentado al jefe inmediato. Proformas de cotización de equipos de cómputo de alta tecnología. Informe detallado presentado al órgano inmediato superior.
				MATERIAL DIDÁCTICO	Solicitar la implementación de material didáctico (pizarra electrónica, Proyector multimedia de alta resolución, ecran) para uso académico.	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un proyecto de implementación de material didáctico para uso académico. Cotizar proformas de Material didáctico 	<ul style="list-style-type: none"> Documento (proyecto - implementación de equipos en material didáctico para uso académico) presentado al jefe inmediato. Proformas de cotización de equipos en material didáctico para uso académico. Informe detallado presentado al órgano inmediato superior. 	
				HARDWARE Y SOFTWARE EDUCATIVOS	Solicitar la implementación de equipo de software educativo – hotelero (Galileo, Amadeus, New Hotel) para uso académico para perfeccionamiento de la práctica profesional.	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un proyecto de implementación de software educativo - hotelero para uso académico para perfeccionamiento de la práctica profesional. Cotizar proformas de software educativo – hotelero. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento (proyecto - implementación de software educativo - hotelero para uso académico para perfeccionamiento de la práctica profesional) presentado al jefe inmediato. Proformas de cotización de software educativo - hotelero para uso académico. Informe detallado presentado al órgano inmediato superior. 	
				BIBLIOGRAFIA	Solicitar la compra de material bibliográfico de diversos contextos para el rubro turístico hotelero y afines, para el acervo de biblioteca con la finalidad del estudio casuístico de temas inmersos en la actividad turística.	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un proyecto de implementación de material bibliográfico de diversos contextos para el rubro turístico hotelero y afines, para el acervo de biblioteca con la finalidad del estudio casuístico. Cotizar proformas de material bibliográfico de diversos contextos para el rubro turístico, hotelero y afines. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento (proyecto - implementación de material bibliográfico de diversos contextos para el rubro turístico hotelero y afines) presentado al jefe inmediato. Proformas de cotización de material bibliográfico de diversos contextos para el rubro turístico hotelero y afines Informe detallado presentado al jefe inmediato. 	

				Las instalaciones físicas son atractivas.	SALONES DE CLASE	Solicitar la adecuación ergonómica de los salones de clase. (Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, vibraciones, Distribución del espacio y de los elementos dentro del espacio)	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un proyecto de implementación de la adecuación ergonómica de los salones de clase. • Sugerir la Tercerización de la implementación ergonómica de los salones de clase. • Licitar el proyecto de implementación de la adecuación ergonómica de los salones de clase. • Declarar por categorías a las empresas tercerizadoras de implementación de la óptima adecuación ergonómica de los salones de clase. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento (proyecto - implementación de la adecuación ergonómica de los salones de clase) presentado al jefe inmediato. • 2. Elaboración de documento sobre convocatoria pública para tercerización de la implementación ergonómica de los salones de clase. (mass media) • 3. Elaboración de bases solicitadas por la empresa educativa para los organismos tercerizadores. • 4. Difusión pública de los ganadores del concurso de tercerización (mass media)
					BIBLIOTECA	Implementar más aulas para trabajos grupales.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un proyecto para la implementación de aulas para trabajos grupales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento (proyecto - implementación de aulas para trabajos grupales. • Informe detallado presentado al jefe inmediato.
					LABORATORIOS DE CÓMPUTO	Implementar laboratorios de cómputo con los sistemas operativos – hoteleros con libre acceso a internet.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un proyecto de implementación de laboratorios de cómputo con los sistemas operativos – hoteleros. • Cotizar proformas de los sistemas operativos – hoteleros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento (proyecto - implementación de laboratorios de cómputo con los sistemas operativos – hoteleros) presentado al jefe inmediato. • Proformas de cotización de sistemas operativos – hoteleros. • Informe detallado presentado al jefe inmediato.
					ESCUELA	Destinar un ambiente exclusivo para uso de la EAP Turismo y Negocios	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un proyecto de implementación de ambiente ergonómico exclusivo para uso de la EAP Turismo y Negocios • Sugerir la Tercerización de la implementación ergonómica de un ambiente exclusivo para uso de la EAP Turismo y Negocios. • Licitar el proyecto de implementación de un ambiente exclusivo para uso de la EAP Turismo y Negocios. • Declarar por categorías a las empresas tercerizadoras de implementación de un ambiente exclusivo para uso de la EAP Turismo y Negocios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento (proyecto - implementación de un ambiente ergonómico para EAP Turismo y Negocios) presentado al jefe inmediato. • 2. Elaboración de documento sobre convocatoria pública para tercerización de la - implementación de ambiente ergonómico para EAP Turismo y Negocios. (mass media) • 3. Elaboración de bases solicitadas por la empresa educativa para los organismos tercerizadores. • 4. Difusión pública de los ganadores del concurso de tercerización (mass media)

			Los colaboradores tienen apariencia pulcra:	PERSONAL DE MANTENIMIENTO DE LOS SALONES DE CLASE	Solicitar que los uniformes del personal de mantenimiento de salones de clase tengan impreso sus nombres para una comunicación personalizada con los estudiantes, así como la implementación de herramientas y equipos necesarios para realizar una correcta labor de mantenimiento y limpieza – housekeeping en la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un proyecto de implementación de uniformes para el personal de mantenimiento de salones de clase tengan impreso sus nombres para una comunicación personalizada con los estudiantes, así como la implementación de herramientas y equipos necesarios para realizar una correcta labor de mantenimiento y limpieza – housekeeping en la empresa. • Sugerir la Tercerización de la implementación de uniformes del personal de mantenimiento tengan impreso sus nombres para una comunicación personalizada con los estudiantes, así como la implementación de herramientas y equipos necesarios para realizar una correcta labor de mantenimiento y limpieza – housekeeping en la empresa. • Licitar el proyecto de implementación de uniformes del personal de mantenimiento tengan impreso sus nombres para una comunicación personalizada con los estudiantes, así como la implementación de herramientas y equipos necesarios para realizar una correcta labor de mantenimiento y limpieza – housekeeping en la empresa. • Declarar por categorías a las empresas tercerizadoras de implementación de uniformes del personal de mantenimiento tengan impreso sus nombres para una comunicación personalizada con los estudiantes, así como la implementación de herramientas y equipos necesarios para realizar una correcta labor de mantenimiento y limpieza – housekeeping en la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento (proyecto - implementación de uniformes para el personal de mantenimiento de salones de clase) presentado al jefe inmediato. • 2. Elaboración de documento sobre convocatoria pública para tercerización de la implementación de uniformes para el personal de mantenimiento de salones de clase, así como la implementación de herramientas y equipos necesarios para realizar una correcta labor de mantenimiento y limpieza – housekeeping en la empresa (mass media). • 3. Elaboración de bases solicitadas por la empresa educativa para los organismos tercerizadores. • 4. Difusión pública de los ganadores del concurso de tercerización (mass media)
				PERSONAL DE VIGILANCIA	Solicitar que el personal de vigilancia se identifique a través de un fotocheck para solicitar su servicio de manera pertinente y adecuada.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un proyecto de uso de identificación a través de un fotocheck para solicitar su servicio de manera pertinente y adecuada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento (proyecto - implementación de uso de identificación a través de un fotocheck) presentado al jefe inmediato.

				SECRETARÍA DE ESCUELA	Solicitar que el personal asignado a la EAP de Turismo y Negocios use uniforme institucional con apariencia pulcra para la imagen de la escuela, por estar orientada a los servicios siendo el primer contacto con los estudiantes y público en general.	<ul style="list-style-type: none"> • Enfatizar el uso adecuado del uniforme institucional con apariencia pulcra para la imagen de la escuela. 	<ul style="list-style-type: none"> • Memorandum para enfatizar el uso adecuado del uniforme institucional con apariencia pulcra para la imagen de la escuela.
				PERSONAL DOCENTE	Solicitar que el personal asignado a la EAP de Turismo y Negocios use uniforme institucional para identificar el cargo asignado.	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar el diseño de uniforme institucional diferenciado para el personal docente. (para funcionalidad en la labor). 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento – solicitud de diseño de uniforme institucional diferenciado para el personal docente (para funcionalidad en la labor).
				COORDINADORES DE ÁREAS DE LA ESCUELA	Solicitar que el personal asignado a la EAP de Turismo y Negocios use uniforme institucional para identificar la condición de coordinador de área de la escuela e identificar el cargo asignado.	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar el diseño de uniforme institucional diferenciado para el coordinador de área de la escuela. (para funcionalidad en la labor). 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento – solicitud de diseño de uniforme institucional diferenciado para el coordinador de área de la escuela. (para funcionalidad en la labor).
				PERSONAL DE BIBLIOTECA	Rediseñar el uniforme asignado al personal de biblioteca, el cual deberá ser más operativo debido a que su trabajo es de alto tránsito.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un proyecto de implementación de uniforme institucional para el personal docente que contribuya a la funcionalidad en la labor. • Sugerir la Tercerización de la implementación de uniforme institucional para el personal docente. • Licitación el proyecto implementación de uniforme institucional para el personal docente. • Declarar por categorías a las empresas tercerizadoras de implementación de uniforme institucional para el personal docente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento (proyecto - Implementación de uniforme institucional para el personal docente que contribuya a la funcionalidad en la labor) presentado al jefe inmediato. • Elaboración de documento sobre convocatoria pública para tercerización de la Implementación de uniforme institucional para el personal docente. (mass media) • Elaboración de bases solicitadas por la empresa educativa USS para los organismos tercerizadores. • Difusión pública de los ganadores del concurso de tercerización (mass media)
				PERSONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PRÉSTAMO DE EQUIPOS	Solicitar que el personal asignado a Tecnologías de la Información – préstamos de quipos, use uniforme institucional para proyectar la imagen de la universidad, siendo diseñado en función a su cargo por estar orientado a los servicios de alto tránsito.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un proyecto de implementación de uniforme institucional para el personal asignado a Tecnologías de la Información – préstamos de quipos, que contribuya a la funcionalidad en la labor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento (proyecto - implementación de uniforme institucional para el personal asignado a Tecnologías de la Información – préstamos de quipos, que contribuya a la funcionalidad en la labor) presentado al jefe inmediato.

						<ul style="list-style-type: none"> • Sugerir la Tercerización de la implementación de uniforme institucional para el personal asignado a Tecnologías de la Información – préstamos de quipos. • Licitación del proyecto de implementación de uniforme institucional para el personal asignado a Tecnologías de la Información – préstamos de quipos. • Declarar por categorías a las empresas tercerizadoras de implementación de uniforme institucional para el personal asignado a Tecnologías de la Información – préstamos de quipos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de documento sobre convocatoria pública para tercerización de la Implementación de uniforme institucional para el personal asignado a Tecnologías de la Información – préstamos de quipos. (mass media) • 3. Elaboración de bases solicitadas por la empresa educativa USS para los organismos tercerizadores. • 4. Difusión pública de los ganadores del concurso de tercerización (mass media)
			Los materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.	INSTRUCTIVOS	Proponer modelos y un formato institucional de instructivos sobre procedimientos académicos y administrativos de la EAP Turismo y Negocios.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar guías informativas de procedimientos relacionadas a: procedimientos administrativos – académicos, talleres productivos, viajes de estudios, salidas de campo, prácticas profesionales, procedimientos para desarrollar investigación I y II, procedimientos para obtener el grado de bachiller, procedimiento para obtener el título profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Guías informativas.

					<p>COMUNICADOS</p> <p>Proponer modelos y un formato institucional de comunicados semestrales sobre las actividades de la EAP Turismo y Negocios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un proyecto de implementación de formato institucional fijo para comunicados semestrales sobre las actividades de la EAP Turismo y Negocios. • Diseñar un formato institucional fijo para comunicados semestrales sobre las actividades de la EAP Turismo y Negocios. • Identificar un área estratégica para la ubicación de vitrina informativa para la difusión de los comunicados semestrales sobre las actividades de la EAP Turismo y Negocios: Oficinas descentralizadas de la USS, oficina de admisión, área de tesorería e instalaciones de la EAP Turismo y Negocios. • Implementar una vitrina informativa para la difusión de los comunicados semestrales sobre las actividades de la EAP Turismo y Negocios 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento (proyecto - implementación de formato institucional fijo para comunicados semestrales sobre las actividades de la EAP Turismo y Negocios. • Plantilla de formato institucional aprobado para comunicados semestrales sobre las actividades de la EAP Turismo y Negocios. • Áreas identificadas para la ubicación de vitrinas informativas para la difusión de los comunicados semestrales sobre las actividades de la EAP Turismo y Negocios: Oficinas descentralizadas de la USS, oficina de admisión, área de tesorería e instalaciones de la EAP Turismo y Negocios. • Modelo de diseño de una vitrina informativa para la difusión de los comunicados semestrales sobre las actividades de la EAP Turismo y Negocios
					<p>FORMAS</p> <p>Proponer 1 diseño institucional de instructivos y comunicados que serán proporcionados por EAP Turismo y Negocios para los usuarios e interesados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar trípticos informativos de procedimientos relacionadas a: procedimientos administrativos – académicos, talleres productivos, viajes de estudios, salidas de campo, prácticas profesionales, procedimientos para desarrollar investigación I y II, procedimientos para obtener el grado de bachiller, procedimiento para obtener el título profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trípticos informativos.

					FORMATOS DE PUBLICACIONES DE EVENTOS	Proponer modelos y formatos institucionales reutilizables para la divulgación de eventos relacionadas de la EAP Turismo y Negocios.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un proyecto de implementación de modelos y formatos institucionales reutilizables para la divulgación de eventos relacionadas de la EAP Turismo y Negocios. • Diseñar modelos y formatos institucionales reutilizables para la divulgación de eventos relacionadas de la EAP Turismo y Negocios. • Identificar y ubicar un área estratégica para la ubicación de modelos y formatos informativos para la difusión de los eventos relacionados a las actividades de la EAP Turismo y Negocios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento (proyecto - implementación de modelos y formatos institucionales reutilizables para la divulgación de eventos relacionadas de la EAP Turismo y Negocios. • Plantilla de modelos y formatos institucionales reutilizables para la divulgación de eventos relacionadas de la EAP Turismo y Negocios. • Áreas identificadas para la ubicación de modelos y formatos informativos para la difusión de los eventos relacionados a las actividades de la EAP Turismo y Negocios: Oficinas descentralizadas de la USS, oficina de admisión, área de tesorería, e instalaciones de la EAP Turismo y Negocios.
FIABILIDAD	Es la capacidad de realizar el servicio prometido de forma seria y correctamente. Incluye puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente percibir sus conocimientos acerca del servicio que espera recibir. Cualquier error cometido durante el desempeño del servicio puede traer consigo la pérdida de confianza del cliente. Por lo tanto, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.	5 al 9	Quando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.	PERSONAL DE ESCUELA	Proponer un formato – sistema virtual de seguimiento sobre estado del servicio en trámites solicitados a la escuela por los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un proyecto dirigido a DTI para la incorporación de tareas en el Campus Virtual del estudiante donde visualice estado del servicio en trámites solicitados a la escuela. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto - Incorporación de tareas en el Campus Virtual del estudiante donde visualice estado del servicio en trámites solicitados a la escuela. • Presentación del proyecto al órgano inmediato superior. 	
				PERSONAL DOCENTE	Proponer un formato – sistema virtual de seguimiento sobre estado del servicio en trámites solicitados al personal docente, por los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un proyecto dirigido a DTI para la incorporación de tareas en el Campus Virtual del estudiante donde visualice estado del servicio en trámites solicitados Personal docente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto - Incorporación de tareas en el Campus Virtual del estudiante donde visualice estado del servicio en trámites solicitados al Personal docente • Presentación del proyecto al órgano inmediato superior. 	
				PERSONAL ADMINISTRATIVO	Proponer un formato – sistema virtual de seguimiento sobre estado del servicio en trámites solicitados al personal administrativo por los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un proyecto dirigido a DTI para la incorporación de tareas en el Campus Virtual del estudiante donde visualice estado del servicio en trámites solicitados al Personal administrativo por los estudiantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto - Incorporación de tareas en el Campus Virtual del estudiante donde visualice estado del servicio en trámites solicitados Personal administrativo por los estudiantes. • Presentación del proyecto al órgano inmediato superior. 	
			Quando un estudiante tiene un problema, muestran un sincero	PERSONAL DE ESCUELA	Proponer a la escuela el servicio de un profesional para atender los problemas suscitados con los estudiantes (tutor).	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un proyecto para la asignación de un profesional calificado del área de psicología para atender los problemas suscitados con los estudiantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto - asignación de un profesional calificado del área de psicología para atender los problemas suscitados con los estudiantes. • Presentación del proyecto al órgano inmediato superior. 	

				interés en solucionarlo.	PERSONAL DOCENTE	Proponer a la escuela un docente coordinador para dar seguimiento en la atención de los inconvenientes suscitados entre docentes y estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un proyecto para la asignación de docente coordinador para dar seguimiento en la atención de los inconvenientes suscitados entre docentes y estudiantes. 	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto - asignación de docente coordinador para dar seguimiento en la atención de los inconvenientes suscitados entre docentes y estudiantes. Presentación del proyecto al órgano inmediato superior.
					PERSONAL ADMINISTRATIVO	Entrenar al personal administrativo en habilidades sociales.	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un proyecto de entrenamiento para el personal administrativo en habilidades sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto - entrenamiento para el personal administrativo en habilidades sociales. Presentación del proyecto al órgano inmediato superior.
				Realizan bien el servicio a la primera vez.	PERSONAL DE ESCUELA	Diseñar un manual de procesos (MAPRO) y un sistema de inducción a las actividades y funciones de la EAP de Turismo y Negocios.	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un proyecto de implementación de manual de procesos académicos y administrativos para el personal de la escuela (MAPRO) y un sistema de inducción a las actividades y funciones de la EAP de Turismo y Negocios. Implementación de manual de procesos académicos y administrativos para el personal de la escuela (MAPRO). Implementación de un sistema de inducción a las actividades y funciones de la EAP de Turismo y Negocios. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento (proyecto - implementación de manual de procesos académicos y administrativos para el personal de la escuela (MAPRO) y un sistema de inducción a las actividades y funciones de la EAP de Turismo y Negocios. Manual de procesos (MAPRO). Documento - Sistema de inducción a las actividades y funciones de la EAP de Turismo y Negocios. Informe detallado con propuesta presentado al órgano inmediato superior.
					PERSONAL DOCENTE	Diseñar un manual de procesos académicos y administrativos para el personal docente (MAPRO) y un sistema de inducción a la actividad académica docente y funciones en la EAP de Turismo y Negocios.	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un proyecto de implementación de manual de procesos académicos y administrativos para el personal docente (MAPRO) y un sistema de inducción a la actividad académica docente y funciones en la EAP de Turismo y Negocios. Implementación de manual de procesos académicos y administrativos para el personal docente (MAPRO). Implementación de un sistema de inducción a la actividad académica docente y funciones en la EAP de Turismo y Negocios. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento (proyecto - implementación de manual de procesos académicos y administrativos para el personal docente (MAPRO) y un sistema de inducción a la actividad académica docente y funciones en la EAP de Turismo y Negocios. Manual de procesos académicos y administrativos para el personal docente (MAPRO). Sistema de inducción a la actividad académica docente y funciones en la EAP de Turismo y Negocios. Informe detallado con propuesta presentado al órgano inmediato superior.

				PERSONAL ADMINISTRATIVO	Diseñar un manual de procesos académicos y administrativos para el personal administrativo (MAPRO) y un sistema de inducción a las actividades y funciones de la EAP de Turismo y Negocios.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un proyecto de implementación de manual de procesos académicos y administrativos para el personal administrativo (MAPRO) y un sistema de inducción a las actividades y funciones de la EAP de Turismo y Negocios. • Implementación de manual de procesos académicos y administrativos para el personal administrativo (MAPRO). • Implementación de un sistema de inducción a las actividades administrativas y funciones de la EAP de Turismo y Negocios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento (proyecto - implementación) de manual de procesos académicos y administrativos para el personal administrativo (MAPRO) y un sistema de inducción a las actividades y funciones de la EAP de Turismo y Negocios. • Manual de procesos académicos y administrativos para el personal administrativo (MAPRO). • Sistema de inducción a las actividades administrativas y funciones de la EAP de Turismo y Negocios. • Informe detallado con propuesta presentado al órgano inmediato superior.
			Concluyen el servicio en el tiempo prometido.	PERSONAL DE ESCUELA	Establecer un sistema de evaluación del desempeño para verificar la atención del servicio en el tiempo prometido por la EAP Turismo a los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para evaluar el desempeño para verificar la atención del servicio en el tiempo prometido por la EAP Turismo a los estudiantes. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación plan de Mejora.
				PERSONAL DOCENTE	Establecer un sistema de evaluación del desempeño para verificar la atención del servicio en el tiempo prometido por el personal docente a los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para evaluar el desempeño para verificar la atención del servicio en el tiempo prometido por el personal docente a los estudiantes. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación plan de Mejora.
				PERSONAL ADMINISTRATIVO	Establecer un sistema de evaluación del desempeño para verificar la atención del servicio en el tiempo prometido por el personal administrativo a los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para evaluar el desempeño para verificar la atención del servicio en el tiempo prometido por el personal administrativo a los estudiantes. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación plan de Mejora.

				La escuela insiste en mantener registros libres de errores en las actividades realizadas y funciones asignadas.	Implementar un manual de procesos académicos y administrativos de las diversas áreas que conforman la EAP de Turismo y Negocios el cual sea visible para la facilitación del trámite por parte de los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un proyecto de implementación de un manual de procesos el cual sea visible para la facilitación del trámite por parte de los estudiantes. Diseñar el manual de procesos visible para la facilitación del trámite por los usuarios en las diferentes áreas de la EAP Turismo y Negocios. Identificar un área estratégica para la ubicación de los manuales de procesos visibles. Implementar una góndola rotatoria para ubicación de los manuales de procesos visible para la facilitación del trámite por los usuarios solicitados las diferentes áreas de la EAP Turismo y Negocios. (Talleres, Productivos, Grados y Títulos de la EAP, Prácticas Pre Profesionales). 	<ul style="list-style-type: none"> Documento (proyecto - implementación de un manual de procesos el cual sea visible para la facilitación del trámite por los usuarios. Plantilla de manual de procesos visible para la facilitación del trámite por los usuarios en las diferentes áreas de la EAP Turismo y Negocios. Áreas estratégicas identificadas para la ubicación de los manuales de procesos visibles de la EAP Turismo y Negocios: Oficinas descentralizadas de la USS, oficina de admisión, área de tesorería, e instalaciones de la EAP Turismo y Negocios. Modelo de diseño de góndola rotatoria. Presentación de Proyecto al Órgano Inmediato Superior.
CAPACIDAD DE RESPUESTA	La capacidad de respuesta se refiere a la actitud de la empresa para atender las demandas de sus clientes con rapidez y eficacia. Es la forma que la organización tiene de hacer ver a sus clientes que cualquier servicio, por pequeño que éste sea, es considerado y apreciado por todo su personal. La capacidad de respuesta incluye, como la fiabilidad, la puntualidad, es decir, el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos. Y también forma parte de la capacidad de respuesta la accesibilidad o posibilidad que tienen los clientes de entrar en contacto con el personal de la empresa y la facilidad con que pueden lograrlo.	10 al 13	Los colaboradores comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.	PERSONAL DE MANTENIMIENTO DE LOS SALONES DE CLASE	Establecer un sistema de evaluación para medir la eficacia de la atención brindada por el personal de Mantenimiento de los salones de clase.	<ul style="list-style-type: none"> Diseño y aplicación de encuesta para medir la eficacia de la atención brindada por el personal de Mantenimiento de los salones de clase. Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta. Informe de resultados. Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. Elaboración y aplicación del Plan de Mejora.
				PERSONAL DE VIGILANCIA	Establecer un sistema de evaluación para medir la eficacia de la atención brindada por el personal de Vigilancia.	<ul style="list-style-type: none"> Diseño y aplicación de encuesta para medir la eficacia de la atención brindada por el personal de Vigilancia. Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta. Informe de resultados. Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. Elaboración y aplicación del Plan de Mejora.
				PERSONAL DE ESCUELA	Establecer un sistema de evaluación para medir la eficacia de la atención brindada por el personal de la Escuela.	<ul style="list-style-type: none"> Diseño y aplicación de encuesta para para medir la eficacia de la atención brindada por el personal de la Escuela. Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta. Informe de resultados. Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. Elaboración y aplicación del Plan de Mejora.
				PERSONAL DOCENTE	Establecer un sistema de evaluación para medir la eficacia de la atención brindada por el personal docente.	<ul style="list-style-type: none"> Diseño y aplicación de encuesta para medir la eficacia de la atención brindada por el personal docente. Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta. Informe de resultados. Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. Elaboración y aplicación del Plan de Mejora.

				PERSONAL ADMINISTRATIVO	Establecer un sistema de evaluación para medir la rapidez de la atención brindada por el personal administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para medir la rapidez de la atención brindada por el personal administrativo. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. Elaboración y aplicación del Plan de Mejora.
				PERSONAL DE BIBLIOTECA	Establecer un sistema de evaluación encuestas para medir la rapidez de la atención brindada por el personal de biblioteca.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para medir la rapidez de la atención brindada por el personal de biblioteca. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación del Plan de Mejora.
				PERSONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PRÉSTAMO DE EQUIPOS	Establecer un sistema de evaluación para medir la rapidez de la atención brindada por el personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para medir la eficacia de la atención brindada por el personal de la Escuela. • Elaboración de Informe de resultados.g 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación del Plan de Mejora.
			Los colaboradores brindan el servicio con rapidez.	PERSONAL DE MANTENIMIENTO DE LOS SALONES DE CLASE	Localizar un punto estratégico donde tenga habilitado un área (office) de permanencia para asistir a docentes y estudiantes cuando lo requieran.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un proyecto para establecer un lugar estratégico para la colocación del office. • Establecer un lugar estratégico para la colocación del office. • Optimizar las áreas del lugar establecido para la colocación del office. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento - Proyecto para establecer un lugar estratégico para la colocación del office. • Lugar establecido para la colocación del office. • Áreas optimizadas del lugar establecido para la colocación del office. • Presentación de informe al órgano inmediato superior.
				PERSONAL DE VIGILANCIA	Solicitar la implementación de intercomunicadores por cada piso para el acceso directo con vigilancia.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un proyecto de implementación de intercomunicadores por cada piso para el acceso directo con vigilancia. • Sugerir la Tercerización de la implementación de intercomunicadores por cada piso para el acceso directo con vigilancia. con los estudiantes. • Licitación del proyecto de implementación de intercomunicadores por cada piso para el acceso directo con vigilancia. con los estudiantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento (proyecto - implementación de intercomunicadores por cada piso para el acceso directo con vigilancia. • 2. Elaboración de documento sobre convocatoria pública para tercerización de la implementación de intercomunicadores por cada piso para el acceso directo con vigilancia con los estudiantes. • 3. Elaboración de bases solicitadas por la empresa educativa para los organismos tercerizadores. • 4. Presentación de la propuesta al órgano inmediato superior.

				PERSONAL DE ESCUELA	Implementar un sistema de información para verificar la atención del servicio en el tiempo prometido por el personal de la EAP Turismo y Negocios	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un proyecto para que DTI realice la vinculación entre el trámite documentario institucional con el Campus Virtual del estudiante donde visualice estado del servicio en trámites solicitados a la escuela. 	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto - Vinculación entre el trámite documentario institucional con el Campus Virtual del estudiante donde visualice estado del servicio en trámites solicitados a la escuela. Presentación del proyecto al órgano inmediato superior.
				PERSONAL DOCENTE	Solicitar la vinculación del campus virtual con el correo institucional para que las consultas de los estudiantes sean notificadas y ser respondidas en un plazo determinado (24 horas).	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un proyecto para que DTI realice la vinculación del campus virtual con el correo institucional para que las consultas de los estudiantes sean notificadas y ser respondidas en un plazo determinado (24 horas). 	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto - vinculación del campus virtual con el correo institucional para que las consultas de los estudiantes sean notificadas y ser respondidas en un plazo determinado (24 horas). Presentación del proyecto al órgano inmediato superior.
				PERSONAL ADMINISTRATIVO	Implementar un sistema informático para la verificación y seguimiento del proceso de trámite documentario solicitado a la EAP Turismo y Negocios.	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un proyecto para que DTI realice la implementación de un sistema informático para la verificación y seguimiento del proceso de trámite documentario solicitado a la EAP Turismo y Negocios. 	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto - Implementación de un sistema informático para la verificación y seguimiento del proceso de trámite documentario solicitado a la EAP Turismo y Negocios. Presentación del proyecto al órgano inmediato superior.
				PERSONAL DE BIBLIOTECA	Ampliar los horarios de atención dando respuesta a los horarios de los estudiantes (turno mañana, tarde y noche).	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un proyecto para la ampliación de horarios de atención dando respuesta a los horarios de los estudiantes (turno mañana, tarde y noche). 	<ul style="list-style-type: none"> proyecto para la ampliación de horarios de atención dando respuesta a los horarios de los estudiantes
				PERSONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PRÉSTAMO DE EQUIPOS	Implementar cabinas de cómputo con acceso libre de internet para responder a las necesidades académicas de los estudiantes. RAPIDEZ	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un proyecto para que DTI realice la implementación de cabinas de cómputo con acceso libre de internet para responder a las necesidades académicas de los estudiantes. 	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto - Vinculación entre el trámite documentario institucional con el Campus Virtual del estudiante donde visualice estado del servicio en trámites solicitados a la escuela. Presentación del proyecto al órgano inmediato superior.
			Los colaboradores siempre se muestran dispuestos a ayudarle.	PERSONAL DE MANTENIMIENTO DE LOS SALONES DE CLASE	Establecer un record de motivación calificado en función al apoyo brindado por el Personal de Mantenimiento de los salones de clase a los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> Diseño y aplicación de encuesta para conocer la calificación en función al apoyo brindado por el personal de Mantenimiento de los salones de clase de acuerdo a la percepción del estudiante. Implementar incentivos al personal para la motivación laboral a través de reconocimiento público. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta. Informe de resultados. Programa de implementación de incentivos al personal. Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato.

					PERSONAL DE VIGILANCIA	Establecer un record de motivación calificado en función al apoyo brindado por el Personal de Vigilancia a los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para conocer la calificación en función al apoyo brindado por el Personal de Vigilancia de acuerdo a la percepción del estudiante. • Implementar incentivos al personal para la motivación laboral a través de reconocimiento público. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Programa de implementación de incentivos al personal. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato.
					PERSONAL DE ESCUELA	Establecer un record de motivación calificado en función al apoyo brindado por el Personal de Escuela a los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para conocer la calificación en función al apoyo brindado por el Personal de Escuela de acuerdo a la percepción del estudiante. • Implementar incentivos al personal para la motivación laboral a través de reconocimiento público. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Programa de implementación de incentivos al personal. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato.
					PERSONAL DOCENTE	Establecer un record de motivación calificado en función al apoyo brindado por el Personal docente a los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para conocer la calificación en función al apoyo brindado por el Personal docente de acuerdo a la percepción del estudiante. • Implementar incentivos al personal para la motivación laboral a través de reconocimiento público. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Programa de implementación de incentivos al personal. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato.
					PERSONAL ADMINISTRATIVO	Establecer un record de motivación calificado en función al apoyo brindado por el Personal administrativo a los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para conocer la calificación en función al apoyo brindado por el Personal administrativo de acuerdo a la percepción del estudiante. • Implementar incentivos al personal para la motivación laboral a través de reconocimiento público. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Programa de implementación de incentivos al personal. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato.
					PERSONAL DE BIBLIOTECA	Establecer un record de motivación calificado en función al apoyo brindado por el Personal de Biblioteca a los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para conocer la calificación en función al apoyo brindado por el Personal de Biblioteca de acuerdo a la percepción del estudiante. • Implementar incentivos al personal para la motivación laboral a través de reconocimiento público. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Programa de implementación de incentivos al personal. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato.

				PERSONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PRÉSTAMO DE EQUIPOS	Establecer un record de motivación calificado en función al apoyo brindado por el Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos a los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para conocer la calificación en función al apoyo brindado por el Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos de acuerdo a la percepción del estudiante. • Implementar incentivos al personal para la motivación laboral a través de reconocimiento público. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Programa de implementación de incentivos al personal. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato.
		Los colaboradores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes.		PERSONAL DE MANTENIMIENTO DE LOS SALONES DE CLASE	Establecer un sistema de evaluación del desempeño calificado en función a la atención brindada por Personal de Mantenimiento de los salones de clase a los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación del desempeño calificado en función a la atención brindada por Personal de Mantenimiento de los salones de clase a los estudiantes. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora. •
				PERSONAL DE VIGILANCIA	Establecer un sistema de evaluación del desempeño calificado en función a la atención brindada por Personal de Vigilancia a los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación del desempeño calificado en función a la atención brindada por Personal de Vigilancia a los estudiantes. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
				SECRETARIA DE ESCUELA	Establecer un sistema de evaluación del desempeño calificado en función a la atención brindada por Personal de Vigilancia a los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación del desempeño calificado en función a la atención brindada por la secretaria de escuela a los estudiantes. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
				COORDINADORES DE ÁREA DE LA ESCUELA	Establecer un sistema de evaluación del desempeño calificado en función a la atención brindada por la Secretaría de Escuela a los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación del desempeño calificado en función a la atención brindada por los coordinadores de área de la Escuela a los estudiantes. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
				PERSONAL DE BIBLIOTECA	Establecer un sistema de evaluación del desempeño calificado en función a la atención brindada por Personal de Biblioteca a los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación del desempeño calificado en función a la atención brindada por Personal de Biblioteca a los estudiantes. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.

				Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	Establecer un sistema de evaluación del desempeño calificado en función a la atención brindada por el Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos a los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación del desempeño calificado en función a la atención brindada por el Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos a los estudiantes. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
EMPATÍA	Este término va más allá de la simpatía o de la cortesía ya que indica la total disposición de la empresa para ofrecer a sus clientes atención y trato personalizado. Requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, y el conocimiento a fondo de sus características, de sus necesidades personales y de sus requerimientos específicos. La empatía se mejora por medio de una buena comunicación que no solo permita mantener bien informado al cliente sino que, también, se sienta escuchado por la empresa u organización. Y ello realizando una explicación detallada del producto o servicio que se ofrece al cliente y de sus precios además de comprender sus requerimientos, aunque sean excentricidades.	14 al 17	El comportamiento de los colaboradores, le transmite confianza.	PERSONAL DE MANTENIMIENTO DE LOS SALONES DE CLASE	Establecer un sistema de evaluación para medir el nivel de comunicación establecida por el personal de mantenimiento de los salones de clase con los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para medir el nivel de comunicación establecida por el personal de mantenimiento de los salones de clase con los estudiantes. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
				PERSONAL DE VIGILANCIA	Establecer un sistema de evaluación para medir el nivel de comunicación establecida por el personal de Vigilancia con los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para medir el nivel de comunicación establecida por el personal de Vigilancia con los estudiantes. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
				SECRETARIA DE ESCUELA	Establecer un sistema de evaluación para medir el nivel de comunicación establecida por la Secretaría de la Escuela con los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para medir el nivel de comunicación establecida por la Secretaría de la Escuela con los estudiantes. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
				COORDINADORES DE ÁREA DE LA ESCUELA	Establecer un sistema de evaluación para medir el nivel de comunicación establecida por los Coordinadores de área de la Escuela con los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para medir el nivel de comunicación establecida por los Coordinadores de área de la Escuela con los estudiantes. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
				PERSONAL DE BIBLIOTECA	Establecer un sistema de evaluación para medir el nivel de comunicación establecida por el personal de Biblioteca con los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para medir el nivel de comunicación establecida por el personal de Biblioteca con los estudiantes. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
				PERSONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PRÉSTAMO DE EQUIPOS	Establecer un sistema de evaluación para medir el nivel de comunicación establecida por el Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos con los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para medir el nivel de comunicación establecida por el Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos con los estudiantes. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.

				Se siente seguro al realizar cualquier trámite en la universidad.	Implementar un sistema de información para verificar la atención del servicio en el trámite solicitado a las diferentes áreas de la USS. (Pensiones, procesos administrativos, procesos académicos, biblioteca u otros).	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un proyecto para que DTI realice la implementación de un sistema de información para verificar la atención del servicio en el trámite solicitado a las diferentes áreas de la USS. 	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto - Implementación de un sistema de información para verificar la atención del servicio en el trámite solicitado a las diferentes áreas de la USS. Presentación del proyecto al órgano inmediato superior.
			Los colaboradores, siempre son amables con usted.	PERSONAL DE MANTENIMIENTO DE LOS SALONES DE CLASE	Establecer un sistema de evaluación para la valoración del nivel de amabilidad ejercida por el personal de mantenimiento de los salones de clase a los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> Diseño y aplicación de encuesta para la valoración del nivel de amabilidad ejercida por el personal de mantenimiento de los salones de clase a los estudiantes. Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta. Informe de resultados. Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
				PERSONAL DE VIGILANCIA	Establecer un sistema de evaluación para la valoración del nivel de amabilidad ejercida por el Personal de Vigilancia a los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> Diseño y aplicación de encuesta para la valoración del nivel de amabilidad ejercida por el Personal de Vigilancia a los estudiantes. Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta. Informe de resultados. Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
				PERSONAL DE ESCUELA	Establecer un sistema de evaluación para la valoración del nivel de amabilidad ejercida por el Personal de Escuela a los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> Diseño y aplicación de encuesta para la valoración del nivel de amabilidad ejercida por el Personal de Escuela a los estudiantes. Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta. Informe de resultados. Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
				PERSONAL DOCENTE	Establecer un sistema de evaluación para la valoración del nivel de amabilidad ejercida por el Personal docente a los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> Diseño y aplicación de encuesta para la valoración del nivel de amabilidad ejercida por el Personal docente a los estudiantes. Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta. Informe de resultados. Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
				PERSONAL ADMINISTRATIVO	Establecer un sistema de evaluación para la valoración del nivel de amabilidad ejercida por el Personal docente a los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> Diseño y aplicación de encuesta para la valoración del nivel de amabilidad ejercida por el Personal docente a los estudiantes. Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta. Informe de resultados. Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
				PERSONAL DE BIBLIOTECA	Establecer un sistema de evaluación para la valoración del nivel de amabilidad ejercida por el Personal de Biblioteca a los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> Diseño y aplicación de encuesta para la valoración del nivel de amabilidad ejercida por el Personal de Biblioteca a los estudiantes. Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta. Informe de resultados. Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.

				PERSONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PRÉSTAMO DE EQUIPOS	Establecer un sistema de evaluación para la valoración del nivel de amabilidad ejercida por el Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos a los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la valoración del nivel de amabilidad ejercida por el Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos a los estudiantes. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
	Los colaboradores, tienen conocimientos suficientes para contestar a las preguntas que se les hace.		MANTENIMIENTO DE LOS SALONES DE CLASE	Establecer un sistema de evaluación del nivel de conocimiento de la misión, visión, principios, valores, autoridades de la USS, así como procedimientos en cuanto a la función asignada al personal de mantenimiento de los salones de clase solicitada por los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación del nivel de conocimiento de la misión, visión, principios, valores, autoridades de la USS, así como procedimientos en cuanto a la función asignada al personal de mantenimiento de los salones de clase solicitada por los estudiantes. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora. 	
		PERSONAL DE VIGILANCIA	Establecer un sistema de evaluación del nivel de conocimiento de la misión, visión, principios, valores, autoridades de la USS, así como procedimientos en cuanto a la función asignada al personal de vigilancia solicitada por los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación del nivel de conocimiento de la misión, visión, principios, valores, autoridades de la USS, así como procedimientos en cuanto a la función asignada al personal de vigilancia solicitada por los estudiantes. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora. 		
		PERSONAL DE ESCUELA	Establecer un sistema de evaluación del nivel de conocimiento de la misión, visión, principios, valores, autoridades de la USS, así como procedimientos académicos y administrativos relacionados a la función asignada al personal de la escuela solicitada por los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación del nivel de conocimiento de la misión, visión, principios, valores, autoridades de la USS, así como procedimientos académicos y administrativos relacionados a la función asignada al personal de la escuela solicitada por los estudiantes. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora. 		
		PERSONAL DOCENTE	Establecer un sistema de evaluación del nivel de conocimiento de la misión, visión, principios, valores, autoridades de la USS, así como procedimientos académicos y otros relacionados a la función asignada al personal docente solicitada por los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación del nivel de conocimiento de la misión, visión, principios, valores, autoridades de la USS, así como procedimientos académicos y otros relacionados a la función asignada al personal docente solicitada por los estudiantes. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora. 		

				PERSONAL ADMINISTRATIVO	Establecer un sistema de evaluación del nivel de conocimiento de la misión, visión, principios, valores, autoridades de la USS, así como procedimientos académicos, administrativos y otros relacionados a la función asignada al personal administrativo solicitada por los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación del nivel de conocimiento de la misión, visión, principios, valores, autoridades de la USS, así como procedimientos académicos, administrativos y otros relacionados a la función asignada al personal administrativo solicitada por los estudiantes. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
				PERSONAL DE BIBLIOTECA	Establecer un sistema de evaluación del nivel de conocimiento de la misión, visión, principios, valores, autoridades de la USS, así como procedimientos administrativos y otros relacionados a la función asignada al personal de biblioteca solicitada por los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación del nivel de conocimiento de la misión, visión, principios, valores, autoridades de la USS, así como procedimientos administrativos y otros relacionados a la función asignada al personal de biblioteca solicitada por los estudiantes. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
				PERSONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PRÉSTAMO DE EQUIPOS	Establecer un sistema de evaluación del nivel de conocimiento de la misión, visión, principios, valores, autoridades de la USS, así como procedimientos administrativos y otros relacionados a la función asignada al personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos solicitada por los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación del nivel de conocimiento de la misión, visión, principios, valores, autoridades de la USS, así como procedimientos administrativos y otros relacionados a la función asignada al personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos solicitada por los estudiantes. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
SEGURIDAD	La seguridad representa el sentimiento que tiene el cliente de que sus problemas están en buenas manos. Incluye la competencia del personal de la empresa para prestar el servicio, es decir, la posesión de las capacidades requeridas y el conocimiento necesario para realizar el servicio. Implica también credibilidad, que, a su vez, incluye confianza, honestidad e integridad del	18 al 22	Proporciona a los estudiantes una atención individualizada.	PERSONAL DE ESCUELA	Establecer un sistema de evaluación para valorar el nivel de atención individualizada en la seguridad de los procesos realizados en la Escuela.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación para valorar el nivel de atención individualizada en la seguridad de los procesos realizados en la Escuela. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
				PERSONAL DOCENTE	Establecer un sistema de evaluación para valorar el nivel de atención individualizada en la seguridad de los procesos realizados por el Personal docente.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación para valorar el nivel de atención individualizada en la seguridad de los procesos realizados por el Personal docente. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
				PERSONAL ADMINISTRATIVO	Establecer un sistema de evaluación para valorar el nivel de atención individualizada en la seguridad de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación para valorar el nivel de atención individualizada en la seguridad de los procesos realizados 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato.

		proveedor del servicio. Parte importante de la seguridad es la tranquilidad, es decir, sentirse libre de peligros, riesgos o dudas.			realizados por el personal administrativo.	por el personal administrativo. • Elaboración de Informe de resultados.	• Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
	Tiene horarios de trabajo convenientes para la atención de todos los estudiantes.	PERSONAL DE ESCUELA	Implementar horarios de permanencia nocturnos al personal de la escuela para la atención de los estudiantes.	• Elaborar un proyecto para implementar horarios de permanencia nocturnos al personal de la escuela para la atención de los estudiantes.	• Proyecto - Implementar horarios de permanencia nocturnos al personal de la escuela para la atención de los estudiantes. • Presentación del proyecto al órgano inmediato superior.		
		PERSONAL DOCENTE	Asignar a un docente por turno (mañana, tarde y noche) para la atención de las consultas académicas de los estudiantes notificados a través de un cuaderno de ocurrencias para conocimiento del personal de la escuela.	• Elaborar un proyecto para la asignación de un docente por turno para la atención de las consultas académicas de los estudiantes notificados a través de un cuaderno de ocurrencias para conocimiento del personal de la escuela.	• Proyecto - Asignación de un docente por turno para la atención de las consultas académicas de los estudiantes. • Presentación del proyecto al órgano inmediato superior.		
		PERSONAL ADMINISTRATIVO	Asignar a un personal administrativo por turno (mañana, tarde y noche) para la atención de las consultas académicas de los estudiantes notificados a través de un cuaderno de ocurrencias para conocimiento del personal de la escuela.	• Elaborar un proyecto para la asignación de un personal administrativo por turno (mañana, tarde y noche) para la atención de las consultas académicas de los estudiantes notificados a través de un cuaderno de ocurrencias para conocimiento del personal de la escuela.	• Proyecto - Asignación de un personal administrativo por turno para la atención de las consultas académicas de los estudiantes • Presentación del proyecto al órgano inmediato superior.		
	Los colaboradores ofrecen una atención personalizada a los estudiantes.	PERSONAL DE MANTENIMIENTO DE LOS SALONES DE CLASE	Establecer un sistema de evaluación para valorar la atención personalizada en la seguridad de los procesos realizados por el personal de mantenimiento de los salones de clase.	• Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación para valorar la atención personalizada en la seguridad de los procesos realizados por el personal de mantenimiento de los salones de clase. • Elaboración de Informe de resultados.	• Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.		
		PERSONAL DE VIGILANCIA	Establecer un sistema de evaluación para valorar la atención personalizada en la seguridad de los procesos realizados por el Personal de Vigilancia.	• Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación para valorar la atención personalizada en la seguridad de los procesos realizados por el Personal de Vigilancia. • Elaboración de Informe de resultados.	• Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.		
		PERSONAL DE ESCUELA	Establecer un sistema de evaluación para valorar la atención personalizada en la seguridad de los procesos realizados por el Personal de Escuela.	• Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación para valorar la atención personalizada en la seguridad de los procesos realizados por el Personal de Escuela. • Elaboración de Informe de resultados.	• Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.		
		PERSONAL DOCENTE	Establecer un sistema de evaluación para valorar la atención	• Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación para valorar la atención	• Encuesta. • Informe de resultados.		

					personalizada en la seguridad de los procesos realizados por el Personal docente.	personalizada en la seguridad de los procesos realizados por el Personal docente. <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
				PERSONAL ADMINISTRATIVO	Establecer un sistema de evaluación para valorar la atención personalizada en la seguridad de los procesos realizados por Personal administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación para valorar la atención personalizada en la seguridad de los procesos realizados por Personal administrativo. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
				PERSONAL DE BIBLIOTECA	Establecer un sistema de evaluación para valorar la atención personalizada en la seguridad de los procesos realizados por el Personal de Biblioteca.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación para valorar la atención personalizada en la seguridad de los procesos realizados por el Personal de Biblioteca. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
				PERSONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PRÉSTAMO DE EQUIPOS	Establecer un sistema de evaluación para valorar la atención personalizada en la seguridad de los procesos realizados por el Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación para valorar la atención personalizada en la seguridad de los procesos realizados por el Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
			Se preocupan por los mejores intereses de los estudiantes.	PERSONAL DE ESCUELA	Establecer un sistema de evaluación para medir la motivación por el servicio al estudiante brindado por el Personal de Escuela.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación para medir la motivación por el servicio al estudiante brindado por el Personal de Escuela. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
				PERSONAL DOCENTE	Establecer un sistema de evaluación para medir la motivación por el servicio al estudiante brindado por el Personal docente.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación para medir la motivación por el servicio al estudiante brindado por el Personal docente. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
				PERSONAL ADMINISTRATIVO	Establecer un sistema de evaluación para medir la motivación por el servicio al estudiante brindado por el Personal administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación para medir la motivación por el servicio al estudiante brindado por el Personal administrativo. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.

			Los colaboradores comprenden las necesidades específicas de los estudiantes.	PERSONAL DE MANTENIMIENTO DE LOS SALONES DE CLASE	Establecer un sistema de evaluación para medir la gestión de la información solicita por los estudiantes al Personal de Mantenimiento de los salones de clase	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación para medir la gestión de la información solicita por los estudiantes al Personal de Mantenimiento de los salones de clase. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
				PERSONAL DE VIGILANCIA	Establecer un sistema de evaluación para medir la gestión de la información solicita por los estudiantes al Personal de Vigilancia.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación para medir la gestión de la información solicita por los estudiantes al Personal de Vigilancia. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
				PERSONAL DE ESCUELA	Establecer un sistema de evaluación para medir la gestión de la información solicita por los estudiantes al Personal de Escuela.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación para medir la gestión de la información solicita por los estudiantes al Personal de Escuela. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
				PERSONAL DOCENTE	Establecer un sistema de evaluación para medir la gestión de la información solicita por los estudiantes al Personal docente.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación para medir la gestión de la información solicita por los estudiantes al Personal docente • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaborac. y aplicac.de Plan de Mejora.
				PERSONAL ADMINISTRATIVO	Establecer un sistema de evaluación para medir la gestión de la información solicita por los estudiantes al Personal administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación para medir la gestión de la información solicita por los estudiantes al Personal administrativo. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
				PERSONAL DE BIBLIOTECA	Establecer un sistema de evaluación para medir la gestión de la información solicita por los estudiantes al Personal de Biblioteca.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación para medir la gestión de la información solicita por los estudiantes al Personal de Biblioteca. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
				PERSONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PRÉSTAMO DE EQUIPOS	Establecer un sistema de evaluación para medir la gestión de la información solicita por los estudiantes al Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de encuesta para la evaluación para medir la gestión de la información solicita por los estudiantes al Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos. • Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de resultados. • Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. • Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7.3.3.1... Continúa

VAR.	DIMENSIONES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	ÍTEMS	ESTABLECIMIENTO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS/ ACTIVIDADES	MEIOS DE VERIFICACIÓN
CALIDAD DE ATENCIÓN	CALIDAD TÉCNICA	El cliente valorará en la transacción el resultado técnico del proceso, es decir, qué es lo que recibe, y puede ser medida de una manera bastante objetiva como una dimensión técnica del producto o servicio.	ENTORNO DEL SERVICIO: LAS CONDICIONES DEL AMBIENTE	Aspectos no visuales. (23)	Percibo un clima de cordialidad cuando frecuento a:	PERSONAL DE ESCUELA	Establecer un sistema de evaluación para medir el clima laboral respecto al Personal de Escuela, percibido por los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para medir el clima laboral respecto al Personal de Escuela, percibido por los estudiantes. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta ▪ Informe de resultados ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
						PERSONAL DOCENTES	Establecer un sistema de evaluación para medir el clima laboral respecto al Personal docente, percibido por los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para medir el clima laboral respecto al Personal docente, percibido por los estudiantes ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta ▪ Informe de resultados ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
						PERSONAL ADMINISTRATIVO	Establecer un sistema de evaluación para medir el clima laboral respecto al Personal administrativo, percibido por los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para medir el clima laboral respecto al Personal docente, percibido por los estudiantes ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta ▪ Informe de resultados ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
						PERSONAL DE BIBLIOTECA	Establecer un sistema de evaluación para medir el clima laboral respecto al Personal de Biblioteca percibido por los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para medir el clima laboral respecto al Personal de Biblioteca percibido por los estudiantes. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta ▪ Informe de resultados ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
						PERSONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PRÉSTAMO DE EQUIPOS	Establecer un sistema de evaluación para medir el clima laboral respecto al Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos, percibido por los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para medir el clima laboral respecto al Personal docente, percibido por los estudiantes ▪ Elaboración de Informe de resultados 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta ▪ Informe de resultados ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.

				Arquitectura del entorno puede ser tanto funcional como estético. (24)	La infraestructura y el diseño son los adecuados para los ambientes destinados a:	PERSONAL DE ESCUELA	Rediseñar e implementar ambientes ergonómicamente para el Personal de Escuela	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboración de Proyecto para rediseño e implementación de ambientes ergonómicamente para el Personal de Escuela. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proyecto - Rediseño e implementación de ambientes ergonómicos para el Personal de Escuela. ▪ Presentación del proyecto al órgano inmediato superior.
						PERSONAL DOCENTE	Rediseñar e implementar ambientes ergonómicamente para el Personal docente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboración de Proyecto para rediseño e implementación de ambientes ergonómicamente para el Personal docente. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proyecto - Rediseño e implementación de ambientes ergonómicos para el Personal docente. ▪ Presentación del proyecto al órgano inmediato superior.
			ENTORNO DEL SERVICIO: EL DISEÑO			PERSONAL ADMINISTRATIVO	Rediseñar e implementar ambientes ergonómicamente óptimos para el personal administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboración de Proyecto para rediseño e implementación de ambientes ergonómicamente óptimos para el personal administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proyecto - Rediseño e implementación de ambientes ergonómicos óptimos para el Personal administrativo. ▪ Presentación del proyecto al órgano inmediato superior.
						PERSONAL DE BIBLIOTECA	Implementación de equipos y mantenimiento de ambientes ergonómicamente óptimos para el personal de Biblioteca.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboración de Proyecto - Implementación de equipos y mantenimiento de ambientes ergonómicamente óptimos para el personal de Biblioteca. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proyecto - Implementación de equipos y mantenimiento de ambientes ergonómicos para el personal de Biblioteca. ▪ Presentación del proyecto al órgano inmediato superior.

						BIBLIOTECA	Implementar encuestas para medir si la cantidad de personal asignado a biblioteca es el adecuado, de acuerdo a la perspectiva del estudiante.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para conocer si la cantidad de personal asignado a biblioteca es el adecuado, de acuerdo a la perspectiva del estudiante. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
					El comportamiento es el adecuado en el personal designado a:	MANTENIMIENTO DE LOS SALONES DE CLASE	Establecer un sistema de evaluación para medir el comportamiento actitudinal del personal asignado a mantenimiento de los salones de clase.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para medir el comportamiento actitudinal del personal asignado a mantenimiento de los salones de clase. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
						VIGILANCIA	Establecer un sistema de evaluación para medir el comportamiento actitudinal del personal asignado a vigilancia.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para medir el comportamiento actitudinal del personal asignado a vigilancia. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
						ESCUELA	Establecer un sistema de evaluación para medir el comportamiento actitudinal del personal asignado a la escuela.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para medir el comportamiento actitudinal del personal asignado a la escuela. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
						PERSONAL DOCENTE	Establecer un sistema de evaluación para medir el comportamiento actitudinal del personal docente.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para conocer si la cantidad de personal asignado a biblioteca es el adecuado, de acuerdo a la perspectiva del estudiante. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.

						PERSONAL ADMINISTRATIVO	Establecer un sistema de evaluación para medir el comportamiento actitudinal del personal administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para medir el comportamiento actitudinal del personal administrativo. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
						BIBLIOTECA	Establecer un sistema de evaluación para medir el comportamiento actitudinal del personal asignado a biblioteca.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para medir el comportamiento actitudinal del personal asignado a biblioteca. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
			Percepción de la calidad del resultado. (27)	El tiempo que le tomó para realizar un trámite es el adecuado en:	ESCUELA	Establecer un sistema de evaluación para conocer si el tiempo que tomó realizar un trámite es el adecuado, solicitado en la Escuela, de acuerdo a la perspectiva del estudiante.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para conocer si el tiempo que tomó realizar un trámite es el adecuado, solicitado en la Escuela, de acuerdo a la perspectiva del estudiante. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación de Plan de Mejora. 	
			RESULTADO DEL SERVICIO: TIEMPO DE ESPERA		PERSONAL DOCENTE	Establecer un sistema de evaluación para conocer si el tiempo que tomó realizar un trámite es el adecuado, solicitado al personal docente, de acuerdo a la perspectiva del estudiante.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para conocer si el tiempo que tomó realizar un trámite, solicitado al personal docente, de acuerdo a la perspectiva del estudiante. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación de Plan de Mejora. 	
						PERSONAL ADMINISTRATIVO	Establecer un sistema de evaluación para conocer si el tiempo que tomó realizar un trámite es el adecuado, solicitado al personal administrativo, de acuerdo a la perspectiva del estudiante.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para conocer si el tiempo que tomó realizar un trámite, solicitado al personal administrativo, de acuerdo a la perspectiva del estudiante. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.

						BIBLIOTECA	Establecer un sistema de evaluación para conocer si el tiempo que tomó realizar un trámite es el adecuado, solicitado en biblioteca, de acuerdo a la perspectiva del estudiante.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para conocer si el tiempo que tomó realizar un trámite, solicitado en biblioteca, de acuerdo a la perspectiva del estudiante. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
						TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN - PRÉSTAMO DE EQUIPOS	Establecer un sistema de evaluación para conocer si el tiempo que tomó realizar un trámite es el adecuado, solicitado en Tecnologías de la información - Préstamo de equipos, de acuerdo a la perspectiva del estudiante.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para para conocer si el tiempo que tomó realizar un trámite es el adecuado, solicitado en Tecnologías de la información - Préstamo de equipos, de acuerdo a la perspectiva del estudiante. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación de Plan de Mejora.
			RESULTADO DEL SERVICIO: ELEMENTOS TANGIBLES	Los clientes utilizan alguna evidencia tangible del servicio como una aproximación para valorar su resultado. (28)	Le gustaría obtener una evidencia tangible del servicio solicitado en:	ESCUELA	Implementar un sistema de tickets de control y seguimiento de atención a los trámites solicitados en la Escuela.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar un proyecto de implementación de tickets de control y seguimiento de atención a los trámites solicitados en la Escuela. ▪ Diseñar un formato institucional de tickets fijo para control y seguimiento de atención a los trámites solicitados en la Escuela. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento (proyecto - implementación de tickets de control y seguimiento de atención a los trámites solicitados en la Escuela. ▪ Plantilla de formato institucional aprobado de tickets fijo para control y seguimiento de atención a los trámites solicitados en la Escuela.
						PERSONAL DOCENTE	Implementar un sistema de tickets de control y seguimiento de atención a los trámites solicitados al Personal docente.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar un proyecto de implementación de tickets de control y seguimiento de atención a los trámites solicitados al Personal docente. ▪ Diseñar un formato institucional de tickets fijo para control y seguimiento de atención a los trámites solicitados al Personal docente. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento (proyecto - implementación de tickets control y seguimiento de atención a los trámites solicitados al Personal docente. ▪ Plantilla de formato institucional aprobado de tickets fijo para control y seguimiento de atención a los trámites solicitados al Personal docente.

						PERSONAL ADMINISTRATIVO	Implementar un sistema de tickets de control y seguimiento de atención a los trámites solicitados al personal administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar un proyecto de implementación de tickets de control y seguimiento de atención a los trámites solicitados al personal administrativo. ▪ Diseñar un formato institucional de tickets fijo para control y seguimiento de atención a los trámites solicitados al personal administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento (proyecto - implementación de tickets control y seguimiento de atención a los trámites solicitados al personal administrativo. ▪ Plantilla de formato institucional aprobado de tickets fijo para control y seguimiento de atención a los trámites solicitados al personal administrativo.
						BIBLIOTECA	Implementar un sistema de tickets de control y seguimiento de atención a los trámites solicitados en biblioteca.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar un proyecto de implementación de tickets de control y seguimiento de atención a los trámites solicitados en biblioteca. ▪ Diseñar un formato institucional de tickets fijo para control y seguimiento de atención a los trámites solicitados en biblioteca. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento (proyecto - implementación de tickets control y seguimiento de atención a los trámites solicitados en biblioteca. ▪ Plantilla de formato institucional aprobado de tickets fijo para control y seguimiento de atención a los trámites solicitados en biblioteca.
						TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN - PRÉSTAMO DE EQUIPOS	Implementar un sistema de tickets de control y seguimiento de atención a los trámites solicitados Tecnologías de la información - Préstamo de equipos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar un proyecto de implementación de tickets de control y seguimiento de atención a los trámites solicitados Tecnologías de la información - Préstamo de equipos. ▪ Diseñar un formato institucional de tickets fijo para control y seguimiento de atención a los trámites solicitados Tecnologías de la información - Préstamo de equipos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento (proyecto - implementación de tickets control y seguimiento de atención a los trámites solicitados en biblioteca. ▪ Plantilla de formato institucional aprobado de tickets fijo para control y seguimiento de atención a los trámites solicitados Tecnologías de la información - Préstamo de equipos.

						PERSONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PRÉSTAMO DE EQUIPOS	Implementar encuestas para la valoración del servicio brindado por el Personal de Tecnologías de la información - Préstamo de equipos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para la valoración del servicio brindado por el Personal de Tecnologías de la información - Préstamo de equipos. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación del Plan de Mejora.
CALIDAD FUNCIONAL	Dado que el servicio se desempeña con la acción recíproca de los clientes, la dimensión técnica de la calidad no engloba la calidad total percibida por los usuarios. Habrá que considerar también la accesibilidad, el comportamiento de los empleados, lo que dicen y cómo lo dicen. En la calidad del servicio toma especial relevancia el cómo se desarrolla y cómo se recibe el proceso productivo y no tan sólo el qué se recibe.	INTERACCIÓN CLIENTE – EMPLEADO: ACTITUDES (30)	La actitud, el comportamiento y las destrezas del proveedor del servicio definen la calidad del servicio entregado.	La actitud empleada en el servicio por parte del personal es de calidad:	PERSONAL DE MANTENIMIENTO DE LOS SALONES DE CLASE	Implementar un sistema de evaluación para medir las actitudes empleadas en el servicio brindado por el personal de mantenimiento de los salones de clase.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para medir las actitudes empleadas en el servicio brindado por el personal de mantenimiento de los salones de clase. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación del Plan de Mejora. 	
					PERSONAL DE VIGILANCIA	Implementar un sistema de evaluación para medir las actitudes empleadas en el servicio brindado por el personal de mantenimiento de los salones de clase.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para medir las actitudes empleadas en el servicio brindado por el personal de mantenimiento de los salones de clase. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación del Plan de Mejora. 	
					PERSONAL DE ESCUELA	Implementar un sistema de evaluación para medir las actitudes empleadas en el servicio brindado por el Personal de Vigilancia.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para medir las actitudes empleadas en el servicio brindado por el personal de mantenimiento de los salones de clase. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación del Plan de Mejora. 	
					PERSONAL DOCENTE	Implementar un sistema de evaluación para medir las actitudes empleadas en el servicio brindado por el Personal docente.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para medir las actitudes empleadas en el servicio brindado por el personal de mantenimiento de los salones de clase. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. Elaboración y aplicación del Plan de Mejora. 	

					PERSONAL ADMINISTRATIVO	Implementar un sistema de evaluación para medir las actitudes empleadas en el servicio brindado por el personal administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para medir las actitudes empleadas en el servicio brindado por el personal de mantenimiento de los salones de clase. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación del Plan de Mejora.
					PERSONAL DE BIBLIOTECA	Implementar un sistema de evaluación para medir las actitudes empleadas en el servicio brindado por el personal de biblioteca.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para medir las actitudes empleadas en el servicio brindado por el personal de mantenimiento de los salones de clase. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación del Plan de Mejora.
					PERSONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PRÉSTAMO DE EQUIPOS	Implementar un sistema de evaluación para medir las actitudes empleadas en el servicio brindado por el Personal de Tecnologías de la información - Préstamo de equipos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para medir las actitudes empleadas en el servicio brindado por el personal de mantenimiento de los salones de clase. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación del Plan de Mejora.
			INTERACCIÓN CLIENTE - EMPLEADO : COMPORTAMIENTOS (31)	Es de calidad el accionar (actitud) del empleado en el puesto de:	MANTENIMIENTO DE LOS SALONES DE CLASE	Implementar un sistema de evaluación referente al comportamiento actitudinal del personal de mantenimiento de los salones de clase en el servicio brindando a los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para medir el comportamiento actitudinal del personal de mantenimiento de los salones de clase en el servicio brindando a los estudiantes. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación del Plan de Mejora.
					VIGILANCIA	Implementar un sistema de evaluación referente al comportamiento actitudinal del personal de Vigilancia en el servicio brindando a los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para medir el comportamiento actitudinal del personal de Vigilancia en el servicio brindando a los estudiantes. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación del Plan de Mejora.

						<p>ESCUELA</p> <p>Implementar un sistema de evaluación referente al comportamiento actitudinal del personal de Escuela en el servicio brindando a los estudiantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para medir el comportamiento actitudinal del personal de Escuela en el servicio brindando a los estudiantes. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación del Plan de Mejora.
						<p>PERSONAL DOCENTE</p> <p>Implementar un sistema de evaluación referente al comportamiento actitudinal del Personal docente en el servicio brindando a los estudiantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para medir el comportamiento actitudinal del Personal docente en el servicio brindando a los estudiantes. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación del Plan de Mejora.
						<p>PERSONAL ADMINISTRATIVO</p> <p>Implementar un sistema de evaluación referente al comportamiento actitudinal del Personal administrativo en el servicio brindando a los estudiantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para medir el comportamiento actitudinal del Personal administrativo en el servicio brindando a los estudiantes. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación del Plan de Mejora.
						<p>BIBLIOTECA</p> <p>Implementar un sistema de evaluación referente al comportamiento actitudinal del personal de biblioteca en el servicio brindando a los estudiantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para medir el comportamiento actitudinal del personal de biblioteca en el servicio brindando a los estudiantes. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación del Plan de Mejora.
						<p>TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PRÉSTAMO DE EQUIPOS</p> <p>Implementar un sistema de evaluación referente al comportamiento actitudinal del personal de mantenimiento de los salones de clase en el servicio brindando a los estudiantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para medir el comportamiento actitudinal del personal de mantenimiento de los salones de clase en el servicio brindando a los estudiantes. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación del Plan de Mejora.

					Es de calidad el accionar (actitud) del colaborador en el puesto de:	PERSONAL DE MANTENIMIENTO DE LOS SALONES DE CLASE	Implementar un sistema de evaluación de la calidad en el accionar (actitud) del colaborador de mantenimiento de los salones de clase.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para la valoración de la calidad en el accionar (actitud) del colaborador de mantenimiento de los salones de clase. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación del Plan de Mejora.
						PERSONAL DE VIGILANCIA	Implementar un sistema de evaluación de la calidad en la profesionalidad en el servicio brindando a los estudiantes por parte del Personal de Vigilancia.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para la valoración de la calidad en el accionar (actitud) del Personal de Vigilancia. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación del Plan de Mejora.
						PERSONAL DE ESCUELA	Implementar un sistema de evaluación de la calidad en la profesionalidad en el servicio brindando a los estudiantes por parte del Personal de Escuela.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para la valoración de la calidad en el accionar (actitud) del Personal de Escuela. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación del Plan de Mejora.
						PERSONAL DOCENTE	Implementar un sistema de evaluación de la calidad en la profesionalidad en el servicio brindando a los estudiantes por parte del Personal Docente.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para la valoración de la calidad en el accionar (actitud) del Personal Docente. ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación del Plan de Mejora.
						PERSONAL ADMINISTRATIVO	Implementar un sistema de evaluación de la calidad en la profesionalidad en el servicio brindando a los estudiantes por parte del Personal administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y aplicación de encuesta para la valoración de la calidad en el accionar (actitud) del Personal administrativo ▪ Elaboración de Informe de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta. ▪ Informe de resultados. ▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato. ▪ Elaboración y aplicación del Plan de Mejora.

**INTERACCIÓN
CLIENTE -
EMPLEADO :
PROFESIONALIDA
D O PERICIA DEL
PERSONAL DE
CONTACTO CON
EL CLIENTE
(32)**

						<p>PERSONAL DE BIBLIOTECA</p>	<p>Implementar un sistema de evaluación de la calidad en la profesionalidad en el servicio brindando a los estudiantes por parte del Personal de Biblioteca.</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Diseño y aplicación de encuesta para la valoración de la calidad en el accionar (actitud) del Personal de Biblioteca▪ Elaboración de Informe de resultados.	<ul style="list-style-type: none">▪ Encuesta.▪ Informe de resultados.▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato.▪ Elaboración y aplicación del Plan de Mejora.
						<p>PERSONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PRÉSTAMO DE EQUIPOS.</p>	<p>Implementar un sistema de evaluación de la calidad en la profesionalidad en el servicio brindando a los estudiantes por parte del Personal de Tecnologías de la información - Préstamo de equipos.</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Diseño y aplicación de encuesta para la valoración de la calidad en el accionar (actitud) del Personal de Tecnologías de la información - Préstamo de equipos▪ Elaboración de Informe de resultados.	<ul style="list-style-type: none">▪ Encuesta.▪ Informe de resultados.▪ Presentación de Informe de resultado al Jefe Inmediato.▪ Elaboración y aplicación del Plan de Mejora.

Fuente: Elaboración propia

VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La presente investigación buscó contribuir al estudio de las variables de gran importancia dentro del contexto empresarial.

8.1. Conclusiones

- a) La satisfacción del cliente externo fue de 58% ($p=0.09$) y la calidad de atención fue de 61%. Las dimensiones estudiadas para la satisfacción del cliente fueron tangibilidad (62%), fiabilidad (47%), capacidad de respuesta (57%), empatía (62%) y seguridad (54%); así como también para la calidad de atención en sus dimensiones de calidad técnica (61%) y la calidad funcional (60%) en la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel.
- b) Existe una correlación de 0,866 ($p=0,09$) entre las variables satisfacción del cliente externo y calidad de atención brindada en la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel.
- c) Se elaboró un programa orientado a la satisfacción del cliente externo en mejora de la calidad de la atención en la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel haciendo énfasis en los objetivos estratégicos, objetivos operativos y con sus medios de verificación correspondientes.

8.2. Recomendaciones

- a)** Se recomienda la implementación de la propuesta planteada por tener impacto en la calidad académica y del servicio en las diversas escuelas de la Universidad Señor de Sipán, especialmente en la EAP de Turismo y Negocios.

- b)** Se recomienda la frecuencia de las evaluaciones las cuales deben ser anuales a fin de tener el seguimiento en la aplicación de las actividades de gestión universitaria.

IX. MATERIALES DE REFERENCIA

9.1. Referencias bibliográficas

Activo vital para las empresas: La reputación es un valor intangible, pero cuantificable. (2011). *Revista Nueva Economía*. (Julio). 872

Acuña H. (2010) Innovación disruptiva en la Gestión educativa generación de organizaciones inteligentes y Gestión estratégica. Recuperado el 4 de octubre del 2011. Disponible en: <http://carlosyampufe.blogspot.com/2011/02/un-sistema-educativo-no-puede-estar.html>

ADS Quality. (2002). *Enciclopedia de la calidad*. Madrid, España: Fundación Confemetal.

Alles, M. A. (2009). *Diccionario de competencias La Trilogía: las 60 competencias más usadas*. Buenos Aires, Argentina: Granica.

Alvarez, C. C. (1998). *Glosario de términos para la administración y gestión de los servicios sanitarios*. Madrid: Díaz de Santos.

Álvarez, J., Chaparro, E. M. y Reyes, D. E. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26

Azteking O. (2008). Las encuestas. Recuperado el 29 de octubre del 2011. México. Disponible en: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Las-Encuestas/378971.html>

- Banco Mundial (2008). La calidad de la educación en el discurso educativo internacional. Recuperado el 04 de octubre del 2011. Disponible en: http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17037/1/art3_v8n2.pdf
- Bello M. (2009). La calidad de la educación en el discurso educativo internacional. Recuperado el 04 de octubre del 2011. Disponible en: http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17037/1/art3_v8n2.pdf
- Clemenza, C., Azuaje, H, y Araujo, R. (2010). Calidad de servicio de las instituciones privadas de educación superior. *Omnia*, 16 (1), 53-81
- Cueva K. (2007). Medición de la Calidad de Servicios que brinda a sus pacientes el Hospital Belén de Lambayeque, aplicando la Técnica de SEVQUAL. Tesis (Licenciada en Administración). Lambayeque, Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2007. 120p.
- Damian, I. (2006). Gestión Municipal y Calidad de Servicio e la Municipalidad Distrital de Picsi: Alternativas de Solución. Tesis (Licenciada Administración de Empresas). Picsi, Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2006. 200p.
- Ferradas, C. (2006). ¿Es la conducta ética rentable? (Spanish). *Leadership: Magazine for Managers*, (5), 18. Business Source Complete, EBSCOhost, viewed 4 December 2011.
- Finol, M., Morillo, R. y Castro, E. (2013). Gestión de la calidad educativa en centros escolares del subsistema de educación básica. *Omnia*. 19 (2), 112 – 124

- Fundación Europea para la Gestión de Calidad (EFQM) (1999). Modelo EFQM de Excelencia. Recuperado el 15 de octubre del 2011. Disponible en: <http://www.tqm.es/TQM/ModEur/ModeloEuropeo.htm>
- García, M. J. (2000). *Gestión de la atención al cliente/consumidor (UF0036)*. IC Editorial.
- Gento, S., & Medina, A. (1995). *Instituciones educativas para la calidad total: Configuración de un modelo organizativo*. Madrid, España: La Muralla.
- González, M. C. (2014). *La calidad en las organizaciones turísticas*. Madrid: Paraninfo.
- Gutiérrez, M. (1994). *Administrar para la calidad: Conceptos administrativos del control total de calidad*. México, D.F: Limusa Noriega Editores.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2009) en Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. México: Mcgraw-Hill.
<http://www.redalyc.org/pdf/737/73715016004.pdf>
- Huamán R, Alfaro K, y Vílchez C., (2008). La Evaluación de la Calidad aplicado al servicio de una biblioteca en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) bajo la Metodología LIBQUAL. Lima, Perú. 150p.
- Ideaspropias Editorial. (2006), *calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. Madrid, España.
- Lara, R. M., Aguilar, V., Campos, R. y Rico, D. (1994). *Medicina y cultura: Hacia una formación integral del profesional de la salud*. México, D.F: Plaza y Valdés Editores.

- Lemaitre, M. J. y Zenteno, M. E. (2012). *Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica. Educación Superior: Informe 2012*. Santiago de Chile, Chile: Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) – Universia.
- López, S. (2006). *Implantación de un sistema de calidad: los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización*. España: Ideas Propias.
- Luque, M. (2010). *Nivel de calidad de la gestión de una Institución Educativa de la Región Callao aplicando el Modelo EFQM*. (Tesis de Maestría). Recuperada de http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2010_Luque_Nivel-de-calidad-de-la-gesti%C3%B3n-de-una-instituci%C3%B3n-educativa-de-la-regi%C3%B3n-Callao-aplicando-el-modelo-EFQM.pdf
- Martinez-Tur, V. Peiró, J. M. y Ramos, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial*. Madrid, España: Síntesis.
- Miranda, F. J., Chamorro, A. y Rubio, S. (2008). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid, España: Las Rozas-Delta.
- Moreira, R. A. (2013). *Personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Propuesta de un módulo práctico*. (Tesis de Maestría). Recuperada de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1666/1/TEISIS%20COMPLETA%20ROSA%20AMELIA%20MOREIRA%20ORTEGA.pdf>
- Naciones Unidas (2009). Las 4 A Primera parte Asequibilidad y opiniones de las Naciones Unidas. Recuperado el 04 de octubre del 2011. Disponible en: <http://www.lpp-uerj.net/olped/documentos/1174.pdf>

Quichca, G. O. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú.* (Tesis de Maestría). Recuperada de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:hHjQmFvy7gYJ:cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1694/1/Quichca_tg.pdf+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

Revista Nueva Economía (2011). Activo vital para las empresas: La reputación es un valor intangible, pero cuantificable. Recuperado el 05 de 02 de diciembre del 2011. Disponible en: <http://nuevaeconomia.com.bo/productos/revista-articulos/gerencia/activo-vital-para-las-empresas-la-reputacion-es-un-valor-intangible-pero-cuantificable/>

Rodríguez E. (2007). La calidad de la educación en el discurso educativo internacional. Recuperado el 04 de octubre del 2011. Disponible en: http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17037/1/art3_v8n2.pdf

Salazar C, Jazmin E. y Enrique E. (2009). *Gestión Administrativa: Diagnostico de la Calidad del Servicio Ofrecido por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) Cead Valledupar Cesar.* Recuperado el 04 de octubre del 2011. Disponible en: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Diagnostico-De-La-Calidad-Del-Servicio/751497.html>

Salvador, C. M. (2008). *Calidad de servicios: El camino hacia la fidelidad del consumidor. Estrategias para conseguir estabilizar a los clientes.* Almería, España: Universidad de Almería.

- Sánchez G. y Silva F., (2010). Gestión Administrativa: Propuesta para los Empresarios de la Pequeña y Micro Empresa de la Ciudad de Paita. Recuperado el 04 de octubre del 2011. Disponible en: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Trabajos-De-Investigacion/917020.html>
- Sánchez, O., & Pazos, M. (2011). Percepción Multinivel de la Calidad del Servicio educativo universitario. (Spanish). Global Conference On Business & Finance Proceedings, EBSCOhost, p. (03), 917-926.
- Sánchez-Galán, J. R. (2011). *La empresa humana* (2 vols.). Madrid, España: Visión Libros.
- Sarabia, E. (2008). "Un modelo educativo integral en la Universidad Veracruzana". Tesis de Maestría en Administración de Organizaciones. Facultad de Contaduría y Administración. División de Estudios de Posgrado. UNAM. México.
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE. (2013). *Educación Superior en el Perú: Retos para el aseguramiento de la calidad*. Lima, Perú: Impresión Arte Perú S.A.C.
- Tumino, M. C y Poitevin, E. R. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(2), 63-84.
- Vavra, T. (2003). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Vega J. (2007). Calidad del Servicio que Presta el Unir a los estudiantes en el Área de Mercadotecnia y Comercio Exterior. Recuperado el 04 de octubre del 2011. Disponible en: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Diagnostico-De-La-Calidad-Del-Servicio/751497.html>

- Velázquez, S. (2008). Sistema de auto-diagnostico empresarial: una herramienta para mejorar la competitividad. Recuperado el 04 de diciembre del 2011. Recuperado de <http://www.ejournal.unam.mx/rca/200/RCA20005.pdf>
- Vergara, J. C. y Quesada, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13 (1), 108 - 122.
- Yampufé C. (2011) Innovación disruptiva en la Gestión educativa generación de organizaciones inteligentes y Gestión estratégica. Recuperado el 4 de octubre del 2011. Disponible en: <http://carlosyampufe.blogspot.com/2011/02/un-sistema-educativo->

9.2. Anexos

ANEXO N° 01 - ENCUESTA DE OPINIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO Y NEGOCIOS

Instrucción: La encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que considere más conveniente.

Ciclo:

I. DATOS ESPECÍFICOS

1.- Cuentan con equipos y materiales de apariencia moderna.	TD	D	I	A	TA
Sistema de cómputo	1	2	3	4	5
Material didáctico	1	2	3	4	5
Hardware y Software educativos	1	2	3	4	5
Bibliografía	1	2	3	4	5

2.- Las instalaciones físicas son atractivas.	TD	D	I	A	TA
Salones de clase	1	2	3	4	5
Biblioteca	1	2	3	4	5
Salas de cómputo	1	2	3	4	5
Escuela	1	2	3	4	5

3.- Los colaboradores tienen apariencia pulcra:	TD	D	I	A	TA
Personal de Mantenimiento de los salones de clase	1	2	3	4	5
Personal de Vigilancia	1	2	3	4	5
Secretaría de Escuela	1	2	3	4	5
Personal docente	1	2	3	4	5
Coordinadores de áreas de la Escuela	1	2	3	4	5
Personal de Biblioteca	1	2	3	4	5
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	1	2	3	4	5

4.- Los materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.	TD	D	I	A	TA
Instructivos	1	2	3	4	5
Comunicados	1	2	3	4	5
Formas	1	2	3	4	5
Formatos de Publicaciones de Eventos	1	2	3	4	5

5.- Cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen:	TD	D	I	A	TA
Personal de Escuela	1	2	3	4	5
Personal docente	1	2	3	4	5
Personal administrativo	1	2	3	4	5

6.-Cuando un estudiante tiene un problema, muestran un sincero interés en solucionarlo.	TD	D	I	A	TA
Personal de Escuela	1	2	3	4	5
Personal docente	1	2	3	4	5
Personal administrativo	1	2	3	4	5

7.- Realizan bien el servicio a la primera vez.	TD	D	I	A	TA
Personal de Escuela	1	2	3	4	5
Personal docente	1	2	3	4	5
Personal administrativo	1	2	3	4	5

8.- Concluyen el servicio en el tiempo prometido.	TD	D	I	A	TA
Personal de Escuela	1	2	3	4	5
Personal docente	1	2	3	4	5
Personal administrativo	1	2	3	4	5

9.- La escuela insiste en mantener registros libres de errores en las actividades realizadas y funciones asignadas.	TD	D	I	A	TA
	1	2	3	4	5

10.- Los colaboradores comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.	TD	D	I	A	TA
Personal de Mantenimiento de los salones de clase	1	2	3	4	5
Personal de Vigilancia	1	2	3	4	5
Personal de Escuela	1	2	3	4	5
Personal docente	1	2	3	4	5
Personal administrativo	1	2	3	4	5
Personal de Biblioteca	1	2	3	4	5
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	1	2	3	4	5

11.- Los colaboradores brindan el servicio con rapidez.	TD	D	I	A	TA
Personal de Mantenimiento de los salones de clase	1	2	3	4	5
Personal de Vigilancia	1	2	3	4	5
Personal de Escuela	1	2	3	4	5
Personal docente	1	2	3	4	5
Personal administrativo	1	2	3	4	5
Personal de Biblioteca	1	2	3	4	5
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	1	2	3	4	5

12.- Los colaboradores siempre se muestran dispuestos a ayudarlo.	TD	D	I	A	TA
Personal de Mantenimiento de los salones de clase	1	2	3	4	5
Personal de Vigilancia	1	2	3	4	5
Personal de Escuela	1	2	3	4	5
Personal docente	1	2	3	4	5
Personal administrativo	1	2	3	4	5

Personal de Biblioteca	1	2	3	4	5
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	1	2	3	4	5

13.- Los colaboradores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes.	TD	D	I	A	TA
Personal de Mantenimiento de los salones de clase	1	2	3	4	5
Personal de Vigilancia	1	2	3	4	5
Secretaría de Escuela	1	2	3	4	5
Coordinadores área de la Escuela	1	2	3	4	5
Personal de Biblioteca	1	2	3	4	5
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	1	2	3	4	5

14.- El comportamiento de los colaboradores, le transmite confianza.	TD	D	I	A	TA
Personal de Mantenimiento de los salones de clase	1	2	3	4	5
Personal de Vigilancia	1	2	3	4	5
Secretaría de Escuela	1	2	3	4	5
Coordinadores área de la Escuela	1	2	3	4	5
Personal de Biblioteca	1	2	3	4	5
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	1	2	3	4	5

15.- Se siente seguro al realizar cualquier trámite en la universidad.	TD	D	I	A	TA
	1	2	3	4	5

16.- Los colaboradores, siempre son amables con usted.	TD	D	I	A	TA
Personal de Mantenimiento de los salones de clase	1	2	3	4	5
Personal de Vigilancia	1	2	3	4	5
Personal de Escuela	1	2	3	4	5
Personal docente	1	2	3	4	5
Personal administrativo	1	2	3	4	5
Personal de Biblioteca	1	2	3	4	5
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	1	2	3	4	5

17.- Los colaboradores, tienen conocimientos suficientes para contestar a las preguntas que hace.	TD	D	I	A	TA
Personal de Mantenimiento de los salones de clase	1	2	3	4	5
Personal de Vigilancia	1	2	3	4	5
Personal de Escuela	1	2	3	4	5
Personal docente	1	2	3	4	5
Personal administrativo	1	2	3	4	5
Personal de Biblioteca	1	2	3	4	5
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	1	2	3	4	5

18.- Proporcionan a los estudiantes una atención individualizada.	TD	D	I	A	TA
Personal de Escuela	1	2	3	4	5
Personal docente	1	2	3	4	5
Personal administrativo	1	2	3	4	5

19.-Tiene horarios de trabajo convenientes para la atención de todos los estudiantes.	TD	D	I	A	TA
Personal de Escuela	1	2	3	4	5
Personal docente	1	2	3	4	5
Personal administrativo	1	2	3	4	5

20.- Los colaboradores ofrecen una atención personalizada a los estudiantes.	TD	D	I	A	TA
Personal de Mantenimiento de los salones de clase	1	2	3	4	5
Personal de Vigilancia	1	2	3	4	5
Personal de Escuela	1	2	3	4	5
Personal docente	1	2	3	4	5
Personal administrativo	1	2	3	4	5
Personal de Biblioteca	1	2	3	4	5
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	1	2	3	4	5

21.- Se preocupan por los mejores intereses de los estudiantes.	TD	D	I	A	TA
Personal de Escuela	1	2	3	4	5
Personal docente	1	2	3	4	5
Personal administrativo	1	2	3	4	5

22.- Los colaboradores comprenden las necesidades específicas de los estudiantes.	TD	D	I	A	TA
Personal de Mantenimiento de los salones de clase	1	2	3	4	5
Personal de Vigilancia	1	2	3	4	5
Personal de Escuela	1	2	3	4	5
Personal docente	1	2	3	4	5
Personal administrativo	1	2	3	4	5
Personal de Biblioteca	1	2	3	4	5
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	1	2	3	4	5

23.- Percibo un clima de cordialidad cuando frecuento a:	TD	D	I	A	TA
Personal de Escuela	1	2	3	4	5
Personal docente	1	2	3	4	5
Personal administrativo	1	2	3	4	5
Personal de Biblioteca	1	2	3	4	5
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	1	2	3	4	5

24.- La infraestructura y el diseño son los adecuados para los ambientes destinados a:	TD	D	I	A	TA
Escuela	1	2	3	4	5
Personal docente	1	2	3	4	5
Personal administrativo	1	2	3	4	5
Biblioteca	1	2	3	4	5

25.- Es adecuada la cantidad de personas asignadas a:	TD	D	I	A	TA
Mantenimiento de los salones de clase	1	2	3	4	5
Vigilancia	1	2	3	4	5
Escuela	1	2	3	4	5
Personal docente	1	2	3	4	5
Personal administrativo	1	2	3	4	5
Biblioteca	1	2	3	4	5

26.- El comportamiento es el adecuado en el personal designado a:	TD	D	I	A	TA
Mantenimiento de los salones de clase	1	2	3	4	5
Vigilancia	1	2	3	4	5
Escuela	1	2	3	4	5
Personal docente	1	2	3	4	5
Personal administrativo	1	2	3	4	5
Biblioteca	1	2	3	4	5

27.- El tiempo que le tomó para realizar un trámite es el adecuado en:	TD	D	I	A	TA
Escuela	1	2	3	4	5
Personal docente	1	2	3	4	5
Personal administrativo	1	2	3	4	5
Biblioteca	1	2	3	4	5
Tecnologías de la información - Préstamo de equipos	1	2	3	4	5

28.- Le gustaría obtener una evidencia tangible del servicio solicitado en:	TD	D	I	A	TA
Escuela	1	2	3	4	5
Personal docente	1	2	3	4	5
Personal administrativo	1	2	3	4	5
Biblioteca	1	2	3	4	5
Tecnologías de la información - Préstamo de equipos	1	2	3	4	5

29.- Considera que el servicio ofrecido es bueno.	TD	D	I	A	TA
Personal de Mantenimiento de los salones de clase	1	2	3	4	5
Personal de Vigilancia	1	2	3	4	5
Personal de Escuela	1	2	3	4	5
Personal docente	1	2	3	4	5

Personal administrativo	1	2	3	4	5
Personal de Biblioteca	1	2	3	4	5
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	1	2	3	4	5

30.- La actitud empleada en el servicio por parte del personal es de calidad:	TD	D	I	A	TA
Personal de Mantenimiento de los salones de clase	1	2	3	4	5
Personal de Vigilancia	1	2	3	4	5
Personal de Escuela	1	2	3	4	5
Personal docente	1	2	3	4	5
Personal administrativo	1	2	3	4	5
Personal de Biblioteca	1	2	3	4	5
Personal de Tecnologías de la información - préstamo de equipos	1	2	3	4	5

31.- Es de calidad el accionar (actitud) del empleado en el puesto de:	TD	D	I	A	TA
Mantenimiento de los salones de clase	1	2	3	4	5
Vigilancia	1	2	3	4	5
Escuela	1	2	3	4	5
Personal docente	1	2	3	4	5
Personal administrativo	1	2	3	4	5
Biblioteca	1	2	3	4	5
Tecnologías de la información - Préstamo de equipos	1	2	3	4	5

32.- Es de calidad la profesionalidad en el servicio del:	TD	D	I	A	TA
Personal de Mantenimiento de los salones de clase	1	2	3	4	5
Personal de Vigilancia	1	2	3	4	5
Personal de Escuela	1	2	3	4	5
Personal docente	1	2	3	4	5
Personal administrativo	1	2	3	4	5
Personal Biblioteca	1	2	3	4	5
Personal de tecnologías de la información - Préstamo de equipos	1	2	3	4	5

Gracias por su participación.