



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

Buenas prácticas para mejorar la calidad de servicio en una universidad  
privada, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

Silva Zelada, Noé Gregorio (ORCID: 0000-0001-6654-7146)

**ASESORA:**

Dra. Ponce Yactayo, Dora Lourdes (ORCID: 0000-0001-7823-6839)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2021**

### **Dedicatoria**

A mis padres Noé y Edelmira, a mi esposa Jhanet Yanina e hijos Renato Alessandro y Gianella Alexandra, por los cuales demando este esfuerzo en nombre de ellos, por su paciencia, tolerancia, contando con su apoyo, consumiendo sus tiempos, por su comprensión y ayuda en cada etapa de mi vida profesional y personal. ¡Simplemente, Gracias...!!!!

Noé Gregorio

## **Agradecimiento**

Quisiera brindar un agradecimiento a todos los docentes del programa de doctorado en administración de la Universidad César Vallejo, cada uno de los cuales con sus valiosos aportes, enseñanzas y experiencias han enriquecido mis conocimientos en esta nueva área profesional de la administración. De igual forma a las autoridades de la ULADECH CATÓLICA por haberme permitido realizar esta investigación y poder dar a luz este trabajo.

De manera muy especial a la Dra. Dora Lourdes Ponce Yactayo quien, con su paciencia, excelentes conocimientos, buena didáctica de trabajo y experiencia han podido sacar adelante esta investigación. A mis compañeros de este doctorado, con los cuales hemos compartido conocimientos y experiencias propias enriqueciéndonos mutuamente de saberes para afrontar este mundo difícil y cambiante día a día.

El autor

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
I. INTRODUCCIÓN	7
II. MARCO TEÓRICO	15
III. METODOLOGÍA	32
3.1 Tipo y diseño de investigación	32
3.2 Variables y Operacionalización	32
3.3. Población, muestra y muestreo	32
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.5. Procedimiento	37
3.6. Método y análisis de datos	37
3.7. Aspectos éticos	37
IV. RESULTADOS	39
V. DISCUSIÓN	53
VI. CONCLUSIONES	62
VII. RECOMENDACIONES	65
VIII. PROPUESTA	66
REFERENCIAS	75
ANEXOS	85

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Distribución de la muestra	33
Tabla 2: Juicio de expertos de las variables	35
Tabla 3: Confiabilidad del instrumento	36
Tabla 4: Influencia de la aplicación de las buenas prácticas en la calidad del servicio	38
Tabla 5: Influencia de la aplicación de buenas prácticas en elementos tangibles	39
Tabla 6: Influencia de la aplicación de buenas prácticas en la fiabilidad	40
Tabla 7: Influencia de la aplicación de buenas prácticas en la capacidad de respuesta	41
Tabla 8: Influencia de la aplicación de buenas prácticas en la seguridad	42
Tabla 9: Influencia de la aplicación de buenas prácticas en la empatía	43
Tabla 10: Prueba de normalidad	44
Tabla 11: Contrastación de hipótesis general	45
Tabla 12: Contrastación de hipótesis específica 1	46
Tabla 13: Contrastación de hipótesis específica 2	47
Tabla 14: Contrastación de hipótesis específica 3	48
Tabla 15: Contrastación de hipótesis específica 4	49
Tabla 16: Contrastación de hipótesis específica 5	50
Tabla 17: Diagnóstico institucional	66
Tabla 18: Propuesta de mejora	68
Tabla 19: Implementación y muestreo	70

## Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1: Pirámide invertida de Jean Carlzon	31
Figura 2: Árbol de problemas	67
Figura 3: Árbol de objetivos	68

## RESUMEN

El desarrollo del estudio tuvo como objetivo determinar la influencia de la aplicación de buenas prácticas para mejorar la calidad de servicio de la universidad, se seleccionó una muestra de 91 colaboradores. La investigación se encontró dentro del método científico en el paradigma positivista; enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicada, explicativa y pre experimental, se usó cuestionario de tipo Likert, validado por 5 expertos y confiabilidad (0,977). El análisis descriptivo obtuvo los resultados bueno y muy bueno donde las buenas prácticas influye en la mejora de la calidad de servicio en un 94,6% y sus 5 dimensiones: en 91,2% en elementos tangibles, en 92,3% fiabilidad, en 91,3% capacidad de respuesta, en 83,5% seguridad y en 72,5% empatía. Se aplicó el estadístico de Wilcoxon en la que se apreció la significancia estadística (Sig. asintótica (bilateral)) tiene valor  $p = 0,000 < 0,05$ , con lo cual se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se concluye con una probabilidad de confianza del 95%, que hay evidencia suficiente para afirmar que el modelo de gestión de buenas prácticas mejoró de manera significativa la calidad de servicio en el centro de atención al usuario de la universidad.

**Palabras clave:** Buenas prácticas, calidad de servicio, incidentes.

## **ABSTRACT**

The development of the study aimed to determine the influence of the application of good practices to improve the quality of service of the university, a sample of 91 collaborators was selected. The research was found within the scientific method in the positivist paradigm; quantitative approach, type of applied, explanatory and pre-experimental research, a Likert-type questionnaire was used, validated by 5 experts and reliability (0.977). The descriptive analysis obtained good and very good results where good practices influence the improvement of service quality in 94.6% and its 5 dimensions: in 91.2% in tangible elements, in 92.3% reliability, in 91.3% responsiveness, in 83.5% security and in 72.5% empathy. The Wilconxon statistic was applied in which the statistical significance was appreciated (Asymptotic Sig. (Bilateral)) has a p value = 0.000 <0.05, with which the null hypothesis is rejected, consequently, it is concluded with a probability of 95% confidence, that there is sufficient evidence to affirm that the best practices management model significantly improved the quality of service in the university's customer service center.

Keywords: Good practices, quality of service, incidents



## RESUMO

O desenvolvimento do estudo teve como objetivo verificar a influência da aplicação de boas práticas na melhoria da qualidade do serviço prestado pela universidade, foi selecionada uma amostra de 91 colaboradores. A pesquisa foi inserida no método científico no paradigma positivista; abordagem quantitativa, tipo de pesquisa aplicada, explicativa e pré-experimental, utilizou-se questionário do tipo Likert, validado por 5 especialistas e confiabilidade (0,977). A análise descritiva obteve resultados bons e muito bons onde as boas práticas influenciam na melhoria da qualidade do serviço em 94,6% e nas suas 5 dimensões: em 91,2% nos elementos tangíveis, em 92,3% na fiabilidade, em 91,3% de responsividade, em 83,5% de segurança e em 72,5% de empatia. Foi aplicada a estatística de Wilcoxon em que a significância estatística foi apreciada (Assintótica Sig. (Bilateral)) tem um valor de  $p = 0,000 < 0,05$ , com o qual a hipótese nula é rejeitada, conseqüentemente, conclui-se com uma probabilidade de 95% de confiança, de que há evidências suficientes para afirmar que o modelo de gestão de melhores práticas melhorou significativamente a qualidade do serviço na central de atendimento da universidade.

Palavras-chave: Boas práticas, qualidade de serviço, incidentes.

## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo globalizado actual las organizaciones necesitan estandarización para la mejora diaria en procesos y para Larson (2004), menciona que las buenas prácticas de atención están referidas al conjunto de normas implementadas basadas en un marco de trabajo validado de calidad, para poder brindar una buena atención a clientes y usuarios en las organizaciones. Estas buenas prácticas están relacionadas con la misión, la visión y los objetivos organizacionales para evitar conflictos con respecto al destino de la organización. Un servicio de calidad de buenas prácticas de atención Significa que contar con un proceso efectivo y estandarizado no solo puede asegurar que se satisfagan las necesidades de los clientes, sino también que los servicios recibidos superen las expectativas del cliente, por tanto, a medio y largo plazo, incrementaría ventas y fidelización de clientela. La calidad del servicio está más acorde con los requisitos del cliente. La calidad del servicio no solo se refiere al producto o servicio terminado, sino que también se refiere a la calidad que brinda la ejecución de cada proceso relacionado con el producto o servicio. La calidad pasa por las etapas de las actividades empresariales, esto es, cada uno de los procesos de desarrollo, de diseño, de producción, de ventas y mantenimiento tanto de productos como de servicios (Imai, 1998).

De acuerdo con Correa, Oviedo, Peña, Luna y Nieto (2014), al considerar la norma ISO9004-2, la definición de servicio viene a ser el resultado de las actividades en la interfaz entre proveedor y cliente, es decir, de las actividades internas como proveedor para la satisfacción de necesidades del cliente. La calidad del servicio gana realidad en la percepción, que se considera un deseo, no percepción, porque esta última implica pensamiento y análisis previo. Como institución, la universidad cree que es necesario optimizar los procesos clave para su crecimiento debido al incremento de sus procesos internos de TI y la gran cantidad de información generada. Estos procesos deben ser más específicos para tener un tiempo de respuesta más efectivo.

Para desarrollarse, las universidades no pueden frenar un mercado tan competitivo como el actual. Debe mantener actualizado e innovador su sistema de información, y debe equilibrar proporcionalmente su crecimiento, destacando especialmente el incremento de estudiantes, que requiere la ampliación y mejora de los filtros y procesos de respuesta a incidentes, denuncias y sistemas informáticos. Actualmente, la institución tiene problemas en el filtro de atención de servicios e

incidencias diarias, las cuales permiten seguir una linealidad en el trabajo diario, ya que muchas veces estos incidentes no son atendidos por prioridades con criterio de urgencia e inmediatez. Esto ocasiona en muchas oportunidades el retraso inminente del trabajo, ya que al no ser jerarquizados muchas veces este servicio no es atendido oportunamente lo cual ocasiona molestias a los distintos usuarios (administrativos, docentes, jefes de práctica, grupos de interés clasificados por categorías y privilegios de acceso) con los que cuenta la institución. Además, se puede agregar el desconocimiento en muchas oportunidades del colaborador de la universidad en los procesos organizacionales definidos y de su funcionamiento lo que se suma a la problemática de esta problemática a solucionar.

Finalmente, la escasa inducción oportuna de manejo de procesos al personal rotado en sus puestos de forma muy frecuente, agrava el problema, rotación en el cual asume nuevas responsabilidades y el manejo de nuevos procesos (dentro de los cuales uno de ellos es el reporte de incidentes diarios) lo que muchas veces ocasiona el incumplimiento del trabajo por desconocimiento y adicionalmente la poca capacitación permanente de las actualizaciones de procesos con sus respectivos usos, agravan la situación mencionada anteriormente.

Este trabajo de investigación contribuye a una propuesta de trabajo sostenible, que se centra en las buenas prácticas orientado a la mejora de la calidad de servicio de la universidad privada en 2020, que se encomendará a la colaboración con aportes relacionados con las buenas prácticas y teorías contemporáneas que mejoren la calidad del servicio. Al mismo tiempo, propondrá un nuevo concepto de trabajo en el que considerará nuevos métodos de registro y certificación del trabajo diario para futuras evaluaciones y mejoras institucionales, que generalmente carecen de formalidad y orientación, que dificulta la mejora y la innovación.

En la presente trabajo se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera las buenas prácticas mejorarán la calidad de servicio de la universidad ULADECH, 2020? y problemas específicos ¿De qué manera las buenas prácticas mejorarán los elementos tangibles de la universidad ULADECH, 2020?; ¿De qué manera las buenas prácticas mejorarán la fiabilidad de la universidad ULADECH, 2020?; ¿De qué manera las buenas prácticas mejorarán la capacidad de respuesta de la universidad ULADECH, 2020?; ¿De qué manera las buenas prácticas mejorarán la

seguridad de la universidad ULADECH, 2020? ¿De qué manera las buenas prácticas mejorarán la empatía de la universidad ULADECH, 2020?

La presente investigación es importante porque permitirá conocer un marco de buenas prácticas aplicada en la mejora de la calidad del servicio acorde con el modelo de SERVQUAL, en una universidad privada en el periodo 2020, considerando una descripción de los tópicos referidos a empatía, elementos tangibles, jerarquización de prioridades, fiabilidad, control de atención, seguridad, así como capacidad de respuesta, que se puedan encontrar en dicha relación y se encuentre la satisfacción del usuario de cualquier tipo de la universidad.

El aporte de esta investigación hará que sus resultados contribuyan al legado cognitivo de la gestión de servicios de las instituciones académicas, y también contrastará la calidad del servicio ofrecido, el nivel de satisfacción del usuario y el paradigma teórico de la encuesta con la realidad. La originalidad de la investigación responde a que este trabajo aportará conocimientos actualizados sobre buenas prácticas como marco de trabajo y calidad de servicio, en usuarios de universidades privadas, en año 2020, caracterizando las propiedades o cualidades de la calidad en el servicio, percibido por los usuarios, las cuales influyen directamente en su satisfacción con el servicio ofrecido.

La investigación se sustenta en la corriente humanista porque la persona humana es la razón de la existencia y en virtud de que la variable dependiente “calidad de servicio” es un permanente problema existente en la gran mayoría de instituciones de todo rubro y el educativo no es la excepción, actualmente existen instituciones del estado que evalúan y regulan que los servicios prestados brinden condiciones mínimas de la calidad ofrecida, de lo contrario estarían incurriendo en delitos muchas veces sancionados y penados, en beneficio de los usuarios.

De la misma forma la variable independiente como las buenas prácticas donde el fin de la investigación es la propuesta de un modelo sostenible y pegado a un marco de trabajo válido, el cual garantice, primero la identificación de los procesos los cuales no están funcionando adecuadamente y actuar sobre ellos para mejorarlos y después asegurar la sostenibilidad del modelo a lo largo del tiempo y mejoras institucionales en beneficio de los usuarios directos de la institución en estudio (estudiantes, administrativos, docentes y grupos de interés).

La investigación se sustenta de acuerdo al paradigma positivista, considerando que el fenómeno de estudio se inicia en la observación sobre la realidad problemática, además, el paradigma positivista otorga sustento a la investigación ya que tiene como objetivo la comprobación de hipótesis por instrumentos estadísticos mediante la expresión numérica.

La investigación servirá a los departamentos competentes de la universidad privada estudiada, la cual formulará políticas de buenas prácticas sostenibles y realizará evaluaciones permanentes para aumentar la atención personalizada y calidad del servicio de los usuarios y estudiantes universitarios. El desarrollo de esta investigación satisface la necesidad de generar una nueva filosofía, que contribuya a la prosperidad de la universidad, porque la aplicación de programas de buenas prácticas mejora la resolución de los problemas de calidad de servicio.

Nuevamente, los resultados son beneficiosos para las universidades, colaboradores y usuarios en general. Es importante implementar la propuesta de esta investigación, que se basa en que además de requerir atención, los usuarios también pueden obtener servicios de alta calidad, promoviendo y facilitando el crecimiento y desarrollo de la empresa. En la investigación realizada para lograr sus fines, se utilizan técnicas y métodos de investigación como observaciones, encuestas, cuestionarios y su respectivo procesamiento de software midiendo la calidad de los servicios de la institución en investigación. La aplicación de técnicas y herramientas de recopilación de información se centra en el marco teórico de buenas prácticas ITIL v4, que ha sido verificada y puede expresarse y aplicarse claramente al ámbito universitario. De esta forma, el objetivo es la medición de la calidad del servicio en el proceso de atención del usuario en la universidad. Con el propósito de brindar una excelente calidad en el servicio, se adoptarán técnicas y estrategias de investigación en universidades y empresas para aplicar esta herramienta de acuerdo con las buenas prácticas. El objetivo general fue: Determinar la influencia de aplicar un modelo de buenas prácticas en la calidad de servicio de la universidad ULADECH, 2020; y los correspondientes específicos: Determinar la influencia de aplicar un modelo de buenas prácticas en los elementos tangibles de la universidad ULADECH, 2020; Determinar la influencia de la aplicación del modelo de buenas prácticas en la fiabilidad de la universidad ULADECH, 2020; Determinar la influencia de la aplicación del modelo de buenas prácticas en la capacidad de respuesta de la universidad ULADECH, 2020; Determinar la influencia

de la aplicación del modelo de buenas prácticas en la seguridad de la universidad ULADECH, 2020; y Determinar la influencia de aplicar un modelo de buenas prácticas en la empatía de la universidad ULADECH, 2020.

Asimismo la hipótesis general es: La aplicación del modelo de gestión de buenas prácticas mejora la calidad de servicio de la universidad ULADECH, 2020 e hipótesis específicos: La aplicación de un modelo de gestión de buenas prácticas mejora los elementos tangibles de la universidad ULADECH, 2020; La aplicación de un modelo de gestión de buenas prácticas mejora la fiabilidad de la universidad ULADECH, 2020; La aplicación de un modelo de gestión de buenas prácticas mejora la capacidad de respuesta de la universidad ULADECH, 2020; La aplicación de un modelo de gestión de buenas prácticas mejora la seguridad de la universidad ULADECH, 2020; y La aplicación de un modelo de gestión de buenas prácticas mejora la empatía de la universidad ULADECH, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

El trabajo de investigación, está sustentado en la corriente filosófica humanista de Carl Rogers el cual nos dice: “El ser humano tiene un deseo natural por aprender y esta es la razón de su existencia”. El enfoque humanizado adoptado en la gestión es una actitud, sensibilidad o modelo con valores y enfoque centrados en las personas. No solamente en términos de derechos y oportunidades, sino también en términos de valor, reconoce la igualdad de todos los individuos; reconoce la diversidad de individuos y culturas; tiende a hacer que el desarrollo del conocimiento supere lo ya aceptado y considerado verdad absoluta, ello significa que lo establecido está en constante escrutinio, se afirma la absoluta libertad de pensamiento y de creencias y se rechaza toda violencia. En este sentido, la investigación brinda una disminución de la brecha desigual para atender problemas por una deficiente y casi nula aplicación de framework validos en atención a usuarios, regularizando de esta forma los derechos y oportunidades que tienen las personas al satisfacer sus problemas laborales y coincidiendo con las diferencias de la corriente humanista cuando esta se opone a la discriminación, condiciones laborables deplorables, explotación de las personas entre otras; además coincide con otro fundamento de las filosofías humanistas afirmando que todo conocimiento es poder y que este poder otorga felicidad, así como libertad y que la libertad es poder. De este modo, implementando el conocimiento en un contexto laboral ágil, sensato y válido permite alcanzar la filosofía en mención, otorgando a por medio del conocimiento el poder, así como la libertad de implementar esta fiable resolución beneficiando sus condiciones de trabajo.

Además, hay que señalar que este trabajo se basa en el paradigma cuantitativo del positivismo. Se basa en una rama filosófica denominada positivismo lógico. Sigue estrictas reglas de lógica, verdad y derecho, pues el fenómeno de investigación parte de la realidad problemática. Sus observaciones forman la base de los conocimientos necesarios para la comparación mediante la aplicación de métodos estadísticos. También cree que los hechos son cosas absolutas y la única realidad. En este sentido, las recomendaciones hechas en la investigación incorporan la filosofía positivista, afirmando que rechaza cualquier concepto absoluto, y el verdadero conocimiento es el conocimiento producido por la ciencia. La propuesta de esta investigación se ajusta al método científico al ofrecer sus resultados y brindar una propuesta sostenible de

buenas prácticas que sea duradera y si es necesario transformable en el tiempo y de acuerdo al progreso organizacional, lo que la iguala al positivismo ya que será una propuesta validada en el contexto del conocimiento.

Es por esto que, para el desarrollo de la mayoría de las investigaciones, se recomienda considerar aquellas sugerencias brindadas por otros estudiosos, estas sugerencias permiten comprender la ocurrencia de ciertos eventos, estos eventos se reflejan en el contexto del descubrimiento, desde el origen hasta la elección del investigador. Una serie de enfrentamientos que se deben superar desde teorías conceptuales hasta métodos más específicos de lo que pretende demostrar.

La forma o método para contrastar críticamente las teorías y de escogerlas, es considerando los resultados que se obtuvieron en dicho contraste. Toda nueva idea presentada provisionalmente, y que aún no ha sido justificada en absoluto es considerada una anticipación, solo una hipótesis, un mero sistema teórico, de ellas se extraen conclusiones por el mecanismo de la deducción lógica; luego las conclusiones se van a comprar entre sí y con otros enunciados, con la finalidad de encontrar las relaciones lógicas existentes —como por ejemplo, la equivalencia, la deductibilidad, la compatibilidad o por contrario la incompatibilidad— (Popper, 1934, p. 8).

De acuerdo con los postulados de Popper, esta situación permite al investigador la selección de teorías pertinentes en aproximación con la realidad observable, que consecuentemente lo relacionen con las teorías pertinentes dentro de los postulados concretos que se concretan como base sólida de lo planteado. En base a esto y referente a la teoría falsacionista de Karl Popper (1935) la cual se opone al empirismo basado únicamente en la naturaleza y en la experiencia de los sentidos. De la misma forma, confirmó que la formación del conocimiento se convirtió en una parte básica del proceso evolutivo de intentar solucionar y eliminar los intentos fallidos desde el inicio del problema, por lo cual nuestra propuesta investigativa lo tiene y coincide con esto, porque actualmente dentro de la realidad problemática descrita de la institución existe intentos de solucionar el problema identificado para lo cual aún no se ha logrado, muchas veces se ha brindado el método de prueba- error y por lo tanto se propone mediante esta investigación una solución factible. Además, considerar que según Popper (1935), cree que ninguna teoría científica puede concretarse, es decir, aplicándola a nuestra investigación podemos asegurar que no es la última propuesta ni la mejor propuesta, pero sirve para la solución de un problema identificado y como



base para futuras investigaciones que podrían mejorar a la misma. También de la misma forma la investigación se alinea con la teoría del método científico (caracterización del método científico), es decir se ajusta a esta filosofía y estructura, propuesta por Popper.

El término calidad tiene un significado filosófico en la antigüedad, derivado del latín "qualitas", que fue el primer uso de Cicerón. La palabra se difundió rápidamente y su significado causó confusión. Suele utilizarse como sinónimo de "propiedad". Sus condiciones de categoría y sus conceptos filosóficos fueron propuestos por Aristóteles en filosofía, fue el primero en proponer un sistema conceptual universal de categorías de calidad, que ha estado en el pensamiento filosófico durante mucho tiempo.

Los antecedentes de este estudio a nivel internacional Fuertes (2014) en su investigación denominada *Estudio sobre Gestión de los Servicios de Tecnología de la Información por medio de Estándares ITIL - Software para la Gestión de Incidentes de TI*, tuvo como objetivo de realizar el estudio de las mejores buenas prácticas basados en ITIL para posteriormente implementar la mejor práctica en la gestión de incidentes TI de la institución en estudio; metodológicamente, es una investigación de tipo aplicada de diseño pre experimental, tomando como muestra empresas públicas y privadas de Ecuador y usando la técnica de encuestas y como instrumento los cuestionarios que tuvo como conclusión es que el uso de marcos para aplicar buenas prácticas brinda a las empresas una amplia staff de herramientas para respaldar sus procesos, lo que generaría una tecno dependencia, y aumenta la competencia feroz para brindar cada vez mejores servicios a los clientes y conseguir los objetivos comerciales. Esta investigación nos muestra que muchas organizaciones no tienen framework para la gestión de servicios de TI, ello no permite que las organizaciones garanticen la continuidad del servicio, la disposición de ellos y lo más importante, su calidad. Su mala gestión dificulta la identificación, definición, resolución y resolución de incidentes de TI.

Además, Ortiz (2014) en la investigación titulada *Modelo de Gestión de los Procesos de Servicios de Tecnología de Información basado en Librerías de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL) para la Administración Pública Nacional*, tomando como muestra empresas de la administración pública teniendo la investigación como objetivo el diseño de un modelo de gestión de procesos de servicios TI basados en ITIL para mejorar la administración pública nacional, con

respecto a la metodología se trata de una investigación documental, de campo con un diseño que incluye ambas modalidades, se usó el diseño de investigación - acción de Barskerville (1999), el cual consta de cinco fases: 1. diagnosticar, 2. planificar las acciones, 3. tomar las acciones, 4. evaluar y 5. especificar los aprendizajes, considerando a una población comprendida por todas las instituciones de administración pública nacional y un muestreo intencional ya que se trató de un organismo adscrito al Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI), específicamente la gerencia de tecnología y operaciones la cual comprende cinco oficinas, usando las técnicas e instrumentos por fases, en la fase I se usó la observación directa, además de usar el instrumento del cuestionario y para la fase II y III se aplicaron técnicas de evaluación propuesta el método de investigación acción, el estudio concluyó que las recomendaciones del modelo de gestión permiten a las organizaciones ajustar estratégicamente su infraestructura técnica para generar una ventaja competitiva de alguna manera al tiempo que mejoran el desempeño de los servicios de TI. Además, también trae beneficios y eficiencia de los procesos, mejor control sobre la infraestructura, los servicios proporcionando una descripción detallada de los procesos vitales de la organización para evitar posibles problemas o solucionarlos cuando surjan.

Además, Nacipucha (2011) en su investigación *La gestión de incidentes y problemas en el área de sistemas con metodología ITIL, para mejorar la utilización de los recursos de la organización*, tuvo como objetivo la implementación de procesos para gestionar incidentes y problemas en el área de sistemas usando la metodología ITIL. Debido a los diferentes tipos de investigación, esta cumple con las condiciones metodológicas de la investigación aplicada porque trata del uso del conocimiento en la práctica y lo aplican las entidades. Además, la información necesaria para la aplicación dependerá en gran medida de la empresa. El método a realizar es el método deductivo. La tecnología utilizada para la recolección de información serán las entrevistas, las cuales se realizarán con los responsables de gestionar las diferentes áreas clave de la entidad que aplicarán la metodología ITIL para que su desarrollo se convierta en el objetivo común clave de mejorar los defectos del proceso. El instrumento utilizado para la recopilación de información es un cuestionario, que es una serie de preguntas que detallan los hechos y el interés de la investigación para que pueda ser respondida por la población o su universo. Como conclusión de la investigación, se refiere a los

eventos dentro de la organización, especialmente los eventos en el campo técnico, los cuales necesitan procedimientos correctos para controlar, determinar la prioridad del evento, determinar el impacto en la organización y brindar el apoyo necesario. Debido a que el método ITIL es un proceso complejo, se puede utilizar de manera óptima, pero el resultado del proceso correcto que se define adecuadamente en la organización puede proporcionar a los clientes o usuarios finales un excelente uso de los recursos y servicios.

Además, Pérez (2017) en su artículo científico denominado *Aplicación de Metodología ITIL para el impulso de la gestión de TI en las empresas del Norte de Santander (Colombia): consistente en una revisión del estado del arte*, el cual se derivó de su investigación diseño de un modelo basado en ITIL para el fortalecimiento de la gestión de la infraestructura y los servicios de TIC en las empresas de norte de Santander, tuvo como objetivo la propuesta de un modelo basado en un framework de buenas prácticas para la mejora de la gestión de servicios integrales TIC empresariales y teniendo como muestra a empresas del norte de la ciudad de Santander - Colombia y considerada como una investigación de tipo aplicada la cual ha usado como instrumentos cuestionarios y encuestas, se concluye que debido al desarrollo tecnológico, la gestión de servicios de TI y los métodos ITIL han ido evolucionando con el tiempo, ya que en sus inicios estaban específicamente orientados al desarrollo de aplicaciones de software, e ITIL se ha convertido en uno de ellos hoy. Los principales estándares globales de gestión de TI están diseñados para agregar valor a las empresas. Además, se concluye que una gestión adecuada de los servicios de TI puede ayudar a las instituciones en la obtención de mayores beneficios de sus inversiones en TI, ayudando así a gestionar la prestación de servicios y la organización de las actividades de TI en el proceso de punta a punta. Finalmente, la conclusión es que existen diferentes formas de administrar de manera efectiva los servicios de TI y la relación con el negocio. Cada organización debe adoptar un conjunto de mejores prácticas basadas en escala, industria, ubicación geográfica, políticas, la situación económica del país o región donde vive. Para el propósito de esta investigación, se utilizó el método ITIL porque es un estándar que se puede aplicar a tipo indistinto de organización, independientemente del tamaño de la organización, departamento o tipo de servicio, y una buena implementación puede traer múltiples beneficios para promover la sostenibilidad, mejora y desarrollo de la cultura informática de la zona.

Los antecedentes de este estudio a nivel nacional, Gómez (2015) en su investigación denominada *Implementación de procesos de gestión de incidentes y gestión de problemas según ITIL v3.0 en el área de tecnologías de información de una institución financiera*; tuvo como objetivo implementar los procesos de gestión de incidentes y problemas amparado como muestra de estudio a una entidad de Lima y una investigación de tipo aplicada, usando como muestra de estudio a los 14 trabajadores involucrados en este proceso de esta entidad y usando el instrumento proporcionado por ITIL v 3.0, cuestionario y encuestas por dimensiones, la conclusión es que muchas áreas del sistema de la empresa no gestionan adecuadamente las incidencias o problemas del sistema de información empresarial en su entorno de producción. Es por ello que muchas veces el sistema apoya a las personas que participan en estas incidencias sin motivo para definir un proceso de actualización basado en prioridad o necesidad. Del mismo modo, con la implementación de ITIL, se fomentó un cambio cultural hacia la prestación de servicios y se mejoró la relación con clientes y usuarios como resultado de acuerdos de calidad. Además, a través de la implementación del proceso ITIL, se desarrolló un programa estandarizado y fácil de entender que respalda la agilidad del servicio y se logró la visualización de los objetivos de la empresa. Por último, con la ayuda de procesos maduros de la gestión de incidentes como de gestión de problemas, se puede reducir el tiempo de inactividad del sistema.

Otro antecedente nacional refiere a Gonzáles (2015), quien en su investigación denominada *Implementación del marco de trabajo ITIL v.3.0 para los procesos de gestión de incidencias del área del centro de sistemas de información Gerencia Regional de Salud Lambayeque*, tuvo como objetivo implementar un marco de trabajo basado en ITIL v 3.0 que permita mejorar los procesos de incidencias en un área de centro de sistemas de información. De acuerdo con la contrastación de hipótesis, es una investigación cuasi-experimental, ya que observaremos el proceso que se realiza de forma tradicional y la mejoría después de aplicar el marco de trabajo ITIL. Como la población es de 250 trabajadores (Gerencia Regional de Salud) correspondió el muestreo probabilístico basado en el principio de equiprobabilidad. En otros términos, que todos los individuos poseen similar probabilidad de ser elegidos y formar parte de la muestra y, consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño “n” tienen la misma probabilidad de seleccionarse. Aplicando la fórmula para seleccionar la

muestra, se obtuvo una muestra 152 trabajadores a quienes se les aplicó una encuesta por medio del cuestionario con preguntas cerradas y abiertas. Adicionalmente, también se usó la técnica de la observación. El estudio concluyó que, debido al desarrollo de procedimientos estándar y fáciles de entender que apoyan la agilidad de servicios, es posible incrementar la resolución del número de incidentes que impactan a los usuarios o al negocio. Además, se concluye que debido a la implementación del framework ITIL v3.0 se puede reducir el tiempo destinado al procesamiento de incidentes de TI, gracias a la estandarización del proceso y la reducción del tiempo de soluciones de incidentes mediante el uso de herramientas y controles basados en ITI logró incrementar la satisfacción del usuario con el servicio de atención y resolución de incidencias de TI, mejorando así la relación entre el personal. Las diferentes áreas de GERESA y el personal informático del área de CSI están comprometidos con la calidad.

Además, Liñer (2018) en su investigación denominada Implementación del modelo de gestión de servicios de TI para el grupo UTP, Lima - 2017, tuvo como objetivo la implementación de un modelo para gestión de servicios de TI que posibilite administrar, controlar y monitorear adecuadamente las incidencias, requerimientos y niveles de servicio (SLA), y de este modo optimizar los procesos en la Universidad Tecnológica del Perú, con óptimo uso de los recursos informáticos, brindando garantía y calidad del servicio. La investigación es aplicada de diseño pre experimental en la cual la población es todo el personal administrativo de la UTP que opera el proceso de gestión de servicios de TI y se toma como muestra para esta investigación a 05 personas que están directamente relacionadas e involucradas en la responsabilidad del proceso (supervisor de servicios TI, técnico responsable y 03 técnicos más adjuntos de apoyo). Se usó la técnica de la observación usando como instrumento una ficha de observación y adicionalmente usando la técnica de la encuesta con el instrumento de un cuestionario validado en el marco de preguntas de satisfacción del servicio. La investigación concluyó favorablemente porque por medio de la implementación se generó eficiencia y costo beneficio para la institución universitaria, además de que se pudo brindar una gestión más fluida ya que se optimizó tiempos de respuesta, disminuyendo casos frecuentes y que los tiempos de respuesta aceptable, los niveles de servicio pactados fueron alcanzándose de modo progresivo. Además, se encontró un mayor nivel de satisfacción, el cliente a través de los indicadores fue

validando que la implementación generó un ahorro tanto en tiempo como en costo. Finalmente, los informes mensuales se afinaron para evidenciar las mejoras implementadas a través del proceso de por medio el beneficio económico.

Finalmente, Loayza (2016) en su artículo científico denominado *Modelo de gestión de incidentes para una entidad del Estado*, tuvo como objetivo elaborar un modelo de gestión de incidentes basado en ITIL v3.0, que permitirá mejora en la entrega de servicios TI que ofrece la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) - Lima, para el reconocimiento de sus problemas en gestión de incidentes y las causas que los propician. Cabe destacar también que se ha verificado la existencia de duplicación de registros de servicios, y además del nuevo modelo de gestión y herramientas de adquisición (ServiceTonic, desarrollado por la empresa del mismo nombre), las incidencias y servicios se pueden gestionar de forma adecuada. La muestra correspondió a 120 entidades, siendo estas las que más usan los servicios de TI de la ONGEI, a las que se les aplicó el instrumento de cuestionario de preguntas el cual tenía como objetivos: Verificar si el personal de la ONGEI explicó completamente los procedimientos, verificar el tiempo de resolución de incidentes y verificar la relación entre el equipo de trabajo de la ONGEI y los usuarios de la entidad de gobierno, y considerar que cada objetivo está relacionado con su problema en el instrumento utilizado. La conclusión es que el trabajo actual puede ordenar y categorizar mejor los eventos, evitando así la grabación y reprocesamiento repetidos. También se concluyó que después de la implementación, el número de incidentes descubiertos se redujo en más del 50%. Además, se concluye que al aplicar el modelo propuesto genera cambios técnicos y organizativos en la ONGEI, lo que implica un cambio de hábitos de trabajo. Si bien el modelo muestra mejoras, algunas personas no han aceptado plenamente el modelo, no están dispuestos a cambiar. Otra conclusión muestra que la importancia del monitoreo temprano puede reducir la carga de trabajo del equipo de la mesa de servicio, porque las alertas y eventos comunes, como el bloqueo de usuarios o el bloqueo de usuarios en el sistema de mensajería SMS, pueden detectarse temprano. Finalmente, es posible establecer un indicador de línea base para monitorear la gestión de incidentes y hacer los ajustes correspondientes.

Larson (2004), indicó que las buenas prácticas de atención están referidas al conjunto de normas implementadas basadas en un marco de trabajo validado de calidad, para

poder brindar una buena atención a clientes y usuarios en las organizaciones. Estas buenas prácticas están relacionadas con la misión, la visión y con los objetivos organizacionales de la empresa y se deben relacionar con gran ajuste para evitar conflictos con alguno de los objetivos y razones de la organización. La teoría validada que fundamenta y garantiza el buen desarrollo de un proceso está referida al Marco de Trabajo – Framework: Mon y Estayno (2006). El marco de trabajo o framework es un constructo real o conceptual con el propósito de servir de soporte o guía para la concreción expansible de la estructura en utilitario. En un sistema informático los marcos suelen ser estructuras jerárquicas que indican qué tipos de programas son los que se deben construir y como se interrelacionan.

Los marcos de trabajo sirven de amparo en el desarrollo de procedimientos y secuencias lo cual permitirá no desviarse de la filosofía del mismo que posteriormente garantizará la calidad de los resultados fundamentados en el framework, como referencia, afrontar y resolver nuevos problemas de similar naturaleza. Lo importante de seguir el marco de esta propuesta es que asegurará su escalabilidad a través de garantías efectivas. Su función es también afectar los errores, minimizando así los errores. La calidad del servicio no cumple con las especificaciones, pero cumple con las especificaciones de los clientes. La calidad en el servicio está referida no exclusivamente con los productos o servicios finalizados, sino aun con la calidad en los procesos vinculados con ellos. La calidad es transversal en cada una de las etapas de las actividades de la organización, esto es, todos desde el desarrollo, el diseño, la producción, las ventas y el proceso de mantenimiento tanto de productos como de servicios (Imai, 1998).

La calidad en el servicio se define como resultante del proceso de evaluación en el que el consumidor hace comparación de sus expectativas en relación con sus percepciones. En otros términos, la medición de calidad o cualificación se evidencia como la diferencia del servicio o producto que espera un cliente y lo que realmente recibe por parte de la empresa (Matsumoto, 2014).

Correa, Oviedo, Peña, Luna y Nieto (2014) definen servicio como la resultante de las actividades en la interfaz entre el proveedor y cliente con las actividades internas del proveedor para la satisfacción de las necesidades de los clientes. La calidad del servicio gana realidad en la percepción, que se considera un deseo, no percepción, porque esta última implica pensamiento y análisis previo. La tarea más repetitiva a

diario dentro de este proceso y que tiene vital relevancia en el mismo es el Incidente Administrativo (Rivera (2017) consideró que se trata de un evento que no es parte del funcionamiento estándar del servicio y que puede provocar la interrupción del servicio o el deterioro de la calidad en el servicio. Estos eventos al interrumpir el ciclo normal del funcionamiento de un proceso, es inevitable que puedan ocasionar retrasos y disconformidad para el funcionamiento organizacional además para los usuarios y clientes respectivamente, lo cual muchas veces no está considerado dentro de la planificación y metas a corto plazo organizacional.

El objetivo principal del proceso que responde a los incidentes es la restauración del funcionamiento normal del servicio lo antes posible y que el impacto negativo en las actividades del usuario se minimice, se asegura de este modo que se mantenga el más alto nivel de calidad como de disponibilidad del servicio. Los procesos dentro de su estructura tienen una diagramación el cual permite entenderlos denominados Flujos de Atención (Pacheco, 2017). El flujograma del proceso de atención al cliente y usuario permite el desarrollo de una estructura sólida y básica para gestionar la relación con sus clientes y usuarios. Asimismo, debe asegurarse de poder realizar un seguimiento de los contactos de usuarios y clientes.

Los diagramas de flujo de servicio al cliente y al usuario controlan tanto quejas como los pedidos, diagnostican y brindan soluciones. Incluso, es necesario iniciar el proceso para atender en otros niveles del servicio y de este modo los conflictos se puedan resolver y el proceso pueda continuar sin interrupciones o retrasos innecesarios. La importancia de la comprensión del diagrama de flujo por parte de todo el personal relevante simplificará el proceso de reclamo y las interrupciones innecesarias, y solo permitirá operaciones demoradas. Este conocimiento del proceso de atención también forma parte de las buenas prácticas desarrolladas para el usuario final. La ejecución y éxito de un proceso de atención involucra a la Gestión de la Atención, al respecto Pacheco (2018). La atención al cliente en una empresa es una prioridad, sin importar su tamaño, tipo de departamento, producto o servicio que brinda; por ello se debe diseñar con cautela, ya que el éxito o fracaso del negocio está directamente relacionado.

Considerando, al cliente como motor en cualquier negocio, el tema de gestión de la atención refiere a los procedimientos regulados que las empresas cumplen y monitorean, muchas veces amparadas en marcos de trabajo, los cuales permitirán la



eficiencia para la atención de los usuarios finales. En este papel es muy importante la identificación de un líder empresarial.

El líder es el responsable en última instancia de controlar todas las actividades de los miembros del equipo, mantener una comunicación eficaz entre los integrantes del equipo y motivarlos a monitorear el ciclo de vida de los clientes.

Cada una de las necesidades de los usuarios en sus respectivos procesos se convierten en solicitudes de atención del servicio (Rivera, 2018), en el que señaló que “esta es una solicitud de un usuario que necesita algún apoyo, suministro, información, asesoría o documentación en algún proceso organizacional” (p.35). Estas peticiones resumen un problema específico y detallado para su proceso de atención, el cual está jerarquizado en niveles o capas, los cuales son derivados posteriormente a los responsables de ejecutar esta atención y brindar una solución oportuna. Esto permitirá poder cumplir, primero con el desarrollo de buenas prácticas de atención, así como poder evidenciar un proceso formal de atención asegurando la calidad y las evidencias que permitirán ser sustentadas en una posible evaluación de este trabajo (referido a la documentación y una posible atención formal a incidentes y reclamos de cada usuario en el proceso de atención).

En la atención del proceso y cumplimiento de labores diarias existe un punto importante el cual debemos considerar vital para su cumplimiento integral que es el tiempo y el tiempo para ser el óptimo se necesita la Gestión de tiempo, al respecto Bellas (2012) definió que “la administración del tiempo le permite no solo realizar las tareas laborales de manera más eficaz, sino también lograr un equilibrio entre un desempeño laboral óptimo y una vida personal satisfactoria.” (p.26). Esto permitirá tener una satisfacción del cumplimiento entre las obligaciones diarias de cualquier índole y los derechos que ellas ameriten al ser cumplidas.

Además, considero a la gestión del tiempo como una herramienta administrativa muy valiosa, ya que de esta manera podemos controlar y disponer bien de este elemento muy importante y quizás el más valorado desde cualquier perspectiva. (Mengual et. al., 2012). “El tiempo debe acercar su horario al lugar al que quiere llegar y a quién quiere ser. Es hacer consistente la acción y acercarnos al objetivo elegido” (p. 15).

Considerando que la buena gestión del tiempo también está relacionada estrechamente con el desarrollo de buenas prácticas y de calidad en el servicio al

usuario, ya que de esta manera se podrá atender y solucionar problemas de forma eficiente sin hacer desperdiciar este recurso que actualmente es el más valioso a nivel organizacional y personal. Buenos hábitos con servicios de alta calidad significan contar con procesos eficientes y estandarizados que no solo aseguren que se satisfagan las necesidades del cliente, sino también que los servicios recibidos superen las expectativas del cliente, generando con ello un incremento en términos de ventas a medio y largo plazo y fidelización de clientes.

Es necesario profundizar en la comprensión de las buenas prácticas como variable de tipo independiente y de la calidad del servicio como la variable de orden dependiente, ya que los investigadores necesitan comprender el significado implícito de determinadas operaciones reales, que pueden conducir a cambios importantes en el entorno. En este caso, se desarrolla en el lugar de trabajo todos los días (en este caso, una institución universitaria), lo que lleva al análisis de ciertas posiciones favorables u opuestas que pueden dar preponderancia a la resolución de problemas que se originan al conocer la experiencia metodológica; sin embargo, el propósito de utilizar métodos científicos es dar respuesta a preguntas que han planteado hechos para comprobar los aspectos más significativos que se deben tomar en cuenta al momento de proponer un método.

Con respecto a la calidad, existen muchas definiciones, como aplicabilidad, satisfacción del cliente, facilidad de uso o aplicabilidad, cumplimiento de requisitos, producto libre de defectos, poder cumplir con las expectativas del consumidor y cumplir o superar las expectativas del cliente representan valor. La filosofía se centra en la definición del problema. La economía de la maximización de beneficios y el equilibrio del mercado; el marketing es el factor determinante para determinar el comportamiento de compra, la satisfacción del cliente y la gestión operativa, las prácticas de ingeniería y el control de fabricación. El resultado es una afluencia de métodos para el mismo objeto. Cada método comienza con un marco analítico diferente y comienza con su terminología específica y su base conceptual. Se proponen cinco métodos principales de calidad: más allá de la filosofía, basados en productos, basados en usuarios, basados en la fabricación y basados en el valor. (Gavin, 1992).

Por lo tanto, a medida que los productos pasan del mercado al diseño, del mercado a la fabricación y luego al servicio posventa relacionado con la gestión estratégica de la calidad, es necesario transformar activamente el método de calidad

en calidad. Las características que representan la calidad deben determinarse primero a través de la investigación de mercado (métodos basados en el usuario); luego, estas características deben convertirse en atributos identificables del producto (métodos basados en el producto); y el proceso de fabricación debe organizarse para garantizar que el producto cumpla plenamente con las especificaciones (basadas en la fabricación). Los bienes y servicios que ignoren cualquiera de estos pasos no serán de alta calidad.

Actualmente, los ciudadanos y toda la comunidad tienen una confianza razonable en que la atención de salud debe ser de calidad: asequible, totalmente eficaz, de bajo riesgo y con costos sociales adecuados (Pisco, 2001). El vendedor dijo: "El mismo concepto también se puede utilizar para la mejora de la calidad de la atención brindada por el servicio y observar estrictamente si realmente es necesario producir productos de alta calidad o brindar servicios en esta situación" (pág. 43). De acuerdo con esta visión, es importante desarrollar procesos participativos como estrategia para determinar el mejor y más efectivo método de seguir los estándares y especificaciones de producción más adecuados en base a los estándares técnicos disponibles. Desde la óptica de la producción y del consumo, los clientes son el principal factor que define la calidad en el servicio (Sales, 1998).

SERQUAL como modelo se introdujo por primera vez en 1988 y desde entonces se han realizado muchas mejoras y revisiones. El modelo SERVQUAL es una técnica de investigación empresarial utilizada para la medición de la calidad del servicio, en función de lo que esperan los clientes y el modo en que aprecian el servicio. El modelo puede analizar el número y la calidad de los clientes. Permite comprender los factores incontrolables e incluso impredecibles de los clientes. SERVQUAL considera las opiniones de los clientes sobre los servicios de la empresa, las opiniones y sugerencias de los clientes para mejorar ciertos factores, y las impresiones de los empleados sobre las expectativas y opiniones de cada cliente. El modelo también es una herramienta para mejorar en consonancia de otras organizaciones similares.

Según el modelo SERVQUAL (2009), existen cinco dimensiones para la medición de la calidad del servicio.

Dimensión 1: Tangibilidad, apariencia e instalaciones físicas, tales como la infraestructura, el equipo, los materiales y el personal.

Dimensión 2: La confiabilidad tiene que ver con la capacidad de realizar los servicios prometidos con cuidado y confiabilidad. Esto es que la empresa cumple sus promesas, las entregas, prestación de servicios, resolución de situaciones problemáticas y estandarización de precios.

Dimensión 3: Sensibilidad (capacidad de respuesta) es el sentimiento de ayuda a los usuarios en otorgar servicios rápidos y adecuados. Referidos con la atención y la puntualidad en el manejo de las solicitudes, las respuestas a las dudas y atención a reclamos y quejas del cliente y resolver los problemas.

Dimensión 4: Seguridad: está vinculada con el manejo y la atención de los servidores y sus habilidades para denotar credibilidad y confianza en los clientes.

Dimensión 5: Empatía: guarda relación con el nivel de atención individualizada que la empresa otorga a sus clientes. Se transmite por medio de servicios individualizados en adaptación de los gustos y preferencias de los clientes.

Además, las brechas (modelos de brechas) propuestos por los autores de SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry); representan los marcos diferenciales entre aspectos significativos del servicio, tales como las necesidades de los clientes, la experiencia del servicio en sí y las percepciones de los empleados de la empresa en base a las necesidades de cada cliente. La brecha define cinco distancias o brechas, que pueden provocar problemas al prestar el servicio y que afectarían la evaluación final del cliente respecto de la calidad del servicio recibido. Algunas brechas consideradas por SERVQUAL son:

Brecha 1: El diferencial entre las expectativas del cliente y la percepción de los ejecutivos de la empresa. Cuando los gerentes de la empresa no comprenden lo que sus clientes necesitan, resultará difícil promover y formular acciones para satisfacer estas necesidades y sus correspondientes expectativas.

Brecha 2: El diferencial entre la percepción de los gerentes y los estándares de calidad. Esta brecha se evita cuando el factor que debe existir es el cambio de expectativas que es bien conocido en los estándares de calidad del servicio.

Brecha 3: La diferencia entre la especificación respecto de la calidad del servicio y su prestación. Si no se siguen las reglas y procedimientos, no se logrará la calidad.

Brecha 4: La diferencia entre la prestación de servicios y el modo en que se comunica externamente. Uno de los factores clave en cuanto a las expectativas es la comunicación externa por parte de la organización que provee el servicio o producto.

Los compromisos y la publicidad de la empresa afectarán en el cliente sus expectativas.

Brecha 5: esta es una brecha integral. El diferencial entre las expectativas del cliente y las expectativas del proveedor.

Con el tiempo, existen varias teorías respecto de la calidad del servicio y su medición. Karl Albrecht propuso siete puntos:

- La capacidad de responder.
- Atención.
- Comunicación fluida, comprensible y oportuna.
- Eliminar la accesibilidad incierta.
- Trato y trato familiar.
- Expresar credibilidad en él
- Comprender las necesidades y expectativas del cliente.

Jan Carlzon contribuyó a la teoría, es decir, cuál es el momento crítico, este es el nombre de cada momento en el que el cliente contacta con el servidor u organización que brinda un servicio. El autor señala que cada momento es una oportunidad de una mejor comprensión del cliente sobre el servicio prestado o de destruirlo. Al crear momentos críticos, el autor ha desarrollado procesos en la gestión de calidad, con énfasis en empresas de servicios. Este sistema se utiliza para organizar a los empleados y clientes para mantener unos 15 segundos y proporcionar determinado servicio. Los empleados de la empresa darán una buena primera impresión a los clientes, por el contrario, la empresa estará en riesgo y dependerá exclusivamente de las habilidades de sus colaboradores en función de los clientes.

No importa la amplitud o importancia de la empresa, todo dependerá del comportamiento de los empleados frente al cliente, ya sea un comportamiento libre, carisma. Otro punto planteado por Jan Carlzon es el de la pirámide invertida, la forma invertida del organigrama tradicional, con líderes superiores en la parte superior y subordinados en la parte superior, haciendo que el superior sea el soporte del resto de la organización. El cliente está en la parte superior del organigrama, simbolizando la jerarquía de clientes. Todos los empleados deben considerarse muy importantes en la empresa, por lo que se considera la motivación como elemento básico para el logro de calidad a través de la interacción personal.



*Figura 1. Pirámide invertida de Jan Carlzon*

Deming en 1986 y Hoffman y Batenson en 2004 tienen una diferencia entre la satisfacción de los clientes respecto de la calidad del servicio. La satisfacción del cliente es una forma de medir a corto plazo las transacciones, pero se cree que, durante mucho tiempo, la calidad del servicio es una actitud a considerar de largo plazo debido a la evaluación del desempeño global. Similarmente, la calidad de los servicios virtuales se define como la valoración y juicio general del cliente respecto de la excelencia y calidad del servicio virtual prestado en el mercado (Santos, 2003, p. 235). Joseph (1999) cree que la calidad de los servicios bancarios en línea tiene seis aspectos: conveniencia y precisión; manejo de comentarios y quejas; eficiencia; manejo de líneas de espera (tiempo de servicio y análisis de tendencias); accesibilidad y orientación al cliente.

Berry, Bennet y Brown (1989) comentaron que los términos calidad y satisfacción del cliente se consideran sinónimos, por lo que pueden utilizarse indistintamente. Esto afecta la complejidad de la investigación en cuanto a la calidad del servicio. Para la investigación se utilizará la teoría de Karl Albrecht porque planteó siete puntos para medir la calidad del servicio, lo cual es contrario a las 05 dimensiones propuestas por SERVQUAL, que son muy similares o tienen relaciones muy similares.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

Enfoque: Cuantitativo (medición numérica).

Tipo de investigación: Aplicada: con el propósito de mejorar la calidad de vida y contribuir a la construcción de nuevos conocimientos (generación de conocimiento con aplicación directa a un problema social (Sánchez y Reyes, 2015).

Alcance: Explicativo (Describe, relaciona y apunta a encontrar las causas de determinado fenómeno, es el nivel más rico en una investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

Diseño de investigación: Experimental (modifica en el transcurso de la investigación al objeto de estudio). Pre-experimental (ya que se aplica en un solo grupo y es útil como el primer método para resolver problemas de investigación del mundo real.). (Sánchez y Reyes, 2015).

Gráfico de diseño Pre experimental

GE.                    O<sub>1</sub>    x    O<sub>2</sub>

Dónde:

GE: Es el grupo experimental que estuvo constituido por 91 personas, que participaron en el programa.

O<sub>1</sub>: Pretest

O<sub>2</sub>: Postest

X: El programa de capacitación de buenas prácticas en atención

#### 3.2. Variables y operacionalización

Independiente: Buenas prácticas

Dependiente: Calidad de servicio

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Es el conglomerado de todas las situaciones que se ajustan a una serie de normas. La constituye la totalidad del fenómeno en estudio, en este caso las entidades de la población tienen una característica en común, y esta característica se estudia para que a partir de ella generar los datos de la encuesta. (Hernández et al., 2014).

La población en la investigación lo constituyeron 118 colaboradores administrativos de la ULADECH.

#### **Criterios de inclusión y exclusión**

Tomaron parte de esta investigación, los trabajadores de la universidad ULADECH que laboran en ambos turnos, en condición de nombrados y contratados de ambos géneros; quedaran excluidos el personal de servicio que no cuenten con acceso al ERP -University.

#### **Muestra**

La muestra, de acuerdo con Hernández, et. al (2014) lo constituye un subgrupo de la totalidad, un subconjunto de los elementos del conjunto definido por sus características, lo llamamos la totalidad. Asimismo, es menester que, para seleccionar una muestra, en primer lugar, debe definirse la unidad de análisis (entendida como persona, organización, periódico, etc.). La muestra estuvo constituida por 91 trabajadores administrativos de la ULADECH.



Tabla 1

*Distribución de la muestra*

Personal Involucrado	Cantidad de población	Fh	Muestra estratificada
Decanos de facultad	5	0.771186441	4
Directores de escuela	11	0.771186441	8
Especialistas académicos	11	0.771186441	8
Coordinadores de filiales	14	0.771186441	11
Especialistas TI de filiales	14	0.771186441	11
Jefatura de División de sistemas	2	0.771186441	2
Administrativos de división de sistemas (coordinadores y especialistas)	13	0.771186441	10
Personal administrativo no académico – sede central	43	0.771186441	35
Centro de idiomas	3	0.771186441	2
<b>Total</b>	<b>118</b>		<b>91</b>

$N= 118$   $n= 91$   $Fh=n/N$  *Fracción constante*

## **Muestreo**

Se aplicó el muestreo probabilístico, es decir, cada trabajador de la universidad fue parte de la muestra del estudio.

En el muestreo probabilístico, todo elemento que integra el universo tiene una probabilidad distinta de cero de ubicarse en la muestra, es decir, cada elemento del universo puede formar parte de ella. El método de muestreo probabilístico está basado en el principio de igual probabilidad. En otras palabras, todo elemento del universo poblacional tiene probabilidad semejante para ser seleccionado como parte integrante de la muestra (López, 2010).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

La técnica aplicada fue la encuesta, que viene a ser un conjunto de procedimientos destinados al recojo, procesamiento y análisis de la información que se da ya sea en unidades o bien en personas que conforman un colectivo determinado (Briones, 1987).

#### **Instrumentos**

El instrumento fue el cuestionario, constituido por un conjunto de preguntas, de variada tipología, sistemática y cuidadosamente elaboradas, respecto de hechos y aspectos relevantes en una investigación o evaluación, que responden a las dimensiones de las variables y que pueden ser aplicadas en formas distintas, puede ser físicamente o de modo virtual (Pérez, 1991).

#### **Validez**

Otorga la coherencia de los puntajes que corresponden a una prueba. La validez es el grado de proporción en que una prueba es apropiada para el recojo de información. En la investigación se aplicó la validez de contenido, con la técnica de juicio de expertos que dieron revisión y juicio evaluativo a la pertinencia, la relevancia y la claridad en la redacción de los ítems.

Validez de Contenido: es el grado en que un instrumento refleja un dominio específico respecto de los contenidos que se pretenden medir. Es la determinación respecto de los ítems o reactivos de determinado instrumento en cuanto a la manera en que representan el universo de contenidos de las características o rasgos en medición, es decir, que tan representativo es el comportamiento elegido como muestra del universo poblacional que va a representar.

Tabla 2

*Juicio de expertos del instrumento*

N°	Grado académico		Nombres y apellidos	Dictamen
1	Doctor en administración		Santos Felipe Llenque Tume	Suficiencia
2	Doctor en Ing. Sistemas		José Elías Plasencia Latour	Suficiencia
3	Doctor en educación		Elvis Joe Terrones Rodríguez	Suficiencia
4	Doctor en educación		Sindili Margarita Varas Rivera	Suficiencia
5	Doctor en administración de la educación		Dora Lourdes Ponce Yactayo	Suficiencia

*Nota:* Certificados de validez. (Anexo N° 7).

**Confiabilidad**

La confiabilidad responde a estas preguntas: ¿Cómo los ítems, reactivos o tareas representan con precisión el universo del que se eligen? El término significa un conjunto de puntuaciones de pruebas para medir la precisión que deben medir (Ebel, 1977, como fue citado por Fuentes, p. 103).

En la investigación se trabajó previamente con una prueba piloto de 20 trabajadores y se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach ya que el instrumento mide en escala ordinal.

Tabla 3

*Confiabilidad del instrumento: calidad de servicio*

Variable	N° de ítems	Coefficiente de confiabilidad
Calidad de servicio	35	Alfa de Cronbach: 0.977

*Nota:* Prueba piloto (Anexo 7).

### **3.5. Procedimiento**

La recolección de los datos incluyó los pasos siguientes:

- Se solicitó los permisos pertinentes a las autoridades de la universidad ULADECH.
- Teniendo las autorizaciones se solicitó el consentimiento informado a los trabajadores administrativos de la ULADECH que formarán parte de la muestra.
- Se concretó la aplicación de cuestionarios a la muestra de estudio (pretest)
- Se llevó a cabo las capacitaciones (05)
- Luego al finalizar las capacitaciones se aplicó el postest
- Se ordenaron los datos tras la aplicación de los instrumentos de medición (en Excel con la matriz de datos) y luego el SPSS 25 en castellano.
- Se tomó decisiones y conclusiones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Después del recojo de datos se inició con el ordenamiento y la creación de la base de datos del instrumento de medición, es decir, la matriz de datos en Excel; luego se usará el software SPSS versión 25 en castellano en el cual se presentarán tablas y figuras de frecuencias absolutas y relativas (porcentajes) con sus correspondientes descripciones e interpretaciones; para el análisis inferencial se realizó la prueba de normalidad lo cual determinó seguir un análisis no paramétrico, lo cual correspondió aplicar la prueba de rangos de Wilconxon.

### **3.7. Aspectos éticos**

Durante el desarrollo del estudio investigativo se dio cumplimiento a los requisitos que estipula el código de ética investigacional de la institución, cumpliendo con los artículos que establece la resolución del Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV. Consiguientemente, de acuerdo con el artículo 4to, *Búsqueda de bienestar*, que concierne a los trabajos de campo, particularmente en la recolección de data, no se atentó ni provocó acto alguno que afecte de modo negativo a las personas que se involucradas en el estudio, ni mucho menos al medio ambiente.

Por otro lado, de acuerdo con el artículo 6°, *Honestidad*, el autor se comprometió a demostrar transparencia en la investigación y el respeto de los derechos de propiedad intelectual de otros investigadores, por consiguiente, fueron citados y referenciados probando así su origen. Asimismo, de acuerdo con el artículo 7°, *Rigor científico*, el investigador se comprometió en el uso de información veraz y propia de la universidad y se revisó minuciosamente los resultados que se obtuvo antes de la publicación.

En lo que corresponde al artículo 9°, *Responsabilidad*, la investigación se realizó dando cumplimiento a los requisitos éticos, legales y de seguridad, con respeto a los términos y condiciones de la investigación. Por último, en lo que corresponde al artículo 14°, *Publicación de las investigaciones*, el autor otorga su consentimiento para la correspondiente publicación de los resultados y conclusiones de la investigación, de este modo cumple con la normatividad y con la política editorial del respectivo medio en el que se publicará.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 4

*Influencia de la aplicación del modelo de buenas prácticas en la calidad de servicio de la universidad ULADECH, 2020.*

Calidad de Servicio		Antes		Después	
		Frecuencia	%	Frecuencia	%
Deficiente	[35 - 69]	45	49,5	0	0,0
Regular	[70 - 105]	44	48,4	5	5,5
Bueno	[106 - 140]	2	2,2	42	46,2
Muy bueno	[141 - 175]	0	0,0	44	48,4
TOTAL		91	100,0	91	100,0

Fuente: elaboración propia basada en cuestionario

En la tabla 4, se aprecia el comportamiento de la calidad de servicio de la universidad ULADECH. Al respecto, antes de la aplicación del modelo de buenas prácticas, el 49,5% de los trabajadores expresaron que la calidad de servicio es deficiente, el 48,4% dijeron que es regular y solo el 2,2% lo calificaron de bueno. Pero, cuando se aplicó el modelo de buenas prácticas, en la misma tabla 1 se ha determinado que el 48,4% de los trabajadores sostienen que la calidad de servicio es muy buena, el 46,2% consideran que es bueno y solo el 5,5% manifiestan que es regular. Ante los resultados mencionados, se puede evidenciar que las cifras porcentuales han variado a favor de los trabajadores que recibieron el modelo de buenas prácticas, en donde el 94,6% de los trabajadores resaltaron que la calidad de servicio es buena y muy buena. Por lo tanto, la aplicación del modelo de buenas prácticas influyó en la calidad del servicio que brinda la universidad.

Tabla 5

*Influencia de la aplicación del modelo de buenas prácticas en los elementos tangibles de la universidad ULADECH, 2020.*

Elementos Tangibles		Antes		Después	
		<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
Deficiente	[07 - 13]	53	58,2	0	0,0
Regular	[14 - 21]	28	30,8	8	8,8
Bueno	[22 – 28]	10	11,0	24	26,4
Muy bueno	[29 – 35]	0	0,0	59	64,8
TOTAL		91	100,0	91	100,0

Fuente: elaboración propia basada en cuestionario

En la tabla 5, se ha determinado que los elementos tangibles de la universidad ULADECH, antes de la aplicación del modelo de buenas prácticas, es deficiente, así lo anunciaron el 58,2% de los trabajadores, el 30,8% mencionaron que es regular y el 11,0% lo calificaron de bueno. Sin embargo, cuando se aplicó el modelo de buenas prácticas, se percibe en la misma tabla 2 que el 64,8% de los trabajadores se pronuncia diciendo que los elementos tangibles son muy buenos, el 26,4% siente que es bueno y solo el 8,8% afirman que es regular. Ante los resultados mencionados, se puede evidenciar que las cifras porcentuales han variado a favor de los trabajadores que recibieron el modelo de buenas prácticas, en donde el 91,2% de los trabajadores resaltaron que los elementos tangibles son buena y muy buena. Por lo tanto, la aplicación del modelo de buenas prácticas influyó en los elementos tangibles de la universidad.

Tabla 6

*Influencia de la aplicación del modelo de buenas prácticas en la fiabilidad de la universidad ULADECH, 2020.*

Fiabilidad		Antes		Después	
		<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
Deficiente	[09 - 17]	59	64,8	0	0,0
Regular	[18 - 27]	21	23,1	7	7,7
Bueno	[28 – 36]	11	12,1	27	29,7
Muy bueno	[37 – 45]	0	0,0	57	62,6
TOTAL		91	100,0	91	100,0

Fuente: elaboración propia basada en cuestionario

En la tabla 6, se presenta la fiabilidad de la universidad ULADECH, y se observa que antes de la aplicación del modelo de buenas prácticas, el 64,8% de los trabajadores lo considera deficiente, el 23,1% regular y el 12,1% bueno. Pero al aplicarse el modelo de buenas prácticas, se percibe en la misma tabla 3 que el 62,6% de los trabajadores opina que la fiabilidad es muy buena, el 29,7% siente que es bueno y solo el 7,7% afirman que es regular. Ante los resultados descritos, se puede evidenciar que las cifras porcentuales han variado a favor de los trabajadores que recibieron el modelo de buenas prácticas, en donde el 92,3% de los trabajadores resaltaron que la fiabilidad es buena y muy buena. Por lo tanto, la aplicación del modelo de buenas prácticas influyó en la fiabilidad de la universidad.



Tabla 7

*Influencia de la aplicación del modelo de buenas prácticas en la capacidad de respuesta de la universidad ULADECH, 2020.*

Capacidad de Respuesta		Antes		Después	
		<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
Deficiente	[09 - 17]	57	62,6	0	0,0
Regular	[18 - 27]	29	31,9	8	8,8
Bueno	[28 – 36]	5	5,5	39	42,9
Muy bueno	[37 – 45]	0	0,0	44	48,4
TOTAL		91	100,0	91	100,0

Fuente: elaboración propia basada en cuestionario

En la tabla 7, se ha determinado que la capacidad de respuesta de la universidad ULADECH, antes de la aplicación del modelo de buenas prácticas, es deficiente, así lo anunciaron el 62,6% de los trabajadores, el 31,9% mencionaron que es regular y solo el 5,5% lo calificaron de bueno. Sin embargo, al aplicarse el modelo de buenas prácticas, se percibe en la misma tabla 4 que el 48,4% de los trabajadores se pronuncian diciendo que la capacidad de respuesta es muy buena, el 42,9% opina que es bueno y solo el 8,8% afirman que es regular. Ante los resultados plasmados, se puede evidenciar que las cifras porcentuales han variado a favor de los trabajadores que recibieron el modelo de buenas prácticas, en donde el 91,3% de los trabajadores resaltaron que la capacidad de respuesta es buena y muy buena. Por lo tanto, la aplicación del modelo de buenas prácticas influyó en la capacidad de respuesta de la universidad.

Tabla 8

*Influencia de la aplicación del modelo de buenas prácticas en la seguridad de la universidad ULADECH, 2020.*

Seguridad		Antes		Después	
		<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
Deficiente	[06 - 11]	43	47,3	0	0,0
Regular	[12 - 18]	44	48,4	15	16,5
Bueno	[19 – 24]	4	4,4	66	72,5
Muy bueno	[25 – 30]	0	0,0	10	11,0
TOTAL		91	100,0	91	100,0

Fuente: elaboración propia basada en cuestionario

En la tabla 8, se aprecia la tendencia de la seguridad de la universidad ULADECH. Al respecto, antes de la aplicación del modelo de buenas prácticas, el 47,3% de los trabajadores expresaron que la seguridad es deficiente, el 48,4% dijeron que es regular y solo el 4,4% calificaron de bueno. Pero, al aplicarse el modelo de buenas prácticas, en la misma tabla 5 se ha determinado que el 11,0% de los trabajadores afirman que la seguridad es muy buena, el 72,5% consideran que es buena y el 16,5% manifiestan que es regular. Ante los resultados mencionados, se puede evidenciar que las cifras porcentuales han variado a favor de los trabajadores que recibieron el modelo de buenas prácticas, en donde el 83,5% de los trabajadores resaltaron que la seguridad es buena y muy buena. Por lo tanto, la aplicación del modelo de buenas prácticas influyó en la seguridad de la universidad.

Tabla 9

*Influencia de la aplicación del modelo de buenas prácticas en la empatía de la universidad ULADECH, 2020.*

Empatía		Antes		Después	
		<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
Deficiente	[05 - 09]	11	12,1	2	2,2
Regular	[10 - 15]	66	72,5	25	27,5
Bueno	[16 – 20]	14	15,4	64	70,3
Muy bueno	[21 – 25]	0	0,0	0	0,0
TOTAL		91	100,0	91	100,0

Fuente: elaboración propia basada en cuestionario

En la tabla 9, se describe la empatía de la universidad ULADECH, y se observa que antes de la aplicación del modelo de buenas prácticas, el 12,1% de los trabajadores lo considera deficiente, el 72,5% regular y el 15,4% bueno. Pero al aplicarse el modelo de buenas prácticas, se percibe en la misma tabla 6 que el 70,6% de los trabajadores opina que la empatía es buena y solo el 27,5% afirman que es regular. Ante los resultados descritos, se puede evidenciar que las cifras porcentuales han variado a favor de los trabajadores que recibieron el modelo de buenas prácticas, en donde la mayoría (72,5%) de los trabajadores resaltaron que la empatía es buena. Por lo tanto, la aplicación del modelo de buenas prácticas influyó en la empatía de la universidad.

Tabla 10

*Prueba de normalidad de los puntajes obtenidos en la calidad de servicio y sus dimensiones, antes y después de la aplicación del modelo de buenas prácticas.*

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicio Pre test	,102	91	,021
Calidad de Servicio Pos test	,198	91	,000
Elementos Tangibles Pre test	,218	91	,000
Elementos Tangibles Pos test	,160	91	,000
Fiabilidad Pre test	,185	91	,000
Fiabilidad Pos test	,133	91	,000
Capacidad de Respuesta Pretest	,167	91	,000
Capacidad de Respuesta Postest	,140	91	,000
Seguridad Pre test	,169	91	,000
Seguridad Pos test	,106	91	,014
Empatía Pre test	,163	91	,000
Empatía Pos test	,182	91	,000

La prueba de normalidad realizada a la variable, calidad de servicio y sus dimensiones, estadísticamente realizada por Kolmogorov-Smirnov, dio como resultado significancia estadística (Sig.  $p < 0.05$ ) con una confianza del 95% que significa que la calidad de servicio y sus dimensiones, en el pretest y en el pos test no se ajustan a una distribución normal. Para dar cumplimiento con las hipótesis planteadas, por lo tanto, se debe utilizar la Prueba de rangos con signo de Wilcoxon, válida para muestras relacionadas.

## CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: La aplicación del modelo de gestión de buenas prácticas no mejora la calidad de servicio de la universidad ULADECH, 2020.

H<sub>1</sub>: La aplicación del modelo de gestión de buenas prácticas mejora la calidad de servicio de la universidad ULADECH, 2020.

Tabla 11

*El modelo de gestión de buenas prácticas mejoró la calidad de la universidad ULADECH, 2020.*

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Calidad de servicio Pos test –	Rangos negativos	0	0,00	0,00
Calidad de servicio Pre test	Rangos positivos	91	46,0	4186,00
	Empates	0		
	Total	91		
Estadísticos de prueba				
Calidad de servicio Pos test – Calidad de servicio Pre test				
Z		-8,285 <sup>b</sup>		
Sig. asintótica (bilateral)		,000		

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

En la Tabla 11, se describe a los denominados “Rangos” a 91 pares de trabajadores. Se determinaron cero rangos negativos, 91 positivos y ningún empate. Esto indica que el puntaje que se obtuvo en la calidad de servicio luego de la aplicación del modelo de gestión de buenas prácticas influyó para ser superiores que antes de recibir el modelo. En el denominado “Estadísticos de prueba” se aprecia que la significancia estadística (Sig. asintótica (bilateral)) tiene un valor de ( $p = 0,000$ ). Es decir que es menor a 0,05, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), en consecuencia, se concluye aceptando la hipótesis alterna con una probabilidad de confianza del 95%, evidencia

suficiente para afirmar que el modelo de gestión de buenas prácticas mejoró de manera significativa la calidad de servicio en la universidad ULADECH.

## Hipótesis específicas

### Hipótesis específica 1:

H<sub>0</sub>: La aplicación del modelo de gestión de buenas prácticas no mejora los elementos tangibles de la universidad ULADECH, 2020.

H<sub>1</sub>: La aplicación del modelo de gestión de buenas prácticas mejora los elementos tangibles de la universidad ULADECH, 2020.

Tabla 12

*El modelo de gestión de buenas prácticas mejoró los elementos de la universidad ULADECH, 2020*

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Elementos Tangibles Pos test – Elementos Tangibles Pre test	Rangos negativos	0	0,00	0,00
	Rangos positivos	90	45,50	4095,00
	Empates	1		
	Total	91		

Estadísticos de prueba<sup>a</sup>

Elementos Tangibles Pos test – Elementos Tangibles Pre test	
Z	-8,243 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

En la Tabla 11, se describe en la denominada “Rangos” a 91 pares de trabajadores. Se determinó cero rangos negativos, noventa positivos y un empate. Esto manifiesta que el puntaje obtenido en los elementos tangibles después de la aplicación del modelo de gestión de buenas prácticas influyó para ser superiores que antes de recibir el modelo. En la denominada “Estadísticos de prueba” se aprecia que la significancia estadística (Sig. asintótica (bilateral)) tiene un valor de ( $p = 0,000$ ). Este valor de  $p$  es menor que 0,05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), por consiguiente, existe una probabilidad de confianza del 95%, aceptando la hipótesis alterna y hay evidencia suficiente para afirmar que el modelo de gestión de buenas prácticas mejoró de manera significativa los elementos tangibles en la universidad ULADECH.

## Hipótesis específica 2:

H<sub>0</sub>: La aplicación del modelo de gestión de buenas prácticas no mejora la fiabilidad de la universidad ULADECH, 2020.

H<sub>1</sub>: La aplicación del modelo de gestión de buenas prácticas mejora la fiabilidad de la universidad ULADECH, 2020.

Tabla 13

*El modelo de gestión de buenas prácticas mejoró la fiabilidad de la universidad ULADECH, 2020.*

### Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Fiabilidad Pos test –	Rangos negativos	0	0,00	0,00
Fiabilidad Pre test	Rangos positivos	91	46,00	4186,00
	Empates	0		
Total		91		
Estadísticos de prueba <sup>a</sup>				
Fiabilidad Pos test – Fiabilidad Pre test				
Z		-8,286 <sup>b</sup>		
Sig. asintótica (bilateral)		,000		

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

En la Tabla 13, se describe en la denominada “Rangos” a 91 pares de trabajadores. Se determinó cero rangos negativos, noventa y uno positivos y cero empates. Este resultado indica que el puntaje obtenido en la fiabilidad después de la aplicación del modelo de gestión de buenas prácticas influyó para ser superiores ha antes de recibir el modelo. En la denominada “Estadísticos de prueba” se aprecia que la significancia estadística (Sig. asintótica (bilateral)) tiene valor ( $p = 0,000$ ). Este valor de  $p$  es menor que 0,05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna y se concluye con una probabilidad de confianza del 95%, que hay evidencia suficiente para afirmar que el modelo de gestión de buenas prácticas mejoró de manera significativa la fiabilidad en la universidad ULADECH.



### Hipótesis específica 3:

H<sub>0</sub>: La aplicación del modelo de gestión de buenas prácticas no mejora la capacidad de respuesta de la universidad ULADECH, 2020.

H<sub>1</sub>: La aplicación del modelo de gestión de buenas prácticas mejora la capacidad de respuesta de la universidad ULADECH, 2020.

Tabla 14

*El modelo de gestión de buenas prácticas mejoró la capacidad de respuesta de la universidad ULADECH, 2020.*

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

Rangos		N	Rango promedio	Suma de rangos
Capacidad de Respuesta Postest –	Rangos negativos	4	3,63	14,50
Capacidad de Respuesta Pretest	Rangos positivos	86	47,45	4080,50
	Empates	1		
	Total	91		
Estadísticos de prueba <sup>a</sup>				
Capacidad de Respuesta Pos test – Capacidad de Respuesta Pre test				
Z		-8,185 <sup>b</sup>		
Sig. asintótica (bilateral)		,000		

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

En la Tabla 14, se anuncia en la denominada “Rangos” a 91 pares de trabajadores. Se determinó cuatro rangos negativos, ochenta y seis positivos y un empate. Esto implica que el puntaje obtenido en la capacidad de respuesta después de la aplicación del modelo de gestión de buenas prácticas influyó para ser mayormente superiores ha antes de recibir el modelo. En la denominada “Estadísticos de prueba” se aprecia que la significancia estadística (Sig. asintótica (bilateral)) tiene valor ( $p = 0,000$ ). Este valor de  $p$  es menor que 0,05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), en consecuencia, se concluye con una probabilidad de confianza del 95%, que hay evidencia suficiente

para afirmar que el modelo de gestión de buenas prácticas mejoró de manera significativa la capacidad de respuesta en la universidad ULADECH.

#### Hipótesis específica 4:

H<sub>0</sub>: La aplicación del modelo de gestión de buenas prácticas no mejora la seguridad de la universidad ULADECH, 2020.

H<sub>1</sub>: La aplicación del modelo de gestión de buenas prácticas mejora la seguridad de la universidad ULADECH, 2020.

Tabla 15

*El modelo de gestión de buenas prácticas mejoró la seguridad de la universidad ULADECH, 2020.*

#### Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

Rangos		N	Rango promedio	Suma de rangos
Seguridad Pos test –	Rangos negativos	1	1,00	1,00
Seguridad Pre test	Rangos positivos	89	46,00	4094,00
	Empates	1		
Total		91		

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
Seguridad Pos test – Seguridad Pre test	
Z	-8,241 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

En la Tabla 15, se percibe en la denominada “Rangos” a 91 pares de trabajadores. Se determinó un rango negativo, ochenta y nueve positivos y un empate. Esto manifiesta que el puntaje obtenido en la seguridad después de la aplicación del modelo de gestión de buenas prácticas influyó para ser superiores ha antes de recibir el modelo. En la denominada “Estadísticos de prueba” se aprecia que la significancia estadística (Sig. asintótica (bilateral)) tiene valor ( $p = 0,000$ ). Este valor de  $p$  es menor que 0,05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), en consecuencia, se concluye con una probabilidad de confianza del 95%, que hay evidencia suficiente para afirmar que el modelo de gestión de buenas prácticas mejoró de manera significativa la seguridad en la universidad ULADECH.

### Hipótesis específica 5:

H<sub>0</sub>: La aplicación del modelo de gestión de buenas prácticas no mejora la empatía de la universidad ULADECH, 2020.

H<sub>1</sub>: La aplicación del modelo de gestión de buenas prácticas mejora la empatía de la universidad ULADECH, 2020.

Tabla 16

*El modelo de gestión de buenas prácticas mejoró la empatía de la universidad ULADECH, 2020.*

#### Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Empatía Pos test –	Rangos negativos	13	30,62	398,00
Empatía Pre test	Rangos positivos	73	45,79	3343,00
	Empates	5		
	Total	91		

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
Empatía Pos test – Empatía Pre test	
Z	-6,355 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

En la Tabla 13, se presenta en la denominada “Rangos” a 91 pares de trabajadores. Se determinó trece rangos negativos, setenta y tres positivos y cinco empates. Este resultado indica que el puntaje obtenido en la empatía después de la aplicación del modelo de gestión de buenas prácticas influyó para ser superiores ha antes de recibir el modelo. En la denominada “Estadísticos de prueba” se aprecia que la significancia estadística (Sig. asintótica (bilateral)) tiene valor ( $p = 0,000$ ). Este valor de  $p$  es menor que 0,05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), en consecuencia, se concluye con una probabilidad de confianza del 95%, que hay evidencia suficiente para afirmar que el modelo de gestión de buenas prácticas mejoró de manera significativa la empatía en la universidad ULADECH.

## V. DISCUSIÓN

Posterior al procesamiento de la data, y considerando resultados descriptivos así como inferenciales. En respuesta al objetivo general del estudio, luego de la aplicación de las sesiones online para el mejoramiento de la calidad de servicio (variable dependiente) se observa, en la Tabla 11, se describe en la denominada “Rangos” a 91 pares de trabajadores. Se determinó cero rangos negativos, noventa y uno positivos y cero empates. Esto manifiesta que el puntaje obtenido en la calidad de servicio después de la aplicación del modelo de gestión de buenas prácticas influyó en 94,6% para ser superiores a antes de recibir el modelo. En la denominada “Estadísticos de prueba” se aprecia que la significancia estadística (Sig. asintótica (bilateral)) tiene valor ( $p = 0,000$ ). Este valor de  $p$  es menor que 0,05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), en consecuencia, con una probabilidad de confianza del 95%, por consiguiente, hay suficiente evidencia para afirmar que el modelo de gestión de buenas prácticas mejoró de manera significativa la calidad de servicio en la universidad ULADECH, por eso se decide aceptar la hipótesis alternativa sobre la influencia del modelo de buenas prácticas en la mejora de la calidad de servicio de la universidad privada en el año 2020.

El análisis sistemático de dichos resultados no son contradictorios a los hallazgos revelados en estudios previos, de Fuertes (2014) en su investigación denominada *Estudio de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información mediante Estándares ITIL - Software para la Gestión de Incidentes de TI* que tuvo como objetivo de realizar el estudio de las mejores buenas prácticas basados en ITIL para posteriormente implementar la mejor práctica en la gestión de incidentes TI de la institución en estudio, concluyendo que, el uso de los marcos de trabajo para la aplicación de buenas prácticas brinda a las empresas un sinnúmero de herramientas para apoyar sus procesos, lo que genera dependencia tecnológica, lo que intensifica la competencia feroz para brindar un mejor servicio a los clientes para lograr los objetivos comerciales.

Según Larson (2004), mencionó que las buenas prácticas de atención están referidas al conjunto de normas implementadas basadas en un marco de trabajo validado de calidad, para poder brindar una buena atención a clientes y usuarios en las organizaciones. Estas buenas prácticas están relacionadas con la misión, la visión y los objetivos organizacionales de la empresa y estrechamente en relación para evitar

conflictos con los objetivos y razones de la organización. De igual forma, Imai (1998) señala que la calidad del servicio es mucho más acorde con los requisitos del cliente. La calidad del servicio no solo se refiere al producto o servicio ya terminado, sino que también se refiere a la calidad que brinda la ejecución de cada proceso relacionado con el producto o servicio. La calidad atraviesa cada una de las etapas en las actividades de la organización, es decir, todos los procesos del desarrollo, el diseño, la producción, las ventas y el mantenimiento de productos y servicios. La calidad es transversal a cada una de las etapas en las actividades de la empresa, esto es, todo proceso de desarrollo, el diseño, la producción, las ventas y el mantenimiento de productos o servicios; las buenas prácticas están relacionadas a amoldarse a marcos de trabajo validados para poder desarrollar un trabajo responsable, serio y sostenible, por ejemplo en sistemas de información existen estos marcos de trabajo como COBIT 5, ITIL, normas técnicas, etc. los que en su aplicabilidad en el software y gobierno TI aseguran un buen desarrollo y gestión para la creación de sistemas de información.

Para el objetivo específico 1, en la tabla 5, se ha encontrado que los elementos tangibles de la universidad ULADECH, antes de la aplicación del modelo de buenas prácticas, es deficiente, así lo anunciaron el 58,2% de los trabajadores, el 30,8% mencionaron que es regular y el 11,0% lo calificaron de bueno. Sin embargo, cuando se aplicó el modelo de buenas prácticas, se percibe en la misma tabla 2 que el 64,8% de los trabajadores se pronuncia diciendo que los elementos tangibles son muy buenos, el 26,4% siente que es bueno y solo el 8,8% afirman que es regular. Ante los resultados mencionados, se puede evidenciar que las cifras porcentuales han variado a favor de los trabajadores que recibieron el modelo de buenas prácticas, en donde el 91,2% de los trabajadores resaltaron que los elementos tangibles del centro de atención son buena y muy buena, así mismo en contraste de la hipótesis en la Tabla 9, se describe en la denominada "Rangos" a 91 pares de trabajadores. Se determinó cero rangos negativos, noventa positivos y un empate. Esto manifiesta que los puntajes obtenidos en los elementos tangibles después de la aplicación del modelo de gestión de buenas prácticas influyo para ser superior que antes de recibir el modelo. En los denominados "Estadísticos de prueba" se muestra una significancia estadística (Sig. asintótica (bilateral)) tiene valor ( $p = 0,000$ ). Este valor de  $p$  es menor que 0,05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), en consecuencia, se concluye que existe probabilidad de confianza del 95%, y hay evidencia suficiente para afirmar que el

modelo de gestión de buenas prácticas mejoró de manera significativa los elementos tangibles en la universidad ULADECH.

Además, Ortiz (2014) en su investigación *Modelo de Gestión de Procesos vinculados a los Servicios de Tecnología de la Información que se basa en Librerías de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL) para la Administración Pública Nacional*, tomando como muestra empresas de la administración pública teniendo la investigación como objetivo diseñar un modelo de gestión de proceso de servicios TI basados en ITIL para la administración pública nacional que permita la mejora de los mismos, con respecto a la metodología es una investigación de tipo documental, la investigación concluyó que las recomendaciones del modelo de gestión permiten a las organizaciones ajustar estratégicamente su infraestructura técnica para generar una ventaja competitiva de alguna manera al tiempo que mejoran el desempeño de los servicios de TI. Además, también trae beneficios y una mejor eficiencia de los procesos, mejor control sobre la infraestructura y los servicios, y proporciona una descripción a detalle de los procesos más importantes de la organización para evitar posibles problemas o solucionarlos cuando surjan.

Se concuerda con Pérez (2017) en su artículo científico *aplicación de la metodología conocida como ITIL para el impulso de la gestión de TI en empresas del Norte de Santander de la nación colombiana: de acuerdo con la revisión del estado del arte*, el cual se derivó de su investigación un diseño de modelo en ITIL para el fortalecimiento de la gestión de infraestructura y servicios de TIC en las empresas del contexto investigativo, tuvo como objetivo la propuesta de un modelo basado en un marco de buenas prácticas para la mejora de la gestión de servicios integrales TIC empresariales y teniendo como muestra a empresas del norte de la ciudad de Santander – Colombia se concluye que debido al desarrollo tecnológico, la gestión de servicios de TI y los métodos ITIL han ido evolucionando con el tiempo, ya que en sus inicios estaban específicamente orientados al desarrollo de aplicaciones de software, e ITIL se ha convertido en uno de ellos hoy. Los principales estándares globales de gestión de TI están diseñados para agregar valor a las empresas Además, concluye que una gestión adecuada de los servicios de TI puede ayudar a las empresas a conseguir mayores y mejores beneficios de las inversiones en TI, coadyuvando así a gestionar la prestación de servicios y organización de actividades de TI en el proceso

de punta a punta; se puede agregar que los elementos tangibles están relacionados con todo tipo de infraestructura organizacional incluida la tecnológica, lo cual genera ventajas competitivas en torno de la consecución de objetivos organizacionales frente a otras organizaciones y permite brindar una garantía para posibles y futuros incidentes o reclamaciones.

Para el objetivo específico 2, se observó en la tabla 6, se presenta la fiabilidad de la universidad ULADECH, y se observa que antes de la aplicación del modelo de buenas prácticas, el 64,8% de los trabajadores lo considera deficiente, el 23,1% regular y el 12,1% bueno. Pero al aplicarse el modelo de buenas prácticas, se percibe en la misma tabla 3 que el 62,6% de los trabajadores opina que la fiabilidad es muy buena, el 29,7% siente que es bueno y solo el 7,7% afirman que es regular. Ante los resultados descritos, se puede evidenciar que las cifras porcentuales han variado a favor de los trabajadores que recibieron el modelo de buenas prácticas, en donde el 92,3% de los trabajadores resaltaron que la fiabilidad es buena y muy buena. Asimismo, en la contrastación de la hipótesis en la Tabla 10, hay una descripción de denominados "Rangos" a 91 pares de colaboradores con cero rangos negativos, noventa y uno positivos y ningún empate. Este resultado indica que los puntajes obtenidos en la fiabilidad después de la aplicación del modelo de gestión de buenas prácticas influyo para ser superiores ha antes de recibir el modelo. En los denominados "Estadísticos de prueba" la significancia a nivel estadístico (Sig. asintótica (bilateral)) tiene valor ( $p = 0,000$ ) siendo menor que 0,05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y en consecuencia se acepta la alterna concluyendo con una probabilidad de confianza del 95%, evidencia suficiente para afirmar que el modelo de gestión de buenas prácticas mejoró de manera significativa la fiabilidad la universidad ULADECH.

Estos resultados concuerdan con Gómez (2015) que tuvo como objetivo implantar procesos de gestión de incidentes y problemas amparado como muestra de estudio a una entidad en Lima y una investigación de tipo aplicada, usando como muestra de estudio a los 14 trabajadores involucrados en este proceso de esta entidad y usando el instrumento proporcionado por ITIL v 3.0, cuestionario y encuestas por dimensiones, concluyó que muchas áreas del sistema de la empresa no gestionan adecuadamente las incidencias o problemas del sistema de información empresarial en su entorno de producción, que les brinde fiabilidad, es por esto que muchas veces el personal de soporte del sistema que participó en estas actividades no definió el



proceso de actualización ni el tiempo de atención al que se debe prestar atención según su prioridad. Del mismo modo, con la implementación de ITIL, se fomentó un cambio cultural hacia la prestación de servicios y se mejoró la relación con clientes y usuarios como resultado de acuerdos de calidad. Además, a través de la implementación del proceso ITIL, se desarrolló un programa estandarizado y fácil de entender que respalda la agilidad del servicio, y se ha logrado visualizar que los objetivos de la empresa estén realizados. Por último, cuando la gestión de incidentes y gestión de problemas hayan madurado, se puede reducir el tiempo de inactividad del sistema; consideramos que la teoría de la fiabilidad está relacionada al compromiso, capacidad del personal para la resolución de los problemas que como indicadores es muy importante contar con ellos como una fortaleza organizacional lo cual puede apreciarse como una buena carta de presentación a nuestros clientes, por los cuales los usuarios se sentirán seguros y confiados sobre el trabajo requieren solicitar.

Para el objetivo específico 3, como se observó en la tabla 6, se ha determinado que la capacidad de respuesta de la universidad ULADECH, antes de la aplicación del modelo de buenas prácticas, es deficiente, así lo anunciaron el 62,6% de los trabajadores, el 31,9% mencionaron que es regular y solo el 5,5% lo calificaron de bueno. Sin embargo, al aplicarse el modelo de buenas prácticas, se percibe en la misma tabla 4 que el 48,4% de los trabajadores se pronuncian diciendo que la capacidad de respuesta es muy buena, el 42,9% opina que es bueno y solo el 8,8% afirman que es regular. Ante los resultados plasmados, se puede evidenciar que las cifras porcentuales han variado a favor de los trabajadores que recibieron el modelo de buenas prácticas, en donde el 91,3% de los trabajadores resaltaron que la capacidad de respuesta es buena y muy buena. Por lo tanto, la aplicación del modelo de buenas prácticas influyó en la capacidad de respuesta. Asimismo, al contrastar la hipótesis en la Tabla 11, se anuncia en la denominada “Rangos” a 91 pares de trabajadores. Se determinó cuatro rangos negativos, ochenta y seis positivos y un empate. Esto implica que los puntajes obtenidos en la capacidad de respuesta después de la aplicación del modelo de gestión de buenas prácticas influyo para ser mayormente superiores ha antes de recibir el modelo. En la denominada “Estadísticos de prueba” se aprecia que la significancia estadística (Sig. asintótica (bilateral)) tiene valor ( $p = 0,000$ ). Este valor de  $p$  es menor que 0,05, con lo cual se rechaza la hipótesis

nula ( $H_0$ ), en consecuencia, se concluye con una probabilidad de confianza del 95%, que hay evidencia suficiente para afirmar que el modelo de gestión de buenas prácticas mejoró de manera significativa la capacidad de la universidad ULADECH. Según el modelo SERVQUAL de Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) la capacidad de respuesta está en consonancia con la voluntad de ayudar a los usuarios y otorgarles servicios ágiles y adecuados con la atención y la puntualidad en el manejo de solicitudes, respuestas a las preguntas y las quejas de los clientes y la resolución de problemas.

Contrastando con González (2015) que tuvo como objetivo la implementación un marco de trabajo basado en ITIL v 3.0 para la mejora del proceso de incidencias en un área de centro de sistemas de información. Según el tipo de prueba de hipótesis, la investigación es cuasi-experimental, porque observaremos el proceso realizado de manera tradicional y la mejora luego de aplicar el marco ITIL, y debido a que la población en la gestión regional de salud es de 250 trabajadores se utilizará el principio de igual probabilidad Muestreo de probabilidad. Es decir, todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados como parte de la muestra, por tanto, todas las posibles muestras de tamaño "n" tienen muestras con la misma probabilidad de ser seleccionados. Es por esto que se utilizó la fórmula para seleccionar la muestra, lo que resultó en que 152 trabajadores fueran encuestados por separado y utilizando las técnicas de encuesta de herramientas de encuesta con cuestionario con preguntas cerradas y abiertas de la misma manera. Adicionalmente, también se usó la técnica de la observación usando como instrumento una ficha de observación, La conclusión es que debido al desarrollo de programas estandarizados y fáciles de entender que apoyan la atención ágil, es posible incrementar la cantidad de incidencias resueltas que impactan a los usuarios o negocios. Además, se concluye que debido a la implementación del framework ITIL v3.0 se puede reducir el tiempo destinado al procesamiento de incidentes de TI, gracias a la estandarización de procesos y la reducción de tiempo. La solución de incidentes se logra mediante el uso de herramientas y controles basados en ITIL. Gestionado para mejorar la satisfacción del usuario con el servicio de atención y resolución de incidencias informáticas, mejorando así la relación entre el personal. Las diferentes áreas de GERESA y los responsables de TI responsables del área de CSI, están comprometidos con la calidad, también considerar a la dimensión capacidad de respuesta como la forma oportuna de atención

de un servicio rápido que también genera un compromiso con el usuario los cuales consideren que hay un sentido de estar dispuestos a solucionar un problema en cualquier momento complementado con un servicio ágil que es importante en estos tiempos de globalización e inmediatez que son características principales de los usuarios y de las organizaciones en general. Tener un personal y material dispuesto a solucionar tus problemas aseguran una fidelización de tu cliente y una buena recomendación hacia otros potenciales clientes.

Para el objetivo específico 4, como se observó que en en la tabla 7, se aprecia la tendencia de la seguridad de la universidad ULADECH. Al respecto, antes de la aplicación del modelo de buenas prácticas, el 47,3% de los trabajadores expresaron que la seguridad es deficiente, el 48,4% dijeron que es regular y solo el 4,4% calificaron de bueno. Pero, al aplicarse el modelo de buenas prácticas, en la misma tabla 5 se ha determinado que el 11,0% de los trabajadores afirman que la seguridad es muy buena, el 72,5% consideran que es buena y el 16,5% manifiestan que es regular. Ante los resultados mencionados, se puede evidenciar que las cifras porcentuales han variado a favor de los trabajadores que recibieron el modelo de buenas prácticas, en donde el 83,5% de los trabajadores resaltaron que la seguridad es buena y muy buena. Por lo tanto, la aplicación de buenas prácticas influyó en la seguridad de la universidad. Asimismo, al contrastar la hipótesis, en la Tabla 12, podemos mostrar en la denominada "Rangos" a 91 pares de trabajadores. Se determinó un rango negativo, ochenta y nueve positivos y un empate. Esto manifiesta que los puntajes obtenidos en la seguridad luego de aplicar las buenas prácticas influyo para ser superiores ha antes de recibir el modelo. En la denominada "Estadísticos de prueba" se aprecia que la significancia estadística (Sig. asintótica (bilateral)) tiene valor ( $p = 0,000$ ). Este valor de  $p$  es menor que 0,05, por eso rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ), en consecuencia, se concluye con una probabilidad de confianza del 95%, que hay evidencia suficiente para afirmar que el modelo de gestión de buenas prácticas mejoró de manera significativa la seguridad de la universidad ULADECH.

Según el SERVQUAL de Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), la dimensión denominada seguridad, es conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza a los clientes y usuarios finales lo cual permitirá brindar conformidad con el servicio ofrecido y garantizado.

Contrastando con la investigación de Liñer (2018) en su investigación implementación de un modelo de gestión de servicios de tecnología de información en grupo UTP Lima, el cual tuvo como objetivo implementar un modelo de gestión de servicios de tecnología de información que permita administrar, controlar y monitorear adecuadamente las incidencias, requerimientos y niveles de servicio (SLA), con el fin de optimizar los procesos del negocio de la Universidad Tecnológica del Perú, usando de una manera óptima los recursos informáticos, brindar la garantía , calidad y seguridad del servicio que se ofrece. La investigación de diseño pre experimental en la cual la población está formada por todo el personal administrativo de la UTP que opera el proceso de gestión de servicios de TI y se toma como muestra para esta investigación a 05 personas que están directamente relacionadas e involucradas en la responsabilidad del proceso (supervisor de servicios TI, técnico responsable y 03 técnicos más adjuntos de apoyo). La investigación concluyó favorablemente ya que a través de la implementación se generó mayor eficiencia y menor costo beneficio para la Universidad además de que se pudo brindar una gestión más fluida ya que permitió optimizar tiempos de respuesta, disminuyendo los casos frecuentes y que los tiempos de respuesta aceptable, los niveles de servicio pactados fueron alcanzándose progresivamente. Además, se encontró un mayor nivel de satisfacción y seguridad en el cliente y a través de los indicadores se fue validando que la implementación generó un ahorro en tiempo y costo. Considerando a la seguridad como el conocimiento y credibilidad de procesos de servicios ofrecidos y proveídos, generan la importancia debida porque de esta manera aseguran el conocimiento íntegro del servicio a la hora de brindarlo y permite que el usuario se sienta seguro y respaldado por el profesionalismo con el cual se trata su incidente o problema, asegurando de esta manera su solución oportuna y eficaz.

Para el objetivo específico 5, En la tabla 9, se describe la empatía de la universidad ULADECH, y se observa que antes de la aplicación del modelo de buenas prácticas, el 12,1% de los trabajadores lo considera deficiente, el 72,5% regular y el 15,4% bueno. Pero al aplicarse el modelo de buenas prácticas, se percibe en la misma tabla 6 que el 70,6% de los trabajadores opina que la empatía es buena y solo el 27,5% afirman que es regular. Ante los resultados descritos, se puede evidenciar que las cifras porcentuales han variado a favor de los trabajadores que recibieron el modelo de buenas prácticas, en donde la mayoría 72,5% de los trabajadores resaltaron que la

empatía es buena. Por lo tanto, la aplicación de buenas prácticas influyó en la empatía de la universidad. Asimismo, al contrastar la hipótesis en la tabla 13, se presenta en la denominada “Rangos” a 91 pares de trabajadores. Se determinó trece rangos negativos, setenta y tres positivos y cinco empates. Este resultado indica que el puntaje obtenido en la empatía después de aplicar las buenas prácticas influyó para ser superiores ha antes de recibir el modelo. En la denominada “Estadísticos de prueba” se aprecia que la significancia estadística (Sig. asintótica (bilateral)) tiene valor ( $p = 0,000$ ). Este valor de  $p$  es menor que 0,05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), en consecuencia, se concluye con una probabilidad de confianza del 95%, que hay evidencia suficiente para afirmar que el modelo de gestión de buenas prácticas mejoró de manera significativa la empatía en la universidad ULADECH.

Contrastando con la investigación de González (2015) en su investigación que concluyó que es posible incrementar el número de incidencias resueltas, afectando a los usuarios o empresas. Esto ha permitido una satisfacción con las necesidades de los usuarios y su agilización en la resolución de futuros problemas relacionados necesidades futuras de los usuarios finales. Adicionalmente, la conclusión es que gracias a la implantación de este marco se puede reducir el tiempo destinado a centrarse en las incidencias informáticas, mejorando así la relación entre trabajadores y directivos en los diferentes ámbitos de GERESA. Gerentes de TI en el campo de CSI y usuarios finales dedicados a la calidad.

Finalmente cabe aclarar que la dimensión de la empatía ha sido la dimensión en la cual ha existido bastante dificultad a la hora de evaluar y trabajar en la investigación ya que se identificó que existen una deficiencia en el desarrollo de habilidades blandas en el entorno laboral por parte de los colaboradores de la universidad lo cual se está mejorando por medio de talleres de coaching brindados por la universidad de forma permanente. La empatía con los usuarios refiere a la oportuna accesibilidad de contactar con ellos y de comprenderlos en el momento donde ellos necesitan una solución ágil, sin demoras ya que tienen muchas veces que cumplir con sus responsabilidades sin retrasos como parte de su labor u obligaciones con la institución, muchas veces en situaciones complejas en las cuales se necesita mayor comprensión. En esta dimensión es cuando se podrá analizar, evaluar el desarrollo de habilidades blandas y muchas capacidades de comunicación e interacción por parte del usuario lo cual permitirá una buena relación entre ellos de los cuales podría surgir

relaciones profesionales y amicales duraderas y productivas en base a la consecución de objetivos organizacionales, profesionales y personales.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se consiguió determinar que, la aplicación de buenas prácticas influye en la calidad de servicio en la ULADECH, con un nivel de significancia de  $p=0.000$  menor que el valor teórico ( $p = 0.000 < 0.05$ ), intervalo de confianza al 95%. Lo que se refleja en el objetivo general al análisis de los resultados estadísticos en el que los colaboradores expresaron después de aplicarse las sesiones online que la gestión tuvo mejoría en un 94,6%, y que el 46,2% se encuentra en un nivel bueno así como el 48,4% en un nivel muy bueno.

**Segunda:** De acuerdo al primer objetivo específico concluimos que aplicar buenas prácticas influye en dimensión de elementos tangibles de la universidad midiéndose a través de los indicadores: disponibilidad de instalaciones físicas, eficiencia de personal de atención, disponibilidad de equipos, eficiencia de canales de comunicación; después de la aplicación de las sesiones online se obtuvo que la eficiencia en cuanto a la gestión tuvo mejoría en un 95,2% teniendo en cuenta que el 26,4% están en un nivel bueno y el 64,8% se encontró en un nivel muy bueno.

**Tercera:** En consonancia al segundo objetivo específico se concluye que la aplicación de buenas prácticas influye en la dimensión de fiabilidad midiéndose a través de los indicadores: confianza del servicio prometido y cuidado del servicio prometido; se obtuvo tras la aplicación de las sesiones online que la eficiencia en la gestión tuvo mejoría en 92,3% considerando que el 29,7% están en un nivel bueno y el 62,6% se encuentra en un nivel muy bueno.

**Cuarta:** De acuerdo con el tercer objetivo específico concluimos que la aplicar buenas prácticas influye en la dimensión de la capacidad de respuesta a través de los indicadores: disposición para la atención de los clientes y ejecución de servicio rápido a clientes; obteniéndose después de aplicarse las sesiones online la gestión mejoró en un 91,3% teniendo en cuenta que

el 42,9% está en un nivel bueno y el 48,4% se encuentra en un nivel muy bueno.

**Quinta:** De acuerdo al objetivo específico cuarto, se concluye que la aplicación de buenas prácticas influye en la dimensión de la seguridad a través de los indicadores: conocimiento de procesos de servicios profesionales, credibilidad del servicio que provee y cortesía en atención del servicio; se obtuvo tras de la aplicación de las sesiones online que la gestión mejoró en 83,5 % considerando que el 72,5% está en un nivel bueno y el 11% se encuentra en un nivel muy bueno.

**Sexta:** De acuerdo al objetivo específico quinto, se concluye que la aplicación de buenas prácticas influye en la dimensión la empatía a través de los indicadores: accesibilidad para contactar al personal, nivel de atención individual y comprensión del usuario; obteniéndose posterior a la aplicación de las sesiones online que la gestión mejoró en 70,3% considerando que el 70,3% está en un nivel bueno.



## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se sugiere a las autoridades de la universidad, la implementación de buenas prácticas enfocado a la mejora de calidad de servicio enfocado en la atención de incidencias prioritarias identificadas dentro de los colaboradores y usuarios de la universidad y así mismo dar a conocer los objetivos institucionales y estratégicos de la universidad, para que sean bien identificados por los colaboradores y usuarios enfocando los esfuerzos necesarios para su cumplimiento.

**Segunda:** En lo sucesivo para recomendamos a las autoridades de la universidad realizar un análisis detallado de la realidad situacional en diferentes momentos se sugiere la actualización de estos marcos de trabajo de buenas prácticas (framework) los cuales asegurarán un crecimiento y monitoreo ordenado, estructurado apuntando siempre a la mejora continua de los procesos de la institución, del personal colaborador y de los usuarios de la institución, de igual forma asignar un presupuesto para garantizar la implementación de nuevos procesos y sostenibilidad de procesos antiguos que aseguren la eficiencia y calidad de servicio de la universidad.

**Tercera:** Se recomienda a la jefatura de sistemas de la universidad la creación y adquisición de herramientas tecnológicas (ya sean en software comercial o en software libre) las que nos permitan ayudar a garantizar y monitorear regularmente el proceso de atender incidentes de servicio, asegurando así la mejora de calidad de servicio en nuestros colaboradores y usuarios apuntando siempre a la mejora continua y garantizando el cumplimiento de los indicadores de la investigación.

**Cuarta:** Se recomienda a dueños de procesos de capacitación de la universidad el aseguramiento de capacitaciones permanentes concerniente a inducción a procesos nuevos (relacionados a crecimiento organizacional y rotaciones en cargos), coaching, liderazgo, comportamiento organizacional, de esta manera se podrá apuntar a un mejoramiento de habilidades blandas entre colaboradores y usuarios de la institución lo que permitirá una mejor convivencia y eficiencia laboral.

## **VIII. PROPUESTA**

### **8.1 Fundamentación**

ULADECH CATÓLICA, es una universidad privada que brinda servicio integral educativo a personas las cuales tienen la necesidad de acceder a una carrera profesional como parte de su desarrollo y objetivos personales la cual con la propuesta de implementación de buenas prácticas permitió medir la calidad de servicio, vincular cada uno de los procesos y de este modo la estabilización de los procesos internos y satisfacción de sus usuarios. Esto conllevó a realizar trabajos enfocados en el cumplimiento de las 5 dimensiones. Debido a los resultados obtenidos se plantea la necesidad de mejorar las condiciones para brindar un mejor servicio, mejorar los tiempos de respuesta, así como incrementar la atención personalizada que forman parte integrante del crecimiento tanto de la eficiencia y como de la productividad organizacional.

Con el personal directivo y colaboradores operativos de la universidad después de un análisis se logró identificar un vacío de control de la quinta dimensión (empatía), permitiendo mejorar de esta manera las formas de atención y con ello poder replantear estrategias que contribuyan a la toma de decisiones para consiguientemente actuar ante situaciones que comprometían la estabilidad y satisfacción de los usuarios de la institución.

### **8.2 Objetivo general**

Realizar el diagnóstico, la propuesta, la implementación y el monitoreo para mejorar la dimensión empatía de la ULADECH CATÓLICA.

### **8.3 Objetivos específicos**

- Rediseñar procedimientos de inducción a procesos dirigido a nuevos y usuarios actuales, reduciendo errores en el trabajo diario, agilidad en atención, en beneficio de los objetivos organizacionales y de los usuarios.
- Implementar canales de comunicación formales, ágiles y accesibles para los usuarios, los cuales permitirán una comunicación fluida y oportuna asegurando la atención de sus necesidades.

- Implementar frecuentemente programas de coaching empresarial, incentivos, liderazgo e inteligencia emocional para ser desarrollados en la práctica laboral en beneficio de los usuarios disminuyendo el estrés laboral.

#### **8.4. Actividades a realizar**

En respuesta al objetivo general, se llevó a cabo el diagnóstico situacional en el que se planteó la propuesta de mejora, la implementación de la propuesta y el correspondiente monitoreo que asegure la eficiencia de procesos y la empatía con los usuarios de la organización.

## Diagnóstico Situacional

### Objetivos específicos:

- Rediseñar procedimientos de inducción a procesos dirigido a nuevos y usuarios actuales, reduciendo errores en el trabajo diario, agilidad en atención, en beneficio de los objetivos organizacionales y de los usuarios.
- Implementar canales de comunicación formales, ágiles y accesibles para los usuarios, los cuales permitirán una comunicación fluida y oportuna asegurando la atención de sus necesidades.
- Implementar frecuentemente programas de coaching empresarial, incentivos, liderazgo e inteligencia emocional para ser desarrollados en la práctica laboral en beneficio de los usuarios disminuyendo el estrés laboral.

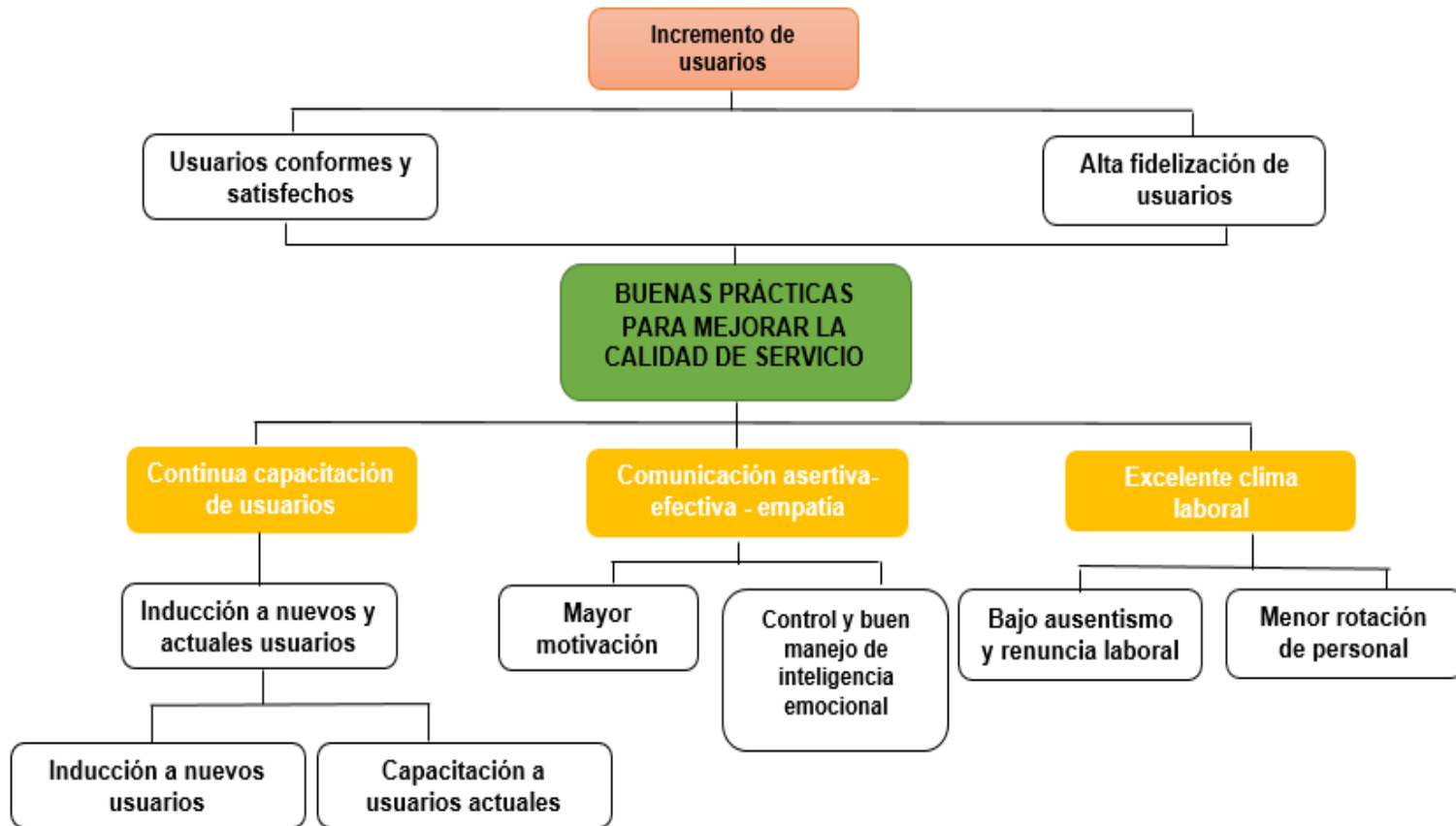
Actividad	Responsable	Beneficiados	Inicio y término	Acciones	Productos / Indicador	Costos
Diagnóstico de la situación problemática actual en un árbol de problemas y árbol de objetivos de la institución para mejorar la empatía y calidad de servicio en la ULADECH	Rectorado, Oficina de personal y recursos humanos, departamento psicopedagógico	Usuarios de la ULADECH CATÓLICA	Inicio: 14/03/2021	Rediseñar de nuevos procedimientos de inducción a usuarios.	Instructivos de nuevos procedimientos de inducción a usuarios.	Lo asume la ULADECH CATÓLICA
			Fin: 19/03/2021	Rediseñar la implementación de canales de comunicación formales, ágiles y accesibles.  Rediseñar frecuencia de programas de	Canales de comunicación formales, ágiles y accesibles.  Desarrollo de programas de coaching, incentivos,	

				coaching, incentivos, liderazgo e inteligencia emocional	liderazgo e inteligencia emocional.	
--	--	--	--	--	---	--

## Árbol de Problemas



## Árbol de Objetivos



Propuestas de mejora

Objetivos específicos:

- Rediseñar procedimientos de inducción a procesos dirigido a nuevos y usuarios actuales, reduciendo errores en el trabajo diario, agilidad en atención, en beneficio de los objetivos organizacionales y de los usuarios.
- Implementar canales de comunicación formales, ágiles y accesibles para los usuarios, los cuales permitirán una comunicación fluida y oportuna asegurando la atención de sus necesidades.
- Implementar frecuentemente programas de coaching empresarial, incentivos, liderazgo e inteligencia emocional para ser desarrollados en la práctica laboral en beneficio de los usuarios disminuyendo el estrés laboral.

Actividad	Responsable	Beneficiados	Inicio y término	Acciones	Productos / Indicador	Costos
<p>Diseño de las propuestas para mejorar la empatía y calidad de servicio en la ULADECH</p>	<p>Rectorado, Oficina de personal y recursos humanos, departamento psicopedagógico</p>	<p>Usuarios de la ULADECH CATÓLICA</p>	<p>Inicio: 20/03/2021</p> <hr/> <p>Fin: 25/03/2021</p>	<p>Diseñar de nuevos procedimientos de inducción a usuarios.</p> <p>Diseñar la implementación de canales de comunicación formales, ágiles y accesibles.</p>	<p>Instructivos de nuevos procedimientos de inducción a usuarios.</p> <p>Canales de comunicación formales, ágiles y accesibles.</p>	<p>Lo asume la ULADECH CATÓLICA</p>



				Diseñar frecuencia de programas de coaching, incentivos, liderazgo e inteligencia emocional	Desarrollo de programas de coaching, incentivos, liderazgo e inteligencia emocional.	
--	--	--	--	---	--	--

**Implementación y Monitoreo**

**Objetivos específicos:**

- Rediseñar procedimientos de inducción a procesos dirigido a nuevos y usuarios actuales, reduciendo errores en el trabajo diario, agilidad en atención, en beneficio de los objetivos organizacionales y de los usuarios.
- Implementar canales de comunicación formales, ágiles y accesibles para los usuarios, los cuales permitirán una comunicación fluida y oportuna asegurando la atención de sus necesidades.
- Implementar frecuentemente programas de coaching empresarial, incentivos, liderazgo e inteligencia emocional para ser desarrollados en la práctica laboral en beneficio de los usuarios disminuyendo el estrés laboral.

Actividad	Responsable	Beneficiados	Inicio y término	Acciones	Productos / Indicador	Costos
			Inicio:	Implementar y monitorear de	Instructivos de nuevos	

Implementar procedimientos de inducción, canales de comunicación y programas de mejora en el clima organizacional y la empatía.	Rectorado, Oficina de personal y recursos humanos, departamento psicopedagógico	Usuarios de la ULADECH CATÓLICA	26/03/2021	nuevos procedimientos de inducción a usuarios.	procedimientos de inducción a usuarios.	Lo asume la ULADECH CATÓLICA
			Fin: 31/03/2021	Implementar y monitorear la implementación de canales de comunicación formales, ágiles y accesibles.	Canales de comunicación formales, ágiles y accesibles.	
				Implementar y monitorear los programas de coaching, incentivos, liderazgo e inteligencia emocional	Desarrollo de programas de coaching, incentivos, liderazgo e inteligencia emocional.	

**PROPUESTAS ADICIONALES DE BUENAS PRÁCTICAS**  
**PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA**  
**ULADECH CATÓLICA**

La globalización del mercado ha creado una competencia permanente en el negocio, lo que hace que sea cada vez más importante para las organizaciones gestionar eficazmente la satisfacción de sus clientes sin desconocer la calidad de los servicios prestados. El cliente es el eje de cualquier entidad, por lo que es importante establecer y mantener relaciones a largo plazo. La mejor manera de lograr este objetivo es mantener una alta satisfacción de los clientes, lo que les permitirá evaluar con servicios de alta calidad manteniendo un alto nivel de rentabilidad para la universidad. Para ello se brinda adicionalmente algunas buenas prácticas para ser consideradas dentro de la universidad:

- Establecer metas de satisfacción del usuario que involucren a toda la organización y proveedores, estas metas deben ser consideradas, monitoreadas y utilizadas como parte de las metas laborales del usuario en beneficio de la organización.
- Implementar procedimientos dirigidos a identificar las necesidades, gustos, deseos, expectativas y opiniones de los usuarios sobre los servicios que brinda la universidad. La información obtenida de clientes se utiliza para definir estrategias que superen sus expectativas.
- Después de responder a la solicitud de servicio y brindar el servicio, hacer un seguimiento con el usuario para asegurar la continuación y sostenibilidad del mismo.
- Debe existir una estrategia de fidelización de usuarios que les permita participar en el lanzamiento y promoción de servicios académicos.
- Contar con un sistema de informático que permita la respuesta en tiempo real y brinde información confiable requerida por los usuarios, como estado de solicitud de servicio, estado de reclamo, etc. (Módulo de solicitud de servicio integrado, servicios en línea 24/7 utilizando inteligencia artificial, chat bots, minería de datos, etc.).

- Debe existir un procedimiento adecuado para poder medir la satisfacción del usuario, que incluya un mecanismo que permita medirlo basado en cuestionarios (considere encuestas en línea), pero la información complementaria debe complementarse a través del lenguaje y medios directos. Los clientes que mejoran significativamente la calidad de la información que obtienen proporcionan a los usuarios conexiones cercanas y un sentido de pertenencia a la organización.
- Se deben implementar indicadores para encontrar las causas más comunes de insatisfacción del usuario, y desarrollar procedimientos que permitan mejorar la calidad del servicio al usuario. A partir de los indicadores de quejas, se ha establecido una solución estándar y se ha definido un tiempo de respuesta para las quejas de los usuarios.

## REFERENCIAS

- Ahmed, S., & Mehedi, M. (2014). *Measuring service quality of a higher educational institute towards student satisfaction*. *American Journal of Educational Research*, 2014, 2, 447-455. [https://www.researchgate.net/publication/268979958\\_Measure\\_Service\\_Quality\\_of\\_a\\_Higher\\_Educational\\_Institute\\_towards\\_Student\\_Satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/268979958_Measure_Service_Quality_of_a_Higher_Educational_Institute_towards_Student_Satisfaction)
- Bain, D. (1985). *Productividad: la solución a los problemas de la empresa*. México: McGraw Hill. Recuperado de: <https://www.worldcat.org/title/productividad-la-solucion-a-los-problemas-de-la-empresa/oclc/1010716286>
- Baca Dueñas, Y. G., & Vela de la Cruz, G. A. (2015). *Diseño e implementación de procesos basados en ITIL V3 para la gestión de servicios de TI del área de Service Desk de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura–USMP*. [http://faquinones.com/gestiondeserviciosit/itilv3/transicion\\_servicios\\_TI/gestion\\_configuracion\\_activos\\_servicio.php](http://faquinones.com/gestiondeserviciosit/itilv3/transicion_servicios_TI/gestion_configuracion_activos_servicio.php)
- Berry, L., Bennet, D. y Brown, C. (1989). *Service quantity: rate A profit strategy for financial institutions*. U.S.A.: Richard D. Irwin, Recuperado de: [https://www.academia.edu/7267725/La\\_calidad\\_del\\_servicio\\_y\\_su\\_relacion\\_con\\_la\\_satisfaccion\\_de\\_los\\_usuarios\\_de\\_instituciones\\_financieras\\_en\\_una\\_IES\\_Mexico](https://www.academia.edu/7267725/La_calidad_del_servicio_y_su_relacion_con_la_satisfaccion_de_los_usuarios_de_instituciones_financieras_en_una_IES_Mexico)
- Cano, E., Chavarria, X., Gimeno, X. & Teixido, J. (2015). "La calidad de la educación: los peligros de un discurso seductor". En VIII jornadas sobre Dirección Escolar. Cataluña. España. 24 y 25 de mayo 2002. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_nlinks&pid=S0718-3305201900040066800010&lng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S0718-3305201900040066800010&lng=en)
- Cantos, J. (2018). *Modelo de gestión de calidad para hospitales*. (Tesis doctoral. Universidad Mayor de San Marcos. Lima, Perú). Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8344?show=full>
- Cattinelli, I., Bolzoni, E., Chermisi, M., Bellocchio, F., Barbieri, C., Mari, F., . . . Gatti, E. (2013). Computational intelligence for the balanced scorecard: Studying performance trends of hemodialysis clinics. *Artificial Intelligence in Medicine*, 58(3), 165-173. Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23768423/>

- Coello, H. (2008). ITIL, COBIT, CMMI, PMBOK: *Como integrar y adoptar los estándares para un buen Gobierno de TIC*. Recuperado de <https://helkyncoello.wordpress.com/2008/12/08/itilcobit-cmmi-pmbok-como-integrar-y-adoptar-los-estandares-para-un-buen-gobierno-de-ti/>
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de Administración (7ma ed.)*. México: Mc Graw-hill. Recuperado de: <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Deming, W. (1989). *Out of crisis*. Madrid: Editorial Diaz Santos. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books/about/Out\\_of\\_the\\_Crisis.html?hl=es&id=LA15eDIOPgoC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Out_of_the_Crisis.html?hl=es&id=LA15eDIOPgoC&redir_esc=y)
- Duggirala, M., Rajendran, C., Anantharaman, R. (2008). Patient perceived dimensions of total quality service in healthcare. *Benchmarking An Int J.* 15:560---83  
<https://www.deepdyve.com/lp/emerald-publishing/patient-perceived-dimensions-of-total-quality-service-in-healthcare-HiveqiCOg3>
- Emami, S., & Doolen, T. L. (2015). *Healthcare performance measurement: Identification of metrics for the learning and growth balanced scorecard perspective. International Journal of Industrial Engineering : Theory Applications and Practice*, 22(4), 426-437.  
Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/292400762\\_Healthcare\\_performance\\_measurement\\_Identification\\_of\\_metrics\\_for\\_the\\_learning\\_and\\_growth\\_balanced\\_scorecard\\_perspective](https://www.researchgate.net/publication/292400762_Healthcare_performance_measurement_Identification_of_metrics_for_the_learning_and_growth_balanced_scorecard_perspective)
- Flores, L. (2017). *Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú, periodo 2015- 2016*. *Revista de investigaciones*, Vol 6, No 4. ISSN 2077 – 8686. DOI: <http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2017.4.59>
- Fuentes, R. (1989). *Estudios sobre confiabilidad. Paradigma*, 4(2), 101-126.  
Recuperado de:  
<http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2206>
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). *Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado*

de *Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668–681. Recuperado de: <https://doi.org/10.4067/s0718-33052019000400668>

Gil, F. (2014). *Revista de semana económica: “La Administración del tiempo un factor clave en la optimización de los procesos del negocio”*. Recuperado de <http://semanaeconomica.com/transformandotalento/2014/01/13/administracion-del-tiempo-un-factor-clave-en-la-optimizacion-de-los-procesos-del-negocio/>

Guillo M. (2013). *5 estrategias para mejorar tu administración del tiempo*. Recuperado de: <https://maximopotencial.com/estrategias-mejorar-administracion-del-tiempo/>

Gómez, J. (2015). *Implantación de los procesos de gestión de incidentes y gestión de problemas según ITIL V3.0 en el área de tecnologías de información de una entidad financiera*. Tesis de grado no publicada. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de: [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/1433/GOMEZ\\_ALVAREZ\\_JESUS\\_GESTION\\_INCIDENTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/1433/GOMEZ_ALVAREZ_JESUS_GESTION_INCIDENTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gonzalez-Sanchez, M. B., Broccardo, L., & Martins Pires, A. M. (2018). *The use and design of the BSC in the health care sector: A systematic literature review for Italy, Spain, and Portugal*. *International Journal of Health Planning and Management*, 33(1), 6-30.  
doi:10.1002/hpm.2415

Hernández, H., Cardona, D. y Del Río, J. (2017). *Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas*. *Rev. Información tecnológica*, Vol. 28, n° 5. ISSN 0718-0764.  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642017000500003](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642017000500003)

Hidalgo, J. (2015). *Enfoques y Herramientas Gerenciales para la Gestión de Programas y Proyectos sociales*. (Tesis doctoral Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú). Recuperado <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4064>

- Imai, M. (1998). *Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo* (Gemba). Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- ITIL. (2011). ITIL® Glossary of Terms English - Spanish (Latin America) v.1.0.
- Jair, E., & Oliva, D. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. (Prueba) *Innovar (Prueba)*, 15(25), 64–80. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Khalid, S., Beattie, C., Sands, J., y Hampson, V. (2019). *Incorporating the environmental dimension into the balanced scorecard: A case study in health care*. *Meditari Accountancy Research*, 27(4), 652-674. doi:10.1108/MEDAR-06-2018-0360
- Kolakowski, L. (1988). *La filosofía positiva*. Madrid: Ediciones Cátedra.  
<https://www.iberlibro.com/9788437602141/filosofia-positiva-Leszek-Kolakowski-8437602149/plp>
- Ledezma, J. (2013). *Bases para la implementación del sistema de buenas prácticas de manufactura (BPM) en la planta de lácteos de Zamora*. (Tesis doctoral. Universidad Zamora – Honduras). Recuperado de: <https://bdigital.zamorano.edu/bitstream/11036/1889/1/AGI-2003-T019.pdf>
- Liñer, J. (2018). *Implementación de un modelo de gestión de servicios de tecnología de información en el grupo UTP-Lima 2017*. (Tesis de grado). Universidad San Ignacio de Loyola – Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9782/1/2018\\_Li%C3%B1er-Portocarrero.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9782/1/2018_Li%C3%B1er-Portocarrero.pdf)
- Llorens, F. (1994). *Comparación de diferentes alternativas en la medición de la calidad de servicio*. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa* 3(3). Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/328784730\\_Comparacion\\_de\\_diferentes\\_alternativas\\_en\\_la\\_medicion\\_de\\_la\\_calidad\\_de\\_servicio](https://www.researchgate.net/publication/328784730_Comparacion_de_diferentes_alternativas_en_la_medicion_de_la_calidad_de_servicio)
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia*. México: Pearson Educación. Sexta edición. Recuperado de: [https://www.academia.edu/36604545/MARKETING\\_DE\\_SERVICIOS\\_personal\\_tecnolog%C3%ADa\\_y\\_estrategia](https://www.academia.edu/36604545/MARKETING_DE_SERVICIOS_personal_tecnolog%C3%ADa_y_estrategia)



- Lozano, F., y Rodríguez, K. (2011). *Modelo para la implementación de ITIL en una Institución Universitaria*. (Tesis de Maestría. Universidad ICESI, Santiago de Cali, Colombia). Recuperado de [https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/68000/1/modelo\\_implementation\\_universitaria.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/68000/1/modelo_implementation_universitaria.pdf)
- Lucio, T. (2013). *Marco para la definición y adecuación de una service management office en el contexto de los servicios de tecnologías de la información*. Leganés, España: Universidad Carlos III de Madrid, España.
- McKinnom, et al.,(2017).*Logistics competencies, skills, and training: A global overview*World Bank.Group (2017) Recuperado de: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/27723>
- Martínez, L. (2010). *Modelos simplificados de gestión de servicios de TI, una alternativa realista de ITIL para profesionales de las TIC*. Holanda: Van Haren Publising.
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Revista Perspectivas, (34), 181-209. Recuperado en 25 de julio de 2020, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es).
- Marulanda, C, y López, M. (2013). *La gestión del conocimiento en las PYMES de Colombia*. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, 38, 158-170. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194225730012.pdf>
- Mengual, A., Juárez, D., Sempere, F., y Rodríguez, A., (2012). *La Gestión del Tiempo como Habilidad Directiva*. Revista de investigación. 1(7), 2-25 Recuperado de : <https://ojs.3ciencias.com/index.php/3c-empresa/article/view/131>
- Mendivel, R., Lavado, C. y Sánchez, A. (2020). *Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad Peruana Los Andes, filial Chanchamayo*. Rev. Conrado, Vol. 16 / N° 72. ISSN: 1990-8644. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n72/1990-8644-rc-16-72-262.pdf>
- Mon, A.,Estayno, M.,Scalzone, P. (2006). *Definición de un marco de trabajo para la implementación inicial de un modelo de proceso de software*. XII congreso

- argentino de ciencias de la computación*. Buenos Aires, Argentina.  
Recuperado de: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/22121>
- Mora, C. (2011). *La calidad de servicio y la satisfacción del consumidor*. Revista Brasileira de Marketing. 10(2),146-162. Recuperado de :  
<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Muñoz, R., y Marín, M. A. (2012). *Caracterización de Procesos de Gestión de TI basados en COBIT 5 y mapeo con ISO27002, ITIL, CMMI DEV, PMBOK, para la implementación en la industria Editorial Colombiana, apoyando el proceso de transformación digital*. (Tesis de Maestría. Santiago de Cali, Universidad ICESI, Colombia). Recuperado de:  
[https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/70260/1/caracterizacion\\_proceso\\_gestion.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/70260/1/caracterizacion_proceso_gestion.pdf)
- Nunkoo, R., Teeroovengaduma, V., Ringlee, C. y Sunnasseeg, V., (2019). *Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating*. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>, International Journal of Hospitality Management.
- Ocampo, C., Moreno, R., y Caicedo, S. (2009). *Implementación de Modelo de procesos de Gestión de Servicios con ITIL (Information Technology Infrastructure Library)*. Scientia et Technica 15(41), 215-220. Recuperado de:  
<https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/2913>
- Olin, S., Williams, N., Pollock, M., Armusewicz, K., Kutash, K., Glisson, C. y Hoagwood, K. (2014). *Quality indicators for family support services and their relationship to organizational social context. Administration and policy in mental health and mental health services research*, 41(1): 43-54.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3858410/>
- Ortiz, S., Ruiz, A., Ortega, V. y Fernández, O. (2010). *Metodología de diagnóstico para identificar los requerimientos de una implementación de ITIL.*, México. Recuperado:  
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2815619>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/225083670\\_A\\_Conceptual\\_Model](https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model)

\_of\_Service\_Quality\_and\_its\_Implication\_for\_Future\_Research\_SERVQUA  
L

- Parasuraman, A., Leonard L. Berry, and Valarie A. Zeithaml (1991). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. *Journal of Retailing*, 67, 420-50. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/304344168\\_Refinement\\_and\\_reassessment\\_of\\_the\\_SERVQUAL\\_scale](https://www.researchgate.net/publication/304344168_Refinement_and_reassessment_of_the_SERVQUAL_scale)
- Paredes, L. (2008). *Diseño de una propuesta técnica para la Gestión De Servicios basada en ITIL, en la empresa Soporte Lógico Ltda.* (Tesis de grado. Universidad de Buenaventura, Bogotá, Colombia. Recuperado de: [http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/2958/1/propuesta\\_tecnica\\_gestion\\_paredes\\_2008.pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/2958/1/propuesta_tecnica_gestion_paredes_2008.pdf)
- Parasuraman, A, Berry, L., Zeithaml, V. (1991). *Refinement and reassessment of the SERVQUAL Scale*. *J Retail*. 67:420---50
- Pérez Juste, R. (1991). *Pedagogía Experimental. La Medida en Educación*. Curso de Adaptación. UNED. 106.
- Pizam, A.,& Ellis, T. (1999). *Customer Satisfaction and its Measurement in Hospitality Enterprises. International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 1. (7). 326-339. Recuperado de: [https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html#:~:text=Para%20Pizam%20%26%20Ellis%20\(1999\),efecto%20multiplicador%20en%20t%C3%A9rminos%20de](https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html#:~:text=Para%20Pizam%20%26%20Ellis%20(1999),efecto%20multiplicador%20en%20t%C3%A9rminos%20de)
- Ponce. A. (2017). *Aplicación de indicadores de gestión estratégica y su relación con la toma de decisiones gerenciales y la rentabilidad empresarial del complejo hermasie paget período 2014-2015*. (Tesis doctoral. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima. Perú). Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3750>
- Phuong, T., Grant, D. y Menachof, D. (2019). *Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam*. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>, *The Asian Journal of Shipping and Logistics*

- Porter, M. (1996) *Ventaja Competitiva*. México. Editorial Continental SA. De CV. Recuperado de: <https://www.iberlibro.com/buscar-libro/titulo/ventaja-competitiva/autor/michael-porter/>
- Porter, M. (1997) *Estrategia Competitiva*. México. Editorial Continental SA. De CV. Recuperado de: <https://www.iberlibro.com/buscar-libro/titulo/ventaja-competitiva/autor/michael-porter/>
- Quintero, L. (2015). *Modelo basado en ITIL para la Gestión de los Servicios de TI en la Cooperativa de Caficultores de Manizales*. (Tesis de maestría. Universidad Autónoma de Manizales, Colombia). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/849/84955649009.pdf>
- Robbins S. (1990) *Fundamentos de Administración*. México. Prentice may Hispanoamericana SA.
- Robbins, S. (2014). *Administración* (12° ed.). México: PEARSON
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., Hernández, H. (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas*. Rev. Información Tecnológica. Vol. 31(4), 221-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Ruiz Bolívar, C. (2002). *Instrumentos de Investigación Educativa*. Fedupel. Venezuela.
- Salazar Yépez, W., & Cabrera Vallejo, M. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo-Ecuador*. Industrial Data, 19(2), 13. Recuperado de: <https://doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>
- Samaniego, W., y Segarra, G. (2010). *Propuesta para la implementación de los procesos de mesa de ayuda del área de sistemas de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Guayas-Los Ríos, basada en las mejores prácticas de la librería de infraestructura de tecnologías de información*. Escuela Politécnica Nacional, Facultad de Ciencias Administrativas, Proyecto de Grado. Recuperado de: <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/2407>
- Sánchez, H., Reyes, C., Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú. Recuperado de: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Scott, D. y Shieff, D. (1993). *Service quality components and group criteria in local government*. *International Journal of Service Industry Management*, 4(4): 42-53. <http://dx.doi.org/10.1108/09564239310044280>
- SERVQUAL (1988). *A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Valarie\\_Zeithaml/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multipleItem\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802_SERVQUAL_A_multipleItem_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf)
- Serrano Bedia, A., & López Fernández, M. (2003). *Calidad de servicio en empresas hoteleras: identificación de dimensiones y medición*. *ESIC Market*, 116, 107–122. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/109/10900303.pdf>
- Thien, A. (2017). *High demand for logistics human resources*. University of Transport Technology (2017) Recuperado de: <https://utt.edu.vn/utt/tin-tuc/tin-tuc-nha-truong/khat-nhu-cau-nhan-luc-nganh-logistics-a6969.html>
- Tumino, M., & Poitevin, E. (2013). *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio*. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12, 63-84. Recuperado de: <https://cutt.ly/XjP3XHx>
- USMBOK – *Universal Service Management Body of Knowledge*. (s.f.). Obtenido de <http://www.usmbok.com/>
- Van Bon, J. (2008). *Fundamentos de Gestión de Servicios de TI basada en ITIL*. Obtenido de *cb-catalogus rdcgroup*: <https://repository.unad.edu.co/jspui/bitstream/10596/23197/1/%20%09nevar%20doayala.pdf>
- Vergara, J., & Quesada, V. (2011). *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13, 108-122. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/262498973\\_Analisis\\_de\\_la\\_calidad\\_en\\_el\\_servicio\\_y\\_satisfaccion\\_de\\_los\\_estudiantes\\_de\\_Ciencias\\_Econom](https://www.researchgate.net/publication/262498973_Analisis_de_la_calidad_en_el_servicio_y_satisfaccion_de_los_estudiantes_de_Ciencias_Econom)

icas\_de\_la\_Universidad\_de\_Cartagena\_mediante\_un\_modelo\_de\_ecuaciones\_estructurales

- Wagenheim, G., & Reurink, J. (1991). *Customer service in public administration. Public Administration Review*, 51, 263-270. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/976950?seq=1>
- Westphal, J., Gulati, R. & Shortell, S. (1997). *Customization or conformity: an institutional and network perspective on the content and consequences of TQM adoption. Administrative Science Quarterly*, 42(1), 366-394. 1997. DOI: 10.2307/2393924.  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_nlinks&pid=S07183305201900040066800001&lng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S07183305201900040066800001&lng=en)
- Zeithaml, V., and Berry. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing*, 64, 12-40.  
Recuperado de: Zeithaml, V., and Berry. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Zeithaml, V., Berry, L., and Parasuraman, A. (1993). *The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service, Journal of the Academy of Marketing Science*, 21, 1-12. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/235361574\\_The\\_Nature\\_and\\_Determinant\\_of\\_Customer\\_Expectation\\_of\\_Service](https://www.researchgate.net/publication/235361574_The_Nature_and_Determinant_of_Customer_Expectation_of_Service)
- Zeithaml, V. (2002). *Calidad de servicio. Marketing de servicios*. México: McGraw-Hill. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Definición y Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad de servicio	"Es el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. La medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa". (Matsumoto ,2014, p.14)	La calidad de servicio es medida en 05 dimensiones con un total de 35 ítems en la escala ordinal.	Elementos tangibles	- Disponibilidad de instalaciones físicas. -Eficiencia de personal de atención. - Disponibilidad de equipos. -Eficiencia de canales de comunicación.	[1-7]	Escala ordinal: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Fiabilidad	-Confianza del servicio prometido. - Cuidado del servicio prometido.	[8-16]	
			Capacidad de respuesta	-Disposición para la atención de clientes. -Ejecución de servicio rápido a clientes.	[17-24]	
			Seguridad	-Conocimiento de procesos de servicios profesionales. -Credibilidad del servicio que provee. - Cortesía en la atención del servicio.	[25-30]	
			Empatía	-Accesibilidad para contactar al personal. -Nivel de atención individual. -Comprensión del usuario.	[31-35]	

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de información

### CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información relevante para la mejora de calidad de servicio en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros con un aspa (X). Estas respuestas son anónimas y no es necesario que pongas tu nombre por lo que pedimos sinceridad en tu respuesta.

Donde

- (1) .....NUNCA  
(2) .....CASI NUNCA  
(3) .....A VECES  
(4) .....CASI SIEMPRE  
(5).....SIEMPRE

Nro.	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>					
1	Los equipos que brindan servicios a la universidad se encuentran de acorde al vanguardismo tecnológico.					
2	Se cuenta con un plan de mantenimiento y renovación de equipos, aprobado y supervisado, para así asegurar la vigencia y operatividad de los mismos.					
3	La universidad cuenta con instalaciones físicas modernas e inclusivas pensado en los usuarios.					
4	Existe un plan de mantenimiento y mejora, aprobado y supervisado, para las instalaciones físicas de la universidad.					
5	Los empleados de la universidad siempre están identificados con uniformes e identificación que los acredite.					



6	Los equipos que brindan servicio a la universidad se encuentran siempre en óptimas condiciones de uso.					
7	Existen equipos de respaldo en el caso de cualquier incidencia por parte de los usuarios de la universidad					
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>						
8	Los tiempos de atención de solicitudes de servicio están supervisados y regulados para una atención oportuna y eficiente.					
9	Existen flujogramas de atención para el monitoreo de atención de las solicitudes de servicio.					
10	Existe buena disposición del personal para la atención de los servicios de la empresa.					
11	El personal de atención de servicios muestra buena disposición para instruir al usuario sobre la causa de su problema y brinda alternativas para poder evitar que vuelva a suceder.					
12	El personal de atención en la universidad está capacitado para el asesoramiento al usuario.					
13	Existe un seguimiento posterior al servicio después de haber sido realizado.					
14	Existe personal disponible en horarios de atención publicados para la atención de los usuarios de la universidad.					
15	Los servicios ofrecidos están alineados a un marco de trabajo de calidad validado.					

16	Los servicios ofrecidos cuentan con algún tipo de garantía en caso de no conformidad.					
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta (Sensibilidad)</b>						
17	Existen horarios de atención publicados y formalizados para la ejecución de los servicios en la universidad.					
18	Existe un control permanente del cumplimiento de los horarios de atención del personal que atiende solicitudes de servicio.					
19	La atención de los servicios se brinda de manera eficiente.					
20	Existe un marco de calidad validado el cual se sigue para brindar eficiencia en el servicio brindado.					
21	Los empleados de la universidad desarrollan habilidades blandas en el cumplimiento de sus labores diarias.					
22	Los empleados de la universidad siempre brindan buena actitud a la hora de atender a los usuarios.					
23	Siempre existe disponibilidad oportuna del personal para la atención de las solicitudes de servicio.					
24	Existe proactividad de los empleados que brindan servicio en la universidad, para evitar posibles incidencias y mejorar de esta manera la atención.					
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>						

25	Los empleados de la universidad tienen las competencias necesarias para poder atender bien al usuario.					
26	Existen programas de capacitación continua en coaching y liderazgo que brinda la universidad a sus empleados.					
27	La universidad cuenta con un plan de seguridad aprobado y supervisado para brindar protección a usuarios y colaboradores.					
28	Los colaboradores de la universidad son capacitados permanentemente en temas de seguridad ocupacional.					
29	Los colaboradores de la universidad aplican los valores personales como norma primordial ante cualquier contingencia hacia los usuarios de los servicios de la institución.					
30	Existe un plan de capacitación permanente en uso de herramientas tecnológicas que utiliza la universidad y programas de inducción en procesos innatos a los diferentes puestos de trabajo, lo cual facilitaría una excelente atención a los usuarios de la institución.					
<b>Dimensión 5: Empatía</b>						
31	Existe personal disponible y capacitado para procurar atención individualizada a los usuarios.					
32	La atención personalizada de servicios en la universidad siempre es eficiente y					

	empática con los usuarios de la universidad.					
33	Existe planes de mejora continua en la universidad, basados en marcos de trabajo de calidad validados, los cuales son aplicados de acuerdo a los requerimientos y necesidades de los usuarios.					
34	Existe especialización en el personal en los diferentes tipos de servicio que brinda la universidad, para así asegurar una atención de calidad profesional.					
35	Los horarios de atención de servicios están adecuados y pensando en la variedad de usuarios (administrativos, docentes, estudiantes, etc) de la universidad.					

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 3: Validez y confiabilidad del instrumento

---

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Dr. Santos Felipe Llenque Tume

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A  
TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del Programa de Doctorado en administración, de la Universidad César Vallejo, sede Chimbote, promoción Chimbote-2019-0, aula 425, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Doctor.

El título de nuestra investigación es: **“Buenas prácticas para mejorar la calidad de servicio en una universidad privada, 2020”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de administración pública y/o investigación en gerencias funcionales.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo 1: Carta de presentación
2. Anexo 2: Definiciones conceptuales de las variables
3. Anexo 3: Matriz de operacionalización
4. Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....  
Mg. Noé Gregorio Silva Zelada  
DNI 32983395

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO**

### **Variable 1: Calidad de Servicio:**

Para Matsumoto, (2014) la calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa.

### **DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO**

- **Dimensión 1: Elementos Tangibles (Tangibilidad)**
- Zeithamal, Bitner y Gremler, (2009), es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

#### **Dimensión 2: Fiabilidad**

Zeithamal, Bitner y Gremler, (2009), se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.

#### **Dimensión 3: Capacidad de respuesta (sensibilidad)**

Zeithamal, Bitner y Gremler, (2009), es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.

#### **Dimensión 4: Seguridad**

Zeithamal, Bitner y Gremler, (2009), es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

#### **Dimensión 5: Empatía**

Zeithamal, Bitner y Gremler, (2009), se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

**Acuerdos y desacuerdos de los jueces para la validación del cuestionario para medir la calidad de servicio en una universidad privada, 2020 mediante el coeficiente de validez de Aiken**

Ítems	Jueces					Total		
	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Si	No	V
1	1	1	1	1	1	5	0	1.00
2	1	1	1	1	1	5	0	1.00
3	1	1	1	1	1	5	0	1.00
4	1	1	1	1	1	5	0	1.00
5	1	1	1	1	1	5	0	1.00
6	1	1	1	1	1	5	0	1.00
7	1	1	1	1	1	5	0	1.00
8	1	1	1	1	1	5	0	1.00
9	1	1	1	1	1	5	0	1.00
10	1	1	1	1	1	5	0	1.00
11	1	1	1	1	1	5	0	1.00
12	1	1	1	1	1	5	0	1.00
13	1	1	1	1	1	5	0	1.00
14	1	1	1	1	1	5	0	1.00
15	1	1	1	1	1	5	0	1.00
16	1	1	1	1	1	5	0	1.00
17	1	1	1	1	1	5	0	1.00
18	1	1	1	1	1	5	0	1.00
19	1	1	1	1	1	5	0	1.00
20	1	1	1	1	1	5	0	1.00
21	1	1	1	1	1	5	0	1.00
22	1	1	1	1	1	5	0	1.00
23	1	1	1	1	1	5	0	1.00
24	1	1	1	1	1	5	0	1.00
25	1	1	1	1	1	5	0	1.00
26	1	1	1	1	1	5	0	1.00
27	1	1	1	1	1	5	0	1.00
28	1	1	1	1	1	5	0	1.00
29	1	1	1	1	1	5	0	1.00
30	1	1	1	1	1	5	0	1.00
31	1	1	1	1	1	5	0	1.00
32	1	1	1	1	1	5	0	1.00
33	1	1	1	1	1	5	0	1.00
34	1	1	1	1	1	5	0	1.00
35	1	1	1	1	1	5	0	1.00

Fuente: Elaboración propia.

Coeficiente de validez de Aiken (V):  $V = \frac{S}{(n(c-1))} = \frac{5}{5(2-1)} = 1.00$

Criterios: Si (1) y No (0)

Los jueces que evaluaron el cuestionario fueron:

Dr. Santos Felipe Llenque Tume – Doctor en administración

Dr. José Elías Plasencia Latour – Doctor en Ingeniería de Sistemas e Informática

Dr. Elvis Joe Terrones Rodríguez – Doctor en educación

Dr. Sindili Margarita Varas Rivera – Doctor en educación

Dr. Dora Lourdes Ponce Yactayo - Doctor en administración de la educación

los cuales revisaron la pertinencia, la relevancia y claridad de los ítems mediante 2 criterios: Si para los cuales serán Acuerdos y No los cuales serán los Desacuerdos.



---

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Dr. Santos Felipe Llenque Tume

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A  
TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del Programa de Doctorado en administración, de la Universidad César Vallejo, sede Chimbote, promoción Chimbote-2019-0, aula 425, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Doctor.

El título de nuestra investigación es: **"Buenas prácticas para mejorar la calidad de servicio en una universidad privada, 2020"** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de administración pública y/o investigación en gerencias funcionales.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo 1: Carta de presentación
2. Anexo 2: Definiciones conceptuales de las variables
3. Anexo 3: Matriz de operacionalización
4. Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....  
Mg. Noé Gregorio Silva Zelada  
DNI 32983395

Tabla 4 . Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Calidad de Servicio

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles</b>							
1	Los equipos que brindan servicios a la universidad se encuentran de acorde al vanguardismo tecnológico.	✓		✓		✓		
2	Se cuenta con un plan de mantenimiento y renovación de equipos, aprobado y supervisado, para así asegurar la vigencia y operatividad de los mismos.	✓		✓		✓		
3	La universidad cuenta con instalaciones físicas modernas e inclusivas pensado en los usuarios.	✓		✓		✓		
4	Existe un plan de mantenimiento y mejora, aprobado y supervisado, para las instalaciones físicas de la universidad.	✓		✓		✓		
5	Los empleados de la universidad siempre están identificados con uniformes e identificación que los acredite.	✓		✓		✓		
6	Los equipos que brindan servicio a la universidad se encuentran siempre en óptimas condiciones de uso.	✓		✓		✓		
7	Existen equipos de respaldo en el caso de cualquier incidencia por parte de los usuarios de la universidad	✓		✓		✓		

		DIMENSIÓN 2: Fiabilidad				
<b>8</b>	Los tiempos de atención de solicitudes de servicio están supervisados y regulados para una atención oportuna y eficiente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>9</b>	Existen flujogramas de atención para el monitoreo de atención de las solicitudes de servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>10</b>	Existe buena disposición del personal para la atención de los servicios de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>11</b>	El personal de atención de servicios muestra buena disposición para instruir al usuario sobre la causa de su problema y brinda alternativas para poder evitar que vuelva a suceder.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>12</b>	El personal de atención en la universidad está capacitado para el asesoramiento al usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>13</b>	Existe un seguimiento posterior al servicio después de haber sido realizado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>14</b>	Existe personal disponible en horarios de atención publicados para la atención de los usuarios de la universidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>15</b>	Los servicios ofrecidos están alineados a un marco de trabajo de calidad validado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>16</b>	Los servicios ofrecidos cuentan con algún tipo de garantía en caso de no conformidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



26	Existen programas de capacitación continua en coaching y liderazgo que brinda la universidad a sus empleados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	La universidad cuenta con un plan de seguridad aprobado y supervisado para brindar protección a usuarios y colaboradores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Los colaboradores de la universidad son capacitados permanentemente en temas de seguridad ocupacional.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	Los colaboradores de la universidad aplican los valores personales como norma primordial ante cualquier contingencia hacia los usuarios de los servicios de la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Existe un plan de capacitación permanente en uso de herramientas tecnológicas que utiliza la universidad y programas de inducción en procesos rítmicos a los diferentes puestos de trabajo, lo cual facilitaría una excelente atención a los usuarios de la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>									
31	Existe personal disponible y capacitado para procurar atención individualizada a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	La atención personalizada de servicios en la universidad siempre es eficiente y errática con los usuarios de la universidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	Existe planes de mejora continua en la universidad, basados en marcos de trabajo de calidad validados los cuales son aplicados de acuerdo a los requerimientos y necesidades de los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	Existe especialización en el personal en los diferentes tipos de servicio que brinda la universidad, para así asegurar una atención de calidad profesional.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>35</b>	Los horarios de atención de servicios están adecuados y pensando en la variedad de usuarios (administrativos, docentes, estudiantes, etc.) de la universidad	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):.....**Si**..... Existe suficiencia.....

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [  ]           Aplicable después de corregir [  ]           No aplicable [  ]

..... **08** de **09** del **2020** .....

Apellidos y nombres del juez evaluador:

.....**SANTOS FELIPE LLENQUE TUME**..... DNI.....**32957531**.....

Especialidad del evaluador:.....**Doctor en Administración**.....



.....  
Firma

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Dra. Sindili Margarita Varas Rivera

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS  
DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del Programa de Doctorado en administración, de la Universidad César Vallejo, sede Chimbote, promoción Chimbote-2019-0, aula 425, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Doctor.

El título de nuestra investigación es: **"Buenas prácticas para mejorar la calidad de servicio en una universidad privada, 2020"** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de administración pública y/o investigación en gerencias funcionales.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo 1: Carta de presentación
2. Anexo 2: Definiciones conceptuales de las variables
3. Anexo 3: Matriz de operacionalización
4. Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....  
Mg. Noé Gregorio Silva Zelada  
DNI 32983395

Tabla 4 . Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Calidad de Servicio

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias	
		SI	No	SI	No	SI	No		
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles</b>									
1	Los equipos que brindan servicios a la universidad se encuentran de acorde al vanguardismo tecnológico.	✓		✓		✓			
2	Se cuenta con un plan de mantenimiento y renovación de equipos, aprobado y supervisado, para así asegurar la vigencia y operatividad de los mismos.	✓		✓		✓			
3	La universidad cuenta con instalaciones físicas modernas e inclusivas pensado en los usuarios.	✓		✓		✓			
4	Existe un plan de mantenimiento y mejora, aprobado y supervisado, para las instalaciones físicas de la universidad.	✓		✓		✓			
5	Los empleados de la universidad siempre están identificados con uniformes e identificación que los acredite.	✓		✓		✓			
6	Los equipos que brindan servicio a la universidad se encuentran siempre en óptimas condiciones de uso.	✓		✓		✓			
7	Existen equipos de respaldo en el caso de cualquier incidencia por parte de los usuarios de la universidad	✓		✓		✓			



DIMENSIÓN 2: Fiabilidad						
8	Los tiempos de atención de solicitudes de servicio están supervisados y regulados para una atención oportuna y eficiente.	✓		✓	✓	
9	Existen flujogramas de atención para el monitoreo de atención de las solicitudes de servicio.	✓		✓	✓	
10	Existe buena disposición del personal para la atención de los servicios de la empresa.	✓		✓	✓	
11	El personal de atención de servicios muestra buena disposición para instruir al usuario sobre la causa de su problema y brinda alternativas para poder evitar que vuelva a suceder.	✓		✓	✓	
12	El personal de atención en la universidad está capacitado para el asesoramiento al usuario.	✓		✓	✓	
13	Existe un seguimiento posterior al servicio después de haber sido realizado.	✓		✓	✓	
14	Existe personal disponible en horarios de atención publicados para la atención de los usuarios de la universidad.	✓		✓	✓	
15	Los servicios ofrecidos están alineados a un marco de trabajo de calidad validado.	✓		✓	✓	
16	Los servicios ofrecidos cuentan con algún tipo de garantía en caso de no conformidad.	✓		✓	✓	

<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta (Sensibilidad)</b>						
<b>17</b>	Existen horarios de atención publicados y formalizados para la ejecución de los servicios en la universidad.	✓	✓	✓	✓	
<b>18</b>	Existe un control permanente del cumplimiento de los horarios de atención del personal que atiende solicitudes de servicio.	✓	✓	✓		
<b>19</b>	La atención de los servicios se brinda de manera eficiente.	✓	✓	✓		
<b>20</b>	Existe un marco de calidad validado el cual se sigue para brindar eficiencia en el servicio brindado.	✓	✓	✓		
<b>21</b>	Los empleados de la universidad desarrollan habilidades blandas en el cumplimiento de sus labores diarias.	✓	✓	✓		
<b>22</b>	Los empleados de la universidad siempre brindan buena actitud a la hora de atender a los usuarios.	✓	✓	✓		
<b>23</b>	Siempre existe disponibilidad oportuna del personal para la atención de las solicitudes de servicio.	✓	✓	✓		
<b>24</b>	Existe proactividad de los empleados que brindan servicio en la universidad, para evitar posibles incidencias y mejorar de esta manera la atención.	✓	✓	✓		
<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>						

25	Los empleados de la universidad tienen las competencias necesarias para poder atender bien al usuario.	✓	✓	✓	✓		
26	Existen programas de capacitación continua en coaching y liderazgo que brinda la universidad a sus empleados.	✓	✓	✓	✓		
27	La universidad cuenta con un plan de seguridad aprobado y supervisado para brindar protección a usuarios y colaboradores.	✓	✓	✓	✓		
28	Los colaboradores de la universidad son capacitados permanentemente en temas de seguridad ocupacional.	✓	✓	✓	✓		
29	Los colaboradores de la universidad aplican los valores personales como norma primordial ante cualquier contingencia hacia los usuarios de los servicios de la institución.	✓	✓	✓	✓		
30	Existe un plan de capacitación permanente en uso de herramientas tecnológicas que utiliza la universidad y programas de inducción en procesos innatos a los diferentes puestos de trabajo, lo cual facilitaría una excelente atención a los usuarios de la institución.	✓	✓	✓	✓		
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>							
31	Existe personal disponible y capacitado para procurar atención individualizada a los usuarios.	✓	✓	✓	✓		
32	La atención personalizada de servicios en la universidad siempre es eficiente y empática con los usuarios de la universidad.	✓	✓	✓	✓		
33	Existe planes de mejora continua en la universidad, basados en marcos de trabajo de calidad validados, los cuales son aplicados de acuerdo a los requerimientos y necesidades de los usuarios.	✓	✓	✓	✓		

34	Existe especialización en el personal en los diferentes tipos de servicio que brinda la universidad, para así asegurar una atención de calidad profesional.	✓	✓	✓			
35	Los horarios de atención de servicios están adecuados y pensando en la variedad de usuarios (administrativos, docentes, estudiantes, etc.) de la universidad	✓	✓	✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

10 de 09 del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Varas Rivera Sindili Margarita   DNI: 40333481

Especialidad del evaluador: Doctora en educación

Sindili  
Dra. Sindili Varas Rivera  
 CPEA (seleccionar)  
 Firma

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Dr. Elvis Joe Terrones Rodriguez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS  
DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del Programa de Doctorado en administración, de la Universidad César Vallejo, sede Chimbote, promoción Chimbote-2019-0, aula 425, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Doctor.

El título de nuestra investigación es: **"Buenas prácticas para mejorar la calidad de servicio en una universidad privada, 2020"** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de administración pública y/o investigación en gerencias funcionales.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo 1: Carta de presentación
2. Anexo 2: Definiciones conceptuales de las variables
3. Anexo 3: Matriz de operacionalización
4. Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....  
Mg. Noé Gregorio Silva Zelada  
DNI 32983395

---



Tabla 4. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Calidad de Servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias	
		SI	No	SI	No	SI	No		
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles</b>									
1	Los equipos que brindan servicios a la universidad se encuentran de acorde al vanguardismo tecnológico.	✓		✓		✓			
2	Se cuenta con un plan de mantenimiento y renovación de equipos, aprobado y supervisado, para así asegurar la vigencia y operatividad de los mismos.	✓		✓		✓			
3	La universidad cuenta con instalaciones físicas modernas e inclusivas pensado en los usuarios.	✓		✓		✓			
4	Existe un plan de mantenimiento y mejora, aprobado y supervisado, para las instalaciones físicas de la universidad	✓		✓		✓			
5	Los empleados de la universidad siempre están identificados con uniformes e identificación que los acredite.	✓		✓		✓			
6	Los equipos que brindan servicio a la universidad se encuentran siempre en óptimas condiciones de uso.	✓		✓		✓			
7	Existen equipos de respaldo en el caso de cualquier incidencia por parte de los usuarios de la universidad	✓		✓		✓			

DIMENSIÓN 2: Fiabilidad						
8	Los tiempos de atención de solicitudes de servicio están supervisados y regulados para una atención oportuna y eficiente.	✓	✓	✓	✓	
9	Existen flujogramas de atención para el monitoreo de atención de las solicitudes de servicio.	✓	✓	✓		
10	Existe buena disposición del personal para la atención de los servicios de la empresa.	✓	✓	✓		
11	El personal de atención de servicios muestra buena disposición para instruir al usuario sobre la causa de su problema y brinda alternativas para poder evitar que vuelva a suceder.	✓	✓	✓		
12	El personal de atención en la universidad está capacitado para el asesoramiento al usuario.	✓	✓	✓		
13	Existe un seguimiento posterior al servicio después de haber sido realizado.	✓	✓	✓		
14	Existe personal disponible en horarios de atención publicados para la atención de los usuarios de la universidad.	✓	✓	✓		
15	Los servicios ofrecidos están alineados a un marco de trabajo de calidad validado.	✓	✓	✓		
16	Los servicios ofrecidos cuentan con algún tipo de garantía en caso de no conformidad.	✓	✓	✓		

<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta (Sensibilidad)</b>						
17	Existen horarios de atención publicados y formalizados para la ejecución de los servicios en la Universidad.	✓	✓	✓	✓	
18	Existe un control permanente del cumplimiento de los horarios de atención del personal que atiende solicitudes de servicio.	✓	✓	✓	✓	
19	La atención de los servicios se brinda de manera eficiente.	✓	✓	✓	✓	
20	Existe un marco de calidad validado el cual se sigue para brindar eficiencia en el servicio brindado.	✓	✓	✓	✓	
21	Los empleados de la universidad desarrollan habilidades blandas en el cumplimiento de sus labores diarias.	✓	✓	✓	✓	
22	Los empleados de la universidad siempre brindan buena actitud a la hora de atender a los usuarios.	✓	✓	✓	✓	
23	Siempre existe disponibilidad oportuna del personal para la atención de las solicitudes de servicio.	✓	✓	✓	✓	
24	Existe proactividad de los empleados que brindan servicio en la universidad, para evitar posibles incidencias y mejorar de esta manera la atención.	✓	✓	✓	✓	
<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>						



25	Los empleados de la universidad tienen las competencias necesarias para poder atender bien al usuario.	✓		✓		✓	
26	Existen programas de capacitación continua en coaching y liderazgo que brinda la universidad a sus empleados.	✓		✓		✓	
27	La universidad cuenta con un plan de seguridad aprobado y supervisado para brindar protección a usuarios y colaboradores.	✓		✓		✓	
28	Los colaboradores de la universidad son capacitados permanentemente en temas de seguridad ocupacional.	✓		✓		✓	
29	Los colaboradores de la universidad aplican los valores personales como norma primordial ante cualquier contingencia hacia los usuarios de los servicios de la institución.	✓		✓		✓	
30	Existe un plan de capacitación permanente en uso de herramientas tecnológicas que utiliza la universidad y programas de inducción en procesos innatos a los diferentes puestos de trabajo, lo cual facilitaría una excelente atención a los usuarios de la institución.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>							
31	Existe personal disponible y capacitado para procurar atención individualizada a los usuarios.	✓		✓		✓	
32	La atención personalizada de servicios en la universidad siempre es eficiente y empática con los usuarios de la universidad.	✓		✓		✓	
33	Existe planes de mejora continua en la universidad, basados en marcos de trabajo de calidad validados, los cuales son aplicados de acuerdo a los requerimientos y necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓	

<b>34</b>	Existe especialización en el personal en los diferentes tipos de servicio que brinda la universidad, para así asegurar una atención de calidad profesional.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>35</b>	Los horarios de atención de servicios están adecuados y pensando en la variedad de usuarios (administrativos, docentes, estudiantes, etc.) de la universidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable

10 de 09 del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Tamara Rodríguez Euri Joe

DNI: 80500940

Especialidad del evaluador: Abogacía Pública - Doctor en Educación

Dr. Blas de Tamara Rodríguez  
-CMI- INECS-  
Firma

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

---

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Dr. José Elías Plasencia Latour

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS  
DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del Programa de Doctorado en administración, de la Universidad César Vallejo, sede Chimbote, promoción Chimbote-2019-0, aula 425, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Doctor.

El título de nuestra investigación es: "Buenas prácticas para mejorar la calidad de servicio en una universidad privada, 2020" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de administración pública y/o investigación en gerencias funcionales.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo 1: Carta de presentación
2. Anexo 2: Definiciones conceptuales de las variables
3. Anexo 3: Matriz de operacionalización
4. Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....  
Mg. Noé Gregorio Silva Zelada  
DNI 32983395

Tabla 4 . Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Calidad de Servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles</b>							
1	Los equipos que brindan servicios a la universidad se encuentran de acorde al vanguardismo tecnológico.	X		X		X		
2	Se cuenta con un plan de mantenimiento y renovación de equipos, aprobado y supervisado, para así asegurar la vigencia y operatividad de los mismos.	X		X		X		
3	La universidad cuenta con instalaciones físicas modernas e inclusivas pensado en los usuarios.	X		X		X		
4	Existe un plan de mantenimiento y mejora, aprobado y supervisado, para las instalaciones físicas de la universidad.	X		X		X		
5	Los empleados de la universidad siempre están identificados con uniformes e identificación que los acredite.	X		X		X		
6	Los equipos que brindan servicio a la universidad se encuentran siempre en óptimas condiciones de uso.	X		X		X		
7	Existen equipos de respaldo en el caso de cualquier incidencia por parte de los usuarios de la universidad	X		X		X		

	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad					
8	Los tiempos de atención de solicitudes de servicio están supervisados y regulados para una atención oportuna y eficiente.	X		X		X
9	Existen flujogramas de atención para el monitoreo de atención de las solicitudes de servicio.	X		X		X
10	Existe buena disposición del personal para la atención de los servicios de la empresa.	X		X		X
11	El personal de atención de servicios muestra buena disposición para instruir al usuario sobre la causa de su problema y brinda alternativas para poder evitar que vuelva a suceder.	X		X		X
12	El personal de atención en la universidad está capacitado para el asesoramiento al usuario.	X		X		X
13	Existe un seguimiento posterior al servicio después de haber sido realizado.	X		X		X
14	Existe personal disponible en horarios de atención publicados para la atención de los usuarios de la universidad.	X		X		X
15	Los servicios ofrecidos están alineados a un marco de trabajo de calidad validado.	X		X		X
16	Los servicios ofrecidos cuentan con algún tipo de garantía en caso de no conformidad.	X		X		X

DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta (Sensibilidad)							
17	Existen horarios de atención publicados y formalizados para la ejecución de los servicios en la universidad.	X		X		X	
18	Existe un control permanente del cumplimiento de los horarios de atención del personal que atiende solicitudes de servicio.	X		X		X	
19	La atención de los servicios se brinda de manera eficiente.	X		X		X	
20	Existe un marco de calidad validado el cual se sigue para brindar eficiencia en el servicio brindado.	X		X		X	
21	Los empleados de la universidad desarrollan habilidades blandas en el cumplimiento de sus labores diarias.	X		X		X	
22	Los empleados de la universidad siempre brindan buena actitud a la hora de atender a los usuarios.	X		X		X	
23	Siempre existe disponibilidad oportuna del personal para la atención de las solicitudes de servicio.	X		X		X	
24	Existe proactividad de los empleados que brindan servicio en la universidad, para evitar posibles incidencias y mejorar de esta manera la atención.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Seguridad							

25	Los empleados de la universidad tienen las competencias necesarias para poder atender bien al usuario.	X		X	X		
26	Existen programas de capacitación continua en coaching y liderazgo que brinda la universidad a sus empleados.	X		X	X		
27	La universidad cuenta con un plan de seguridad aprobado y supervisado para brindar protección a usuarios y colaboradores.	X		X	X		
28	Los colaboradores de la universidad son capacitados permanentemente en temas de seguridad ocupacional.	X		X	X		
29	Los colaboradores de la universidad aplican los valores personales como norma primordial ante cualquier contingencia hacia los usuarios de los servicios de la institución.	X		X	X		
30	Existe un plan de capacitación permanente en uso de herramientas tecnológicas que utiliza la universidad y programas de inducción en procesos innatos a los diferentes puestos de trabajo, lo cual facilitaría una excelente atención a los usuarios de la institución.	X		X	X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>						
31	Existe personal disponible y capacitado para procurar atención individualizada a los usuarios.	X		X	X		
32	La atención personalizada de servicios en la universidad siempre es eficiente y empática con los usuarios de la universidad.	X		X	X		
33	Existe planes de mejora continua en la universidad, basados en marcos de trabajo de calidad validados, los cuales son aplicados de acuerdo a los requerimientos y necesidades de los usuarios.	X		X	X		

34	Existe especialización en el personal en los diferentes tipos de servicio que brinda la universidad, para así asegurar una atención de calidad profesional.	X		X		X	
35	Los horarios de atención de servicios están adecuados y pensando en la variedad de usuarios (administrativos, docentes, estudiantes, etc.) de la universidad	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI Existe suficiencia.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

13 de setiembre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Plasencia Latour José Elías DNI: 32735107

Especialidad del evaluador: Doctor en Tecnologías de Información y Comunicaciones



.....

Firma

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Note: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Dr. Dora Lourdes Ponce Yactayo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS  
DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del Programa de Doctorado en administración, de la Universidad César Vallejo, sede Chimbote, promoción Chimbote-2019-0, aula 425, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Doctor.

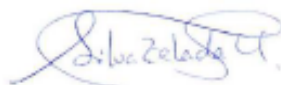
El título de nuestra investigación es: "Buenas prácticas para mejorar la calidad de servicio en una universidad privada, 2020" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de administración pública y/o investigación en gerencias funcionales.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo 1: Carta de presentación
2. Anexo 2: Definiciones conceptuales de las variables
3. Anexo 3: Matriz de operacionalización
4. Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....  
Mg. Noé Gregorio Silva Zelada  
DNI 32983395

Tabla 4 . Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Calidad de Servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles</b>							
1	Los equipos que brindan servicios a la universidad se encuentran de acorde al vanguardismo tecnológico.	X		X		X		
2	Se cuenta con un plan de mantenimiento y renovación de equipos, aprobado y supervisado, para así asegurar la vigencia y operatividad de los mismos.	X		X		X		
3	La universidad cuenta con instalaciones físicas modernas e inclusivas pensado en los usuarios.	X		X		X		
4	Existe un plan de mantenimiento y mejora, aprobado y supervisado, para las instalaciones físicas de la universidad.	X		X		X		
5	Los empleados de la universidad siempre están identificados con uniformes e identificación que los acredite.	X		X		X		
6	Los equipos que brindan servicio a la universidad se encuentran siempre en óptimas condiciones de uso.	X		X		X		
7	Existen equipos de respaldo en el caso de cualquier incidencia por parte de los usuarios de la universidad	X		X		X		

	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad						
8	Los tiempos de atención de solicitudes de servicio están supervisados y regulados para una atención oportuna y eficiente.	X		X		X	
9	Existen flujogramas de atención para el monitoreo de atención de las solicitudes de servicio.	X		X		X	
10	Existe buena disposición del personal para la atención de los servicios de la empresa.	X		X		X	
11	El personal de atención de servicios muestra buena disposición para instruir al usuario sobre la causa de su problema y brinda alternativas para poder evitar que vuelva a suceder.	X		X		X	
12	El personal de atención en la universidad está capacitado para el asesoramiento al usuario.	X		X		X	
13	Existe un seguimiento posterior al servicio después de haber sido realizado.	X		X		X	
14	Existe personal disponible en horarios de atención publicados para la atención de los usuarios de la universidad.	X		X		X	
15	Los servicios ofrecidos están alineados a un marco de trabajo de calidad validado.	X		X		X	
16	Los servicios ofrecidos cuentan con algún tipo de garantía en caso de no conformidad.	X		X		X	

DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta (Sensibilidad)							
17	Existen horarios de atención publicados y formalizados para la ejecución de los servicios en la universidad.	X		X		X	
18	Existe un control permanente del cumplimiento de los horarios de atención del personal que atiende solicitudes de servicio.	X		X		X	
19	La atención de los servicios se brinda de manera eficiente.	X		X		X	
20	Existe un marco de calidad validado el cual se sigue para brindar eficiencia en el servicio brindado.	X		X		X	
21	Los empleados de la universidad desarrollan habilidades blandas en el cumplimiento de sus labores diarias.	X		X		X	
22	Los empleados de la universidad siempre brindan buena actitud a la hora de atender a los usuarios.	X		X		X	
23	Siempre existe disponibilidad oportuna del personal para la atención de las solicitudes de servicio.	X		X		X	
24	Existe proactividad de los empleados que brindan servicio en la universidad, para evitar posibles incidencias y mejorar de esta manera la atención.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Seguridad							

25	Los empleados de la universidad tienen las competencias necesarias para poder atender bien al usuario.	X		X		X	
26	Existen programas de capacitación continua en coaching y liderazgo que brinda la universidad a sus empleados.	X		X		X	
27	La universidad cuenta con un plan de seguridad aprobado y supervisado para brindar protección a usuarios y colaboradores.	X		X		X	
28	Los colaboradores de la universidad son capacitados permanentemente en temas de seguridad ocupacional.	X		X		X	
29	Los colaboradores de la universidad aplican los valores personales como norma primordial ante cualquier contingencia hacia los usuarios de los servicios de la institución.	X		X		X	
30	Existe un plan de capacitación permanente en uso de herramientas tecnológicas que utiliza la universidad y programas de inducción en procesos innatos a los diferentes puestos de trabajo, lo cual facilitaría una excelente atención a los usuarios de la institución.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>						
31	Existe personal disponible y capacitado para procurar atención individualizada a los usuarios.	X		X		X	
32	La atención personalizada de servicios en la universidad siempre es eficiente y empática con los usuarios de la universidad.	X		X		X	
33	Existe planes de mejora continua en la universidad, basados en marcos de trabajo de calidad validados, los cuales son aplicados de acuerdo a los requerimientos y necesidades de los usuarios.	X		X		X	

34	Existe especialización en el personal en los diferentes tipos de servicio que brinda la universidad, para así asegurar una atención de calidad profesional.	X		X		X	
35	Los horarios de atención de servicios están adecuados y pensando en la variedad de usuarios (administrativos, docentes, estudiantes, etc.) de la universidad	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI Existe suficiencia.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

13 de setiembre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Ponce Yactayo Dora Lourdes DNI: 09747014

Especialidad del evaluador: Doctor en administración de la educación – Metodóloga- Estadista

.....  
Firma

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

# Confiabilidad del instrumento

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35		
1																																					
2	1	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4		
3	2	3	4	3	4	5	5	5	3	3	5	3	3	5	2	3	5	5	3	3	3	3	5	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3		
4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	5	2	5	4	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	2	1	3	3	3	4	3	3	5		
5	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	5	2	5	4	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	2	1	3	3	3	4	3	3	5		
6	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4		
7	6	3	3	2	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3		
8	7	3	3	4	4	4	4	2	3	1	2	2	2	4	2	2	2	3	2	1	1	3	1	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2		
9	8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
10	9	4	4	4	4	5	4	4	2	2	3	3	4	1	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	
11	10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	11	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2		
13	12	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4		
14	13	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	14	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
16	15	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
17	16	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
18	17	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
19	18	4	3	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	
20	19	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	20	5	4	5	5	3	3	4	5	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	
22																																					
23																																					

Fuente: Elaboración propia.

## Evidencia en SPSS- Alfa de Cronbach para 20 personas en prueba piloto

Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 35 de 35 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	V
1	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	
2	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	5,00	2,00	3,00	
3	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	2,00	5,00	4,00	
4	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	2,00	5,00	4,00	
5	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
6	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	
7	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	2,00	4,00	2,00	
8	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
9	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00	1,00	4,00	3,00	
10	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
11	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	
12	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	
13	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	
14	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	
15	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	
16	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	
17	3,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	
18	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	
19	5,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	
20	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	
21																
22																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

17:32 20/09/2020

Fuente: Elaboración propia



IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode: ON

17:33  
20/09/2020

IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
  - Notas
  - Conjunto de datos
  - Escala: ALL VARIABLE
  - Título
  - Resumen de
  - Estadísticas

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031
VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

**Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

	Alfa de Cronbach	N de elementos
	,977	35

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 4: Cálculo y tamaño de la muestra

Tabla 1

*Distribución de la muestra*

Personal Involucrado	Cantidad de población	$F_h$	Muestra estratificada
Decanos de facultad	5	0.771186441	4
Directores de escuela	11	0.771186441	8
Especialistas académicos	11	0.771186441	8
Coordinadores de filiales	14	0.771186441	11
Especialistas TI de filiales	14	0.771186441	11
Jefatura de División de sistemas	2	0.771186441	2
Administrativos de división de sistemas (coordinadores y especialistas)	13	0.771186441	10
Personal administrativo no académico – sede central	43	0.771186441	35
Centro de idiomas	3	0.771186441	2
<b>Total</b>	<b>118</b>		<b>91</b>

N= 118 n= 91

$F_h = n/N$  Fracción constante

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 5: Autorización de la institución



"Año de la universalización de la salud"

Nuevo Chimbote, 20 de septiembre de 2020

Señor(a):  
Dr. Pbro. Juan Roger Rodríguez Ruiz  
Rector Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote  
Chimbote

Asunto: Carta de Presentación

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar al (la) Sr(a). SILVA ZELADA NOE GREGORIO identificado con DNI No. 32983395 y código de matrícula No 7000087009, estudiante del Programa de DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

Buenas prácticas para mejorar la calidad de servicio en una universidad privada,  
2020

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar encuestas en las áreas correspondientes, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,

A circular official seal of the University of Chimbote is positioned to the left of a handwritten signature in blue ink that reads "Rosalba".

*Dra. Rosa María Salas Sánchez*  
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO  
UCV CHIMBOTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

DIVISIÓN DE SISTEMAS

"Año de la universalización de la salud"

Chimbote, 22 de setiembre del 2020

**Oficio Nro. 020 – 2020 – DISI/CSTIC- ULADECH CATÓLICA**

**Dr. Pbro. Juan Roger Rodríguez Ruiz**

**Rector ULADECH.**

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y a la vez informarle que por ser estudiante del programa de doctorado en administración en la Universidad César Vallejo de Chimbote y estar llevando el curso del desarrollo de trabajo de investigación del último ciclo de este programa, SOLICITO a usted autorización para desarrollar encuestas mediante un cuestionario (usando formulario de google) a una **MUESTRA** determinada por personal administrativo, jefaturas, directores de escuela, decanos de facultad, especialistas académicos, especialistas TI, coordinadores de filiales, centro de idiomas, el cual su respectivo link del cuestionario será enviado por medio de sus correos corporativos en las etapas de pre test (1era. Etapa), programa de capacitación (2da. Etapa) y finalmente post test (3era. Etapa) para 91 personas según la muestra de cuadro adjunto, ya que es una investigación pre experimental, en la cual aplicaré el instrumento denominado:

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, 2020**

De la siguiente manera:

**Distribución de la muestra**

Personal Involucrado	Cantidad de población	Muestra estratificada
Decanos de facultad	5	4
Directores de escuela	11	8
Especialistas académicos	11	8
Coordinadores de filiales	14	11
Especialistas TI de filiales	14	11

Jefatura de División de sistemas	2	2
Administrativos de división de sistemas (coordinadores y especialistas)	13	10
Personal administrativo no académico – sede central	43	35
Centro de idiomas	3	2
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>91</b>

El cual es parte de la investigación que estoy realizando denominada:

**BUENAS PRÁCTICAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, 2020.**

Adicionalmente adjunto la carta de presentación de la escuela de post grado de la Universidad César Vallejo, para evidenciar este proceso, esperando me permita poder desarrollar esta investigación con fines académicos personales.

Sin más que informarle me despido de ustedes no sin antes reiterarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CASA MATR.  
VICERRECTORÍA ASISTENCIAL  
-Mg. Ing. Noé Gregorio Silva Zelada  
COORDINADOR DE SERVICIOS DE TI

### DOCUMENTOS RECIBIDOS

Búsqueda

Nº Registros: 1202

Pág. 1 de 121

Atender	Código	Oficina	Tipo	Fecha	Físico	Asunto	Ver	Hist.
	001257540	SEDE CENTRAL - DIVISI3N DE PERSONAL - JEFE - BENALOY MARCO JAUME	Interno	04/01/2021 13:10	NO	MEMORANDO MÚLTIPLE N°0001-2021-DIPER-ULADECH CAT3LICA		
	001251562	TUMBES - SERVICIOS TI - FILIAL - ESPECIALISTA SERVICIOS TI (PRIVADO) - BARRETO HIDALGO FELIX LENINGRADO	Interno	21/12/2020 17:17	NO	Estado del LAD 01.		
	001251562	SEDE CENTRAL - DIVISI3N DE INFRAESTRUCTURA TI - DITI: JEFE - CASTILLO LUCIO ELSA	Interno	16/12/2020 08:58	NO	Estado del LAD 01.		
	001239128	CAÑETE - COORDINACI3N DE FILIAL - COORDINADORA - FARFAN DE LA CRUZ AMELIA ROSARIO	Interno	12/10/2020 13:01	NO	INFORME N° 0012 - INFORME SOBRE CONTROL DE PRE3STAMOS DE EQUIPOS Y SUMINISTROS_FILIAL CAÑETE		
	001239088	SEDE CENTRAL - DIVISI3N DE PERSONAL - COORDINACION DE CONTROL DE ASISTENCIA - COORDINADORA - ZAVALA CALDERON LOYDI MERY	Interno	10/10/2020 11:20	NO	Formato de registro de trabajo remoto actualizado.		
	001238182	SEDE CENTRAL - DIVISI3N DE PERSONAL - JEFE - BENALOY MARCO JAUME	Interno	06/10/2020 14:23	NO	Difusi3n y entrega del Reglamento Interno de Trabajo, V007		
	001237003	SEDE CENTRAL - ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQU3MICA - COMITE SEGURIDAD BIOLOGICA QUIMICA Y RADIOLOGICA: PRESIDENTE - PALACIOS PALACIOS MARIA ISABEL	Interno	29/09/2020 19:38	NO	Se envía el plan de manejo de Residuos S3lidos y RAEE a nivel de sede central y filiales V003		
	001236977	SEDE CENTRAL - ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQU3MICA - COMITE SEGURIDAD BIOLOGICA QUIMICA Y RADIOLOGICA: PRESIDENTE - PALACIOS PALACIOS MARIA ISABEL	Interno	29/09/2020 18:27	NO	Se envía el plan de manejo de Residuos S3lidos y RAEE a nivel de sede central y filiales V003		
	001236596	SEDE CENTRAL - VICERRECTORADO ACAD3MICO - COORDINACI3N DE ACOMPAÑAMIENTO PEDAG3GICO - COORDINADOR - VELASQUEZ CASTILLO NILO ALBERT	Interno	28/09/2020 10:52	NO	Se les convoca a los talleres de apoyo en las actividades de la labor docente en la educaci3n No Presencial 200-II, en el m3dulo ERP University y en el entorno virtual de aprendizaje		
	001235527	SEDE CENTRAL - RECTORADO - TRAMITE DOCUMENTARIO: ESPECIALISTA - UCEDA ROJAS JENIFFER JANISSE	Interno	24/09/2020 12:51	NO	Solicito autorizaci3n para realizar investigaci3n para obtenci3n de grado doctoral en la ULADECH		

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | [Siguiete >>](#) | [Ultima >>>](#)

Nº Registros: 1202

Pág. 1 de 121

Atender	Código	Oficina	Tipo	Fecha	Físico	Asunto	Ver	Hist.
	001257540	SEDE CENTRAL - DIVISIÓN DE PERSONAL - JEFE - BENALOY MARCO JAUME	Interno	04/01/2021 13:10	NO	MEMORANDO MÚLTIPLE Nº0001-2021-DIPER-ULADECH CATÓLICA		
	001251560	TUMBES - SERVICIOS TI - FILIAL - ESPECIALISTA SERVICIOS TI (PRIVADO) - BARRETO HIDALGO FELIX LENINGRADO	Interno	21/12/2020 17:17	NO	Estado del LAD 01.		
	001251562	SEDE CENTRAL - DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA TI - DITI - JEFE - CASTILLO LUCIO ELSA	Interno	16/12/2020 08:56	NO	Estado del LAD 01.		
	001239128	CAÑETE - COORDINACIÓN DE FILIAL - COORDINADORA - FARFAN DE LA CRUZ AMELIA ROSARIO	Interno	12/10/2020 13:01	NO	INFORME Nº 0012 - INFORME SOBRE CONTROL DE PREÉSTAMOS DE EQUIPOS Y SUMINISTROS_FILIAL CAÑETE		
	001239080	SEDE CENTRAL - DIVISIÓN DE PERSONAL - COORDINACIÓN DE CONTROL DE ASISTENCIA - COORDINADORA - ZAVALA CALDERON LOYDI MERY	Interno	10/10/2020 11:20	NO	Formato de registro de trabajo remoto actualizado.		
	001238182	SEDE CENTRAL - DIVISIÓN DE PERSONAL - JEFE - BENALOY MARCO JAUME	Interno	08/10/2020 14:23	NO	Difusión y entrega del Reglamento Interno de Trabajo_V007		
	001237003	SEDE CENTRAL - ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA - COMITE SEGURIDAD BIOLÓGICA QUÍMICA Y RADIOLOGICA - PRESIDENTE - PALACIOS PALACIOS MARIA ISABEL	Interno	29/09/2020 19:38	NO	Se envía el plan de manejo de Residuos Sólidos y RAEE a nivel de sede central y filiales V003		
	001236977	SEDE CENTRAL - ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA - COMITE SEGURIDAD BIOLÓGICA QUÍMICA Y RADIOLOGICA - PRESIDENTE - PALACIOS PALACIOS MARIA ISABEL	Interno	29/09/2020 18:27	NO	Se envía el plan de manejo de Residuos Sólidos y RAEE a nivel de sede central y filiales V003		
	001236596	SEDE CENTRAL - VICERECTORADO ACADÉMICO - COORDINACIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO PEDAGÓGICO - COORDINADOR - VELASQUEZ CASTILLO NILO ALBERT	Interno	28/09/2020 10:52	NO	Se les convoca a los talleres de apoyo en las actividades de la labor docente en la educación No Presencial 200-II, en el módulo ERP University y en el entorno virtual de aprendizaje		
	001235527	SEDE CENTRAL - RECTORADO - TRAMITE DOCUMENTARIO - ESPECIALISTA - UCEDA ROJAS JENIFFER JANISSE	Interno	24/09/2020 12:51	NO	Solicitó autorización para realizar investigación para obtención de grado doctoral en la ULADECH		

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | [Siguiete >>](#) | [Ultima >>>](#)

© 2010 - 2019. Reservados todos los derechos. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. DIS - Oficina de Transferencia Tecnológica Interna (DTTI)

**HISTORIAL DEL DOCUMENTO**

DOCUMENTO: 001235527

Usuario	Fecha	Acción	Observaciones	Estado
ESPECIALISTA - UCEDA ROJAS JENIFFER JANISSE		para obtención de grado doctoral en la ULADECH	INVESTIGACION - RUBIO CABRERA WILBERTO FERNANDO	
SEDE CENTRAL - VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN - VICERECTOR DE INVESTIGACION - RUBIO CABRERA WILBERTO FERNANDO	24/09/2020 00:11	ATENDER	Solicitó autorización para realizar investigación para obtención de grado doctoral en la ULADECH. Se opina favorable a la presente solicitud.	SEDE CENTRAL - RECTORADO - TRAMITE DOCUMENTARIO - ESPECIALISTA - UCEDA ROJAS JENIFFER JANISSE
SEDE CENTRAL - RECTORADO - TRAMITE DOCUMENTARIO - ESPECIALISTA - UCEDA ROJAS JENIFFER JANISSE	24/09/2020 12:51	APROBADO	Solicitó autorización para realizar investigación para obtención de grado doctoral en la ULADECH.	SEDE CENTRAL - DIVISIÓN DE SISTEMAS - COORDINACIÓN SERVICIOS TI - SUJA SELACON VICE GREGORIO