



Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Administración de Empresas

**Gestión de calidad como herramienta de apoyo para el servicio a estudiantes
de las universidades en la ciudad de Guatemala**

(Artículo científico-Trabajo de graduación)

Libna Celeste Soza Ruiz

Guatemala, noviembre 2020

**Gestión de calidad como herramienta de apoyo para el servicio a estudiantes
de las universidades en la ciudad de Guatemala**

(Artículo científico-Trabajo de graduación)

Libna Celeste Soza Ruiz

Lcda. Silda Iliana Miranda Medina (**Asesora**)

M.A. Alex Cárcamo G. (**Revisor**)

Guatemala, noviembre 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M. A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

M. Sc. Ana Rosa Arroyo de Ochoa

Coordinadora

Guatemala, 29 de mayo 2020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe de que soy autor del Artículo científico titulado **“Gestión de calidad como herramienta de apoyo para el servicio a estudiantes de las universidades en la ciudad de Guatemala”** y confirmo que respeté los derechos de autoría de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad por la publicación del presente estudio y para efectos legales soy la única responsable de su contenido.

Atentamente,



Libna Celeste Soza Ruiz

Licenciatura en Administración de Empresas

Carne No.: 92766



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA
"Sabiduría ante todo; adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E. PEI .CT.17001-PS.0015.2020

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 29 DE OCTUBRE 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN

Asesor: M.Sc. Silda Iliana Miranda Medina

Revisor: Mgtr. Alex Eduardo Cárcamo Guillen

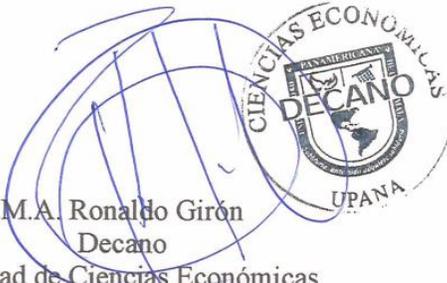
Carrera: Programa de Equivalencias Integrales- Administración de Empresas

Artículo Científico titulado: “Gestión de calidad como herramienta de apoyo para el servicio a estudiantes de las universidades en la ciudad de Guatemala.”

Presentada por: Libna Celeste Soza Ruiz

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada


M.A. Ronaldo Girón
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

 1779

 upana.edu.gt

 Diagonal 34, 31-43 Zona 16

Guatemala, 03 de junio 2020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

En relación al artículo científico titulado: **“Gestión de calidad como herramienta de apoyo para el servicio a estudiantes de las universidades en la ciudad de Guatemala”**, realizado por Libna Celeste Soza Ruiz, carné, 97266, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


M.Sc. Silida Iliana Miranda Medina
Colegiado 8455
Tel: 58252144

Guatemala, 25 de junio 2020

Señores Facultad de Ciencias Económicas

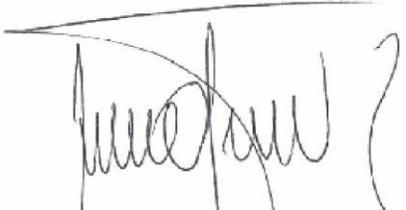
Universidad Panamericana

Presente

Estimados Señores:

En relación al Artículo científico titulado: **“Gestión de calidad como herramienta de apoyo para el servicio a estudiantes de las universidades en la ciudad de Guatemala”**, realizado por Libna Celeste Soza Ruiz, Carné 092766, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Revisión del mismo haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio Dictamen de aprobado. Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



Mgr. Alex Eduardo Cárcamo Guillén
Colegiado Activo 8452

Dedicatoria

A Dios

Por su amor inagotable quien me guía y guarda en todo momento.

A mi esposo

Gerson Daniel Santa Cruz López sin ti no lo hubiera logrado. Mi amor por siempre, eres mi mayor motivación.

A mi hijo

Marcos Daniel Santa Cruz Soza por su presencia esencial para culminar este reto y su amor que me ayuda a avanzar.

A mis padres

Este logro se los dedico con amor muchas gracias por sus consejos y oraciones.

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
Metodología	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivo de investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivo específico	2
1.4 Definición del tipo de investigación	3
1.4.1 Investigación descriptiva	3
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	3
1.7.1 Empleo muestra finita o infinita	3
1.8 Definir instrumentos de investigación	4
1.9 Recolección de datos	4
1.10 Procesamiento y análisis de datos	4
Capítulo 2	
Resultados	
2.1 Presentación de resultados	5
Capítulo 3	
Discusión	
3.1 Extrapolación	59

3.2 Hallazgos y análisis general	62
3.3 Conclusiones	63

Referencias

Anexos

Abstract

El presente trabajo se elaboró en las Universidades de la ciudad de Guatemala, y la finalidad fue determinar la gestión de calidad como una herramienta de apoyo para el servicio a estudiantes.

En la metodología se describieron los antecedentes de las Universidades objeto a estudio, se presentó la información relacionada al marco teórico que fundamentó la teoría expuesta, y las fuentes consultadas para dar forma a este trabajo, se presentó la parte medular de este artículo científico debido a que allí se describió el planteamiento del problema, los objetivos que se desearon lograr con esta práctica, los alcances o beneficios que se obtuvieron, se mostraron las gráficas elaboradas, partiendo de la información recopilada en el cuestionario que se entregó a los estudiantes y entrevista a los empleados de las universidades. Se mostró el análisis de la información recabada en el cuestionario a estudiantes y entrevista a colaboradores interpretando de manera sencilla pero directa con el objeto de establecer el nivel de conocimiento que tienen los trabajadores, el compromiso que muestra hacia la universidad y la apreciación que tienen sobre la implementación de la gestión de calidad como herramienta de apoyo para el servicio a estudiantes de las universidades en la ciudad de Guatemala.

En el presente trabajo se observa que actualmente las universidades tienen aspectos a mejorar, tales como demoras en información a los servicios ofrecidos, gestión administrativa, capacitación a los colaboradores y al no mejorar estos aspectos no está logrando la satisfacción al cliente, considerándose uno de los principales aspectos a mejorar en la calidad del servicio.

El presente artículo científico tiene como finalidad verificar cómo la calidad del servicio aumenta la satisfacción del estudiante en las universidades de Guatemala.

Introducción

La gestión de calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el servicio e identifica los errores para procurar evitarlos antes que ocurran.

En el Capítulo 1, se desarrolla la Metodología que abarca el planteamiento del problema en donde se observa que hoy en día las universidades implementan factores que permiten su comparación y uno de esos factores es la calidad del servicio, a la que se le ha dado mayor importancia porque les permite mejorar e innovar constantemente elevando de esta forma la satisfacción del estudiante. La función de las universidades es la de formar profesionales que sirvan a Guatemala y que en este trayecto de aprendizaje la satisfacción en el ámbito de instalaciones, servicio, atención y seguimiento a sus consultas sean bien atendidas.

Se establece la pregunta de investigación, los objetivos de investigación: Objetivo general y objetivos específicos, se indica la definición del tipo de investigación que es descriptiva, el sujeto de investigación que son el personal administrativo de servicio al cliente y los usuarios del servicio de las principales universidades de la ciudad de Guatemala. Siendo el alcance de la investigación temporal y geográfica. La definición de la muestra es una muestra finita para los colaboradores e infinita para los estudiantes. Los instrumentos de investigación son encuesta para los colaboradores y cuestionario para los estudiantes. La recolección de datos es a través de internet y por último es el procesamiento y análisis de datos.

En el Capítulo 2, se exponen la Presentación de resultados, a través de gráficas explicativas por medio de análisis de frecuencias.

Y en el Capítulo 3, se presenta la Discusión en donde se explica la extrapolación, hallazgos, análisis general y conclusiones.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

Hasta antes de 1960, la educación superior en Guatemala se reducía a la Universidad de San Carlos de Guatemala (Usac) que se fundó en 1676. Posterior al golpe de Estado de 1954 se inicia un proceso de diferenciación social en el sistema educativo por la vía de la creación de establecimientos educativos del sector privado. Uno de los efectos del conflicto armado interno desde sus inicios fue la alternativa de crear universidades privadas; así, en el período entre 1961 y 1971 se fundaron 4 universidades.

Con el fin de la Guerra Fría y los procesos de transformación económica se observó una nueva ola de creación de universidades privadas, de 1995 a 2006, y se fundaron 6 universidades más. El régimen legal de las universidades se funda en la Constitución Política de la República, que establece la autonomía de la universidad estatal. Las universidades privadas son independientes y tienen la libertad para crear sus facultades, planes y programas de estudio. Siendo las principales universidades en la capital: Universidad San Carlos de Guatemala, Universidad Panamericana, Universidad Internaciones, Universidad Mesoamericana, Universidad San Pablo de Guatemala, Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, Universidad del Valle de Guatemala, Universidad Rural de Guatemala, Universidad Rafael Landívar, Universidad Galileo, Universidad del Istmo y Universidad Francisco Marroquín.

En la ciudad de Guatemala la población busca ser profesional y se vuelve un cliente activo en las universidades dignos de ser tratados con los más altos estándares de calidad. la falta de calidad hace que las universidades tengan usuarios insatisfechos, debido a que no se toman en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes y las universidades no se orientan a prestar servicios que cumplan con los reglamentos que satisfagan los requerimientos y solicitudes que el usuario pueda tener o necesitar en el futuro, todo esto genera desconfianza y falta de identidad con la universidad, y no garantiza que el cliente proporcione buena referencia de su casa de estudio. En el área de servicio al cliente a los estudiantes se identifican la falta de control de calidad en la prestación de servicios y la necesidad de indicadores que permitan medir y controlar las actividades. Los criterios

que se deben cumplir con el cliente son puntualidad en la entrega del servicio, fidelidad en el cumplimiento de los compromisos, relación coste-beneficio, ajuste a los plazos acordados, el servicio dado debe estar asociado a los que se pactó, rapidez del servicio, cumplimiento en el tiempo del ciclo del servicio, contar con personal cualificado para brindar la atención debida. Hasta aquí para evitar la cacofonía

1.2 Pregunta de investigación

¿Es la Gestión de Calidad una herramienta de apoyo para el servicio a estudiantes de las universidades en la ciudad de Guatemala?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar si la Gestión de Calidad es una herramienta de apoyo para el servicio a estudiantes de las Universidades en la ciudad de Guatemala.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Averiguar el tipo de servicio que prestan las universidades en Guatemala.
2. Analizar la eficacia de los procesos que se utilizan en el servicio al cliente en las universidades.
3. Establecer qué metodología se puede implementar para dar seguimiento y control en el mejoramiento del servicio al cliente en las universidades.
4. Identificar qué mecanismos se pueden utilizar para implementar el servicio con cero defectos.
5. Averiguar qué universidades trabajan con ISO 9001.
6. Determinar si es factible implementar normas ISO 9001.

1.4 Definición del tipo de investigación

1.4.1 Investigación descriptiva

La investigación que se realizó fue de tipo descriptiva, por tal razón, el planteamiento de objetivos es suficiente; no siendo necesario a causa de ello, la definición de variables dependientes e independientes, ni el emplazamiento de una hipótesis.

Las investigaciones descriptivas se enfocan en realizar un registro general de situación, en el cual, el interés primordial no gira en torno de averiguar y establecer las causas de los fenómenos, sino simplemente en describir y generar una bitácora que relate con detalle técnico el suceso o fenómeno investigado. La existencia de estudios descriptivos, da lugar a investigaciones de mayor compromiso, como son las correlacionales y las explicativas, en los cuales los propósitos son precisamente explicar y determinar las causas que originan los fenómenos.

1.5 Sujeto de investigación

La investigación se realizó al personal administrativo de servicio al cliente y a los usuarios del servicio de las principales universidades de la ciudad de Guatemala.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

La investigación se realizará en el período del 20 de septiembre 2019 al 10 de mayo del 2020.

1.6.2 Geográfico

La investigación se realizará en las universidades ubicadas en la ciudad de Guatemala.

1.7 Definición de la muestra

1.7.1 Empleo de muestra Infinita

Infinita porque su población es mayor a 30,000

Proceso de Muestro:

Población: Elemento: Hombres y Mujeres de 18 a más años

Tamaño de Muestra: Aplicar fórmula: $n = Z^2 (p) (q) / e^2$

A un nivel de confianza 95% y 5% de error= 384.16= 384

Tipo de Muestreo: Infinita muestra buscada = 384 estudiantes

2. Se realiza una entrevista a profundidad a 6 colaboradores administrativos de cada una de las universidades de Guatemala, siendo un total de 72.

1.8 Definición de los instrumentos de investigación

Entrevista de 34 preguntas para 6 colaboradores de cada una de las universidades de Guatemala.

Cuestionario de 15 preguntas para 384 estudiantes de las diferentes universidades de Guatemala.

Ambos cuestionarios diseñados con mucho cuidado, conteniendo los elementos esenciales para que los datos recabados sean útiles.

1.9 Recolección de datos

Se envió por internet el cuestionario a 384 estudiantes de las diferentes universidades de Guatemala. Y por el mismo medio se entrevistará a 6 colaboradores de cada una de las universidades de Guatemala.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Al finalizar el total de entrega de cuestionarios y al tener 384 estudiantes y 72 colaboradores se procede al análisis de información.

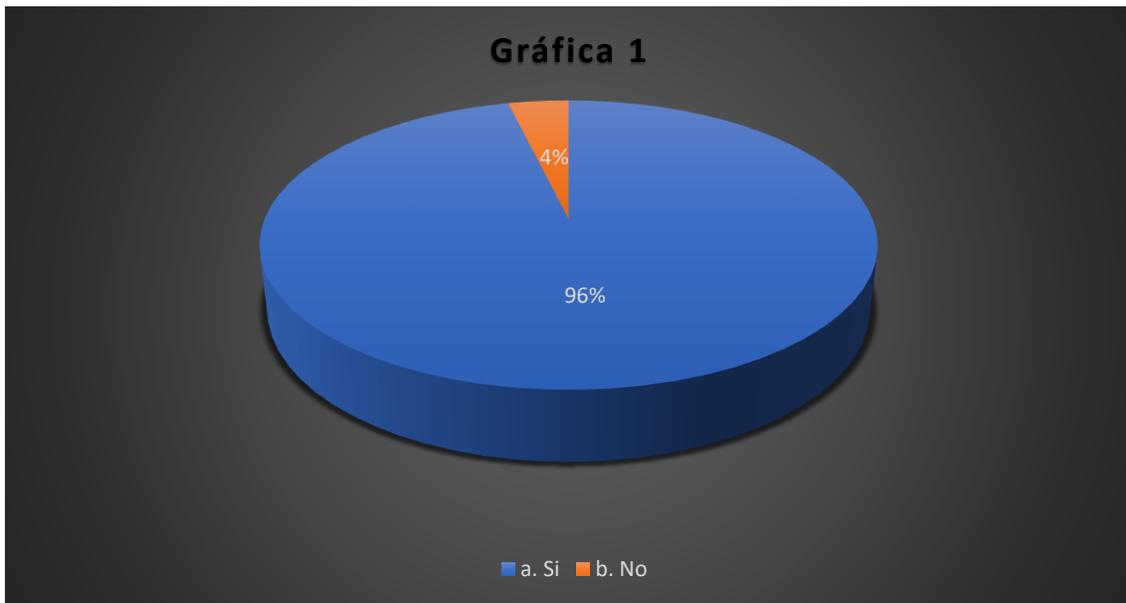
Capítulo 2

Resultados

Cuestionario a estudiantes

2.1 Presentación de resultados

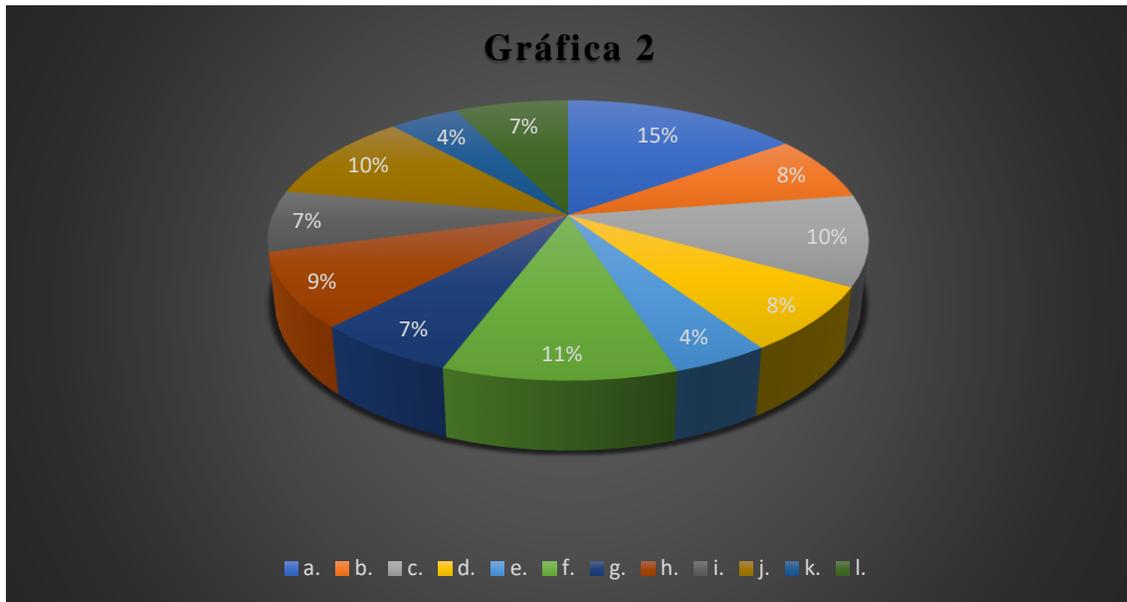
1. ¿Asiste a una universidad?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

El 96 % de los estudiantes encuestados asiste a una universidad en la ciudad de Guatemala.

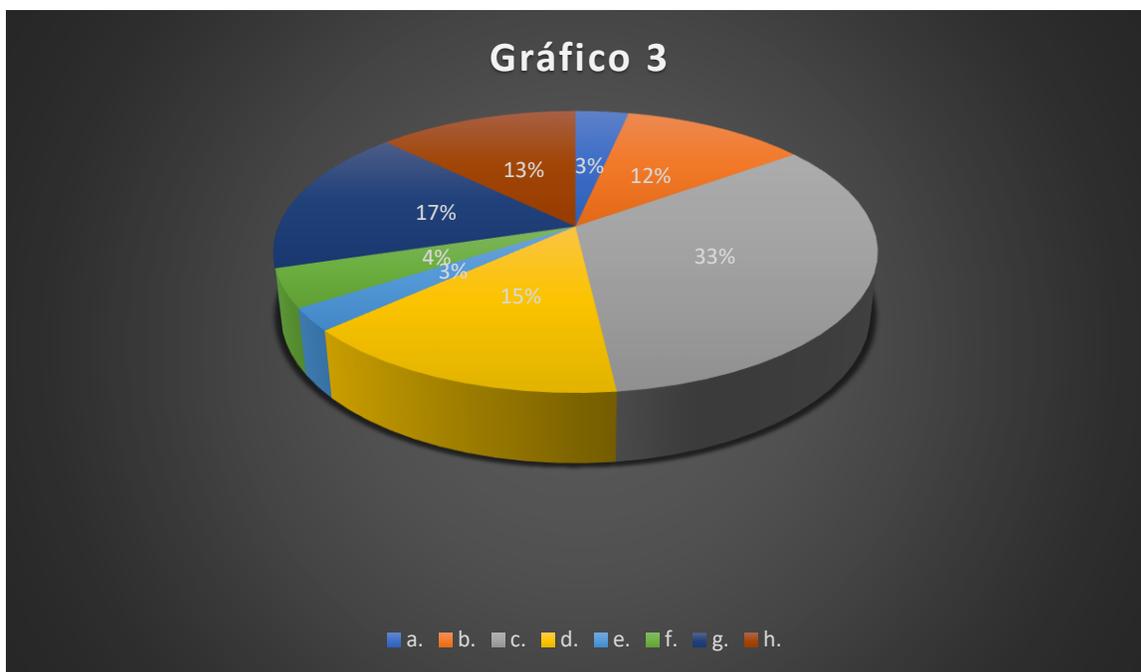
2. ¿A qué universidad asiste?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

De los estudiantes encuestados el 15 % respondió que asiste a la Universidad San Carlos de Guatemala seguido del 11% que respondió que asiste a la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, el 8% a Universidad Panamericana y los otros porcentajes identificados en la gráfica. La grafica representa a. Universidad San Carlos de Guatemala 58, b. Universidad Panamericana 29, c. Universidad Internaciones 40, d. Universidad Mesoamericana 29, e. Universidad San Pablo de Guatemala 17, f. Universidad Mariano Gálvez de Guatemala 41, g. Universidad del Valle de Guatemala 25, h. Universidad Rural de Guatemala 33, i. Universidad Rafael Landívar 27, j. Universidad del Istmo 40, k. Universidad Francisco Marroquín 17, l. Universidad Galileo 28.

3. ¿Qué carrera estudia en la universidad?

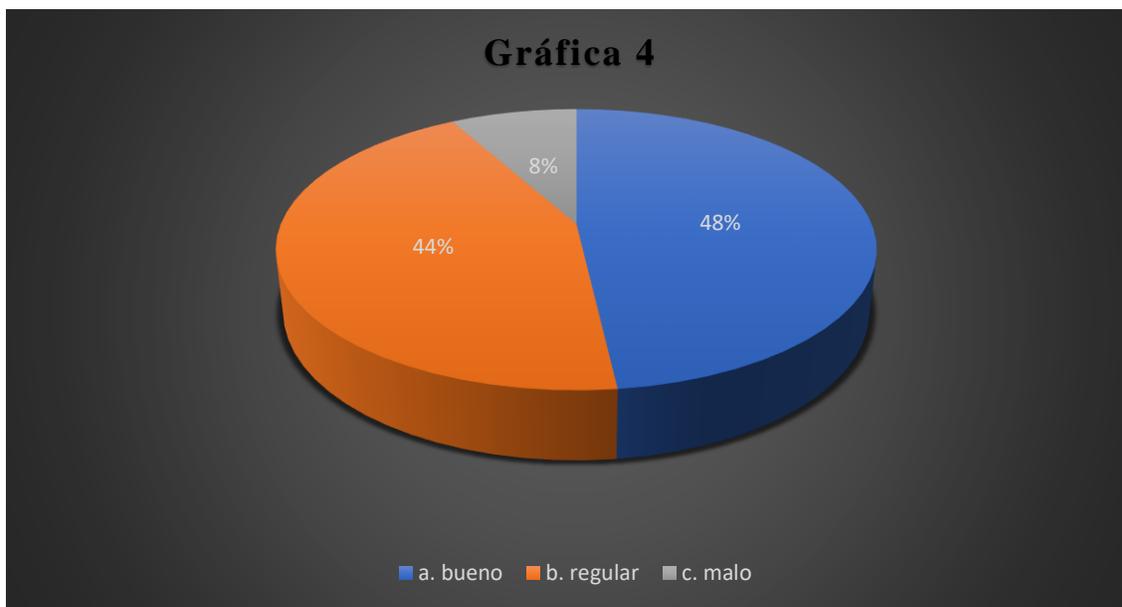


Fuente: elaboración propia, marzo 2020

Entre las principales facultades se encuentran con un 33% en la facultad de ciencias económicas y le sigue un 17 % que estudia en la facultad de ingeniería el 15% está en la facultad de ciencias jurídicas y un 12% en la facultad de arquitectura.

La gráfica representa a. Facultad de agronomía 13, b. Facultad de arquitectura 45, c. Facultad de ciencias económicas 127, d. Facultad de ciencias jurídicas y sociales 58, e. Facultad de ciencias médicas 10, f. Facultad de ingeniería 65, g. Facultad de humanidades 17, h. otras facultades 49.

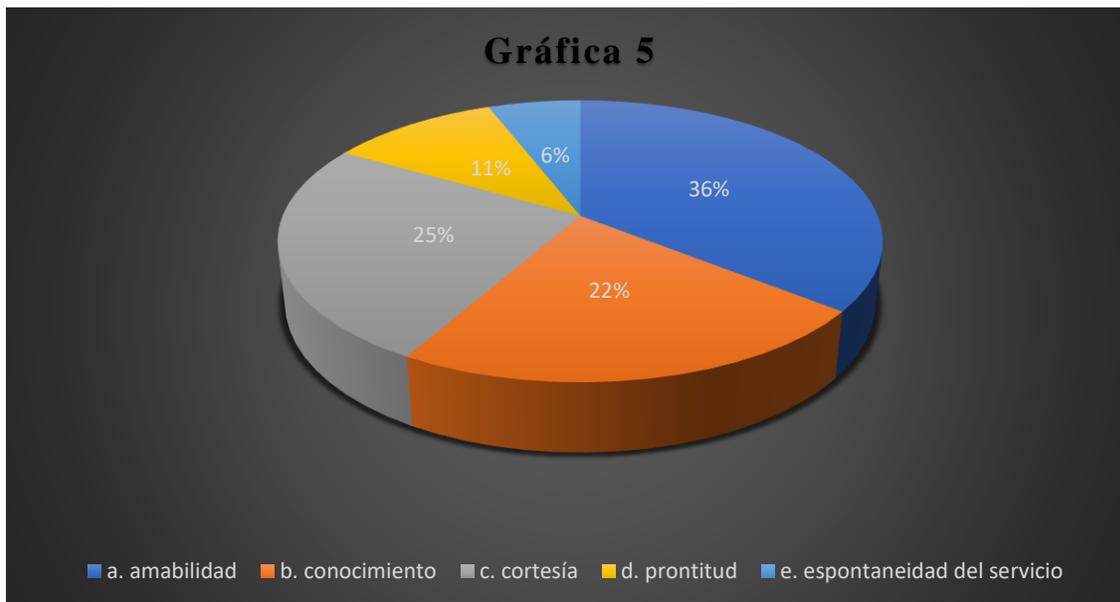
4. ¿Cómo califica la calidad de servicio que recibe en la universidad actualmente?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

El 48% de los estudiantes califican que la calidad del servicio en la universidad es buena un 44% se refiere a que es regular y un 8% considera que es mala.

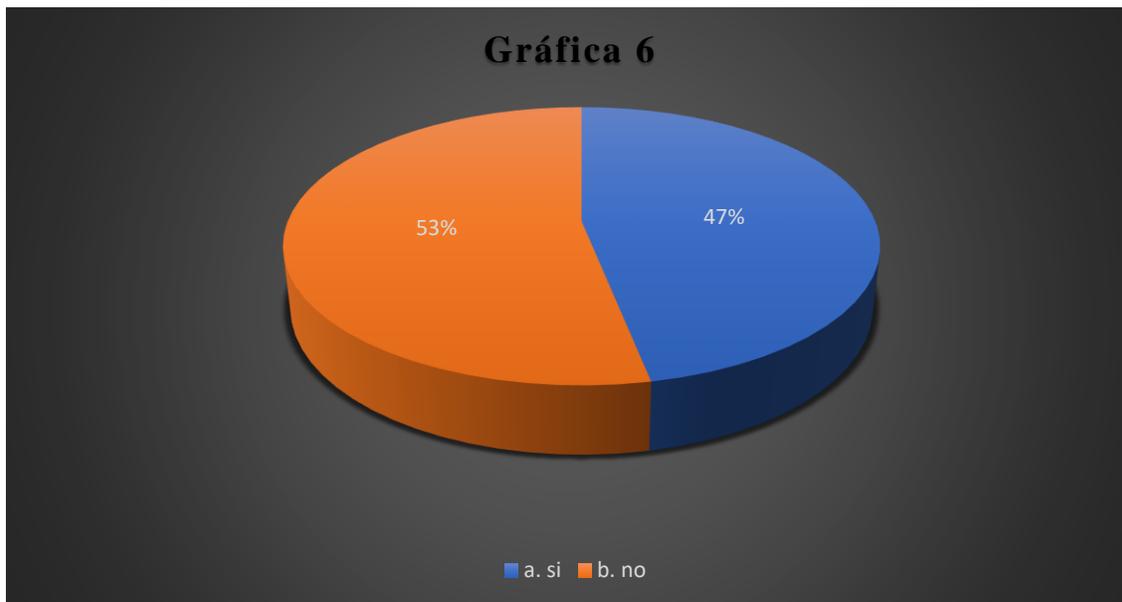
5. ¿Qué factores presentó el colaborador de la universidad cuando le atendió?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

Un 34% de los estudiantes indican que el colaborador de la universidad cuando le atendió presentó conocimiento, un 26% indican que es cortesía, seguido por un 23% que manifiestan que fue amabilidad y el resto de la población se reparte en los demás factores.

6. ¿Está de acuerdo con el tiempo de espera cuando gestiona trámites en la universidad?

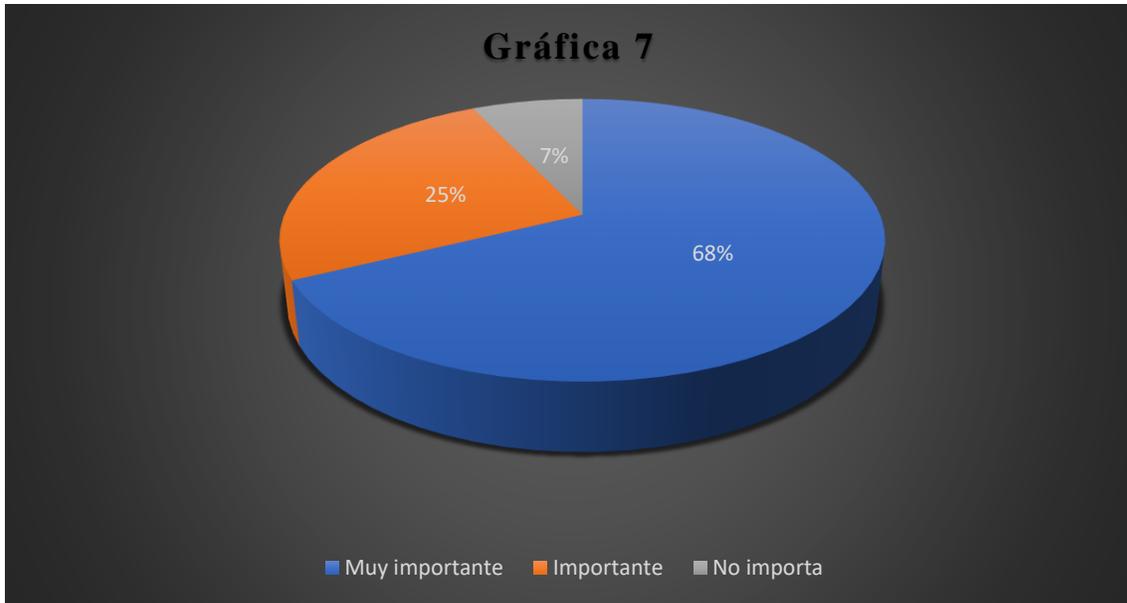


Fuente: elaboración propia, marzo 2020

De los encuestados el 53% indica que no está de acuerdo con el tiempo de espera cuando gestiona un trámite en la universidad y un 47% si está de acuerdo.

7. ¿Qué importancia tiene para usted lo siguiente en la universidad?

a. Rapidez en el servicio

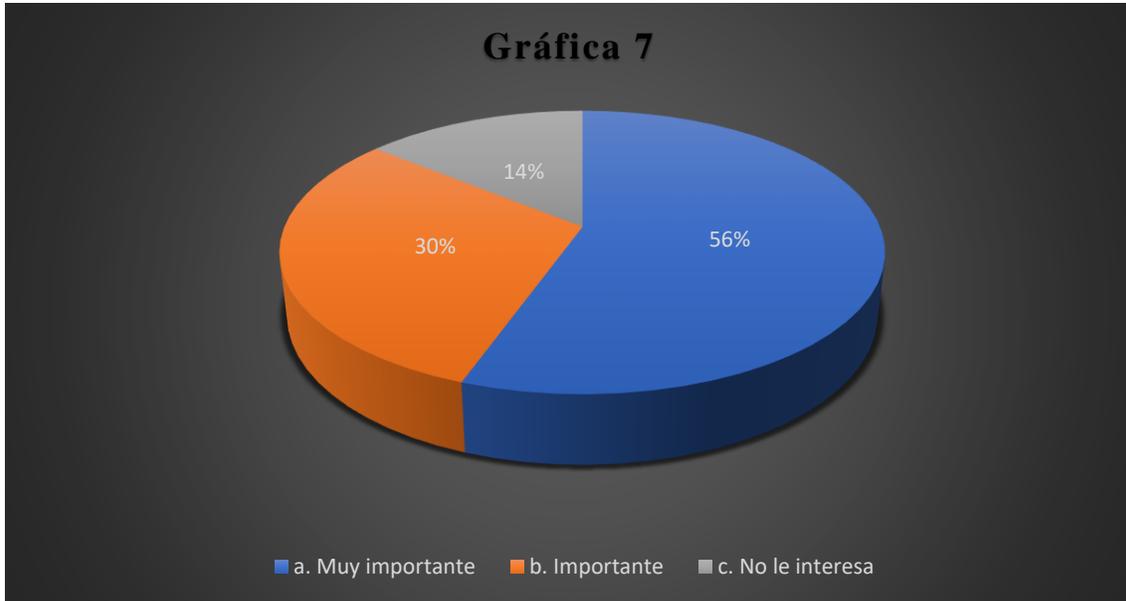


Fuente: elaboración propia, marzo 2020

Los estudiantes encuestados indican el 68% que la rapidez en del servicio en la universidad es muy importante un 25% es importante y un 7% no le interesa.

7.1 ¿Qué importancia tiene para usted lo siguiente en la universidad?

b. Pago de la universidad

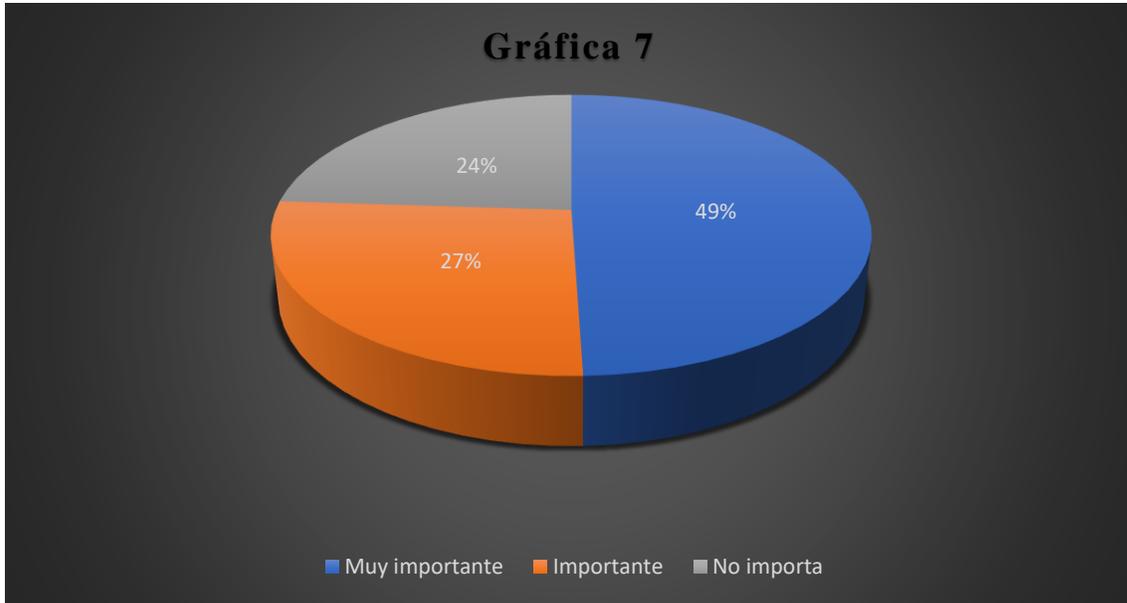


Fuente: elaboración propia, marzo 2020

El 56% de los estudiantes indican que es muy importante el servicio de pago de la universidad, el 30% es importante y un 14% indica que no le interesa.

7.2 ¿Qué importancia tiene para usted lo siguiente en la universidad?

c. Calidad del servicio en la universidad



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

De los encuestados un 49% indican que es muy importante la calidad del servicio en la universidad, un 27% es importante y un 24% no es importante.

8. ¿Indique su grado de satisfacción en la universidad con los siguientes aspectos?
- a. Parqueo

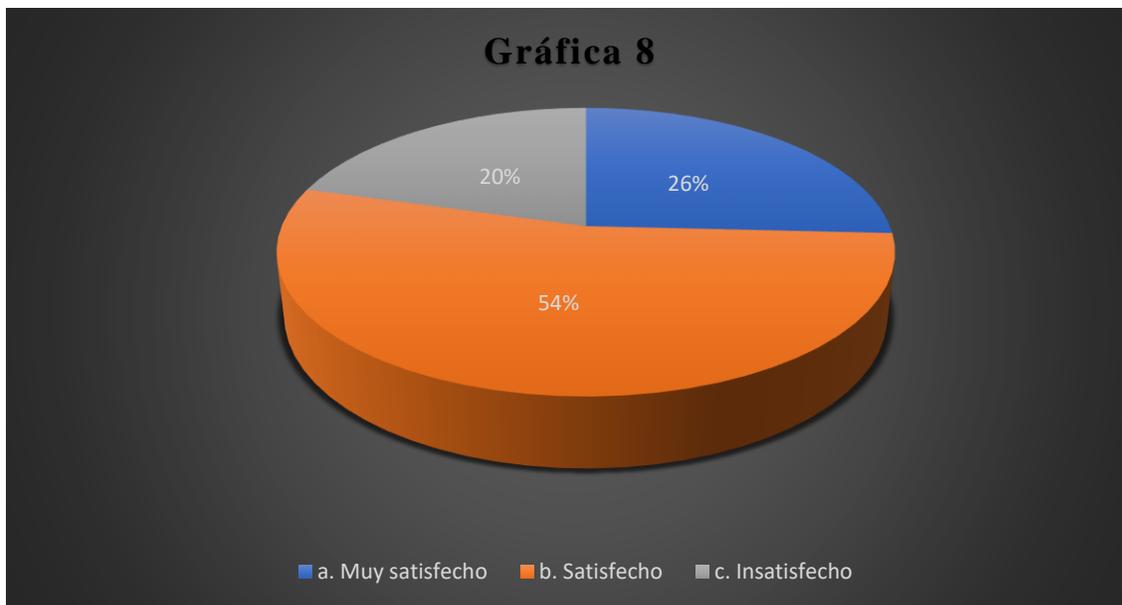


Fuente: elaboración propia, marzo 2020

Los estudiantes encuestados indicaron que su grado de satisfacción con los parqueos en la universidad es 51% satisfechos, 25% muy satisfechos y un 24% esta insatisfecho.

8.1 ¿Indique su grado de satisfacción en la universidad con los siguientes aspectos?

b. Seguridad

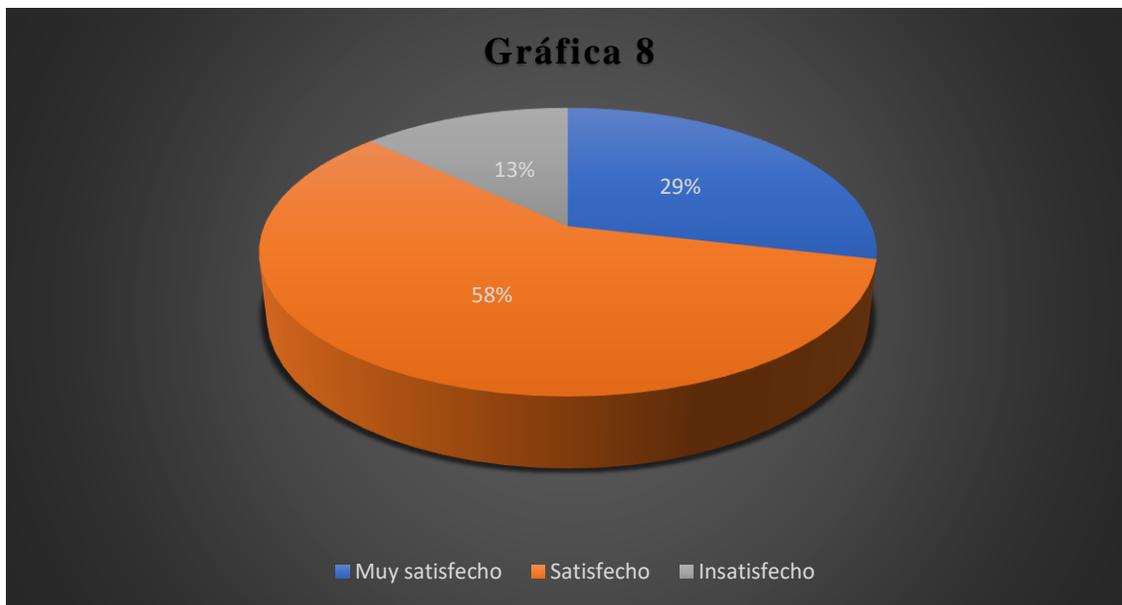


Fuente: elaboración propia, marzo 2020

Un 54% de los estudiantes indica que está satisfecho sobre la seguridad de la universidad, el 26% muy satisfecho y un 20% insatisfecho.

8.2 ¿Indique su grado de satisfacción en la universidad con los siguientes aspectos?

c. Instalaciones

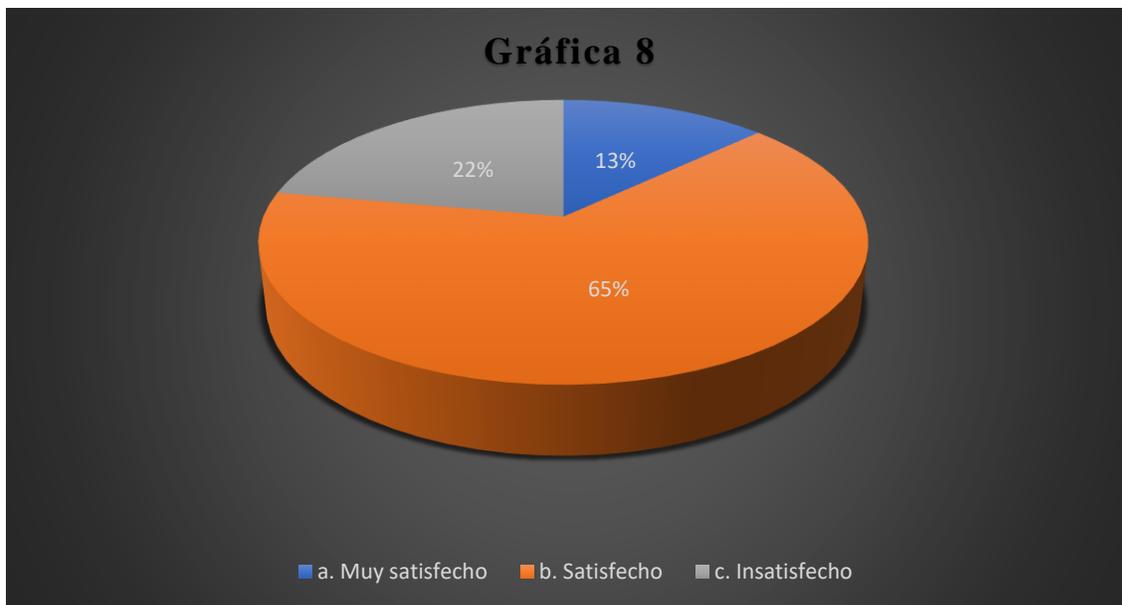


Fuente: elaboración propia, marzo 2020

De los estudiantes encuestados un 58% manifiesta que está satisfecho sobre las instalaciones de la universidad, un 29% muy satisfecho y un 13% esta insatisfecho.

8.3 ¿Indique su grado de satisfacción en la universidad con los siguientes aspectos?

d. Gestión de pago

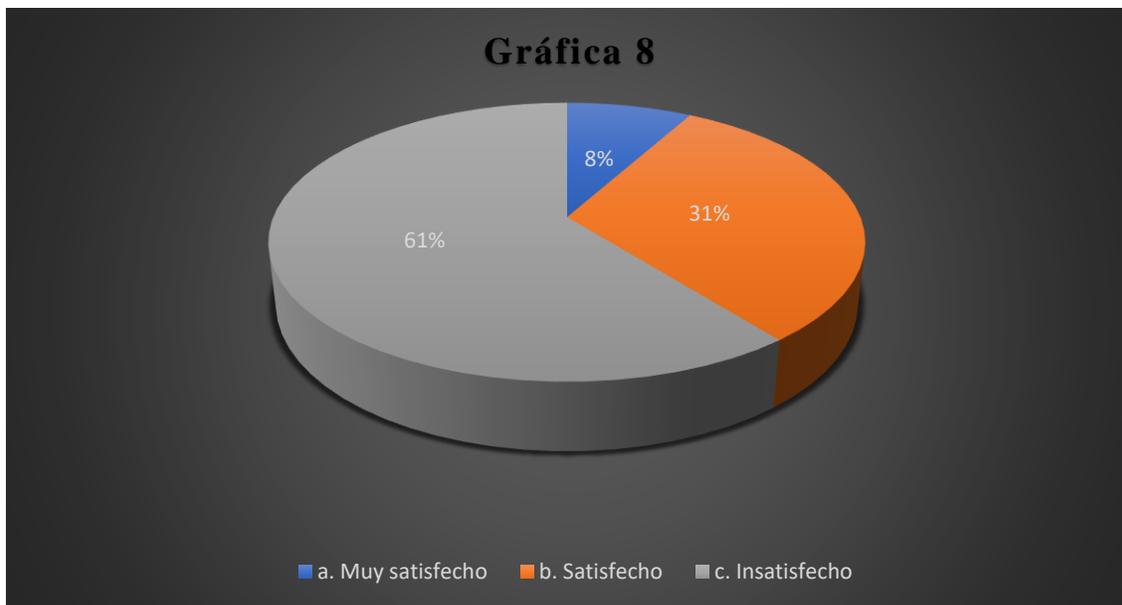


Fuente: elaboración propia, marzo 2020

El 65% de los estudiantes indica su grado de satisfacción sobre la gestión de pago en la universidad es satisfactorio, un 13% es muy satisfecho y un 22% es insatisfecho.

8.4 ¿Indique su grado de satisfacción en la universidad con los siguientes aspectos?

e. Gestión de trámite académico

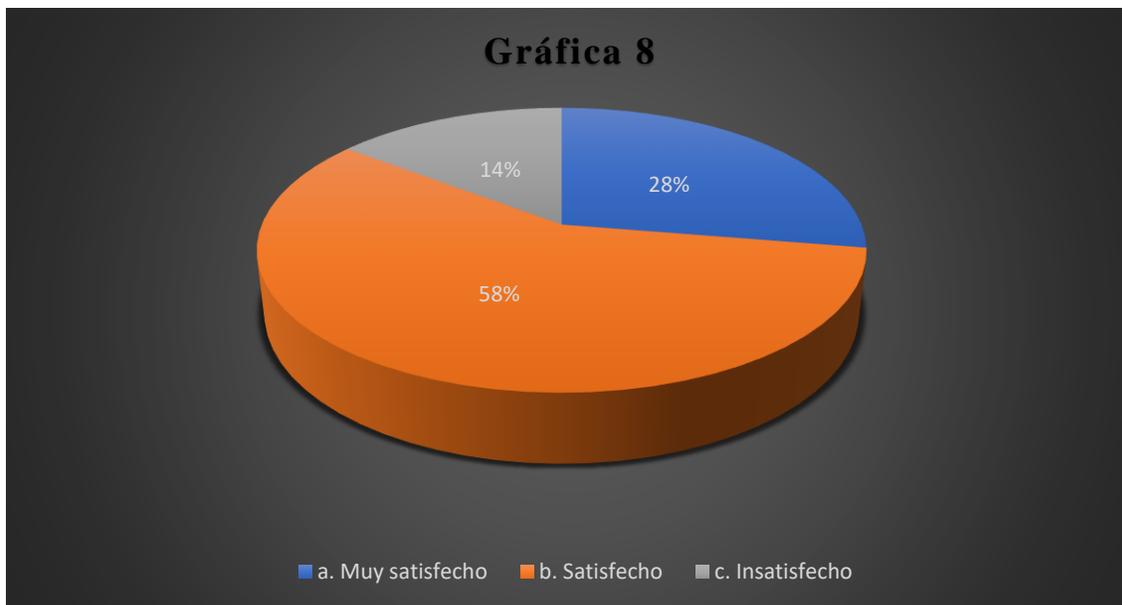


Fuente: elaboración propia, marzo 2020

El 61% de los estudiantes indica que su satisfacción en la gestión de trámite académico en la universidad es insatisfecha, un 31% está satisfecho y el 8% indica que es muy satisfecho.

8.5 ¿Indique su grado de satisfacción en la universidad con los siguientes aspectos?

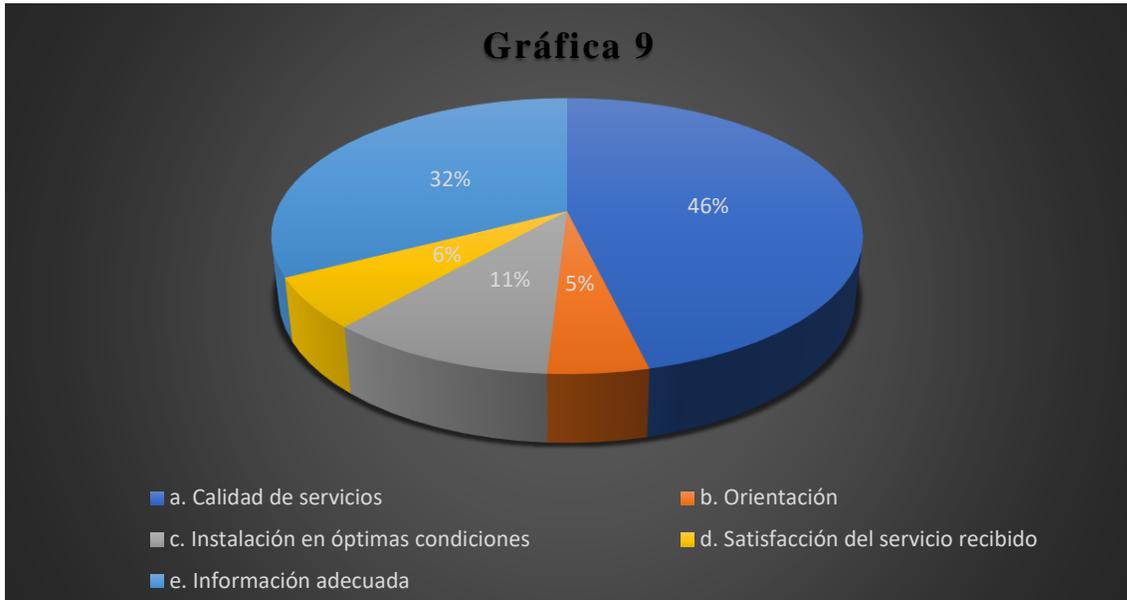
f. Calidad de la docencia



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

De los estudiantes un 58% indica que su satisfacción en la calidad de la docencia es satisfecha, un 28% indica que está muy satisfecho y el 14% indica que esta insatisfecho.

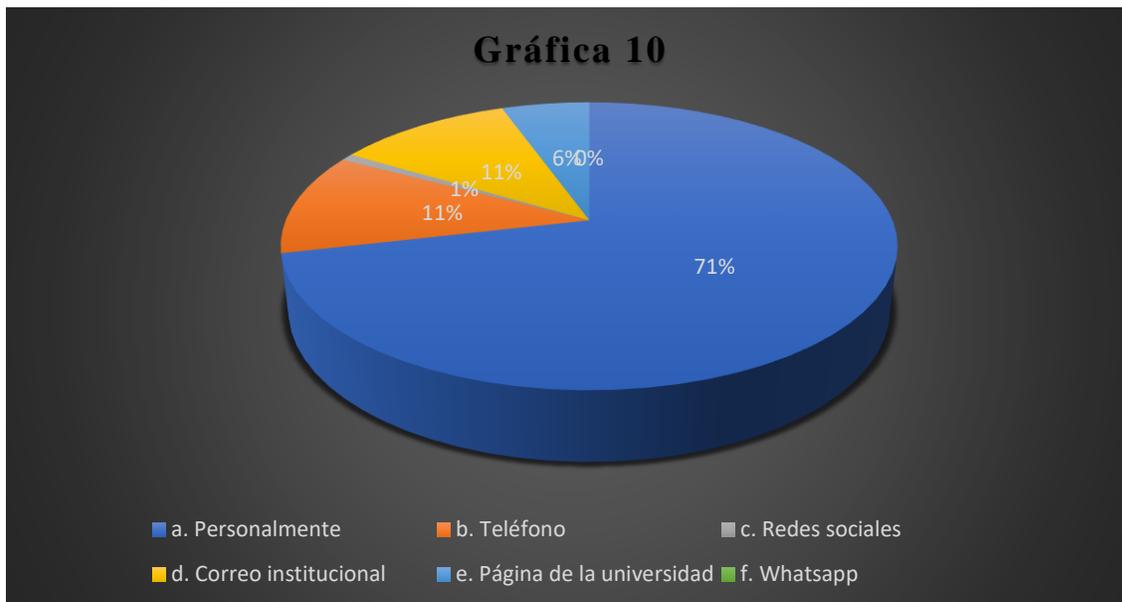
9. ¿Qué aspectos son relevantes para satisfacer sus necesidades en la universidad?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

Los dos aspectos preponderantes en relación a la satisfacción de necesidades del estudiante son con un 46% la calidad de los servicios seguido por un 32% que corresponde a la información adecuada.

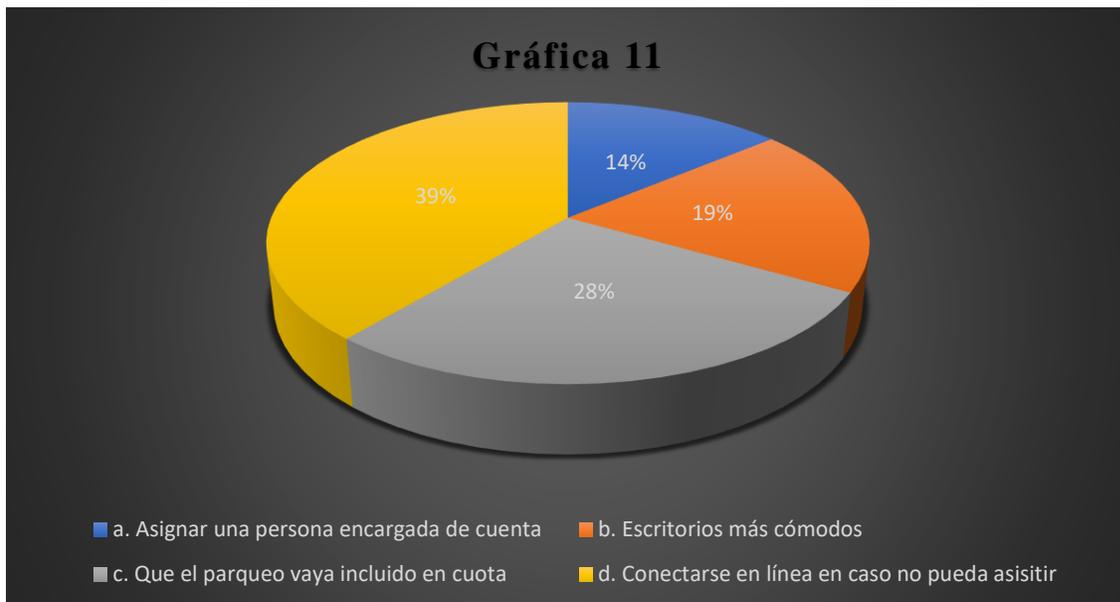
10. ¿Qué medio utiliza para realizar sus solicitudes en la universidad?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

El 71% de encuestados indicó que el medio que utiliza para realizar sus solicitudes en la universidad es personalmente seguido por un 11% que utiliza el teléfono y otro 11% que utiliza el correo institucional, 6% correo institucional, 1% redes sociales y 0% Whatsapp.

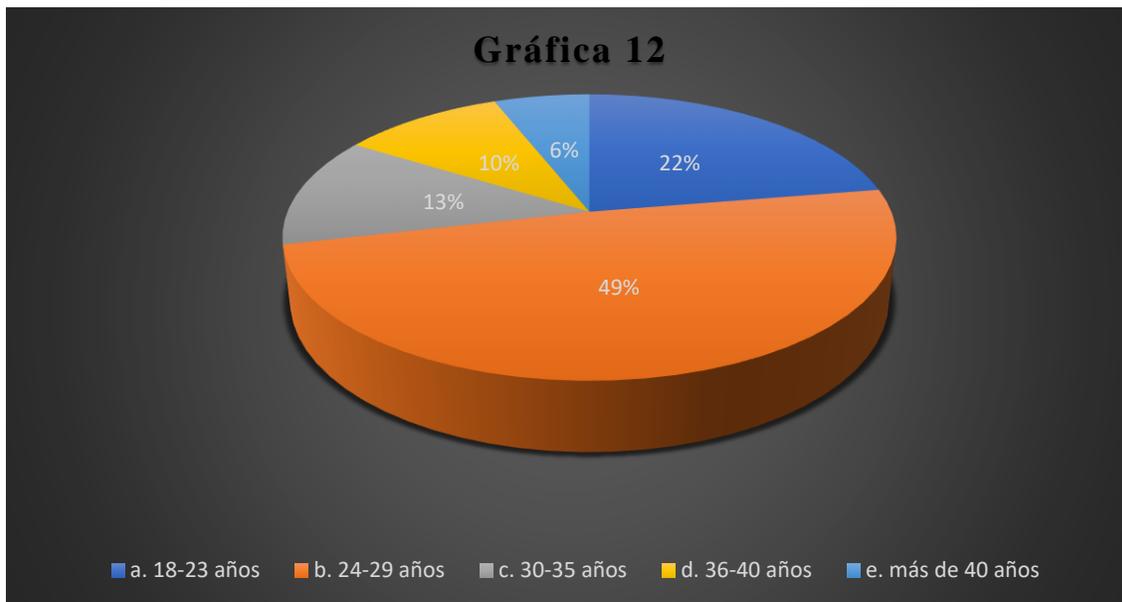
11. ¿Qué mejoraría en la calidad de servicio en la universidad?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

De los estudiantes entrevistados en la pregunta abierta qué mejoraría en la calidad de servicio en la universidad entre las respuestas se encuentran con un 39% conectarse en línea en caso no se pueda asistir, 28% que el parqueo vaya incluido en la cuota, un 19% que se cuente con escritorios más cómodos y un 14% asignar una persona encargada de la cuenta para que el trato sea personalizado estudiante universidad.

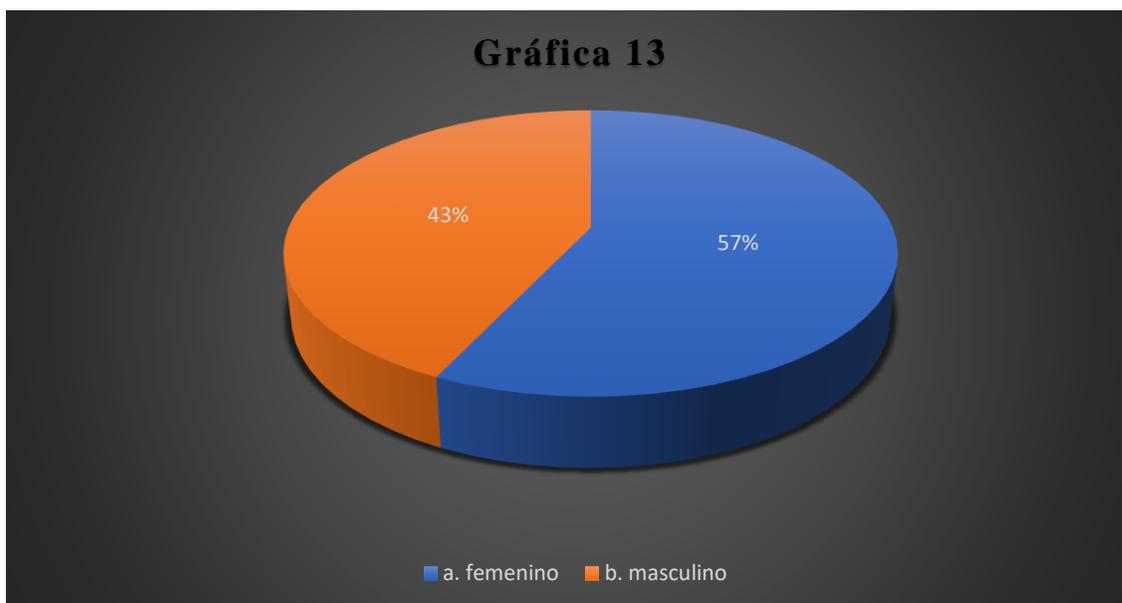
12. ¿Indique edad?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

De los encuestados un 49% tiene edad comprendida entre 24 a 29 años seguido por un 22% que tiene edad de 18 a 23 años, el 13% es de 39 a 35 años y un 1% es de 36 a 40 años.

13. ¿Indique Género?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

El 57% de los estudiantes entrevistados son femenino y un 43% son masculino.

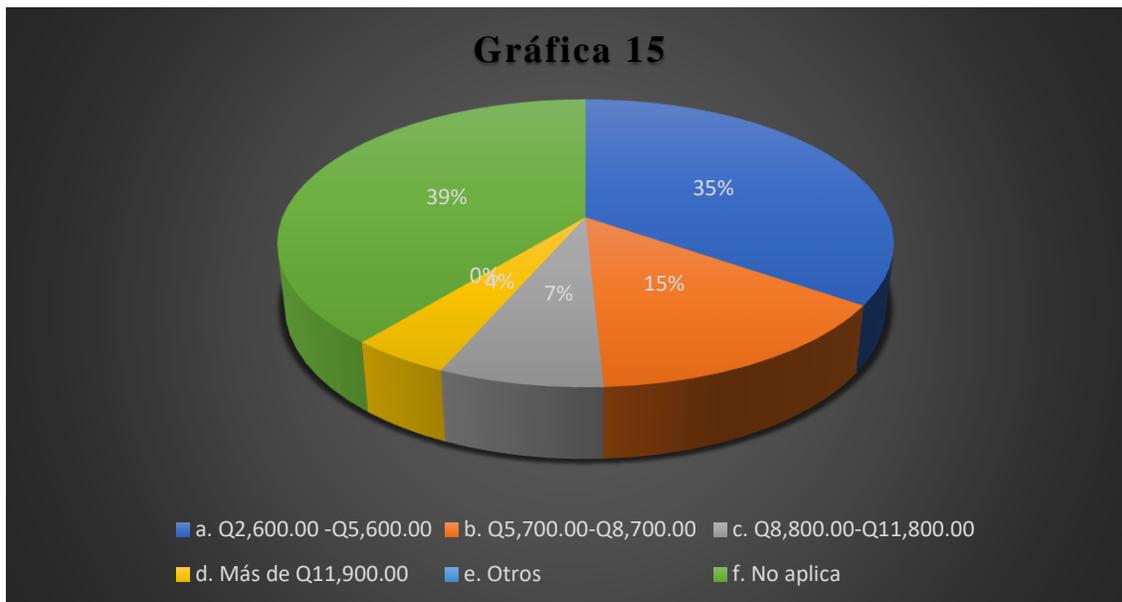
14. ¿Indique ocupación?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

La ocupación de los entrevistados es de 39% son solamente estudiantes, un 26% son ejecutivo de empresa, un 19% son comerciantes, el 14% son operarios.

15. ¿Indique su nivel de ingresos mensual?

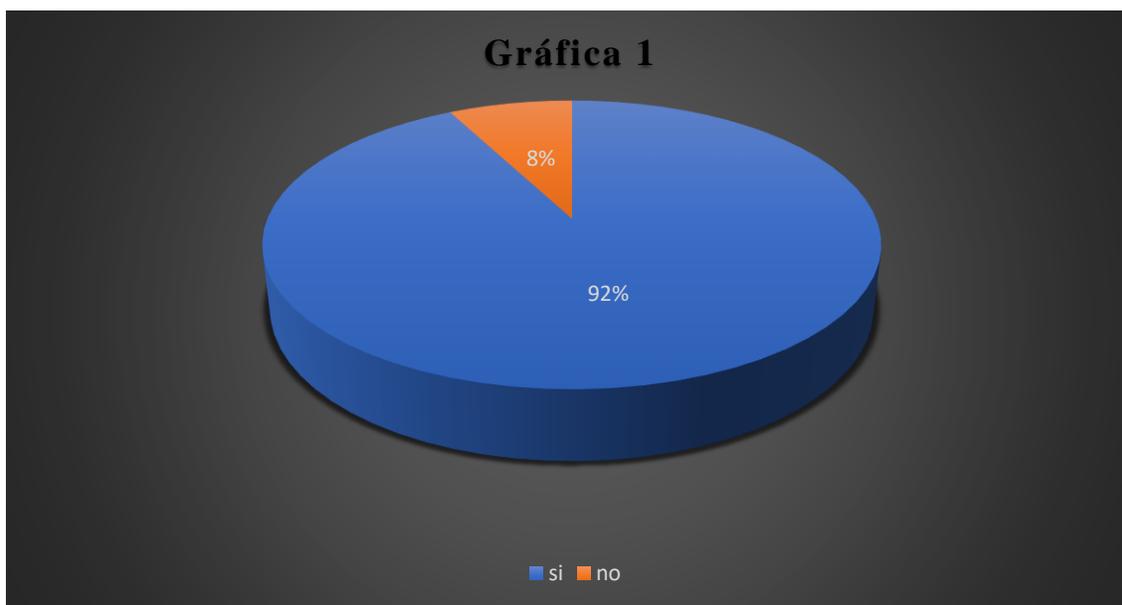


Fuente: elaboración propia, marzo 2020

En un 39% de los estudiantes no aplica el nivel de ingreso ya que no trabajan seguido por un 35% que tiene un ingreso mensual de Q2,600.00 a Q5,600.00, el 15% tiene ingresos de Q5,700.00 a Q8,700.00 y el 7% ingresos de Q8,800.00 a Q11,800.00.

Entrevista a colaboradores de la universidad

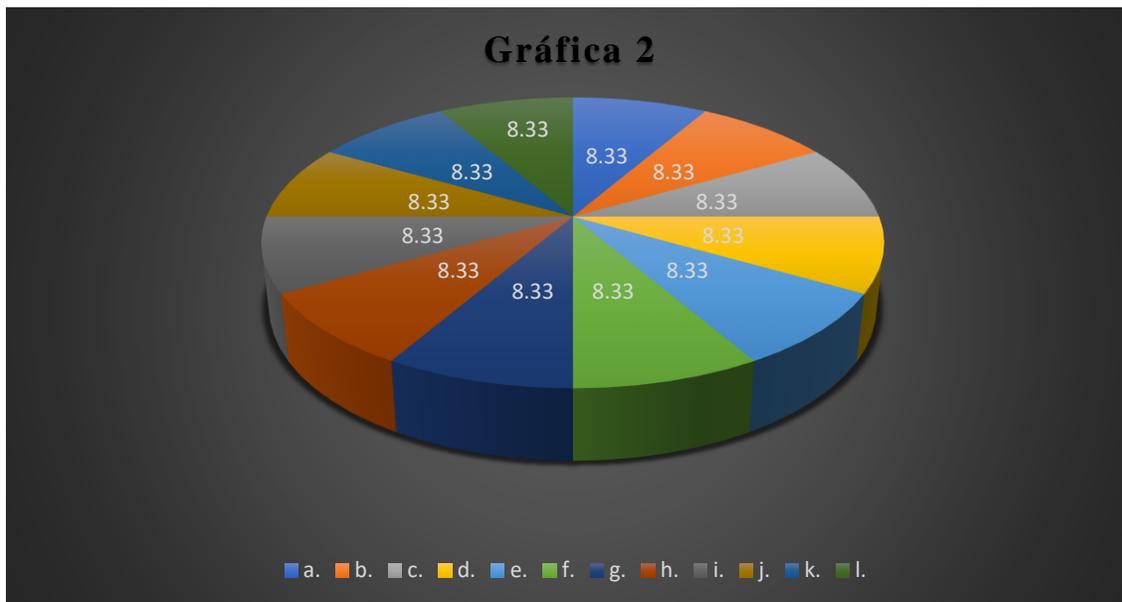
1. ¿Trabaja en una universidad?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

De los estudiantes que cuentan con un trabajo, el 92% de los entrevistados trabaja en una universidad en la ciudad de Guatemala, siendo un total de 72 estudiantes.

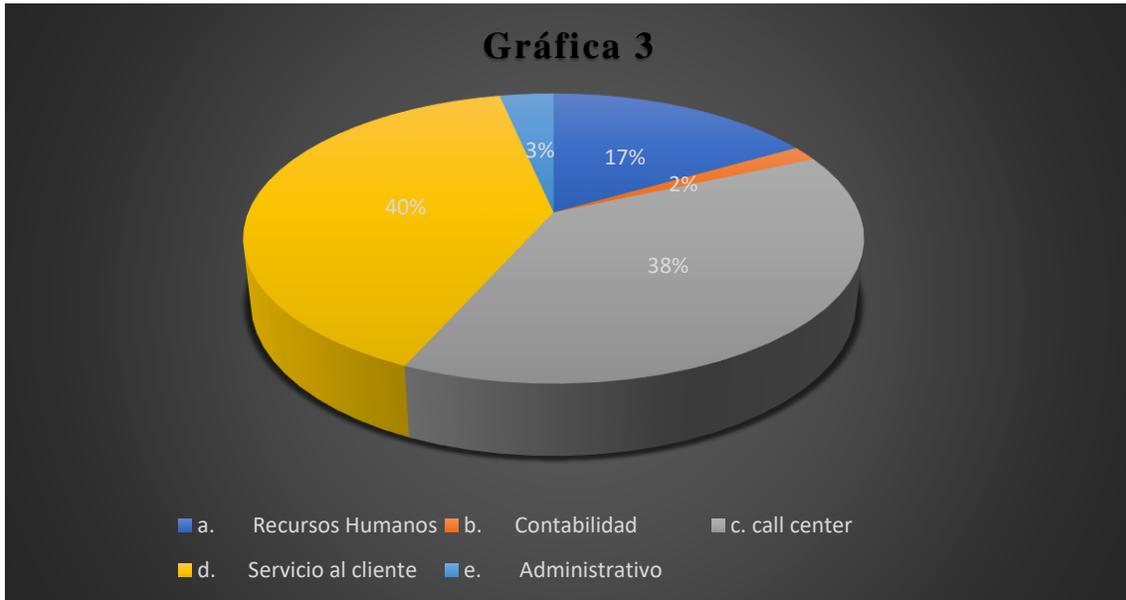
2. ¿En qué universidad trabaja?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

La gráfica representa las siguientes universidades a. Universidad San Carlos de Guatemala 8.33, b. Universidad Panamericana 8.33, c. Universidad Internaciones 8.33, d. Universidad Mesoamericana 8.33, e. Universidad San Pablo de Guatemala 8.33, f. Universidad Mariano Gálvez de Guatemala 8.33, g. Universidad del Valle de Guatemala 8.33, h. Universidad Rural de Guatemala 8.33, i. Universidad Rafael Landívar 8.33, j. Universidad del Istmo 8.33, k. Universidad Francisco Marroquín 8.33, l. Universidad Galileo 8.33.

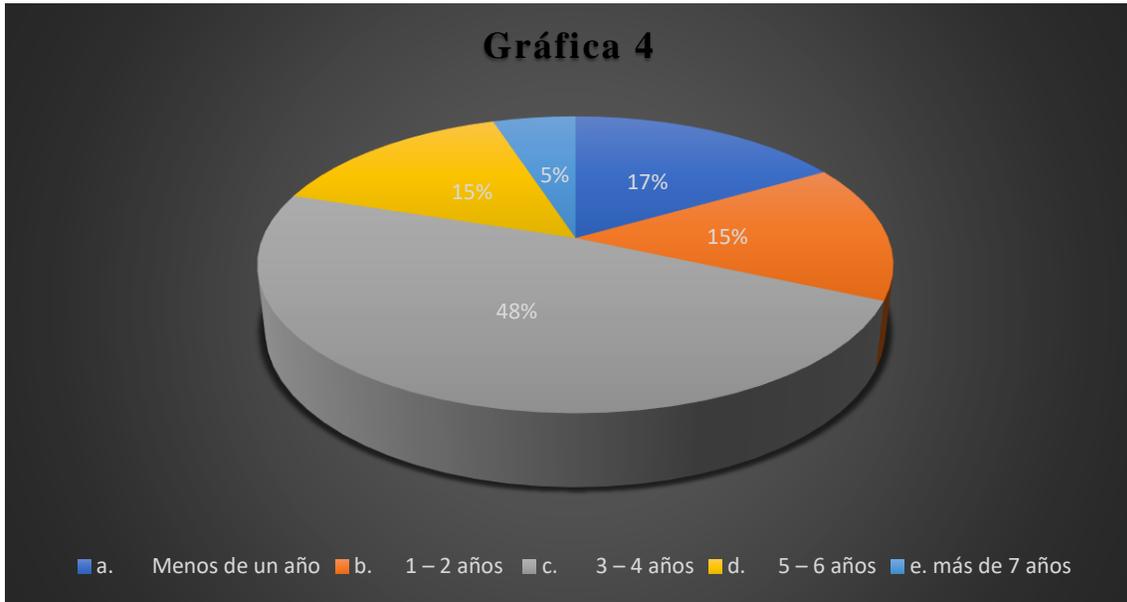
3. ¿En la universidad en qué área trabaja?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

Los colaboradores indicaron que trabajan un 40% en servicio al cliente, un 38% en call center, el 17% en Recursos humanos.

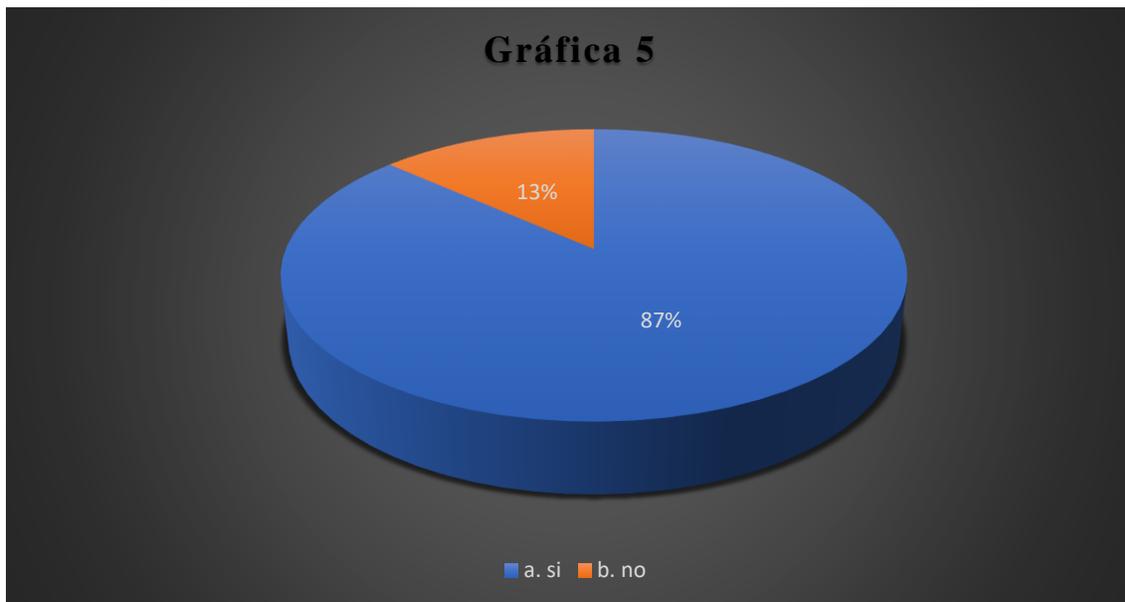
4. ¿Cuánto tiempo tiene de trabajar en esa área en la universidad?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

El tiempo que tienen los colaboradores de trabajar en la universidad un 48% indicó que, de 3 a 4 años, un 17% tiene menos de un año, el 15% 1 a 2 años y un 15% de 5 a 6 años.

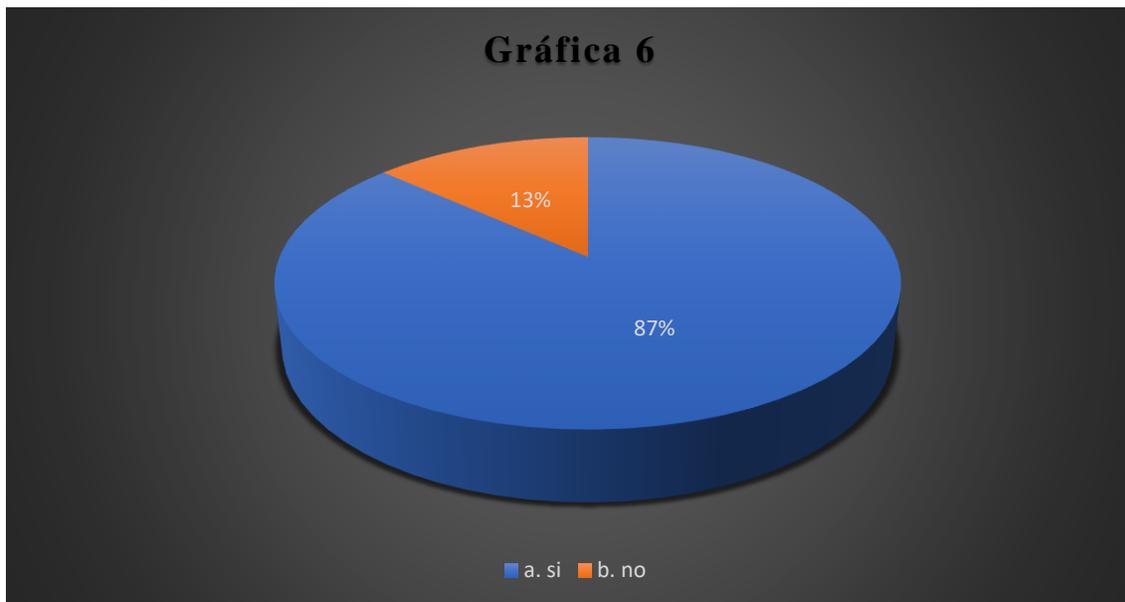
5. ¿Conoce la Misión de la universidad?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

Los entrevistados indicaron un 87% si conoce la misión de la universidad y un 13% no la conoce.

6. ¿Conoce la Visión de la universidad?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

Un 87% de los colaboradores si conoce la visión de la universidad y un 13% no la conoce.

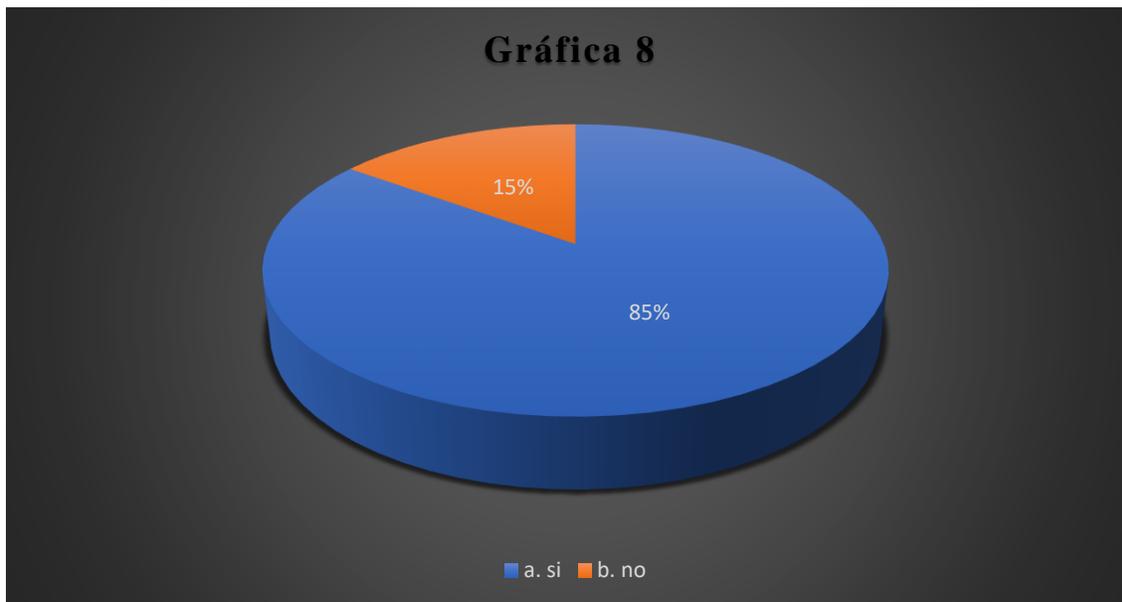
7. Marque con x cuáles son los valores con los que la Universidad trabaja



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

Los colaboradores entrevistados indicaron que un 18% los valores con los que trabaja la universidad son confiabilidad y seguridad, 15% tolerancia y calidad y 10% ética y excelencia.

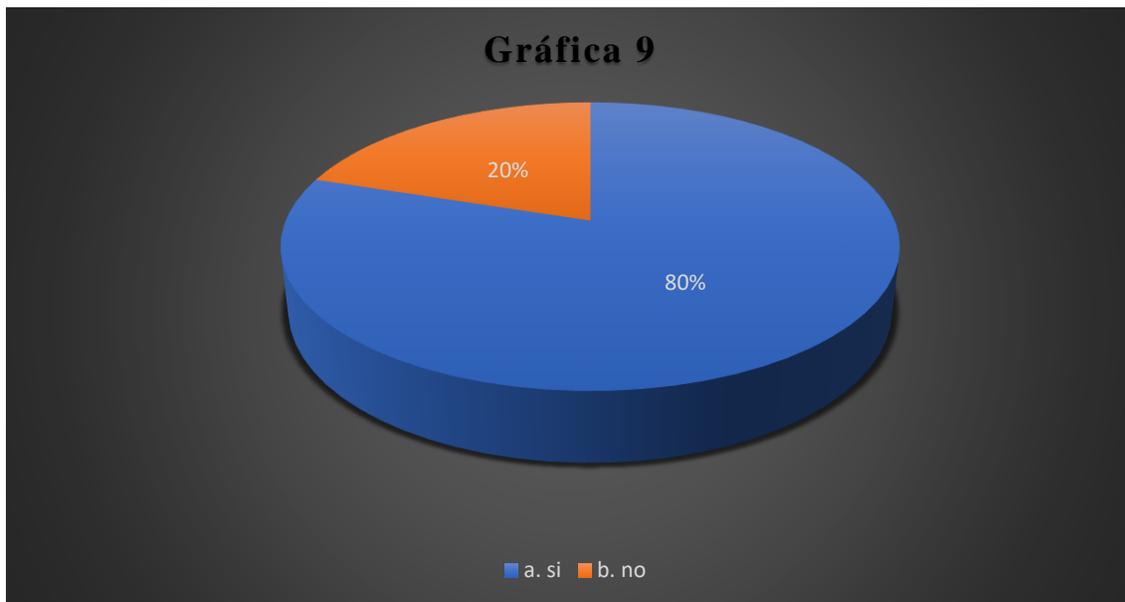
8. ¿Cree que se cuenta con un buen programa de atención a estudiantes en la universidad?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

El 85% de los colaboradores indica que cuenta con un buen programa de atención a estudiantes la universidad y un 15% indica que no.

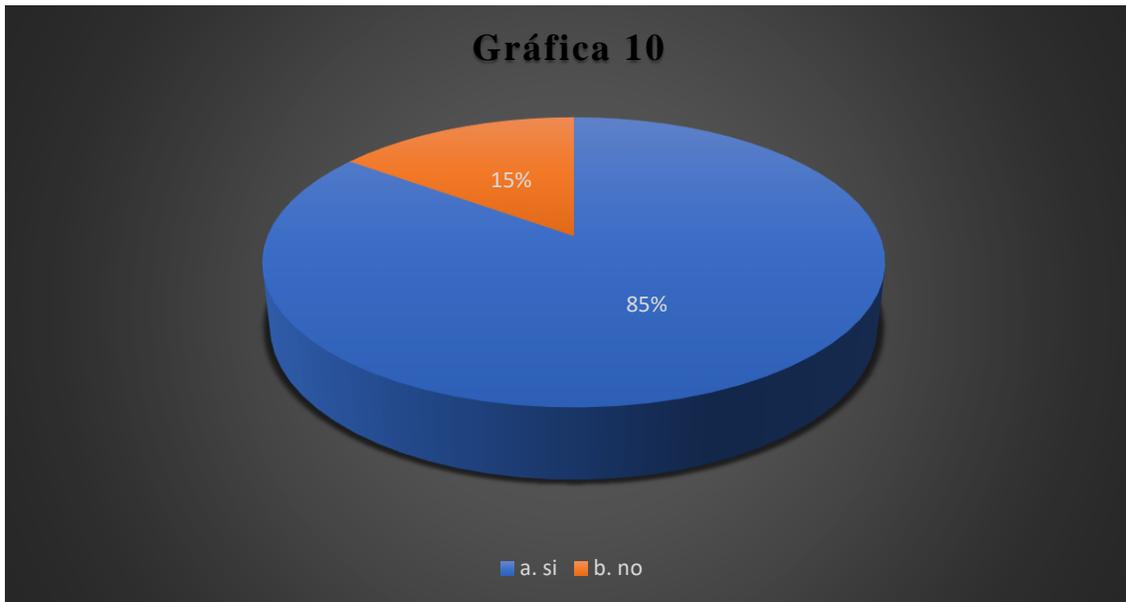
9. ¿Cuenta la universidad con procesos definidos de las actividades que realiza?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

Los colaboradores indican en un 80% que la universidad si cuenta con procesos definidos de las actividades que realiza y un 20% indica que no.

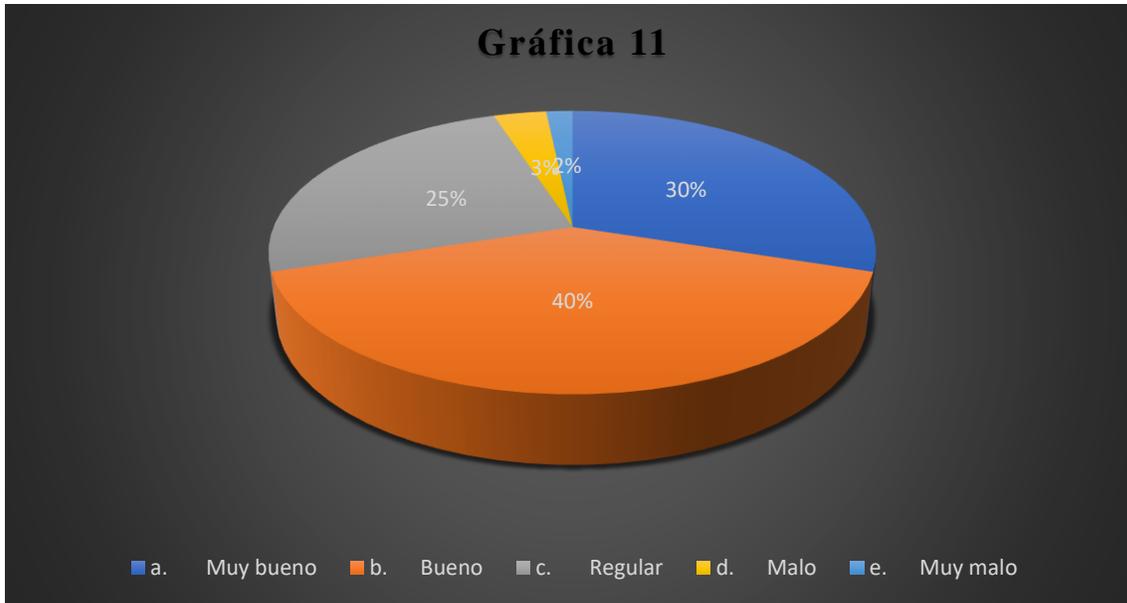
10. ¿Tiene usted claridad de las actividades que debe realizar en su área de trabajo?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

Un 85% de los entrevistados indican que si tiene claridad de las actividades que debe realizar en su área de trabajo y un 15% no tiene claridad.

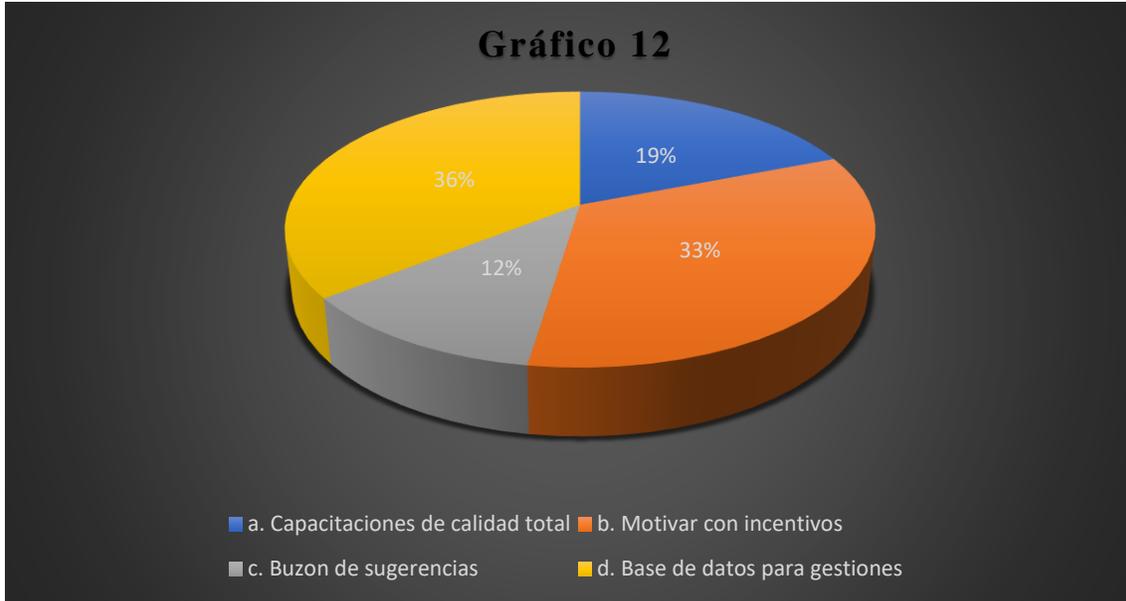
11. ¿Podría indicar cómo considera la realización de las actividades por parte del personal en el área donde usted labora?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

De los colaboradores entrevistados un 40% indica que considera bueno la realización de las actividades por parte del personal en el área donde labora seguido por un 30% que lo considera muy bueno y el 25% regular.

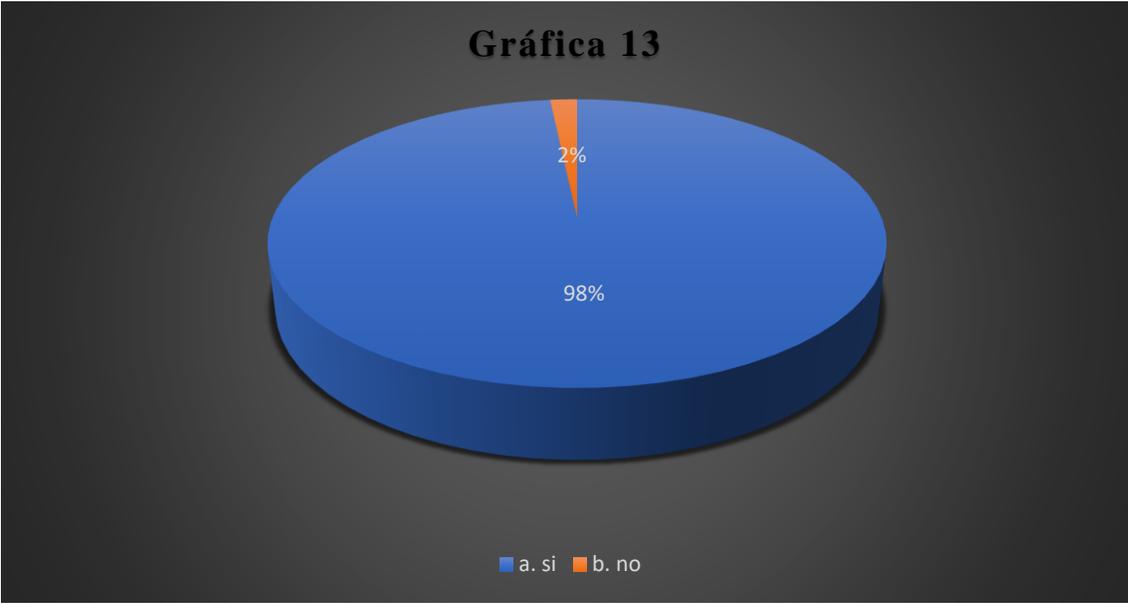
12. ¿Podría indicar en qué se puede mejorar en el área en la que usted labora, para brindar un mejor servicio al estudiante?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

En esta pregunta abierta los colaboradores respondieron sobre que se puede mejorar en el área en la que laboran para brindar un mejor servicio al estudiante y las respuestas obtenidas con un mayor porcentaje se encuentra 36% base de datos para gestiones seguida por un 33% motivar con incentivos, un 19% capacitaciones de calidad total y un 12% buzón de sugerencias.

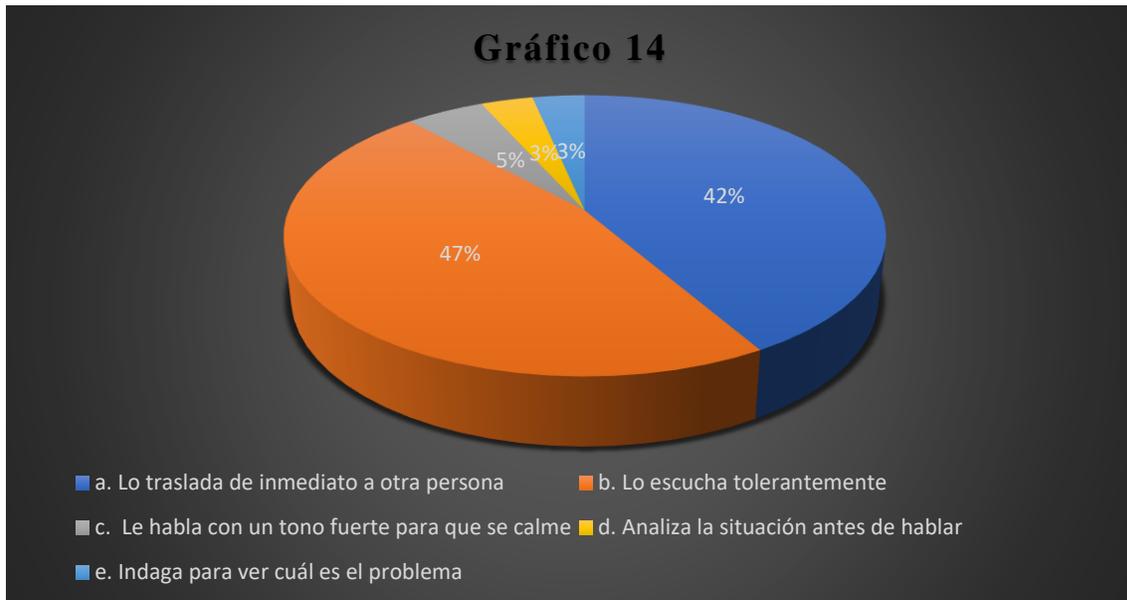
13. ¿Ha atendido a clientes difíciles en su puesto de trabajo?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

El 98% de los entrevistados indica que si ha tenido clientes difíciles en su puesto de trabajo y un 2% indica que no.

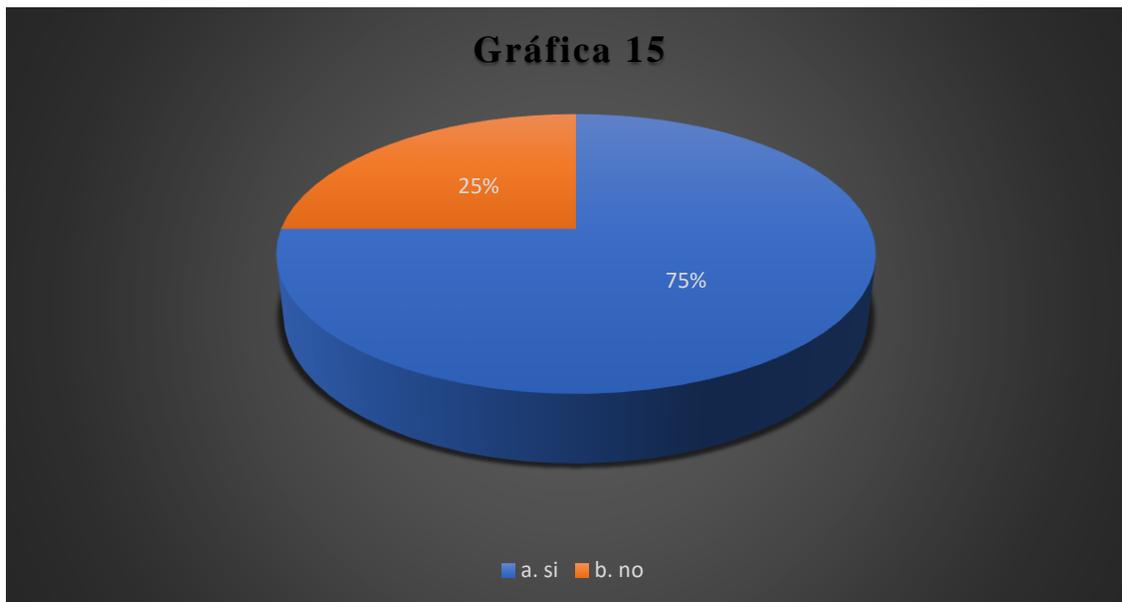
14. ¿Qué atención le ha brindado a un cliente difícil en la universidad?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

De los colaboradores entrevistados un 47% ha escuchado tolerantemente a un cliente difícil y un 42% lo ha trasladado de inmediato a otra persona el 5% le habla con un tono fuerte para que se calme y un 3% indaga para ver cuál es el problema y otro 3% analiza la situación antes de hablar.

15. ¿Ha recibido entrenamiento sobre cómo tratar a los clientes de la universidad?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

Un 75% de los colaboradores si ha recibido entrenamiento de cómo tratar a los clientes en la universidad y un 25% no ha recibido entrenamiento.

16. ¿Considera que cumple con las expectativas que los clientes esperan del servicio que ofrece?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

Los colaboradores indica un 67% que siempre cumple con las expectativas que los clientes esperan del servicio que ofrece, un 25% no lo sabe ya que no hay retroalimentación el 7% algunas veces.

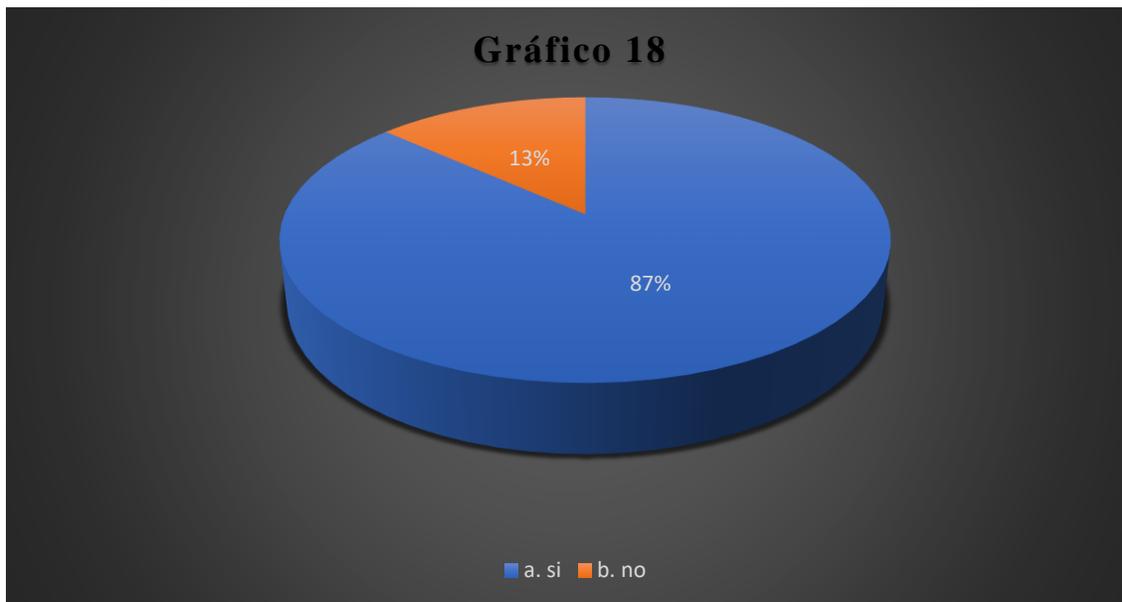
17. ¿Considera que la calidad percibida por los clientes es la adecuada?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

El 72% de los colaboradores considera que siempre percibe calidad adecuada el cliente, un 25% no lo sabe y el 2% indica que nunca.

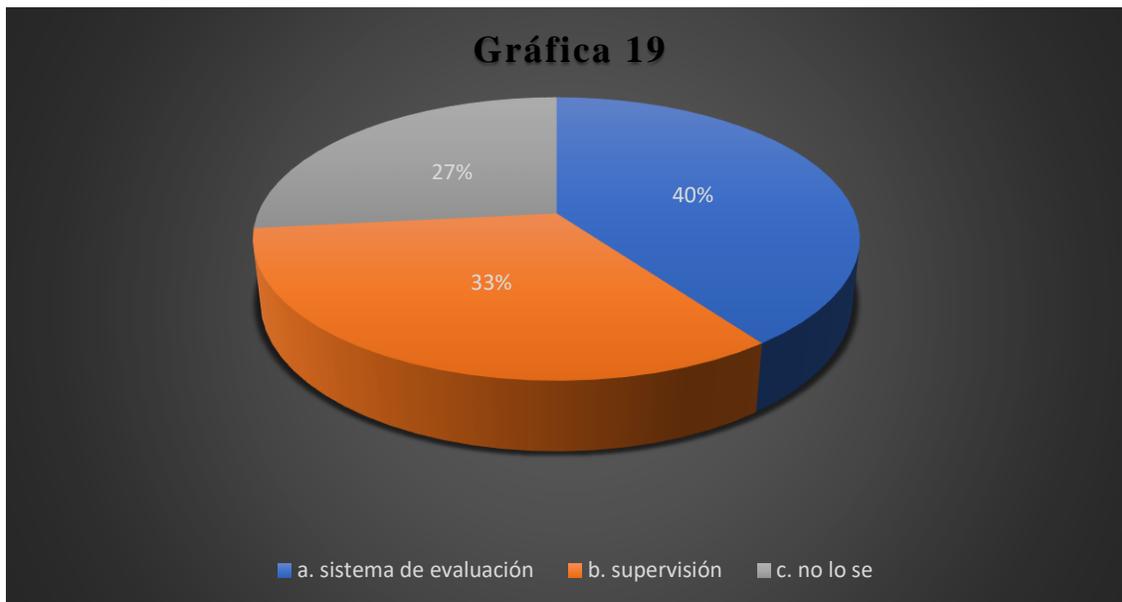
18. ¿Evalúan el desempeño de la calidad del servicio que ofrece en la universidad?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

Los entrevistados indican un 87% que si evalúan el desempeño de la calidad del servicio que ofrece en la universidad y un 13% no lo evalúan.

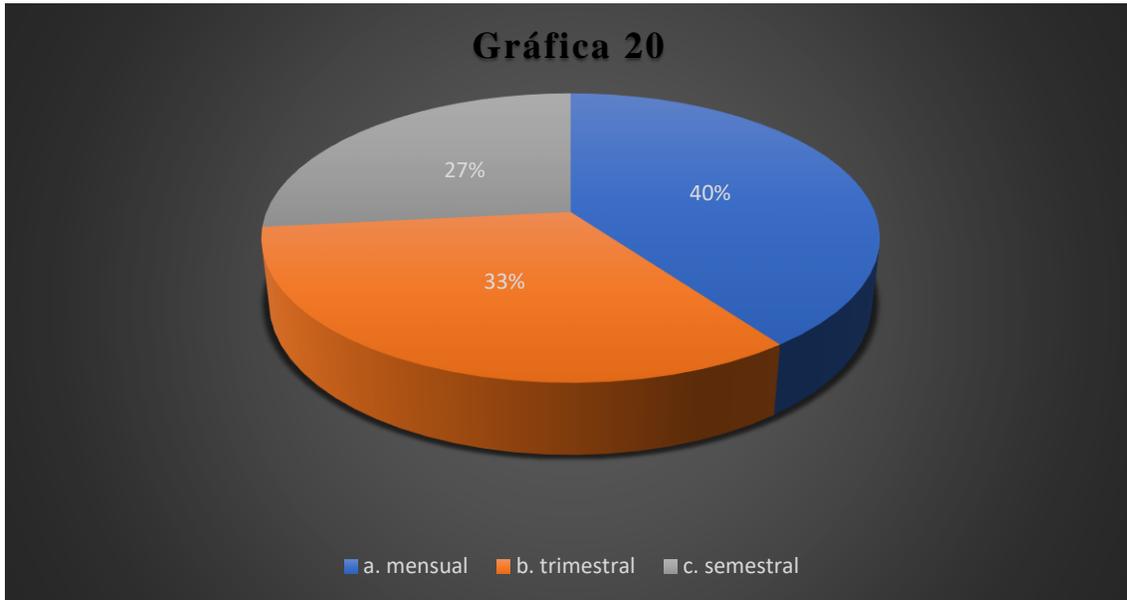
19. ¿De qué forma evalúan la calidad del servicio en la universidad?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

Los colaboradores indican un 40% la forma en que evalúan la calidad del servicio en la universidad es sistema de evaluación, un 33% es supervisión y un 27% indican que no lo saben.

20. ¿A cada cuánto evalúan su trabajo en relación a calidad de servicio en la universidad?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

De los entrevistados un 40% indica que cada mes evalúan su trabajo en relación a calidad del servicio en la universidad, un 33% cada tres meses y un 27% cada seis meses.

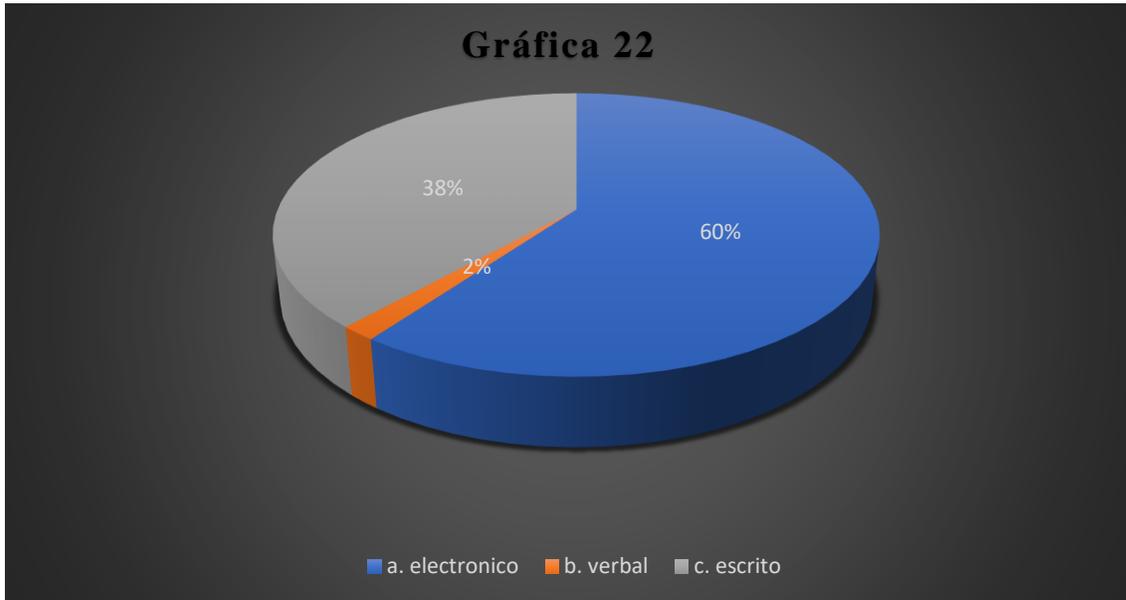
21. ¿En la universidad son accesibles para atenderle sobre cualquier inquietud, necesidad o problema que desee plantearles?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

Un 65% de los colaboradores indica que en la universidad siempre son accesibles para atenderle sobre cualquier inquietud, necesidad o problema que deseen plantearles, un 28% manifiesta que algunas veces y un 7% indican que nunca se les atiende.

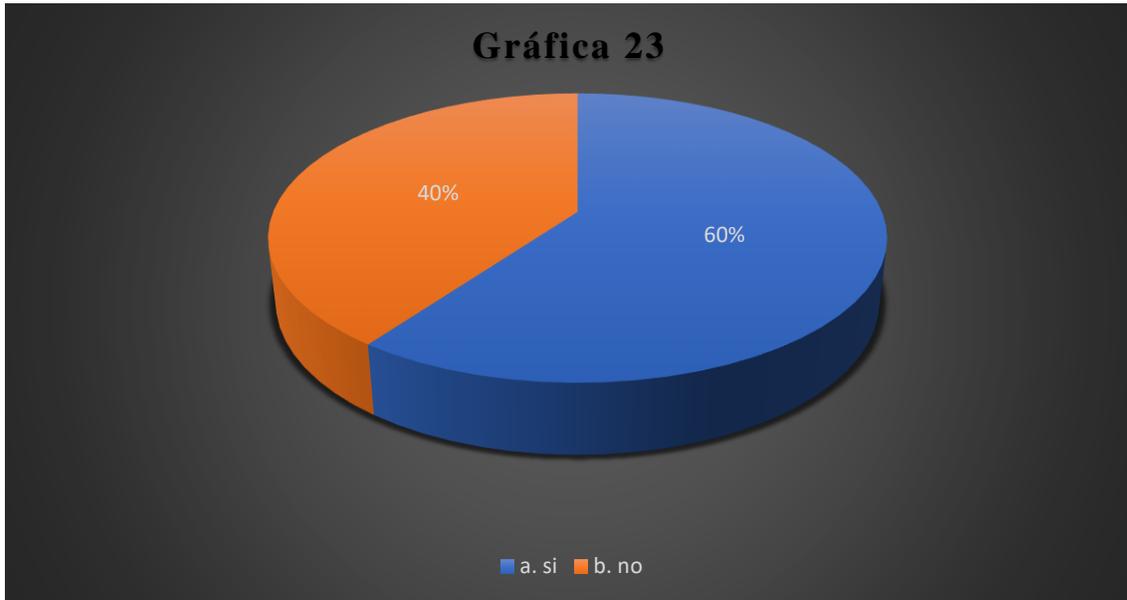
22. ¿Qué medios utiliza la universidad para comunicarse con sus colaboradores?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

Los entrevistados indican un 60% que por escrito es el medio que utiliza la universidad para comunicarse con ellos, 38% es escrito y el 2% verbal.

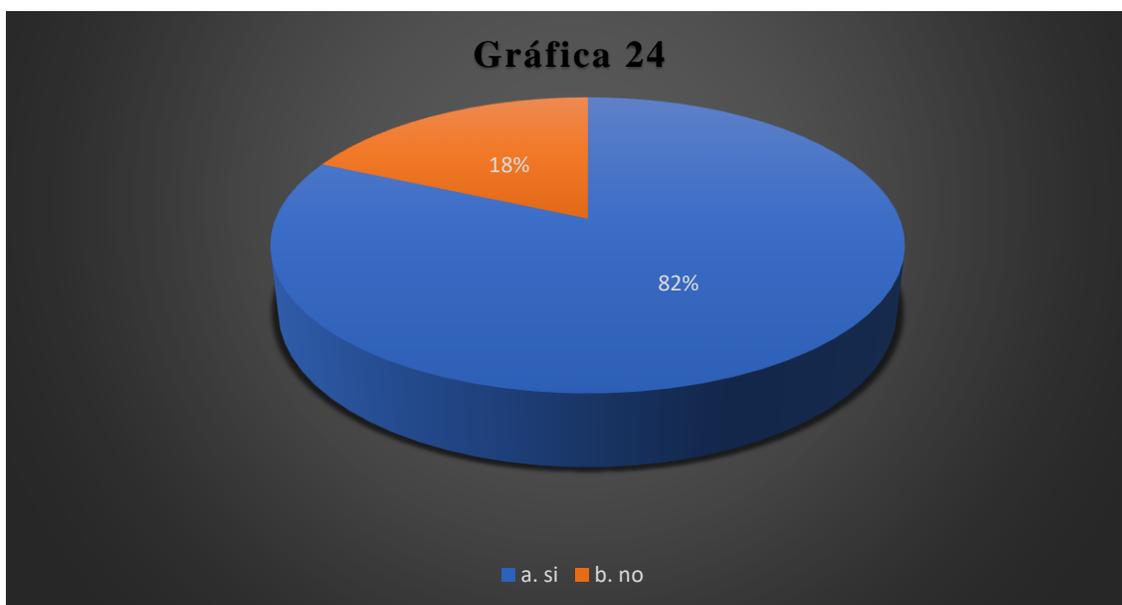
23. ¿Maneja la universidad buzón de sugerencias, para que usted exprese su opinión?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

Los colaboradores indican en un 60% que si manejan buzón de sugerencia en la universidad para que exprese su opinión y un 40% indican que no tienen buzón.

24. ¿Como colaborador considera que la universidad utiliza las formas adecu



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

De los entrevistados un 82% indica que si utiliza la universidad las formas adecuadas para incentivar y un 18% indica que no utiliza la forma adecuada.

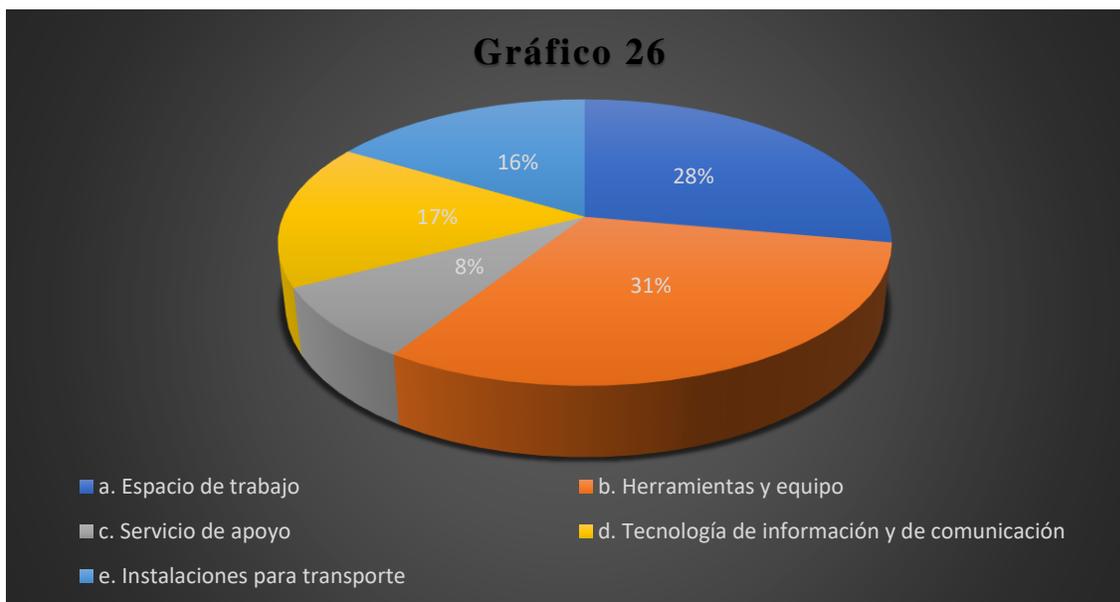
25. ¿En base a qué dan incentivos en la universidad?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

Un 70% de los entrevistados indican que por cumplimiento de metas dan incentivo en la universidad, un 18% indican que no dan incentivos y un 10% indica que es distribución de utilidades.

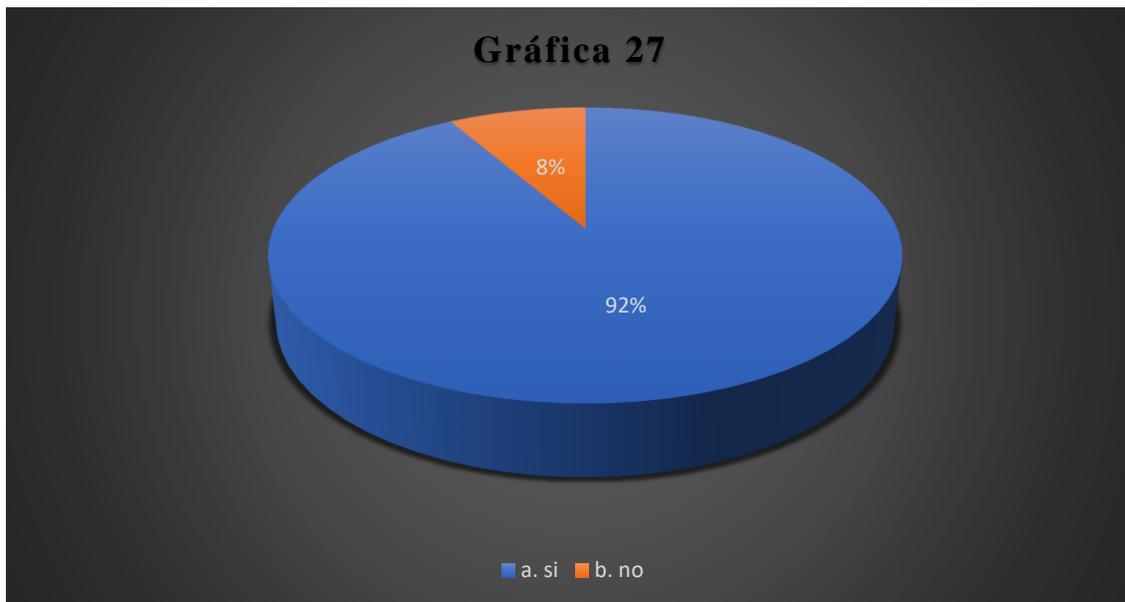
26. ¿La Universidad cuenta con la infraestructura necesaria?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

Los colaboradores indican en un 31% herramientas y equipo, 28% espacio de trabajo, 16% instalaciones para transporte, 17% tecnología de información y de comunicación, 8% servicio de apoyo.

27. ¿Conoce usted que son las normas ISO 9001?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

El 92% de los entrevistados indican que si conocen que son las normas ISO 9001 y un 8% reconocen que no conocen que son estas normas.

28. ¿La universidad donde trabaja está certificada con normas ISO 9001?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

Los colaboradores indican en un 57% que no tienen conocimiento si la universidad está certificada con normas ISO 9001 y un 43% indican que la universidad no está certificada con normas ISO 9001.

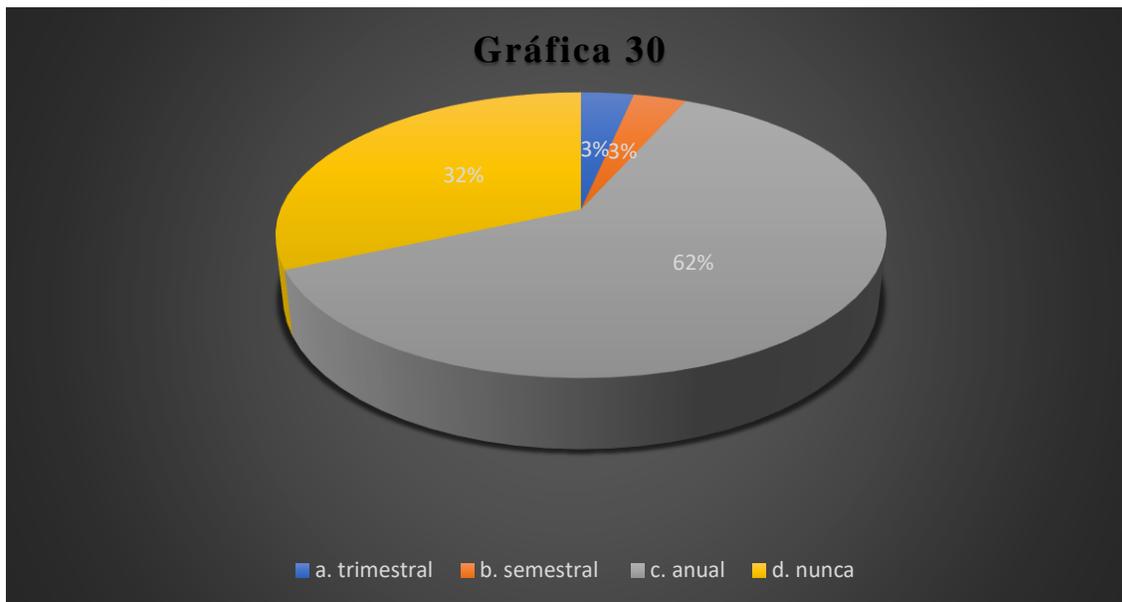
29. ¿Cree que programas de Gestión de Calidad podrían mejorar el servicio al cliente en la universidad?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

En su totalidad el 100% de los colaboradores respondió que están convencidos que programas de Gestión de Calidad podrían mejorar el servicio al cliente en la universidad.

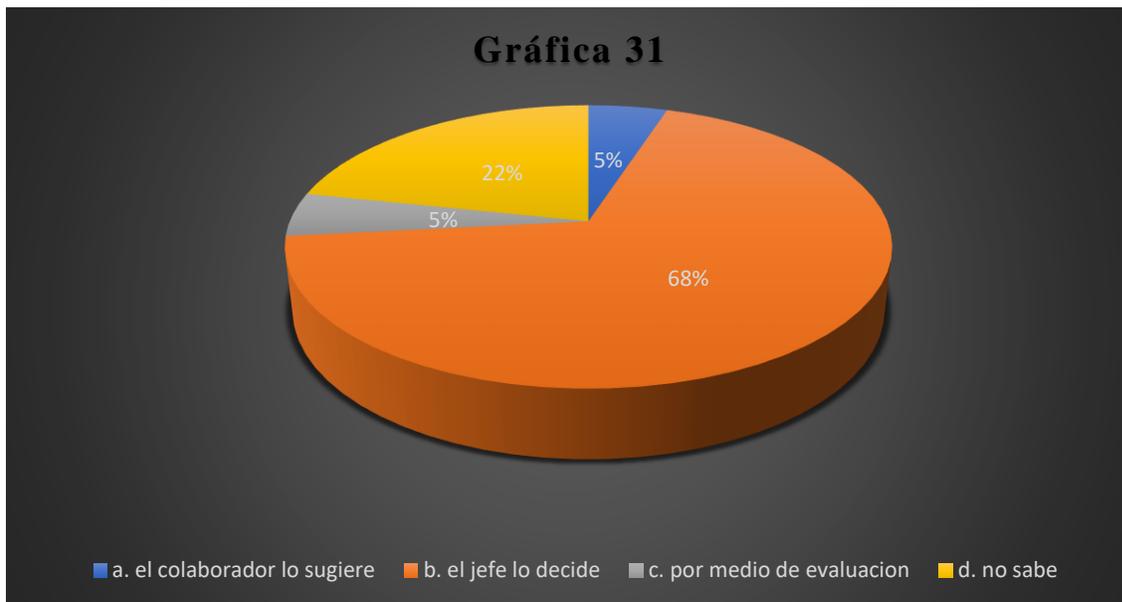
30. ¿Con qué frecuencia recibe cursos de Sistemas de Gestión de Calidad en la universidad?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

Un 62% de los entrevistados indica que anualmente reciben cursos de Sistemas de Gestión de Calidad en la universidad, un 32% indica que nunca han recibido este curso el 3% indica que trimestral y otro 3% indica que semestral.

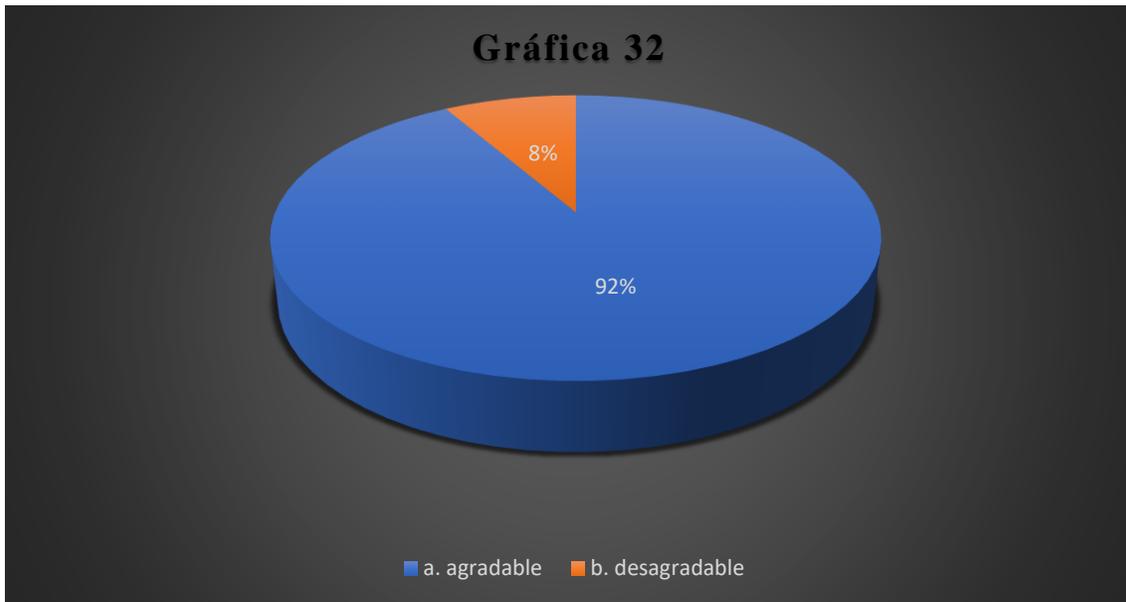
31. ¿Cómo determina la universidad el tema de capacitación?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

Un 68% de los colaboradores indica que el jefe es quien decide el tema de capacitaciones, un 22% no sabe quién maneja el tema de las capacitaciones en su área de trabajo y un 5% manifiesta que el colaborador lo sugiere y otro 5% por medio de evaluación.

32. ¿Cómo es el ambiente de trabajo donde desarrolla sus actividades?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

Los colaboradores indicaron en un 92% que el ambiente donde desarrollan sus actividades es agradable y un 8% manifiesta que es desagradable el ambiente de trabajo.

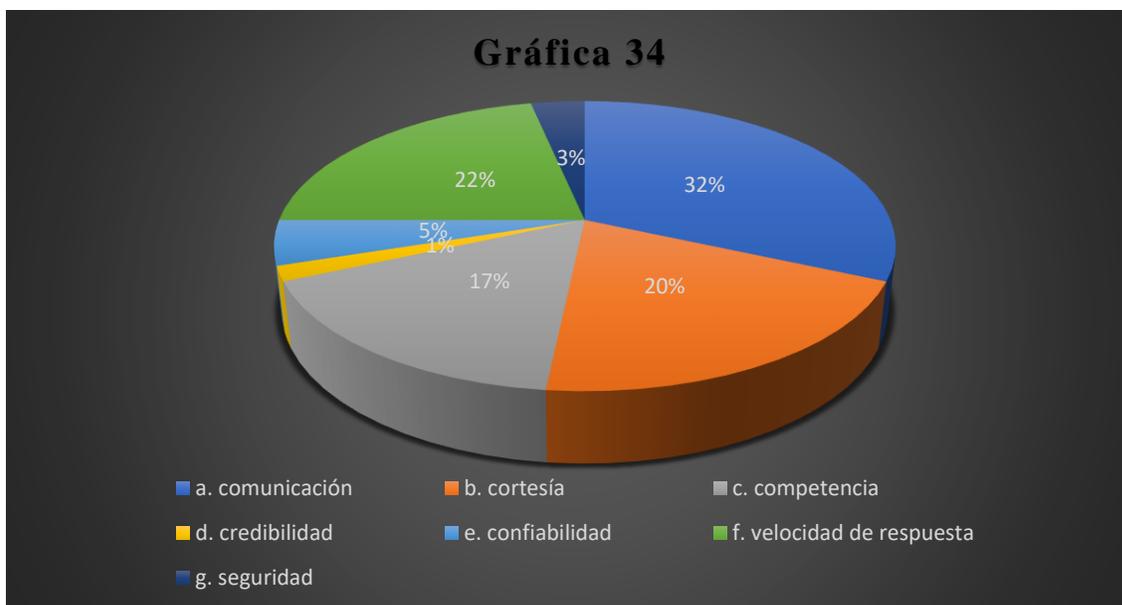
33. ¿En su puesto de trabajo tiene lo necesario para poder trabajar?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

El 80% de los entrevistados indica que siempre tiene lo necesario para poder trabajar, el 12% manifiesta que a veces y un 8% indica que nunca tiene lo necesario para trabajar.

34. ¿Qué aspectos considera son necesarios para mejorar la calidad del servicio en la universidad?



Fuente: elaboración propia, marzo 2020

Un 32% indica que la comunicación es necesario para mejorar la calidad del servicio en la universidad, un 22% indica que es la velocidad de respuesta lo necesario para mejorar la calidad del servicio, el 20% manifiesta que es cortesía, un 17% indica que competencia.

Capítulo 3

Discusión y Conclusiones

3.1 Extrapolación

Rivera, Arellano y Molero (2009) refieren que la calidad de un servicio tiene el factor que mide los aspectos físicos del servicio por ejemplo lo que el cliente puede observar si se dirige al establecimiento como las instalaciones que estén limpias y en orden, el personal que este uniformado y arreglado; y segundo el factor que describe los aspectos intangibles del servicio como la amabilidad, cortesía y rapidez.

Muy acertada la referencia de Rivera, Arellano y Molero que coincide con los datos de la investigación en la pregunta número 8 sobre el grado de satisfacción de los estudiantes en relación a aspectos tanto físicos como de servicio, misma que da indicadores interesantes de lo importante que representa para el cliente estas dos dimensiones del servicio.

Según Vargas (2006), menciona que la calidad del servicio es la conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente.

Lo que se indica en la investigación está muy acorde con la información de Vargas, porque en la pregunta 4 del cuestionario a estudiantes sobre la calidad del servicio que recibe de la universidad en relación a aspectos de atención al cliente da indicadores interesantes de lo importante que representa para el estudiante esta dimensión calificándola con un porcentaje del 44% como regular misma que puede ser mejorada.

Gosso (2008), indica que todas aquellas formas de actuar, sentir y pensar que se comparte entre los trabajadores e identifican a la empresa ante los clientes conforma la cultura de la empresa, esta idea es un valor esencial que genera un impacto en la moral, motivación, satisfacción y productividad del establecimiento.

La investigación coincide con lo que indica Gosso porque en la encuesta realizada se puede comprobar que en la pregunta 7 a los colaboradores sobre los valores con los que la Universidad trabaja, los resultados son interesantes, los entrevistados indicaron que un 18% los valores con los

que trabaja la universidad son confiabilidad y seguridad, 15% tolerancia y calidad y 10% ética y excelencia.

Siliceo (2006), menciona que lograr el compromiso profundo de que el personal haga las cosas bien desde el principio, es una de las metas fundamentales de las estrategias educativas en la organización.

Los procesos definidos por consecuencia son de suma importancia aplicarlos pues dan la oportunidad de mejora, tal como lo indica Siliceo, a través de la investigación se pudo comprobar que las universidades si cuentan con procesos definidos pues el 80% de la población asintió en la pregunta que a este respecto se les cuestionó.

Pérez (2006), menciona que la calidad que un consumidor cree que tiene un producto, lo lleva a evaluar y comparar la experiencia del servicio con previas expectativas, esta primera idea que se hace el cliente del servicio ofrecido puede definir la satisfacción que este sienta en el servicio.

Los aspectos como rapidez en el servicio, pago de la universidad y calidad del servicio son de suma importancia pues representan para el cliente como lo indica la pregunta 7 en su mayoría como muy importante tal como lo indica Pérez se pudo comprobar que estos factores deben ser bien atendidos.

Vértice (2008), menciona que a primera vista en el cliente influyen también los símbolos que rodean al servicio. Todos los signos, verbales o no, que acompañan al servicio, por ejemplo: mirar al cliente a la cara, ofrecerle que se siente, saludar con una sonrisa, llamarlo por su nombre, son otras de las ventajas para ofrecer un servicio de calidad que tenga por objeto la conquista del cliente.

Lo dicho por Vértice coincide con la investigación de acuerdo con la pregunta 5 del cuestionario dirigido a los estudiantes la amabilidad ocupa el mayor porcentaje como respuesta del factor que brinda el colaborador cuando atendió y esto incluye ver a los ojos, brindar una sonrisa, saber el nombre del cliente. Seguido por cortesía y conocimiento.

Vértice (2010), menciona que en las instalaciones físicas se está haciendo referencia al espacio de trabajo, herramientas y equipo, servicios de apoyo, tecnología de información y de comunicación. También al estudiar la norma ISO 9001 establece que se deben identificar los factores físicos y humanos del entorno de trabajo para lograr la conformidad del servicio.

Muy acertado lo dicho por Vértice que concuerda con la información recabada en el cuestionario en la pregunta 25 realizada a los colaboradores sobre la importancia de la infraestructura ya que con espacios amplios posibilita que tengan mejor ánimo e interés por trabajar.

Según Lamb (2006), la satisfacción del cliente es la evaluación que hace de un bien o servicio en términos de si ha cumplido sus necesidades y expectativas. El no satisfacer necesidades y expectativas resulta en insatisfacción con el bien o servicio.

El tiempo de espera cuando gestiona trámites en la universidad es de importancia a los encuestados según la pregunta 6 del cuestionario y se refleja que lo dicho por Lamb concuerda ya que más del 50% indica que no está de acuerdo y esto genera una insatisfacción del servicio provocando malos comentarios.

3.2 Hallazgos y análisis general

1. Entre los datos relevantes se analizó que en los estudiantes encuestados el grado de satisfacción en la universidad en el aspecto de calidad de la docencia con un 58% es la Universidad Del Valle quien posee la mayoría de satisfacción.
2. Se reconoció que las universidades imparten cursos de Sistema de Gestión de Calidad de forma trimestral, semestral, anual o nunca. Teniendo un 62% en su mayoría de forma anual, siendo la universidad que más capacita en este tema la Universidad Rafael Landívar.
3. En los aspectos que el colaborador considera necesarios para mejorar la calidad del servicio en la universidad se encuentra comunicación, credibilidad, seguridad, cortesía, confiabilidad, competencia y velocidad de respuesta siendo el mayor aspecto comunicación con un 32% obtenido por la Universidad Rafael Landívar en su mayoría.

3.3 Conclusiones

Se analizó que la Gestión de Calidad es una herramienta de apoyo para el servicio a estudiantes de las Universidades en la ciudad de Guatemala, ya que esto ayuda a lograr satisfacer la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los requisitos según las necesidades.

El tipo de servicio que prestan las universidades en Guatemala son parqueo, seguridad, instalaciones, gestión de pago, gestión de trámite académico, y docencia. El grado de satisfacción que obtienen los estudiantes los que mayores porcentajes reflejan son gestión de pagos con un significativo porcentaje de satisfacción, luego gestión de trámite académico con más del 60% de insatisfacción.

Se analizó la eficacia de los procesos que se utilizan en el servicio al cliente en las universidades a través de la calificación de los colaboradores indicando un 80% que si cuentan las universidades con procesos definidos siendo los colaboradores de la Universidad Francisco Marroquín quienes respondieron en su mayoría afirmativamente.

Entre los mecanismos que se implementan para dar seguimiento y control en el mejoramiento del servicio al cliente en las universidades se encontró que la mayoría de respuesta apunta a las áreas de entrenamiento y motivación adecuada a los colaboradores. También evaluar el desempeño de la calidad del servicio que ofrecen, es un buen mecanismo que aprovechan.

Los mecanismos identificados que se pueden utilizar para implementar el servicio con cero defectos son cursos de sistema de gestión de calidad, capacitación, espacio de trabajo, servicio de apoyo, instalaciones para transporte, herramientas y equipo y tecnología de información y de comunicación.

Más del 50% de la población consideran que las universidades no trabajan con normas ISO, lo cual es un porcentaje significativo, pues la educación es un servicio que debe ser enfocado hacia la calidad total.

Las universidades pueden certificar su Sistema de Gestión de la Calidad a través de la norma internacional ISO 9001. Este estándar establece los requisitos que han de cumplir las organizaciones para la certificación de su sistema. Obtener la certificación es solo el inicio. Para mantenerla año con año, deben cancelarse cuotas y esto dependerá de factores como el número de empleados, sistemas de implementación entre otros, pero es factible para las universidades trabajar con normas ISO 9001.

Referencias

- Gosso, Fernando (2008). *Hipersatisfacción del cliente*, (1ª. ed.), México: Panorama. Editorial.
- Lamb Ch., J. Hair y C. Mc Daniel (2006). *Marketing* (8ª. ed) Thomson, Bogota, Colombia.
- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente, Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*, (1ª. ed.), España: Ideas propias editorial.
- Publicaciones vértice (2008). *Calidad en el servicio y atención al cliente*, España: Editorial Vértice.
- Publicaciones vértice (2010). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2008)*, España: Editorial Vértice.
- Rivera, J.; Arellano, R. y Molero, V. (2009). *Conducta del consumidor: Estrategias y políticas aplicadas al marketing*. Segunda edición. España. ESIC Editorial.
- Siliceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. (4ª. ed), México: Editorial 124 Limusa.
- Vargas Quiñones Martha Elena y Aldana de Vega Luzángela (2006). *Calidad y Servicio*, (1ª. ed) Editorial Ecoe, Bogotá, Colombia.

Anexos

Anexo 1

Modelo de encuesta a estudiantes

Como estudiante de la Universidad Panamericana dirijo el presente cuestionario el cual tiene por objeto contribuir a la investigación Gestión de calidad como herramienta de apoyo para el servicio a estudiantes de las universidades en la ciudad de Guatemala, agradezco la información que proporcione, la cual es de uso confidencial.

Instrucciones: Marque con una X la opción que describe su situación actual, si es necesario explique su respuesta.

1. ¿Asiste a una universidad?

a. Si	
b. No	

Si su respuesta es SI por favor continúe con el cuestionario pase a pregunta 2

Si su respuesta es NO finaliza el cuestionario gracias por su participación

2. ¿A qué universidad asiste?

a. Universidad San Carlos de Guatemala	
b. Universidad Panamericana	
c. Universidad Internaciones	
d. Universidad Mesoamericana	
e. Universidad San Pablo de Guatemala	
f. Universidad Mariano Gálvez de Guatemala	
g. Universidad del Valle de Guatemala	
h. Universidad Rural de Guatemala	
i. Universidad Rafael Landívar	
j. Universidad del Istmo	
k. Universidad Francisco Marroquín	
l. Universidad Galileo	

3. ¿Qué carrera estudia en la universidad?

a. Facultad de agronomía	
b. Facultad de arquitectura	
c. Facultad de ciencias económicas	
d. Facultad de ciencias jurídicas y sociales	
e. Facultad de ciencias médicas	
f. Facultad de ciencias químicas y farmacia	
g. Facultad de humanidades	
h. Facultad de ingeniería	

i. Facultad de odontología	
j. Facultad de medicina veterinaria y zootecnia	
k. Escuela de ciencias psicológicas	
l. Escuela de historia	
m. Escuela de trabajo social	
n. Escuela de ciencias de la comunicación	
o. Escuela en ciencias políticas	

4. ¿Cómo califica la calidad de servicio que recibe actualmente en la universidad?

a. Bueno	
b. Regular	
c. Malo	

5. ¿Qué factores presentó el colaborador de la universidad cuando le atendió?

a. Amabilidad	
b. Conocimiento	
c. Cortesía	
d. Prontitud	
e. Espontaneidad del servicio	

6. ¿Está de acuerdo con el tiempo de espera cuando gestiona trámites en la universidad?

a. Si	
b. No	

¿Cuál fue su tiempo de espera y motivo? _____

7. ¿Qué importancia tiene para usted lo siguiente en la universidad?

	Muy importante	Importante	No le interesa
a. Rapidez en el servicio			
b. Pago de la universidad			
c. Calidad del servicio en la universidad			

8. Indique su grado de satisfacción en la universidad con los siguientes aspectos

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
a. Parqueo			
b. Seguridad			
c. Instalaciones			
d. Gestión de pagos			
e. Gestión de trámites académicos			
f. Calidad de docencia			

9. ¿Qué aspectos son relevantes para satisfacer sus necesidades en la universidad?

a. Calidad del servicio	
b. Orientación e información adecuada	
c. Instalaciones en óptimas condiciones	
d. Satisfacción del Servicio recibido	
e. Información adecuada	

10. ¿Qué medio utiliza en la universidad para realizar sus solicitudes?

a. Personalmente	
b. Teléfono	
c. Redes sociales	
d. Correo institucional	
e. Página de la universidad	
f. Whatsapp	

11. ¿Qué mejoraría en la calidad del servicio en la universidad?

12. Indique edad

a. 18-23 años	
b. 24-29 años	
c. 30-35 años	
d. 36-40 años	
e. Más de 40 años	

13. Indique género

a. Hombre	
b. Mujer	

14. Indique Ocupación

a. Estudiante	
b. Operario	
c. Comerciante	
d. Ejecutivo de empresa	

e. Ama de casa	
----------------	--

15. Indique Nivel de Ingreso

a. Q2,600.00 – Q5,600.00	
b. Q5,700.00 – Q8,700.00	
c. Q8,800.00 – Q11,800.00	
d. Mas de Q11,900.00	
e. Otro	
f. No aplica	

Anexo 2

Modelo de entrevista a colaboradores

Estimado colaborador como estudiante de la Universidad Panamericana dirijo el presente cuestionario el cual tiene por objeto contribuir a la investigación Gestión de Calidad como herramienta de apoyo para el servicio a estudiantes de las Universidades en la ciudad de Guatemala, agradezco la información que proporcione, la cual es de uso confidencial.

Instrucciones: Marque con una X la opción que describe su situación actual, si es necesario explique su respuesta.

1. ¿Trabaja en una universidad?

a. Si	
b. No	

2. ¿En qué universidad trabaja?

a. Universidad San Carlos de Guatemala	
b. Universidad Panamericana	
c. Universidad Internaciones	
d. Universidad Mesoamericana	
e. Universidad San Pablo de Guatemala	
f. Universidad Mariano Gálvez de Guatemala	
g. Universidad del Valle de Guatemala	
h. Universidad Rural de Guatemala	
i. Universidad Rafael Landívar	
j. Universidad del Istmo	
k. Universidad Francisco Marroquín	
l. Universidad Galileo	

3. ¿En la universidad en qué área trabaja?

a. Recursos Humanos	
b. Contabilidad	
c. Call center	
d. Servicio al cliente	
e. Administrativo	

4. ¿Cuánto tiempo tiene de trabajar en esa área en la universidad?

a. Menos de un año	
b. 1 – 2 años	
c. 3 – 4 años	
d. 5 – 6 años	
e. Mas de 7 años	

5. ¿Conoce la Misión de la universidad?

a. Si	
b. No	

6. ¿Conoce la Visión de la universidad?

a. Si	
b. No	

7. Marque con x cuáles son los valores con los que la Universidad trabaja

a. Ética	
b. Cumplimiento	
c. Calidad	
d. Confiabilidad	
e. Seguridad	
f. Excelencia	
g. Tolerancia	

8. ¿Cree que se cuenta con un buen programa de atención a estudiantes en la universidad?

a. Si	
b. No	

9. ¿Cuenta la universidad con procesos definidos de las actividades que realiza?

a. Si	
b. No	
¿Por qué?	

10. ¿Tiene usted claridad de las actividades que debe realizar en su área de trabajo?

a. Si	
b. No	

11. ¿Podría indicar cómo considera la realización de las actividades por parte del personal en el área donde usted labora?

a. Muy bueno	
b. Bueno	
c. Regular	
d. Malo	
e. Muy malo	

12. ¿Podría indicar en qué se puede mejorar en el área en la que usted labora, para brindar un mejor servicio al estudiante?

13. ¿Ha atendido a clientes difíciles en su puesto de trabajo?

a. Si	
b. No	

14. ¿Qué atención le ha brindado a un cliente difícil?

a. Lo traslada de inmediato a otra persona	
b. Lo escucha tolerantemente	
c. Le habla con un tono fuerte para que se calme	
d. Analiza la situación antes de hablar	
e. Indaga para ver cuál es el problema	

15. ¿Ha recibido entrenamiento sobre cómo tratar a los clientes de la universidad?

a. Si	
b. No	

16. ¿Considera que cumple con las expectativas que los clientes esperan del servicio que ofrece en la universidad?

a. Siempre	
b. Algunas veces	
c. Nunca	
d. No sabe	

17. ¿Considera que la calidad percibida por los clientes de la universidad es la adecuada?

a. Si	
b. No	

18. ¿Evalúan el desempeño de la calidad del servicio que ofrece en la universidad?

a. Si	
b. No	

19. ¿De qué forma evalúan la calidad del servicio en la universidad?

a. Sistema de evaluación	
b. Supervisión	
c. No lo sabe	

20. ¿A cada cuánto evalúan su trabajo en relación a calidad de servicio en la universidad?

a. Mensual	
b. Trimestral	
c. Semestral	

21. ¿En la universidad son accesibles para atenderle sobre cualquier inquietud, necesidad o problema que desee plantearles?

a. Siempre	
b. Algunas veces	
c. Nunca	

22. ¿Qué medios utiliza la universidad para comunicarse con sus colaboradores?

a. Electrónico	
b. Verbal	
c. Escrito	
d. Todas las anteriores	

23. ¿Maneja la universidad buzón de sugerencias, para que usted exprese su opinión?

a. Si	
b. No	

24. ¿Cómo colaborador considera que se utilizan las formas adecuadas para motivarle en la universidad?

a. Si	
b. No	

25. ¿En base a qué dan incentivos en la universidad?

a. Calidad del servicio	
b. Cumplimiento de metas	
c. Distribución de utilidades	
d. No dan incentivo	

Otro especifique:

--

26. ¿La Universidad cuenta con la infraestructura necesaria?

a. Espacio de trabajo	
b. Herramientas y equipo	
c. Servicio de apoyo	
d. Tecnología de información y de comunicación	
e. Instalaciones para transporte	

27. ¿Conoce usted que son las normas ISO 9001?

a. Sí	
Explique que son:	
b. No	

28. ¿La universidad donde trabaja está certificada con normas ISO 9001?

a. Sí está certificada	
b. No está certificada	
c. No tengo conocimiento	

29. ¿Cree que programas de Gestión de Calidad podrían mejorar el servicio al cliente en la universidad?

a. Si	
b. No	

30. ¿Con qué frecuencia recibe cursos de Sistemas de Gestión de Calidad en la universidad?

a. Trimestral	
b. Semestral	
c. Anual	
d. Nunca	

31. ¿Cómo determina la universidad el tema de capacitación?

a. El colaborador lo sugiere	
b. El jefe lo decide	
c. Por medio de evaluación	
d. No sabe	

32. ¿Cómo es el ambiente de trabajo donde desarrolla sus actividades?

a. Agradable	
b. Desagradable	

33. ¿En su puesto de trabajo tiene lo necesario para poder trabajar?

a. Siempre	
b. A veces	
c. Nunca	

34. ¿Qué aspectos considera son necesarios para mejorar la calidad del servicio en la universidad?

a. Comunicación	
b. Cortesía	
c. Competencia	
d. Credibilidad	
e. Confiabilidad	
f. Velocidad de Respuesta	
g. Seguridad	