



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
INGENIERÍAS**

Tesis

**Propuesta de mejora de la calidad de servicio para
incrementar la satisfacción del estudiante en una universidad
privada, Lima-2019.**

**Para optar el título profesional de Ingeniero Industrial y de
Gestión Empresarial**

AUTOR

Br. Cántaro Alanya, Raúl

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Ingenierías de Sistemas e Informática, Industrial y Gestión Empresarial y
Ambiental

LIMA - PERÚ

2019

**“Propuesta de mejora de la calidad de servicio para
incrementar la satisfacción del estudiante en una universidad
privada, Lima-2019”**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Contreras Rivera Roberto Julio

Secretario

Mg. Alfredo Marino Ramos Muñoz

Vocal

Mtro. Nicolás Fedeberto Ortiz Vargas

Asesor metodólogo

Mtro. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Asesor temático

Mg. Jorge Ernesto Cáceres Trigoso

Dedicatoria

A mis padres, Estela Jacinta Alanya Velásquez y Pablo Cántaro Hurtado, por el apoyo incondicional a cada momento de mi vida, y a mis hermanos que a pesar de todos siempre nos hemos mantenido unidos.

Agradecimiento

A Dios por guiarme por el buen camino,
a mi familia quienes son mi fortaleza para
no rendirme así mismo a cada uno de los
profesores que me apoyaron en todo
momento y a mi casa de estudio
Universidad Norvert Wiener.

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Cántaro Alanya Raúl identificado con DNI Nro 47720299, domiciliado en calle 8 Mz. V Lt. 07 Urb. La Encalada Santa Anita egresado de la carrera profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial he realizado la Tesis titulada "Propuesta de mejora de la calidad de servicio para incrementar la satisfacción del estudiante en una universidad privada, Lima-2019" para optar el título profesional de Ingeniero Industrial y de Gestión Empresarial, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 15% de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 24 de julio del 2019



Cántaro Alanya Raúl
DNI: 47720299

Presentación

Señores miembros del jurado:

La presente investigación con título “Propuesta de mejora de la calidad de servicio para incrementar la satisfacción del estudiante en una universidad privada, Lima-2019”, el que tuvo como objetivo proponer un plan de mejora en la satisfacción de los estudiantes en una universidad privada, Lima 2019, la cual cumple los lineamientos y normas de área de grados y títulos de la Universidad Privada Norbert Wiener.

La presente investigación de tipo holística está conformada por la siguiente secuencia, cual se dividen por capítulos.

Primer capítulo, está compuesto por el problema de la investigación tanto general y específicos de igual manera los objetivos, la justificación es su forma teórica, metodológica y practica también las limitaciones y finalmente los objetivos.

Segundo capítulo, este compuesto por los sustentos teóricos, los antecedentes que comprenden a nivel internacional y nacional, el marco conceptual los cuales detallan los sub temas del problema incluido el emergente y finalmente la descripción de la empresa.

Tercer capítulo, está compuesto por el método de la investigación y detalle de la población y el cálculo de la muestra, así como las técnicas e instrumento del análisis de datos.

Cuarto capítulo, se detalla la descripción de los resultados tanto cualitativos, cuantitativos y la triangulación.

Quinto capítulo, detalla la propuesta de la investigación sujetos a un objetivo y la justificación de la propuesta.

Sexto capítulo, donde se detalla las conclusiones y sugerencias ligadas al problema general.

Séptimo capítulos, donde detalla la bibliografía que se utilizó correspondientes a la investigación.

Finalmente, se detalla los anexos donde incluyen las matrices que ayudaron como instrumento y facilito la elaboración de la investigación, así como evidencia del trabajo realizado.

Br. Cantaro Alanya, Raul

DNI. 47720299

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad y responsabilidad	¡Error! Marcador no definido.
Presentación	vii
Índice	ix
Índice de tablas	xiv
Índice de figuras	xv
Índice de cuadros	xvii
Resumen	xviii
Abstract	xix

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación	18
1.2 Formulación del problema	20
1.2.1 Problema general	20
1.2.2 Problemas específicos	20
1.3 Justificación	20
1.3.1 Justificación teórica	20
1.3.2 Justificación metodológica	21
1.3.2 Justificación práctica	21
1.4 Limitaciones	21
1.5 Objetivos	22
1.5.1 Objetivo general	22
1.5.2 Objetivos específicos	22

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Sustento teórico	24
2.1.1 Teoría de la Gestión de la calidad	24
2.1.2 Teoría de la Calidad	24
2.1.3 Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente	24
2.1.4 Teoría y diseño organizacional	25
2.1.5 Teoría de Colas	25
2.2 Antecedentes	26
2.2.1 Antecedentes internacionales	26
2.2.2 Antecedentes nacionales	28
2.3 Marco conceptual	30
2.3.1 Satisfacción del estudiante	30
2.3.2 Gestión de atención al estudiante	31
2.3.3 Capacidad de respuesta	33
2.3.4 Seguridad en la atención	35
2.3.5 Tangibilidad	36
2.3.6 Confiabilidad	38
2.3.7 Empatía	39
2.3.8 Emergente: Capacitación	40
2.4 Empresa	42
2.4.1 Descripción de la empresa	42
2.4.2 Marco legal de la empresa	42
2.4.3 Actividad económica de la empresa	43
2.4.4 Información tributaria de la empresa	43
2.4.5 Información económica y financiera de la empresa	43

2.4.6 Proyectos actuales	43
2.4.7 Perspectiva empresarial	44

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Tipo, nivel y método	46
3.1.1 Enfoque mixto	46
3.1.2 Tipo proyectiva	46
3.1.3 Nivel comprensivo	46
3.1.4 Método inductivo y deductivo	46
3.2 Categorías y subcategorías apriorísticas	47
3.3 Población, muestra y unidades informantes	47
3.3.1 Población	47
3.3.2 Muestra	47
3.3.3 Unidades informantes	48
3.4 Técnicas e instrumentos	48
3.4.1 Encuesta	48
3.4.2 Cuestionario	49
3.4.3 Validez	49
3.4.4 Confiabilidad del instrumento cuantitativo	49
3.5 Procedimiento	50
3.6 Análisis de datos	51

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Descripción de resultados	53
-------------------------------	----

	Pág.
4.1.1. Categoría problema: Satisfacción de los estudiantes	53
4.1.2. Categoría problema: Capacidad de respuesta	53
4.1.2. Categoría problema: Tangibilidad	55
4.1.3. Categoría problema: Confiabilidad	58
4.1.4. Categoría problema: Empatía	60
4.1.5. Categoría problema: Seguridad	62
4.1.6. Pareto de la categoría satisfacción de los clientes	65
4.2 Análisis cualitativo	67
4.3.1 Fundamentos de la propuesta	91
4.3.2 Problemas	92
4.3.3 Elección de la alternativa de solución	92
4.3.4 Objetivos de la propuesta	94
4.3.5 Justificación de la propuesta	94
4.3.6 Desarrollo de la propuesta	95
4.3.7 Discusión	131

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1 Conclusiones	134
5.2 Sugerencias	135

CAPÍTULO VI

REFERENCIAS

	Pág.
ANEXOS	141
Anexo 1: Matriz de la investigación	142
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	202
Anexo 3: Artículo de investigación	203
Anexo 4: Instrumento cuantitativo	203
Anexo 5: Instrumento cualitativo	209
Anexo 6: Base de datos (instrumento cuantitativo)	211
Anexo 7: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	211
Anexo 8: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	213
Anexo 9: Fichas de validación de la propuesta	215
Anexo 10: Evidencia de la visita a la empresa	216

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz de categoría de Satisfacción del estudiante.	47
Tabla 2. Validación por expertos del instrumento.	49
Tabla 3. Confiabilidad del instrumento.	49
Tabla 4. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría capacidad de respuesta.	53
Tabla 5. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría tangibilidad.	55
Tabla 6. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría confiabilidad.	58
Tabla 7. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría empatía.	60
Tabla 8. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría seguridad.	62
Tabla 9. Pareto de la categoría satisfacción de los clientes.	65
Tabla 10. Comparación de resultados del proceso consultas y trámites.	109
Tabla 11. Indicadores del proceso de consultas y trámites.	109
Tabla 12. Comparación de resultados de gestión administrativa y de coordinación.	112
Tabla 13. Indicadores de gestión administrativa y de coordinación.	112
Tabla 14. Comparación de resultados del proceso de comunicación del trámite.	115
Tabla 15. Indicadores del proceso de comunicación del trámite.	115
Tabla 16. Comparación de resultados del proceso de archivo.	118
Tabla 17. Indicadores del proceso de archivo.	118
Tabla 18. Presupuesto del objetivo 2.	120
Tabla 19. Presupuesto del objetivo 3	129

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Información de matriculados del semestre 2019-I.	44
Figura 2. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría capacidad de respuesta.	54
Figura 3. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría tangibilidad.	56
Figura 4. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría confiabilidad.	59
Figura 5. Frecuencias y porcentajes de sub categoría empatía.	61
Figura 6. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría seguridad.	63
Figura 7. Pareto de la categoría satisfacción de los clientes.	66
Figura 8. Red informativa de la categoría satisfacción del estudiante.	67
Figura 9. Red informativa de la sub categoría capacidad de respuesta.	68
Figura 10. Red informativa de la sub categoría seguridad de atención.	70
Figura 11. Red informativa de la sub categoría planificación.	72
Figura 12. Red informativa de la sub categoría confiabilidad.	74
Figura 13. Red informativa de la sub categoría empatía.	76
Figura 14. Red informativa de la sub categoría emergente planificación estratégica.	78
Figura 15. Red informativa de la sub categoría capacidad de respuesta.	80
Figura 16. Red informativa de la sub categoría seguridad de atención.	82
Figura 17. Red informativa de la sub categoría planificación.	84
Figura 18. Red informativa de la sub categoría confiabilidad.	86
Figura 19. Red informativa de la sub categoría empatía.	88
Figura 20. Red informativa de la sub categoría emergente planificación estratégica.	90
Figura 21. Matriz de elección de la alternativa de solución parte I.	93
Figura 22. Matriz de elección de la alternativa de solución parte II.	93
Figura 23. Diagrama Ishikawa de la falta de organización y capacitación del personal.	96
Figura 24. Hoja de control de seguimiento al estudiante.	97
Figura 25. Modelo de proyecto de curso.	98
Figura 26. Modelo de silabo de los cursos a capacitar.	99
Figura 27. Modelo de programación por contenidos.	100
Figura 28. Cronograma de actividades para las capacitaciones.	104
Figura 29. Mapa de procesos de la universidad.	107
Figura 30. Proceso de la EPMH.	107
Figura 31. DAP actual de consultas y trámites.	108

Figura 32. DAP propuesto de consultas y trámites.	109
Figura 33. DAP actual de gestión administrativa y de coordinación.	110
Figura 34. DAP propuesto de gestión administrativa y de coordinación.	111
Figura 35. DAP actual de comunicación del trámite.	113
Figura 36. DAP propuesto de comunicación del trámite.	114
Figura 37. DAP actual de archivo.	116
Figura 38. DAP propuesto de archivo.	117
Figura 39. Cronograma de actividades del objetivo 2.	120
Figura 40. Formato del Diagrama (DAP).	121
Figura 41. Diagrama de procesos de la herramienta zoom video communications.	123
Figura 42. Cronograma de actividades del objetivo 3.	128
Figura 43. Evidencia de la cotización de la Herramienta Zoom.	130

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1 Cronograma de actividades del objetivo 01.	95
Cuadro 2. Presupuesto del objetivo 01.	105
Cuadro 3. Cronograma de actividades del objetivo 02.	106
Cuadro 4. Cronograma de actividades del objetivo 03.	122

Resumen

En la presente investigación titulada “Propuesta de mejora de la calidad de servicio para incrementar la satisfacción del estudiante en una universidad privada, Lima-2019”, tuvo como objetivo proponer un plan de mejora en la satisfacción de los estudiantes en una universidad privada, Lima 2019.

El método utilizado en la investigación es de sintagma holístico donde se analizó datos cuantitativos y cualitativos así mismo tiene el enfoque mixto de tipo proyectiva de nivel comprensivo; donde a través de un cuestionario aplicado a los estudiantes de la universidad se obtuvo datos cuantitativos así mismo para el análisis cualitativo se realizó entrevistas a los implicados dentro del procesos de atención, como a dos coordinadores académicos y a un asistente de atención al estudiante, con la finalidad de realizar la triangulación de los datos obtenidos para realizar las propuesta de mejora de la calidad de servicio en la universidad.

En la presente investigación se concluyó que para el problema que es la satisfacción del estudiante de la universidad, es vital la capacitación constante a al personal de atención al estudiante conjuntamente con los coordinadores académicos a fin de proporcionales conocimientos y herramientas que contribuirán al objetivo planteado, se debe utilizar los formatos, diseños, herramientas y procedimientos que se plantean como solución.

Palabras clave. Satisfacción del estudiante, calidad de servicio, capacitaciones.

Abstract

In the present investigation entitled "Proposal to improve the quality of service to increase student satisfaction in a private university, Lima-2019", the objective was to propose an improvement plan for student satisfaction in a private university, Lima 2019

The method used in the research is a holistic syntagma where quantitative and qualitative data were analyzed, as well as a mixed projective-type approach of a comprehensive level; where, through a questionnaire applied to the students of the university, quantitative data was obtained for the qualitative analysis, interviews were carried out with those involved in the care process, such as two academic coordinators and a student assistance assistant, with the purpose of triangulating the data obtained to carry out the proposals to improve the quality of service at the university.

In the present investigation it was concluded that for the problem that is the satisfaction of the student of the university, it is vital the constant training to the personnel of attention to the student jointly with the academic coordinators in order to proportional knowledge and tools that will contribute to the objective, You must use the formats, designs, tools and procedures that are proposed as a solution.

Keywords. Student satisfaction, quality of service, training.

CAPITULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación

A nivel mundial la satisfacción del estudiante dentro de un sistema educativo tiene un alto impacto en las organizaciones, esto se refleja en los avances tecnológicos con los que cuentan cada país sea la categoría o nivel que tenga el sistema educativo es de vital importancia, además la globalización ha hecho que las organizaciones optimicen los procesos, haciendo agilizar los trámites solicitados con la finalidad que el usuario final perciba un mejor servicio de atención acompañado de un buen producto donde los clientes cada vez son más exigentes así que por consecuencia piden una atención personalizada. Lo bueno de esta situación es que al cumplir las necesidades del usuario el porcentaje de fidelización se incrementa considerablemente esto atribuye un grado de satisfacción al usuario y por consecuencia existirá mejoras económicas a la organización (Aitana, 2017).

En América latina, en los últimos 13 años se incrementó el promedio de ingresantes a las universidades del 21% en el 2000 al 43% en el 2013, el informe por parte del Banco Mundial indica un escaso promedio académico que finalmente se evidencia en la disminución de estudiantes graduados esto a raíz de una pésima atención más aun teniendo poca diversidad de carreras cosa que dificulta la decisión del estudiante por otra parte se siente que las universidades privadas están enfocadas solo lucran con la educación sin brindar mayores plazos para los trámites educativos además si evaluar la satisfacción que es necesaria evaluar dentro de una organización (Banco Mundial, 2017).

En el Perú la situación es similar, podemos comparar la atención de una universidad pública con una universidad privada y percibir la diferencia que existe entre ambas organizaciones que ofrecen el mismo producto así mismo recordar que en el Perú existe (SUNEDU) quien es responsable del licenciamiento así mismo supervisar los requisitos mínimos para el funcionamiento de una universidad por consecuencia obliga al sistema educativo a mejorar y cumplir con estándares mínimos que acrediten las condiciones básicas de calidad que ofrecen el sistema educativo (Sunedu, 2019).

En Lima, la situación es similar debido a que los usuarios de las universidades no se les brinda la atención debida, a raíz de esto existen instituciones como Indecopi que realizan inspecciones llegando a multar a las organizaciones por no brindar el servicio

ofrecido, esto abalado por un código decreto de una entidad pública que se encuentra a la defensa del cliente, la universidad privada tiene actualmente dos sedes distribuidas en el distrito de San Borja y Chorrillos – dos filiales en Ica y Chincha donde no tiene con un manual de atención al usuario así mismo no existe un cronograma de capacitaciones para mejorar la satisfacción del estudiante. (Indecopi, 2018)

Las universidades en la actualidad están en la búsqueda de generar mejoras de sus procesos apoyados en manuales, instructivos, reglamentos y diagrama de flujo que son de soporte fundamental para satisfacer las necesidades básicas del cliente, a esto se puede sumar el orden de cada uno de los implicados dentro del proceso esto significa que por más que una organización tenga los instrumentos pero no son aplicados de manera correcta estarán en la misma situación sin encontrar solución a los problemas. Para ello es necesario realizar capacitaciones constantes y actualizaciones en temas ligados al perfil que se labora a fin de mejorar el desempeño del personal, así mismo realizar evaluaciones al personal para calificar y realizar una retro alimentación dentro de los grupos de interés.

La investigación se realiza en la sede de San Borja en la Escuela Profesional de Medicina Humana perteneciente a la Facultad de Ciencias de la Salud y de ciencias básicas, estudiantes del 1er ciclo al 5to ciclo los cuales se encuentran en un periodo de aprendizaje y que no conocen los trámites académicos administrativos y por ende se apersonan al módulo de atención de cada escuela profesional, esto provoca un incremento laboral al personal administrativo además los estudiantes son jóvenes y tiene el acceso a la información gracias a la tecnología esto les permite estar actualizados por ende las exigencias son mayores. En el semestre académico 2019-I se cuenta con 500 estudiantes a los cuales se tiene que atender además los trabajadores no se sienten motivados debido a que las funciones no están muy bien definidas a esto se adiciona la falta de capacitación y actualización del personal en temas ligados a atención al usuario por otra parte la supervisión a cargo de los coordinadores es casi nula ya que ellos también desconocen de los trámites que se puedan estar actualizados, todo esto se complica ya que los sistemas con los que se trabajan suelen ser complicados y desactualizados todo esto hace que los trámites que se realizan pueda extenderse más del tiempo ya determinado por otra parte existe cierta burocracia documentaria dentro de la organización.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo mejorar la satisfacción de los estudiantes en una universidad privada, Lima 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo es la satisfacción del servicio de los estudiantes en una universidad privada, Lima 2019?

¿Cuáles son los factores/causas de mayor incidencia en la satisfacción de los estudiantes en una universidad privada, Lima 2019?

¿Cómo las estrategias influyen en la satisfacción de los estudiantes en una universidad privada, Lima 2019?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

La existencia de teorías son las que justifica la veracidad de esta investigación se cuenta con la teoría de la Gestión de la calidad que tiene como autor Juran en su libro “Juran y la planificación para la calidad” del año 1988 que nos habla lo importante que es cumplir con los requerimientos de los clientes para lograr la satisfacción además se cuenta con otra teoría la cual es “Teoría de la Calidad” del autor Edward Deming en su libro “Calidad, productividad y competitividad” del año 1989 que nos habla que la alta dirección no es la única encargada de satisfacer a los cliente si no toda la organización y final mente tenemos la “Teoría de dos factores basados en satisfacción al cliente” del autor Carmona que en su artículo “La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente” del año 1998 no explica que los factores utilizados dentro de la atención solo pueden generar satisfacción o insatisfacción estas teorías proporcionan justificación teórica para mejorar las condiciones frente a la competencia.

1.3.2 Justificación metodológica

La metodología en esta investigación será el sintagma holístico esta metodología nos permite analizar tanto cualitativo y cuantitativo basados en un enfoque mixto además la metodología es flexible debido a que se puede recabar, relacionar y analizar valores cuantitativos y cualitativos a fin de recabar resultados con un contexto detallado que precise la problemática de la investigación. Para la investigación se realizará las entrevistas a los informantes afín de utilizar la técnica cualitativa y se usará una ficha de incidencia para completar con la técnica cuantitativa.

1.3.2 Justificación práctica

Esta investigación esta se elabora de manera programada según el cronograma para facilitar y sea más didáctico se utilizó como herramienta el uso de matrices las cuales nos permite tener un orden y conocer más a fondo las partes de la investigación. La investigación se desarrolla en una universidad privada a fin de realizar mejoras en satisfacción a los estudiantes por consecuencia se obtendrá la fidelización además de cambiar la situación actual de la universidad privada en temas de atención a los usuarios.

1.4 Limitaciones

Al desarrollo de la investigación se encontraron varias limitaciones como el tiempo dado que por motivos laborales estoy programado en las 2 sede (Chorrillos y San Borja) y 2 Filiales (Ica y Chincha). Lo que dificulto el desarrollo es este trabajo por las distancias que se encuentra para movilizarse de distrito a distrito.

En temas económicos el costo del taller es algo que también se debe tomar en cuenta asimismo ya que m por motivos de trabajo suelo trasladarme largas distancias y eso genera un alto costo al momento de desarrollar la investigación.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Proponer un plan de mejora en la satisfacción de los estudiantes en una universidad privada, Lima 2019.

1.5.2 Objetivos específicos

Analizar la satisfacción de los estudiantes en una universidad privada, Lima 2019.

Explicar los factores de mayor incidencia en la satisfacción de los estudiantes de la universidad privada, Lima 2019.

Predecir la influencia de las estrategias en la satisfacción de los estudiantes en una universidad privada, Lima 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Sustento teórico

2.1.1 Teoría de la Gestión de la calidad

Los requerimientos de los usuarios, más aún del usuario interno, sobre pasa solo las cualidades de los productos o servicios. Incluyen requerimientos de seguridad laboral, valoración personal, continuidad de las secuencias de costumbres y demás conjuntos de valores culturales. Los requerimientos son reales y casi nunca se presenta directamente (Juran, 1988)

Esta teoría esta relaciona con el trabajo ya que los requerimientos solicitados por los estudiantes tienen peso al momento de aprobar acciones de mejora para la organización por ende se evalúa las necesidades que requiere el usuario a fin de lograr la fidelidad del estudiante.

2.1.2 Teoría de la Calidad

Los requerimientos del usuario deben ser orientados al futuro. El usuario no te va a dar todo el tiempo, él puede elegir si consume el producto o no. La gerencia cumple una función vital, la cual es dar soporte a todo el personal que tiene contacto directo e indirecto con los usuarios finales. Las funciones pueden ser misionales o se soporte (Deming, 1989).

La teoría de la calidad es un factor de vital importancia para este estudio ya que un buen servicio generaría una fidelización del cliente que marcaría una diferencia frente a la competencia.

2.1.3 Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente

Esta teoría indica la existencia de factores que ayudan a delimitar la satisfacción laboral y la insatisfacción laboral. Los elementos básicos como la higiene generan un alto nivel de insatisfacción, caso contrario si el elemento básico cumple con las expectativas del usuario el nivel de satisfacción es positiva. Los factores que son utilizados por el usuario según su nivel de satisfacción pueden ser suficientes o insuficientes (Carmona & Leal, 1998)

La teoría de factores ligado a la satisfacción del estudiante se relaciona con esta investigación que la satisfacción de logra cumpliendo las necesidades y requerimientos del estudiante tanto interno como externo así es un factor determinante de la calidad de atención brindada a los usuarios finales.

2.1.4 Teoría y diseño organizacional

La teoría y diseño organizacional te permite maximizar la capacidad de respuesta a fin de que la organización se adapte con mayor facilidad y logre satisfacer las necesidades exigentes de los clientes, debido al cambio s constates del entorno las organizaciones suelen debilitarse y hasta suelen llegar a ser eliminadas dentro de la población de organizaciones. (Daft, 2000)

Los cambios constantes hacen que los clientes exijan mayores exigencias y con la teoría y diseño organizacional nos permite analizar que las organizaciones que no tienen la capacidad de adaptarse al cambio o de reconocer los elementos que sumen o resten serán absorbidos por el entorno y las exigencias de los clientes para ello es necesario plantear una mejor estructura organización que potencie el diseño organizacional.

2.1.5 Teoría de Colas

Existencia de la teoría de colas permite análisis de situaciones que son realizados dentro de la investigación operativa el comportamiento de la fluidez de clientes así como el tiempo de respuesta dentro del punto de atención al cliente que suele encontrarse en cola de espera así mismo nos hace notar la existencia de colas en cada actividad diaria que suele ser al momento de ser atendidos en todo tipo de centro comerciales y hasta en los sistemas informáticos para recibir algún tipo de información sea la vía que sea. (Cao Abad, 2002)

Las esperas dentro de un sistema de atención al estudiante y su realización de los trámites general esperas y como consecuencia se provocan colas es ahí donde la teoría de colas nos brinda soporte de información donde indica que todo tipo de situaciones que esté relacionado con la atención o prestación de servicios van a generar colas, pero estas pueden ser disminuidas a fin de lograr la satisfacción de los clientes.

2.2 Antecedentes

2.2.1 Antecedentes internacionales

En Colombia, Victoria (2015) realizó el trabajo de investigación basado en *Análisis del grado de satisfacción de los clientes con respecto a la calidad de la infraestructura, el talento humano y atención al cliente prestados por una empresa del sector portuario de buenaventura* donde se enfoca en examinar la relación en tres puntos críticos basados en talento humano, atención al cliente e infraestructura para demostrar el grado de satisfacción que es prestada por una empresa del sector portuario utilizando una metodología de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental con el método escala servqual, se trabajó con 53 empresas dedicadas al servicio portuario, se llegó a concluir que organizar de manera sistemática apuntando asía la calidad del usuario y los objetivos planteados por la organización garantizara el cumplimiento de los objetivos y la misión de la empresa.

En México, Aldana, Garrido y Molina (2016) realizó el trabajo de investigación basado una *Propuesta de un sistema de gestión de calidad con enfoque a la atención al cliente*, Identificar indicadores que ayuden a controlar y mejorar el nivel de satisfacción de usuarios cumpliendo lo que estipula los objetivos, utilizó una metodología de tipo exploratoria con un enfoque cuantitativo y cualitativo de diseño experimental con una población de 40000 empleados por el periodo de 6 meses donde la muestra a trabajar fue de 10% de trabajadores, Los resultados indicaron que las mejoras en la productividad fueron persuadidos emocionalmente y que el trabajador no se siente cómodo con las políticas de motivación generando antipatía con la institución por ende es importante construir un modelo de gestión organizado por procesos que ayuden a congeniar y descargar la alta carga emocional y laboral que se tiene dentro de la organización.

En Colombia, Castillo (2017), Realizó el trabajo de investigación basado en una *Propuesta para el mejoramiento de la satisfacción de los usuarios del Sistema de Información HERMES. Estudio de Caso: Facultad de Artes- Universidad Nacional de Colombia*, Donde el objetivo fue proponer acciones para mejorar la satisfacción de los usuarios del Sistema de Información Hermes de la Facultad de Artes de la Universidad Nacional de Colombia., utilizó una metodología de tipo explicativo con un enfoque de

procesos de diseño no experimental con una población infinita y la muestra a trabajar fue 922 organizaciones de hoteles y aerolíneas en Colombia, Los resultados evidenciaron un alta correlación entre la satisfacción y la representatividad además se comprobó que los usuarios consideran la primera información que es percibida directamente con la satisfacción a si mismo se indicaron que el apoyo de la alta gerencia no tiene impacto en la satisfacción de los usuarios. Concluye que el éxito o el fracaso depende de la satisfacción de los usuarios así mismo la efectividad de la empresa juega un papel muy importante conjuntamente con la información confiable.

En Ecuador, Velasco (2017), Realizó una investigación basado en un *Diseño de un modelo de motivación para aumentar la satisfacción del personal administrativo en la empresa transportes noroccidental cia ltda*. Donde el objetivo de la investigación fue Establecer la influencia que tiene motivación sobre la satisfacción laboral de los empleados administrativos de la empresa Transportes Noroccidental Cía. Ltda, utilizó una metodología de tipo mixto con un enfoque cuantitativo y cualitativo de diseño holístico con una población de infinita y la muestra son calculados según la formula y es 30 administrativos de Quito, Los resultados indicaron que al realizar reforzamientos en temas ligadas a las actividades que realiza, los factores de motivación se elevan mejorando la satisfacción de personal, Así mismo se concluyó que no existe factores externos que influyan a la satisfacción del personal pero que si existen ciertos factores internos que tiene alta relevancia con la satisfacción del personal.

En el Ecuador, Sánchez y Reyes (2017) Realizaron una investigación basado en la *Evaluación de la calidad de atención a los estudiantes de la facultad de ciencias administrativas de la universidad de Guayaquil*, así mismo el objetivo fue evaluar la calidad de atención a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, utilizó una metodología de tipo documental con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental con una población de 11243 estudiantes donde la muestra a trabajar fue de 372 estudiantes de la facultada de ciencias administrativas de la universidad de Guayaquil, los resultados de percibirán mediante la satisfacción de los estudiantes los cuales los asistentes gracias a la capacitación les permitirán mejorara su calidad de atención frente a los estudiantes con esto se beneficiaría la universidad ya que para la acreditación se tomará en cuenta la calidad de servicios que imparta cada facultad. Así mismo se concluye que los estudiantes se encuentran insatisfechos con los servicios

que reciben tal así que el personal administrativo tiene complicaciones al momento de realizar sus funciones haciendo que los trámites sean lentos, así como también la falta de capacidad de respuesta general un factor negativo dentro del proceso de atención finalmente se propuso desarrollar un manual de actividades que facilite la labor de la atención.

2.2.2 Antecedentes nacionales

En Perú, García (2017) realizó el trabajo de investigación basado en *Optimización de procesos para mejorar la calidad en el servicio de atención al cliente en el complejo comercial unicachi S.A, Lima*, plantear un servicio de calidad plasmado en un plan de mejora que ayudará a mejorar el nivel de atención, Utilizando una metodología de tipo proyectivo con enfoque mixto de diseño no experimental y la población a trabajar es los clientes del complejo comercial unicachi tomando como muestra 100 clientes al método de observación para determinar mediante un cuestionario, Integrar vendedores capacitados que promuevan la mejora en la atención de los clientes así como aumentar las capacidades de publicidad en temas de mercadeo y conseguir una mejor comunicación con los clientes implementando módulos de consultas para el personal comercial, los resultados que se esperan es una mejor gestión apoyados con la tecnología en temas comercial.

En Perú, Sagastegui (2018) realizó el trabajo de investigación basado en *Propuesta de solución de inteligencia de negocios para la gestión del servicio de atención al cliente prepago en los proveedores de la empresa Claro Perú*, Obtener información actualizada de momento para la toma de decisiones con impacto económicos y un nivel de satisfacción en la atención vía teléfono, Utilizó una metodología descriptiva con enfoque cuantitativo de diseño no experimental tomando como población a los clientes que se comunican vía teléfono al 123 donde la muestra fue aleatoria de las llamadas que ingresan en el transcurso del día, los resultados obtenidos fueron la visualización de información real del momento y que se evidencie con la hoja de cálculo Excel como sustento al corte diario en conclusión se a obteniendo un 80% de satisfacción de los clientes donde el 3.0% son de clientes prepago y se redujo cinco segundos en promedio de la gestión de un asesor.

En Lima, Caicay, (2017) realizó un trabajo de investigación basado en la *Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas courier en lima*, Así mismo el objetivo de la investigación fue determinar la influencia de las dimensiones de la calidad de servicio en la reputación corporativa de las empresas courier en Lima, Utilizó una metodología de tipo mixto con enfoque cualitativo de diseño no experimental tomando como población a 31 empresas Courier de donde la muestra fue calculada y como resultado 23 empresas de Courier serán sujeto de investigación, los resultados obtenidos fueron notorios debido a que si existe un relación directa con esto se dice que los resultados fueron satisfactorios y como conclusión las dimensiones no se encuentran relación directa con la calidad de servicio y la reputación corporativa por ende se puede demostrar que las dimensiones tendrían relación con factores internos de la empresas.

En Lima, Tasayco, (2015) realizó un trabajo de investigación basado en el *Análisis y mejora de la capacidad de atención de servicio de mantenimiento periódico en un concesionario automotriz*, Así mismo el objetivo de la investigación fue Incrementar la capacidad de atención de Servicio mediante la mejora en la productividad y disminución de tiempos de atención, Utilizó una metodología de tipo mixta con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental tomando como población a los clientes que requieren el servicio de mantenimiento automotriz y son infinita donde la muestra fue calculad legando a ser 250 clientes, los resultados obtenidos fueron en base a la metodología PHVA desarrollando adicionalmente toma de tiempos al sistema interno para proponer una estación de servicio capaz de atender el servicio de mantenimiento constante reduciendo los tiempos actuales consiguiendo mejoras dentro del almacén utilizando la metodología 5s para general orden dentro del taller. Así mismo la conclusión fue la implementación de 3 mejoras dentro del servicio como segmentar las principales funciones para estandarizarlos dentro de los manuales.

En Lima, Carcausto, (2017) realizó un trabajo de investigación basado en el *Análisis de la satisfacción del cliente de una notaría en la ciudad de lima*, Así mismo el objetivo de la investigación fue Determinar cuáles son los factores que influyen en la satisfacción del cliente en la Notaria Carcausto Tapia 2017., Utilizó una metodología exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa con un enfoque cualitativa de diseño no experimental transversal tomando como población infinita de los clientes donde la

muestra fue calculada teniendo como resultado 385 clientes de la notaria, los resultados obtenidos fueron se basaron la retención de clientes existentes esto debido a que las búsquedas de cliente nuevos generan un mayor costo, la notaria propone las mejoras se basan en la calidad de servicio a fin de mejorar la imagen corporativa y lograr la satisfacción de los clientes. Finalmente se concluye que el precio, la calidad de servicio percibida, la imagen de la corporación influye en la satisfacción de los clientes de la corporación así mismo la implementación del ISO 9001 fomentara una relación con los clientes.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Satisfacción del estudiante

El grado de satisfacción es de vital importancia ya que los clientes son los que otorgan dicho nivel y esto en base a los productos y servicios que reciben. La satisfacción es un punto clave para las organizaciones ya que de eso depende su crecimiento y su expansión en el mercado (Massip, Reyes, Llantá, & Infante, 2008).

Tener un manual o plan de atención al cliente ayudará al área encargada a mejorar los estándares de calidad, esto no refiere a que ellos son el responsable de la satisfacción del cliente, toda la organización es responsable así que para encontrar mejoras cuantitativas se debe realizar auditorías internas y externas con fin de encontrar un desnivel con los competidores (Elgueta, 2014).

El desafío de toda organización es llegar a la satisfacción del cliente entonces la categoría satisfacción ayudará a entender cuáles son las responsabilidades de cada uno debe cumplir cuando hablamos de organización y responsabilidades así mismo la creación de un plan estratégico de atención brindará soporte al objetivo la cual es la satisfacción del cliente.

Una adecuada evaluación al grado de satisfacción de nuestros clientes aporta información para reajustar los objetivos según sea el caso. Cuando se conoce y se comprende lo importante que es y tener dicha información en el transcurso de todos los procesos y sabes quienes son los implicados el grado de satisfacción resalta al momento de tener contacto con los clientes (Juste, 2006).

Con la información obtenida del nivel de satisfacción de los estudiantes se conocerá donde se necesita que reforzar para lograr los objetivos así mismo el grado de importancia de la satisfacción

La rentabilidad está asociada con la satisfacción esto debido a que está asociada al consumo de productos y servicios y esto son lo que genera ingreso a la organización. Esto demuestra la fidelidad y compromiso con la organización, así como lograr que los usuarios logren probar nuevos productos y ser fieles a una solo organización (de Jaime, 2013).

Las mejorar financieras en la organización tiene relación con la investigación debido a que es base del funcionamiento y proyectos a futura que planea la organización.

La motivación juega un punto muy importante con la satisfacción de los clientes internos, si esta es positiva genera un impacto en los clientes y si es negativa de igual manera tiene consecuencias así mismo tener un plan de atención bien controlado ayudará a que la satisfacción que se brinde por parte de la organización sea positiva (Aguilera, 2012).

La categoría satisfacción tiene relación con la investigación debido a que los clientes internos juegan un papel importante al momento de ser motivados por la organización.

2.3.2 Gestión de atención al estudiante

La gestión de atención al usuario o cliente no se centra solo en el personal que está a cargo con dicha función y mucho menos de la alta gerencia. La responsabilidad es de toda la organización y de cada uno de los individuos que interactúan dentro y fuera de ella. De no ser así los usuarios o cliente se van a dar cuenta y eso genera una desilusión por parte de ellos (Andres & De Jesus, 1989).

Dentro de la investigación la categoría se relaciona con la gestión de atención al estudiante donde se busca informar a toda la organización que una buena gestión de atención se logra con la participación de toda la organización concientizando a cada uno

de los trabajadores que laboren dentro de la organización. La labor que realiza sea directa o indirecta es una parte fundamental para lograr la satisfacción del usuario.

La gestión de atención al estudiante trata de generar un máximo nivel al grado de satisfacción que percibe el cliente y por consiguiente llegar a la fidelidad con la organización. Conseguir la satisfacción del usuario es necesario una gestión de calidad (Carrasco, 2013).

La investigación de gestión de atención al cliente busca la satisfacción al cumplir las exigencias del cliente tomando en cuenta que es un factor muy importante que se tiene que evaluar para construir relaciones con el cliente a esto se agregaría la confianza.

La atención de los estudiantes viene gestionada por todas las personas que interactúan con el cliente sea por los canales que sean, además está comprobado que los clientes toman en cuenta la calidad de servicio y no mucha importancia al producto o precio. La empresa tiene que considerar algunos aspectos fundamentales para que la atención a los clientes perciba la diferencia. Los aspectos principales que son importantes es la cortesía que percibe al ser atendido además el tiempo de atención que es atendido el usuario junto con la confianza que la información que se brinda a fin de que el cliente encuentre las respuestas que necesita de manera precisa y sin omitir algunos detalles que al final podría complicar el trámite o la gestión realizada por los clientes (Escudero, 2011).

La satisfacción en la atención al estudiante se relaciona con la investigación en aspectos fundamentales que ayudarán a mejorar la percepción de la calidad de atención, además concientizar a toda la organización que un buen servicio se da es tarea de todos no solo de los que tiene contacto con los clientes o consumidores.

La gestión de atención al cliente o usuario es una herramienta que ayuda a establecer políticas eficaces y que toda la organización debe conocerla e implementarla dentro de sus labores y que estén orientados al cliente, La organización tiene que contar con la infraestructura para ser un pilar y los trabajadores se sienten apoyados y direccionados con la calidad de servicios (Torres, 2010).

La infraestructura es un tema muy importante y tiene relación con la investigación de satisfacción al estudiante la organización debe proporcionar los

instrumentos adecuados para que los colaboradores puedan ejecutar sus labores orientado a la satisfacción del estudiante.

Mantener y retener la atención del estudiante llegando a satisfacerlo es más complicado de lo que parece esto debido a que muchas empresas no le brinda la importancia a los clientes que ya tienen si no se empeñan en conseguir nuevos clientes esto puede generar un impacto negativo a la empresa en términos monetarios y complicado la situación de la empresa (Soriano, 1994).

La investigación está relacionada con la categoría de atención al cliente o usuario en mantenerlos ya que es muy importante conseguir una relación empresa cliente así fidelizar y conocer las necesidades que ayudarán a mejorar a la organización.

2.3.3 Capacidad de respuesta

Uno de los problemas dentro de una organización es la capacidad de respuesta y está asociada con los cambios que surgen gracias a la globalización y la internacionalización donde las exigencias son mayores y se tiene que tener un mayor control de los ingresos y salida de los trámites y gestiones para competir y satisfacer las necesidades de los clientes, además debe llegar de manera oportuna y adecuada (Calderón H & Castaño, 2005)

En esta investigación la viene asociada con la capacidad de respuesta donde las organizaciones deben tener cuidado al momento de competir con otras organizaciones que gracias a la globalización y la internacionalización están mejorando y brindando mejores expectativas al cliente esto debido a que cuentan con un plan de contingencia que son de soporte para las mejoras.

Dentro de la sociedad existe problemas con la capacidad de respuesta y éstas están asociadas con las reformas, políticas comerciales y la rentabilidad de las organizaciones, esto debido a las experiencias políticas y crisis de los países donde se evidencian unos escasos de respuesta a la sociedad y por ende un bajo índice de progreso (Bejarano, 1997).

La población estudiantil tiene un problema con la capacidad de respuesta que ofrece una organización la cual es afectada por las malas políticas y burocracia que existe dentro del proceso y esto afecta al usuario final llevando a una mala experiencias en trámites sin encontrar una solución o respuesta a sus necesidades básicas.

La capacidad de respuesta está asociada con el desempeño que predominan las organizaciones y los parámetros de medición que utilizan para mejorar la capacidad de respuesta esto son: Capacidad de planificación y gestión de conocimientos estratégicos prospectivos y de conocimientos de la evolución y desempeño, Capacidad de diálogo y convocatoria, Capacidad de monitoreo de demanda (Peña, 2002)

Estos parámetros están relacionados con la categoría capacidad de respuestas basadas en las necesidades del estudiante y la satisfacción como consecuencias de ello.

La capacidad de respuesta está asociada con los procesos burocráticos, control económico, recursos humanos, gestión imaginativa, innovación e incentivos que ayudan a mejorar la calidad. La relación entre trabajadores calificados proporciona una mejora en la capacidad de respuesta esto debido a que cada uno realiza o interpreta sus funciones ligados a sus conocimientos profesionales para ofrecer un mayor desempeño en sus tareas (OECD, 2011)

La investigación tiene relacionado con esta categoría en capacidad de respuesta en el desempeño que ofrecen cada trabajador ligado a sus conocimientos y la eficiencia que proporciona a una buena gestión de atención al estudiante.

La entrega a tiempo medido indica que la capacidad de respuesta es indicador de un buen servicio que los clientes perciben de la organización, por parte de los empleados se tienen que apoyar en la tecnología, en incrementar la innovación y así mejorar la capacidad de respuesta utilizando los sistema electrónico, con esto las organizaciones se reinventaran y generan innovación dentro de cada uno de los procesos a fin de satisfacer al usuario final (Alcaide, 2015)

En la investigación la categoría capacidad de respuesta está asociada en cómo las organizaciones utilizan la tecnología para mejorar, innovar, rediseñar y reinventar los procesos para lograr un buen servicio al cliente.

2.3.4 Seguridad en la atención

La seguridad en la atención está asociada con los valores, normativas, políticas, actividades, procesos y el conjunto de actividades que realiza cada uno de los integrantes de la organización, para mejorar y dar un buen servicio se tiene que entender cómo funciona el sistema de seguridad dentro y fuera de la organización. Para esto la cultura organizacional es de prioridad dentro de un sistema de seguridad (Larguía, 2010)

La relación de esta categoría con la investigación es de seguridad en la información que se brinda por parte de la organización debido que la cultura, valores y políticas fundamentan el servicio ofrecido.

La seguridad ha llevado al cliente a buscar múltiples alternativas de solución debido a una inadecuada información por parte de los medios y que la sociedad se encuentra muy alerta con sus viene y la integridad física. La inseguridad provoca la desconfianza e inquieta a los clientes, por ende, las organizaciones deben generar confianza a los momentos de interactuar con los clientes (Rojas, 1999)

Esta categoría se relaciona con la investigación en base a la seguridad y cuán importante es generar confianza a los clientes con la información que se brinda desde el primer contacto. Esto es vital debido a que los clientes suelen asociar todo tipo de información con la calidad de servicio.

La seguridad de información es primordial y es utilizado como estrategia táctica para alcanzar los objetivos planificados, además la información clara y concisa ayuda a entender y solucionar inquietudes que por lo general son básicas dentro de una consulta o pregunta (Alvarez, 2005)

Existe relación con esta categoría en la investigación basado en la calidad de información segura que solucione las inquietudes del estudiante a fin de resolver los problemas que tiene como cliente.

Se sabe la inseguridad brinda incertidumbre y es importante que los clientes sientan seguridad por parte de la organización. Para ello tiene que cambiar los procesos para evolucionar y ser líderes en el mercado (Gallo, 2014, April)

Esta categoría se relaciona con la investigación de seguridad y la incertidumbre que la sociedad tiene ante ella, es importante incrementar la confianza del cliente.

La seguridad en la atención está asociada con el eje de las organizaciones donde las políticas de seguridad es el verdadero resultado en la toma de decisiones dentro las organizaciones (Díaz, Alzoriz, Sancristobal, & Castro, 2014)

Para obtener resultados positivos en la investigación las políticas de seguridad se relacionan de manera positiva al momento de tomar decisiones que realizarán las organizaciones si desean evidenciar resultados positivos a mediano y largo plazo.

2.3.5 Tangibilidad

Los servicios son parte fundamental de las características de la tangibilidad debido a que servirá para brindar soporte y esto generará confianza a los clientes. Estas características pueden aportar elementos directos para la decisión de una venta. Como ejemplo se puede dar al talonario de ventas (Lafuente & Musons, 1995)

La tangibilidad se relaciona con esta categoría de la investigación por las características que apoya al buen servicio ofrecido por parte de las organizaciones a fin de satisfacer las necesidades de los estudiantes.

Al clasificar lo material estamos hablando de tangibilidad físico de un producto, esto se mezcla con la atención que ofrece cada organización y el consumidor los percibe para que en conclusión tome la decisión de qué producto consumirá. Con esto se afirma

que es importante el cómo se comporta os gustos y preferencias del consumidor (Descals, 2006)

Relacionar esta categoría con la investigación basado en la tangibilidad así mismo considerar lo importante que son las preferencias y gustos de los clientes, debido a que las propiedades físicas, materiales y servicios cumplirán las expectativas del consumidor.

El posicionamiento de las organizaciones depende mucho de los servicios y el aporte tangible de los productos, estos aportes pueden ser como la imagen, los detalles exteriores, embalaje y de más cosas que pueden acompañar al producto (Cottle, 1991)

La investigación en la tangibilidad acompaña a los servicios y que es de vital importancia para la elección del cliente al momento de tomar una decisión de consumo, con esto las organizaciones logran un reconocimiento a nivel del mercado.

Los consumidores perviven a primera vista cuando tienen el producto a esto se le puede llamar indicador o características que lleva el producto y como ejemplos se puede mencionar a los envases y el diseño (Bonta & Farber, 1994)

Esta categoría se relaciona con la investigación en la tangibilidad debido a que aporta la diferencia entre los competidores por consecuencia los clientes podrán tomar la decisión de compra.

Existe varios niveles de tangibilidad las cuales se les denominan puros y otros que están asociados al mix de marketing, dentro de los servicios podemos mencionar tres elementos fundamentales que interactúan entre sí como son: El cliente, El soporte físico y el personal de la organización (Villacorta, 2010).

Considerar los tres elementos mencionados relacionara la investigación con la tangibilidad ya que, al interactuar el cliente, el soporte físico y el personal de la organización de manera efectiva se lograron la satisfacción.

2.3.6 Confiabilidad

Es uno de los instrumentos que miden el grado de la veracidad de los resultados es la confiabilidad puede ser sujeto u objeto al final los resultados serán el mismo (Silva, Rosario, & Calderón, 2006).

La confiabilidad de los productos o servicios que se ofrecen medirá el grado de aceptación por parte del consumidor final así mismo genera un impacto en la confiabilidad que genera el producto ofrecido.

La probabilidad y las condiciones de los procesos brindaran la confiabilidad dentro del sistema, las operaciones más frecuentes son las que están ligadas a garantizar lo cuan confiable es el servicio presentado al consumidor final (Ortiz, 2005).

El servicio ofrecido se relaciona con la investigación en la confiabilidad que proporciona el sistema así mismo que se ofrece bajo criterios específicos a fin de garantizar las condiciones del servicio.

Para medir la confiabilidad se evalúa las frecuencias mediante puntuaciones en las que un proceso o actividad que se desarrolla brinda el mismo resultado, si es así la confiabilidad es alta de no ser así disminuye la confiabilidad del resultado, Esto se tiene que realizar en momentos diferentes para supervisar la frecuencia (Gerrig, 2005)

La confiabilidad es posible medir y proporciona seguridad de los procesos, así como de las actividades que se están realizando por ende se logra que el consumidor perciba una y otra vez la misma calidad en el servicio ofrecido llegando a satisfacer sus necesidades básicas.

La medición de la confiabilidad se basa en el grado de similitud de los resultados, asimismo dependerá del que se está midiendo y en qué nivel. Ejemplo una evaluación con las mínimas preguntas es demasiado fácil a ello se le puede agregar el factor suerte y esto influirá en las calificaciones (Hurtado & Toro, 2007).

Esta categoría se relaciona con la investigación en la confiabilidad de los resultados que se desean esperar dentro de una tarea o proceso ya que esta información ayudará a modificar y mejorar al consumidor final.

El propósito de la confiabilidad es ser coherente con los productos o servicios que se están ofreciendo, ya que en el tema de ventas es de vital importancia que resalte la veracidad de los resultados, si se habla de un vendedor el propósito que tiene es finalizar una venta y fidelizar al cliente así que la confiabilidad es una herramienta vital para su gestión (Duncan, 2005)

Relacionar la investigación con la confiabilidad de los productos o servicios presentados por las organizaciones, dependerá del grado que muestran ante los consumidores finales ya que eso predominará para el futuro de la organización.

2.3.7 Empatía

Al hablar de empatía se tiene que considerar que es una herramienta que ayuda a bloquear a la competencia y fomentar la reciprocidad también es usada como estrategia para invisibilizar la perspectiva de otra persona, entonces si se conoce las preferencias y gustos del cliente será más sencillo de satisfacer las necesidades requeridas por el consumidor (Breithaupt, 2011)

Se relaciona con la investigación y como la Empatía al utilizarlo como herramienta y estrategia para vencer a los competidores y generar mayor ventaja y abarcar un mayor porcentaje del mercado por consiguiente mantener al estudiante.

La capacidad de entender lo que otra persona siente es llamada empatía esto ayuda a que los individuos que interactúan generan una relación o vínculo dentro de los seres humanos. También se considera con un fenómeno psicoanalítico capaz de cambiar la actitud de las personas (Páramo, 2006).

Prestar atención a como los colaboradores utilizan la empatía frente a los clientes es conseguir una relación donde se puede intercambiar información vital para la toma de decisiones a fin de fidelizar al estudiante.

Entender lo que está pasando o lo que está pensando otra persona es empatía y es fundamental ya que esto suele ser afectivo y puede generar un cambio positivo cuando los semejantes perciban dicho estado emocional (Verde & Rico, 2010).

Cuando los implicados de la organización genera cambios positivos a los consumidores mediante la empatía se está logrando conocer los gustos y preferencias de los estudiantes.

La identificación de las necesidades, problemas y sentimientos de personas ajenas están ligados a la empatía, atenderlos conociendo lo que buscan y cómo lo buscan es beneficioso para la organización (Cortesi, 2008)

Esta categoría se relaciona con la investigación la Empatía que las personas de atención al usuario deben considerar para mejorar su gestión.

La comunicación dentro de los equipos de trabajo ayudará a entender lo que las otras personas sientan o piensen entonces la empatía es ponerse en los zapatos de la otra persona, esto en consecuencia de saber escuchar y entender (Boubeta, 2007)

Esta categoría se relaciona con la investigación debido a que es necesario entender lo que los usuarios sienten frente a la organización.

2.3.8 Emergente: Capacitación

La capacitación es una necesidad o escases de conocimientos o falta de habilidades que perjudiquen la labor al momento de realizar o desempeñar la función. Gracias a la capacitación se puede mejorar y comparar las diferencias entre el desempeño actual, obteniendo mejoras en la eficiencia del desempeño apoyando la meta de la organización. (Siliceo, 2006)

La categoría de capacitación es de vital importancia dentro de la investigación debido a que las cosas pueden estar en su zona de confort, pero no pueden estar funcionando bien, con la capacitación se lograra medir la eficiencia actual y mejorado.

La capacitación es muy importante y se considera uno de los puntos fuertes que los empleados buscan para poder desempeñarse, esto debido a que profesionalmente se suele buscar capacidades y herramientas que te permitan desempeñarte de manera correcta al momento de hacer tus funciones. Las organizaciones suelen cometer el error de capacitar sin realizar una previa investigación en los puntos que estén ligados a las necesidades del empleado a fin de que su productividad mejore. (Mondy, 2005)

La existencia de capacitación formal e informal ayudara a esta categoría al momento de planificar una capacitación ya que primero se tiene que hacer una investigación de las necesidades por puesto de trabajo y acorde al perfil que este esté desempeñando. Recordar que la capacitación informal lo realiza aquel personal que por sus propios medios logra concretar conocimientos dentro de la organización y logra producir logrando mejoras, pero no todos cuentan con esa capacidad.

Un punto de partida para realizar cambios dentro de la organización es capacitando al personal, ya que al no tener un rol de capacitación programado se puede evidenciar consecuencias negativas, se debe tener en cuenta que una capacitación que no esté apoyada en la teoría ni en la práctica es una capacitación incompleta que lograr confundir aún más al empleado. (Sariego, 1997)

La conceptualización basada en la teoría y la práctica es de vital importancia esto debido a que, si no está referenciada, los resultados dentro de la investigación no serán positivas con esto la categoría capacitación nos ayuda a tener una mejor claridad al momento de realizar un mapeo de los temas importantes para capacitar y que estos estén muy ligados a las necesidades del personal y de la organización.

La existencia de diversos términos cuando hablamos de capacitación, entrenamiento o desarrollo de conocimientos nos ayuda a entender la importancia que las organizaciones suelen no darle. Las organizaciones suelen utilizar sermones en vez de capacitaciones, si el concepto de conocimiento no está plasmado transcrito y organizado a fin de que cualquier persona pueda generar aprendizaje de ello no es capacitar. Y muchas empresas suelen exigir mejoras sin contribuir en temas de capacitación. (Alles, 2005)

La transformación de información de las organizaciones en conocimientos es algo que muchos empleadores no entienden ya que si realizaran una capacitación de la información que ya cuentan lograrían obtener mejoras en el desempeño laboral se acercaría al objetivo general de las organizaciones. Pero al no tomarle la importancia debida los colaboradores suelen trabajar con las herramientas que tiene y suelen no realizar sus labores de manera correcta o siempre con un desfase.

Al diagnosticar las faltas de capacitación al personal, evidentemente se suele ver como si esto fuera que se realizó una mala selección del personal o que el jefe no cree en las capacidades que los subordinados tienen, el diagnostico de capacitación es muy complejo por eso se necesita un equipo para realizarlo ya que no solo es capacitar por capacitar sin espere resultados. (Reza, 2006)

Las necesidades que los empleados o subordinados soliciten generalmente se ven como gasto sin tomar en cuenta los beneficios que este puede dar a la organización. Por eso la identificación de para realizar las capacitaciones es de manera consultiva en equipo ya que no se capacita por capacitar se debe capacitar en los temas que va a necesitar el colaborado.

2.4 Empresa

2.4.1 Descripción de la empresa

El 8 de abril del año 1997, fue fundada la Asociación Universitaria Privada San Juan Bautista dando lugar a su primera sede en el distrito de chorrillos dentro de la ex hacienda villa. Actualmente cuenta con dos sedes ubicadas en la ciudad de Lima (San Borja – Chorrillos) y dos filiales (Ica – Chincha).

Asimismo, la Universidad ha obtenido grandes reconocimientos nacionales como internacionales gracias a los constantes cambios de enseñanza.

2.4.2 Marco legal de la empresa

Estatuto – Universidad privada san juan bautista S.A.C

Ley Universitaria N° 30220

La Constitución Política del Perú

2.4.3 Actividad económica de la empresa

Educación de nivel universitario.

Facultad de Ciencias de la Salud:

Escuelas:

Medicina Humana, Tecnología Médica, Psicología, Medicina Veterinaria, Estomatología y Enfermería

Facultad de Ingenierías:

Escuelas:

Ingeniería Civil, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería en Enología e Ingeniería Agro Industrial

Facultad de Ciencias Administrativas y Derecho:

Escuela:

Turismo y Hotelería, Ciencias de la Comunicación, Administración, Contabilidad y Derecho

2.4.4 Información tributaria de la empresa

La empresa se encuentra en el sistema electrónico a partir de 19-05-2016.

2.4.5 Información económica y financiera de la empresa

Por política de privacidad la empresa no proporciona esta información por motivos de seguridad.

2.4.6 Proyectos actuales

Actualmente se tiene proyecto de infraestructura la cual es ampliación de aulas debido a que en la sede de chorrillos se cuenta con terreno para dicha expansión, esto a raíz de las disposiciones y normas que solicitan la Sunedu, la cual es categorizar los aforos de todas las instalaciones y así poder atender la demanda universitaria existente.

2.4.7 Perspectiva empresarial

La universidad privada cuenta con 22 años en el mercado y la perspectiva es crecer un 200% esto está considerado en el plan estratégico. También, se tiene como objetivo principal conseguir el licenciamiento supervisado por la SUNEDU ya que se encuentra en proceso de autorización. La universidad actualmente cuenta con 13076 estudiantes contabilizando de las sedes y filiales.

Matriculados por Semestre

Semestre: 2019-1 ▼

Especialidad: TODOS ▼

Sede: TODOS ▼

Ciclo: TODOS ▼

Nivel / Modalidad: TODOS ▼

Buscar:

Registros encontrados: 13076

Legend:
P-C : Programado en cuenta
M : Alumno Matriculado
S-V : Semestre Vigente
CV : Ciclo Vigente

Buttons: [Buscar](#) [Imprimir](#) [Descargar Email](#)

Figura 1. Información de matriculados del semestre 2019-I

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Tipo, nivel y método

3.1.1 Enfoque mixto

Es la mezcla de los métodos cualitativos y cuantitativos, así como adquiere, analiza y relaciona la información por las dos modalidades para plantear las respuestas del problema (Muñoz, 2013).

Este método se relaciona con la investigación ya que ayudará a encontrar la solución mediante el enfoque holístico así mismo simplificará la interpretación de la información recopilada del cuestionario que es tabulado y la entrevista que es procesado por el Atlas. Ti.

3.1.2 Tipo proyectiva

La propuesta de tipo proyectiva necesita la intervención de planes a futuro en forma de propuesta o planes que estén fundamentadas de manera sistemática, descriptiva, comparativa, explicativa, analítica y predictivo en un sistema espiral holístico (Hurtado, 2000).

Este método se relaciona con la investigación ya que ayudará a proyectar las propuestas a futuro mediante un sistema holístico espiral con fundamento sistemático.

3.1.3 Nivel comprensivo

La percepción es parte del lenguaje comprensivo también llamado pasivo, para ello se utiliza el oído que cumple con tareas psíquicas y ayuda a comprender lo que sucedió con el lenguaje legible (Verona, 1999) (Moguel, 2005)

Este método se relaciona con la investigación al permitirnos juntar dos métodos las cuales son lo cualitativo y lo cuantitativo.

3.1.4 Método inductivo y deductivo

Explicar las relaciones y los fenómenos por medio de las conclusiones previo estudios particulares dentro de un proceso se le llama método inductivo. Cuando formulamos hipótesis y se desea comprobar en base a deducciones anteriores, así como determinar hechos relevantes en varias etapas se le llama método deductivo (Moguel, 2005).

3.2 Categorías y subcategorías apriorísticas

Tabla 1. *Matriz de categoría de Satisfacción del estudiante.*

Subcategorías	Indicadores
Capacidad de respuesta	Los tiempos de atención a la solicitud de algún trámite. La exactitud en la revisión de los inconvenientes.
Seguridad en la atención	Información adecuada y precisa al problema. La experiencia y la claridad del personal.
Tangibilidad	La decoración de la infraestructura del campus universitario. La presentación personal del asistente de atención.
Confiabilidad	La disponibilidad del personal de atención. El desempeño y la pronta ayuda.
Empatía	La perseverancia de resolver el problema. La disponibilidad de los horarios es cómodos.
Categoría solución	
Propuesta de mejora de la calidad de servicio	
Categoría emergente	
Capacitación	

Fuente: Modelo Universidad Norbert Wiener. Realización propia (2019).

3.3 Población, muestra y unidades informantes

3.3.1 Población

Para investigar la población esta puede estar representados por animales, sujetos, registro de ingenieros, los accidentes y demás cosas en un determinado tiempo y espacio que se desea conocer dentro de una investigación (López, 2004).

La población cuantitativa y calificativa son los estudiantes de la Escuela Profesional de Medicina Humana del local de San Borja de la Universidad Privada San Juan Bautista, los cuales son de 500 estudiantes con la categoría de matriculado.

3.3.2 Muestra

Significa una parte significativa de la población o un subconjunto del universo del cual se realiza una investigación (López, 2004)

La muestra de la investigación es por conveniencia de entre los estudiantes de la Universidad esto debido a la fluctuación de las atenciones que se realizan al momento de

pasar la encuesta así mismo esto ayudara a simplificar la labor al momento de ejecutar el instrumento.

Formula:

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

$$n = \frac{500 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2(500 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = 211$$

Como resultado de la aplicación de la formula se obtienen un total de 211 estudiantes a quienes se tiene que aplicar el instrumento para recabar información y tomar las decisiones pertinentes.

3.3.3 Unidades informantes

La contribución de datos asociados al problema general que ayudara a verificar la factibilidad del estudio son los informantes (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Las unidades informantes serán el personal que labora directamente con el problema, ya identificados son la coordinadora de ciencias básicas Dra. Ida Gaspar Mariñas la cual viene desempeñando actividades administrativas dentro de la universidad y el Dr. Jhon Ausejo Galarza que es coordinador de ciencia básicas y para finalizar un asistente de atención el Sr. Jorge Espinoza Ramos quien su labor es directamente atención a los estudiantes.

3.4 Técnicas e instrumentos

3.4.1 Encuesta

Recopilar información con características personales, las necesidades de las personas y de más datos nos es útil el método llamado encuesta, sirve para verificar y recolectar información de cualquier comportamiento (FAO, 1982)

Este método se utilizará para recolectar información de los usuarios de la universidad la cual permitirá encontrar las características del problema general.

3.4.2 Cuestionario

Se recomienda que el cuestionario no debe ser muy largo ni muy corto, para que sea manejado con facilidad en el campo de trabajo además se debe tomar en cuenta que la seriedad de los datos depende de los informantes (FAO, 1982)

El cuestionario será realizado tomando en cuenta los requerimientos y la importancia de la información, así como el orden que facilite su ejecución y respetando la información confidencial que los informantes brindaran de manera voluntaria.

3.4.3 Validez

La importancia de la validez de los datos obtenidos se refleja en los resultados para ello es recomendable tomar el control y las medidas necesaria a fin de detectar algunas incongruencias en el cuestionario (FAO, 1982)

La validación de la información será prioridad para obtener datos que ayuden a detectar las consecuencias de los problemas.

Tabla 2. *Validación por expertos del instrumento*

Nro.	Nombre de experto	Cargo/ocupación	Grado	Criterio de evaluación
1	Cáceres Trigos Jorge	Ingeniero Industrial	Magister	Aplicable
2	Quiroz Huevara Jorge	Ingeniero Sistemas	Magister	Aplicable
3	Lujan Chuchon Henry	Ingeniero Industrial	Magister	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

3.4.4 Confiabilidad del instrumento cuantitativo

Se demuestra la confiabilidad realizando un piloto de 45 estudiantes que mediante un procesamiento estadístico alfa de Cronbach.

Tabla 3. *Confiabilidad del instrumento*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,807	22

Fuente: Elaboración propia
Piloto = 45 sujetos

Para realizar el análisis de confiabilidad se tomó como prueba piloto a 45 sujetos, obteniendo como resultado lo detallado en la Tabla 7, la cual indica una prueba alfa de Cronbach (0.807), con el que se concluye que el instrumento es de alta confiabilidad.

3.5 Procedimiento

Para realizar esta investigación en primer lugar se seleccionó una empresa la cual será objeto de estudio, seguidamente se gestionó ante las autoridades los permisos pertinentes para utilizar sus instalaciones y así recabar información e indagar sobre el problema general. Con la información se comenzó a realizar la contrición de las matrices propiciadas por la Universidad Privada Norbet Wiener así mismo se consultó tanto al asesor temático como al especialista en puntos críticos donde la labor que desempeñan es de vital importancia ya que es base para la investigación.

Para la sexta semana está programada la primera presentación donde los asesores realizaron correcciones de manera fluida, esto la finalidad de mejorar el proyecto de tesis así mismo al contar con la aprobación del asesor se realiza el ingreso el proyecto de tesis al programa turniting para su valides de la información detallada en la investigación . Con los resultados que se obtienen por el programa turniting deben ser menores que el 20% para seguir con la investigación, a fin conseguir mejorar las condiciones de la empresa donde se está aplicando esta investigación.

Para la segunda fase según el cronograma se tiene que trabajar el instrumento de evaluación junto con la herramienta que ayudará al plan de mejora, seguidamente se buscará la aprobación del instrumento con pares de expertos que aseguren la fiabilidad del instrumento a fin de conseguir información relevante y sea utilizando tanto gráficamente y descriptivamente con los resultados para luego trabajarlos y realizar el análisis de datos de manera cualitativa con el Excel y cuantitativa con el Atlas. Ti respectivamente.

Para luego realizar el análisis tanto cuantitativo y cualitativo con los datos recopilados de los instrumentos, estos resultados serán cruzados para enriquecer la información a fin de concentrar la idea central donde se logra encontrar causales emergentes que pueden ser el problema y solución de la investigación.

Finalmente se realiza la priorización de los problemas y objetivos para definir qué herramienta ayudara a mejorar el problema, con dicha matriz se cuantifica objetivamente los datos para realizar según la herramienta los formatos y procedimientos que mejorarán los problemas.

Así mismo se finaliza el filtro con el programa turniting por segunda y los resultados tienen que ser menores al 20% con esto se evidencia el trabajo desarrollado como propio autor, al finalizar se adjunta los anexos que determinan la labor realizada en la investigación finalizando con las conclusiones y recomendaciones respectivas que se tomaran como mejoras.

3.6 Análisis de datos

SPSS

El software estadístico SPSS, es muy útil para gestionar base de datos y emitir reporte gráfico que ayudan a realizar un mayor análisis ilustrado. Este software ayudará a procesar los datos proporcionará los gráficos que nos permitirá evaluar y tomar la decisión (Pedroza, H & Dicovskyi, L, 2006)

Triangulación

Analizar la información obtenida por medio de los instrumentos basados en el enfoque holístico nos permitirá desarrollar y analizar tanto el análisis cualitativo y cuantitativo (estadística y evaluación temática) y viceversa a fin de generar cruzar información valiosa que ayude a encontrar posibles alternativas de solución dentro de una investigación (Hernández 2014).

Pareto

Pareto también conocido como 80-20 una herramienta que permite gestionar los diferentes problemas y categorizarlos para tomar alternativas de solución más óptimas. Esta herramienta ayudará a la investigación en gestionar la variedad de problemas que se tiene para poder optimizar e identificar una pronta solución en la investigación que se desarrolla a los estudiantes de la universidad privada (Albi & Zubiri, 2009)

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Descripción de resultados

4.1.1. Categoría problema: Satisfacción de los estudiantes

Resultados cuantitativos

Se detalla de los resultados cuantitativos de las encuestas provenientes de la recopilación de información basadas en las subcategorías apoyados al instrumento Servqual. Finalmente se realiza el análisis que como producto final se representará mediante un Diagrama de Pareto.

4.1.2. Categoría problema: Capacidad de respuesta

Tabla 4.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría capacidad de respuesta de una universidad privada, Lima, 2019

Ítems	Nunca		A veces		Casi nunca		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿El número de personal administrativo es suficiente para apoyar su labor académica?	37	17.05%	111	51.15%	34	15.67%	35	16.13%
2. ¿El número de personal administrativo es suficiente para atender las necesidades académicas y de servicio de la población universitaria?	25	11.52%	112	51.61%	54	24.88%	26	11.98%
3. ¿El horario programado para tutoría es acorde con la carga académica de los estudiantes?.	51	23.50%	81	37.33%	65	29.95%	20	9.22%
4. ¿Los horarios de atención en la EPMH son se adecuan a las necesidades del estudiante?	32	14.75%	93	42.86%	73	33.64%	19	8.76%

Fuente: Elaboración propia

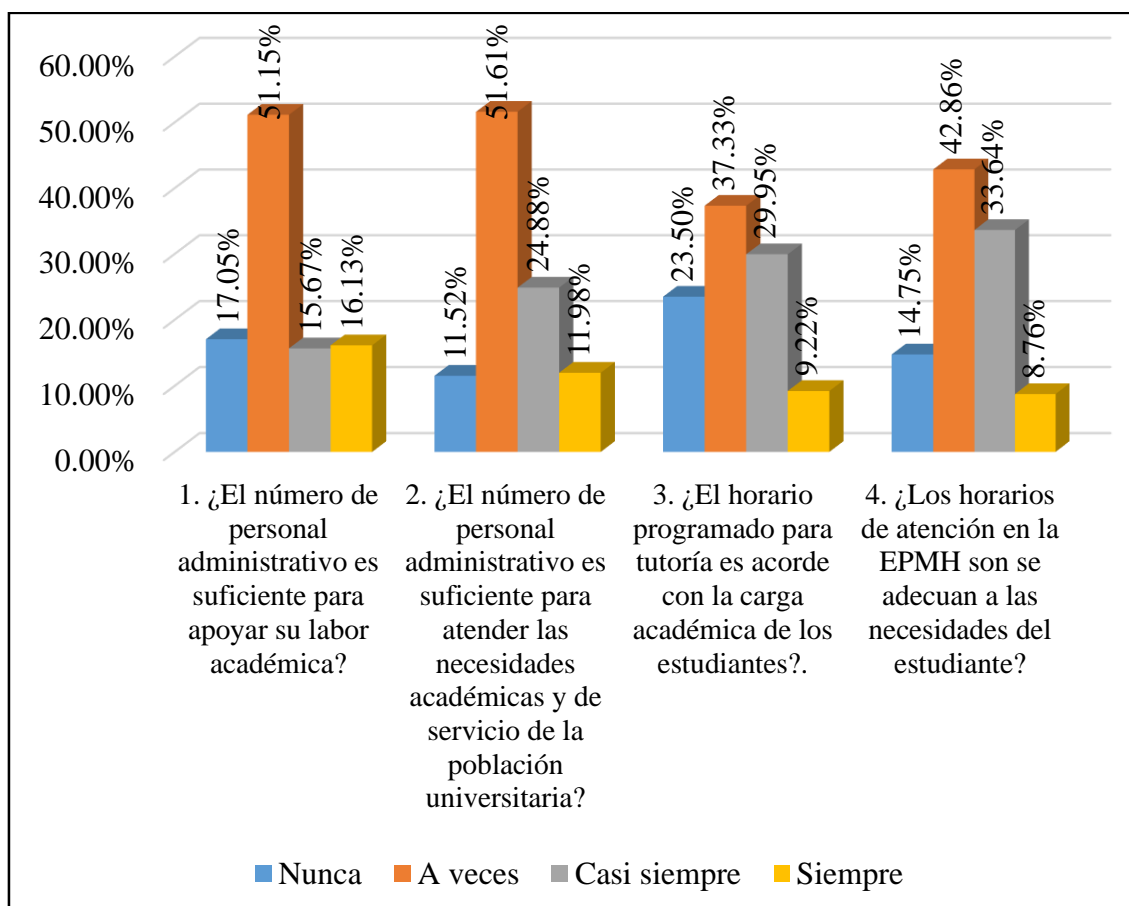


Figura 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría capacidad de respuesta de una universidad privada, Lima, 2019.

Para la subcategoría de capacidad de respuesta se elaboraron 4 preguntas, estos fueron determinados mediante escala de likert; siendo presentados en porcentajes y que son interpretados, según se observa en la Figura 2 y Tabla 4.

La pregunta número 01 se planteó ¿El número de personal administrativo es suficiente para apoyar su labor académica?, donde se observa que: la respuesta a veces representa un 51.15%, seguido del nunca con 17.05%, siempre está en 16.13% y finalmente la respuesta casi siempre con 15.67%. Con los resultados detallados se puede señalar que el número de personal administrativo para atención al estudiante no es suficiente, que la demanda de consulta por parte de los estudiantes es mayor.

La pregunta número 02 se planteó ¿El número de personal administrativo es suficiente para atender necesidades académicas y de servicio de la población universitaria?, donde se observa que: la respuesta a veces representa un 51.61%, seguido del casi siempre con 24.88%, siempre está en 11.98% y finalmente la respuesta nunca con

11.52%. Con estos resultados se puede señalar que la atención no satisface las necesidades de la población universitaria.

La pregunta número 03 se planteó ¿El horario programado para tutoría es acorde con la carga académica de los estudiantes?, donde se observa que: la respuesta a veces representa un 37.33%, seguido del casi siempre con 29.95%, nunca está en 23.50% y finalmente la respuesta siempre con 9.22%. Con estos resultados se puede señalar que los horarios de atención no satisfacen la carga académica de los estudiantes.

La pregunta número 04 se planteó ¿Los horarios de atención en la EPMH se adecuan a las necesidades del estudiante?, donde se observa que: la respuesta a veces representa un 42.86%, seguido del casi siempre con 33.64%, nunca está en 14.75% y finalmente la respuesta siempre con 8.76%. Con estos resultados se puede señalar que a veces los horarios de atención de la EPMH se adecuan a las necesidades de los estudiantes.

4.1.2. Categoría problema: Tangibilidad

Tabla 5.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría tangibilidad de una universidad privada, Lima, 2019

Ítems	Nunca		A veces		Casi nunca		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%
5. ¿Las aulas de teoría presentan condiciones operativas apropiadas para el desarrollo de las clases?	46	21.20%	70	32.26%	87	40.09%	14	6.45%
6. ¿Cuenta con un ambiente apropiado para realizar sus funciones no lectivas?	49	22.58%	71	32.72%	82	37.79%	15	6.91%
7. ¿Cuenta con equipos de informática disponibles para el desarrollo de sus funciones académicas (aula virtual)?	23	10.60%	74	34.10%	98	45.16%	22	10.14%
8. ¿La información brindada por la universidad son adecuados para orientar a los estudiantes?	68	31.34%	77	35.48%	60	27.65%	12	5.53%
9. ¿El ambiente de atención al estudiante cuenta con la señalización adecuada para cualquier emergencia?	20	9.22%	62	28.57%	90	41.47%	45	20.74%

Fuente: Elaboración propia

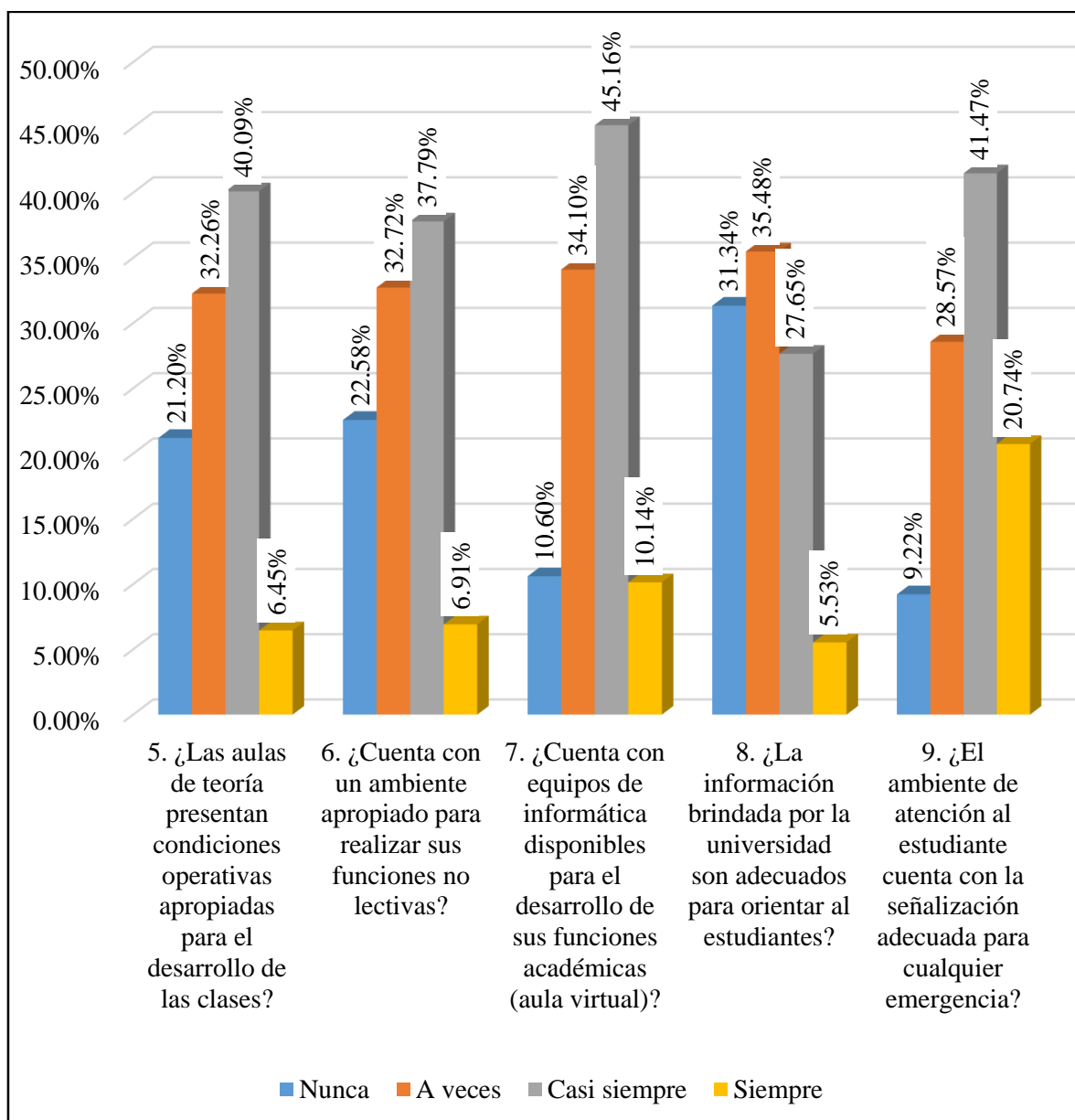


Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría tangibilidad de una universidad privada, Lima, 2019.

Para la subcategoría de tangibilidad se elaboraron 5 preguntas, estos fueron determinados mediante escala de likert; siendo presentados en porcentajes y que son interpretados, según se observa en la Figura 3 y Tabla 5.

La pregunta número 05 se planteó ¿Las aulas de teoría presentan condiciones operativas apropiadas para el desarrollo de las clases?, donde se observa que: la respuesta casi siempre representa un 40.09%, seguido del a veces con 32.26%, nunca está en 21.20% y finalmente la respuesta siempre con 6.45%.

Con estos resultados se puede señalar que casi siempre las condiciones de las aulas donde se desarrolla teoría se encuentra en las condiciones apropiadas para el desarrollo de las actividades académicas.

La pregunta número 06 se planteó ¿Cuenta con un ambiente apropiado para realizar sus funciones no lectivas?, donde se observa que: la respuesta casi siempre representa un 37.79%, seguido del a veces con 32.72%, nunca está en 22.58% y finalmente la respuesta siempre con 6.91%.

Con estos resultados se puede señalar que casi siempre los ambientes se encuentran apropiados para realizar funciones no lectivas académicas que se desarrollan en la universidad privada.

La pregunta número 07 se planteó ¿Cuenta con equipos de informática disponibles para el desarrollo de sus funciones académicas (aula virtual)?, donde se observa que: la respuesta casi siempre representa un 45.16%, seguido del a veces con 34.10%, nunca está en 10.60% y finalmente la respuesta siempre con 10.14%.

Con estos resultados se puede señalar que casi siempre cuenta con equipos informáticos disponibles para el desarrollo de las funciones académicas de los estudiantes a fin de realizar sus actividades académicas con total normalidad.

La pregunta número 08 se planteó ¿La información brindada por la universidad son adecuados para orientar al estudiante?, donde se observa que: la respuesta a veces representa un 35.48%, seguido de nunca con 31.34%, casi siempre está en 27.65% y finalmente la respuesta siempre con 5.53%.

Con estos resultados se puede señalar solo a veces se brinda información adecuada y orientado a solucionar los inconvenientes de los estudiantes generando incomodidad a los estudiantes.

La pregunta número 09 se planteó ¿El ambiente de atención al estudiante cuenta con la señalización adecuada para cualquier emergencia?, donde se observa que: la respuesta casi siempre representa un 41.47%, seguido del a veces con 28.57%, siempre está en 20.74% y finalmente la respuesta nunca con 9.22%.

Con estos resultados se puede concluir que los ambientes de atención al estudiante casi siempre cuentan con la señalización adecuada para cualquier emergencia.

4.1.3. Categoría problema: Confiabilidad

Tabla 6.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría confiabilidad de una universidad privada, Lima, 2019

Ítems	Nunca		A veces		Casi nunca		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%
10. ¿El acceso al sistema de información de la EPMH es eficiente y eficaz?	68	31.34%	74	34.10%	52	23.96%	22	10.14%
11. ¿La EPMH cuenta con un sistema de comunicación eficiente y eficaz que facilita la coordinación de sus tareas académicas?	32	14.75%	95	43.78%	74	34.10%	16	7.37%
12. ¿El número de estudiantes matriculados en su clase de teoría y práctica es el apropiado para garantizar el aprendizaje?	33	15.21%	84	38.71%	81	37.33%	19	8.76%
13. ¿Cree Usted que más del 50% de estudiantes cumple con las normas que rigen sus actividades universitarias?	27	12.44%	94	43.32%	75	34.56%	21	9.68%
14. ¿Conoce los reglamentos académicos de la UPSJB?	21	9.68%	78	35.94%	86	39.63%	32	14.75%

Fuente: Elaboración propia

Para la subcategoría de confiabilidad se elaboraron 5 preguntas, estos fueron determinados mediante escala de likert; siendo presentados en porcentajes y que son interpretados, según se observa en la Tabla 6.

La pregunta número 10 se planteó ¿El acceso al sistema de información de la EPMH es eficiente y eficaz?, donde se observa que: la respuesta a veces representa un 34.10%, seguido de nunca con 31.34%, casi siempre está en 23.96% y finalmente la respuesta siempre con 10.14%. Con estos resultados se puede señalar solo a veces el acceso al sistema de información de la EPMH es eficiente esto debido a que siempre se

menciona que toda información se encuentra en el sistema, pero no indican en que parte del sistema.

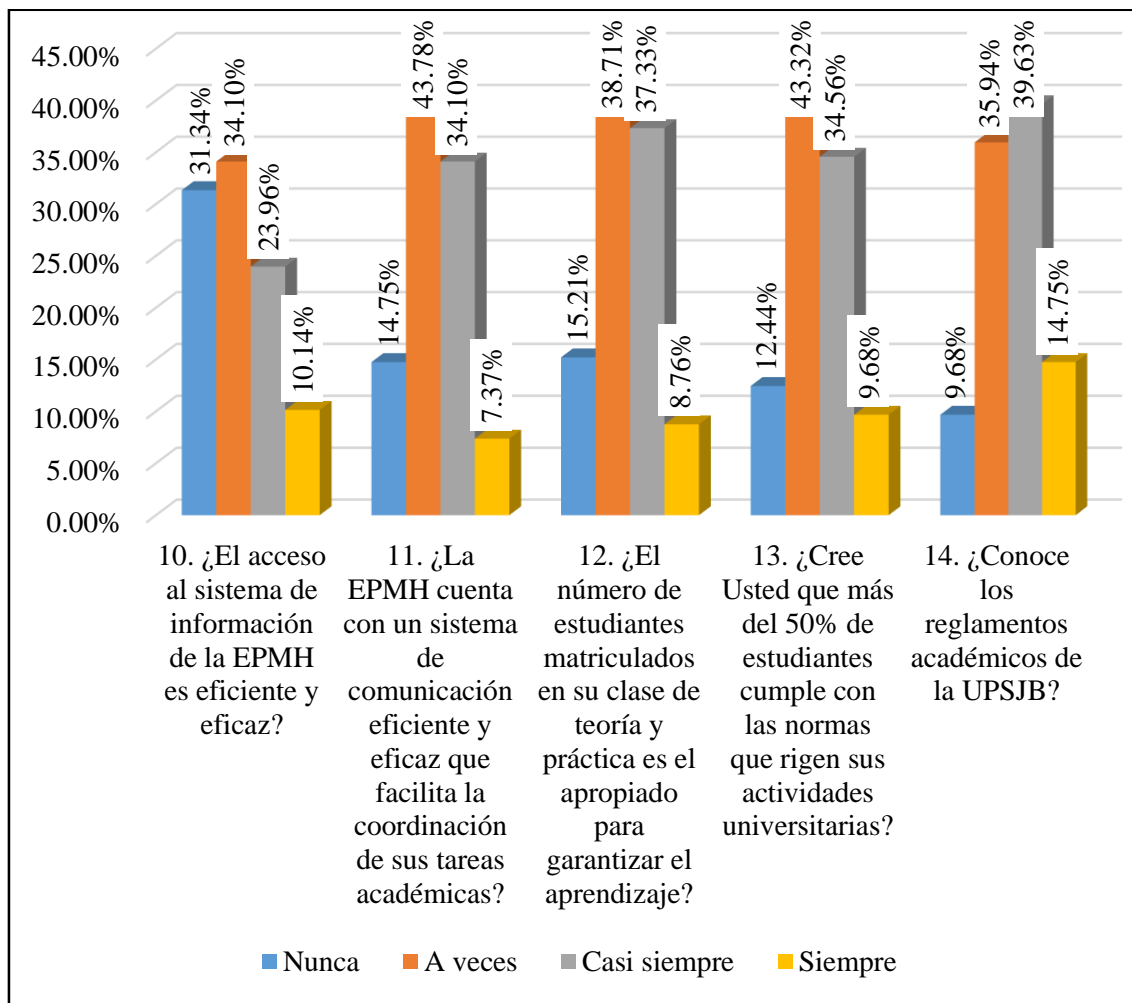


Figura 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría confiabilidad de una universidad privada, Lima, 2019.

La pregunta número 11 se planteó ¿La EPMH cuenta con un sistema de comunicación eficiente y eficaz que facilita la coordinación de sus tareas académicas?, donde se observa que: la respuesta a veces representa un 43.78%, seguido de casi siempre con 34.10%, nunca está en 14.75% y finalmente la respuesta siempre con 7.37%. Con estos resultados se puede concluir que solo a veces se cuenta con un sistema de comunicación eficiente que facilite la coordinación con las tareas a realizar.

La pregunta número 12 se planteó ¿El número de estudiantes matriculados en su clase de teoría y práctica es el apropiado para garantizar el aprendizaje?, donde se observa que: la respuesta a veces representa un 38.71%, seguido de casi siempre con 37.33%,

nunca está en 15.21% y finalmente la respuesta siempre con 8.76%. Con estos resultados se puede concluir que a veces el número de estudiantes es el apropiado para garantizar el aprendizaje ya que la infraestructura no es la adecuada.

La pregunta número 13 se planteó ¿Cree Usted que más del 50% de estudiantes cumple con las normas que rigen sus actividades universitarias?, donde se observa que: la respuesta a veces representa un 43.32%, seguido de casi siempre con 34.56%, nunca está en 12.44% y finalmente la respuesta siempre con 9.68%. Con estos resultados se puede concluir que a veces los estudiantes cumplen con las normas que rigen sus actividades universitarias.

La pregunta número 14 se planteó ¿Conoce los reglamentos académicos de la UPSJB?, donde se observa que: la respuesta casi siempre representa un 39.63%, seguido de a veces con 35.94%, siempre está en 14.75% y finalmente la respuesta nunca con 9.68%. Con estos resultados se puede concluir que casi siempre los estudiantes conocen los reglamentos académicos de la universidad.

4.1.4. Categoría problema: Empatía

Tabla 7.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría empatía de una universidad privada, Lima, 2019

Ítems	Nunca		A veces		Casi nunca		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%
15. ¿Los directivos convocan, motivan y dan lineamientos claros para lograr los objetivos establecidos?	34	15.67%	93	42.86%	71	32.72%	19	8.76%
16. ¿El servicio que brinda el personal administrativo es acorde a lo que esperaba?	71	32.72%	84	38.71%	43	19.82%	19	8.76%
17. ¿Está satisfecho con la articulación de la evaluación, información y comunicación de los resultados de los proyectos desarrollados como parte de la investigación formativa en la asignatura?	29	13.36%	69	31.80%	85	39.17%	34	15.67%

Fuente: Elaboración propia

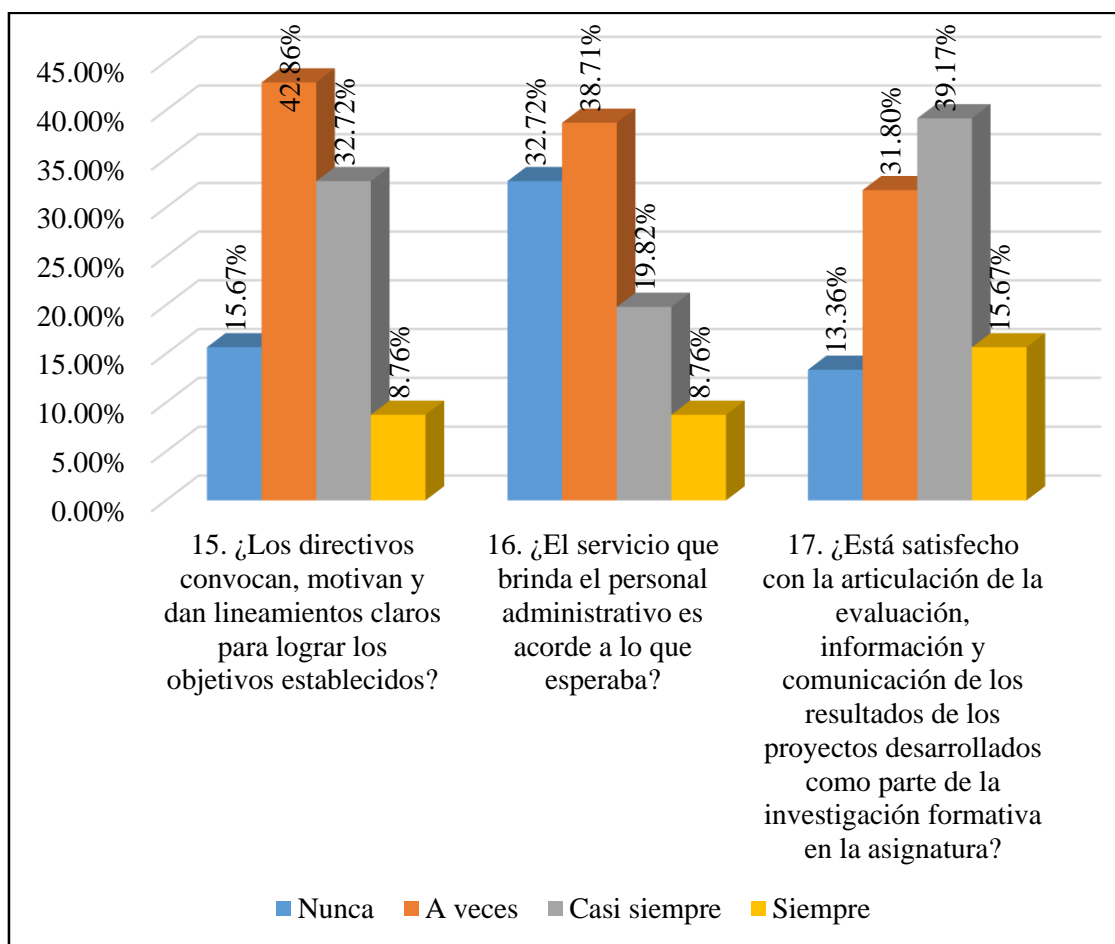


Figura 5. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría empatía de una universidad privada, Lima, 2019.

Para la subcategoría de empatía se elaboraron 3 preguntas, estos fueron determinados mediante escala de Likert; siendo presentados en porcentajes y que son interpretados, según se observa en la Figura 5 y Tabla 7.

La pregunta número 15 se planteó ¿Los directivos convocan, motivan y dan lineamientos claros para lograr los objetivos establecidos?, donde se observa que: la respuesta a veces representa un 42.86%, seguido de casi siempre con 32.72%, nunca en 15.67% y finalmente la respuesta siempre con 8.76%. Con estos resultados se puede concluir que a veces los directivos convocan, motivan y dan lineamientos claros para lograr los objetivos que se establecen en bienestar de la imagen de la universidad.

La pregunta número 16 se planteó ¿El servicio que brinda el personal administrativo es acorde a lo que esperaba?, donde se observa que: la respuesta a veces representa un 38.71%, seguido de nunca con 32.72%, casi siempre en 19.82% y finalmente la respuesta siempre con 8.76%. Con estos resultados se puede concluir que a

veces y casi nunca el personal administrativo encargado de la atención al estudiante no es acorde al servicio que se espera como estudiante.

La pregunta número 17 se planteó ¿Está satisfecho con la articulación de la evaluación, información y comunicación de los resultados de los proyectos desarrollados como parte de la investigación formativa en la asignatura?, donde se observa que: la respuesta casi siempre representa un 39.17%, seguido de a veces con 32.72%, casi siempre en 19.82% y finalmente la respuesta siempre con 8.76%. Con estos resultados se puede concluir que casi siempre se encuentran satisfechos con la articulación de la evaluación de los proyectos desarrollados por parte de la investigación formativa en la asignatura.

4.1.5. Categoría problema: Seguridad

Tabla 8.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría seguridad de una universidad privada, Lima, 2019

Ítems	Nunca		A veces		Casi nunca		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%
18. ¿Los ambientes y condiciones operativas donde se realiza el desarrollo de sus prácticas son seguros?	35	16.13%	73	33.64%	94	43.32%	15	6.91%
19. ¿Conoce el Plan Estratégico de la Facultad de Ciencias de la Salud y el Plan Operativo de la Escuela Profesional de Medicina Humana (EPMH)?	44	20.28%	75	34.56%	84	38.71%	14	6.45%
20. ¿Conoce los procedimientos con los que adquieren sus derechos de propiedad intelectual sobre las Investigaciones y creaciones artísticas o culturales?	32	14.75%	78	35.94%	89	41.01%	18	8.29%
21. ¿El personal de atención al estudiante atiende respetando el orden y el tiempo necesario para solucionar sus dudas?	49	22.58%	83	38.25%	68	31.34%	17	7.83%
22. ¿Durante la atención el personal respeta las políticas y normas de la Universidad?	64	29.49%	62	28.57%	61	28.11%	30	13.82%

Fuente: Elaboración propia

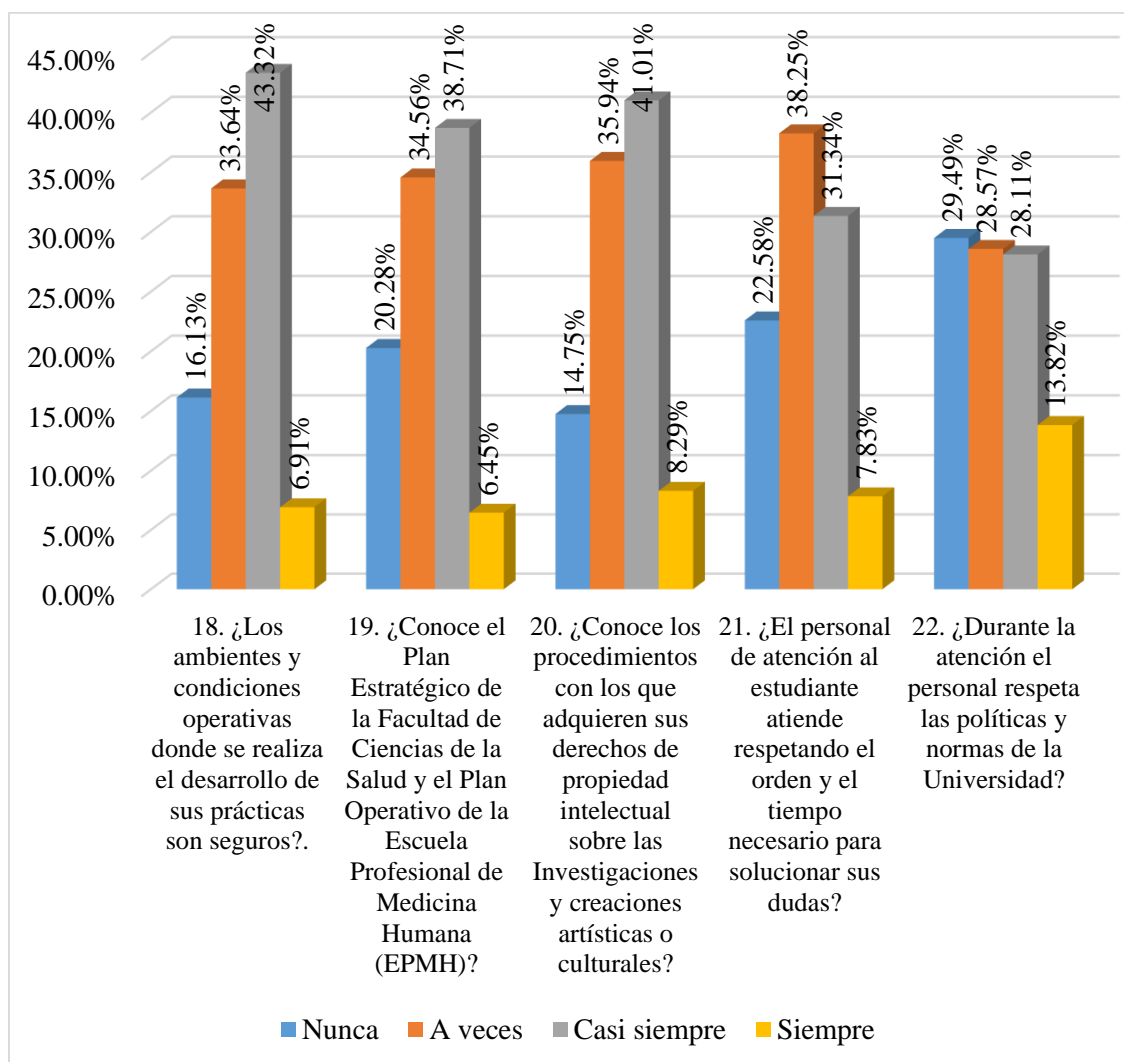


Figura 6. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría seguridad de una universidad privada, Lima, 2019.

Para la subcategoría de seguridad se elaboraron 5 preguntas, estos fueron determinados mediante escala de Likert; siendo presentados en porcentajes y que son interpretados, según se observa en la Figura 6 y Tabla 8.

La pregunta número 18 se planteó ¿Los ambientes y condiciones operativas donde se realiza el desarrollo de sus prácticas son seguros? donde se observa que: la respuesta casi siempre representa un 43.32%, seguido de a veces con 33.64%, nunca en 16.13% y finalmente la respuesta siempre con 6.91%.

Con estos resultados se puede concluir que casi siempre los ambientes se encuentran en las condiciones operativas para el desarrollo de sus actividades prácticas y así mismo determinan que son seguras para realizar sus funciones.

La pregunta número 19 se planteó ¿Conoce el Plan Estratégico de la Facultad de Ciencias de la Salud y el Plan Operativo de la Escuela Profesional de Medicina Humana (EPMH)?., donde se observa que: la respuesta casi siempre representa un 38.71%, seguido de a veces con 34.56%, nunca en 20.28% y finalmente la respuesta siempre con 6.45%.

Con estos resultados se puede concluir que casi siempre el plan estratégico y el plan operativo es conocido por parte de los estudiantes indicando que el problema no está en la información por parte de las autoridades.

La pregunta número 20 se planteó ¿Conoce los procedimientos con los que adquieren sus derechos de propiedad intelectual sobre las Investigaciones y creaciones artísticas o culturales? donde se observa que: la respuesta casi siempre representa un 41.01%, seguido de a veces con 35.94%, nunca en 14.75% y finalmente la respuesta siempre con 8.29%.

Con estos resultados se puede concluir que casi siempre conocen los procedimientos para adquirir los derechos de propiedad intelectual en las creaciones artísticas y culturales.

La pregunta número 21 se planteó ¿El personal de atención al estudiante atiende respetando el orden y el tiempo necesario para solucionar sus dudas?, donde se observa que: la respuesta a veces representa un 38.25%, seguido de casi nunca con 31.34%, nunca en 22.58% y finalmente la respuesta siempre con 7.83%.

Con estos resultados se puede concluir que a veces el personal de atención no respeta el orden ni el tiempo de llegada de los estudiantes para solucionar las dudas generando incomodidad en los trabajadores y estudiantes que al final se reflejan en los reclamos por parte del cliente.

La pregunta número 22 se planteó ¿Durante la atención el personal respeta las políticas y normas de la Universidad?, donde se observa que: la respuesta nunca representa un 29.49%, seguido de a veces con 28.57%, casi siempre en 28.11% y finalmente la respuesta siempre con 13.82%.

Con estos resultados se puede concluir que a casi nunca se respeta las políticas y normas de la universidad esto debido q los cambios constantes que sufren a raíz de reclamos y para evitar se trata de dar solución con opciones por parte de las autoridades.

4.1.6. Pareto de la categoría satisfacción de los clientes

Tabla 9

Pareto de la categoría satisfacción de los clientes de una universidad privada, Lima, 2019

Ítem	Puntaje	%	Acumulativo	20%	80%
16. ¿El servicio que brinda el personal administrativo es acorde a lo que esperaba?	155	5.78%	5.78%	20%	80%
1. ¿El número de personal administrativo es suficiente para apoyar su labor académica?	148	5.52%	11.29%	20%	80%
8. ¿La información brindada por la universidad son adecuados para orientar a los estudiantes?	145	5.40%	16.70%	20%	80%
10. ¿El acceso al sistema de información de la EPMH es eficiente y eficaz?	142	5.29%	21.99%	20%	80%
2. ¿El número de personal administrativo es suficiente para atender las necesidades académicas y de servicio de la población universitaria?	137	5.11%	27.10%	20%	80%
3. ¿El horario programado para tutoría es acorde con la carga académica de los estudiantes?	132	4.92%	32.02%	20%	80%
21. ¿El personal de atención al estudiante atiende respetando el orden y el tiempo necesario para solucionar sus dudas?	132	4.92%	36.94%	20%	80%
11. ¿La EPMH cuenta con un sistema de comunicación eficiente y eficaz que facilita la coordinación de sus tareas académicas?	127	4.73%	41.67%	20%	80%
15. ¿Los directivos convocan, motivan y dan lineamientos claros para lograr los objetivos establecidos?	127	4.73%	46.40%	20%	80%
22. ¿Durante la atención el personal respeta las políticas y normas de la Universidad?	126	4.70%	51.10%	20%	80%
4. ¿Los horarios de atención en la EPMH son se adecuan a las necesidades del estudiante?	125	4.66%	55.76%	20%	80%
13. ¿Cree Usted que más del 50% de estudiantes cumple con las normas que rigen sus actividades universitarias?	121	4.51%	60.27%	20%	80%
6. ¿Cuenta con un ambiente apropiado para realizar sus funciones no lectivas?	120	4.47%	64.74%	20%	80%
19. ¿Conoce el Plan Estratégico de la Facultad de Ciencias de la Salud y el Plan Operativo de la Escuela Profesional de Medicina Humana (EPMH)?	119	4.44%	69.18%	20%	80%
12. ¿El número de estudiantes matriculados en su clase de teoría y práctica es el apropiado para garantizar el aprendizaje?	117	4.36%	73.54%	20%	80%
5. ¿Las aulas de teoría presentan condiciones operativas apropiadas para el desarrollo de las clases?	116	4.32%	77.86%	20%	80%
20. ¿Conoce los procedimientos con los que adquieren sus derechos de propiedad intelectual sobre las Investigaciones y creaciones artísticas o culturales?	110	4.10%	81.96%	20%	80%
18. ¿Los ambientes y condiciones operativas donde se realiza el desarrollo de sus prácticas son seguros?	108	4.03%	85.99%	20%	80%
14. ¿Conoce los reglamentos académicos de la UPSJB?	99	3.69%	89.68%	20%	80%
17. ¿Está satisfecho con la articulación de la evaluación, información y comunicación de los resultados de los proyectos desarrollados como parte de la investigación formativa en la asignatura?	98	3.65%	93.33%	20%	80%
7. ¿Cuenta con equipos de informática disponibles para el desarrollo de sus funciones académicas (aula virtual)?	97	3.62%	96.94%	20%	80%
9. ¿El ambiente de atención al estudiante cuenta con la señalización adecuada para cualquier emergencia?	82	3.06%	100.00%	20%	80%

Fuente: Elaboración propia

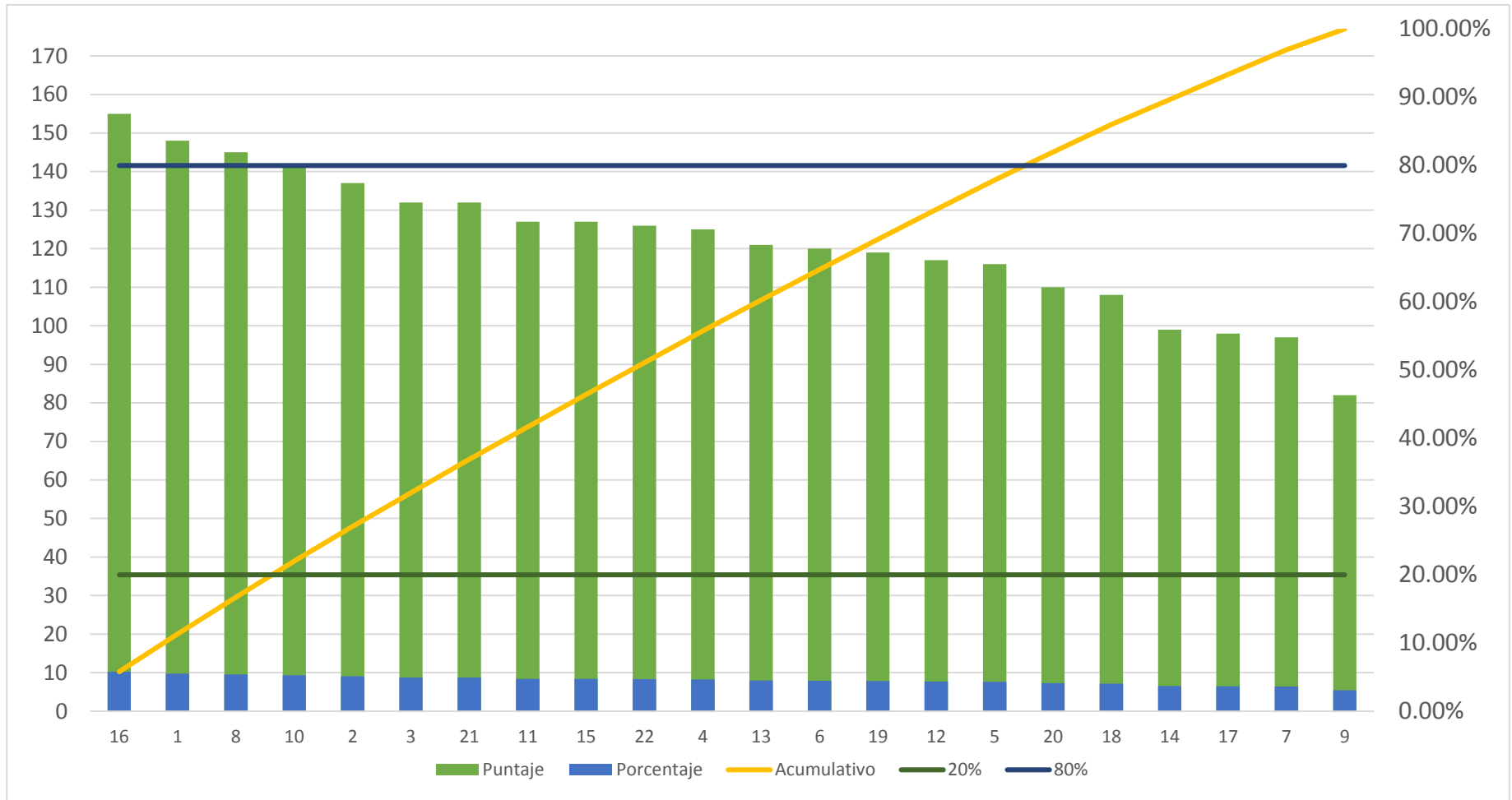


Figura 7. Pareto de la categoría satisfacción de los clientes de una universidad privada, Lima, 2019

Los resultados cuantitativos detallan que la pregunta 16, 1 y 8 representan en 20% del 80% de los problemas a solucionar por ende se toma con alta relevancia su resultado donde se evidencia una relación entre las preguntas como que el estudiante no tiene información.

4.2 Análisis cualitativo

Análisis de la categoría problema satisfacción del estudiante

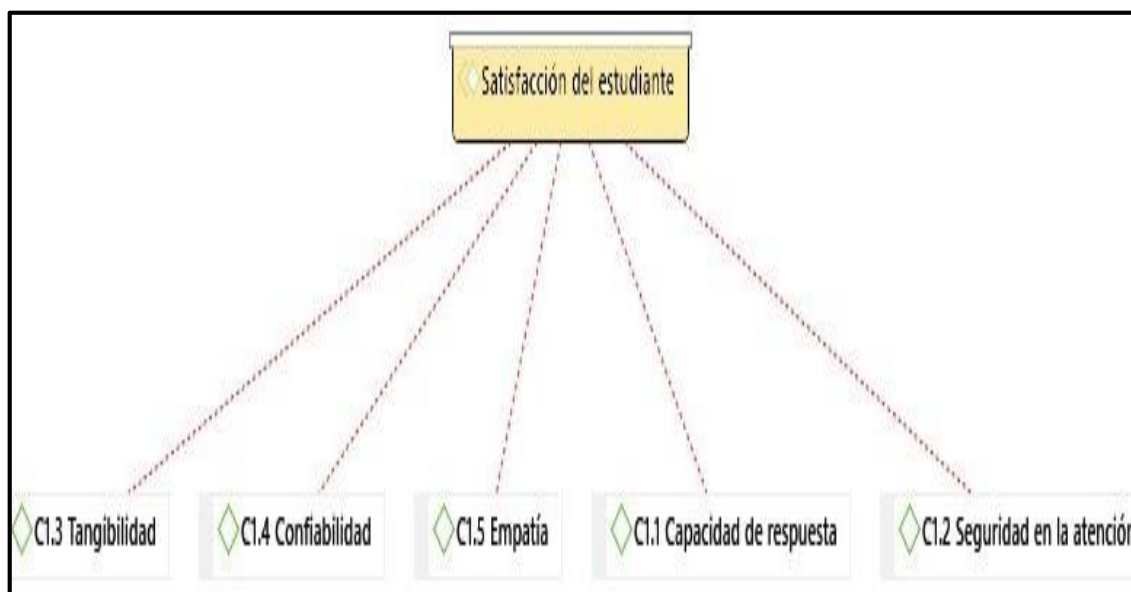


Figura 8. Red informativa de la categoría satisfacción del estudiante.

Categoría problema Satisfacción del estudiante

Se evidencia las categorías del problema de la investigación que se desarrolla, la satisfacción del estudiante está comprendido por 5 subcategorías y una emergente: la capacidad de respuesta, la seguridad en la atención, la tangibilidad, la confiabilidad, empatía, planificación, capacitación y control.

La categoría y las sub categorías son analizadas según el detalle para realizar conclusiones que ayuden a identificar los causales de los problemas.

Los cuáles serán detallados luego de realizar un análisis mediante un instrumento la cual fue un cuestionario que ayudara a determinar y analizar de manera eficaz las posibles causas a fin de generar las alternativas de solución.

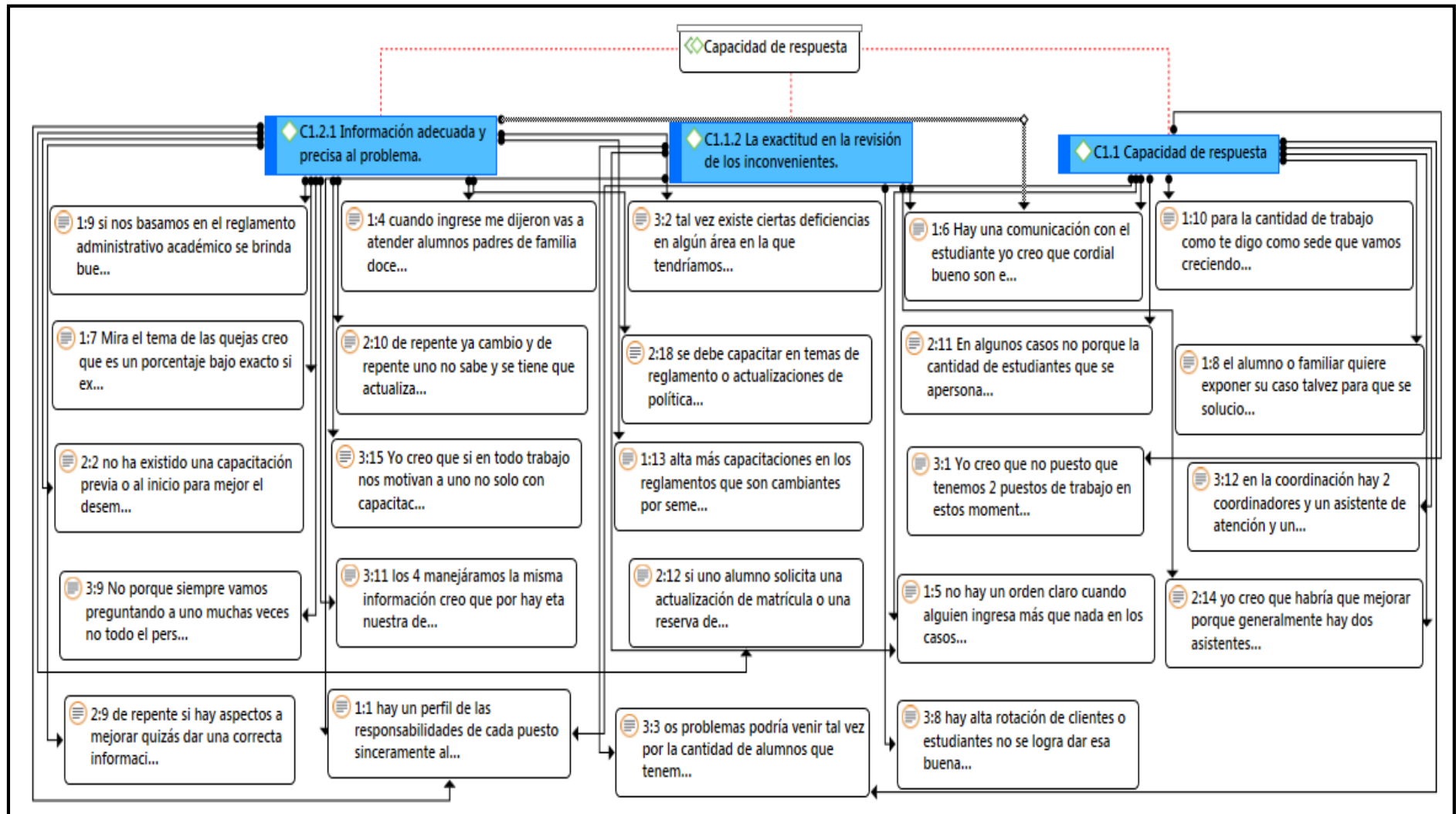


Figura 9. Red informativa de la sub categoría capacidad de respuesta.

Subcategoría Capacidad de respuesta

En la universidad privada actualmente cuenta con 500 estudiantes pertenecientes al local de San Borja así mismo solo existe 2 asistentes de atención al estudiante que absuelven las consultas, por ende ahí se encuentra uno de los inconvenientes la cual es capacidad de respuesta esto debido a la cantidad de estudiantes que se debe atender diariamente, adicionalmente a esto se le agrega que no existe los procedimientos de atención y su orden claro de atención que ayude como guía, esto dificulta la labor de los asistentes de atención al estudiante, además la información que se brinda tiene que ser la adecuada y esta no es supervisada y solo se encuentran en los reglamento, procedimientos administrativos y académicos dificultando que los estudiantes y administrativos tengan claro de la situación de cada problema y el administrativo asume lo que lee e interpreta según su propia perspectiva.

Comprender lo que el estudiante solicita es complejo ya que los estudiantes interpretan el reglamento de una manera diferente y siempre complica la interpretación, esto debido a que no conocen los procedimientos y que trámites se van a desarrollar pese a que los procedimientos ya son comunes, así mismo tienen el mismo inconveniente que los asistentes de atención al público debido a que por semestre van actualizando los reglamentos y las publicaciones o comunicados no se realizan de manera formal generando una mala información y una inconformidad ya que se des coordina la información brindada generando reclamos por parte del cliente que afecta el tiempo que se debe tomar en realizar un simple trámite.

Adicionalmente al personal en general más aun al personal de atención al público no se le capacita ni cuando ingresa y mucho menos periódicamente al momento de realizar sus actividades cotidianos sin tomar en cuenta mejoras a futuro y producto de los cambios se origina una mala gestión académica, provocando reclamos por parte de los estudiantes viéndose afectados en fechas y gastos adicionales que se tiene que hacer.

La exactitud de los inconvenientes no se logra debido a la sobre carga de trabajo al personal de atención ya adicionalmente a la tarea de atención realizan otras funciones que retrasan la gestión de labores internas.

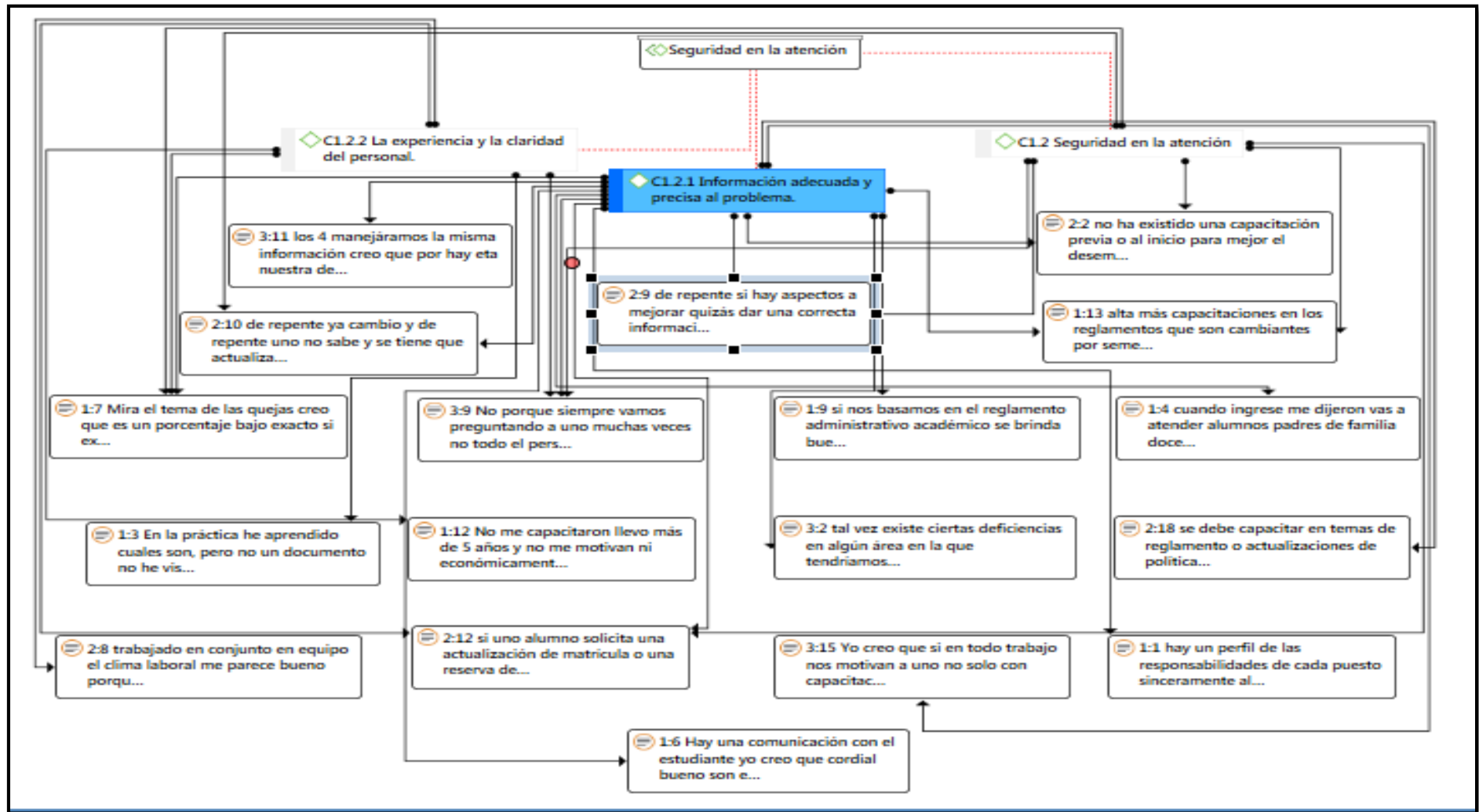


Figura 10. Red informativa de la sub categoría seguridad de atención.

Subcategoría seguridad en la atención

La seguridad en la atención se encuentra muy afectada ya que los estudiantes no confían en la seriedad de los trámites que los asistentes de atención al público gestionan, esto debido a los cambios y actualizaciones que realizan las autoridades por falta de verificaciones que al final genera una desorganización de las funciones ya realizadas por lo tanto se tiene que realizar doble trabajo así mismo las equivocaciones dentro de cada consulta incrementan la insatisfacción de los estudiantes.

La falta de capacitaciones, actualizaciones y técnicas de cómo mejorar, calmar y tratar los diferentes estados de ánimo de estudiantes carecen dentro de la organización perjudicando el estado de ánimo de asistente de atención al público que al final realiza sus actividades de manera simple donde el estudiante se da cuenta y toma a favor esta situación para condicionar una posible solución dentro del problema que si se comprimirá según lo ya reglamentado el estudiante cree que va a ser perjudicado.

La retroalimentación como trabajo en equipo es una de las alternativas que los asistentes utilizan, pero no es usada de manera recurrente si solo cuando ya existe un problema difícil y consulta pero no lo toma como solución del problema debido a que no confía en la información del equipo.

Si hablamos de la experiencia y la claridad del personal nos referimos que si existe personal antiguo que ya conoce el manejo que son los coordinadores, pero la cual lo han ganado en la práctica y de los errores que ya cometieron, con esto se puede concluir que los conocimientos que generaron fue a lo largo del tiempo, ya que a ellos tampoco los capacitaron ni los motivaron desde un inicio por ende son celosos con la información que ya manejan y no lo comparten por orgullo personal.

Así mismo no se encuentra mucha seguridad con los informantes esto debido a que no se tiene la confianza de los clientes, por ende, se suele realizar operaciones repetitivas sobre cargando las labores administrativas y de coordinación haciendo que los trámites sean lentos y burocráticos de la organización.

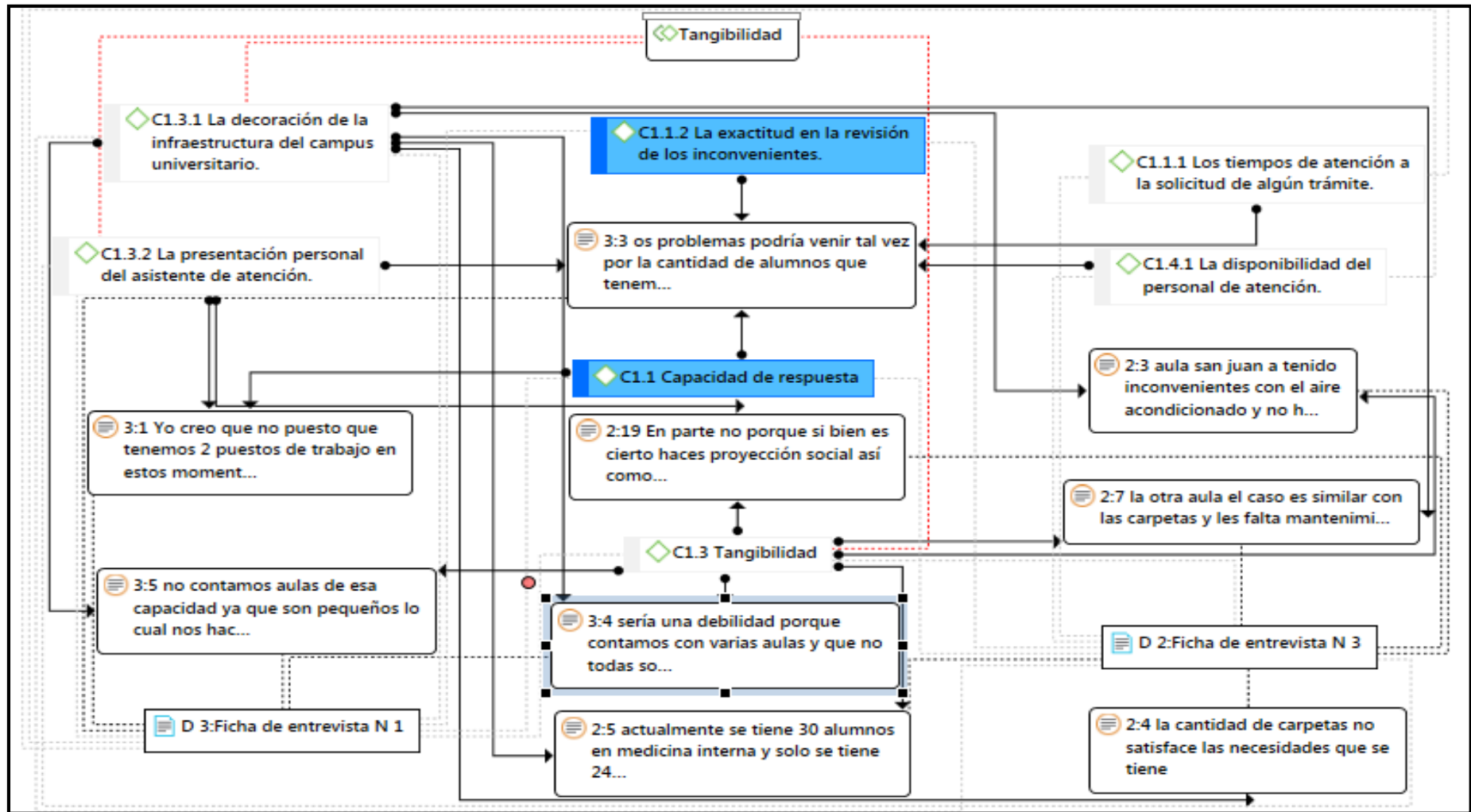


Figura 11. Red informativa de la sub categoría tangibilidad.

Subcategoría Tangibilidad

Se están realizando adecuaciones en la infraestructura esto debido a que el ente regulador Sunedu lo solicita para obtener el licenciamiento la cual la institución se encuentra en proceso de evaluación, mientras sucede las adecuaciones, los estudiantes se enfrentan a todas las incomodidades e insatisfacciones ocasionados por las obras como ruidos, polvo y bloqueo de pasadizos todo esto dentro de las instalaciones.

Además no cuentan con la capacidad que se demandan esto a raíz de que las aulas y laboratorios de práctica son pequeños logrando una capacidad máxima de 30 a 40 por aula y la demanda supera las cantidades hasta de 60 estudiantes por cada semestre académico debido a que los estudiantes tienen la facilidad de decisión esto debido a que los precios están por debajo del mercado.

Como alternativa de solución se realiza la división por grupos dentro del semestre académico para lograr una mejora en la distribución y así satisfacer la demanda y cumplir el aforo ya registrado y presentado a las autoridades, pero pese a eso los inconvenientes surgen ya que al dividir siempre existe un grupo que tiene tiempos libres que van a descansar generando incomodidad que a los grupos perjudicados y reflejándose en los reclamos que realizan.

En temas de presentación por parte de los colaboradores no se encuentra muy controlada debido a que se suele ver al personal de atención al estudiante en ropa sport sin la formalidad debida. Si tomamos encuenta que los asistentes de atención al cliente son los que directamente tienen contacto con el estudiante y la presentación que se ve no es la mejor.

La falta de un seguimiento a los procedimientos, así como de propuestas de mejoras considerando las fortalezas de la universidad, son puntos que no se están considerando y se ve reflejado en las incomodidades que los estudiantes pasan en el día a día y que suelen ser motivos de reclamos y quejas a menudo por ende un control y seguimiento es algo que se estará considerando como una debilidad dentro de la universidad, la cual aportara para realizar y proponer las mejoras a los problemas que persisten.

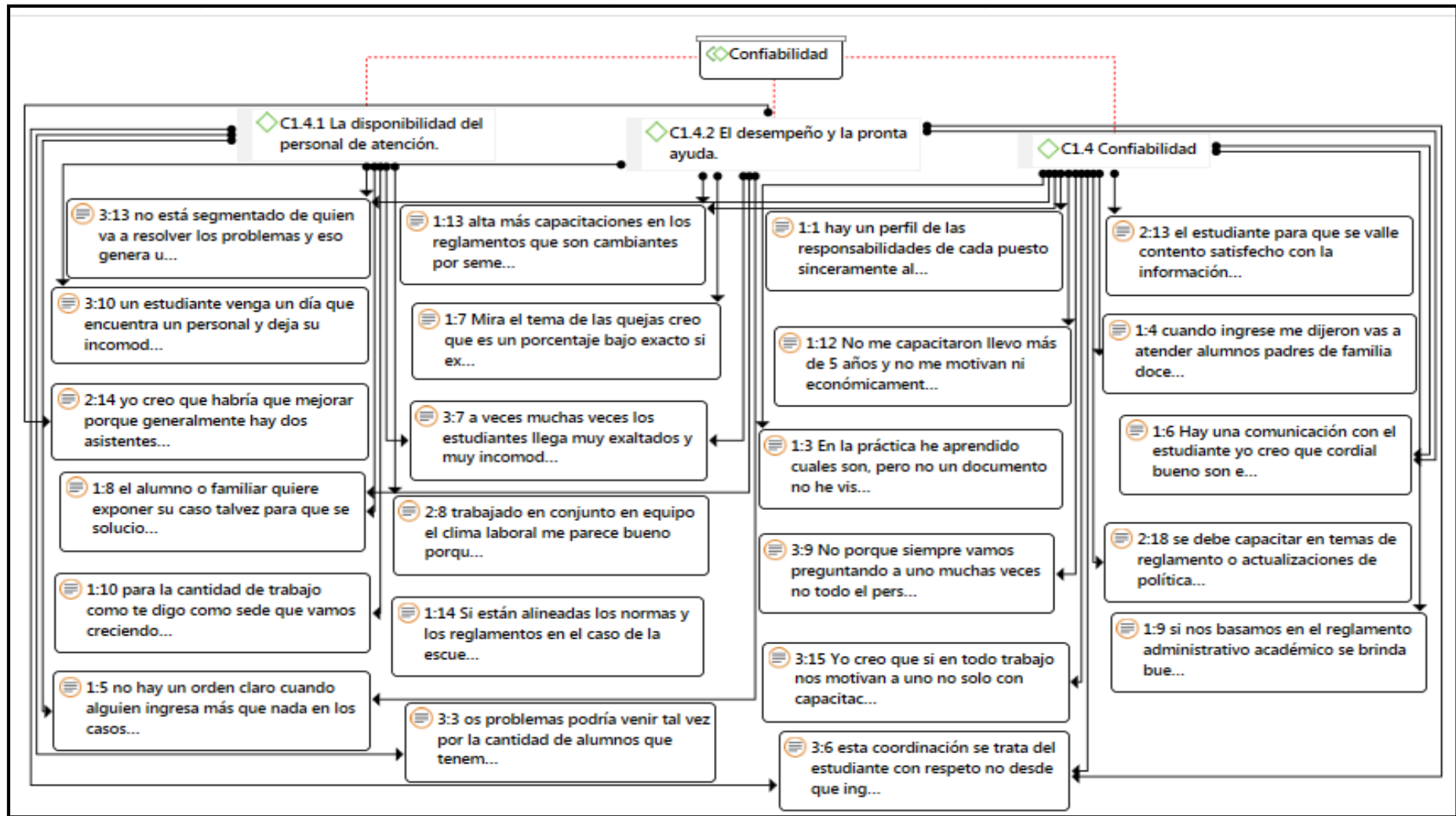


Figura 12. Red informativa de la sub categoría Confiabilidad.

Subcategoría Confiabilidad

La comunicación con los estudiantes es fluida, así como la atención a los estudiantes es cordial los errores están en la información que se brinda esto a raíz de que no existe capacitaciones al personal que ingresa y mucho menos al personal que ya viene trabajando años, los personales antiguos generalmente adquieren los conocimientos en la práctica del trabajo cometiendo errores al largo del tiempo.

Además la disponibilidad del personal de atención es mínima esto debido a que solo se cuenta con 2 asistentes de atención al público y el módulo de atención no se encuentra muy bien ubicada y la atención se realiza de manera desordenada sin respetar el orden de llegada y mucho menos se encuentra segmentado para una mayor organización.

La universidad cuenta con áreas de tutoría que no son utilizados por parte del estudiante y no son administrados de la mejor manera por parte de la administración universitaria los cuales no reportan sus informes tanto semestrales como anuales donde se deben resaltar la labor que se ejercían dentro de cada periodo para de ahí realizar las acciones de mejora continua y gestionar el tiempo y dinero que está destinado para dicha función sea distribuido de manera más ordenada a fin de cumplir con los objetivos planteados por la universidad la cual encuentra cada día más exigencias por parte de los estudiantes.

Los docentes cuentan con horas no lectivas donde a duras penas se logra coordinar para brindar información a los alumnos esto debido que los alumnos de medicina humana no cuentan con mucho tiempo disponible dentro de sus horarios para realizar consultas a sus docentes, así que acuden a las áreas administrativas para realizar sus trámites y tratar de coordinar un lugar y un horario lo cual es casi imposible debido a las matriculas flexibles que hacen que los alumnos ingresen de manera desordenada.

Finalmente se puede evidenciar que los estudiantes realizan sus consultas y trámites de manera utilizando todos los canales de información con la finalidad de asegurarse que sean escuchados y atendidos, lo cual genera una sobre carga laboral ya que el expediente se puede gestionar infinidad de veces retasando las actividades gestionadas por cada departamento.

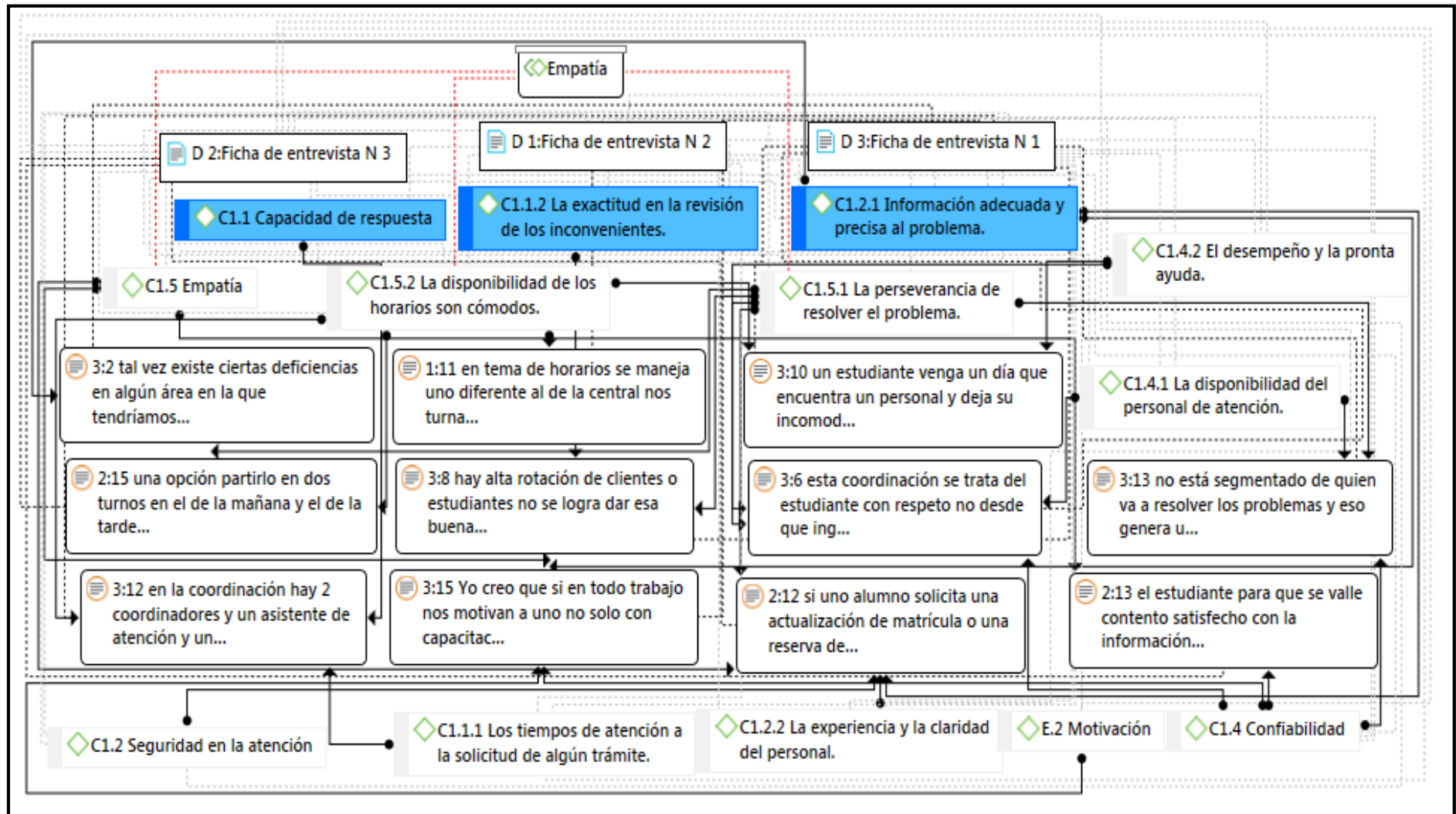


Figura 13. Red informativa de la sub categoría Empatía.

Subcategoría Empatía

Los horarios de atención al público se encuentran divididos para un mayor alcance y respetando las 8 horas laborales pero los inconvenientes surgen a raíz de turnos de ciencias clínicas, manejan horarios divididos por hospitales y por cantidad de alumnos las clases de estos alumnos se extienden hasta 9 de la noche sin poder tener acceso a los horarios de la escuela si desean realizar cualquier consulta o trámite por otra parte si existiera un tema de mayor gravedad la consulta ingresa a un coordinador ya que por el cargo que tiene puede realizar trámites dirigidos a las autoridades y dar solución a los estudiantes.

Estos trámites dejan sin autoridad al personal de atención debido a que los estudiantes al no encontrar solución recurren a los coordinadores sobre cargado las funciones que estos realizan. Muchas de estas acciones ven como salida los estudiantes, pero lo único que genera es dilatar el problema y hacerlo más engorroso los trámites que el estudiante pueda esta solicitado.

Así mismo la cordialidad no existe al momento de atender se improvisa cada vez que el cliente solicita un nuevo trámite que se desconoce y esto no se debe suceder así mismo los coordinadores llegan a cerrarse con sus ideas de no realizar un trámite por lo engorroso que este puede resultar afectado al estudiante, el cual genera un reclamo y se tiene que llegar a llamada de atención y aprobación de las autoridades para que el trámite se realice, con esto se logra desautorizar a la parte más débil.

El resultado de las malas prácticas se reflejan en como los estudiantes reacciona a cualquier cambio mínimo que se realice por parte de la coordinación esto debido a los errores o cambios a última hora que suele suceder propio del sistema que al fin de cabo no tiene un control de calidad que asegura los procedimientos dentro del flujo de matrículas, reportes, consultas y demás acciones que el estudiante pueda tener al momento que realizar sus actividades académicas.

Finalmente al no realizar un control ni medición de cada proceso en este caso que estén ligados a la empatía con los estudiantes no se podrá identificar las mejoras y propuestas de crecimientos fijando los errores que se puedan cometer.

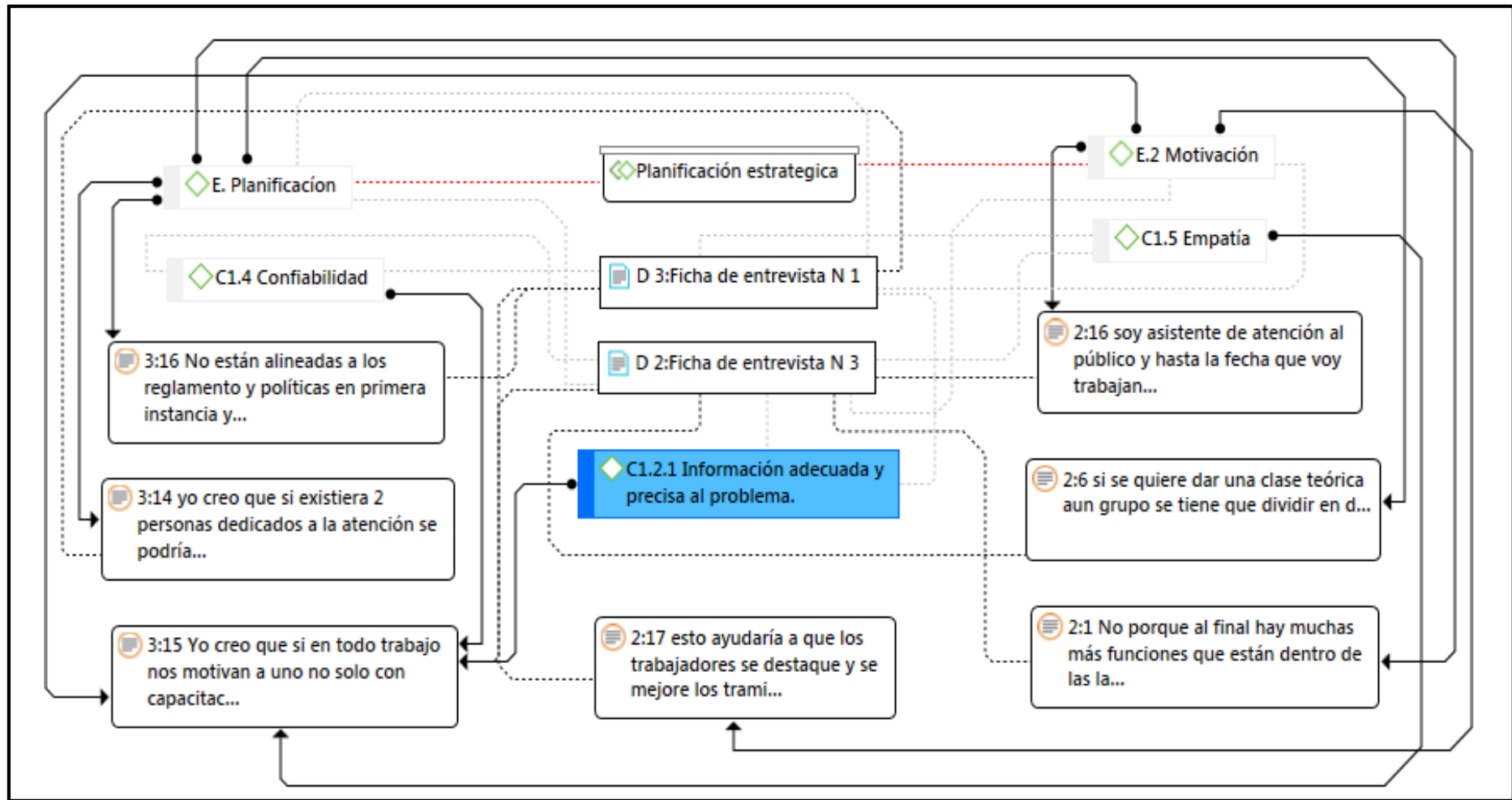


Figura 14. Red informativa de la sub categoría Emergente Planificación estratégica.

Subcategoría Emergente mejora continua

Las capacitaciones son muy escasas dentro de la universidad dirigido al personal de atención, existe un rol de capacitación o actualización y esto provoca la mala información y desorientación al estudiante así mismo los controles por parte de los coordinadores no están definidos solo se controla cuando existe un problema y eso perjudica al estudiante o administrativo por otro lado, la falta de orden de trabajo dificulta la labor ya que las funciones no están definidas ni mucho menos difundidas para que el personal se desarrolle dentro de sus funciones.

Entonces la planificación dentro de las actividades académicas para la atención al público es muy débil así mismo no está proyectado las cantidades según el número de personal que se necesita en fechas donde las consultas de los estudiantes son mayores, estas fechas son inicio de semestre, inicio de exámenes parcial y final de semestre, donde los estudiantes generalmente realizan consultas y trámites.

La mejora continua es uno de los factores que no se ha estado considerando dentro de las actividades académicas debido a que no se tiene información para determinar el estado actual de los procesos si son positivos o negativos, por ende la gestión administrativa tiene muchos errores perjudicando al estudiante que a todo pronósticos tiene que aguantar todas las malas gestiones y errores que se operan.

4.3 Análisis mixto de la categoría problema Satisfacción del estudiante

Se evidencia los resultados de la evaluación mixta trabajada por la categoría problema de la investigación, la satisfacción del estudiante está comprendido por 5 subcategorías y 1 emergente: la capacidad de respuesta, la seguridad en la atención, la tangibilidad, la confiabilidad, empatía, planificación, capacitación y control.

A los cuales se les analizara para obtener información valiosa dentro del contexto de las cualitativo y cuantitativo aportando información relevante que ayudara a encontrar las causas y sub causas que den con el planteamiento de los objetivos y posibles soluciones al problema.

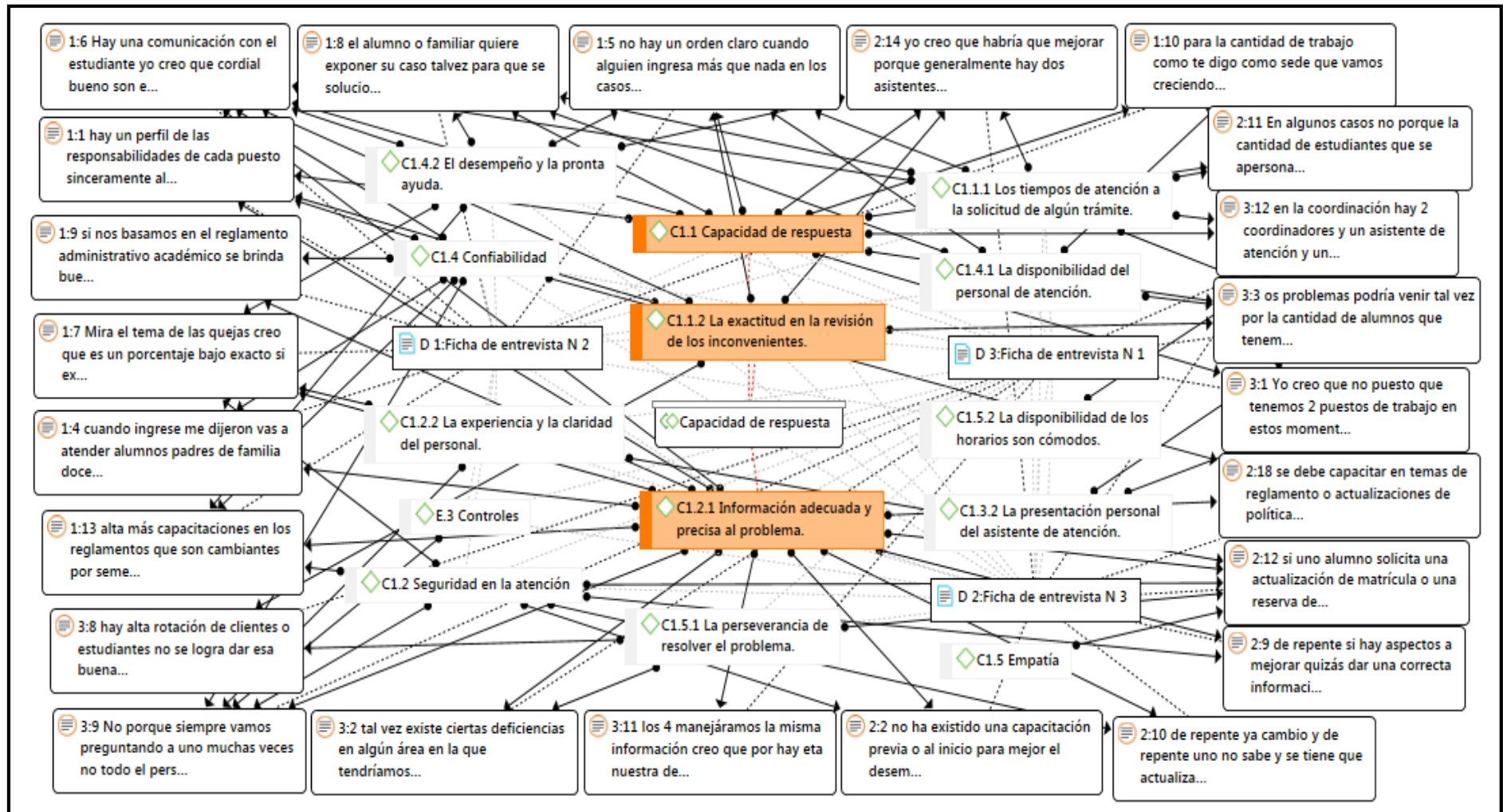


Figura 15. Red informativa de la sub categoría capacidad de respuesta.

Subcategoría Capacidad de respuesta

La evaluación mixta para la categoría de capacidad de respuesta en la universidad, es un punto débil debido al número de personal administrativo y o asistente de atención que desempeña la organización la cual no es el adecuado por el número en exceso, con lo que se puede determinar que la atención no satisface las necesidades de la población universitaria y solo a veces el personal de atención no respeta el orden ni el tiempo de llegada de los estudiantes para darles solución a las dudas y consultas requeridas por el estudiante.

Por otra parte, la falta de capacitación e información actualizada dirigida al personal administrativo dificulta aún más la labor así mismo la excesiva carga laboral general conflicto y malestar con los estudiantes resaltando que uno de los inconvenientes es la capacidad de respuesta debido al alta demanda que se debe atender diariamente en temas administrativas, se puede definir que la cantidad de personal que se necesita es mayor y que falta identificar las fechas críticas con mayor demanda en trámites y consultas.

Así mismo la exactitud en la revisión de los inconvenientes depende de la experiencia y la capacidad del personal la cual es algo débil y se ve afectado el alumnado en general ya que la falta de capacitación y actualización al personal es muy escasa y donde solo a veces se cuenta con una comunicación eficiente que facilite la coordinación con los estudiantes y los trámites solicitados.

La realidad se define que solo a veces se brinda información adecuada orientada a solucionar los inconvenientes de los estudiantes dado que por falta de un orden en las funciones que no están bien definidas y mucho menos son difundidas correctamente dificultando a un más que la carga laboral.

Finalmente la evaluación mixta determina la falta de capacitación al personal administrativo es escasa por ende esto genera el desorden y la mala información que se viene presentado dentro de la universidad que solo se defiende con algunos procedimientos tradicionales elaborados por la experiencia de cada trabajador que determinas sus funciones de manera empírica.

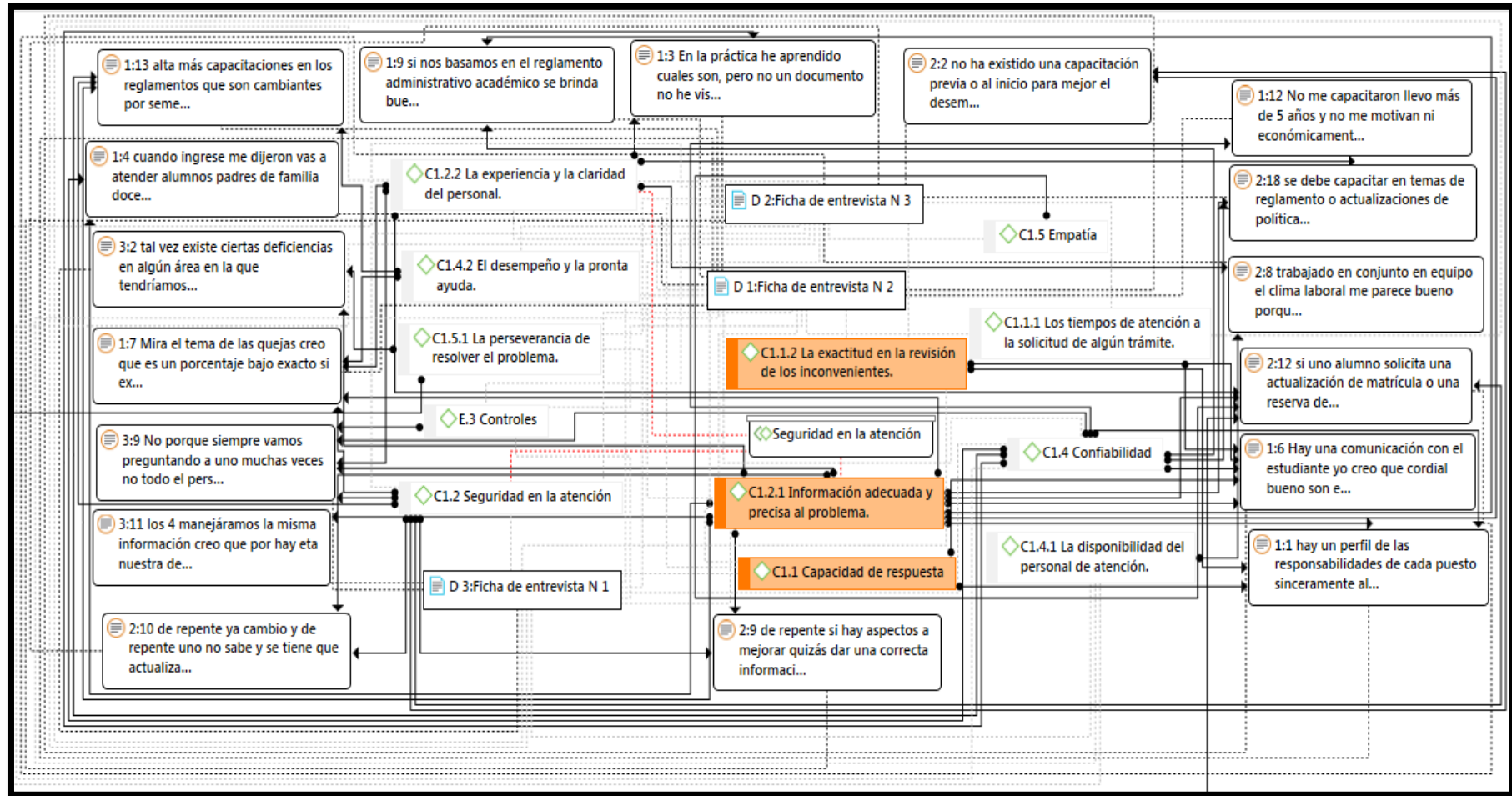


Figura 16. Red informativa de la sub categoría seguridad de atención.

Subcategoría seguridad en la atención

La seguridad en la atención al estudiante se ve afectada por que casi nunca se respeta las políticas y normas establecidas por la universidad, esto debido a los constantes cambios que sufre el proceso de atención al estudiante por motivos que no se verifican de manera minuciosa y estos no se realiza las capacitación y actualización de la información que se modificó generando los inconvenientes que presentan.

Los estudiantes son los que no confían en la seriedad de los trámites por parte de los asistentes de atención al estudiante debido a que la información que se dio en un primer instante varía cuando se consulta días después, esto hace que los estudiantes no logren culminar el trámite y esto puede generar problemas adicionales como penalidades de pago así como perder el semestre académico.

Por otra parte, la experiencia del personal de atención al estudiante ha ganado experiencia a lo largo del proceso de aprendizaje cometiendo errores lo que refleja que no existe un cronograma de capacitación y actualización de nuevos conocimientos y desarrollo de habilidades que ayuden a gestionar las funciones que desempeña, para dar solución a los problemas futuros de los estudiantes y planificar las posibles soluciones con pronósticos ya que si se toma en consideración la información de semestre a semestre se podrá nidificar un patrón de quejas y reclamos.

La información adecuada y precisa al problema donde se menciona que solo a veces el acceso al sisma de información de la universidad es eficiente, este debido a que siempre se menciona la difusión y no se detalla la ruta de la misma generando conflicto con la persona que indico y la persona público por ende la comunicación es uno de los temas que falta trabajar mucho y esta universidad lo sabe pero las acciones que realiza no cubre todas la necesidades del estudiante.

Los estudiantes generalmente no sienten la seguridad dentro del contexto de información, trámites, infraestructura y en lo general esto debido a que asocian un problema y lo generalizan para toda la universidad y en este caso no se trata de eso ya que se tiene cosas positivas dentro de la organización y eso es las actividades que realiza la escuela donde se realiza la investigación la cual tiene procedimientos adicionales que aporta al estudiante en su crecimiento profesional.

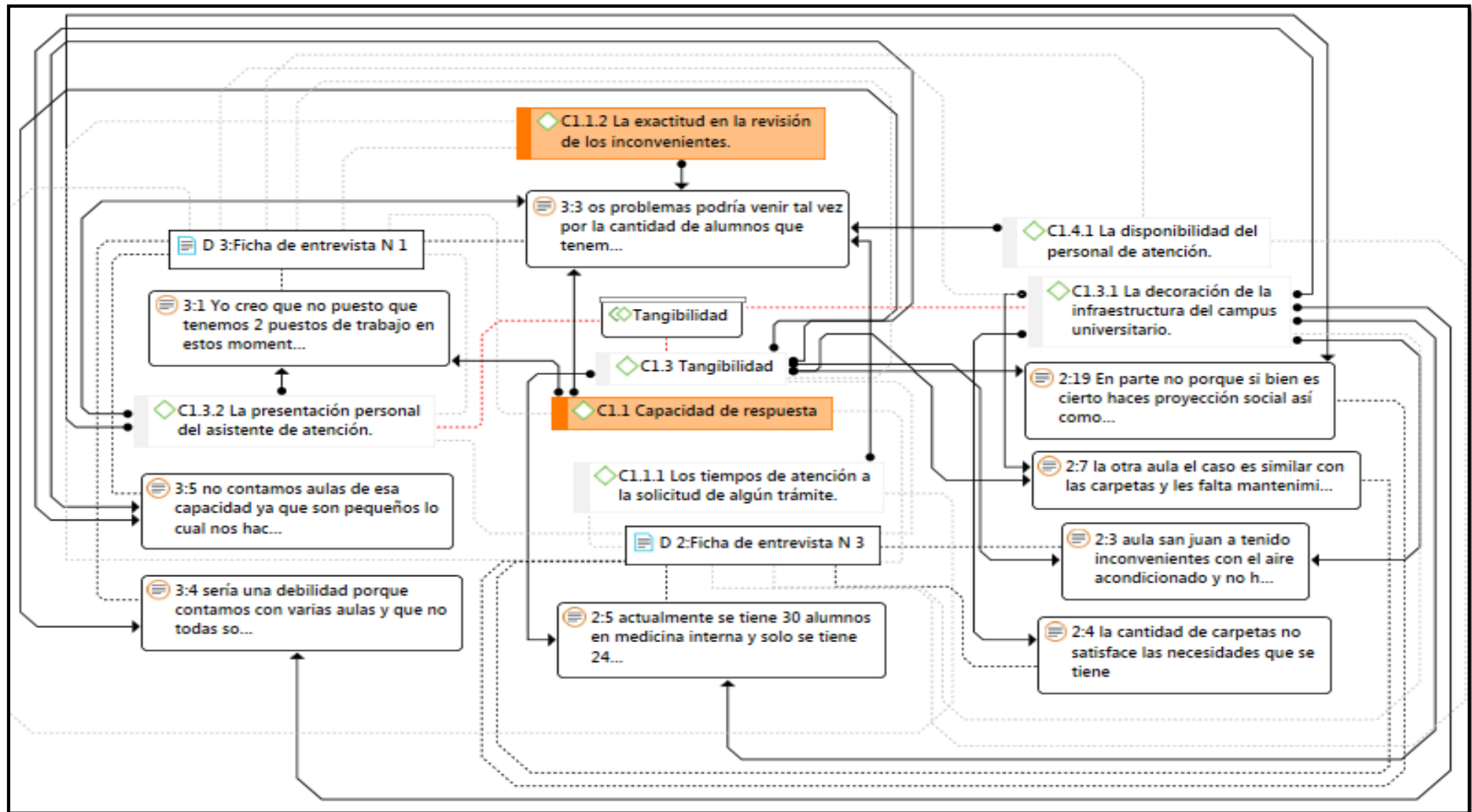


Figura 17. Red informativa de la sub categoría tangibilidad.

Subcategoría Tangibilidad

La evaluación mixta para la subcategoría tangibilidad se determina por la percepción que tiene el estudiante de toda la universidad es evaluado de manera interna y externa, las cuales son demostradas por parte del cliente o llamado ahora estudiante la parte externa y el coordinador, asistente y personal administrativo quienes determinaran lo interno del organización.

El análisis concluye que solo en ocasiones es favorable esto a causa que el numero de personal administrativo para la atención al estudiante no cuenta con las herramienta para poder desempeñarse y brindar una buena impresión desde el primer contacto con el estudiante ocasionado un mal servicio y la mala presentación en cuanto a la formalidad del personal de atención al estudiante.

Las aulas casi siempre se encuentran en condiciones apropiadas y casi siempre cuentan con equipos informáticos disponibles para el desarrollo y las funciones académicas para el adecuado cumplimiento de las labores académicas esto debido a que este procedimiento es mercerizado y si se genera un control. La decoración de la infraestructura del campus universitario se ve afectado por el número de estudiantes registrados para un aula, esto debido a que se tiene que cumplir con el aforo registrado en las autoridades que realizan ese control.

Dentro de la infraestructura se encuentra incomodidad e insatisfacción por que las aulas son de dimensiones pequeñas y usualmente para cumplir el aforo se tiene que realizar grupos adicionales dentro de una sesión siendo dividiendo para poder cumplir las horas teóricas y prácticas según el plan de estudios, con esto algunos estudiantes se ven afectados de manera leve por que en los demás cursos ya generaron grupos de trabajo y este cambio suele generar rupturas de ello.

Así mismo las remodelaciones que se están realizado dentro del campus universitario generan inconvenientes al momento tomar la materia ya que los ruidos y demás destrozos que suele producir una remodelación afecta indirectamente a los estudiante una mala sensación y una mala imagen de la organización que planifica estas tareas que se hacen en bienestar del estudiante.

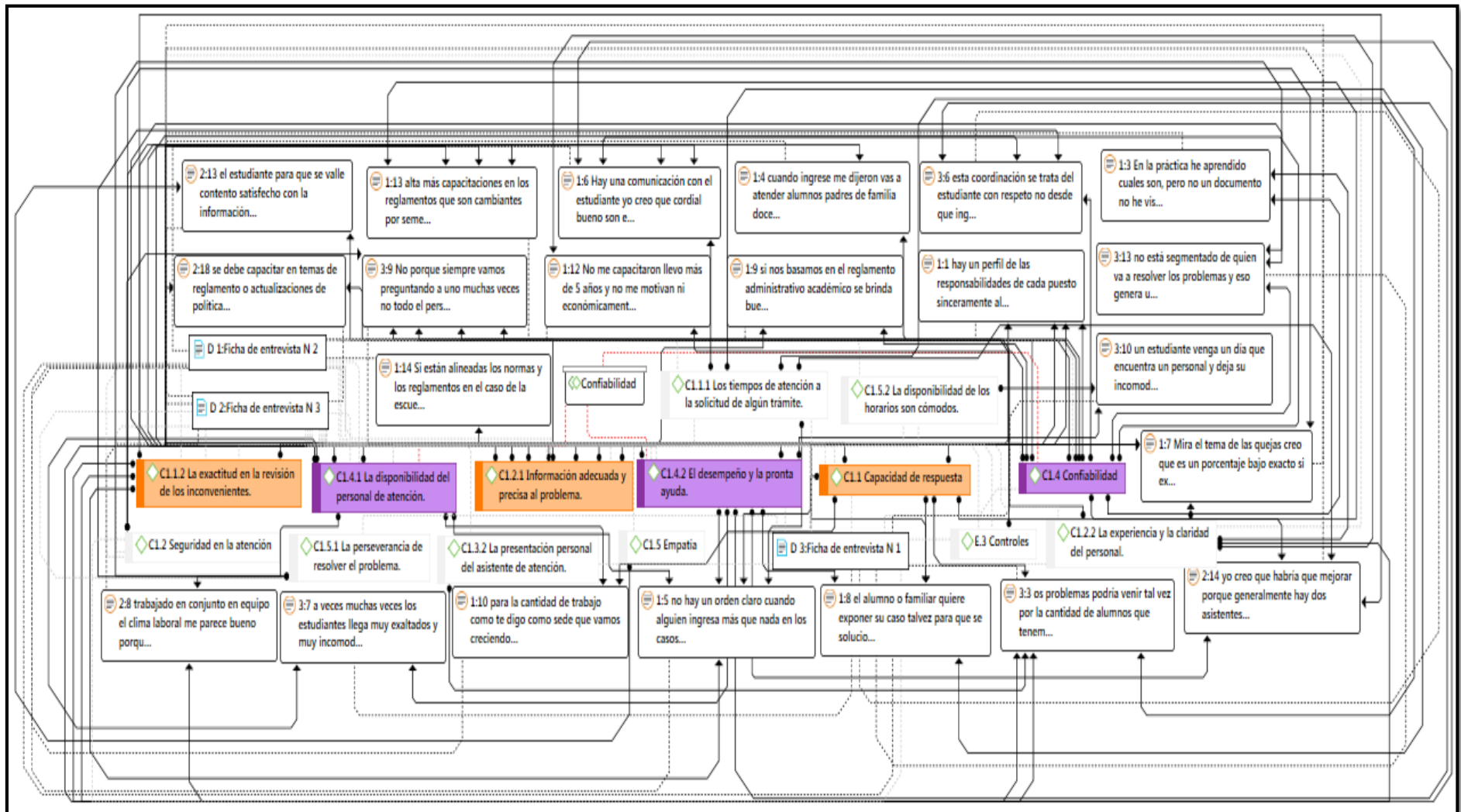


Figura 18. Red informativa de la sub categoría Confiabilidad.

Subcategoría Confiabilidad

La evaluación mixta da como resultado para la sub categoría confiabilidad, la pérdida de la confianza en la información que se brinda y está a veces es la adecuada debido a la falta de procedimientos que ayuden al asistente de atención al estudiante desenvolverse de manera correcta o concreta que demuestre al estudiante que la parte administrativa se encuentra organizada y orientada a solucionar los problemas e inconveniente sea leve o grave.

Otra de las sub causas que se encuentra al analizar la evaluación mixta es la escasa capacitación que recibe el personal de atención al estudiante ocasionando inseguridad e inseguridad al personal administrativo ya que no cuenta con las herramientas básicas para defenderse al momento de entender y solucionar los inconvenientes que los estudiantes le consultan, esto genera un frustración e impotencia ya que se encuentra si el apoyo.

Además, casi nunca se respetan las normas y políticas de la universidad, esto debido por los cambios constantes que sufren las normas por ende los estudiantes no confía en la seriedad de los trámites administrativos. Por otra parte, el desempeño y la pronta ayuda donde solo a veces el personal de atención no respeta el orden y el tiempo de llegada de los estudiantes para una óptima solución de las consultas de los estudiantes esto se puede acompañar que el estudiante se apersona con diferentes estados de ánimo que al no encontrar la solución recurre a los coordinadores recargando las funciones académicas.

Así mismo la disponibilidad del personal de atención y los horarios de atención no satisfacen la carga académica por parte de los estudiantes con lo que se puede definir que la atención no satisface las necesidades de la población universitaria donde solo a veces cuentan con un sistema de comunicación eficiente así mismo la división de la carga horaria del estudiante en clínica es variable debido a que depende de los horarios del hospital mas no de la universidad.

Por ende los asistentes administrativos suelen atender por otros medios al estudiante generando otra incomodidad, ahora al trabajador siente que trabaja fuera de su horario de planificado esto se refleja al momento cuestionar algún problema grave.

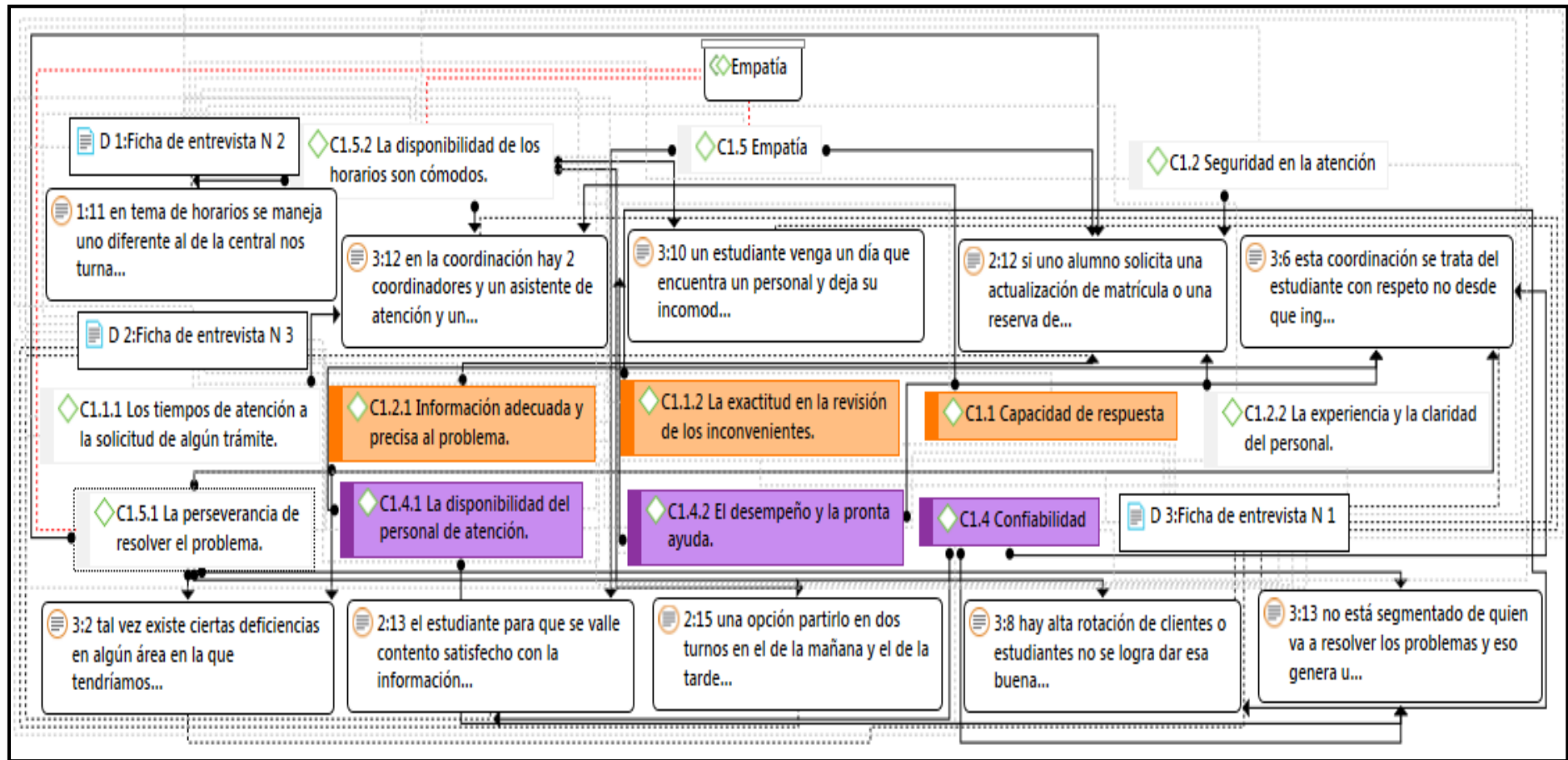


Figura 19. Red informativa de la sub categoría Empatía.

Subcategoría empatía

El análisis mixto para la subcategoría empatía determino que el asistente administrativo suele estar a la defensiva para impartir seriedad al momento de atender y solucionar los problemas, las cuales se debe considerar para la perseverancia en la solución de los inconvenientes que los estudiantes indican, con esto se determina que suelen negarse a una solución que les va a generar trámites engorrosos que demanda tiempo y coordinación con las diferentes áreas.

La disponibilidad del asistente administrativo suele tener cambios, esto se refleja en sus horarios las cuales suelen determinar la atención satisfactoria o que generan reclamos a causa de la cantidad de estudiantes a cual atender frente al poco tiempo que tiene tratándose de su hora de salida del trabajo, las necesidades de los estudiantes así mismo esta direccionado con la carga académica en trámites y consultas las cuales se tiene que atender a pedido del coordinador o superior que también presentan informes sobre la situación académica.

Otro de los problemas que traen las sub causas es la falta de comunicación dentro de equipo de trabajo esto debido a que como el personal no es capacitado suela conseguir información de manera independiente realizando consultas a compañeros que no fácilmente le otorgan debido a que ellos también carecen de esa información y si lo tienen suelen ser celosos con ello.

La falta de capacitación y formatos que apoyes y sea herramientas que ayuden y agilicen la labor del asistente administrativo es de vital importancia para mejorar la situación actual por consiguiente la creación de un modelo de ruta y guía de atención junto a una serio de capacitaciones en relación a los temas académicos y como mejorar la relación con los clientes ayudara a mejorar varios de los puntos que fueron analizados de manera minuciosa a todos en la organización.

Resalta el poco interés por parte de los asistentes de atención al público en temas relacionados a trámites engorrosos como rectificación de matrícula, rectificación de notas y convalidación, ya que son puntos muy tediosos que demandan un alto tiempo en cada trámite por ello es difícil de controlar y es uno de los puntos que activa la insatisfacción de los estudiantes que suelen sorprenderse que al finalizar el trámite se dan cuenta que si es posible pero complicado.

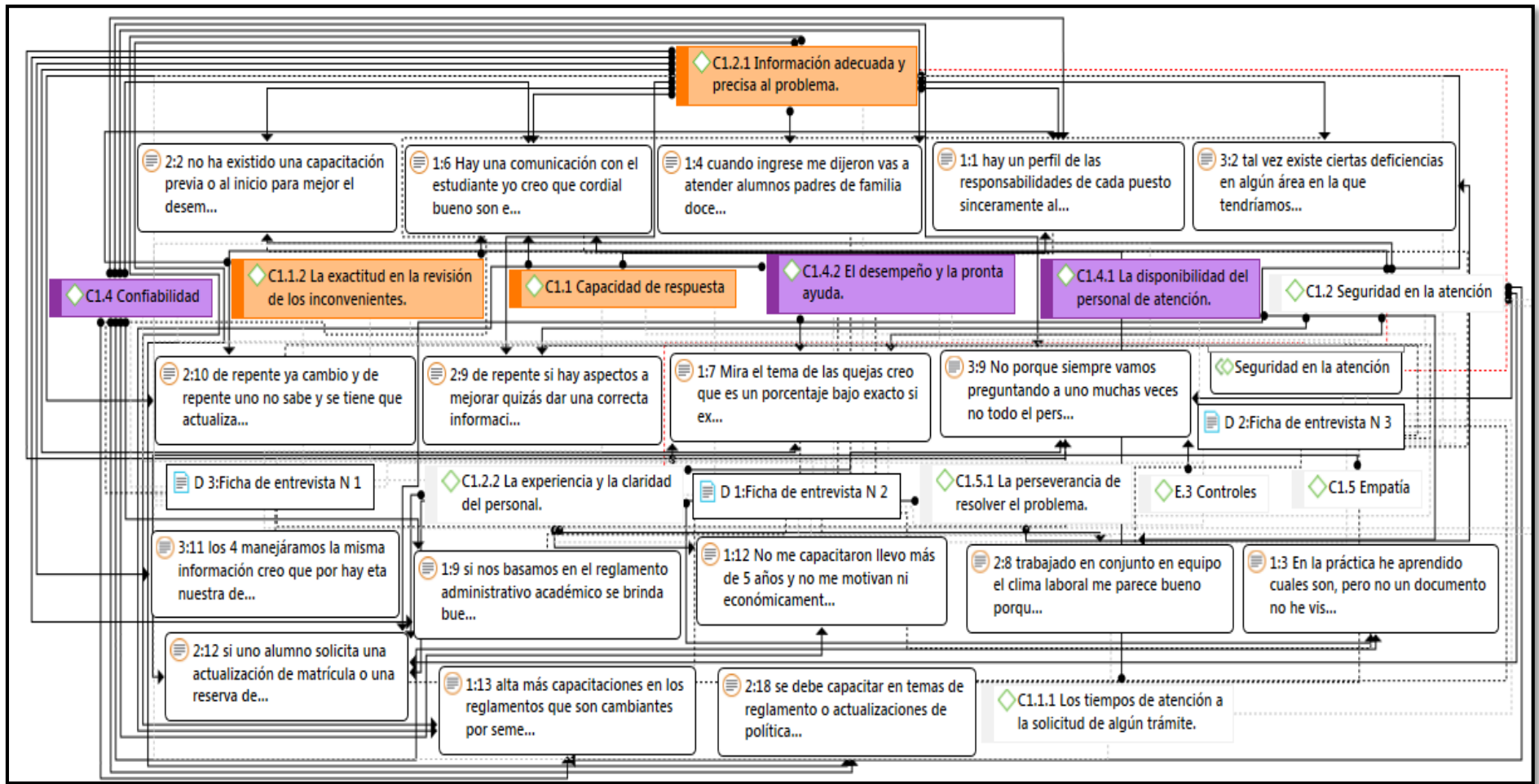


Figura 20. Red informativa de la sub categoría Emergente Planificación estratégica.

Subcategoría Emergente Planificación estratégica

En la categoría emergente se puede resaltar que no existe una mejora continua dentro del equipo de atención al estudiante y que solo se trabaja de manera tradicional afectando la satisfacción de los estudiantes así mismo no existe un flujo de atención que permita al estudiante saber cómo actuar al momento de gestionar sus consultas. Para controlar es de vital importancia la capacitación de los coordinadores académicos quienes son los responsables de generar mejoras dentro del equipo de trabajo y no solo concentrarse en los problemas ya existentes si no prevenirlos ya que muchos de ellos son por causas conocidas.

La falta de capacitaciones es un tema vital para toda organización más aún si el enfoque es educativo ya que el sistema administrativo en la universidad privada es cambiante constantemente, si bien es cierto es para mejoras, pero se olvida tal vez que todo cambio se genera efectos positivos como negativos. La confiabilidad de la información es parte fundamental para la satisfacción del estudiante, en este punto los constantes cambios han generado múltiples problemas y quejas a raíz de información no actualizada.

4.3 Propuesta

4.3.1 Fundamentos de la propuesta

La universidad privada cuenta con dos locales en la ciudad de Lima y dos locales en las filiales de Ica y Chincha, con 22 años de experiencia en el campo educativo y teniendo su mayor presencia en el campo de la salud, reconocido por la carrera profesional de medicina humana esta universidad busca posicionarse en el mercado a fin de consolidarse con la acreditación que otorga la entidad pública Sunedu, es por ello, la importancia que la universidad identifique los obstáculos que impiden a cumplir los objetivos y metas planteadas, entonces se busca mejorar ciertos aspectos con la finalidad de prestar los servicios con calidad.

Actualmente la universidad cuenta con un total de 14200 estudiantes, los cuales están distribuidos en las cinco facultades que cuenta esta casa de estudio. La universidad

tiene que prepararse para los cambios tecnológicos que deparen el futuro, estos pueden ser cambios externos como también internos los cuales tiene que ser controlados a medida que se vayan presentado con la finalidad de ser sostenibles en el tiempo. Al aplicar la teoría de gestión de la calidad dentro de las funciones de atención al estudiante se contribuirá a mejorar los procesos con juntamente con el servicio que se está ofreciendo logrando la satisfacción del estudiante.

Adicionalmente la teoría de colas nos ayudar a identificar los tiempos de espera al momento de ser atendido, esto puede ser de manera directa o indirecta dependiendo que es lo que el estudiante solicito, para poder disminuir o mejorar dicho servicio prestado por la universidad.

4.3.2 Problemas

Al analizar los resultados cualitativos y cuantitativos se puede identificar los problemas de la universidad en la satisfacción al estudiante, el personal administrativo no se encuentra capacitado ni mucho menos actualizado en temas administrativos, así mismo el segundo problema es la falta de un plan de mejora continua en los procesos de atención al estudiante y finalmente la falta de sistematización en temas de tecnología que ayude a mejorar la atención de manera efectiva.

4.3.3 Elección de la alternativa de solución

La elección de la mejor alternativa de solución fue atreves de una matriz de selección que permite un diagnóstico certero:

Primero se consolido el problema ocurrido dentro de la empresa luego se realizó un análisis mixto para priorizar los problemas más resaltantes a fin de tener un diagnostico preliminar y así plantear posibles soluciones los cuales fueron evaluados mediante criterios ya cuantificados los cuales fueron: el tiempo que demanda, los costos que se incurran, el impacto dentro de la universidad, el ámbito económico, tecnológico y por último el impacto que esto lleva a nuestra sociedad.

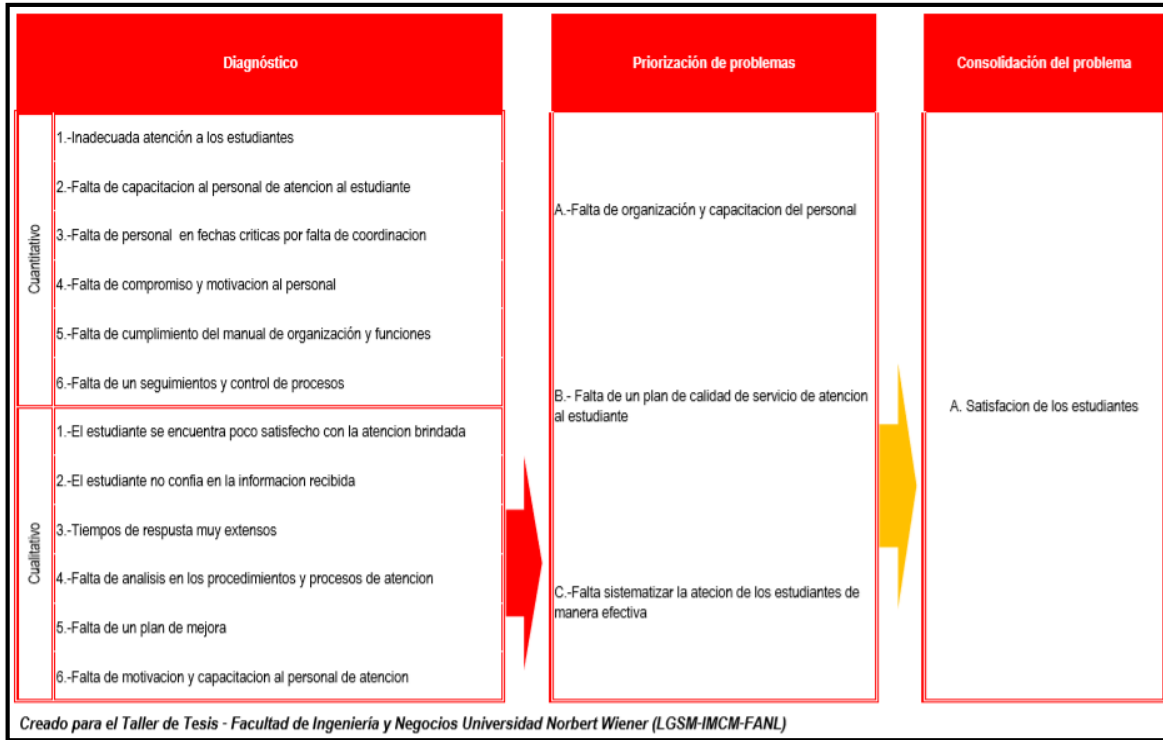


Figura 21. Matriz de elección de la alternativa de solución parte I

Alternativas de Solución	Evaluación de alternativas					✓ 1.00	Puntaje Total	Categoria solución	Problemas
	Tiempo	Costo	Impacto económico	Impacto tecnológico	Impacto social				
1 S1 Implementacion de Poka Yoke	0.10	0.40	0.20	0.10	0.20	2.600	3.500	S3 Propuesta de mejora de la calidad de servicio	A.-Falta de organización y capacitación del personal B.- Falta de un plan de calidad de servicio de atención al estudiante C.-Falta sistematizar la atención de los estudiantes de manera efectiva
2 S2 Propuesta de la metodología (Kaizen)	1	3	3	1	3				
3 S3 Propuesta de mejora de la calidad de servicio	3	3	2	3	3				
4 S4 Optimización en los procesos de atención al estudiante	4	3	3	5	4				
	3	4	3	2	1	2.900			

Figura 22. Matriz de elección de la alternativa de solución parte II.

La solución que se va a trabajar es calidad de servicios debido a que nuestro problema general es la falta de satisfacción de los estudiantes. Teniendo mayor relevancia al momento de realizar evaluar los criterios.

4.3.4 Objetivos de la propuesta

Los objetivos se plantearon luego de revisar los resultados de las entrevistas y las encuestas que determinaron como solución una mejora continua planteada los siguientes objetivos.

Realizar formatos de capacitación del personal.

Establecer un plan de calidad de servicio de atención al estudiante.

Proponer un sistema digital que mejore la atención del estudiante.

4.3.5 Justificación de la propuesta

La propuesta está dirigida en la mejora de la calidad de servicio mediante actualizaciones y capacitaciones al personal administrativo de la escuela, así mismo la mejora de los procesos de atención ya diagramados en un flujo para poder tener gráficamente el flujo que tiene que realizar cada trámite administrativo, además la elaboración de DAP para las funciones básicas que la escuela realiza diariamente optimizando los tiempos y las actividades a fin de maximizar su productividad y finalmente se está proponiendo la implementación de un asistente virtual que ayudara a disolver y resolver las consultas que los estudiantes tiene de manera más efectiva y rápida para su eliminación de las colas y quejas que estos generan dentro de un procesos de atención al estudiante.

4.3.6 Desarrollo de la propuesta

Objetivo 01

Realizar formatos de capacitación al personal.

Plan de actividades

Nro.	Actividad	Días	Logro parcial	Responsable/s
1	Convocar a reunión con la Directora General de la EPMH para exponer propuesta	1	Aprobación de la propuesta	Asesor externo
2	Una vez aprobada la propuesta formación de equipos de trabajo	1	Creación de equipos	Asesor externo
3	Comunicar a los empleados de los cambios a realizar	7	Plan de sensibilización	Equipo de plan de cambio
4	Levantamiento de información del equipo de trabajo de la empresa	30	Levantamiento de información	Equipo de plan de cambio
5	Diagnostico e identificación del servicio de atención al estudiante.	15	Elaboración del diagrama Ishikawa y Pareto	Equipo de plan de cambio
6	Elaboración de formularios de atención.	15	Formularios de atención	Equipo de plan de cambio
7	Formulación del cronograma de actividades de la capacitación y actualización en temas específicos.	10	Los cronograma de capacitación	Equipo de plan de cambio
8	Difusión del cronograma de capacitación	7	Publicación de capacitación y actualización en temas de mejora continua	Equipo de plan de cambio
9	Ejecución de capacitaciones y actualizaciones	60	Capacitación al personal de atención	Equipo de plan de cambio
10	Elaboración de indicadores para medir las mejoras	7	Identificación de mejoras que el personal adquirió	Asesor externo
11	Elaboración de informe final con logros obtenidos	7	Informe final de la implementación de la metodología	Asesor externo

Cuadro 1 Cronograma de actividades del objetivo 01

Solución técnica

Para la solución técnica es realizar formatos de capacitación al personal es para mejorar la calidad de servicio de manera eficiente, esto permitirá que el asistente de atención al público

podrá brindar información confiable, esto ayudara a mejorar la satisfacción de los estudiantes generando un grado de confianza en la información que solicita.

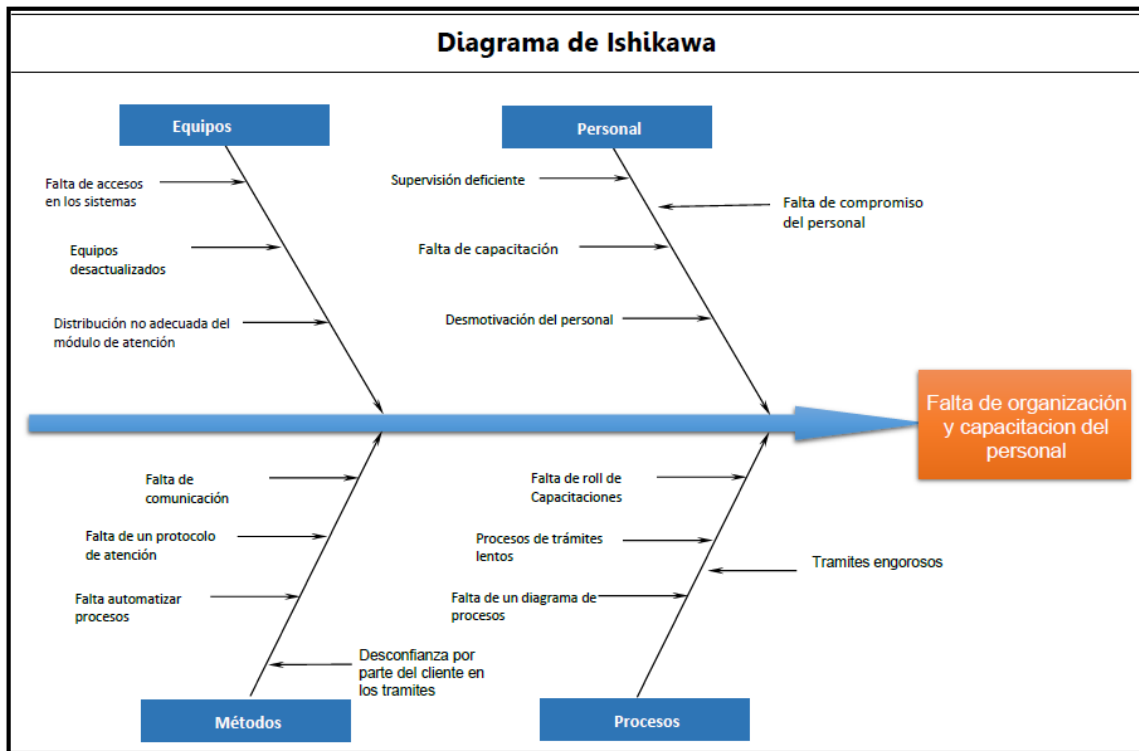


Figura 23. Diagrama Ishikawa de la falta de organización y capacitación del personal.

Fuente: Elaboración propia

Luego del análisis del diagrama Ishikawa resalta la falta de capacitación al personal, así como la falta de control y supervisión al personal de atención los cuales realizan labores lentas así que se realiza un formato de seguimiento al estudiante a fin de controlar las actividades que realiza el personal y conocer las labores pendientes por fechas.

<u>HOJA DE CONTROL DE SEGUIMIENTO AL ESTUDIANTE</u>		
<input type="checkbox"/> INFORMACIÓN <input type="checkbox"/> SUGERENCIA <input type="checkbox"/> QUEJA <input type="checkbox"/> RECLAMO		
SOLICITUD N°: _____ SEMESTRE ACADÉMICO: _____ CICLO: _____		
CURSO: _____ SEDE/LOCAL/FILIAL: _____		
Entrevistado: (Señal de cumplimiento y conformidad con la información recibida)		
APELLIDOS Y NOMBRES		CONFORMIDAD
<input checked="" type="checkbox"/> Estudiante		SI NO
Celular:		Correo Electrónico:
Observación del estudiante:		
FECHA Y HORA	Firma y DNI:	Huella dactilar:
Entrevista realizada por:		
APELLIDOS Y NOMBRES		CARGO
Información brindada:		
FECHA Y HORA	Firma:	
_____		_____
COORDINACIÓN ACADÉMICA		FIRMA DEL ESTUDIANTE

Figura 24. Hoja de control de seguimiento al estudiante.

Fuente: Elaboración propia

Con la hoja de control se conocerá las inquietudes, quejas y reclamos de los estudiantes esto disminuirá la petición del libro de reclamaciones ya que se tendrá que dar solución al inconveniente. Así mismo ayudara a controlar las labores pendientes que el asistente de atención al público bajo supervisión del coordinador académico.

Finalmente, para complementar con la solución técnica, se propone un modelo de proyecto de capacitación que se usara para realizar las capacitaciones ya identificadas dirigido al personal de atención.

<u>PROYECTO DE CURSOS</u>			
“NOMBRE DEL CURSO”			
<u>1. JUSTIFICACIÓN</u>			
Redacción de la justificación del curso a dictar.			
<u>2. ASPECTOS ACADÉMICOS -</u>			
2.1 DURACIÓN:			
Tiempo de duración			
2.2 FECHA DE INICIO		2.3 FECHA DE TÉRMINO	
2.4 VACANTES MINIMAS			
2.5 MODALIDAD		2.6 CREDITOS	
Indicar que modalidad		Cotejar las horas equivalentes a créditos	
2.7 TOTAL DE HORAS*:			
Indicar el total de horas teóricas y practicas			
2.8 N° MAXIMO DE DOCENTES POR CLASE TEÓRICA, PRÁCTICA, OTROS:			
<u>3. PUBLICO OBJETIVO</u>			
Indicar a quien está dirigido			
<u>4. COMPETENCIAS A DESARROLLARSE</u>			
Detallar las competencias a desarrollar			
<u>5. PERFIL DEL POSTULANTE</u>			
Indicar el perfil de quienes pueden participar			
<u>6. PERFIL DEL EGRESADO</u>			
Indicar el perfil que se obtendrá al finalizar			
<u>7. PLANA DOCENTE:</u>			
<u>Nombre del docente</u>	<u>Apellidos, Nombres</u>	<u>Formación Superior</u>	<u>Especialidad/Experiencia</u>

Figura 25. Modelo de proyecto de curso

SILABO DE CURSO "NOMBRE DEL CURSO"	
1. <u>DATOS GENERALES</u>	
1.1	Nombre del Curso: _____
1.2	Creditaje: _____
1.3	Horas: _____
1.4	Horario y Días: _____
1.5	Lugar: _____
1.6	Docente/Expositor: _____ _____
1.7	Sumilla: _____ _____ _____
2. <u>OBJETIVOS</u>	
2.1	Objetivo General _____
2.2	Objetivos Específicos _____

Figura 26. Modelo de silabo de los cursos a capacitar.

Fuente: Elaboración propia

3. PROGRAMACIÓN POR CONTENIDOS		
SESIÓN N° 1:		
1.	Día	:
	Hora Inicio	:
	Hora Fin	:
	Temas	: -
	Ponente	:
SESIÓN N° 2		
2.	Día	:
	Hora Inicio	:
	Hora Fin	:
	Temas	: -
	Ponente	:
SESIÓN N° 3:		
3.	Día	:
	Hora Inicio	:
	Hora Fin	:
	Temas	:
	Ponentes	:
SESIÓN N° 4:		
4.	Día	:
	Hora Inicio	:
	Hora Fin	:
	Temas	: -
	Ponentes	:
4. EVALUACIÓN:		
<hr/>		
<hr/>		
<hr/>		
5. BIBLIOGRAFÍA:		
• -		
• -		
• -		
• -		
6. FIRMA DE APROBACIÓN		
Firma:		Sello:

Figura 27. Modelo de programación por contenidos.

Fuente: Elaboración propia

Así mismo se desarrolla los diagramas de procesos actualizados para desarrollar las capacitaciones.

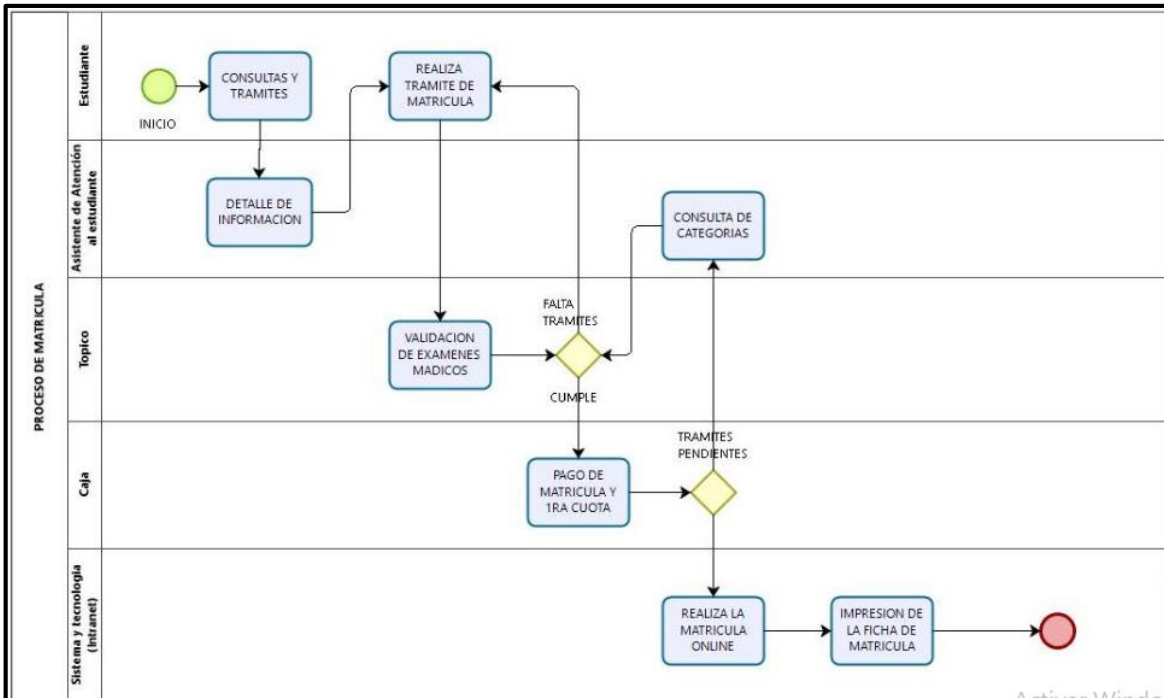


Figura 28. Diagrama de procesos matrícula.

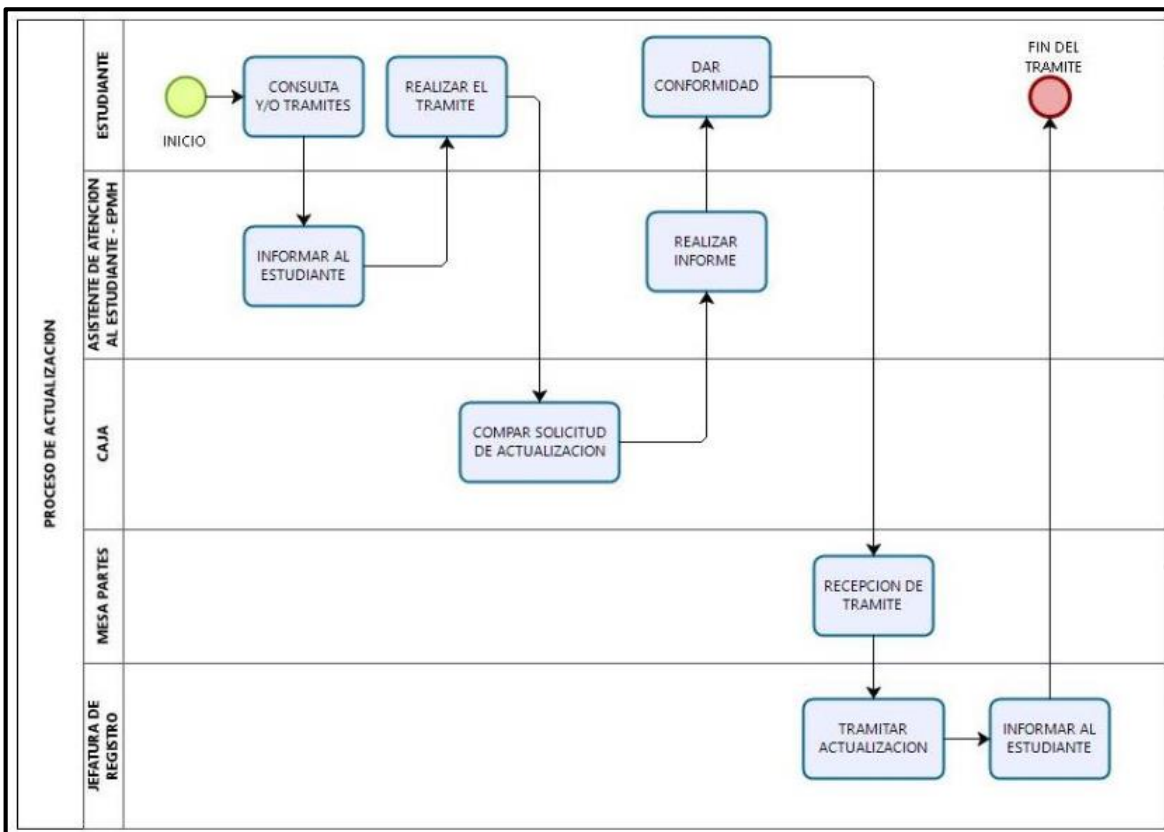


Figura 29. Diagrama de procesos actualización de matrícula.

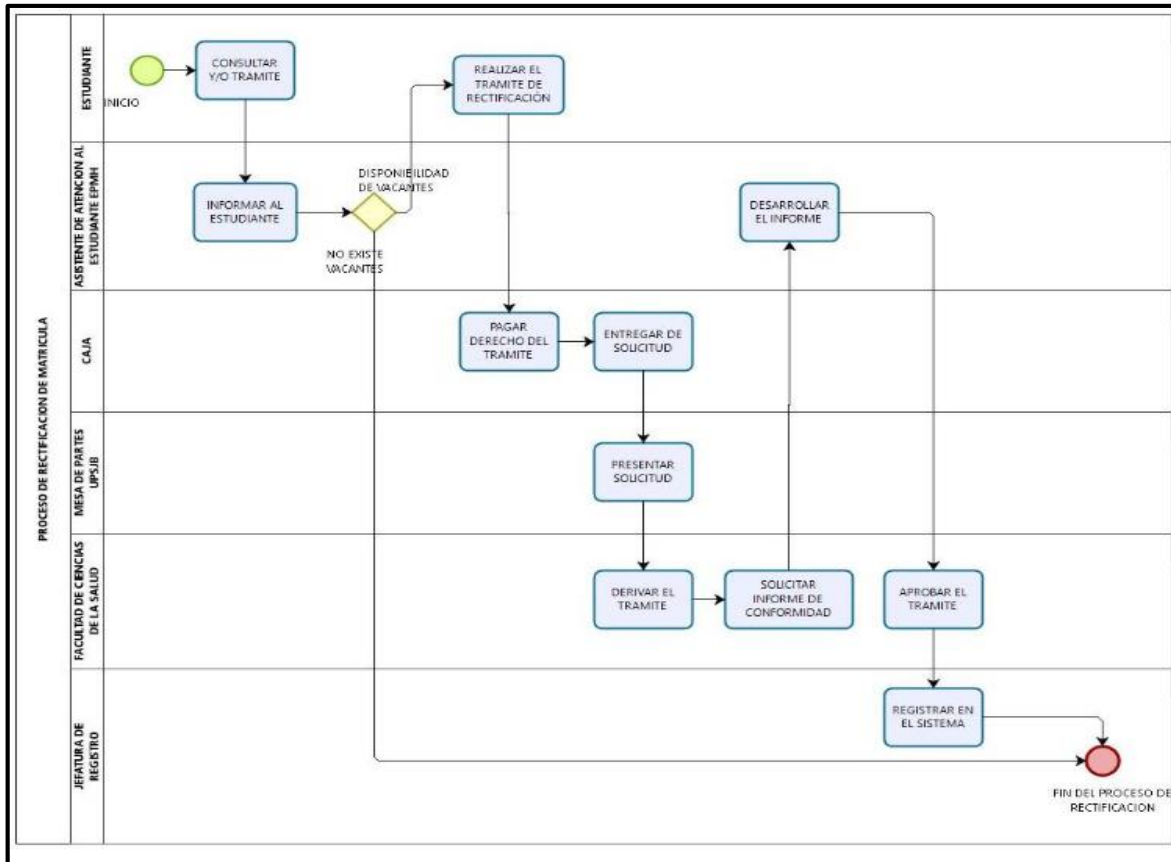


Figura 30. Diagrama de procesos rectificación de matrícula.

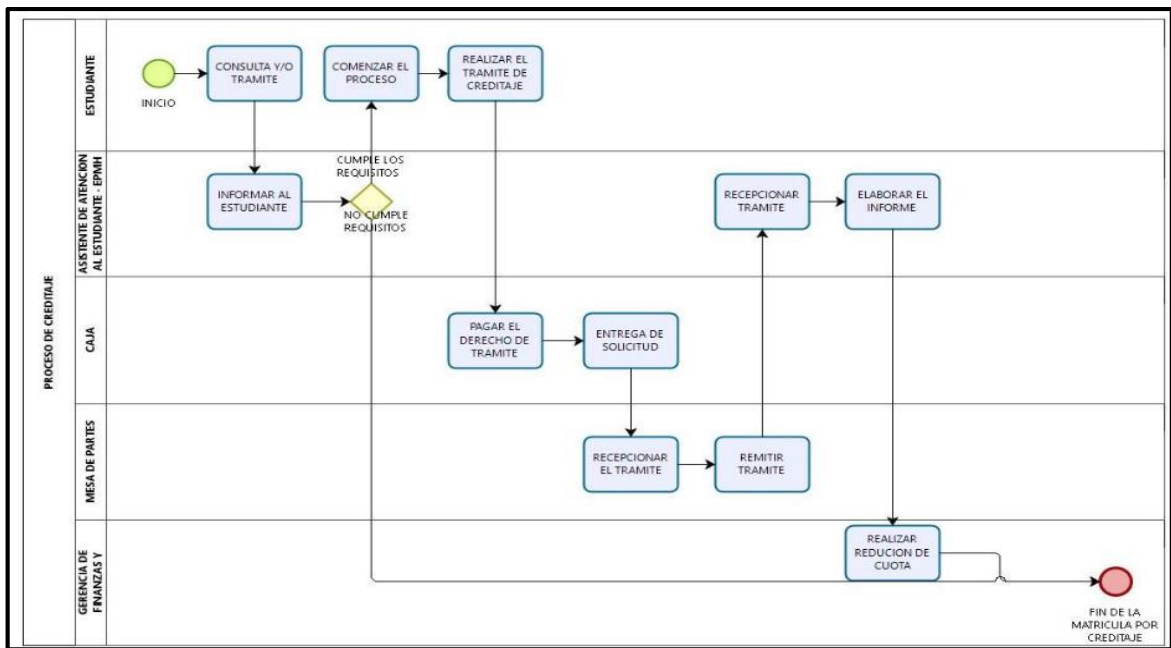


Figura 31. Diagrama de procesos matrícula por créditos.

Indicadores

1. .

$$\% \text{ de satisfacción} = \frac{N^{\circ} \text{ de estudiantes satisfechos}}{N^{\circ} \text{ Total de estudiantes}} * 100$$

2. .

$$\text{Personal capacitado} = \frac{N^{\circ} \text{ de personal capacitado}}{N^{\circ} \text{ Total de personal}} * 100$$

3.

$$\% \text{ cantidad de estudiantes atendidos} = \frac{\text{Estudiantes atendidos}}{\text{total de estusiantes atencion}} * 100$$

Solución administrativa

Los coordinadores acompañados de los asistentes de atención al estudiante, realizarán el seguimiento de las inquietudes que presenten los estudiantes, haciendo uso de la hoja de control ya diseñado, con el objetivo de controlar, minimizar y eliminar los retrasos, así como la pérdida de trámites que los estudiantes dejan con la finalidad de brindar una solución a las consultas, reclamos o quejas. La solución académica tiene una alta relevancia ya que con la información clara y concisa se llegará a mejorar los tiempos de respuesta de las consultas y trámites, así como recuperar la confianza de los estudiantes.

Finalmente, el personal será comunicado de todos los cambios que se realiza dentro del proceso de atención al estudiante a fin de capacitarlos utilizando el modelo de proyecto de capacitación que ya se realizó así mismo se utilizará el modelo de silabo para mejorar el contenido de las capacitaciones haciendo que el mismo personal contribuya en los temas que son necesarios para su mejor desempeño dentro de sus actividades.

Cronograma de actividades para las capacitaciones

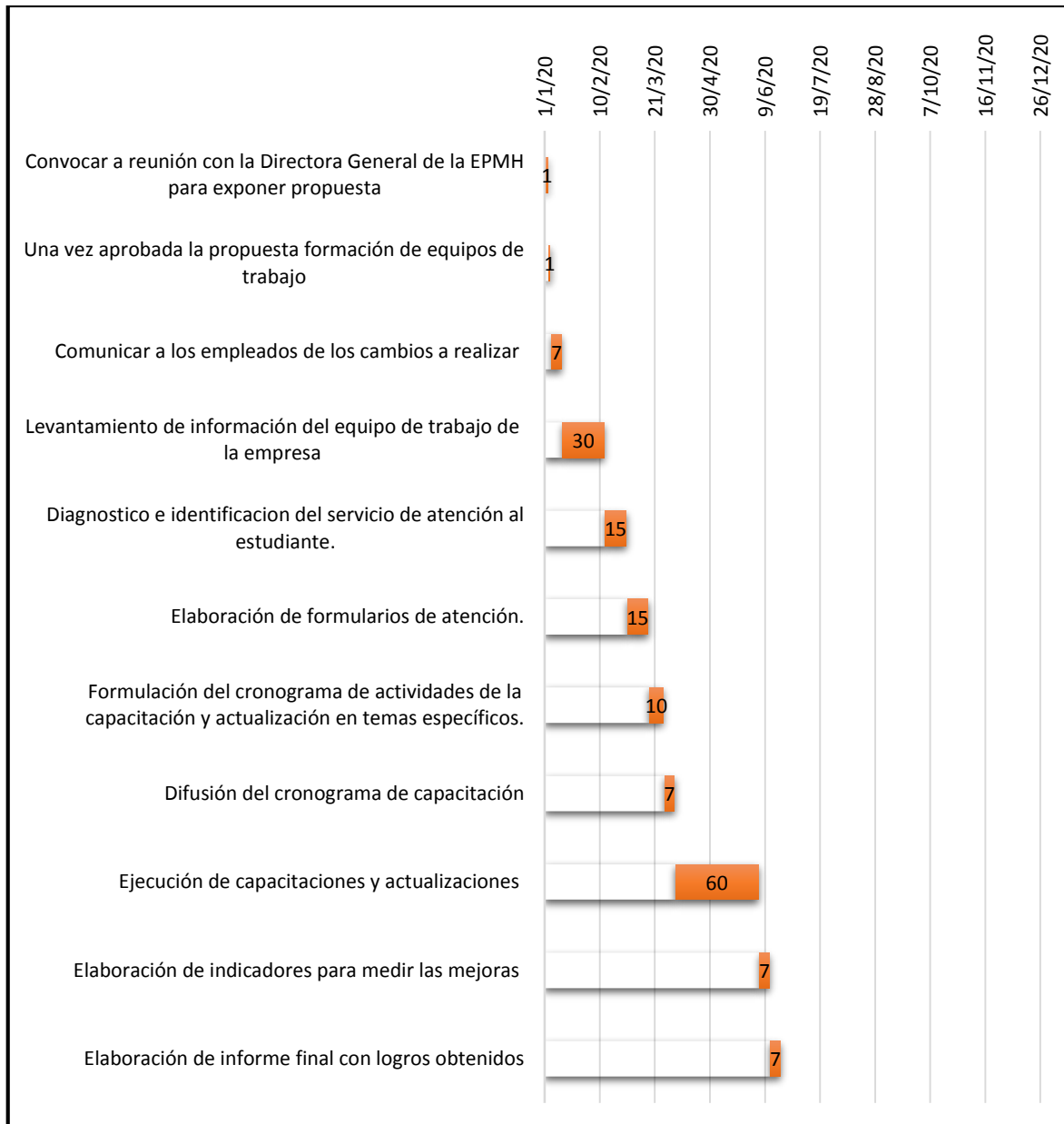


Figura 28. Cronograma de actividades para las capacitaciones.

Fuente: Elaboración propia

Presupuesto

Logro parcial	Responsable/s	Ingresos	Egresos	Utilidad/ Pérdida
Reunión para aprobación	Asesor externo	0.00	80.00	-80.00
Creación de equipos	Asesor externo	0.00	80.00	-80.00
Plan de sensibilización	Equipo de plan de cambio	0.00	150.00	-150.00
Levantamiento de información	Equipo de plan de cambio	0.00	50.00	-50.00
Elaboración del diagrama Ishikawa	Equipo de plan de cambio	0.00	50.00	-50.00
Formularios de atención	Equipo de plan de cambio	0.00	1050.00	-1050.00
Los cronograma de capacitación	Equipo de plan de cambio	0.00	1050.00	-1050.00
Publicación de capacitación y actualización en temas de mejora continua	Equipo de plan de cambio	0.00	150.00	-150.00
Capacitación al personal de atención	Equipo de plan de cambio	0.00	4810.00	-4810.00
Identificación de mejoras que el personal adquirió	Asesor externo	0.00	50.00	-50.00
Informe final de la implementación de la metodología	Asesor externo	0.00	50.00	-50.00
TOTAL		S/ -	S/ 7,570.00	-S/ 7,570.00

Cuadro 2. Presupuesto del objetivo 01

Fuente: Elaboración propia

Evidencia

Para generar mejoras en los procesos de atención al estudiante se utilizó el diagrama Ishikawa, la cual resalto que la falta de capacitación al personal genera complicaciones a los estudiantes, los asistentes de atención al estudiante serán capacitados, así como a los coordinadores académicos apoyarán en el control y seguimiento utilizando los formatos de control.

Objetivo 2

Establecer un plan de calidad de servicio de atención al estudiante.

Nro.	Actividad	Días	Logro parcial	Responsable/s
1	Convocar a reunión con la Directora General de la EPMH para exponer propuesta	1	Aprobación de la propuesta	Asesor externo
2	Una vez aprobada la propuesta formación de equipos de trabajo	2	Creación de equipos	Asesor externo
3	Comunicar a los empleados de los cambios a realizar	7	Plan de sensibilización	Equipo de plan de cambio
4	Levantamiento de información del equipo de trabajo de la empresa	30	Información del estado actual	Equipo de plan de cambio
5	Elaboración del mapa de procesos y DAP del servicio de atención al estudiante	15	Mapa de procesos y DAP.	Asesor externo
6	Elaboración de diagrama de flujos de procesos de la EPMH	15	Diagrama de flujos de procesos	Asesor externo
7	Formatos de control y seguimiento al personal administrativo	10	Formatos de control	Equipo de plan de cambio
8	Publicación y capacitación de los formatos	7	Capacitación	Equipo de plan de cambio
9	Elaboración de informe final con logros obtenidos	7	Informe final	Asesor externo

Cuadro 3. Cronograma de actividades del objetivo 02

Fuente: Elaboración propia

Solución técnica

Se realizó la identificación los procesos de la universidad en un mapa de procesos a nivel macro, esto apoyara a la universidad a conocer la distribución de los procesos estratégicos, procesos misionales y procesos de soporte así mismo tener un panorama general de toda la universidad, para ello esto nos ayudara a describir proceso por proceso y la ruta lógica a seguir para que las operaciones funciones relacionadas entre ellas.

Mapa de procesos de la universidad



Figura 29. Mapa de procesos de la universidad.

Fuente: Elaboración propia



Figura 30. Proceso de la EPMH.

Fuente: Elaboración propia

Se analizó la secuencia de los procesos de atención al estudiante mediante (DAP) diagrama de análisis de proceso, con la cual se identificó al detalle cada una de las operaciones que realizan en cada proceso así mismo se pudo evaluar el tiempo para cada ejecución. Entonces al utilizar el (DAP) se puede analizar, documentar y graficar el diseño de los procedimientos a fin de contribuir con el plan de mejora. El diagrama de análisis de procesos consistió en detallar las operaciones que se realizan en la atención al estudiante, símbolos propios del formato, frecuencia y tiempo que se toma cada actividad dentro de la EPMH.

Consultas y trámites

DIAGRAMA DE ANALISIS DEL PROCESO			
Nombre del procesos	Consultas y Tramites	Estado	Actual
Inicio	Ingreso del estudiante a la escuela	Fin	Entrega de consulta y/o tramite en mesa de partes
Hecho por	Asistente de Atención al estudiante	Fecha	1/01/2020

RESUMEN			
Símbolos	Datos del proceso	Frecuencia	Tiempo
●	Operaciones	4	25 min
➔	Transportes	1	2 min
■	Inspecciones	1	5 min
◐	Demora	1	1 min
▲	Almacén	-	-
TIEMPO TOTAL			33 min

Descripción	Encargado	Símbolos	Tiempo
Ingreso del estudiante a la escuela	Estudiante	○ ➔ □ ◐ ▲	1 min - 30 min
Atencion de consulta del estudiante	Asistente de atencion al estudiante	● ➔ □ ◐ ▲	10 min
Verificar datos en el sistema	Asistente de atencion al estudiante	○ ➔ ■ ◐ ▲	5 min
Consulta a los coordinadores	Coordinadores	● ➔ □ ◐ ▲	5 min
Análisis de la consulta del estudiante	Asistente de atencion al estudiante	● ➔ □ ◐ ▲	5 min
Orientacion de la consulta del estudiante	Asistente de atencion al estudiante	● ➔ □ ◐ ▲	5 min
Entrega de consulta y/o tramite en mesa de partes	Estudiante	○ ➔ □ ◐ ▲	2 min

Figura 31. DAP actual de consultas y trámites.

Fuente: Elaboración propia

El análisis del diagrama de consultas y trámites, ayudará a plantear mejorar para optimizar los procesos a fin de reducir los tiempos de atención al estudiante se utilizará la herramienta Zoom Video Communications el cual será utilizado por un asistente de atención al estudiante ya capacitado ahora denominado “asistente virtual” donde los estudiantes podrán conectarse por el celular personal desde el lugar donde se encuentren optimizando las colas de espera así mismo el tiempo de atención en las oficinas.

DIAGRAMA DE ANALISIS DEL PROCESO			
Nombre del procesos	Consultas y Tramites	Estado	Propuesto
Inicio	Ingreso del estudiante a la herramienta Zoom	Fin	Entrega de consulta y/o tramite en mesa de partes
Hecho por	Asistente de Atención al estudiante	Fecha	1/01/2020

RESUMEN			
Símbolos	Datos del proceso	Frecuencia	Tiempo
●	Operaciones	3	20 min
➔	Transportes	1	1 min
■	Inspecciones	-	-
⌒	Demora	-	-
▲	Almacén	-	-
TIEMPO TOTAL			21 min

Descripción	Encargado	Símbolos	Tiempo
Ingreso del estudiante a la herramienta Zoom	Estudiante	● ➔ □ D ▲	2 min
Atencion de consulta del estudiante	Asistente virtual	● ➔ □ D ▲	8 min
Verificar datos en el sistema	Asistente virtual	● ➔ □ D ▲	5 min
Orientacion y Analisis de la consulta del estudiante	Asistente virtual	● ➔ □ D ▲	5 min
Entrega de consulta y/o tramite en mesa de partes	Estudiante	○ ➔ □ D ▲	1 min

Figura 32. DAP propuesto de consultas y trámites.

Tabla 10. Comparación de resultados del proceso consultas y trámites

Símbolos	Datos del proceso	Actual		Propuesto	
		Frecuencia	Tiempo (min)	Frecuencia	Tiempo (min)
●	Operaciones	4	25	3	20
➔	Transportes	1	2	1	1
■	Inspecciones	1	5	-	-
⌒	Demora	1	1	-	-
▲	Almacén	-	-	-	-
TOTAL		7	33	4	21

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11. *Indicadores del proceso de consultas y trámites*

Indicadores	%
Eficiencia actual	75.76%
Eficiencia propuesta	95.24%
Optimización de tiempos	36.36%

Fuente: Elaboración propia

La tabla 11, se realizó el análisis donde la eficiencia actual del proceso de consultas y trámites es de 75.76%, así mismo, al actualizar los nuevos procesos como cambio, la eficiencia logro será el 95.24%. Finalmente se determinó una optimización en los tiempos de un 36.36%.

DIAGRAMA DE ANALISIS DEL PROCESO			
Nombre del procesos	Gestión Administrativa y de Coordinación	Estado	Propuesto
Inicio	Ingreso del tramite del estudiante	Fin	Despacho del tramite
Hecho por	Asistente de Atención al estudiante	Fecha	1/01/2020
RESUMEN			
Símbolos	Datos del proceso	Frecuencia	Tiempo
●	Operaciones	3	45 min
➔	Transportes	3	12 min
■	Inspecciones	2	15 min
◐	Demora	-	-
▲	Almacén	-	-
TIEMPO TOTAL			72 min
Descripción	Encargado	Símbolos	Tiempo
Ingreso del tramite del estudiante	Asistente de atención al estudiante	○ ➔ □ ◐ ▲	2 min
Verificación de datos en el sistema	Asistente de atención al estudiante	○ ➔ ■ ◐ ▲	5 min
Impresión de documentos que sustenten el tramite	Asistente de atención al estudiante	● ➔ □ ◐ ▲	5 min
Elaboracion del informe	Asistente de atención al estudiante	● ➔ □ ◐ ▲	20 min
Entrega de documento al area correspondiente	Asistente de atención al estudiante	○ ➔ □ ◐ ▲	5 min
Verificación y aprobación del tramite	Coordinador y/o area	○ ➔ ■ ◐ ▲	10 min
Elaboracion de informe de aprobación	Coordinador y/o area	● ➔ □ ◐ ▲	20 min
Despacho del tramite	Coordinador y/o area	○ ➔ □ ◐ ▲	5 min

Figura 33. DAP actual de gestión administrativa y de coordinación.

Luego del análisis del diagrama de gestión administrativa y de coordinación, se propondrá las mejorar al consolidar y eliminar procesos repetitivos al momento de la elaboración del trámite, el cual es la impresión de las evidencias y su análisis debido a que ya el asistente administrativo ya realizo ese trámite al momento de la consulta. Con esto se reduciría el tiempo del trámite.

DIAGRAMA DE ANALISIS DEL PROCESO			
Nombre del procesos	Gestión Administrativa y de Coordinación		Estado
Propuesto			
Inicio	Ingreso del tramite del estudiante	Fin	Despacho del tramite
Hecho por	Asistente de Atención al estudiante	Fecha	9/01/2020

RESUMEN			
Símbolos	Datos del proceso	Frecuencia	Tiempo
●	Operaciones	2	35 min
➔	Transportes	3	8 min
■	Inspecciones	-	-
◐	Demora	-	-
▲	Almacén	-	-
TIEMPO TOTAL			43 min






Descripción	Encargado	Símbolos	Tiempo
Ingreso del tramite del estudiante	Asistente de atencion al estudiante	○ ➔ □ D △	2 min
Elaboracion de informe	Asistente de atencion al estudiante	● ➔ □ D △	20 min
Entrega de informe al area coorespondiente	Asistente de atencion al estudiante	○ ➔ □ D △	3 min
Elaboracion de informe de aprobacion	Coordinador y/o area	● ➔ □ D △	15 min
Despacho del tramite	Coordinador y/o area	○ ➔ □ D △	3 min

Figura 34. DAP propuesto de gestión administrativa y de coordinación.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12.

Comparación de resultados del proceso de gestión administrativa y de coordinación

Símbolos	Datos del proceso	Actual		Propuesto	
		Frecuencia	Tiempo (min)	Frecuencia	Tiempo (min)
	Operaciones	3	45	2	35
	Transportes	3	12	3	8
	Inspecciones	2	15	-	-
	Demora	-	-	-	-
	Almacén	-	-	-	-
TOTAL		8	72	5	43

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13. *Indicadores de gestión administrativa y de coordinación*

Indicadores	%
Eficiencia actual	62.50%
Eficiencia propuesta	81.40%
optimización de tiempos	40.28%

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 13, se realizó el análisis donde la eficiencia actual del proceso de gestión administrativa y de coordinación es de 62.50%, así mismo, al actualizar los nuevos procesos como cambio, la eficiencia logró ser el 81.40%. Finalmente se determinó una optimización en los tiempos de un 40.28%.

DIAGRAMA DE ANALISIS DEL PROCESO			
Nombre del procesos	Comunicación del Tramite	Estado	Actual
Inicio	Ingreso de los resultados del tramite	Fin	Aceptacion y firma de cargo
Hecho por	Asistente de Atención al estudiante	Fecha	1/01/2020

RESUMEN			
Símbolos	Datos del proceso	Frecuencia	Tiempo
●	Operaciones	3	125 min
➔	Transportes	2	4 min
■	Inspecciones	1	20 min
D	Demora	-	-
▲	Almacén	-	-
TIEMPO TOTAL			139 min

Descripción	Encargado	Símbolos	Tiempo
Ingreso de los resultados del tramite	Coordinador y/o area	○ ➔ □ D ▲	2 min
Llamada telefonica al estudiante	Asistente de atencion al estudiante	● ➔ □ D ▲	60 min
Envio de correo electronico al estudiante	Asistente de atencion al estudiante	● ➔ □ D ▲	60 min
Ingreso del estudiante a la escuela	Estudiante	○ ➔ □ D ▲	2 min
Discusion de resultados de tramites denegados con el estudiante	Asistente de atencion al estudiante	○ ➔ ■ D ▲	20 min
Aceptacion y firma de cargo	Estudiante	● ➔ □ D ▲	5 min

Figura 35. DAP actual de comunicación del trámite.

Fuente: Elaboración propia

Se analizó el diagrama del proceso de comunicación del trámite, para la propuesta de mejoras, en la cual el asistente de atención al estudiante realizará la comunicación de los trámites vía correos masivos utilizando la combinación del Word y Excel utilizando la función de correspondencia que permitirá la disminución de tiempos al realizar dicha actividad, Así mismo los coordinadores académicos solo comunicaran vía telefónica los trámites denegados a fin de acortar tiempos dentro del proceso.

DIAGRAMA DE ANALISIS DEL PROCESO			
Nombre del procesos	Comunicación del Trámite	Estado	Propuesto
Inicio	Registro de resultados de tramites	Fin	Aceptacion y firma de cargo
Hecho por	Asistente de Atención al estudiante	Fecha	9/01/2020






RESUMEN			
Símbolos	Datos del proceso	Frecuencia	Tiempo
●	Operaciones	4	47 min
➔	Transportes	1	2 min
■	Inspecciones	-	-
D	Demora	-	-
▲	Almacén	-	-
TIEMPO TOTAL			49 min

Descripción	Encargado	Símbolos	Tiempo
Registro de resultados de tramites	Asistente de atencion al estudiante	● ➔ □ D ▲	20 min
Envio de tramites masivos	Asistente de atencion al estudiante	● ➔ □ D ▲	2 min
Ingreso del estudiante a la escuela	Estudiante	○ ➔ □ D ▲	2 min
Llamar casos particulares de tramites denegados	Coordinador y/o area	● ➔ □ D ▲	20 min
Aceptacion y firma de cargo	Estudiante	● ➔ □ D ▲	5 min

Figura 36. DAP propuesto de comunicación del trámite.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14. *Comparación de resultados del proceso de comunicación del trámite.*

Símbolos	Datos del proceso	Actual		Propuesto	
		Frecuencia	Tiempo (min)	Frecuencia	Tiempo (min)
	Operaciones	3	125	4	47
	Transportes	2	4	1	2
	Inspecciones	1	20	-	-
	Demora	-	-	-	-
	Almacén	-	-	-	-
TOTAL		6	149	5	49

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15. *Indicadores del proceso de comunicación del trámite*

Indicadores	%
Eficiencia actual	83.89%
Eficiencia propuesta	95.92%
Optimización de tiempos	67.11%

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 15, se realizó el análisis donde la eficiencia actual del proceso de comunicación del trámite es de 83.89%, así mismo, al actualizar los nuevos procesos como cambio, la eficiencia logró ser el 95.92%. Finalmente se determinó una optimización en los tiempos de un 67.11%.

DIAGRAMA DE ANALISIS DEL PROCESO			
Nombre del procesos	Archivo	Estado	Actual
Inicio	Selección de cargos con aceptación	Fin	Archivo de tramites al almacén general
Hecho por	Asistente de Atención al estudiante	Fecha	1/01/2020

RESUMEN			
Símbolos	Datos del proceso	Frecuencia	Tiempo
●	Operaciones	5	75 min
➔	Transportes	-	-
■	Inspecciones	1	15 min
D	Demora	-	-
▲	Almacén	1	10 min
TIEMPO TOTAL			100 min

Descripción	Encargado	Símbolos	Tiempo
Selección de cargos con aceptación	Asistente de atención al estudiante	● ➔ □ D ▲	10 min
Ordenar por fecha de trámite y tipo de tramite	Asistente de atención al estudiante	● ➔ □ D ▲	20 min
Perforación de tramites	Asistente de atención al estudiante	● ➔ □ D ▲	5 min
Verificación y elaboración de etiquetas de archivo	Asistente de atención al estudiante	○ ➔ ■ D ▲	15 min
Registro de trámites para posteriores consultas	Asistente de atención al estudiante	● ➔ □ D ▲	30 min
Embalado de documentos	Asistente de atención al estudiante	● ➔ □ D ▲	10 min
Archivo de tramites al almacén general	Asistente de atención al estudiante	○ ➔ □ D ▲	10 min

Figura 37. DAP actual de archivo.

Fuente: Elaboración propia

Se analizó el diagrama de análisis del proceso de archivo, y se propondrá las mejoras, una de ellas será implementar el proceso de digitalización de archivos a fin de generar orden dentro del proceso, con esto el tiempo de respuesta de consultas de trámites ya procesados disminuirá al momento de responder y adicionalmente comunicar a los estudiantes de manera más efectiva.

DIAGRAMA DE ANALISIS DEL PROCESO			
Nombre del procesos	Archivo	Estado	Propuesto
Inicio	Selección de cargos con aceptación	Fin	Embalado de documentos
Hecho por	Asistente de Atención al estudiante	Fecha	9/01/2020






RESUMEN			
Simbolos	Datos del proceso	Frecuencia	Tiempo
●	Operaciones	4	60 min
➡	Transportes	-	-
■	Inspecciones	1	5 min
D	Demora	-	-
▲	Almacén	1	10 min
TIEMPO TOTAL			70 min

Descripción	Encargado	Simbolos	Tiempo
Selección de cargos con aceptación	Asistente de atención al estudiante	● ➡ □ D ▲	10 min
Ordenar por fecha de trámite y tipo de tramite	Asistente de atención al estudiante	● ➡ □ D ▲	10 min
Digitalización de tramites por código	Asistente de atención al estudiante	● ➡ □ D ▲	30 min
Verificación y elaboración de etiquetas de archivo	Asistente de atención al estudiante	○ ➡ ■ D ▲	5 min
Embalado de documentos	Asistente de atención al estudiante	● ➡ □ D ▲	10 min
Archivo de tramites al almacén general	Asistente de atención al estudiante	○ ➡ □ D ▲	10 min

Figura 38. DAP propuesto de archivo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16. *Comparación de resultados del proceso de archivo.*

Símbolos	Datos del proceso	Actual		Propuesto	
		Frecuencia	Tiempo (min)	Frecuencia	Tiempo (min)
	Operaciones	5	75	4	60
	Transportes	-	-	-	-
	Inspecciones	1	15	1	5
	Demora	-	-	-	-
	Almacén	1	10	1	5
TOTAL		7	100	6	70

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17. *Indicadores del proceso de archivo*

Indicadores	%
Eficiencia actual	75.00%
Eficiencia propuesta	85.71%
Optimización de tiempos	30.00%

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 17, se realizó el análisis donde la eficiencia actual del proceso de archivo es de 75.00%, así mismo, al actualizar los nuevos procesos como cambio, la eficiencia logró ser el 85.71%. Finalmente se determinó una optimización en los tiempos de un 30.00%.

Indicadores

$$\text{Eficiencia de proceso} = \frac{\text{Tiempo total de operaciones}}{\text{Tiempo total del proceso}} * 100$$

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de servicios disponibles}}{\text{N}^\circ \text{ de servicios solicitados}} * 100$$

$$\text{Seguimiento del personal adm.} = \frac{\text{N}^\circ \text{ adm. cumple los procedimientos}}{\text{Total de administrativos.}} * 100$$

Solución administrativa

La escuela de medicina ubicada en el pabellón F del segundo piso del local de San Borja, cumplirá la función recopilación de trámites para su elaboración ya detallada en los DAP, a fin de eliminar los tiempos muertos que ya existentes dentro del proceso de atención. Con esto el personal administrativo contribuirá la satisfacción del estudiante.

Es relevante una solución administrativa ya que con estos pasos se eliminará actividades repetitivas en los procesos y que realiza la escuela de medicina como son: consultas y trámites, gestión administrativa y de coordinación, comunicación del trámite y de archivo ya detallados dentro de los diagramas.

Finalmente, las difusiones de los cambios serán comunicados a todo el personal como directores, coordinadores, personal técnico, asistentes administrativos y secretarias. Los cuales deben cumplir lo estipulado a fin de lograr los objetivos y satisfacer las necesidades del estudiante.

Cronograma de actividades

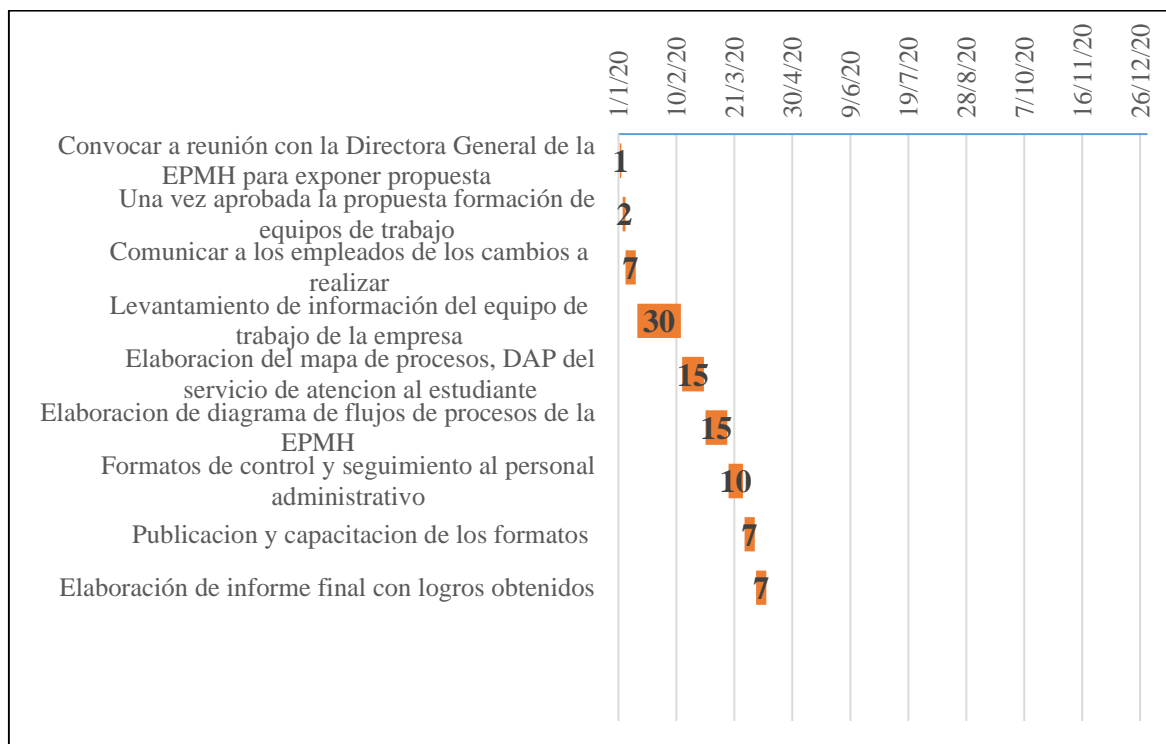


Figura 39. Cronograma de actividades del objetivo 2.

Presupuesto

Tabla 18. Presupuesto del objetivo 2.

LOGRO PARCIAL	RESPONSABLE/S	INGRESOS	EGRESOS	UTILIDAD/ PERDIDA
Aprobación de la propuesta	Asesor externo	S/ -	S/ 20.00	-S/ 20.00
Creación de equipos	Asesor externo	S/ -	S/ -	S/ -
Plan de sensibilización	Equipo de plan de cambio	S/ -	S/ 150.00	-S/ 150.00
Información del estado actual	Equipo de plan de cambio	S/ -	S/ 50.00	-S/ 50.00
Mapa de procesos, DAP	Asesor externo	S/ -	S/ 50.00	-S/ 50.00
Diagrama de flujos de procesos	Asesor externo	S/ -	S/ 1,050.00	-S/ 1,050.00
Formatos de control	Equipo de plan de cambio	S/ -	S/ 1,050.00	-S/ 1,050.00
Capacitación	Equipo de plan de cambio	S/ -	S/ 150.00	-S/ 150.00
Informe final	Asesor externo	S/ -	S/ 50.00	-S/ 50.00
Total		S/ -	S/2,570.00	-S/2,570.00

Fuente: Elaboración propia

Evidencia

Para la elaboración de los diagramas de análisis de procesos se utilizó formatos (DAP), para lo cual el desarrollo es detallar las operaciones por cada encargado de cada trámite o actividad así mismo controlar el tiempo de cada uno de ellos con el objetivo de poder diagramar el proceso de inicio a fin. Adicionalmente como datos elementales estos diagramas deben tener nombre del proceso, estado del proceso, un inicio de cada proceso, fin del proceso, el responsable a cargo del proceso y finalmente detallar en un resumen las frecuencias y tiempos que se ha obtenido.

DIAGRAMA DE ANALISIS DEL PROCESO			
Nombre del procesos		Estado	
Inicio	Fin		
Hecho por	Fecha		
RESUMEN			
Símbolos	Datos del proceso	Frecuencia	Tiempo
●	Operaciones		
➔	Transportes		
■	Inspecciones		
D	Demora		
▲	Almacén		
TIEMPO TOTAL			
Descripción	Encargado	Símbolos	Tiempo
		○ ➔ □ D ▲	
		○ ➔ □ D ▲	
		○ ➔ □ D ▲	
		○ ➔ □ D ▲	
		○ ➔ □ D ▲	
		○ ➔ □ D ▲	
		○ ➔ □ D ▲	

Figura 40. Formato del Diagrama (DAP).

Fuente: Elaboración propia

Objetivo 3

Proponer un sistema digital que mejore la atención del estudiante.

Plan de actividades

Nro.	Actividad	Días	Logro parcial
1	Convocar a reunión con la Directora General de la EPMH para exponer propuesta	1	Aprobación de la propuesta
2	Una vez aprobada la propuesta formación de equipos de trabajo	1	Creación de equipos
3	Comunicar a los empleados de los cambios a realizar	7	Plan de sensibilización
4	Cotización de la herramienta Zoom Video Communications	1	Costos de la Herramienta
5	Trámites de aprobación de la compra de la herramienta Zoom Video Communications	15	Adquisición de la herramienta
6	Elaboración del diagrama de flujo del funcionamiento de la herramienta Zoom Video Communications	30	diagrama de flujo de los procedimientos
7	Elaboración del manual de procesos de la herramienta Zoom Video Communications	30	Manual de procesos
8	Capacitación al personal seleccionado para el plan piloto de la herramienta Zoom Video Communications	7	Capacitación del personal
9	Implementación de un plan piloto de la herramienta Zoom Video Communications	10	Plan piloto
10	Ajustes de los procesos del plan piloto de la herramienta Zoom Video Communications	5	Ajustes y mejoras
11	Informe final del plan piloto de la herramienta Zoom Video Communications	7	Informe final

Cuadro 4. Cronograma de actividades del objetivo 03

Fuente: Elaboración propia

Solución técnica

La universidad necesita tener toda la información graficada o mapeada para visualizar la secuencia de cada uno de los procesos, por ello, es de vital importancia representarlo de manera gráfica estandarizado a nivel mundial, BPMN (Business Process Model and Notation o Modelo y Notación de Procesos de Negocio) es la notación que nos permitirá a realizar los diseños y diagramar los procesos, a fin de conocer los detalles de cada uno de ellos y proponer las mejoras de las actividades y operaciones.

Para lo cual es necesario mejorar de la calidad de servicio utilizando la tecnología como herramienta fundamental, así mismo la implementación de un sistema digital que permita al estudiante a realizar sus consultas de manera más abierta y desde cualquier punto donde se encuentra, disminuyendo las colas y los reclamos de tiempo de espera. La herramienta zoom video communications nos permitirá crear un asistente virtual que absolverá de manera virtual las consultas de los estudiantes.

Diagrama de procesos de la herramienta zoom video communications

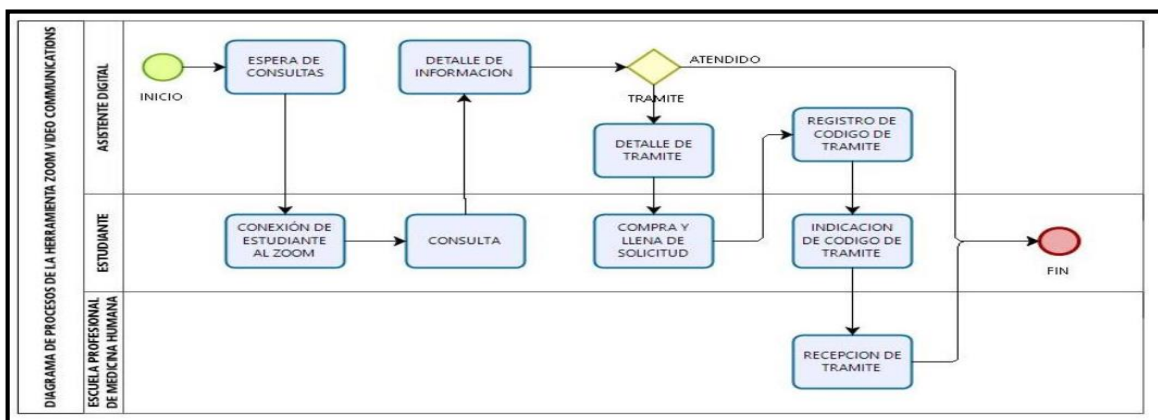


Figura 41. Diagrama de procesos de la herramienta zoom video communications.

Finalmente, se elaboró una guía de ingreso de la herramienta zoom video communications para los estudiantes, la cual se les enviara para que logren conectarse de manera efectiva y sin inconvenientes, la facilidad de la herramienta es que te permite ingresar con una cuenta de Google o Facebook, cuentas que la gran mayoría de estudiantes cuentan. Así mismo la particularidad de la herramienta es que un asistente virtual se puede conectar con hasta 100 usuarios como límite.

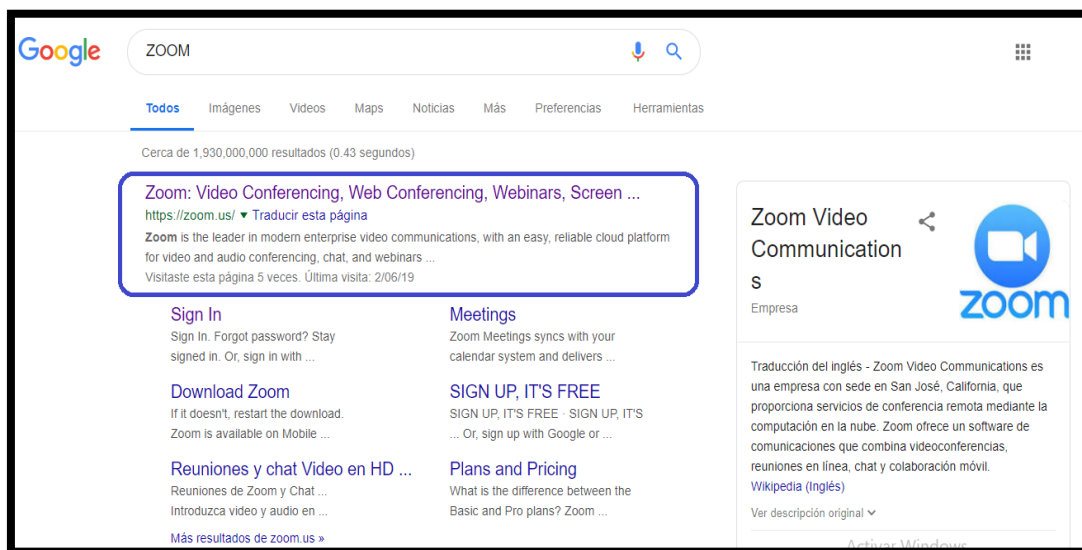
GUIA DE INGRESO - HERRAMIENTA ZOOM VIDEO COMMUNICATIONS

Para ingresar a la herramienta zoom video communications debe hacer los siguientes pasos:

Paso N° 1 • Ingresar en google la palabra **Zoom**



Paso N° 2 • Ingresar al item señalado



Paso N° 3

- Presentación de la plataforma Zoom



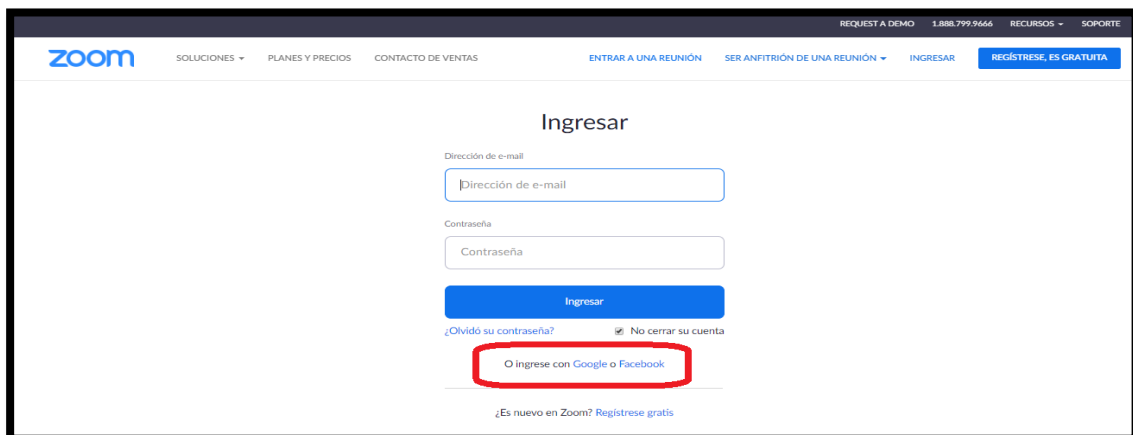
Paso N° 4

- Ingresar en icono "INGRESAR"



Paso N° 5

- Ingresar con "GOOGLE O FACEBOOK"





Paso N° 6

- Al ingresar con la cuenta ya vinculaste tu acceso.

zoom

Bienvenido a Zoom

Crear su cuenta de Zoom con su cuenta de Google

 rcantaroaa@gmail.com 

Primer nombre

Apellido

Al enviar este formulario, usted acepta los [Términos del servicio](#).

[Crear cuenta](#)

Paso N° 7

- Cuando ya esta con tu cuenta ingresar **"ENTRA A UNA REUNION"**

zoom SOLUCIONES PLANES Y PRECIOS CONTACTO DE VENTAS [ENTRAR A UNA REUNIÓN](#) SER ANFITRIÓN DE UNA REUNIÓN INGRESAR [REGÍSTRESE, ES GRATUITA](#)

REQUEST A DEMO 1.888.799.9666 RECURSOS SOPORTE

Zoom: Líder en el Gartner Magic Quadrant 2018 para soluciones de reuniones

[Leer el informe](#)

Figura 1. Magic Quadrant para soluciones en reuniones

TIPO DE SOLUCIÓN	ESPECIALISTAS	VISIONARIOS
TRINKET	Zoom, Microsoft	Zoom, Microsoft
LINKED	Zoom, Microsoft	Zoom, Microsoft
ESPECIALISTAS	Zoom, Microsoft	Zoom, Microsoft
VISIONARIOS	Zoom, Microsoft	Zoom, Microsoft

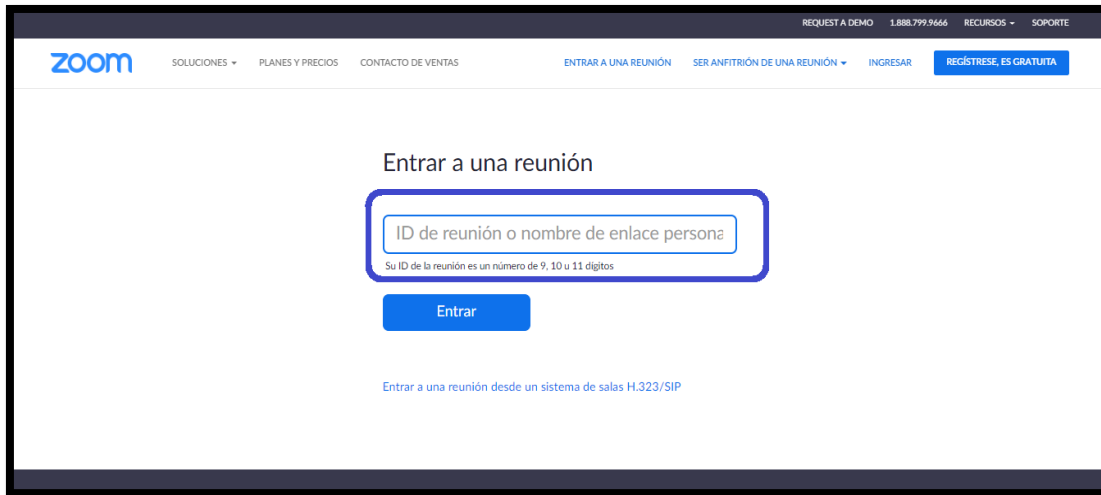
Calificación de Eficacia →

→ VISIÓN COMPLETA A partir de agosto de 2018 © Gartner, Inc. Fuente: Gartner (septiembre de 2018)

Activar Windows [Ayuda](#)

Paso N° 8

- Entrar a la reunión.



Con la herramienta zoom video communications cuenta con un sistema de video conferencia la cual será utilizado como medio de comunicación para atender a los estudiantes y resolver sus consultas o procesos de trámites, a fin de lograr la satisfacción de los estudiantes.

Indicadores

$$\text{Estudiantes satisfacción con la herramienta} = \frac{N^{\circ} \text{ total de estudiantes satisfechos}}{N^{\circ} \text{ total de estudiantes}} * 100$$

$$\text{Optimización de tiempos} = \frac{\text{Tiempo actual} - \text{Tiempo propuesto}}{\text{Tiempo actual}} * 100$$

$$\text{Eficiencia de atención} = \frac{\text{Estudiantes atendidos}}{\text{Tiempo total de artencion}} * 100$$

Solución administrativa

El sistema de atención al estudiante actualmente es de manera tradicional cara a cara, un método que tiene sus ventajas cuando se trata de persuadir o convencer a un cliente generalmente utilizado para ventas, en la actualidad la tecnología nos permite generar diálogos mediante nuestros equipos telefónicos o celular que tienen el sistema Smartphone,

la cual permite la conexión a internet y el uso de herramientas como zoom video communications el cual será de mucha ayuda para conseguir el objetivo el cual es satisfacer al estudiante en temas de consultas y trámites.

El asistente virtual tendrá la función de contestar, resolver, guiar y orientar en trámites que solicita el estudiante, de la misma forma que al asistente presencial los coordinadores podrán controlar utilizando reporte que se genera por cada estudiante para saber si fueron atendido de manera correcta. Cada estudiante tendrá que brindar sus datos antes de ser entendido a fin de verificar la relación que se tiene con la universidad.

Finalmente, los códigos de accesos serán publicados dentro del intranet del estudiante a fin de que no se filtre información al exterior y serán actualizados diarios para un mayor control de la atención. Todos los estudiantes tendrán acceso a la plataforma.

Cronograma de actividades

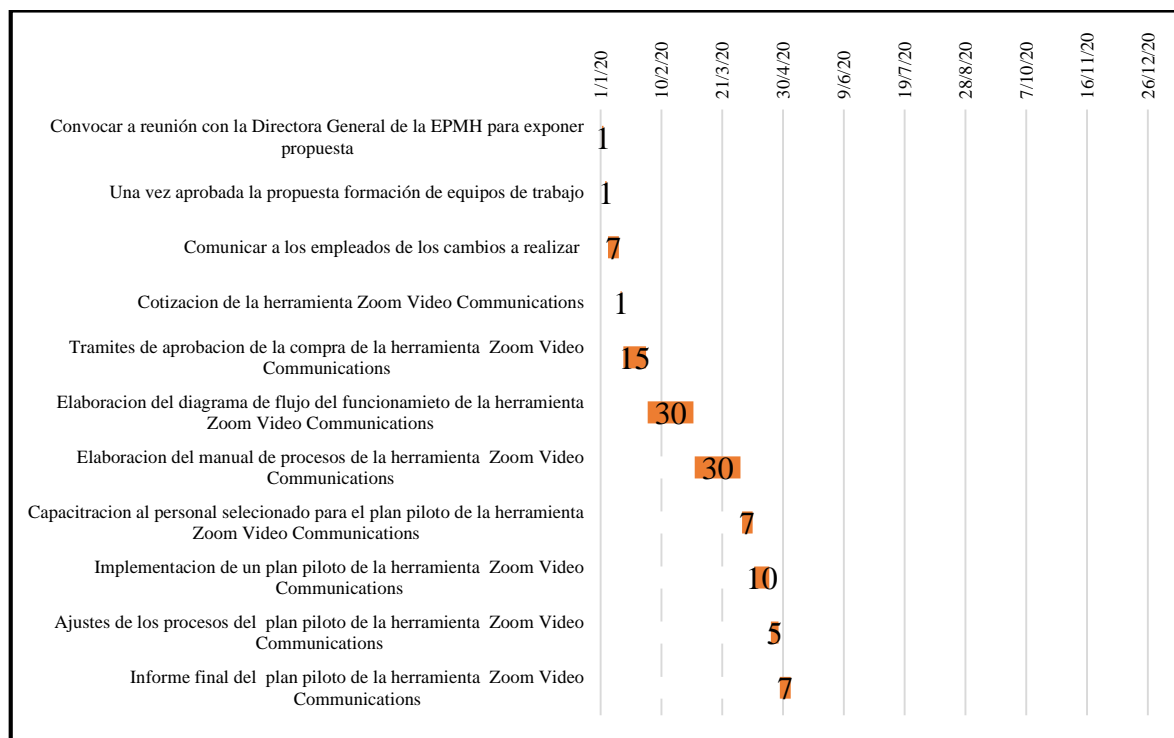


Figura 42. Cronograma de actividades del objetivo 3.

Fuente: Elaboración propia

Presupuesto

Tabla 19. *Presupuesto del objetivo 3*

LOGRO PARCIAL	RESPONSABLE/S	INGRESOS		EGRESOS		UTILIDAD/ PERDIDA	
Aprobación de la propuesta	Asesor externo	S/	-	S/	20.00	-S/	20.00
Creación de equipos	Asesor externo	S/	-	S/	60.00	-S/	60.00
Plan de sensibilización	Equipo de plan de cambio	S/	-	S/	150.00	-S/	150.00
Costos de la Herramienta	Equipo de plan de cambio	S/	-	S/	50.00	-S/	50.00
Adquisición de la herramienta	Equipo de plan de cambio	S/	-	S/	2,545.84	-S/	2,545.84
diagrama de flujo de los procedimientos	Equipo de plan de cambio	S/	-	S/	1,050.00	-S/	1,050.00
Manual de procesos	Equipo de plan de cambio	S/	-	S/	1,050.00	-S/	1,050.00
Capacitación del personal	Equipo de plan de cambio	S/	-	S/	1,550.00	-S/	1,550.00
Plan piloto	Equipo de plan de cambio	S/	-	S/	1,050.00	-S/	1,050.00
Ajustes y mejoras	Asesor externo	S/	-	S/	50.00	-S/	50.00
Informe final	Asesor externo	S/	-	S/	50.00	-S/	50.00
Total		S/	-		S/7,625.84	-S/7,625.84	

Fuente: Elaboración propia

Evidencia

Se presenta como evidencia el correo de cotización por parte del área de sistemas para la evaluación de la herramienta.

Correo: Raul Cantaro Alanya - Outlook - Google Chrome
 https://outlook.office365.com/mail/deeplink?version=2019052703.06

Responder a todos | Eliminar | No deseado | Bloquear

PLATAFORMA VIRTUAL ZOOM - CAPACITACIONES VIRTUALES A DOCENTES

Pro 5 anfitriones Moneda Dólares estadounidenses \$

Mensual \$74.95 costo mensual Cobrada mensualmente

Anual \$62.46 costo mensual \$749.50 Facturado anualmente Guardar \$150

Resumen del pedido

Pro	\$749.50
5 anfitriones	anual
\$149.90/año/anfitrión	
Cargo por hoy	\$749.50
	antes de impuesto sobre ventas

Atte.

SAN JUAN BAPTISTA
UNIVERSIDAD PRIVADA **SJB**

Fred Paolo Moya Espinoza
Dirección de Sistemas de Información

CAMPUS CHORRILLOS
T: 214-2500
Av. José Antonio Lavalle s/n
(ex hacienda Villa)
www.upsjb.edu.pe

Figura 43. Evidencia de la cotización de la Herramienta Zoom.

Fuente: Elaboración propia

Basic	Pro	Business	Enterprise
Uso individual	Ideal para equipos pequeños	Pequeños & Negocios Médicos	Listo para empresas de gran tamaño
Gratis	\$14.99 mes/anfitrión	\$19.99 mes/anfitrión	\$19.99 mes/anfitrión
Regístrese, Es gratuita	Comprar ahora	Comprar ahora	Contact Sales
Alberga hasta 100 participantes	Todas las funciones básicas +	Todas las funciones de Pro +	Todas las funciones de Business +
Reuniones 1 a 1 ilimitadas	Incluye 100 participantes	Incluye 100 participantes	Hasta 1.000 participantes
Límite 40 minutos en reuniones de grupo	¿Necesita más participantes?	¿Necesita más participantes?	Almacenamiento ilimitado en la nube
Número de reuniones ilimitadas	El límite de duración de la reunión es de 24 horas	Soporte telefónico exclusivo	Gerente dedicado al éxito del cliente
Soporte en línea	Administración de usuario	Tablero administrativo	Revisiones de negocios ejecutivos
+ Funciones de Video Conferencia	Controles de funciones del administrador	Dirección personalizada URL de la empresa	Descuentos en paquetes de seminarios web y Zoom Rooms
+ Funciones de Colaboración Web	Informes	Opción para un desarrollo en la sede ("on-premise")	
+ Funciones de colaboración	ID personal de la reunión a medida	Dominios administrados	
+ Seguridad	Asignar programador	Ingreso individual	
	1 GB de grabación en la nube MP4 o M4A	Marca de la compañía	
	REST API	Correos electrónicos personalizados	
	Interoperabilidad con Skype for Business (Lync)	Integración con LTI	
	+ Planes de complementos opcionales	Transcripciones de grabaciones en la nube	
		+ Planes de complementos opcionales	

Figura 44. Evidencia de las ventajas de la Herramienta Zoom.

Fuente: Elaboración propia

Consideraciones finales de la propuesta

Para lograr la satisfacción de los estudiantes de la escuela de medicina del local de San Borja, se desarrollará los proyectos conjuntamente con el cronograma de capacitación dirigido a asistente de atención al estudiante y coordinadores en los nuevos procesos y cambios que se están proponiendo, las capacitaciones se desarrollaran según los formatos establecidos a fin de generar nuevos conocimientos y actualizar los procesos que se desarrollan dentro de la atención al estudiante.

Luego solicitará un reporte semanal al asistente de atención al estudiante bajo la supervisión del coordinador académico a fin de llevar un control único que ayude a identificar los trámites pendientes por cada uno de ellos y así dar prioridad a trámites que superen los días establecidos por el reglamento académico.

Con respecto a la propuesta del asistente virtual la universidad ya tiene 5 anfitriones o ingresos que permite la herramienta zoon, que actualmente son utilizados para reuniones y/o conferencias con las otras sedes, pero en base a mi propuesta ya se planteó la prestación del servicio y el apoyo técnico del área de sistemas para las modificaciones internas a fin de lograr una atención virtual.

4.3.7 Discusión

En la escuela profesional de medicina humana en el área de atención al estudiante se detectaron cuatro sub procesos los cuales son de vital importancia su identificación de errores y estas son consultas y trámites, gestión administrativa de coordinación, comunicación de trámites y el archivo, donde las falla son constantes debido a que no se tiene un control las actividades que se realicen y que este ajustado a la cálida de servicio que se desea ofrecer, por lo tanto es necesario realizar un mapeo general donde se encontraron fallas desde el inicio de procesos de atención. Por ello, se establece 3 objetivos de solución los cuales fueron identificados por medio de la investigación mixta donde el análisis cualitativo y cuantitativo nos permitieron identificar, realizar un plan de capacitación del personal, y diseñar el diagrama de Ishikawa, realizar formatos de seguimiento a estudiante y un modelo de capacitación para los administrativos, establecer un plan de calidad de servicio de atención al estudiante estableciendo el mapa de procesos y diagramar el DAP del servicio de atención

y proponer un sistema digital que mejore la atención del estudiante a fin de digitalizar la atención.

Para lograr mejoras en la satisfacción del estudiante se determinó realizar un plan de capacitación a los asistentes administrativos encargados de dicha función, brindándoles conocimientos y técnicas que ayuden a manejar distintas situaciones. Coincidiendo con la propuesta de evaluación de la calidad de atención al estudiante por Sánchez y Reyes (2017). Quien con el objetivo de evaluar la calidad de atención utilizó capacitaciones que les permitió mejorar la calidad de atención beneficiando a dicha universidad, donde también propuso desarrollar un manual de actividades que simplifique la labor.

Por otro lado, Aldana, Garrido y Molina (2016) coincidió la investigación al desarrollar capacitaciones enfocados mejorar la empatía y motivación al personal obteniendo resultados positivos ya que los clientes fueron persuadidos emocionalmente y generada comodidad al momento de la atención así mismo también planteo una gestión organizado por procesos que ayuden a simplificar la carga laboral. En la investigación de la universidad se propuso diagramar los procesos a fin de dar los mismos resultados que Aldana y su equipo.

La investigación también se relación con los resultados obtenidos por Sagastegui (2018) quien realizo una solución inteligente para mejorar la atención a los clientes, donde por medio de protocolos redujo los tiempos de atención por cada clientes simplificado y mejorado la calidad y logrando la satisfacción del cliente. Para nuestra investigación proponemos reducir los tiempos de espera en colas atendiendo de manera virtual a los estudiantes por medio de sus celulares y en la comodidad del tiempo que ellos manejan.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

6.1 Conclusiones

Primera: Se propuso realizar capacitaciones constantes para mejorar la calidad de servicio brindando información certera a fin de recuperar la confianza de los estudiantes al momento de realizar las consultas y trámites solicitados por los estudiantes, para esto se preparó formatos de seguimientos al estudiante para controlar las actividades pendientes que tiene cada asistente y dar trámite cumpliendo las fechas ya establecidas por el reglamento interno que cuenta la universidad. Así mismo se elaboró modelo de proyecto, sílabos y estructura para las capacitaciones en relación al reglamento de actividades y funciones.

Segunda: Se elaboró el mapa de procesos de la universidad a fin de conocer a nivel macro las categorías como estratégico, misionales y de soporte. Ubicándonos como parte misional debido a que tenemos contacto directo con los clientes que en este caso son estudiantes así mismo se elaboró los diagramas de análisis de procesos para los procesos que incurren en la actividad de atención al estudiante consiguiendo reducir y unificar actividades repetitivas logrando reducir el tiempo de cada trámite y aumentando la eficiencia del proceso.

Tercero: Durante la propuesta de las mejoras se elaboraron diferentes formatos a fin de cumplir con el objetivo la cual es mejora la satisfacción del estudiante, para ello se propuso la creación de un asistente virtual apoyado a la herramienta zoom, la cual contribuirá al objetivo ya que se conoce que las quejas son por falta de atención a los estudiantes, con la herramienta zoom disminuirémos notablemente las quejas referidas a ese punto ya que el estudiante podrá ser atendido a la comodidad del tiempo que disponga eliminando las colas en el centro de atención al estudiante, ya que solo se realizan trámites complejos por el medio tradicional.

Cuarta: La necesidad de dar veracidad a los instrumentos planteados dentro de la investigación que se realizó, es validada por el juicio de los profesionales los cuales determinan según su experiencia y determinación la implementación de los instrumentos propuestos. Por ende, todo cambio permitirá una mejora continua de los procesos y logrando una mejora en la satisfacción del estudiante.

6.2 Sugerencias

Primera: Como sugerencia es vital la aplicación de los formatos, diseños, procedimientos y la herramienta zoom, ya que en conjunto proporcionarían mejoras según el diagnóstico realizado al problema general, así mismo se ha utilizado la experiencia de nuestros informantes y el conocimiento en el campo para mejorar la satisfacción de los estudiantes, también contribuirá como alternativas de solución para universidad que sostengan la misma problemática y sean semejantes a la investigación presentada.

Segundo: Realizar consultas o diagnósticos semanales para controlar las actividades y seguir contribuyendo a una mejora continua dentro de cada proceso ya establecido así mismo realizar evaluaciones al personal a fin de detectar caída en la zona de confort las cuales no contribuirán con los objetivos ya trazados por parte de la universidad también desarrollar actas de sucesos que permitan a futuro tomar decisiones a fin de cambiar y mejorar los procesos a beneficios del estudiante.

Tercero: Se sugiere detallar y plasmar cualquier cambio a modificar con la finalidad de ser publicado y de conocimiento del personal para no cometer errores o trabajos innecesarios, para luego ser procesados y plasmados en los formatos, diagramas, procedimiento y herramienta a fin de lograr un flujo direccionado a la calidad de servicio contribuyendo la satisfacción del estudiante.

Cuarta: Realizar el seguimiento a los objetivos que se plantearon para dar solución al problema general, teniendo en cuenta un control y seguimiento de los procesos diseñados, para que toda alternativa de mejora sea considerada y propuesta como acción de mejora continua dado soporte a los problemas existentes en la presente investigación.

CAPÍTULO VI
REFERENCIAS

- Aguilera, L. (2012). *Procesos de gestión de unidades de información y distribución turísticas*. Málaga: IC editorial. Málaga. Obtenido de <https://bit.ly/2TOQzrh>
- Albi, E., & Zubiri, I. (2009). *Economía pública, I: Fundamentos Presupuesto y gasto Aspectos macroeconómicos*. (Vol. (Vol. 1)). Grupo Planeta (GBS). Obtenido de <https://bit.ly/2HkIlkE>
- Alcaide, J. C. (2015). *Fidelización de clientes 2ª*. ESIC editorial. Obtenido de <https://bit.ly/2VQneKh>
- Alles, M. A. (2005). *5 Pasos para transformar una oficina de personal en un área de recursos humanos*. Ediciones Granica SA. Obtenido de Recuperado de <https://bit.ly/2WNGaOV>
- Alvarez, A. A. (2005). *Hablemos de seguridad-elementos para la vigilancia y la protección*. Colombia: Ediciones Pluma de Mompo. Obtenido de <https://bit.ly/2VJiq9s>
- Andres, B., & De Jesus, J. (1989). *Gestión de la atención al cliente*. Puerto Rico. Obtenido de <https://bit.ly/2J0JiQS>
- Bejarano, J. A. (1997). *Las políticas agrícolas en los países de la comunidad andina: un análisis comparativo*. Obtenido de <https://bit.ly/2TEhgyz>
- Benavides, M. (23 de junio de 2019). *Elcomercio.pe*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/eldominical/sunedu-universidad-calidad-ley-universitaria-reforma-noticia-648001>
- Bonta, P., & Farber, M. (1994). *199 preguntas sobre marketing y publicidad*. . Norma. Obtenido de <https://bit.ly/2XP91z5>
- Boubeta, A. (2007). *Fidelización del cliente*. Ideaspropias Editorial SL. Obtenido de <https://bit.ly/2FbkJg2>
- Breithaupt, F. (2011). *Culturas de la empatía*. Katz Editores. Obtenido de <https://bit.ly/2CfX38F>
- Calderón H, G., & Castaño, D. G. (2005). *Investigación en administración en América Latina: evolución y resultados*. Recuperado de. Obtenido de <https://bit.ly/2u1qjuZ>
- Cao Abad, R. (2002). *Introducción a la simulación ya la teoría de colas*. España: Netbiblo. Obtenido de <https://bit.ly/2IfSfU6>
- Carmona, A., & Leal, A. G. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 80. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11441/78838>
- Carrasco, F. S. (2013). *Gestión de la atención al cliente*. Obtenido de <https://bit.ly/2HkTYYb>
- Cortesi, V. (2008). *Manual práctico para el auxiliar de odontología*. España, Barcelona: Editorial Elsevier. Obtenido de <https://bit.ly/2Hfci5w>

- Cottle, D. W. (1991). *El servicio centrado en el cliente*. Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <https://bit.ly/2HdKv5v>
- Daft, R. (2000). *Teoría y Diseño Organizacional*. International Thomson. Obtenido de <https://bit.ly/2WUtOzS>
- de Jaime, J. (2013). *Finanzas para el marketing y las ventas. Cómo planificar y controlar la gestión comercial*. España: Esic Editorial. Obtenido de <https://bit.ly/2FjFcPZ>
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad - la salida de la crisis*. (1ra. ed.). España: Díaz de Santos. Obtenido de <https://bit.ly/2F8Zw5e>
- Descals, A. M. (2006). *Comportamiento del consumidor* (Vol. Vol. 36). Editorial UOC. Obtenido de <https://bit.ly/2J3FLkE>
- Díaz, O. G., Alzorriz, A. I., Sancristobal, R. E., & Castro, G. M. (2014). *Procesos y herramientas para la seguridad de redes*. Editorial UNED. Obtenido de <https://bit.ly/2Hce0ES>
- Duncan, T. (2005). *Ventas de alta confiabilidad: Requisito esencial para las ventas*. Grupo Nelson. Obtenido de <https://bit.ly/2HmUa9k>
- Elgueta, M. (2014). *Procesos de venta*. Editex. Obtenido de <https://bit.ly/2HqngW8>
- Escudero, M. J. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente (novedad 2011)*. Editorial Paraninfo. Obtenido de <https://bit.ly/2ELbtOb>
- FAO. (1982). *Realización de encuestas nutricionales en pequeña escala - Manual de campo*. Obtenido de <https://bit.ly/2O3L2I1>
- Gallo, P. A. (2014, April). *Derecho de la seguridad, responsabilidad policial y penitenciaria*. INAP. Obtenido de <https://bit.ly/2HaKFuv>
- Gerrig, R. J. (2005). *Psicología y vida*. Pearson Educación. Obtenido de <https://bit.ly/2HtaJjR>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5. ta ed.). México: McGraw-Hill. Obtenido de <https://bit.ly/1qHr1qh>
- Hurtado. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Caracas: Fundación Sypal.
- Hurtado, I., & Toro, J. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Valencia–Venezuela. Obtenido de <https://bit.ly/2Uqeydj>
- Indecopi. (22 de febrero de 2018). *Indecopi.gob.pe*. Obtenido de https://www.indecopi.gob.pe/noticias/-/asset_publisher/E4hIS8IHZW9/content/las-siete-entidades-publicas-encargadas-de-atender-casos-de-proteccion-al-consumidor-presentaron-el-mapa-de-consumo-que-sirve-para-identificar-cual-de?inheritRedirect=false
- Juran. (1988). *Juran y la planificación para la calidad*. España: Díaz de Santos.

- Juste, R. (2006). *Evaluación de programas educativos*. Madrid: Editorial La Muralla. Obtenido de <https://bit.ly/2JkxysL>
- Lafuente, M., & Musons, I. L. (1995). *Marketing estratégico para empresas de servicios*. Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <https://bit.ly/2NUrfuD>
- Larguía, M. A. (2010). *Maternidad Segura Centrada en la Familia con Enfoque Intercultural*. Buenos Aires, 201042, 44-52.: UNICEF. Obtenido de <https://bit.ly/2SRMXAd>
- López, P. L. (2004). *Población muestra y muestreo. Punto cero*. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Massip, C., Reyes, O., Llantá, M., & Infante, I. (2008). *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad*. Cuba: Revista Cubana de Salud Pública. Obtenido de <https://bit.ly/2W7BApU>
- Moguel, E. A. (2005). *Metodología de la Investigación*. Tabasco: Univ. J. Autónoma de Tabasco. Obtenido de <https://bit.ly/2FoiCFN>
- Mondy, R. W. (2005). *Administración de recursos humanos*. Pearson Educación. Obtenido de <https://bit.ly/2MQfgRQ>
- Mundial, B. (18 de Mayo de 2017). *BBC News Mundo* . (Noticias) Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-39970406>
- Muñoz, E. M. (2013). *Fundamentos de investigación-Un enfoque por competencias 2a edición*. . (2a edición ed.). Alfaomega Grupo Editor.
- OECD. (2011). *Panorama de la educación 2008. Indicadores de la OCDE*. Ministerio de Educación. Obtenido de <https://bit.ly/2tY5nFn>
- Ortiz, J. &. (2005). *Modelamiento estadístico*. Colombia: Univ. Nacional de Colombia. Obtenido de <https://bit.ly/2EZrZLS>
- Páramo, R. (2006). *El psicoanálisis y lo social: ensayos transversales*. Valencia: Universidad de Valencia. Obtenido de <https://bit.ly/2EZ515o>
- Pedroza, H., & Dicovskyi, L. (2006). *Sistema de Análisis estadísticos con SPSS (No. IICA U10-187)*. IICA INTA. Obtenido de <https://bit.ly/2HkHDE0>
- Peña. (2002). *Agenda nacional de cooperación 2002 - 2006*. Centro de Información y documentos IICA. Obtenido de <https://bit.ly/2EOBpIU>.
- Reza, J. (2006). *Nuevo diagnóstico de necesidades de capacitación y aperndizaje en las organizaciones/New training needs assessment and learning in organizations*. Panorama Editorial. Obtenido de <https://bit.ly/2ZrmBbN>
- Rojas, P. H. (1999). *Régimen jurídico de la seguridad privada en Chile (No. 154)*. Chile: Editorial Jurídica de Chile. Obtenido de <https://bit.ly/2tWR2cn>

- Romero, V. (26 de Enero de 2017). *Tecnohotelnews*. (CIDH) Obtenido de <https://www.tecnohotelnews.com/2017/01/la-tecnologia-al-servicio-de-la-satisfaccion-del-cliente/>
- Sariego, J. G. (1997). *Seminario Taller de Capacitación en Organización: El Caso de la Cooperative 'El Tigre'*. Colombia: El Salvador. Obtenido de <https://bit.ly/2XcxKzW>
- Siliceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. Limusa. Obtenido de <https://bit.ly/2wZjpYJ>
- Silva, M., Rosario, D., & Calderón, M. . (2006). *Validez y confiabilidad del estudio socioeconómico (No. 1)*. UNAM. Obtenido de <https://bit.ly/2Ut771v>
- Soriano, C. L. (1994). *La lealtad de sus clientes*. Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <https://bit.ly/2J1IPz7>
- Torres, V. C. (2010). *Calidad total en la atención al cliente*. Ideaspropias Editorial SL. Obtenido de <https://bit.ly/2EFRK2C>
- Verde, D., & Rico, E. F. (2010). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. . Paraninfo. Obtenido de <https://bit.ly/2TNmVCu>
- Verona, J. A. (1999). *Problemas médicos en la escuela y su entorno*. Ed. Médica Panamericana. Obtenido de <https://bit.ly/2Fa0I9E>
- Villacorta, M. (2010). *Introducción al marketing estratégico*. Obtenido de <https://bit.ly/2XPN6rF>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título:

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Categoría 1:				
			Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Cómo mejorar la satisfacción de los estudiantes en una universidad privada, Lima 2019?	Proponer un plan de mejora en la satisfacción de los estudiantes en una universidad privada, Lima 2019.	Existe un modelo que aplique la influencia de las estrategias para mejorar la satisfacción de los estudiantes en una universidad privada, Lima 2019.	Capacidad de respuesta	1.		Liker t	
				1.		Liker t	
			Seguridad en la atención	1.		Liker t	
				1.		Liker t	
			Tangibilidad	1.		Liker t	
			Confiabilidad	1.		Liker t	
			Empatía	1.		Liker t	
				1.		Liker t	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Categoría 2:				
¿Cómo es la satisfacción del servicio de los estudiantes en una universidad privada, Lima 2019?	Analizar la satisfacción de los estudiantes en una universidad privada, Lima 2019.		Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
				1.			

¿Cuáles son los factores/causas de mayor incidencia en la satisfacción de los estudiantes en una universidad privada, Lima 2019?	Explicar los factores de mayor incidencia en la satisfacción de los estudiantes de la universidad privada, Lima 2019.		2.			
			3.			
			4.			
¿Cómo las estrategias influyen en la satisfacción de los estudiantes en una universidad privada, Lima 2019?	Predecir la influencia de las estrategias en la satisfacción de los estudiantes en una universidad privada, Lima 2019.		5.			
			6.			
Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante		Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos		
Sintagma: Holístico Tipo: Mixto Nivel: Comprensivo Método: Deductivo Inductivo	Población: 500 Muestra: 217 Unidad informante: Trabajadores de la universidad		Técnicas: Encuestas Instrumentos: Cuestionario	Procedimiento: Análisis de datos:		

MATRICES DE TRABAJO

1. Matriz de causa efecto para definir el problema

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Efecto (Categoría problema)
C1. Personal	1. Supervisión deficiente	1. Los coordinadores no realizan un control de la labor diaria de los asistentes de atención al cliente.	Satisfacción del estudiante de una Universidad Privada, Lima - 2019
		2. Los coordinadores permiten que el asistente tome decisiones en procesos complicados corriendo el riesgo de perjudicar al cliente.	
	2. Falta de capacitación	3. El personal nuevo tiene que consultar todas las interrogantes al personal antiguo o coordinador a cargo.	
		4. El vicerrectorado modifican los reglamentos semestre a semestre y el personal de atención al cliente desconoce de los cambio.	
	3. Desmotivación del personal	5. Los contratos de los asistentes son cada tres meses y en temporadas como enero y febrero los cesan de contrato.	
		6. Sobre cargan de labores a los asistente de atención al cliente con funciones que no les competen.	
C2. Equipos	4. Falta de accesos en los sistemas	7. Los accesos en general los tiene los coordinadores y los asistentes tiene accesos básicos por ende tiene que preguntar caso por caso al coordinador de turno perdiendo tiempo en la atención.	
		8. Los sistemas se bloquean fácilmente y el tiempo de activación es de 30 minutos.	
	5. Equipos desactualizados	9. Las computadoras de los asistentes son básicas eso retrasa la atención al cliente.	
		10. Los sistemas son antiguos y hay varios sistemas que confunden al personal de atención.	

	6. Distribución no adecuada del módulo de atención	11. Los módulos de atención se encuentran muy distanciados de los escritorios de los asistentes.	
		12. Los escritorios de los coordinadores se encuentran muy alejado de los asistentes por ente pierden tiempo de consulta en consulta.	
C3. Procesos	7. Falta de roll de Capacitaciones	13. No existe un rol de capacitación y actualización para el personal en general.	
		14. El personal de atención no conoce sus funciones.	
	8. Procesos de trámites lentos	15. No se cumple con los plazos establecidos.	
		16. Se pierden algunos de los trámites debido al desorden que existe.	
	9. Falta de un diagrama de procesos	17. Falta un diagrama de procesos ya que los asistentes de atención y clientes no saben cuáles son los pasos a seguir de cualquier trámite.	
		18. Las áreas que interactúan funciones no toman la seriedad de los temas.	
C4. Métodos	10. Falta de comunicación	19. La información que se proporciona al cliente es mínima.	
		20. No se tiene muy claro donde se publica toda la información al cliente.	
	11. Falta de un protocolo de atención	21. El asistente de atención improvisa cada intervención con el cliente.	
		22. Existen tareas y funciones que se repiten dentro de un problema.	
	12. Falta automatizar procesos	23. El área de sistemas no logra comprender las necesidades diversas de cada facultad.	
		24. Se realizan trabajos manuales que toman tiempo.	

2. Problema y objetivo

Problema general	Objetivo general
¿Cómo mejorar la satisfacción de los estudiantes en una universidad privada, Lima 2019?	Proponer un plan de mejora en la satisfacción de los estudiantes en una universidad privada, Lima 2019.
Problemas específicos	Objetivos específicos
¿Cómo es la satisfacción del servicio de los estudiantes en una universidad privada, Lima 2019?	Analizar la satisfacción de los estudiantes en una universidad privada, Lima 2019.
¿Cuáles son los factores/causas de mayor incidencia en la satisfacción de los estudiantes en una universidad privada, Lima 2019?	Explicar los factores de mayor incidencia en la satisfacción de los estudiantes de la universidad privada, Lima 2019.
¿Cómo las estrategias influyen en la satisfacción de los estudiantes en una universidad privada, Lima 2019?	Predecir la influencia de las estrategias en la satisfacción de los estudiantes en una universidad privada, Lima 2019.

3. Justificación

Justificación teórica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
¿Qué teorías sustentan la investigación?	<p>Teoría de la Gestión de la calidad, de Juran en su libro “Juran y la planificación para la calidad” (1988),</p> <p>Teoría de la Calidad de Edward Deming en su libro “Calidad, productividad y competitividad” (1989) y</p> <p>Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente de Carmona en su artículo “La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente” (1998)</p>	<p>La existencia de teorías son las que justifica la veracidad de esta investigación se cuenta con la teoría de la Gestión de la calidad que tiene como autor Juran en su libro “Juran y la planificación para la calidad” del año 1988 que nos habla lo importante que es cumplir con los requerimientos de los clientes para lograr la satisfacción además se cuenta con otra teoría la cual es “Teoría de la Calidad” del autor Edward Deming en su libro “Calidad, productividad y competitividad” del año 1989 que nos habla que la alta dirección no es la única encargada de satisfacer a los cliente si no toda la organización y final mente tenemos la “Teoría de dos factores basados en satisfacción al cliente” del autor Carmona que en su artículo “La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente”</p>

		del año 1998 no explica que los factores utilizados dentro de la atención solo pueden generar satisfacción o insatisfacción estas teorías proporcionan justificación teórica para mejorar las condiciones frente a la competencia.
¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?	Las teorías proporcionar base teórica a las mejoras que se proponen.	
Justificación práctica		
¿Por qué hacer el trabajo de investigación?	Las universidades podrán tomar como modelo y mejorar la atención de los usuarios.	Esta investigación esta se elabora de manera programada según el cronograma para facilitar y sea más didáctico se utilizó como herramienta el uso de matrices las cuales nos permite tener un orden y conocer más a fondo las partes de la investigación. La investigación se desarrolla en una universidad privada a fin de realizar mejoras en satisfacción a los estudiantes por consecuencia se obtendrá la fidelización además de cambiar la situación actual de la universidad privada en temas de atención a los usuarios.
¿Cuál será la utilidad?	La satisfacción de los usuarios y por consecuencia su fidelización.	
¿Qué espera con la investigación?	Cambiar y mejorar la situación actual de la universidad en temas de atención a los usuarios.	
Justificación metodológica		

¿Por qué investiga bajo ese diseño?	Esta investigación es de corte holística ya que considera lo cualitativo y cuantitativo.	La metodología en esta investigación será el sintagma holístico esta metodología nos permite analizar tanto cualitativo y cuantitativo basados en un enfoque mixto además la metodología es flexible debido a que se puede recabar, relacionar y analizar valores cuantitativos y cualitativos a fin de recabar resultados con un contexto detallado que precise la problemática de la investigación. Para la investigación se realizará las entrevistas a los informantes afín de utilizar la técnica cualitativa y se usará una ficha de incidencia para completar con la técnica cuantitativa.
¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?	Si, por que al realizar una investigación holística que permite proporcionar mejoras monetarias y calidad de servicios.	

4. Matriz de teorías (PT 2 - T 5)

Teoría 1: Teoría de la Gestión de la calidad				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Juran	1990	(Juran, 1988, p.33-34) Las necesidades de los clientes, especialmente de los clientes internos, van más allá de los productos y procesos. Incluyen las necesidades de seguridad en el trabajo, autoestima, respeto, continuidad en los patrones de los hábitos y aun otros elementos de lo que se llama en términos amplios valores culturales. Mientras que tales necesidades son reales, casi nunca se manifiesta abiertamente.	Los requerimientos de los usuarios, más aún del usuario interno, sobre pasa solo las cualidades de los productos o servicios. Incluyen requerimientos de seguridad laboral, valoración personal, continuidad de las secuencias de costumbres y demás conjuntos de valores culturales. Los requerimientos son reales y casi nunca se presenta directamente (Juran, 1988)	La teoría de la gestión de la calidad se relaciona con el trabajo ya que los requerimientos que requiere el usuario son de vital importancia para la toma de decisiones y mejoras en la calidad de atención en toda la organización.
Referencia:	Juran, J. (1988). <i>Juran y la planificación para la calidad</i> . 1ra. Edición. España: Díaz de Santos			

Teoría 2: Teoría de la Calidad				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
William Edwards Deming	1986	(Deming, 1986, p.3, p50) La calidad se debe orientar a las necesidades del consumidor, presente y futuro. El cliente no tiene ganas de esperar. Se podría perder una venta. La dirección tiene la misión de intentar ayudar a todas las personas implicadas en las existencias para que cooperen sobre una base de toma y daca, con normas para el inventario que den servicios al cliente.	Los requerimientos del cliente deben ser orientados al futuro. El usuario no te va a dar todo el tiempo, él puede elegir si consume el producto o no. La gerencia cumple una función vital, la cual es dar soporte a todo el personal que tiene contacto directo e indirecto con los usuarios finales. Las funciones pueden ser misionales o se soporte. (Deming, 1986)	La teoría de la calidad es una factora de vital importancia para este estudio ya que un buen servicio generaría una fidelización del cliente que marcaría una diferencia frente a la competencia.
Referencia:	Deming, W. (1989). <i>Calidad, productividad y competitividad - la salida de la crisis</i> . Edición. España: Díaz de Santos.			

Teoría 3: Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente				
Autor/es4	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Carmona y Leal	1998	<p>(Carmon - Leal p.2)</p> <p>Según esta conocida teoría existen unos factores que determinan la satisfacción laboral y otros factores muy distintos que determinan la insatisfacción laboral. Los factores higiénicos producirán insatisfacción si su nivel es insuficiente, pero no producirán satisfacción si su nivel es suficiente. Por contra, los factores de crecimiento generan satisfacción cuando su nivel es suficiente, pero no generan insatisfacción cuando su nivel es insuficiente.</p>	<p>Esta teoría indica la existencia de factores que ayudan a delimitar la satisfacción laboral y la insatisfacción laboral. Los elementos básicos como la higiene generan un alto nivel de insatisfacción, caso contrario si el elemento básico cumple con las expectativas del usuario el nivel de satisfacción es positiva. Los factores que son utilizados por el usuario según su nivel de satisfacción pueden ser suficientes o insuficientes. (Carmon, Leal, 1998)</p>	<p>La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente se relaciona con este trabajo dado que la satisfacción de las necesidades y requerimientos de los usuarios tanto interno como externo son un factor determinante de la calidad de atención brindada a los usuarios finales.</p>
Referencia:	<p>Carmona Lavado, A., & Leal Millán, A. G. (1998). <i>La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente</i>. Recuperado de https://bit.ly/2TI5kvW</p>			

Teoría 4: Teoría y diseño organizacional				
Autor/es4	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Richard L. Daft	2000	<p>La estructura de red virtual ofrece incluso más flexibilidad y potencial para una respuesta rápida al permitir que la organización sume o reste piezas según sea necesario para adaptarse y satisfacer las necesidades cambiantes del entorno y el mercado. La premisa es que las organizaciones presentan una inercia estructural y se les dificulta adaptarse a los cambios del entorno. Así, cuando sobreviene un cambio acelerado, lo probable es que las organizaciones antiguas se debiliten o desaparezcan y que surjan otras nuevas mejor preparadas para satisfacer las necesidades del entorno. La organización debe satisfacer una necesidad en el entorno o será eliminada por selección. organizaciones. (P, 125) (p,188) (p, 191)</p>	<p>La teoría y diseño organizacional te permite maximizar la capacidad de respuesta a fin de que la organización se adapte con mayor facilidad y logre satisfacer las necesidades exigentes de los clientes, debido al cambio s constates del entorno las organizaciones suelen debilitarse y hasta suelen llegar a ser eliminadas dentro de la población de organizaciones.</p>	<p>Los cambios constantes hacen que los clientes exijan mayores exigencias y con la teoría y diseño organizacional nos permite analizar que las organizaciones que no tienen la capacidad de adaptarse al cambio o de reconocer los elementos que sumen o resten serán absorbidos por el entorno y las exigencias de los clientes para ello es necesario plantear una mejor estructura organización que potencie el diseño organizacional.</p>
Referencia:	Daft, R. L.(2000). <i>Teoría y diseño organizacional</i> (No. 658 D3y.). International Thomson. Recuperado de https://bit.ly/2WUtOzS			

Teoría 5: Teoría de Colas				
Autor/es4	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Abad, R. C.	2002	La teoría de colas es una disciplina, dentro de la investigación operativa, que tiene como objetivo el estudio y análisis de situaciones en las que existen entes que demanda ciertos servicios, de tal forma que dicho servicio no puede ser satisfecho instantánea, por lo cual se provocan esperas. Tal y como queda patente en la definición anterior, el ámbito de aplicación de la teoría de cola es enorme: desde las esperas para ser atendidos en establecimientos comerciales, esperas para ser atendidos en establecimientos comerciales, esperas para ser procesados determinados programadas informáticos, esperas poder atravesar un cruce de vehículos que circulan por una ciudad o esperas para establecer comunicación o recibir información de un servidor web, a través de internet, entre muchas otras.	Existencia de la teoría de colas permite análisis de situaciones que son realizados dentro de la investigación operativa el comportamiento de la fluidez de clientes así como el tiempo de respuesta dentro del punto de atención al cliente que suele encontrarse en cola de espera así mismo nos hace notar la existencia de colas en cada actividad diaria que suele ser al momento de ser atendidos en todo tipo de centro comerciales y hasta en los sistemas informáticos para recibir algún tipo de información sea la vía que sea.	Las esperas dentro de un sistema de atención al estudiante y su realización de los trámites general esperas y como consecuencia se provocan colas es ahí donde la teoría de colas nos brinda soporte de información donde indica que todo tipo de situaciones que esté relacionado con la atención o prestación de servicios van a generar colas pero estas pueden ser disminuidas a fin de lograr la satisfacción de los clientes.
Referencia:	Abad, R. C. (2002). <i>Introducción a la simulación ya la teoría de colas</i> . Netbiblo.			

5. Matriz de antecedentes (PT 2,2 – T 5,5, total 10 antecedentes – 5 Internacional 5 Nacional, se debe de trabajar mínimo 3 artículos en cada caso y 2 tesis)

Datos del antecedente internacional: 1		Redacción final	
Título	Análisis del grado de satisfacción de los clientes con respecto a la calidad de la infraestructura, el talento humano y atención al cliente prestados por una empresa del sector portuario de buenaventura.	Victoria (2015). <i>Análisis del grado de satisfacción de los clientes con respecto a la calidad de la infraestructura, el talento humano y atención al cliente prestados por una empresa del sector portuario de buenaventura</i> , examinar la relación en tres puntos críticos basados en talento humano, atención al cliente e infraestructura para demostrar el grado de satisfacción que es prestada por una empresa del sector portuario utilizando una metodología de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental con el método escala servqual, se trabajó con 53 empresas dedicadas al servicio portuario, se llegó a concluir que el sistema de gestión de calidad está ligado a los objetivos planteados por la organización y que el cumplimiento de los objetivos garantizara la misión de la empresa.	
Autor	MAYRA PAOLA VICTORIA CAMPAZ.		
Año	2015		
Objetivo	Analizar la percepción de los clientes con respecto a la calidad de la infraestructura, el talento humano y el servicio al cliente prestados por la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura en el periodo 2010-2014.		
Metodología			
	Tipo		Descriptivo
	Enfoque		Cuantitativo
	Diseño		No experimental
	Método		escala SERVQUAL,
	Población		Sociedades de Intermediación Aduaneras, registradas en La Cámara de Comercio del municipio de Buenaventura a Diciembre del año 2014.
	Muestra		53 empresas.
	Técnicas		Observación
	Instrumentos		Prueba de datos
	Método de	Programa SPSS y hoja de cálculo Excel	

	análisis de datos	
Resultados		
Conclusiones	<p>La calidad en los servicios es concebida como la percepción que los clientes o consumidores tienen del desempeño de la empresa en cuanto a la prestación del servicio y el cumplimiento de expectativas frente a los requerimientos planteados. La gestión de la organización, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de su misión y dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes. El sistema de gestión de la calidad es un proceso que integra todas las áreas de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, esto implica que los objetivos planteados, así como la satisfacción de las necesidades u otro requerimiento de los clientes son tomados como objetivos fundamentales para la entidad.</p>	
Referencia (tesis)	<p>Victoria Campaz. (2015). <i>Análisis del grado de satisfacción de los clientes con respecto a la calidad de la infraestructura, el talento humano y atención al cliente prestados por una empresa del sector portuario de buenaventura.</i> (Tesis para optar el título de Administrador de Empresas). Lugar: Buenaventura, Colombia - Universidad del Valle.</p>	

Datos del antecedente internacional: 2		Redacción final
Título	Propuesta de un sistema de gestión de calidad con enfoque a la atención al cliente	<p>Aldana Rodríguez G, Garrido Castro L, Molina Cirilo G. (2016) <i>Propuesta de una sistema de gestión de calidad con enfoque a la atención al cliente</i>, Identificar indicadores que ayuden a controlar y mejorar el nivel de satisfacción de usuarios cumpliendo lo que estipula los objetivos, utilizó una metodología de tipo exploratoria con un enfoque cuantitativo y cualitativo de diseño experimental con una población de 40000 empleados por el periodo de 6 meses donde la muestra a trabajar fue de 10% de trabajadores, Los resultados indicaron que las mejoras en la productividad fueron persuadidos emocionalmente y que el</p>
Autor	Giovanni Aldana Rodríguez, Lizzet Garrido Castro, Gerardo Molina Cirilo	
Año	2016	
Objetivo	Establecer un sistema de gestión de la calidad que cuente con indicadores que permitan determinar de manera objetiva el grado de eficiencia de la empresa y el nivel de satisfacción a los clientes.	
Metodología		
Tipo	Explorativo	
Enfoque	Cuantitativo	

Diseño	Experimental	trabajador no se siente cómodo con las políticas de motivación generando resentimiento dentro de la organización, Es de vital importancia construir un modelo de gestión organizado por procesos que ayuden a congeniar y descargar la alta carga emocional y laboral que se tiene dentro de la organización.
Método		
Población	40000 entregas tomadas de un periodo de seis meses.	
Muestra	120 entregas al azar desde Enero a Junio,	
Técnicas	Encuesta	
Instrumentos	Observativa	
Método de análisis de datos	hoja de cálculo Excel	
Resultados	Haber sido elegidos de 40 mil empleados para hacer el estudio, en consecuencia se sacó en conclusión que se les había persuadido psicológicamente. El empleado siente gran resentimiento hacia la compañía donde trabaja. Que el estado de ánimo de los trabajadores influye en la productividad de la Empresa. Que durante las entrevistas, el empleado tiene descargas emocionales.	
Conclusiones	La importancia de tener un sistema de gestión de la calidad enfocado al servicio al cliente es de suma importancia para el seguimiento y puntualización del cumplimiento de las expectativas de los socios de negocios y los usuarios finales ya que a través de la medición y cumplimiento de los objetivos llevara a la organización a brindar el mejor servicio posicionándose en el mercado de su giro. Como se pudo observar el sistema ayudo a enfocar las áreas de oportunidad que tiene la organización para agilizar su proceso: Diagrama de flujo de procesos, KPI's , Objetivos estratégicos Los cuales enfocados a la atención al cliente y con el seguimiento adecuado se pueden convertir en procesos o actividades que generen valor para el negocio y lo posicionen como competitivo. esto podemos culminar que la Hipótesis que se planteó en el principio del trabajo es aprobada ya que la propuesta del Sistema de Gestión De la Calidad nos ayudó a detectar debilidades y oportunidades actuales de la empresa en cuestión al tema de la atención al cliente dándonos así la oportunidad de proponer la implementación de procesos para poder convertir en medibles esos hallazgos.	
Referencia (tesis)	Aldana Rodriguez, Garrido Castro, Molina Cirilo. (2016). <i>Propuesta de un sistema de gestión de calidad con enfoque a la atención al cliente.</i> (Tesis que para obtener el título de: Licenciado en Administración). Lugar: Universidad Nacional Autonoma de México. Recuperado de https://drive.google.com/drive/folders/1k3SOzWC2co8OUBLz112UPMzVLOOMC3gH	

Datos del antecedente internacional: 3		Redacción final
Título	Propuesta para el mejoramiento de la satisfacción de los usuarios del Sistema de Información HERMES. Estudio de Caso: Facultad de Artes- Universidad Nacional de Colombia	Castillo Davila (2017) <i>Propuesta para el mejoramiento de la satisfacción de los usuarios del Sistema de Información HERMES. Estudio de Caso: Facultad de Artes- Universidad Nacional de Colombia</i> , Proponer acciones para mejorar la satisfacción de los usuarios del Sistema de Información Hermes de la Facultad de Artes de la Universidad Nacional de Colombia., utilizó una metodología de tipo explicativo con un enfoque de procesos de diseño no experimental con una población infinita y la muestra a trabajar fue 922 organizaciones de hoteles y aerolíneas en Colombia, Los resultados evidenciaron un alta correlación entre la satisfacción y la representatividad además se comprobó que los usuarios consideran la primera información que es percibida directamente con la satisfacción a si mismo se indicaron que el apoyo de la alta gerencia no tiene impacto en la satisfacción de los usuarios. Concluye que el éxito o el fracaso depende de la satisfacción de los usuarios así mismo la efectividad de la empresa juega un papel muy importante conjuntamente con la información confiable.
Autor	Edwin Santiago Castillo Davila	
Año	2017	
Objetivo	Proponer acciones para mejorar la satisfacción de los usuarios del Sistema de Información Hermes de la Facultad de Artes de la Universidad Nacional de Colombia.	
Metodología		
Tipo	Explicativo	
Enfoque	Proceso	
Diseño	No experimental	
Método		
Población	Infinita	
Muestra	922 organizaciones hoteleras y aerolíneas	
Técnicas	Encuesta,	
Instrumentos	Cuestionario	
Método de análisis de datos	Excel	
Resultados	Los resultados evidenciaron que existe una alta correlación entre la representatividad del usuario y la satisfacción. Así mismo, se pudo comprobar que las experiencias previas que tuvieran los usuarios con sistemas de información, las expectativas que tuvieran antes de su implementación y el apoyo de la gerencia no afectaban de manera significativa la satisfacción.	

	<p>Los resultados demuestran que “la influencia del usuario, o comunicación entre el usuario y el desarrollador, estaba positivamente relacionada con la satisfacción del usuario independientemente del nivel de participación.</p> <p>Resultados que los factores de soporte como el tiempo de respuesta del personal del departamento técnico, actualizaciones de software, facilidad de acceso, documentación para apoyar la capacitación y seguridad en los datos son los los que más insatisfacción causan en los usuarios.</p>	
Conclusiones	<p>Conclusión que la satisfacción del usuario es uno de los factores que más afecta en el éxito o fracaso de los sistemas de información.</p> <p>En el estudio se concluye que la satisfacción de los usuarios juega un papel fundamental en la efectividad de las organizaciones, sin embargo, la satisfacción de los usuarios, en lo relacionado con la información que generan los sistemas, no está directamente relacionada con el nivel de madurez de la organización.</p> <p>Una conclusión del estudio es que la satisfacción de los usuarios finales está relacionada con el número de analistas de sistemas presentes en la empresa y con el nivel de alfabetización computacional de los usuarios finales.</p>	
Referencia (tesis)	<p>Catillo Davila. (2017). <i>Propuesta para el mejoramiento de la satisfacción de los usuarios del Sistema de Información HERMES. Estudio de Caso: Facultad de Artes Universidad Nacional de Colombia.</i> (Tesis de Magister en Administración). Lugar: Universidad.</p>	

Datos del antecedente internacional: 4		Redacción final
Título	Diseño De Un Modelo De Motivación Para Aumentar La Satisfacción Del Personal Administrativo En La Empresa Transportes Noroccidental Cia Ltda	<p>Velasco Collaguazo. (2017) <i>Diseño de un modelo de motivación para aumentar la satisfacción del personal administrativo en la empresa transportes noroccidental cia ltda.</i> Establecer la influencia que tiene motivación sobre la satisfacción laboral de los empleados administrativos de la empresa Transportes Noroccidental Cía. Ltda, utilizó una metodología de tipo mixto con un enfoque cuantitativo y cualitativo de diseño holístico con una población de infinita y la muestra son calculados según la formula y es 30 administrativos de Quito, Los resultados indicaron que al realizar reforzamientos en temas ligadas a las actividades que realiza, los factores de motivación se elevan mejorando la</p>
Autor	Raquel Elizabeth Velasco Collaguazo	
Año	2017	
Objetivo	Establecer la influencia que tiene motivación sobre la satisfacción laboral de los empleados administrativos de la empresa Transportes Noroccidental Cía. Ltda.,	
Metodología		

	Tipo	Mixto	satisfacción de personal, Así mismo se concluyó que no existe factores externos que influyan a la satisfacción del personal pero que si existen ciertos factores internos que tiene alta relevancia con la satisfacción del personal.
	Enfoque	Estudio cuantitativo, Estudio cualitativo	
	Diseño	Holístico	
	Método	Método descriptivo, Método exploratorio	
	Población	Infinita	
	Muestra	30 administrativos de Quito	
	Técnicas		
	Instrumentos	Cuestionario	
	Método de análisis de datos	Spss, Excel	
	Resultados	Los resultados se determinó los factores motivacionales más deficientes dentro de la empresa, es decir, los factores que los empleados necesitan reforzar para alcanzar su satisfacción laboral. Posteriormente se elaboró una propuesta de un modelo motivacional para los empleados administrativos de Transportes Noroccidental dicho modelo se basó en los factores motivacionales deficientes sugiriendo estrategias de reforzamiento que ayuden a los colaboradores alcanzar su satisfacción laboral	
	Conclusiones	Al analizar los resultados de la investigación se constató el nivel de motivación que los empleados tenían hacia su trabajo y la manera en la que influía en la satisfacción, en general no existe una desmotivación extrema en los empleados pero si hay ciertos factores que necesitan atención por parte de la empresa los cuales son necesarios para que los empleados alcancen satisfacción en su trabajo. Dentro de la investigación se determinó que si existe una relación entre la motivación del personal y la satisfacción laboral, igualmente al analizar los resultaos fue evidente que un empleado desmotivado es un empleado insatisfecho y esto afecta el rendimiento dentro de la empresa. Existe un alto porcentaje de empleados que están de acuerdo en que la empresa no existe una correcta comunicación, es necesario la satisfacción	

	de los empleados sentirse parte de un buen equipo de trabajo por lo que es necesario que estén informados de los acontecimientos que afecten a la empresa o su trabajo.
Referencia (tesis)	Velasco Collaguazo. (2017). <i>Diseño de un modelo de motivación para aumentar la satisfacción del personal administrativo en la empresa transportes noroccidental cia ltda.</i> (Tesis de Título de Ingeniería Comercial). Lugar: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de https://bit.ly/2Ke7T11

Datos del antecedente internacional: 5		Redacción final	
Título	“Evaluación De La Calidad De Atención A Los Estudiantes De La Facultad De Ciencias Administrativas De La Universidad De Guayaquil”	Sanchez Moreira, Reyes Quimi. (2017) <i>Evaluación de la calidad de atención a los estudiantes de la facultad de ciencias administrativas de la universidad de Guayaquil</i> , así mismo el objetivo fue evaluar la calidad de atención a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, utilizó una metodología de tipo documental con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental con una población de 11243 estudiantes donde la muestra a trabajar fue de 372 estudiantes de la facultada de ciencias administrativas de la universidad de Guayaquil,	
Autor	Sandy Nathaly Sánchez Moreira Maira Elizabeth Reyes Quimi		
Año	2017		
Objetivo	la Evaluación de la calidad de atención a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil		
Metodología			
	Tipo		Documental
	Enfoque		Cuantitativo
	Diseño		no experimental
	Método		Inductivo
	Población		11243 estudiantes
	Muestra		372 estudiantes
	Técnicas		encuesta y la entrevista
	Instrumentos		

	Método de análisis de datos	Excel	
Resultados		<p>El plan de capacitación para el personal del departamento de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas ayudara al fortalecimiento de la cultura organizacional, ya que este plan les permitirá mejorar el desempeño puesto a que están debidamente preparados para satisfacer cualquier inquietud que tengan los estudiantes de manera eficiente y eficaz. Los resultados de la capacitación se reflejarán en la atención que perciben los estudiantes de la facultad, lo que se convertirá en un factor favorable para la institución ya que dentro de la evaluación que se realiza para la acreditación se toma en consideración a este servicio. Estandarización de los procesos o técnicas impartidas durante la capacitación a nivel de toda la Facultad de Ciencias Administrativas con la finalidad de que dicha facultad pueda alcanzar nivel de excelencia en cuanto a servicio de atención al cliente, para lo cual se determinara una malla curricular para dicho servicio y así los nuevos servidores públicos que ingresen a estas áreas estén debidamente capacitados.</p>	
Conclusiones		<p>Para el presente estudio se realizó una encuesta a una muestra de 372 estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, estas encuestas se tenían la finalidad de brindar una aproximación de cómo está el servicio de atención al cliente dentro de la facultad. Durante el Análisis de los resultados obtenidos en las encuestas llego a concluir que los estudiantes estaban muy insatisfechos con la calidad de atención al cliente que reciben y que el personal administrativo no ponía la dedicación necesaria, ni poseía las cualidades necesarias para brindar un servicio de calidad a los estudiantes. Por lo cual se decide realizar entrevistas a los encargados de los departamentos de Titulación, Vinculación con la comunidad y secretaria. Los resultados de las entrevistas no permiten conocer que efectivamente existen complicaciones en la atención que se brinda a los estudiantes debido a que la rapidez en que se realizan los trámites es muy lenta, lo cual sumado a la falta de personal se convierte en un factor que empobrece dicha labor. Tras los hallazgos obtenidos durante la recogida e interpretación de la información se decide plantear el desarrollo de un manual donde estén incluidas todas las actividades del departamento de Titulación y que puedan ser replicadas en las demás áreas que han sido objeto de estudio. Por lo cual se concluye que para mejorar el servicio se requiere de estándares de calidad como las Normas ISO, y la implementación de una capacitación al personal nuevo que ingrese a laborar en los departamentos analizados.</p>	<p>Los resultados de percibirán mediante la satisfacción de los estudiantes los cuales los asistentes gracias a la capacitación les permitirán mejorara su calidad de atención frente a los estudiantes con esto se beneficiaría la universidad ya que para la acreditación se tomará en cuenta la calidad de servicios que imparta cada facultad. Así mismo se concluye que los estudiantes se encuentran insatisfechos con los servicios que reciben tal así que el personal administrativo tiene complicaciones al momento de realizar sus funciones haciendo que los trámites sean lentos, así como también la falta de capacidad de respuesta general un factor negativo dentro del proceso de atención</p>

		finalmente se propuso desarrollar un manual de actividades que facilite la labor de la atención.
Referencia (tesis)	Sanchez Moreira, Reyes Quimi. (2017). <i>Evaluación de la calidad de atención a los estudiantes de la facultad de ciencias administrativas de la universidad de Guayaquil</i> . (Tesis de Obtención del Título de Ingeniería Comercial). Lugar: Universidad de Guayaquil. Recuperado de https://bit.ly/2WGpQiEapoyame	

Datos del antecedente nacional: 1		Redacción final
Título	Optimización de procesos para mejorar la calidad en el servicio de atención al cliente en el Complejo Comercial Unicachi S.A, Lima 2017	García Castillo P, (2017) <i>Optimización de procesos para mejorar la calidad en el servicio de atención al cliente en el complejo comercial unicachi S.A, Lima</i> , plantear un servicio de calidad plasmado en un plan de mejora que ayudará a mejorar el nivel de atención, Utilizando una metodología de tipo proyectivo con enfoque mixto de diseño no experimental y la población a trabajar es los clientes del complejo comercial unicachi tomando como muestra 100 clientes al método de observación para determinar mediante un cuestionario, Integrar vendedores capacitados que promuevan la mejora en la atención de los clientes así como aumentar las capacidades de publicidad en temas de mercadeo y conseguir una mejor comunicación con los clientes implementando módulos de consultas para el personal comercial, los resultados que se esperan es una mejor gestión apoyados con la tecnología en temas comercial.
Autor	García Castillo, Paola Lena	
Año	2017	
Objetivo	Proponer un plan de mejora en la calidad del proceso de servicio de atención al cliente en el Complejo Comercial Unicachi S.A, Lima 2017.	
Metodología		
Tipo	Proyectiva	
Enfoque	Mixto	
Diseño	No experimental	
Método	Deductivo	
Población	Clientes del complejo Comercial Unicachi S. A, Lima	
Muestra	100	
Técnicas	Observación	
Instrumentos	Cualitativo	

Método de análisis de datos	Cuestionario
Resultados	Fomentar la presencia de vendedores emprendedores con autonomía en el complejo comercial con el propósito de conducir hacia la mejora del buen trato al cliente. Fortalecer las capacidades de ventas y los estilos de mercadeo en cada uno de los vendedores de los diversos puestos comerciales del complejo. Fomentar las relaciones interpersonales entre dirigentes directivos, comerciantes y clientes para el mejoramiento de las relaciones y el buen trato recíproco. Invertir en el capital humano laboral mediante el desarrollo de talleres vivenciales de capacitación de ventas y otros módulos administrativos que con lleven a la mejora de las ventas comerciales
Conclusiones	Promover actividades de marketing eficientes que mejorar las actividades en cuanto a la gestión administrativa, detectándose un inadecuado sistema de ventas que se apoya en la tradición como referente en medio de los cambios tecnológicos que apoyen la mejora de las ventas.
Referencia (tesis)	García Castillo P, (2017) <i>Optimización de procesos para mejorar la calidad en el servicio de atención al cliente en el complejo comercial unicachi S.A, Lima</i> (Tesis para optar el título profesional de ingeniero industrial y de gestión empresarial). Lugar: Lima-Perú, Universidad Privada Norbert Wiener.

Datos del antecedente nacional: 2		Redacción final
Título	Propuesta de solución de inteligencia de negocios para la gestión del servicio de atención al cliente prepago en los proveedores de la empresa claro Perú.	Sagastegui Briceño R, (2018) <i>Propuesta de solución de inteligencia de negocios para la gestión del servicio de atención al cliente prepago en los proveedores de la empresa Claro Perú</i> , Obtener información actualizada de momento para la toma de decisiones con impacto económicos y un nivel de satisfacción en la atención vía teléfono, Utilizó una metodología descriptiva con enfoque cuantitativo de diseño no experimental tomando como población a los clientes que se comunican vía teléfono al 123 donde la muestra fue aleatoria de las llamadas
Autor	Sagástegui Briceño, Raúl Alberto	
Año	2018	
Objetivo	El Objetivo general del informe propuesta de solución de inteligencia de negocios es contar con la información (niveles de servicio, cantidad de llamadas atendidas, cantidad de llamadas abandonadas, cantidad de asesores conectados, nota de calidad, nota de satisfacción de atención al cliente, etc.) en línea y a la vez que esté relacionada con las demás áreas (operaciones, capacitación y calidad) la cual permita identificar al asesor, al área o proceso que tenga alguna falencia para poder tomar acciones y decisiones de forma inmediata la cual tendrá un beneficio	

		económico para el proveedor del servicio de call center y para los cliente de Claro se les garantizará una buena y excelente experiencia en la atención vía call center.	que ingresan en el transcurso del día, los resultados obtenidos fueron la visualización de información real del momento y que se evidencie con la hoja de cálculo excel como sustento al corte diario en conclusión se a obteniendo un 80% de satisfacción de los clientes donde el 3.0% son de clientes prepago y se redujo cinco segundos en promedio de la gestión de un asesor.
Metodología			
	Tipo	Descriptivo	
	Enfoque	Cuantitativo	
	Diseño	No experimental	
	Método	Deductivo	
	Población	Clientes de la empresa claro que se comunican al 123	
	Muestra	Muestra aleatoria de llamadas que ingresan	
	Técnicas	Encuesta	
	Instrumentos	Prueba de datos	
	Método de análisis de datos	hoja de cálculo Excel, herramienta de business intelligence	
Resultados		<p>Utilizar la mejor herramienta de business intelligence ha sido realizar un comparativo donde se consideran las características y cualidades de las herramientas la cual nos permitirá llegar a lograr visualizar los indicadores y la información con la mayor confiabilidad,</p> <p>Integración de Reportes en Excel, es una suite de reportes en excel que se actualizan a día cerrado. La propuesta de solución permitirá obtener la información en línea y poder identificar que asesor es el que tiene los indicadores de gestión por debajo del objetivo, además podremos saber que capacitador, que escuela, que supervisor y que antigüedad es la que tiene dicho asesor y sobre ello podremos tomar las acciones de mejora. El dashboard permitirá poder mostrarnos la cadena relacionada de cada área, proceso y algún detalle el cual permita identificar el problema con exactitud y tomar la decisión lo antes posible</p>	
Conclusiones		Realizar la integración de la propuesta de solución de inteligencia de negocios con los 14 puntos de Deming permite poder tomar decisiones de impacto y de manera oportuna en la gestión del	

	<p>asesor del call center, las cuales se ven reflejadas actualmente con el incremento de los porcentajes de satisfacción de los clientes con 80% hasta el mes de junio del 2018.</p> <p>Se logró incrementar de manera mensual el grado de satisfacción del cliente prepago en 3.0% de manera mensual. Se logró aumentar en 5.55% el nivel de servicio y actualmente se encuentra en 90.55% lo cual está por encima del objetivo mínimo que es de 85% por lo tanto no se penaliza por este indicador, porque se redujo cinco segundos en promedio del tiempo medio de gestión de los asesores en dos meses.</p>
Referencia (tesis)	Sagastegui Briceño. (2018). <i>Propuesta de solución de inteligencia de negocios para la gestión del servicio de atención al cliente prepago en los proveedores de la empresa claro Perú</i> . (Tesis de Título Profesional de Ingeniero Empresarial y de Sistemas.). Lugar: Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado: https://drive.google.com/drive/folders/1S4P1izLMIOIjYuq8j5do10ZHKEkdOtb

Datos del antecedente nacional: 3		Redacción final	
Título	Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas courier en lima	Caicay Arbieto, (2017) <i>Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas courier en lima</i> , determinar la influencia de las dimensiones de la calidad de servicio en la reputación corporativa de las empresas courier en Lima, Utilizó una metodología de tipo mixto con enfoque cualitativo de diseño no experimental tomando como población a 31 empresas Courier de donde la muestra fue calculada y como resultado 23 empresas de Courier serán sujeto de investigación, los resultados obtenidos fueron notorios debido a que si existe un relación directa con esto se dice que los resultados fueron satisfactorios y como conclusión las dimensiones no se encuentran relación directa con la calidad de servicio y la reputación corporativa por ende se puede demostrar que las dimensiones tendrían relación con factores internos de la empresas.	
Autor	Caicay Arbieto, Trinidad		
Año	2017		
Objetivo	determinar la influencia de las dimensiones de la calidad de servicio en la reputación corporativa de las empresas courier en Lima		
Metodología	Cualitativo		
	Tipo		Mixta
	Enfoque		Expertos del sector logístico.
	Diseño		no experimental
	Método		descriptivo transversal
	Población		31 empresas Courier
	Muestra	23 empresas Courier	

Técnicas	estadística índice Spearman, Alfa de Cronbach	
Instrumentos	Prueba de datos	
Método de análisis de datos	Estadístico SPSS.	
Resultados	Los resultados obtenidos son satisfactorios debido que a pesar de que las dos variables no presentan una relación directa, varias de sus dimensiones si muestran relación directa.	
Conclusiones	En primer lugar, se concluye que la variable dimensiones de la calidad de servicio no se relaciona directamente con la reputación corporativa de las empresas Courier en Lima, sin embargo, se demuestra que algunas dimensiones de la calidad de servicio si tienen relación con ciertas dimensiones de la reputación corporativa. Tal como se aprecia en el análisis e interpretación final de los resultados .	
Referencia (tesis)	Caicay Arbieto. (2017). <i>Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas Courier en lima.</i> (Tesis de Licenciado en Negocios Internacionales). Lugar: Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de https://bit.ly/2WubJlh	

Datos del antecedente nacional: 4		Redacción final
Título	Análisis Y Mejora De La Capacidad De Atención De Servicio De Mantenimiento Periódico En Un Concesionario Automotriz	Tasayco Cabrera G, (2015) <i>Análisis y mejora de la capacidad de atención de servicio de mantenimiento periódico en un concesionario automotriz</i> , Incrementar la capacidad de atención de Servicio mediante la mejora en la productividad y disminución de tiempos de atención., Utilizó una metodología de tipo mixta con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental tomando como población a los clientes que requieren el servicio de mantenimiento automotriz y son infinita donde la muestra fue calculad legando a ser 250 clientes, los resultados obtenidos fueron en
Autor	Gabriela Jesús Tasayco Cabrera	
Año	2015	
Objetivo	Incrementar la capacidad de atención de Servicio mediante la mejora en la productividad y disminución de tiempos de atención.	
Metodología		
Tipo	Mixto	
Enfoque	Cuantitativo	

	Diseño	No experimental	base a la metodología PHVA desarrollando adicionalmente toma de tiempos al sistema interno para proponer una estación de servicio capaz de atender el servicio de mantenimiento constante reduciendo los tiempos actuales consiguiendo mejoras dentro del almacén utilizando la metodología 5s para general orden dentro del taller. Así mismo la conclusión fue la implementación de 3 mejoras dentro del servicio como segmentar los principales funciones para estandarizarlos dentro de los manuales .
	Método	Descriptivo	
	Población	infinita	
	Muestra	250 clientes	
	Técnicas	PDCA	
	Instrumentos	Prueba de datos	
	Método de análisis de datos	Estadístico SPSS.	
	Resultados	Los resultados obtenidos han sido desarrollados en base a los lineamientos del ciclo PDCA (Plan, Do, Check and Action). Para el análisis de información se trabajó con data real obtenida de la medición de tiempos y brindada por sistemas internos de la empresa en estudio. El incremento de la capacidad de atención del taller se logrará con la implementación de una estación especial de servicio de mantenimiento periódico, capaz de realizar los trabajos en un tiempo menor al actual, se realizará mejoras en la distribución del almacén de repuestos y se implementará el método de las 5S para optimizar el desarrollo de las actividades en las estaciones del taller.	
	Conclusiones	Gracias a la implementación de las 3 propuestas de mejoras, se obtendrá una ampliación de la capacidad de atención de Servicio futura y se logrará el aumento de la rentabilidad del taller. Los procesos de Servicio de los principales tipos de Mantenimiento Periódico (producción) y para los tres modelos principales se han estandarizado y se han elaborado manuales SOP donde se puede observar el detalle de las actividades realizadas por los técnicos.	
	Referencia (tesis)	Tasayco Cabrera. (2015). <i>Análisis y mejora de la capacidad de atención de servicio de mantenimiento periódico en un concesionario automotriz.</i> (Tesis de Ingeniero Industrial). Lugar: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de https://bit.ly/2WA6qXQ	

Datos del antecedente nacional: 5		Redacción final
Título	Análisis de la satisfacción del cliente de una notaría en la ciudad de lima	

Autor	Belén Carcausto De Los Rios		Carcausto Rios B, (2017) <i>Análisis de la satisfacción del cliente de una notaría en la ciudad de lima</i> , Determinar cuáles son los factores que influyen en la satisfacción del cliente en la Notaria Carcausto Tapia 2017., Utilizó una metodología exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa con un enfoque cualitativa de diseño no experimental transversal tomando como población infinita de los clientes donde la muestra fue calculada teniendo como resultado 385 clientes de la notaria, los resultados obtenidos fueron se basaron la retención de clientes existentes esto debido a que las búsquedas de cliente nuevos generan un mayor costo, la notaria propone las mejoras se basan en la calidad de servicio a fin de mejorar la imagen corporativa y logras la satisfacción de los clientes. Finalmente se concluye que el precio, la calidad de servicio percibida, la imagen de la corporación influyen en la satisfacción de los clientes de la corporación así mismo la implementación del ISO 9001 fomentara un relación con los clientes.
Año	2017		
Objetivo	Determinar cuáles son los factores que influyen en la satisfacción del cliente en la Notaria Carcausto Tapia 2017.		
Metodología			
	Tipo	exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa	
	Enfoque	Cualitativa	
	Diseño	no experimental y transversa	
	Método	Cualitativa	
	Población	Infinita	
	Muestra	385 clientes	
	Técnicas	Cuestionarios personales.	
	Instrumentos	base de datos	
	Método de análisis de datos	EXCEL, EVIEWS 8,	
Resultados	debido a que la retención del cliente es mucho mejor que la atracción de nuevos clientes que requieren un mayor coste, tales como el costo de la publicidad, promoción, marketing y mucho más que puede atraer clientes; la importancia de esta investigación, es estudiar los factores que determinan el grado de satisfacción de los clientes y luego con los resultados de esta investigación los directivos de la notaria, pueden formar las estrategias para mejorar la satisfacción del cliente, mejorar la calidad de los servicios; hacer una excelente imagen corporativa, y escoger los agentes de programas de formación.		
Conclusiones	La CALIDAD PERCIBIDA por el cliente influye en la satisfacción del cliente de la notaria Carcausto Tapia. El PRECIO de los servicios influye en la satisfacción del cliente de la notaria		

	<p>Carcausto Tapia. La IMAGEN si influye en la satisfacción del cliente de la notaria Carcausto Tapia. Las QUEJAS de los clientes si influye en la satisfacción del cliente de la notaria Carcausto Tapia. El COMPROMISO AFECTIVO si influye en la satisfacción del cliente de la notaria Carcausto Tapia. El COMPROMISO CALCULADO si influye en la satisfacción del cliente de la notaria Carcausto Tapia.</p> <p>Aplicación y mejoramiento del ISO 9001. Además es de suma importancia aplicar el Sistema Integrado de Gestión Notarial para poder crear una mejor relación con los clientes, aumentar la calidad del servicio e incrementar la satisfacción de los clientes. Es recomendable para futuras investigaciones, tratar de comprobar el modelo para todo el sector, e incluso a otros sectores.</p>
Referencia (tesis)	Carcausto Rios. (2017). <i>Análisis de la satisfacción del cliente de una notaría en la ciudad de lima</i> . (Tesis de Administración). Lugar: Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de https://bit.ly/31nUZ9o

6. Marco conceptual (conceptos PT 5 CP, T 5 CS + CP)

Variable o categoría 1: Gestión de atención al usuario				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Andrew Brown	1989	<p>Andres, B. (1989). p <i>Gestión de la atención al cliente</i>.</p> <p>La verdadera atención al cliente no solo corresponde a los trabajadores. Tampoco es simplemente un truco de la dirección para elevar los beneficios. Si los directores piensan que la atención al cliente solo corresponde a los empleados de primera línea, los que deben lidiar con la clientela, no pasará mucho tiempo antes de que la</p>	<p>La gestión de atención al usuario o cliente no se centra solo en el personal que está a cargo con dicha función y mucho menos de la alta gerencia. La responsabilidad es de toda la organización y de cada uno de los individuos que interactúan dentro y fuera de ella. De no ser así los usuarios o cliente se van a dar cuenta y eso genera una desilusión por parte de ellos (Andres, 1989).</p>	<p>Esta categoría se relaciona con la investigación de gestión de atención al cliente o usuario donde se busca informar a toda la organización que una buena gestión de atención se logra con la participación de toda la organización concientizando a cada uno de los trabajadores que laboren dentro de la organización. La labor que realiza sea directa o indirecta es</p>

		gente se desilusione con el programa y se muestre escéptica. p17		una parte fundamental para lograr la satisfacción del usuario.
Referencia:	Andres, B. (1989). <i>Gestión de la atención al cliente</i> . Recuperado de De Jesús Domínguez, J. (1887). La autonomía administrativa en Puerto Rico. Recuperado de https://bit.ly/2J0JiQS			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Soledad Carrasco Fernandez	2013	Carrasco, F. S. (2013). <i>Gestión de la atención al cliente</i> . El efecto principal de la atención al cliente es aumentar el grado de satisfacción de sus necesidades y, por los tanto, su fidelidad y continuidad en la empresa. De otra parte, la atención al cliente es uno de los elementos de medida en diversos sistemas de gestión de la calidad en la empresa. Esto es porque ambos conceptos están íntimamente relacionadas: el servicio de calidad se consigue cuando el cliente está satisfecho. p25	La gestión de atención al usuario o cliente se trata de generar un máximo en el grado de satisfacción y por consiguiente llegar a la fidelidad con la organización. Conseguir la satisfacción del usuario es necesario una gestión de calidad. (Carrasco, 2013).	Esta categoría se relaciona con la investigación de gestión de atención al cliente o usuario donde se busca la satisfacción al cumplir sus exigencias Tomando en cuenta que la atención es uno de los factores muy importante que se tiene que evaluar para construir relaciones con el cliente.
Referencia:	Carrasco, F. S. (2013). <i>Gestión de la atención al cliente</i> . Recuperado de https://bit.ly/2HkTYyb			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Jose Escudero Serrano	2011	Escudero, M. J. (2011). Gestión comercial y servicio de atención al cliente (novedad 2011). Editorial Paraninfo. Las personas que trabajan en una empresa y tienen contacto (presencial	La gestión de atención al cliente o usuario viene gestionada por todas las personas que interactúan con el cliente sea por los canales que sean, además está comprobado que los clientes toman en cuenta la calidad de servicio y no mucha importancia al producto o precio. La empresa tiene que	Esta categoría se relaciona con la investigación de gestión de atención al cliente o usuario en los aspectos fundamentales que ayudarán a mejorar la percepción de la calidad de atención, además concientizar a toda la organización que un buen servicio

		o telefónico) con el cliente son identificadas como si fueran la propia organización. Está comprobado, estadísticamente, que los clientes cuando compran aprecian más buen servicio y atención que calidad y precio. Una empresa no puede decir que atiende bien al público o que brinda un buen servicio, si el cliente no lo percibe. Para ello, es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos. Cortesia, Atención rápida, Confianza, Respuestas, Atención personal, Personal bien informado, Simpatía, Calidad en el saludo, Ser preciso, No omitir detalles y Pensar antes de hablar. p217	considerar algunos aspectos fundamentales para que la atención a los clientes perciba la diferencia. Los aspectos son: Cortesía, Atención rápida, Confianza, Respuestas, Atención personal, Personal bien informado, Simpatía, Calidad en el saludo, Ser preciso, No omitir detalles y Pensar antes de hablar. (Escudero, 2011)	se da es tarea de todos no solo de los que tiene contacto con los clientes o consumidores.
Referencia:	Escudero, M. J. (2011). <i>Gestión comercial y servicio de atención al cliente (novedad 2011)</i> . Editorial Paraninfo. Recuperado de https://bit.ly/2ELbtOb			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
	2010	Torres, V. C. P. (2010). <i>Calidad total en la atención al cliente</i> . Ideaspropias Editorial SL. La atención al cliente es una poderosa herramienta de marketing que debe	La gestión de atención al cliente o usuario es una herramienta que ayuda a establecer políticas eficaces y que toda la organización debe conocerla y implementarla dentro de sus labores y que estén orientados al cliente,	Esta categoría se relación con la investigación de gestión de atención al cliente o usuario ligado a la infraestructura que la organización debe proporcionar a los colaboradores

		establecer políticas eficaces, que todos los empleados conocerán y pondrán en práctica; debe disponer de una estructura organizativa donde funciones y responsabilidades de todos los trabajadores estén claramente definidas y comprometidas con el cliente; poseer una cultura corporativa de orientación al cliente que se manifieste en la actitud y comportamiento de los trabajadores ; y debe contar con la infraestructura necesaria en la empresa para que sea soporte en la ejecución de los procesos de calidad en el servicio al cliente. p8	La organización tiene que contar con la infraestructura para ser un pilar y los trabajadores se sienten apoyados y direccionados con la calidad de servicios. (Torres, 2010).	para poder ejecutar sus labores direccionados a la calidad de servicio.
Referencia:	Torres, V. C. P. (2010). <i>Calidad total en la atención al cliente</i> . Ideaspropias Editorial SL. Recuperado de https://bit.ly/2EFRK2C			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Soriano	1994	Soriano, C. L. (Ed.). (1994). La lealtad de sus clientes. Ediciones Díaz de Santos. p2, p138 Todo lo que se deja sin la debida atención se deteriora de forma progresiva y, a veces, irreversible.	La gestión de atención al cliente o usuario es entender que conseguir cliente nuevo es fácil, pero mantenerlo es lo más complicado ya que esto va a depender de la calidad de atención perciba en todo momento y no solo en la primera. (Soriano, 1994).	Esta categoría se relaciona con la investigación de gestión de atención al cliente o usuario en mantenerlos ya que es muy importante conseguir una relación empresa cliente así fidelizar y

		Demasiadas empresas, una vez que han asegurado el pedido de un cliente, vuelcan su atención hacia la búsqueda de nuevos clientes, sin comprender la importancia que tiene el hecho de mantener e incrementar las relaciones con los grupos de clientes que ya tienen.		conocer las necesidades que ayudarán a mejorar a la organización.
Referencia:	Soriano, C. L. (Ed.). (1994). <i>La lealtad de sus clientes</i> . Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de https://bit.ly/2J1Pz7			

Variable o sub categoría 1: Capacidad de respuesta				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Calderon Hernandez.g Castaño Duque, g	2005	Calderón Hernández, G., & Castaño Duque, G. A. (2005). Investigación en administración en América Latina: evolución y resultados. p279, p278 Para nadie es un secreto que el fenómeno de la globalización y la internacionalización de los mercados ya ha tocado las puertas hasta de las pequeñas empresas, exigiendo a las organizaciones de todo los sectores una mayor capacidad de respuesta	La capacidad de respuesta está asociada con los cambios que surgen gracias a la globalización y la internacionalización donde las exigencias son mayores y se tiene que tener un mayor control a la capacidad de respuesta para competir y satisfacer las necesidades de los clientes, además debe llegar de manera oportuna y adecuada. (Calderón Hernández, 2005).	Esta categoría se relaciona con la investigación de capacidad de respuesta en tener cuidado al momento de competir con otras empresas que gracias a la globalización y la internacionalización están mejorando y brindando mejores expectativas al cliente.

		ante los crecientes niveles de competitividad requeridos a nivel mundial, lo que, por obvias razones, exigirá mayor capacidad de identificar cambios, así como adaptarse y responder a los de manera adecuada y oportuna.		
Referencia:	Calderón Hernández, G., & Castaño Duque, G. A. (2005). <i>Investigación en administración en América Latina: evolución y resultados</i> . Recuperado de https://bit.ly/2u1qjuZ			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Jesús Antonio Bejarano	1997	p18, p20 La capacidad de respuesta sin duda, uno de los efectos más visibles de las reformas, y especialmente las concernientes a las políticas comerciales, es haber producido una crisis de rentabilidad que en un principio generó en algunos países fuertes reacciones a favor de una mayor protección. A la luz de estas experiencias, pudieran señalarse preliminarmente que la capacidad de respuestas sectorial a los procesos de apertura está comprendida esencialmente por las diferentes	La capacidad de respuesta está asociada con las reformas, políticas comerciales y la rentabilidad de las organizaciones, esto debido a las experiencias políticas y crisis de los países donde se evidencian unos escasos de respuesta a la sociedad. (Bejarano, 1997)	Esta categoría se relaciona con la investigación de capacidad de respuesta asociado a las experiencias políticas con sus debilidades en la capacidad de respuesta donde la población es la más afectada a no encontrar una solución a las necesidades básicas. Esto relacionado a una organización es de igual manera.

		manifestaciones de las crisis políticas de los países. Bejarano, (1997)		
Referencia:	Jesus Antonio ,B., (1997). <i>Las políticas agrícolas en los países de la comunidad andina: un análisis comparativo</i> . Recuperado de https://bit.ly/2TEhgyz			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Rodrigo Peña	2002	Alcanzar este futuro se hizo confrontando su desempeño y capacidad de respuesta ante las tendencias predominantes del contexto que plantea el sector agrícola. los parámetros de medición usados fueron: Capacidad de planificación y gestión de conocimientos estratégicos prospectivos y de conocimientos de la evolución y desempeño, Capacidad de diálogo y convocatoria, Capacidad de monitoreo de demanda	La capacidad de respuesta está asociada con el desempeño que predominan las organizaciones y los parámetros de medición que utilizan para mejorar la capacidad de respuesta esto son: Capacidad de planificación y gestión de conocimientos estratégicos prospectivos y de conocimientos de la evolución y desempeño, Capacidad de diálogo y convocatoria, Capacidad de monitoreo de demanda. (Peña, 2002)	Esta categoría se relaciona con la investigación de capacidad de respuesta con las organizaciones y sus mejoras de sus parámetros para cumplir las necesidades del cliente o usuarios.
Referencia:	Peña, (2002). <i>Agenda nacional de cooperación 2002 - 2006</i> . Centro de Información y documentos IICA. Recuperado de https://bit.ly/2EOBpIU .			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
OECD	2008	p40 Los objetivos más comunes con: mayor eficiencia y mejor control económico, reducción de los procesos	La capacidad de respuesta está asociada con los procesos burocráticos, control económico, recursos humanos, gestión imaginativa, innovación e incentivos que	Esta categoría se relaciona con la investigación de capacidad de respuesta en el desempeño que ofrecen cada trabajador ligado a sus

		<p>burocráticos, mayor capacidad de respuesta a las comunidades locales, gestión imaginativa de los recursos humanos, mejor potencial para la innovación y la creación de condiciones que ofrecen más incentivos para mejorar la calidad de la enseñanza.</p> <p>La correspondencia entre individuos con titulación terciaria y trabajos cualificados proporciona información sobre la calidad de la educación recibida y la capacidad de respuesta de los sistemas de educación terciaria a las demandas cambiantes del mercado laboral. No obstante, se han de interpretar con cautela estas cifras, puesto que la mayoría de los trabajos requieren cualificaciones cada vez más altas en el desempeño de ciertas tareas.</p>	<p>ayudan a mejorar la calidad. La relación entre trabajadores calificados proporciona una mejora en la capacidad de respuesta esto debido a que cada uno realiza o interpreta sus funciones ligados a sus conocimientos profesionales para ofrecer un mayor desempeño en sus tareas. (OECD, 2011).</p>	<p>conocimientos y la eficiencia que proporciona a una buena gestión.</p>
Referencia:	OECD. (2011). <i>Panorama de la educación 2008. Indicadores de la OCDE</i> . Ministerio de Educación. Recuperado de https://bit.ly/2tY5nFn			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis

Alcaide, J. C.	2015	Exige que la tecnología de información sea utilizada para el servicio al cliente, para mejorar la capacidad de respuesta y para incrementar la innovación. Quieren que los gobiernos se reinventen, se rediseñan, tengan mayor control, mayor responsabilidad y capacidad de respuesta. Utilizando los sistemas electrónicos.	La capacidad de respuesta está asociada con el buen servicio que los clientes perciben de la organización, por parte de los empleados se tienen que apoyar en la tecnología, en incrementar la innovación y así mejorar la capacidad de respuesta utilizando el sistema electrónico, con esto las organizaciones se reinventaran y generan innovación dentro de sus procesos para satisfacer las necesidades de los clientes (Alcaide, 2015).	Esta categoría se relaciona con la investigación de capacidad de respuesta en cómo las organizaciones utilizan la tecnología para mejorar, innovar, rediseñar y reinventar los procesos para lograr un buen servicio al cliente.
Referencia:	Alcaide, J. C. (2015). <i>Fidelización de clientes 2ª</i> . ESIC editorial. Recuperado de https://bit.ly/2VQneKh			

Variable o subcategoría 2: Seguridad en la atención				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Larguía, M. A.	2010	Si bien es no existe una definición exacta de cultura de la seguridad, conceptualmente la literatura es consistente en que las organizaciones con una cultura de la seguridad eficaz comparten una dedicación continua y prioritaria por su mejoramiento y centra su atención en el sistema.	La seguridad en la atención está asociada con los valores, normativas, políticas, actividades, procesos y el conjunto de actividades que realiza cada uno de los integrantes de la organización, para mejorar y dar un buen servicio se tiene que entender cómo funciona el sistema de seguridad dentro y fuera de la organización. Para esto la cultura organizacional es de prioridad	Esta categoría se relacionan con la investigación de seguridad en la atención debido que la cultura, valores y políticas de la organización es parte fundamental de los servicios.

		Mejorar la seguridad implica comprender cómo interaccionan las distintas partes del sistema, para lo cual se requiere un fuerte compromiso del equipo de salud en la búsqueda, identificación y solución de los problemas de seguridad. La cultura de la seguridad se refiere al conjunto de actividades, valores, normativas y prácticas que, en los procesos de atención en salud.	dentro de un sistema de seguridad. (Larguía, 2010)	
Referencia:	Larguía, M. A. (2010). <i>Maternidad Segura Centrada en la Familia con Enfoque Intercultural</i> . Buenos Aires: UNICEF, 201042, 44-52. Recuperado de https://bit.ly/2SRMXAd			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Rojas, P. H. P.	1999	Se dice que la seguridad es la “confianza basada en el curso regular de las cosas” La seguridad de las personas, en cuanto a su integridad física y bienes, es un tema que en los últimos tiempos se ha situado dentro de aquellos que más interesan e inquietan a nuestra sociedad, según se desprende de innumerables encuestas de opinión. En efecto, el sentimiento de inseguridad que se apodera de gran	La seguridad ha llevado al cliente a buscar múltiples alternativas de solución debido a una inadecuada información por parte de los medios y que la sociedad se encuentra muy alerta con sus viene y la integridad física. La inseguridad provoca la desconfianza e inquieta a los clientes, por ende, las organizaciones deben generar confianza a los momentos de interactuar con los clientes. (Rojas, 1999)	Esta categoría se relaciona con la investigación en base a la seguridad y cuán importante es generar confianza a los clientes con la información que se brinda desde el primer contacto. Esto es vital debido a que los clientes suelen asociar todo tipo de información con la calidad de servicio.

		parte de la ciudadanía, y que se incrementa por la inadecuada difusión que algunos medios de comunicación social hacen de los hechos delictuosos, ha llevado a muchas personas a buscar alternativas distintas		
Referencia:	Rojas, P. H. P. (1999). <i>Régimen jurídico de la seguridad privada en Chile</i> (No. 154). Editorial Jurídica de Chile. Recuperado de https://bit.ly/2tWR2cn			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Álvarez Ahumada, A.	2005	La información exacta ayuda a comprender a los hombres encargados de la seguridad que sus motivaciones, estrategias y tácticas son primordiales para alcanzar objetivo claro especialmente cuando se hacen con dedicación.	La seguridad es primordial y es utilizado como estrategia táctica para alcanzar los objetivos planificados, además la información clara y concisa ayuda a entender y solucionar inquietudes (Álvarez Ahumada, 2005).	Esta categoría se relaciona con la investigación y con la seguridad en solucionar las inquietudes basándonos en información segura que a los clientes utilizarán para resolver sus necesidades.
Referencia:	Álvarez Ahumada, A. (2005). Hablemos de seguridad-elementos para la vigilancia y la protección. Recuperado de https://bit.ly/2VJiq9s			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Gallo, P. A.	2014	Si bien es cierto que la incertidumbre inherente al mundo actual supone un incremento de la importancia de la seguridad, lo decisivo es que está en paralelo a la evolución de la libertad y	Se sabe la inseguridad brinda incertidumbre y es importante que los clientes sientan seguridad por parte de la organización. para ello tiene que cambiar los procesos para	Esta categoría se relaciona con la investigación de seguridad y la incertidumbre que la sociedad tiene ante ella, es importante incrementar la confianza del cliente.

		en su dimensión pública está en proceso de retirada por emergencia de la privada;	evolucionar y ser líderes en el mercado. (Gallo, 2014)	
Referencia:	Gallo, P. A. (2014, April). <i>Derecho de la seguridad, responsabilidad policial y penitenciaria</i> . INAP. Recuperado de https://bit.ly/2HaKFuv			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
		Se ha visto también, la importancia que tiene, hoy en día, una buena política de seguridad, verdadero eje director del proceso de seguridad, que debe ser modificable, implantable y resultado de una decisión consciente de la dirección.	La seguridad en la atención está asociada con el eje de las organizaciones donde las políticas de seguridad es el verdadero resultado en la toma de decisiones dentro las organizaciones. (Alonso, Gabriel, Ignacio, 2014)	Esta categoría se relaciona con la investigación de seguridad en la toma de decisiones que realizará las organizaciones si desean evidenciar resultados positivos.
Referencia:	Alonso, C. G. M., Gabriel, D. O., Ignacio, A. A., & Elio, S. R. (2014). <i>Procesos y herramientas para la seguridad de redes</i> . Editorial UNED. Recuperado de https://bit.ly/2Hce0ES			

Variable o sub categoría 3: Tangibilidad				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Lafuente, J. M., & Musons, J. I. L.	(1995).	La falta de tangibilidad de los servicios constituye una de sus características esenciales, que será repetidamente expresada en todas las definiciones de servicio. Las	Los servicios son parte fundamental de las características de la tangibilidad debido a que servirá para brindar soporte y esto generará confianza a los clientes. Estas características pueden aportar elementos	Esta categoría se relacionan con la investigación en la tangibilidad y sus características que apoyan al buen servicio ofrecido por parte de las compañías.

		características de la falta de tangibilidad de los servicios también servirá para clasificarlos según las posibilidades que tengan de soportarse en elementos tangibles (talonarios de las cuentas por ejemplo) p80, p94	directos para la decisión de una venta. como ejemplo se puede dar al talonario de ventas. (Lafuente, Musons, 1995).	
Referencia:	Lafuente, J. M., & Musons, J. I. L. (1995). <i>Marketing estratégico para empresas de servicios</i> . Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de https://bit.ly/2NUrfuD			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Descals, A. M.	(2006).	Se considera como producto, para lo cual tiene en cuenta tanto aspecto relacionados con el tipo de producto con con el comportamiento del consumidor. La tangibilidad viene determinada tanto por las propiedades físicas y materiales como por las características funcionales y estéticas percibidas por el consumidor en un producto.	La tangibilidad clasifica lo material y físico de un producto, esto se mezcla con la atención que ofrece cada organización y el consumidor los percibe para que en conclusión tome la decisión de qué producto consumirá. Con esto se afirma que es importante el cómo se comporta os gustos y preferencias del consumidor. (Descalza, 2006).	Esta categoría se relaciona con la investigación y la tangibilidad cuando se tiene que considerar con importante las preferencias y gustos de los clientes, debido a que las propiedades físicas, materiales y servicios cumplirán las expectativas del consumidor.
Referencia:	Descals, A. M. (2006). <i>Comportamiento del consumidor</i> (Vol. 36). Editorial UOC. Recuperado de https://bit.ly/2J3FLkE			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis

Cottle, D. W.	(1991)	Debido a que sus servicios son intangibles, un posicionamiento de mercado apropiado le aporte tangibilidad a sus servicios, al presentar ante el público una especie de empaquetadura, embalaje o imagen exterior de los productos.	El posicionamiento de las organizaciones depende mucho de los servicios y el aporte tangible de los productos, estos aportes pueden ser como la imagen, los detalles exteriores, embalaje y de más cosas que pueden acompañar al producto. (Cottle, 1991)	Esta categoría se relaciona con la investigación en la tangibilidad que acompañan a los servicios y que es importante para la elección del cliente, con esto las organizaciones logran un reconocimiento a nivel del mercado.
Referencia:	Cottle, D. W. (1991). <i>El servicio centrado en el cliente</i> . Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de https://bit.ly/2HdKv5v			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Bonta, P., & Farber, M.	(1994).	El indicador tangible es una diferencia que está en la cosa misma. Puede ser, por ejemplo, la forma de un envase, el diseño de un automóvil. El indicador tangible es algo exterior a la gente.	Los consumidores perviven a primera vista cuando tienen el producto a esto se le puede llamar indicador o características que lleva el producto y como ejemplos se puede mencionar a los envases y el diseño. (Bonta, Farber, 1994)	Esta categoría se relaciona con la investigación en la tangibilidad debido a que aporta la diferencia entre los competidores por consecuencia los clientes podrán tomar la decisión de compra.
Referencia:	Bonta, P., & Farber, M. (1994). <i>199 preguntas sobre marketing y publicidad</i> . Norma, Recuperado de https://bit.ly/2XP91z5			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Villacorta, M.	(2010)	Por producto se entiende la parte más tangible del mix de marketing, aunque existen diferentes grados de intangibilidad, que se desplazan desde los bienes tangibles hasta los servicios puros, los cuales son producto totalmente intangible. Un servicio es	Existe varios niveles de tangibilidad las cuales se les denominan puros y otros que están asociados al mix de marketing, dentro de los servicios podemos mencionar tres elementos fundamentales que interactúan entre si como son: El cliente, El soporte	Esta categoría se relacionan con la investigación en la tangibilidad ya que al interactuar el cliente, el soporte físico y el personal de la organización.

		un proceso en el cual intervienen tres elementos: personal de la empresa, cliente y soporte físico	físico y el personal de la organización. (Villacorta, 2010)	
Referencia:	Villacorta, M. (2010). <i>Introducción al marketing estratégico</i> . Recuperado de https://bit.ly/2XPN6rF			

Variable o sub categoría 4: Confiabilidad				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Silva Arciniega, M., Rosario, D., & Calderón, M. L. B.	(2006)	La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados y esta se determina mediante diversas técnicas. p63	Es uno de los instrumentos que miden el grado de la veracidad de los resultados y es la confiabilidad puede ser sujeto u objeto al final los resultados serán el mismo. (Silva, Rosario, Calderón, 2006).	Esta categoría se relaciona con la investigación en la confiabilidad de los productos o servicios que se ofrecen. ello medirá el grado de aceptación por parte del consumidor.
Referencia:	Silva Arciniega, M., Rosario, D., & Calderón, M. L. B. (2006). <i>Validez y confiabilidad del estudio socioeconómico</i> (No. 1). UNAM. Recuperado de https://bit.ly/2Ut77lv			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Ortiz, J., & Montenegro, Á.	(2005).	La confiabilidad es definida frecuentemente con la probabilidad se que un sistema o componente desarrolle sus funciones bajo	La probabilidad y las condiciones de los procesos brindaran la confiabilidad dentro del sistema, las operaciones más frecuentes	Esta categoría se relaciona con la investigación en la confiabilidad y la probabilidad que brinda el sistema que se ofrece bajo criterios específicos.

		condiciones de operación, por un periodo específico de tiempo. (p212)	son las que están ligadas los cuan confiable es el servicio. (Ortiz, Montenegro, 2005).	
Referencia:	Ortiz, J., & Montenegro, Á. (2005). <i>Modelamiento estadístico</i> . Univ. Nacional de Colombia. recuperado de https://bit.ly/2EZrZLS			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Gerrig, R. J., & Zimbardo, P. G.	(2005).	La confiabilidad es el grado de consistencias en las puntuaciones que arroja un instrumento de evaluación. Si usted se sube a la báscula de su baño tres veces la misma mañana, y esta le da una lectura diferente cada vez indica variedad en los resultados. La confiabilidad se mide de acuerdo con el grado en que una prueba se correlaciona consigo misma (aplicada en momentos diferentes o mediante relativos). p287 p 288	Para medir la confiabilidad se evalúa las frecuencias mediante puntuaciones en las que un proceso o actividad que se desarrolla brinda el mismo resultado, si es así la confiabilidad es alta de no ser así disminuye la confiabilidad del resultado, Esto se tiene que realizar en momentos diferentes para supervisar la frecuencia (Gerrig y Zimbardo, 2005).	Esta categoría se relaciona con la investigación cuando la confiabilidad se logra medir y proporciona seguridad de los procesos o actividades que se están realizando con esto se logra que el consumidor siempre perciba la misma calidad de siempre.
Referencia:	Gerrig, R. J., & Zimbardo, P. G. (2005). <i>Psicología y vida</i> . Pearson Educación. Recuperado de https://bit.ly/2HtaJjR			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Hurtado, I., & Toro, J.	(2007).	La confiabilidad denota el grado de congruencia con que se realiza una medición. Los errores que influyen en la confiabilidad pueden provenir del instrumento mismo, por ejemplo, si un examen tiene muy pocas preguntas	La medición de la confiabilidad se basa en el grado de similitud de los resultados, asimismo dependerá del que se está midiendo y en qué nivel. Ejemplo una evaluación con las mínimas preguntas es demasiado fácil a ello se le puede agregar el	Esta categoría se relaciona con la investigación en la confiabilidad de los resultados que se desean esperar dentro de una tarea o proceso ya que

		o es demasiado sencillo el factor suerte influirá muchos es los resultados. p100, p101	factor suerte y esto influirá en las calificaciones. (Hurtado, Toro, 2007).	esta información ayudará modificar y dar mejorar al consumidor final.
Referencia:	Hurtado, I., & Toro, J. (2007). <i>Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio</i> . Valencia–Venezuela. Recuperado de https://bit.ly/2Uqeydj			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Duncan, T.	(2005).	Un servicio coherente y genuino como he dicho antes los vendedores profesionales de alta confiabilidad tienen un propósito diferente al de sus similares. Servir a su clientela no solo es otro paso del proceso de ventas de alta confiabilidad, es la encarnación del proceso mismo la culminación el servicio es el corazón de las ventas delata confiabilidad y debe corres por sus venas. p230, p236	El propósito de la confiabilidad es ser coherente con los productos o servicios que se están ofreciendo, ya que en el tema de ventas es de vital importancia que resalte la veracidad de los resultados, si se habla de un vendedor el propósito que tiene es finalizar una venta y fidelizar al cliente así que la confiabilidad es una herramienta vital para su gestión. (Duncan, 2005)	Esta categoría se relaciona con la investigación en la confiabilidad del producto o servicios presentados por las organizaciones, dependerá del grado que muestran ante los consumidores finales ya que eso predominará para el futuro de la organización.
Referencia:	Duncan, T. (2005). <i>Ventas de alta confiabilidad: Requisito esencial para las ventas</i> . Grupo Nelson. Recuperado de https://bit.ly/2HmUa9k			

Variable o sub categoría 5: Empatía				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Breithaupt, F.	2011	La empatía es el elemento de una estrategia para fomentar la reciprocidad. La empatía cancela	Al hablar de empatía se tiene que considerar que es una herramienta que ayuda a bloquear a la competencia y fomentar la	Esta categoría se relaciona con la investigación y como la Empatía es utilizada como herramienta y

		estratégicamente la propia posición, o al menos la invisibilidad, para poder adaptarse a la perspectiva del otro. La empatía es allí un instrumento decisivo para neutralizar al competidor. Si yo se que es lo que quiere el otro y como quiere alcanzarlos, tengo mayores posibilidades de llegar más rápido adonde está la fruta. p145, p264	reciprocidad también es usada como estrategia para in-visualizar la perspectiva de otra persona, entonces si se conoce las preferencias y gustos del cliente será más sencillo de satisfacer las necesidades requeridas por el consumidor. (Breithaupt, 2011)	estrategia para vencer a los competidores y generar mayor ventaja y abarcar un mayor porcentaje del mercado.
Referencia:	Breithaupt, F. (2011). <i>Culturas de la empatía</i> . Katz Editores. Recuperado de https://bit.ly/2CfX38F			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Páramo, R.	2006	Ética y empatía como es de todos sabido la empatía, es decir, la capacidad de captar el sentir del otro, juega un papel primordial en el psicoanálisis. el fenómeno de la empatía está estrechamente emparentado con el de la compasión. La empatía, sienta las bases para una mejor regulación de las relaciones humanas. la capacidad de sentir compasión es el requisito básico indispensable para cualquier conducta ética. Cuando en una relación humana	La capacidad de entender lo que otra persona siente es llamada empatía esto ayuda a que los individuos que interactúan generan una relación o vínculo dentro de los seres humanos. También se considera con un fenómeno psicoanalítico capaz de cambiar la actitud de las personas. (Páramo, 2006).	Esta categoría se relaciona con la investigación en la Empatía que surge al momento de intercambiar información las personas de la organización y los clientes, vital para relacionar y fidelizar al consumidor.

		es la relación de poder la que predomina, no habrá cabida para la empatía, para la compasión, para el duelo común, para el reconocimiento de mi debilidad. p27, p57, p60		
Referencia:	Páramo, R. (2006). <i>El psicoanálisis y lo social: ensayos transversales</i> . Valencia: Universidad de Valencia. Recuperado de https://bit.ly/2EZ515o			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Verde, D. F., & Rico, E. F.	2010	La empatía, Es la identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. Tener empatía es saber meterse en la piel del otro, es fundamental mente para llegar a atender a nuestros semejantes. p74	Entender lo que está pasando o lo que está pensando otra persona es empatía y es fundamental ya que esto suele ser afectivo y puede generar un cambio positivo cuando los semejantes perciban dicho estado emocional. (Verde, Rico, 2010).	Esta categoría se relaciona con la investigación y la Empatía cuando los implicados de la organización genera cambios positivos a los consumidores.
Referencia:	Verde, D. F., & Rico, E. F. (2010). <i>Comunicación empresarial y atención al cliente</i> . Paraninfo. recuperado de https://bit.ly/2TNmVCu			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
CORTESI	2008	El término empatía significa literalmente identificación participación en los sentimientos ajenos es decir hacer propia las necesidades y los problemas del cliente, Atender al paciente prestado atención a sus problemas.	La identificación de las necesidades, problemas y sentimientos de personas ajenas están ligados a la empatía, atenderlos conociendo lo que buscan y cómo lo buscan es beneficioso para la organización. (Cortés, 2008)	Esta categoría se relacionan con la investigación la Empatía que las personas de atención al usuario deben considerar para mejorar su gestión.
Referencia:	CORTESI, V. A. <i>Manual práctico para el auxiliar de odontología</i> . Editorial Elsevier. 2008. Barcelona. España. recuperado de https://bit.ly/2Hfci5w			

Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Boubeta, A. I. B.	2007	La empatía es ponerse en los zapatos del otro es querer ver lo que el otro ve. Para llegar a entender se precisa asimismo cierta empatía, es decir saber ponerse en lugar de la otra persona. Escuchar sin distraerse la curva de la atención se inicia en un punto muy alto, disminuye. El jefe de equipos reúne a sus comerciales para tratar sobre la mejora en la atención al cliente y así obtener mejoras. p30 p48	La comunicación dentro de los equipos de trabajo ayudará a entender lo que las otras personas sientan o piensen entonces la empatía es ponerse en los zapatos de la otra persona, esto en consecuencia de saber escuchar y entender. (Boubeta, 2007).	Esta categoría se relaciona con la investigación debido a que es necesario entender lo que los usuarios sienten frente a la organización.
Referencia:	Boubeta, A. I. B. (2007). <i>Fidelización del cliente</i> . Ideaspropias Editorial SL. Recuperado de https://bit.ly/2FbkJg2			

Variable o sub categoría 6: Capacitación				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Siliceo, A.	(2006).	Podrían definirse necesidades de capacitación de las siguientes maneras: Las necesidades del entrenamiento son aquellos temas, conocimientos o habilidades que deben ser aprendidos, desarrollados o modificados para	La capacitación es una necesidad o escases de conocimientos o falta de habilidades que perjudiquen la labor al momento de realizar o desempeñar la función. Gracias a la capacitación se puede mejorar y comparar las diferencias entre el desempeño actual, obteniendo mejoras en la eficiencia del	La categoría de capacitación es de vital importancia dentro de la investigación debido a que las cosas pueden estar en su zona de confort pero no pueden estar funcionando bien, con la capacitación se lograra medir la eficiencia actual y mejorada.

		<p>mejorar la calidad del trabajo y la preparación integral del individuo en tanto colaborador en una organización.</p> <p>Dichas necesidades construyen la diferencia entre el desempeño actual del colaborador en sus puestos de trabajo y las necesidades de trabajo presente y futuras de conformidad con los objetivos de la organización.</p> <p>También pueden considerarse como aquellas carecías en los conocimientos o habilidades que bloquean o impiden el desarrollo de la potencialidades del individuo y la eficiencia en el desempeño de su puesto de trabajo.</p>	desempeño apoyando la meta de la organización.	
Referencia:	Siliceo, A. (2006). <i>Capacitación y desarrollo de personal</i> . Editorial Limusa. Recuperado de https://bit.ly/2wZjpYJ			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Mondy, R. W., & Noe, R. M.	(2005)	Es importante observar que la capacitación formal se refiere a la actividad de capacitación planteado, estructurada u que ocurre cuando las personas son requeridas fuera de sus	La capacitación es muy importante y se considera uno de los puntos fuertes que los empleados buscan para poder desempeñarse, esto debido a que profesionalmente se suele buscar	La existencia de capacitación formal e informar ayudara a esta categoría al momento de planificar una capacitación ya que primero se tiene que hacer una investigación de las

		lugares de trabajo para participar en ellas. No incluye la capacitación informal en el trabajo o el número creciente de agentes libres que buscan un desarrollo por su propia cuenta. La capacitación es clasificada como uno de los tres beneficios principales que los empleados desean recibir de sus empleadores y buscan empresas que les den las herramientas para desarrollarse en sus profesiones.	capacidades y herramientas que te permitan desempeñarte de manera correcta al momento de hacer tus funciones. Las organizaciones suelen cometer el error de capacitar sin realizar una previa investigación en los puntos que estén ligados a las necesidades del empleado a fin de que su productividad mejore.	necesidades por puesto de trabajo y acorde al perfil que este esté desempeñando. Recordar que la capacitación informal lo realiza aquel personal que por sus propios medios logra concretar conocimientos dentro de la organización y logra producir logrando mejoras, pero no todos cuentan con esa capacidad.
Referencia:	Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2005). <i>Administración de recursos humanos</i> . Pearson Educación. Recuperado de https://bit.ly/2MQfgRQ			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Sariego, J., & Gonzalez, A.	(1997)	La capacitación de líderes o dirigentes sin referirse a la teoría y a la práctica de la organización es definitivamente una capacitación incompleta, que puede tener consecuencias negativas por lo menos. La capacitación en organización parece ser ese punto de partida ya que es importante la capacitación.	Un punto de partida para realizar cambios dentro de la organización es capacitando al personal, ya que al no tener una capacitación programada se puede evidenciar consecuencias negativas, se debe tener en cuenta que una capacitación que no esté apoyada en la teoría ni en la práctica es una capacitación incompleta que logra confundir aún más al empleado.	La conceptualización basada en la teoría y la práctica es de vital importancia esto debido a que si no está referenciada, los resultados dentro de la investigación no serán positivos con esto la categoría capacitación nos ayuda a tener una mejor claridad al momento de realizar un mapeo de los temas importantes para capacitar y que estos estén muy

				ligados a las necesidades del personal y de la organización.
Referencia:	Sariago, J., & Gonzalez, A. (1997). Seminario Taller de Capacitación en Organización: El Caso de la Cooperative 'El Tigre' (El Salvador). Recuperado de https://bit.ly/2XcxKzW			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Alles, M. A.	(2005)	Utilizando el termino formación en reemplazo de capacitación porque es un concepto más amplio, más abarcado, asimismo, haremos una distinción entre otros términos, tales como capacitación, entrenamiento y desarrollo de competencias, cada uno de ellos hace referencia a una forma particular de formación. Desde la óptica de la organización, la capacitación puramente teórica es insuficiente. En el aprendizaje o capacitación experimental el participante combina su propia experiencia con los conocimientos adquiridos, y al aplicar los nuevos conocimientos a experiencias concretas logra concluir con éxito la actividad.	La existencia de diversos términos cuando hablamos de capacitación, entrenamiento o desarrollo de conocimientos nos ayuda a entender la importancia que las organizaciones suelen no darle. Las organizaciones suelen utilizar sermones en vez de capacitaciones, si el concepto de conocimiento no está plasmado transcrito y organizar a fin de que cualquier persona pueda generar aprendizaje de ello no es capacitar. Y muchas empresas suelen exigir mejoras sin contribuir en temas de capacitación.	La transformación de información de las organizaciones en conocimientos es algo que muchos empleadores no entienden ya que si realizaran una capacitación de la información que ya cuentan lograrían obtener mejoras en el desempeño laboral se acercarían al objetivo general de las organizaciones. Pero al no tomarle la importancia debida los colaboradores suelen trabajar con las herramientas que tiene y suelen no realizar sus labores de manera correcta o siempre con un desfase.

Referencia:	Alles, M. A. (2005). <i>5 Pasos para transformar una oficina de personal en un área de recursos humanos</i> . Ediciones Granica SA. Recuperado de https://bit.ly/2WNGaOV			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Reza, J.	(2006)	Evidentemente que, un diagnóstico de necesidades de capacitación, no es simplemente la petición desordenada de un jefe o de sus subordinados acerca de lo que ellos creen necesitar para desempeñar sus puestos de trabajo, ya que, si la investigación de necesidades se hace con esta idea, se caerá en el error de capacitar por capacitar. Tampoco un diagnóstico es un simple listado de cursos a escoger entre los supervisores de la empresa. Un diagnóstico es: una estrategia para conocer las carencias en cuanto a conocimientos, aptitudes, y hábitos, que el personal requiere satisfacer para desempeñarse efectivamente en sus puestos.	Al diagnosticar las faltas de capacitación al personal, evidentemente se suele ver como si esto fuera que se realizó una mala selección del personal o que el jefe no cree en las capacidades que los subordinados tienen, el diagnóstico de capacitación es muy complejo por eso se necesita un equipo para realizarlo ya que no solo es capacitar por capacitar sin esperar resultados.	Las necesidades que los empleados o subordinados soliciten generalmente se ven como gasto sin tomar en cuenta los beneficios que este puede dar a la organización. Por eso la identificación de para realizar las capacitaciones es de manera consultiva en equipo ya que no se capacita por capacitar se debe capacitar en los temas que va a necesitar el colaborado.
Referencia:	Reza, J. (2006). <i>Nuevo diagnóstico de necesidades de capacitación y aprendizaje en las organizaciones/New training needs assessment and learning in organizations</i> . Panorama Editorial.			

7. Construcción de la categoría problema

Teorías				
Teoría de la Gestión de la calidad		Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente		Teoría de la Calidad
Conceptos				
La gestión de atención al usuario o cliente no se centra solo en el personal que está a cargo con dicha función y mucho menos de la alta gerencia. La responsabilidad es de toda la organización y de cada uno de los individuos que interactúan dentro y fuera de ella. De no ser así los usuarios o cliente se van a dar cuenta y eso genera una	La gestión de atención al usuario o cliente se trata de generar un máximo en el grado de satisfacción y por consiguiente llegar a la fidelidad con la organización. Conseguir la satisfacción del usuario es necesario una gestión	La gestión de atención al cliente o usuario viene gestionada por todas las personas que interactúan con el cliente sea por los canales que sean, además está comprobado que los clientes toman en cuenta la calidad de servicio y no mucha importancia al producto o precio. La empresa tiene que considerar algunos aspectos fundamentales para que las atenciones a los clientes perciban la diferencia. Los aspectos son: Cortesía, Atención rápida, Confianza, Repuestas, Atención personal, Personal bien informado, Simpatía, Calidad en el saludo, Ser preciso, No	La gestión de atención al cliente o usuario es una herramienta que ayuda a establecer políticas eficaces y que toda la organización debe conocerla y implementarla dentro de sus labores y que estén orientados al cliente, La organización tiene que contar con la infraestructura para ser un pilar y los trabajadores se sienten apoyados y	La gestión de atención al cliente o usuario es entender que conseguir cliente nuevo es fácil, pero mantenerlo es lo más complicado ya que esto va a depender de la calidad de atención perciba en todo momento y no solo en la primera. (Soriano, 1994).

desilusión por parte de ellos. (Andres, 1989)	de calidad. (Carrasco, 2013).	omitir detalles y Pensar antes de hablar. (Escudero, 2011)	direccionados con la calidad de servicios. (Torres, 2010).	
La atención al usuario presenta problemas de capacidad de respuesta, tangibilidad, seguridad, confiabilidad y empatía. Estas sub categorías son los principales inconvenientes que asocian a la mala atención de los usuarios de la universidad privada.				

8. Matriz del método (3.1)

Enfoque mixto				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
MUÑOZ, E. M. L.	2013	Es una combinación de los métodos cuantitativos y cualitativos, debido a que recolecta, analiza y vincula datos de los dos métodos para dar respuesta al planteamiento del problema. (Muñoz, 2013).	Es la mezcla de los métodos cualitativos y cuantitativos, así como adquiere, analiza y relaciona la información por las dos modalidades para plantear las respuestas del problema. (Muñoz, 2013).	Este método se relaciona con la investigación ya que ayudará a encontrar la solución mediante el enfoque holístico.
Referencia:	MUÑOZ, E. M. L. (2013). <i>Fundamentos de investigación-Un enfoque por competencias 2a edición</i> . Alfaomega Grupo Editor.			

Tipo proyectiva				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
HURTADO	2000	Hurtado (2000), la investigación proyectiva “involucra creación, diseño, elaboración de planes, o de proyectos. La propuesta de la investigación debe estar	La propuesta de tipo proyectiva necesita la intervención de planes a futuro en forma de propuesta o planes que estén fundamentadas de manera sistemática, descriptiva, comparativa, explicativa,	Este método se relaciona con la investigación ya que ayudará a proyectar las propuestas a futuro mediante un sistema holístico espiral con fundamento sistemático.

		fundamentada en un proceso sistemático de búsqueda e indagación que recorre los estadios descriptivo, comparativo, analítico, explicativo y predictivo de la holística espiral” (p.328).	analítica y predictivo en un sistema espiral holístico. (Hurtado, 2000)	
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la investigación holística</i> . Caracas: Fundación Sypal.			

Nivel comprensivo

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Gil	1999	(Gil, 1999, p. 65) Al lenguaje Comprensivo se le llama pasivo. Para el lenguaje comprensivo disponemos de un órgano perceptivo que es el oído; este mas las funciones psíquicas, nos permite realizar la descodificación, que es el paso del lenguaje codificado al Lenguaje legible.	La percepción es parte del lenguaje comprensivo también llamado pasivo, para ello se utiliza el oído que cumple con tareas psíquicas y ayuda a comprender lo que sucedió con el lenguaje legible. (Verona, 1999)	Este método se relaciona con la investigación al permitirnos juntar dos métodos las cuales son lo cualitativo y lo cuantitativo.
Referencia:	Verona, J. A. G. (1999). <i>Problemas médicos en la escuela y su entorno</i> . Ed. Médica Panamericana. Recuperado de https://bit.ly/2Fa0I9E			

Método inductivo y deductivo

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Moguel, E. A. R.	(2005).	Moguel, E. A. R. (2005). Menciona “El método inductivo es un proceso en el que, a partir del estudio de caso particulares se	Explicar las relaciones y los fenómenos por medio de las conclusiones previo estudios particulares dentro de un	Este método se relaciona con la investigación ya que utilizaremos tanto del método inductivo y

		obtienen conclusiones y leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados. "El método deductivo consta de las siguientes etapas: Determinar los hechos más importantes en el fenómeno por analizar. Deduce las relaciones constantes de naturaleza uniforme que dan lugar al fenómeno. Con base a las deducciones anteriores se formula la hipótesis y se observa la realidad para comprobar dicha hipótesis. (p23)	proceso se le llama método inductivo. Cuando formulamos hipótesis y se desea comprobar en base a deducciones anteriores, así como determinar hechos relevantes en varias etapas se le llama método deductivo. (Moguel, 2005).	deductivo para hallar la solución o posible solución.
Referencia:	Moguel, E. A. R. (2005). <i>Metodología de la Investigación</i> . Univ. J. Autónoma de Tabasco.			

9. Población, muestra y unidades informantes

Población				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
López, P. L.	(2004)	López, P. L. (2004) Población. Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros". (PINEDA et al 1994:108) En nuestro	La población conjunto pueden estar representados por animales, sujetos, registro de ingenieros, los accidentes y demás cosas en un determinado tiempo y espacio que se desea conocer dentro de una investigación, (López, 2004).	La población cuantitativa y calificativa son los usuarios de la Universidad privada.

		campo pueden ser artículos de prensa, editoriales, películas, videos, novelas, series de televisión, programas radiales y por supuesto personas.		
Número de 400:		población de 400 estudiantes del		
Referencia:	López, P. L. (2004). <i>Población muestra y muestreo. Punto cero</i> , 9(08), 69-74. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf			
Muestra				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
López, P. L.	(2004)	López, P. L. (2004) Muestra. Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población.	Significa una parte significativa de la población o un subconjunto del universo del cual se realiza una investigación. (López, 2004)	La muestra de la investigación es por conveniencia de entre los usuarios de la Universidad.
Técnica de muestreo:	Pegar la aplicación de la fórmula $n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q} \qquad n = \frac{500 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2(500 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = 217$			
Número de 217:				

Referencia:	López, P. L. (2004). <i>Población muestra y muestreo. Punto cero</i> , 9(08), 69-74. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf
-------------	--

Unidades informantes				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hernández, Fernández, Baptista.	2010	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Identificar informantes que aporten datos y nos guíen por el lugar, adentrarse y compenetrarse con la situación de investigación, además de verificar la factibilidad del estudio. Lo importante es elegir a los informantes (o casos) adecuados, de acuerdo con el planteamiento del problema y lograr el acceso a ellos. (p9) (p190)	La contribución de datos asociados al problema general que ayudara a verificar la factibilidad del estudio son los informantes. (Hernández, Fernández, Baptista, 2010)	Las unidades informantes serán el personal que labora directamente con el problema, ya identificados dos coordinadores y un asistente de atención.
Número de 3:		<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinadora General 2. Coordinadora de atención al publico 3. Asistente de atención al publico 		
Referencia:	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). <i>Metodología de la investigación</i> . (5. ta ed.). México DF: McGraw-Hill. Recuperado de https://bit.ly/1qHr1qh			

10. Técnicas e instrumentos

Técnica/s encuesta

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
FAO	1982	FAO, (1982). Realización de encuestas nutricionales en pequeña escala - Manual de campo. Una encuesta es un método de acoplar información acerca de un gran número de personas, hablando con algunas de ellas. pueden ser un medio útil de recolectar información sobre las persona sus necesidades, comportamiento, actitudes, medio ambiente y opiniones, así como sobre características personales tales como la edad, los ingresos y la ocupación,	Recopilar información con características personales, las necesidades de las personas y de más datos nos es útil el método llamado encuesta, sirve para verificar y recolectar información de cualquier comportamiento. (FAO, 1982).	Este método se utilizará para recolectar información de los usuarios de la universidad la cual permitirá encontrar las características del problema general.
Referencia:		FAO, (1982). <i>Realización de encuestas nutricionales en pequeña escala - Manual de campo</i>. Recuperado de https://bit.ly/2O3L2I1		

Instrumento/s cuestionario				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
FAO	1982	FAO, (1982). Realización de encuestas nutricionales en pequeña escala - Manual de campo. La calidad de los datos depende sobre todo de la existencia de un cuestionario bien concebido y de procedimientos	Se recomienda que el cuestionario no debe ser muy largo ni muy corto, para que sea manejado con facilidad en el campo de trabajo además se debe tomar en cuenta que la seriedad de los datos depende de los informantes. (FAO, 1982).	El cuestionario será realizado tomando en cuenta los requerimientos y la importancia de la información, así como el orden que facilite su ejecución.

		uniformes para someterlo a los informantes. El cuestionario no debe ser demasiado grande ni demasiado pequeño, de modo que se puede manejar fácilmente sobre el terreno p71 p79		
Referencia:	FAO, (1982). Realización de encuestas nutricionales en pequeña escala - Manual de campo. Recuperado de https://bit.ly/2O3L2I1			

Validez				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
FAO	1982	FAO, (1982). Realización de encuestas nutricionales en pequeña escala - Manual de campo. El control de esos procedimientos es sumamente importante para la validez de la encuesta. Las comprobaciones de la validez de los datos sirven para detectar las incongruencias entre los datos de un mismo cuestionario, las anotaciones irrazonables y las anotaciones imposibles. p113 p117	La importancia de la validez de los datos obtenidos se refleja en los resultados para ello es recomendable tomar el control y las medidas necesaria a fin de detectar algunas incongruencias en el cuestionario. (FAO, 1982).	La validación de la información será prioridad para obtener datos que ayuden a detectar las consecuencias de los problemas.
		Apellidos y nombres	Especialidad	Criterio de evaluación
Validador 1		Dra. Ida Gaspar Mariñas	Médico General	-

Validador 2	Dr. Jhon Ausejo Galarza	Médico General	-
Validador 3	Ing. Jorge Espinoza Ramos	-	-
Referencia:	FAO, (1982). Realización de encuestas nutricionales en pequeña escala - Manual de campo. Recuperado de https://bit.ly/2O3L2I1		

11. Procedimiento

Paso 1	Selección y tramitar el permiso de la universidad.
Paso 2	Búsqueda de información y construcción de las matrices brindadas por la universidad.
Paso 3	Armado del plan de tesis para la presentación según cronograma estipulado.

12. Análisis de datos


Cuantitativo: SPSS, Excel y Medidas de frecuencias pruebas estadísticas y Pareto				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Pedroza, H.	2006	Es un sistema amplio y flexible de analizar estadísticos y de gestión de base de datos en un entorno gráfico. En pocas palabras, SPSS es un software estadístico con grandes propiedades gráficas integradas dentro de un mismo sistema, que facilitan tanto el análisis estadístico de los datos como la ilustración gráfica. p34	El software estadístico SPSS, es muy útil para gestionar base de datos y emitir reporte gráfico que ayudan a realizar un mayor análisis ilustrado. (Pedroza, 2006)	Este software ayudará a procesar los datos proporcionará los gráficos que nos permitirá evaluar y tomar la decisión.
Número de xxxx:		##		
Referencia:	Pedroza, H., & Dicoovskyi, L. (2006). <i>Sistema de Análisis estadísticos con SPSS</i> (No. IICA U10-187). IICA INTA. Recuperado de https://bit.ly/2HkHDE0			

Míxo: triangulación resultados cuantitativos, pareto con el análisis de las entrevistas				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis

Albi, Zubiri.	(2009)	Un concepto íntimamente ligado al Pareto optimizado, y que frecuentemente se utiliza para comparar la eficiencia relativa de asignaciones alternativas, es el de Pareto superioridad.	Pareto también conocido como 80-20 una herramienta que permite gestionar los diferentes problemas y categorizarlos para tomar alternativas de solución más óptimas. (Albi, Zubiri, 2009)	Esta herramienta ayudará a la investigación en gestionar la variedad de problemas que se tiene para poder optimizar una pronta solución.
Número de xxxx:		##		
Referencia:	Albi, E., & Zubiri, I. (2009). <i>Economía pública, I: Fundamentos Presupuesto y gasto Aspectos macroeconómicos</i> (Vol. 1). Grupo Planeta (GBS). Recuperado de https://bit.ly/2HkIkE			

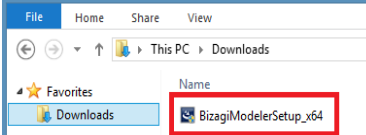
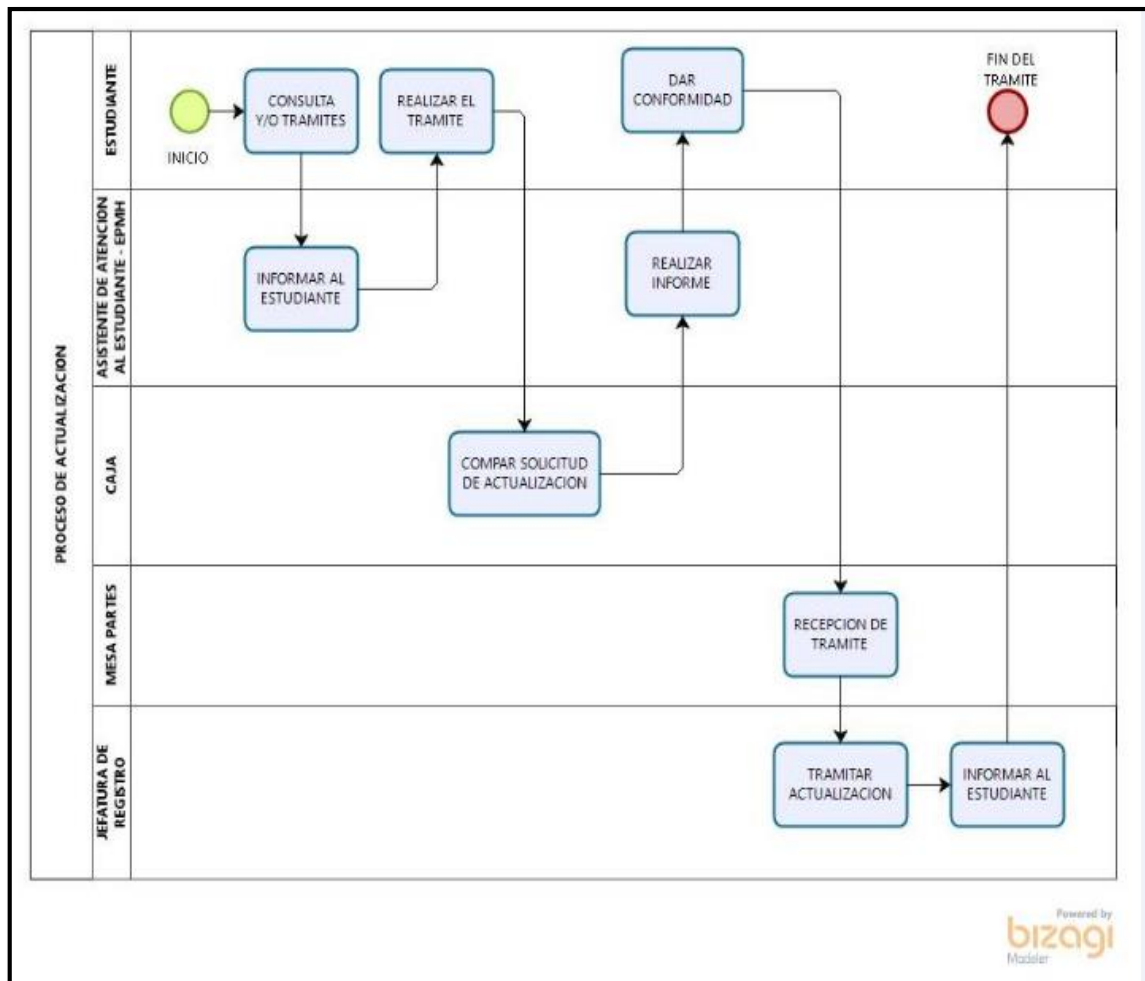
Anexo 2: Evidencias de la propuesta

The Digital Business Platform Ir a bizagi.com | Editar mi cuenta | Logout | Español



¡Gracias! La descarga automática de Bizagi Modeler ha comenzado.

Para iniciar la instalación, de clic en **Abrir** o **Ejecute el archivo del programa desde su ubicación actual**.

Anexo 3: Artículo de investigación

Propuesta de mejora de la calidad de servicio de los estudiantes en una universidad privada

Proposal to improve the quality of service of students in a private university

Raúl Cántaro-Alanya, Lely María Paz-Meléndez

Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú.
rcantaroaa@gmail.com, lelpaz@gmail.com

RESUMEN:

La presente investigación se encuentra enfocada en la mejora de la calidad de servicio de una universidad privada, fin de lograr la satisfacción de los estudiantes, donde el objetivo principal fue incrementar la satisfacción, el método que se utilizó fue de sintagma holístico la cual facilitó el análisis de los datos cuantitativos y cualitativos, tratándose de un enfoque mixto de tipo proyectivo y de nivel comprensivo. Donde a través de un cuestionario aplicado a los estudiantes y una entrevista aplicado a los administrativos se logró evaluar propuestas de mejora para la calidad de servicio dentro de la universidad. En la investigación se concluyó, que los asistentes de atención al estudiante y los coordinadores académicos no tienen un adecuado control de las actividades que realizan así mismo la falta de capacitación y actualización en temas académicos hacen que las consultas y trámites no cumplan con los plazos establecidos generando reclamos e incomodidades a los estudiantes. A fin de proporcionar o contribuir con las mejoras dentro de la institución, con los objetivos planteados, se propone utilizar formatos de seguimiento tanto al estudiante como al personal administrativo así poder controlar las actividades como también el cumplimiento de los trámites, así mismo se utilizó el DAP de los procesos de atención para mejorar el flujo de trabajo y los tiempos de respuesta. Finalmente se propone la implementación de un asistente virtual con la ayuda de la herramienta Zoom Video Communication que ayudara a realizar las consultas y trámites utilizando la tecnología a fin de que las atenciones no generan esperas en las oficinas administrativas.

Palabras clave. Satisfacción del estudiante, capacitación, control de actividades, calidad de servicio

ABSTRACT

This research is focused on improving the quality of service of a private university, in order to achieve student satisfaction, where the main objective was the satisfaction satisfaction, the method that uses the holistic synthesizer which facilitates the analysis of quantitative and qualitative data, treatment of a project type approach and comprehensive level. What are the most frequently asked questions to improve the quality of service in the university?

In the investigation it was concluded that the assistants of the attention to the student and the academic coordinators do not have an adequate control of the activities that are carried out, as well as the lack of training and update in the academic subjects that the consultations and the subjects do not meet the established deadlines Generating complaints and discomforts to students. In order to provide help with improvements in

the institution, with the objectives set, you can use the tracking formats, both as a student and administrative staff. DAP of attention processes to improve workflow and response times. Finally, we propose the implementation of a virtual assistant with the help of the Zoom Video Communication tool that will help you to carry out the consultations and the procedures using the technology and the attention in the administrative offices.

Keywords. Student satisfaction, training, control of activities, quality of service

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio que percibe el cliente es uno de los temas que toda organización considera de manera seria esto debido a los avances tecnológicos, así como el constante cambio debido a la globalización que los hace ser más exigentes en cuanto a los productos y servicio que consume, por esto es importante evaluar la satisfacción que se tiene por parte de los clientes ya que esto es la consecuencia de la calidad del producto y servicios que se ofrece. Con los avances tecnológicos se ha logrado facilitar esta información que se requiere para conocer las necesidades de los clientes a fin de mejorar la satisfacción y las necesidades que lo soliciten logrando incrementar la fidelidad, así como también los ingresos económicos a la organización (Romero, 2017).

En los últimos años el promedio de ingresantes a universidades se ha incrementado de un 21% al 43%, esto informo el Banco Mundial quien además detallo la disminución de graduados por una carencia en la calidad de atención por otra parte indico que las universidades se encuentran enfocadas en el beneficio económico sin brindar la calidad necesaria ni un nivel académico y mucho menos pensando en la satisfacción de los estudiantes (Mundial, 2017). La existencia de entes reguladores como SUNEDU en el Perú, exige el cumplimiento de requisitos mínimos de calidad otorgándoles una licencia de funcionamiento la cual acredita una calidad básica dentro del sistema educativo que se ofrece (Benavides, 2019). Así mismo en Perú se cuenta con otra entidad pública encargada de velar por el cumplimiento de los derechos del consumidor, así como de ejecutar, coordinar, elaborar y sancionar a las organizaciones que incumplan a fin de generar beneficios al país (Indecopi, 2018).

II. MÉTODOS

El método utilizado para el estudio es de sintagma holístico la cual permite evaluar tanto la parte cualitativa y cuantitativa basados en un enfoque mixto además la metodología es flexible debido a que se puede recabar, relacionar y analizar valores cuantitativos y cualitativos a fin de recabar resultados con un contexto detallado que precise la problemática de la investigación. Para la investigación se realizará las entrevistas a los informantes afín de utilizar la técnica cualitativa y se usará una ficha de incidencia para completar con la técnica cuantitativa.

III. RESULTADO

Los coordinadores acompañados de los asistentes de atención al estudiante, realizaran el seguimiento de las inquietudes que presenten los estudiantes, haciendo uso de la hoja de control ya diseñado, con el objetivo de controlar, minimizar y eliminar los retrasos, así como la perdida de trámites que los estudiantes dejass con la finalidad de brindar una solución a las consultas, reclamos o quejas. La solución académica tiene una alta relevancia ya que con la información clara y concisa se llegará a mejorar los tiempos de

respuesta de las consultas y trámites, así como recuperar la confianza de los estudiantes. Finalmente, el personal será comunicado de todos los cambios que se realiza dentro del proceso de atención al estudiante a fin de capacitarlos utilizando el modelo de proyecto de capacitación que ya se realizó así mismo se utilizará el modelo de silabo para mejorar el contenido de las capacitaciones haciendo que el mismo personal contribuya en los temas que son necesarios para su mejor desempeño dentro de sus actividades.

La escuela de medicina ubicada en el pabellón F del segundo piso del local de San Borja, cumplirá la función recopilación de trámites para su elaboración ya detallada en los DAP, a fin de eliminar los tiempos muertos que ya existentes dentro del proceso de atención. Con esto el personal administrativo contribuirá la satisfacción del estudiante. Es relevante una solución administrativa ya que con estos pasos se eliminará actividades repetitivas en los procesos y que realiza la escuela de medicina como son: consultas y trámites, gestión administrativa y de coordinación, comunicación del trámite y de archivo ya detallados dentro de los diagramas. Finalmente, las difusiones de los cambios serán comunicados a todo el personal como directores, coordinadores, personal técnico, asistentes administrativos y secretarias. Los cuales deben cumplir lo estipulado a fin de lograr los objetivos y satisfacer las necesidades del estudiante.



Fig.1 Mapa de procesos de la universidad privada
Fuente: Cantaro Alanya Raul (2019)



Fig.2 Procesos centrales de la universidad privada

Fuente: Cantaro Alanya Raul (2019)

El análisis del diagrama de consultas y trámites, ayudará a plantear mejorar para optimizar los procesos a fin de reducir los tiempos de atención al estudiante se utilizará la herramienta Zoom Video Communications el cual será utilizado por un asistente de atención al estudiante ya capacitado ahora denominado “asistente virtual” donde los estudiantes podrán conectarse por el celular personal desde el lugar donde se encuentren optimizando las colas de espera así mismo el tiempo de atención en las oficinas. Se realizó el análisis donde la eficiencia actual del proceso de consultas y trámites es de 75.76%, así mismo, al actualizar los nuevos procesos como cambio, la eficiencia logro será el 95.24%. Finalmente se determinó una optimización en los tiempos de un 36.36%.

Luego del análisis del diagrama de gestión administrativa y de coordinación, se propondrá las mejorar al consolidar y eliminar procesos repetitivos al momento de la elaboración del trámite, el cual es la impresión de las evidencias y su análisis debido a que ya el asistente administrativo ya realizo ese trámite al momento de la consulta. Con esto se reduciría el tiempo del trámite. Se realizo el analisis donde la eficiencia actual del proceso de gestión administrativa y de coordinación es de 62.50%, asi mismo, al actualizar los nuevos procesos como cambio, la eficiencia logro ser el 81.40%. Finalmente se determino una optimización en los tiempos de un 40.28%.

Se analizó el diagrama del proceso de comunicación del trámite, para la propuesta de mejoras, en la cual el asistente de atención al estudiante realizará la comunicación de los trámites vía correos masivos utilizando la combinación del Word y Excel utilizando la función de correspondencia que permitirá la disminución de tiempos al realizar dicha actividad, Así mismo los coordinadores académicos solo comunicaran vía telefónica los trámites denegados a fin de acortar tiempos dentro del proceso. se realizó el análisis donde la eficiencia actual del proceso de comunicación del trámite es de 83.89%, así mismo, al actualizar los nuevos procesos como cambio, la eficiencia logró ser el 95.92%. Finalmente se determinó una optimización en los tiempos de un 67.11%.

El sistema de atención al estudiante actualmente es de manera tradicional cara a cara, un método que tiene sus ventajas cuando se trata de persuadir o convencer a un cliente generalmente utilizado para ventas, en la actualidad la tecnología nos permite generar diálogos mediante nuestros equipos telefónicos o celular que tienen el sistema Smartphone, la cual permite la conexión a internet y el uso de herramientas como zoom video communications el cual será de mucha ayuda para conseguir el objetivo el cual es satisfacer al estudiante en temas de consultas y trámites. El asistente virtual tendrá la función de contestar, resolver, guiar y orientar en trámites que solicita el estudiante, de la misma forma que al asistente presencial los coordinadores podrán controlar utilizando reporte que se genera por cada estudiante para saber si fueron atendido de manera correcta. Cada estudiante tendrá que brindar sus datos antes de ser entendido a fin de verificar la relación que se tiene con la universidad. Finalmente, los códigos de accesos serán publicados dentro del intranet del estudiante a fin de que no se filtre información al exterior y serán actualizados diarios para un mayor control de la atención. Todos los estudiantes tendrán acceso a la plataforma.

IV. DISCUSIÓN

Para lograr mejoras en la satisfacción del estudiante se determinó realizar un plan de capacitación a los asistentes administrativos encargados de dicha función, brindándoles conocimientos y técnicas que ayuden a manejar distintas situaciones. Coincidiendo con la propuesta de evaluación de la calidad de atención al estudiante por Sánchez y Reyes (2017). Quien con el objetivo de evaluar la calidad de atención utilizó capacitaciones que les permitió mejorar la calidad de atención beneficiando a dicha universidad, donde también propuso desarrollar un manual de actividades que simplifique la labor. Por otro lado, Aldana, Garrido y Molina (2016) coincidió la investigación al desarrollar capacitaciones enfocados mejorar la empatía y motivación al personal obteniendo resultados positivos ya que los clientes fueron persuadidos emocionalmente y generada comodidad al momento de la atención así mismo también planteo una gestión organizado por procesos que ayuden a simplificar la carga laboral. En la investigación de la universidad se propuso diagramar los procesos a fin de dar los mismos resultados que Aldana y su equipo. La investigación también se relación con los resultados obtenidos por Sagastegui (2018) quien realizo una solución inteligente para mejorar la atención a los clientes, donde por medio de protocolos redujo los tiempos de atención por cada clientes simplificado y mejorado la calidad y logrando la satisfacción del cliente. Para nuestra investigación proponemos reducir los tiempos de espera en colas atendiendo de manera virtual a los estudiantes por medio de sus celulares y en la comodidad del tiempo que ellos manejan.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se propuso realizar capacitaciones constantes para mejorar la calidad de servicio brindando información certera a fin de recuperar la confianza de los estudiantes al momento de realizar las consultas y trámites solicitados por los estudiantes, para esto se preparó formatos de seguimientos al estudiante para controlar las actividades pendientes que tiene cada asistente y dar trámite cumpliendo las fechas ya establecidas por el reglamento interno que cuenta la universidad. Así mismo se elaboró modelo de proyecto, sílabos y estructura para las capacitaciones en relación al reglamento de actividades y funciones.

Segunda: Se elaboró el mapa de procesos de la universidad a fin de conocer a nivel macro las categorías como estratégico, misionales y de soporte. Ubicándonos como parte misional debido a que tenemos contacto directo con los clientes que en este caso son estudiantes así mismo se elaboró los diagramas de análisis de procesos para los procesos que incurren en la actividad de atención al estudiante consiguiendo reducir y unificar actividades repetitivas logrando reducir el tiempo de cada tramite y aumentando la eficiencia del proceso.

VI. REFERENCIAS

- [1] V. Romero, «Tecnohotelnews,» CIDH, 26 Enero 2017. [En línea]. Available: <https://www.tecnohotelnews.com/2017/01/la-tecnologia-al-servicio-de-la-satisfaccion-del-cliente/>.

Anexo 5: Instrumento cualitativo

CUESTIONARIO DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, LIMA - 2019

INSTRUCCIÓN: Estimado docente, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre La percepción de la gestión administrativa que se percibe en su centro de trabajo. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 16-25 años () 25-35 años () 35 a más ()

Ciclo Académico: I-V Ciclo () VI-XII Ciclo () XIII-IVX Ciclo ()

Condición de Académica: Estudiante () Egresado ()

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

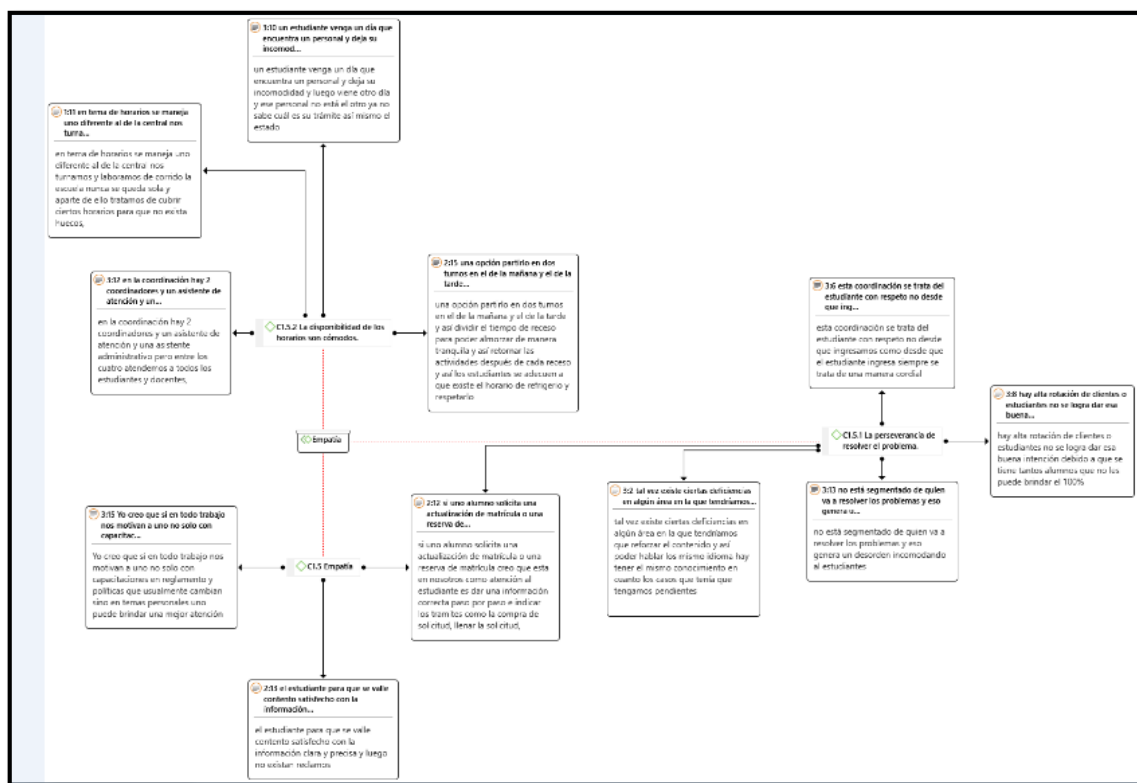
1	2	3	4
Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN			
	SUB CATEGORÍA CAPACIDAD DE RESPUESTA				
1	¿El número de personal administrativo es suficiente para apoyar su labor académica?	1	2	3	4
2	¿El número de personal administrativo es suficiente para atender las necesidades académicas y de servicio de la población universitaria?	1	2	3	4
3	¿El horario programado para tutoría es acorde con la carga académica de los estudiantes?	1	2	3	4
4	¿Los horarios de atención en la EPMH son se adecuan a las necesidades del estudiante?	1	2	3	4
SUB CATEGORÍA TANGIBILIDAD					
5	¿Las aulas de teoría presentan condiciones operativas apropiadas para el desarrollo de las clases?	1	2	3	4
6	¿Cuenta con un ambiente apropiado para realizar sus funciones no lectivas?	1	2	3	4
7	¿Cuenta con equipos de informática disponibles para el desarrollo de sus funciones académicas (aula virtual)?	1	2	3	4

8	¿La información brindada por la universidad es adecuada para orientar a los estudiantes?	1	2	3	4
9	¿El ambiente de atención al estudiante cuenta con la señalización adecuada para cualquier emergencia?	1	2	3	4
SUB CATEGORÍA CONFIABILIDAD					
10	¿El acceso al sistema de información de la EPMH es eficiente y eficaz?	1	2	3	4
11	¿La EPMH cuenta con un sistema de comunicación eficiente y eficaz que facilita la coordinación de sus tareas académicas?	1	2	3	4
12	¿El número de estudiantes matriculados en su clase de teoría y práctica es el apropiado para garantizar el aprendizaje?	1	2	3	4
13	¿Cree Usted que más del 50% de estudiantes cumple con las normas que rigen sus actividades universitarias?	1	2	3	4
14	¿Conoce los reglamentos académicos de la UPSJB?	1	2	3	4
SUB CATEGORÍA EMPATÍA					
15	¿Los directivos convocan, motivan y dan lineamientos claros para lograr los objetivos establecidos?	1	2	3	4
16	¿El servicio que brinda el personal administrativo es acorde a lo que esperaba?	1	2	3	4
17	¿Está satisfecho con la articulación de la evaluación, información y comunicación de los resultados de los proyectos desarrollados como parte de la investigación formativa en la asignatura?	1	2	3	4
SUB CATEGORÍA SEGURIDAD					
18	¿Los ambientes y condiciones operativas donde se realiza el desarrollo de sus prácticas son seguros?	1	2	3	4
19	¿Conoce el Plan Estratégico de la Facultad de Ciencias de la Salud y el Plan Operativo de la Escuela Profesional de Medicina Humana (EPMH)?	1	2	3	4
20	¿Conoce los procedimientos con los que adquieren sus derechos de propiedad intelectual sobre las Investigaciones y creaciones artísticas o culturales?	1	2	3	4
21	¿El personal de atención al estudiante atiende respetando el orden y el tiempo necesario para solucionar sus dudas?	1	2	3	4
22	¿Durante la atención el personal respeta las políticas y normas de la Universidad?	1	2	3	4

Muchas gracias

Anexo 6: Base de datos (instrumento cuantitativo)



Anexo 7: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental

Ficha de entrevista N° 01

1. ¿Las funciones y responsabilidades del personal de atención al estudiante están bien definidas de acuerdo al puesto de trabajo?

Yo creo que no puesto que tenemos 2 puestos de trabajo en estos momentos en la escuela de medicina uno de secretaria y otro quizás asistente administrativo entonces si es cierto ambos puestos realizan la función de atención al público esto junto con la coordinación se atiende al estudiante así es que todos vayamos de manejar la misma información a por ejemplo en cuanto a los temas de avances sílabos o de evaluaciones a temas académicos y de más administrativos entonces tal vez existe ciertas deficiencias en algún área en la que tendríamos que reforzar el contenido y así poder hablar los mismo idioma hay tener el mismo conocimiento en cuanto los casos que tenía que tengamos pendientes.

2. ¿Los ambientes como aulas, laboratorios y equipos de cómputo son los adecuados para el desarrollo de las actividades académicas?

Si creo que contamos con una infraestructura adecuada para el desarrollo de las clases no solamente este en cuanto aulas sino también para el tema de atención y los problemas podría venir tal vez por la cantidad de alumnos que tenemos y en ese sentido si tal vez sería una debilidad porque contamos con varias aulas y que no todas son de gran tamaño y nos gustaría que fuera del aforo que se requiera y eso sería lo más conveniente pero

para eso estaríamos hablando del mayor a 40 o en la mayoría de casos no contamos aulas de esa capacidad ya que son pequeños lo cual nos hacen que los fraccionemos en 2 grupos y tal vez sea un inconveniente para el avance académico en cuanto a los laboratorios también tenemos una debilidad en este caso podría hacer nuestro laboratorio más pequeño que tiene un aforo de 29 no y en cuanto a los aforos no se logra cubrir un aforo de 40 que si bien es cierto encanto ese es el laboratorio de computo no teníamos problemas porque si él lo indicado por sunedu es que las los desarrollos de las clases prácticas dentro de un cuarto de ciencia sea con un número de estudiantes menos la 30 cosas ahí no teníamos ningún convenio los laboratorios de cómputos están implementados de manera adecuada entonces no teníamos mayor problema en ese aspecto.

3. ¿Qué opina usted del ambiente y trato del personal de atención hacia el estudiante, es el adecuado?

Muchas veces en esta escuela en esta coordinación se trata del estudiante con respeto no desde que ingresamos como desde que el estudiante ingresa siempre se trata de una manera cordial a veces muchas veces los estudiantes llega muy exaltados y muy incomodos y el personal de atención lo atiende de manera muy amable pero no se puede en algunas ocasiones se puede mal interpretar y tener ciertos roces en otros casos a muchas veces pero es solucionable estas situaciones, por otro lado el personal de atención cuando hay alta rotación de clientes o estudiantes no se logra dar esa buena intención debido a que se tiene tantos alumnos que no les puede brindar el 100% pero de ahí en todo momento tratamos de siempre atender con el mayor respeto con la mayor cordialidad ayudando dentro de todo lo que está indicado en el reglamento académico.

4. ¿La información brindada por el personal de atención es completa, confiable y adecuada para cada consulta del estudiante?

No porque siempre vamos preguntando a uno muchas veces no todo el personal que trabaja cuando maneja la misma información entonces puedes que un estudiante venga un día que encuentra un personal y deja su incomodidad y luego viene otro día y ese personal no está el otro ya no sabe cuál es su trámite así mismo el estado y si está bien y es el caso y siento otra vez no cuando en el estado indica de que se la designada a algún trabajo o comprar una solicitud de algo erróneo y ese no corresponde correspondería entonces creo que hay una debilidad que tendremos que reforzó lo ideal es que los 4 manejáramos la misma información creo que por hay esta nuestra debilidad y eso no nos permite que el alumno se sienta confianza y ese es el punto que estamos fallando.

5. ¿Qué opina usted de la cantidad de personal y horarios establecidos para la atención al estudiante?

Somos 4 personas trabajando y supuestamente en la coordinación hay 2 coordinadores y un asistente de atención y una asistente administrativo pero entre los cuatro atendemos a todos los estudiantes y docentes, entonces no está segmentado de quien va a resolver los problemas y eso genera un desorden incomodando al estudiantes yo creo que si existiera 2 personas dedicados a la atención se podría mejorar esta situación, en cuanto los horarios están repartidos por qué a tenemos cursos el más del curso más tarde que es a las 6 de la tarde que solo le termina la atención a todos estamos equilibrados.

6. ¿La motivación y la capacitación al personal de atención mejoraría la satisfacción del estudiante en la universidad?

Yo creo que si en todo trabajo nos motivan a uno no solo con capacitaciones en reglamento y políticas que usualmente cambian sino en temas personales uno puede brindar una mejor atención una mejor información más confiable algo más completo que no tendríamos ningún inconveniente con los estudiantes ni docentes.

7. ¿Las políticas y normas de atención al estudiante están alineadas al misión y visión de la Universidad?

No están alineadas a los reglamento y políticas en primera instancia ya que la universidad esta enfocada más en el desarrollo académico en el logro que se espera tener más que a las a las normas de atención que se les pueda brindar.

Anexo 8: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos



Facultad de Ingeniería y Negocios

Universidad Norbert Wiener
 Ficha de validez del cuestionario para medir la satisfacción del estudiante en una universidad privada,
 Lima - 2019

Nro.	Items	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones.
		Importancia y congruencia del ítem					Ser atendido en forma y fondo					Relación del ítem con el objetivo, subcategoría y categoría					Importancia y calidad del ítem					
		1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	
Sub categoría 1: Seguridad en la atención																						
Índice 1: Información adecuada y precisa al profesor																						
1.	¿Los ambientes y condiciones operativas donde se realiza el desarrollo de sus prácticas son seguros?																					
2.	¿Conoce el Plan Estratégico de la Facultad de Ciencias de la Salud y el Plan Operativo de la Escuela Profesional de Medicina Humana (EPMH)?																					
3.	¿Creece los procedimientos con los que adquieren sus derechos de propiedad intelectual sobre las investigaciones y creaciones artísticas o culturales?																					
Índice 2: La importancia y la cantidad del personal																						
4.	¿El personal de atención al estudiante atiende respetando el orden y el tiempo necesario para solucionar sus dudas?																					
5.	¿Durante la atención el personal no pesa las políticas y normas de la Universidad?																					
Sub categoría 2: Transparencia																						
Índice 3: La decoración de la infraestructura del campus universitario.																						

Jorge Acosta Rojas

Revisado por:
Jorge Ernesto Caceres Triboso

6. ¿Las salas de teoría presentan condiciones apropiadas para el desarrollo de las clases?	4				4						4								
7. ¿Cuenta con el ambiente apropiado para realizar sus funciones académicas?	4				4						4								
Indicador 4. La presentación personal del asistente de docencia																			
8. ¿Cuenta con equipos de informática dispuestos para el desarrollo de sus funciones académicas (en el aula)?	4				4						4								
9. ¿La información brindada por la universidad es adecuada para orientar a los estudiantes?	4				4						4								
10. ¿El ambiente de atención al estudiante cuenta con la señalización adecuada para cualquier emergencia?	4				4						4								
Sub categoría 2. Confiabilidad																			
Indicador 1. La disponibilidad del personal de atención																			
11. ¿El acceso al sistema de información de la EPMB es eficiente y eficaz?	4				4						4								
12. ¿La EPMB cuenta con un sistema de comunicación eficiente y eficaz que facilite la coordinación de sus tareas académicas?	4				4						4								
Indicador 4. El desempeño y la pronta ayuda																			
13. ¿El número de estudiantes matriculados en la clase de teoría y práctica es el apropiado para garantizar el aprendizaje?	4				4						4								
14. ¿Cree usted que más del 50% de estudiantes cumple con las normas que rigen sus actividades universitarias?	4				4						4								
15. ¿Conoce los reglamentos académicos de la UPSB?	4				4						4								
Sub categoría 4. Empatía																			
Indicador 1. La persistencia de resolver el problema																			
	4				4						4								

Validado por:

Apellidos	CACERES TRIBOSO	
Nombres	JORGE ERNESTO	
Profesión	INGENIERO INDUSTRIAL	
Máximo grado obtenido	MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA	
Especialidad	INGENIERÍA INDUSTRIAL	
Años de experiencia	25 años	
Cargo que desempeña actualmente	DOCENTE	ONI: 02305972
		Sello y firma:  JORGE ERNESTO CACERES TRIBOSO INGENIERO INDUSTRIAL Reg. del Colegio de Ingenieros N° 48256
Fecha	04/04/2019	

Anexo 9: Fichas de validación de la propuesta

Diagnóstico		Priorización de problemas	Consolidación del problema
<p>Cuantitativo</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.-Inadecuada atención a los estudiantes 2.-Falta de capacitación al personal de atención al estudiante 3.-Falta de personal en fechas críticas por falta de coordinación 4.-Falta de compromiso y motivación al personal 5.-Falta de cumplimiento del manual de organización y funciones 6.-Falta de un seguimientos y control de procesos 		<p>A.-Falta de organización y capacitación del personal</p>	
<p>Cualitativo</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.-El estudiante se encuentra poco satisfecho con la atención brindada 2.-El estudiante no confía en la información recibida 3.-Tiempos de respuesta muy extensos 4.-Falta de análisis en los procedimientos y procesos de atención 5.-Falta de un plan de mejora 6.-Falta de motivación y capacitación al personal de atención 		<p>B.- Falta de un plan de calidad de servicio de atención al estudiante</p> <p>C.-Falta sistematizar la atención de los estudiantes de manera efectiva</p>	<p>A. Satisfacción de los estudiantes</p>

Creado para el Taller de Tesis - Facultad de Ingeniería y Negocios Universidad Norbert Wiener (LGSM-IMCM-FANL)

Evaluación de alternativas										
Alternativas de Solución	Tiempo	Costo	Impacto económico	Impacto tecnológico	Impacto social	✓ 1.00	Puntaje Total	Categoría solución	Problemas	
	0.10	0.40	0.20	0.10	0.20					
1 S1 Implementación de Poka Yoke	1	3	3	1	3		2.600	S3 Propuesta de mejora de la calidad de servicio	A.-Falta de organización y capacitación del personal B.- Falta de un plan de calidad de servicio de atención al estudiante C.-Falta sistematizar la atención de los estudiantes de manera efectiva	
2 S2 Propuesta de la metodología (Kaizen)	3	3	2	3	3		2.800			
3 S3 Propuesta de mejora de la calidad de servicio	4	3	3	5	4		3.500			
4 S4 Optimización en los procesos de atención al estudiante	3	4	3	2	1		2.900			
							3.500			

Anexo 10: Evidencia de la visita a la empresa

