

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y  
ATENCIÓN AL CLIENTE, EN CETPRO “LA CATÓLICA”,  
EN EL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

BACH. RAISA MERCEDES BALCAZAR TASSARA

ORCID: 0000-0003-2741-584X

ASESOR:

MGTR. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS

ORCID: 0000-0002-5868-2441

SULLANA – PERÚ

2019

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

BACH. RAISA MERCEDES BALCAZAR TASSARA

ORCID: 0000-0003-2741-584X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Bachiller en Administración.

Sullana, Perú.

### **ASESOR**

Mgtr. Carlos David Ramos Rosas

ORCID: 0000-0002-5868-2441

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de

Administración, Chimbote, Perú.

### **JURADO**

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas - Presidente

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

Mgtr. María del Carmen Rosillo de Purizaca - Secretario

ORCID ID: 0000-0003-2177-5676

Dr. Félix Wong Cervera - Miembro

ORCID ID: 0000-0002-5205-4751

## **HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

Mgr. Víctor Hugo Vilela Vargas

**Presidente**

Mgr. María del Carmen Rosillo de Purizaca

**Secretario**

Dr. Félix Wong Cervera

**Miembro**

Mgr. Carlos David Ramos Rosas

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios porque gracias a mi fe pude salir de una enfermedad como lo es el cáncer, y de la cual no fue impedimento para poder encaminar este objetivo, y además de brindarme aquella sabiduría y capacidad para realizar y cumplir cada meta encaminada a mi formación profesional.

A mis padres y hermano por haberme brindado su apoyo, siendo mi motivación principal para llegar a cumplir aquellas metas y sueños. Gracias por creer en mí en cada uno de los desafíos que me propongo. Ustedes más que nadie saben cuánto anhele este momento, una de mis grandes metas.

## **DEDICATORIA**

A Dios, todopoderoso, por su gran amor e importancia que tiene en mi vida; así como también se lo dedico a mi familia a mis padres Oscar y Esmeralda, a ti hermano Diego, muchas gracias por ser de gran apoyo en cada uno de mis objetivos que me propongo. Gracias por estar a mi lado siempre y sobre todo gracias por confiar en mí.

Siempre los llevo en mi corazón.

A mi asesor Mgtr. Carlos David Ramos Rosas, por ser guía y apoyo ante la realización de este propósito, para culminar satisfactoriamente; de tal manera brindándome conocimientos para poder emplearlos en la elaboración de este trabajo de investigación.

Dios lo bendiga siempre. Muchas gracias por todo.

## RESUMEN

La presente investigación pertenece a la línea de investigación asignada por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Esta investigación tiene como título “Características de la Gestión de Calidad y Atención al Cliente, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019”. Teniendo como objetivo general: determinar las características de la gestión de calidad y atención al cliente, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019. La población se consideró finita, la cual se encuentra conformada por una muestra de 92 alumnos de CETPRO “La Católica” aplicando la técnica de la encuesta. Por ende se obtuvieron los siguientes resultados, ya que en conclusión tenemos lo siguiente: con respecto a la Gestión de Calidad, en relación al primer objetivo específico: identificar los elementos de gestión de calidad; el 55.4% afirman que siempre CETPRO “La Católica” posee un personal eficaz para el desarrollo de las necesidades de los estudiantes; en cuanto al segundo objetivo específico: describir las ventajas de gestión de calidad, el 45.7% afirman que siempre CETPRO “La Católica” aplica satisfactoriamente el grado de enseñanza. En cuanto a Atención al Cliente, con respecto al tercer objetivo específico: identificar las estrategias de atención al cliente, el 56.5% afirman que siempre en CETPRO “La Católica” se percibe una comunicación entendible y honesta; así como el cuarto objetivo específico: describir las fases del proceso de atención al cliente, el 41.3% afirman que CETPRO “La Católica” aumenta su habilidad para resolver los reclamos de manera responsable.

**Palabras claves: Gestión de Calidad, Atención al Cliente, CETPRO.**

## **ABSTRACT**

The present investigation belongs to the research line assigned by the Los Angeles Catholic University of Chimbote. This research is titled "Characteristics of Quality Management and Customer Service, in CETPRO "La Católica", in the district of Sullana, year 2019". With the general objective of: determining the characteristics of quality management and customer service, in CETPRO "La Católica", in the district of Sullana, year 2019. The population was considered finite, which is made up of a sample of 92 students of CETPRO "La Católica" applying the survey technique. Therefore, the following results were obtained, since in conclusion we have the following: with respect to Quality Management, in relation to the first specific objective: identify quality management elements; 55.4% affirm that CETPRO "La Católica" always has an effective staff for the development of the needs of the students; Regarding the second specific objective: describe the advantages of quality management, 45.7% affirm that CETPRO "La Católica" always satisfactorily applies the degree of education. Regarding Customer Service, with regard to the third specific objective: identify customer service strategies, 56.5% affirm that CETPRO "La Católica" always perceives an understandable and honest communication; as well as the fourth specific objective: describe the phases of the customer service process, 41.3% affirm that CETPRO "La Católica" increases its ability to resolve claims responsibly.

**Keywords: Quality Management, Customer Service, CETPRO.**

## CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN .....	vi
CONTENIDO .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS. ....	xiii
ÍNDICE DE CUADROS .....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	27
2.1. Antecedentes.....	27
2.1.1. Gestión de Calidad. ....	27
2.1.2. Atención al cliente.....	38
2.2. Bases Teóricas. ....	48
2.2.1. CETPRO “La Católica” .....	48
2.2.1.1. Reseña. ....	48
2.2.1.2. Misión.....	48
2.2.1.3. Visión. ....	49
2.2.1.4. Propósitos.....	49
2.2.1.5. Principios.....	49



2.2.1.6.	Servicios que brinda.....	49
2.2.1.7.	Cursos.....	50
2.2.1.8.	Organigrama de CETPRO “La Católica”.....	51
2.2.2.	Gestión de Calidad.....	52
2.2.2.1.	Definición de Gestión de Calidad.....	52
2.2.2.2.	Concepto y origen de la Calidad.....	53
2.2.2.3.	Importancia de Gestión de Calidad.....	54
2.2.2.4.	Elementos de Gestión de calidad.....	55
2.2.2.5.	Ventajas de Gestión de Calidad.....	59
2.2.2.6.	Beneficios de un Sistema de Calidad.....	63
2.2.2.7.	Proceso Administrativo.....	64
2.2.2.8.	Principios de Gestión de Calidad.....	67
2.2.2.9.	El Ciclo de Deming.....	70
2.2.2.10.	Calidad en el Sector Educativo.....	71
2.2.3.	Atención al Cliente.....	72
2.2.3.1.	Definición de Atención al cliente.....	72
2.2.3.2.	¿Quién es el Cliente?.....	73
2.2.3.3.	Estrategias de Atención al Cliente.....	74
2.2.3.4.	Fases del proceso de Atención al cliente.....	77
2.2.3.5.	Canales de atención al cliente.....	79
2.2.3.6.	Departamento de Atención al Cliente.....	80
2.2.3.7.	Fidelización del Cliente.....	81
2.2.3.8.	Satisfacción al cliente.....	82

III.	HIPÓTESIS. ....	83
IV.	METODOLOGÍA. ....	84
4.1.	Tipo de la investigación. ....	84
4.2.	Nivel de la Investigación. ....	84
4.3.	Diseño de la investigación. ....	85
4.4.	Población y la Muestra. ....	86
4.4.1.	Población. ....	86
4.4.2.	Muestra. ....	87
4.5.	Definición y Operacionalización de Variables. ....	89
4.6.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos. ....	91
4.6.1.	Técnicas. ....	91
4.6.2.	Instrumentos. ....	92
4.7.	Plan de Análisis. ....	93
4.8.	Matriz de Consistencia.....	94
4.9.	Principios Éticos. ....	95
V.	RESULTADOS. ....	97
5.1.	Resultados.....	97
5.1.1.	Variable Gestión de Calidad. ....	97
5.1.2.	Variable Atención al Cliente.....	109
5.2.	Análisis de resultados. ....	121

VI. CONCLUSIONES Y PROPUESTA DE MEJORA. ....	129
6.1. Conclusiones.....	129
6.2. Recomendaciones. ....	131
6.3. Propuesta de Mejora. ....	133
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. ....	135
ANEXOS.....	149
ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	150
ANEXO 02: PRESUPUESTO. ....	151
ANEXO 03: CUESTIONARIO.....	152
ANEXO 04: CONSENTIMIENTO INFORMADO. ....	155
ANEXO 05: ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD. ....	159
ANEXO 06: LIBRO DE CÓDIGOS.....	162
ANEXO 07: CUADRO DE LOS RESULTADOS. ....	166
ANEXO 08: CUADROS DE ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	167
ANEXO 09: RESUMEN DE LOS RESULTADOS.....	169
ANEXO 10: VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO.....	173
ANEXO 11: REPORTE DE SIMILITUD (TURNITIN).....	181

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> CETPRO “La Católica” posee de un personal eficaz para el desarrollo de sus necesidades como estudiante.....	97
<b>Tabla 2:</b> CETPRO “La Católica” cumple con las funciones necesarias e indicadas por dicha institución, para emplear un buen servicio.....	98
<b>Tabla 3:</b> El personal docente de CETPRO “La Católica” cumple con cada uno de los temas de enseñanza.....	99
<b>Tabla 4:</b> CETPRO “La Católica” emplea objetivos con finalidades satisfactorias para los alumnos.....	100
<b>Tabla 5:</b> CETPRO “La Católica” implementa sus equipos tecnológicos.....	101
<b>Tabla 6:</b> CETPRO “La Católica” tiene interés en mejorar a menudo sus instalaciones.....	102
<b>Tabla 7:</b> CETPRO “La Católica” realiza actividades educativas.....	103
<b>Tabla 8:</b> CETPRO “La Católica” realiza acciones para mejorar el aspecto educativo.....	104
<b>Tabla 9:</b> CETPRO “La Católica” aplica satisfactoriamente el grado de enseñanza.....	105
<b>Tabla 10:</b> CETPRO “La Católica” gestiona de manera eficiente al personal docente.....	106
<b>Tabla 11:</b> CETPRO “La Católica” se preocupa por emplear nuevas gestiones ya sea en beneficio de su desarrollo académico.....	107
<b>Tabla 12:</b> CETPRO “La Católica” cumple con un servicio de calidad.....	108
<b>Tabla 13:</b> Las secretarias que atienden en CETPRO “La Católica” poseen de un buen trato.....	109
<b>Tabla 14:</b> Las secretarias de CETPRO “La Católica” escuchan con atención alguna inquietud.....	110
<b>Tabla 15:</b> En CETPRO “La Católica” se percibe una comunicación entendible y honesta.....	111
<b>Tabla 16:</b> Ha tenido incomodidad con alguna secretaria al momento de ser atendido.....	112
<b>Tabla 17:</b> En CETPRO “La Católica”; realiza un seguimiento a lo que solicita el alumno.....	113
<b>Tabla 18:</b> CETPRO “La Católica” el servicio es favorable para formar alumnos competitivos.....	114
<b>Tabla 19:</b> En CETPRO “La Católica” el personal es puntual con lo que el alumno necesita.....	115
<b>Tabla 20:</b> CETPRO “La Católica”, garantiza cada uno de sus recursos ofrecidos para una formación técnica.....	116
<b>Tabla 21:</b> En CETPRO “La Católica”, Recepcionan cada uno de sus pedidos o requerimientos..	117
<b>Tabla 22:</b> CETPRO “La Católica” Se comunican por algún medio, para brindar información de acuerdo a ciertos cambios de horario.....	118
<b>Tabla 23:</b> CETPRO “La Católica” aumenta su habilidad, para resolver los reclamos de manera responsable.....	119
<b>Tabla 24:</b> CETPRO “La Católica” atiende de manera cordial aún después de haber sido inscrito en algún curso.....	120

## ÍNDICE DE GRÁFICOS.

<b>Gráfico 1:</b> CETPRO “La Católica” posee de un personal eficaz para el desarrollo de sus necesidades como estudiante.....	97
<b>Gráfico 2:</b> CETPRO “La Católica” cumple con las funciones necesarias e indicadas por dicha institución, para emplear un buen servicio.....	98
<b>Gráfico 3:</b> El personal docente de CETPRO “La Católica” cumple con cada uno de los temas de enseñanza.....	99
<b>Gráfico 4:</b> CETPRO “La Católica” emplea objetivos con finalidades satisfactorias para los alumnos.....	100
<b>Gráfico 5:</b> CETPRO “La Católica” implementa sus equipos tecnológicos.....	101
<b>Gráfico 6:</b> CETPRO “La Católica” tiene interés en mejorar a menudo sus instalaciones.....	102
<b>Gráfico 7:</b> CETPRO “La Católica” realiza actividades educativas.....	103
<b>Gráfico 8:</b> CETPRO “La Católica” realiza acciones para mejorar el aspecto educativo.....	104
<b>Gráfico 9:</b> CETPRO “La Católica” aplica satisfactoriamente el grado de enseñanza.....	105
<b>Gráfico 10:</b> CETPRO “La Católica” gestiona de manera eficiente al personal docente.....	106
<b>Gráfico 11:</b> CETPRO “La Católica” se preocupa por emplear nuevas gestiones ya sea en beneficio de su desarrollo académico.....	107
<b>Gráfico 12:</b> CETPRO “La Católica” cumple con un servicio de calidad.....	108
<b>Gráfico 13:</b> Las secretarias que atienden en CETPRO “La Católica” poseen de un buen trato.....	109
<b>Gráfico 14:</b> Las secretarias de CETPRO “La Católica” escuchan con atención alguna inquietud..	110
<b>Gráfico 15:</b> En CETPRO “La Católica” se percibe una comunicación entendible y honesta.....	111
<b>Gráfico 16:</b> Ha tenido incomodidad con alguna secretaria al momento de ser atendido.....	112
<b>Gráfico 17:</b> En CETPRO “LA Católica”; realiza un seguimiento a lo que solicita el alumno.....	113
<b>Gráfico 18:</b> CETPRO “La Católica” el servicio es favorable para formar alumnos competitivos..	114
<b>Gráfico 19:</b> En CETPRO “La Católica” el personal es puntual con lo que el alumno necesita.....	115
<b>Gráfico 20:</b> CETPRO “La Católica”, garantiza cada uno de sus recursos ofrecidos para una formación técnica.....	116
<b>Gráfico 21:</b> En CETPRO “La Católica”, Recepcionan cada uno de sus pedidos o requerimientos..	117
<b>Gráfico 22:</b> CETPRO “La Católica” Se comunican por algún medio, para brindar información de acuerdo a ciertos cambios de horario.....	118
<b>Gráfico 23:</b> CETPRO “La Católica” aumenta su habilidad, para resolver los reclamos de manera responsable.....	119
<b>Gráfico 24:</b> CETPRO “La Católica” atiende de manera cordial aún después de haber sido inscrito en algún curso.....	120

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 01: Definición y Operacionalización de Variables.....	89
Cuadro 02: Matriz de consistencia.....	94
Cuadro 03: Cronograma de Actividades.....	150
Cuadro 04: Libro de Códigos.....	162
Cuadro 05: Cuadro de los Resultados.....	166
Cuadro 06: Cuadros de Análisis de los Resultados.....	167
Cuadro 07: Resumen de los Resultados.....	169

## I. INTRODUCCIÓN.

La educación es uno de los puntos de desarrollo de cada uno de los países, siendo un elemento de progresión futura para las personas de tal manera que esto va a consistir en adquirir los conocimientos específicos e ideales para el progreso de su formación. Cabe resaltar que hoy en día uno de los grandes problemas de la educación en el Perú, es la calidad educativa, siendo considerada como una meta a lograr dentro de las instituciones educativas de diferentes rangos, por lo que esto significa que viene hacer el esfuerzo de todos los elementos que la conforman, para ello existe un punto muy importante, y a la cual algunas instituciones no lo toman en cuenta como es el mejoramiento de la calidad, de la manera que implica a la innovación de ciertos esquemas de participación, ya que se hace referencia a que todas las personas quienes conforman dentro de una institución que brinda el servicio de educación, sumen sus esfuerzos para fortalecer los cambios en beneficio a los estudiantes.

Los cambios que se producen en una escala mundial como la globalización, la intensificación de la competencia, la aceleración de los cambios tecnológicos y las exigencias de los consumidores ante la búsqueda de una educación eficiente no han dejado de lado al margen de la educación superior. Eric Hanushek (citado por León 2017)

Reveló hace poco que el PBI peruano deja de crecer dos puntos cada año debido a la baja calidad de la formación de su capital humano. Registramos un subempleo que afecta al 47% de la PEA nacional, compuesta en un 69% por hombres y mujeres que a duras penas terminaron la educación básica, 15% la técnica y 16% la universitaria. Ello nos lleva a la conclusión de que una de las prioridades del Estado peruano debe ser enfocarse en la mejora del capital humano, a fin de elevar el nivel de productividad de nuestra masa laboral.

Hoy en día la educación es la fuente primordial para todas generaciones ya que con el pasar de los años toda persona tiende a actualizarse en el aspecto educativo, pues este busca nuevos avances y con mayor calidad de enseñanzas. Linares (2015) afirma: “La inversión que realizan las familias en la educación de sus hijos se conoce comúnmente como inversión en capital humano. Dicha inversión genera que las personas incrementen su rendimiento y productividad y, por ende, puedan obtener mayores ingresos” (p. 06)

Ante ello la formación profesional debe garantizar dicha mano de obra calificada para las distintas necesidades de las empresas, sirviendo como fuente de empleo, y más aún formando personas con capacidades adecuadas ante los requerimientos establecidos, a ello lo llamo como gestión de calidad, pero para ello es necesario contar un personal altamente calificado y con una infraestructura e implementación de sus recursos garantizada, teniendo así todos los requerimientos necesarios para el futuro profesional que saldrá a competir demostrando sus capacidades adquiridas. La educación debe ser esencial, ya que sirve como una herramienta para que las personas alcancen su estabilidad social y económica, disolviendo la tasa de desempleo que alberga nuestro país así como también en los casos de escala mundial.

Cabe resaltar y hacer hincapié sobre todo que la educación es el proceso mediante el cual se transmiten un conjunto de conocimientos, valores, costumbres, comportamientos y aptitudes y formas de aprendizaje, para que el ser humano pueda adquirir de cierta manera dichos conocimientos y emplearlos a lo largo de su vida dentro de una vida laboral. Considero también que la educación establece un mejoramiento de la calidad de vida con respecto a los conocimientos, de tal forma que la educación actualiza las capacidades, favoreciendo de esta manera las oportunidades que se encuentran a su alcance. Hochschild (2013) afirma: “Que



la educación es una herramienta que sí permite llevar al país al desarrollo. Hay dos cosas que sacan adelante un país, dijo, la educación tecnológica y la justicia para generar iguales oportunidades para todos.”

Últimamente, el sistema educativo se ha caracterizado por emplear un sistema de calidad oportuna para el usuario (estudiante); hacia los servicios que este brinda, esto ya viene hacer un tema global ya que es la principal razón para el desarrollo en el ámbito social y para el desarrollo económico en base a la educación.

En general según el Ministerio de Educación (citado por Jorge, 2015): “el análisis comparativo de los resultados de los estratos nos confirma que se mantienen las grandes brechas de desigualdad entre las escuelas estatales y las no estatales, las urbanas y las rurales, las polidocentes y las multigrado”

La formación profesional de los estudiantes son impartidas en las instituciones de educación superior tales como universidades públicas y privadas, así mismo en los institutos superiores pedagógicos públicos y privados y CETPROS, en las que se exigen el desarrollo de capacidades que les permitan lograr competencias para la práctica pedagógica del futuro profesional. Chávez (2014), afirma:

Al igual que en todo el mundo, el reto de la educación superior en el Perú no es otro que producir una educación superior de calidad y relevancia con acceso equitativo. Es evidente que no puede haber acceso equitativo si la educación superior que se brinda no es de calidad ni es relevante a la luz de las necesidades del país.

En los últimos años se están generando mayores propuestas educativas en diversas reuniones internacionales; por ejemplo, en la 2da jornada de la CADE (Conferencia Anual De Ejecutivos) 2013. Ahí, el grupo de trabajo de educación presentó tres propuestas y compromisos concretos para impulsar la mejora de la educación en el Perú.

- La primera propuesta consiste en seleccionar a 10 mil maestros niveles de escuelas públicas y privadas, quienes recibirán cursos a través de una plataforma virtual, también capacitación y acompañamiento en las propias escuelas durante su primer año de ejercicio profesional.
- La segunda propuesta consiste en capacitar a los directores, se les dotará de herramientas que los ayuden a mejorar su gestión.
- La tercera propuesta es la creación del primer Observatorio Educativo-Laboral, bajo un portal web, su objetivo es acortar la brecha existente entre el mundo académico y el mercado laboral.

La ejecución de estas propuestas será determinante para convertirnos en el país en vías de concretar la formación de un capital humano que se necesita para lograr un desarrollo integral. (Urquiza 2014, p.55)

La problemática que afronta nuestro país en el sistema educativo es que muchos de los jóvenes no culminan el nivel secundario y otros el nivel superior; un dato muy importante que establece Linares (2015) afirma:

Además, es importante mencionar que en el 2012, el 48,9% de jóvenes solo trabajaban, seguido por los que no estudiaban ni trabajaban (19,5%) siendo este segmento el más vulnerable al no encontrarse en un proceso formativo, ni adquiriendo experiencia

laboral; lo cual restringe severamente su posibilidad de una inserción laboral adecuada.

En tanto, el 19,4% de los jóvenes solo estudian y el 12,2% estudian y trabajan.” (p. 04)

Ello puede dar respuesta a que los estudiantes no encuentran recursos eficientes dentro de algunas universidades, institutos o CETPROS, de la cual brindan especialidades que no están acorde a sus requerimientos o que mayor aún; no emplean una enseñanza dinámica ni mucho menos cuentan con un personal docente capacitado; ya que todo tiene relación a que el estudiante se vuelva más exigente. Cada instituto que se dedica al tema educativo, debe emplear un sistema en la cual el alumno se sienta netamente confiable, empleando recursos eficientes, partiendo desde ese punto, el alumno tiende a tener aspiraciones de superación con la oportuna ayuda de las instituciones o CETPROS; de esta manera erradicaríamos la tasa de desempleo que alberga nuestro país.

Ahora hacemos referencia a la educación superior, se adaptado a todo tipo de cambios ya sea social, político, económico, ideológico y cultural, teniendo como efecto el comportamiento de la docencia, la investigación y la difusión de la cultura. Por otro lado la gestión de estos centros de educación superior es formar técnicos, profesionales y científicos que estudien y lleguen estos a aportar al desarrollo de las ciencias y de las humanidades, empleando propuestas para dar solución los problemas de una sociedad y también de una nación en la que estos (estudiantes) se encuentren.

La educación superior tecnológica forma personas en los campos de la ciencia, la tecnología y las artes, para contribuir con su desarrollo individual, social inclusivo y su adecuado desenvolvimiento en el entorno laboral nacional y global. Esto contribuye al desarrollo del

país y a la sostenibilidad de su crecimiento a través del incremento de la productividad y competitividad. Ministerio de Educación (2019)

Podemos decir que los estudiantes cuando ingresan a los centros de enseñanza; llegan a percibir desde la atención al cliente hasta los requerimientos que este desea obtener para sus conocimientos. Es por ello que en este caso debemos emplear estrategias de atención al cliente, para que este se sienta en un ambiente de confianza. Pero para ello necesitamos establecer una gestión de calidad que valla de la mano con los requerimientos que un CETPRO necesita.

Muchas de las veces el cliente es quien tiene la razón y cabe resaltar que más aún en el tema educativo siendo el pilar fundamental a futuro, cada vez más observamos que sobresalen nuevos avances, donde en este caso una CETPRO debe de tener absolutamente aquello que lo hará diferente de la competencia, puesto que el cliente estará sumamente satisfecho con lo ya brindado.

Los CETPROS están orientados a desarrollar competencias sumamente laborales y sobretodo empresariales para los estudiantes, en un corto plazo, teniendo como principal característica la inclusividad que se le ofrece al alumno con menores recursos para que de tal manera puedan acceder a un empleo en el mercado laboral ya sea en zonas urbanas y rurales del país.

Los CETPROS forman técnicos en especialidades como: cosmetología, cocina, metalmecánica, operación de computadores, confección industrial, entre otras. Ministerio de Educación (2018)

Existen CETPROS que dictan cursos por módulos de 5 meses de por ejemplo Computación, Ensamblaje, Redes, Cosmetología, Gastronomía, Electricidad, Electrónica, Corte, entre otros. Los cuales cobran por los 5 meses entre 50 a 80 soles (pago único por todo el curso o módulo) y dictan las clases 2 a 3 veces por semana cada clase de 4 a 5 horas. Las clases se dictan en diferente horario hay turnos de mañana, tarde y noche; completando las 200, 400 ó 500 horas por módulo. Ahora el cobro por estos módulos son económicos

En estos casos, los módulos medios duran como máximo 400 horas y los básicos no superan las 300. Los CETPRO ofrecen además las especialidades de metalurgia, artesanía y manualidades, computación e informática, electricidad y electrónica, cuero y calzado, construcción, cocina, artes gráficas, serigrafía, pastelería y panadería, actividades agrarias, entre otras. Plataforma digital única del Estado Peruano (2018)

En un artículo de Andina (2019) nos afirma que: “las personas que culminen sus estudios en los CETPRO recibirán títulos a nombre de la Nación, lo que implica un mayor reconocimiento y valoración social de su formación.

De esa manera, la Educación Técnico-Productiva se incorpora a la política de calidad impulsada desde el Minedu mediante criterios y acciones que permitirán generar mayor vinculación con el mercado laboral y asegurar el bienestar de los estudiantes.

Para este proceso, los CETPRO adecuarán su oferta formativa para responder a las necesidades de los sectores productivos y mejorar la tasa de inserción laboral de sus graduados.

En nuestra localidad de Sullana, hemos creído conveniente realizar una investigación en CETPRO “La Católica”; siendo una organización educadora con 18 años de duración; brindando un servicio educativo de calidad, teniendo una gran acogida por parte de los jóvenes de la localidad de Sullana. Los alumnos egresados de esta institución laboran en distintas empresas conocidas en el marco de nuestra localidad y así como también en nuestra región norte de nuestro país, contando de esta manera con personal administrativo y docente en distintas especialidades que brinda CETPRO “La Católica”; también cuentan con una pedagogía acorde a los requerimientos del estudiante, ya que se han visto resultados eficientes con respecto a su enseñanza.

CETPRO “La Católica”; se encuentra ubicado en Calle Pierola 181 en la ciudad de Sullana, en donde desarrollan sus actividades, siendo reconocida en la región norte ya que se han extendido en diferentes sedes: Talara, Tambogrande y Tumbes, incrementando de esta manera el negocio a la cual se dedica.

Actualmente dicha CETPRO viene ofreciendo un servicio educativo, en la cual brinda cursos relacionados a módulos que permiten el desarrollo de capacidades hacia los alumnos; ante ello CETPRO “La Católica”, cuenta con docentes que brindan conocimientos hacia los alumnos ya que estos docentes poseen de la experiencia en el curso en que se desenvuelven. Los cursos que se estiman son: Computación e Informática; conformado por tres módulos; Office Administrativo, Office Empresarial y Diseño Gráfico; así como también el curso de Formación Bancaria Financiera y Retail – Cajero Comercial obteniendo dos módulos; curso de AutoCAD; Inglés en nivel solo básico; Oratoria; Cosmetología dividido en seis módulos.

Las instituciones educativas superior o centros de capacitación como en este caso estamos investigando un CETPRO, se ven rodeadas de muchos factores, por ende se debe priorizar el aspecto fundamental en la cual incide en su gestión, por lo general la herramienta del Análisis Pestel abarca temas como: político, económico, social, tecnológico, ecológico, legal. Los cuáles afectan a las empresas. Martínez (2014) afirma:

El análisis PEST identifica los factores del entorno general que van a afectar a las empresas. Este análisis se realiza antes de llevar a cabo el análisis FODA en el marco de la planificación estratégica. El análisis PEST es una herramienta de gran utilidad para comprender el crecimiento o declive de un mercado, y en consecuencia, la posición, potencial y dirección de un negocio. (...). Esta herramienta permite analizar el entorno en el que se desenvuelve una empresa, desde los siguientes cuatro ámbitos que pueden afectar en forma general a todas las empresas del medio o sector. (p. 20)

Factor Político; se relaciona básicamente con las decisiones que emplea el Estado y además de quien la ejerce; puesto que es aquí, en donde los cambios que se generan en el crecimiento económico, van a generar a que el negocio de un CETPRO se vea por lo general en crecimiento, ya que a medida de que se vaya dando la implementación de nuevas políticas, este va a generar un incremento dentro de dicho negocio.

Por otro lado en el Factor Económico; podemos decir que hoy en día los CETPROS están alcanzando a que los estudiantes egresados de las distintas carreras tecnológicas y técnicas, se lleguen a establecer dentro del mercado laboral, esto causa o genera a que las distintas empresas se vuelvan más exigentes con los requerimientos al contratar un egresado de una CETPRO, es por ello que dicho sea el caso CETPRO “La Católica” posee una alta demanda

estudiantil por lo que estos requieren de sus enseñanzas, consolidándose de esta manera en el mercado y así como también teniendo la fidelización de sus clientes en este caso los alumnos. Vexler (2013) afirma:

El 88% de emprendedores considera que la educación peruana no prepara a futuros trabajadores para enfrentar con éxito los retos de empleabilidad que se les presenten. Mientras tanto, el 82% considera que los Centros de Educación Técnico Productiva (CETPRO) e Institutos Superiores Tecnológicos (IST) no forman adecuadamente a las personas para acceder al empleo y auto empleo.

Ante el Factor Socio-Cultural; si bien es cierto cuando hablamos del factor socio-cultural nos estamos refiriendo al ámbito demográfico ya sea edad, sexo o aspecto geográfico a la cual pertenecen, si hacemos referencia en cuanto al sector educativo relacionado a CETPRO “La Católica”; esta organización se ve influenciada por los estudiantes que pertenecen a distintos lugares de la localidad, ya que debido a ello y a pesar de que CETPRO “La Católica” se encuentra alejado de los distintos lugares a los que los estudiantes pertenecen; este tiende a llegar a los alumnos gracias a la difusión de la publicidad; pero negativamente se ve afectado al alejamiento del alumnado, corriendo el riesgo de que los alumnos aborden dichos estudios. García (2015) afirma:

El contexto sociocultural, dentro de una visión más amplia, nos conduce a tratar la problemática educativa y, específicamente, el rendimiento académico dentro de una concepción histórico-cultural y social de conjunto (...). Así por ejemplo, la dimensión demográfica involucra a la edad, género y procedencia geográfica.

Con respecto al Factor Tecnológico; en este factor hacemos referencia a la aparición de innovaciones técnicas en el mercado, tanto de producto como el de procesos, por ende van a



permitir a que distintas compañías y organizaciones sean más eficientes. Ante la aparición de nuevas tecnologías; esto fortalece aún más, marcando diferencia ante sus competidores. CETPRO “La Católica” posee de tecnología básica, puesto que este es un pilar fundamental para el desarrollo del estudiante, en relación a los cursos de Computación e Informática; y que a decir verdad no lo están empleando de manera continua; dejando de lado la innovación de ello.

En lo que respecta al Factor Ecológico; Si bien es cierto este tipo de negocio como lo es un CETPRO podemos decir que todos los cambios que alberga la sociedad en cuanto a los cambios ambientales, simultáneamente afectan quienes conforman esta organización de tal manera que se debe concientizar, a que los estudiantes y todo el personal empleen una gestión de calidad ambiental, para que de esta manera los estudiantes aporten con programas de proyección y concientización en mejora y en beneficio a la empresa.

Y por último y no menos importante el Factor Legal; de acuerdo con el Proyecto de Ley N° 3141/2017-CR. LEY DE LA EDUCACIÓN PRODUCTIVA:

Artículo 6.- Definición y transición de los Centros de Educación Técnico Productiva

Los CETPROS son instituciones de educación técnica y es el primer escalón de la Educación Superior Tecnológica del sistema educativo nacional y responden a las características señaladas en el Artículo 5 de la presente Ley. Los CETPROS podrán transitar a ser Institutos superiores tecnológicos, siempre y cuando, cumplan con los requisitos establecidos para tal fin.

La ETP, en conformidad con la Ley General de Educación N° 28044, está organizada en un Ciclo Básico y un Ciclo Medio. Los programas de estudios se sujetan a un

régimen de estudios establecido por cada CETPRO. Los ciclos no son secuenciales ni propedéuticos sino terminales. El acceso al Ciclo Medio no está ligado al seguimiento ni a la culminación del Ciclo Básico. El egresado de cualquiera de ellos debe estar capacitado para acceder al mercado laboral. Ochoa (2018)

Según el Diario El Peruano (2019): En la Ley N° 28044, Ley General de Educación:

Artículo 45-E.- Supervisión, fiscalización y sanciones a los Centros de Educación Técnico – Productiva.

La supervisión y fiscalización de los CETPRO públicos y privados se encuentra a cargo de las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) y contribuyen con la mejora de las condiciones en la prestación del servicio educativo brindado por los Centros de Educación Técnico – Productiva (CETPRO) públicos y privados. Constituyen infracciones pasibles de sanción las acciones u omisiones que vulneren disposiciones relacionadas con el licenciamiento, incluida su renovación; las condiciones básicas de calidad de los CETPRO y sus programas de estudios, y las obligaciones contenidas en la presente ley.

Con respecto a lo ya antes mencionado y de acuerdo a lo establecido a la ley CETPRO “La Católica” si cumple con los requerimientos ante la Ley 28044, ya que en su sistema educativo emplea un programa curricular en donde fomenta de manera didáctica el desarrollo intelectual del alumno para emplear sus destrezas y capacidades en el campo laboral. Dentro del Factor Político dicha CETPRO se ve afectada de manera directa a los cambios reglamentales por parte del estado ya que esto genera un avance no tan solo para la organización sino para el estudiante.

Debemos de tener en cuenta una pieza muy importante que es el hablar de las cinco Fuerzas de Porter, puesto que ahí conoceremos a fondo la situación de la CETPRO en investigación.

A continuación plantearemos un punto muy importante en la cual vamos a analizar las cinco fuerzas de Porter

Longares (2018) afirma lo siguiente:

Las Cinco Fuerzas de Porter es un modelo que nos permite analizar el nivel de competencia de nuestra organización dentro del sector al que pertenecemos. Este análisis, creado por Michael Porter en el año 1979, facilita el desarrollo de nuestra estrategia de negocio.

Estas cinco Fuerzas que plantea Porter determinan las consecuencias de rentabilidad a largo plazo de algún mercado o segmento de este, evaluando sus objetivos y recursos frente a estas cinco fuerzas.

Poder de negociación de los clientes; podemos decir que en el sector educativo relacionado a CETPROS; el cliente espera expectativas muy altas que se le puedan brindar dentro de los parámetros de aprendizaje, ya que los costos que brinda CETPRO “La Católica” varían entre 40 y 50 soles el derecho de inscripción de una matrícula por cada curso; siendo accesible a que el cliente en este caso el alumno, se vea fidelizado en la organización; brindando de esta manera un servicio acorde a sus necesidades.

Rivalidad entre los competidores; si bien es cierto la rivalidad que pueda existir entre los demás competidores que se dedican al mismo sector (educación) es que emplean las mismas especialidades siendo similares, desde ese punto partimos a poder establecer la innovación del servicio que CETPRO “La Católica” pueda brindar, ya sea en la implementación de la infraestructura; nuevas tecnologías; una mejor atención hacia el cliente; docentes muy bien capacitados; haciendo la diferencia ante los demás. Podemos destacar que entre sus competidores tenemos: CETPRO Ceturgh Perú, CETPRO Bellavista, CETPRO Juan Pablo

II, CETPRO Santa Ursula, CETPRO Las Américas, CETPRO Vedruna; que a decir verdad son CETPROS que nos poseen de mucha acojida del público, puesto que para CETPRO “La Católica” viene hacer prácticamente una ventaja.

Amenaza de los nuevos productos o servicios sustitutos; si bien es cierto en el tema educativo técnico, en la actualidad existen instituciones en donde las clases son de manera virtual ya que de esta manera es más factible para el alumno poder sociabilizarse aún más con el aspecto tecnológico(...). Podemos decir que en CETPRO “La Católica” aún no cuenta con este avance en la cual podríamos aplicar la actualización de un campus virtual, para que de esta manera los alumnos puedan interactuar a travez de ello.

Poder de negociación con los proveedores; se basa en crear una alianza entre ambas organizaciones, algo que podría conseguirse y de la cual el proveedor pueda ofrecer para ayudarle a mejorar; en este caso CETPRO “La Católica” no cuenta con proveedor ya que compran sus equipos de acuerdo a los requerimientos que necesitan y con una compra directa.

Amenaza de nuevos entrantes (competidores); en relación a lo que son los CETPROS, dentro la localidad de sullana se ha visto la presencia de nuevos intitutos tecnicos que generan servicios ante carreras tecnicas; ya que estos podrían ser obiamente una nueva amenaza para CETPRO “La Católcia” ante la ola de ingreso al mercado de estas instituciones. Para ello es fundamental establecer estrategias, en donde los alumnos esten arientados a una atención más oportuna en dicho establecimiento.

## **La cadena de Valor**

La cadena de valor contiene el valor total y consta de actividades relacionadas con valores y de margen. Se trata de las actividades específicas en aspectos físicos y tecnológicos que se llevan a cabo. (...) También las cadenas de valor de los proveedores y canales introducen un margen que conviene aislar al entender las causas de la posición de una organización en costos, puesto que el margen de unos y otras formas parte del costo total cargado al cliente. (Porter, 2015, p. 87)

La cadena de valor genérica está constituida por tres elementos básicos:

1. Las Actividades Primarias: Hay cinco categorías genéricas de las actividades primarias necesarias para competir en un sector industrial. Cada una se divide en subactividades bien definidas que dependen de la industria y de la estrategia de la corporación:

- **Logística de entrada:** Incluye las actividades relacionadas con la recepción, el almacenamiento y la distribución de los insumos del producto: manejo de materiales, almacenaje, control de inventario, programación de vehículo y devoluciones a los proveedores.
- **Operaciones:** Actividades mediante las cuales se transforman los insumos en el producto final: maquinado, empaquetado, ensamblaje, mantenimiento de equipo, realización de pruebas, impresión y operaciones de la planta.
- **Logística de Salida:** Actividades por las que se obtiene, almacena y distribuye el producto entre los clientes: almacenamiento de productos terminados, manejo de materiales, operación de vehículos de reparto, procesamiento de pedidos y programación.
- **Mercadotecnia y Ventas:** Actividades mediante las cuales se crean los medios que permiten que el cliente compre el producto y que la compañía lo induzca a ello:

publicidad, promoción, fuerza de ventas, cotizaciones, selección de canales, relaciones entre canales y fijación de precios.

- Servicios: Incluye las actividades por las que se da un servicio que mejora o conserva el valor del producto, instalación, reparación, capacitación, suministro de partes y ajuste del producto. (Porter, 2015, p. 90)

2. Las Actividades de Soporte o de Apoyo a las actividades primarias pueden agruparse en cuatro categorías. Como en el caso de las primarias, cada categoría de actividades de soporte se subdivide en un subconjunto de actividades que es específico de cada mercado. Incluyen:

- Adquisición: Función de comprar los insumos que se emplearán en la cadena de valor, como las materias primas, los suministros y otros componentes consumibles, lo mismo que activos como maquinaria, equipo de laboratorio, equipo de oficina y edificios.
- Desarrollo tecnológico: Toda actividad relacionada con el valor comprende la tecnología, los procedimientos prácticos, los métodos o la tecnología integrada al equipo de procesos. Las tecnologías utilizadas en la generalidad de las empresas son muy diversas; abarcan desde las que sirven para preparar documentos y transportar bienes hasta las que quedan incorporadas al producto como tal.
- Gestión de Recursos Humanos: Influye en la ventaja competitiva de la compañía pues determina las habilidades y la motivación del personal, así como el costo de contratarlo y capacitarlo.
- Infraestructura de la empresa: La Infraestructura organizacional consta de varias actividades, entre ellas, administración general, planeación, finanzas, contabilidad, administración de aspectos legales, asuntos del gobierno y administración de la calidad. (Porter, 2015, p. 92)

3. El Margen: Es la diferencia entre el valor total y el costo total de efectuarlas.

En nuestra investigación hemos considerado un punto muy importante dentro de la Cadena de Valor; siendo de esta manera las Actividades de Soporte o de Apoyo, lo vamos analizar en diferentes formas relacionada a nuestro estudio en CETPRO “La Católica”; para ello hemos establecido lo siguiente:

#### **Actividades de Soporte o de Apoyo:**

- **Administración de RR.HH:**

Porter (2015)

Esta función está constituida por las actividades conexas con el reclutamiento, la contratación, la capacitación, el desarrollo y la compensación de todo tipo de personal. Las actividades relativas a los recursos humanos se llevan a cabo en varias partes de la organización, lo mismo que otras de apoyo, y su dispersión tal vez origine políticas incongruentes. Más aún, rara vez se conocen bien sus costos acumulativos y los intercambios en los costos diferenciales de este aspecto administrativo, por ejemplo, el sueldo comparado con el costo del reclutamiento y de la capacitación que supone la rotación de personal. (p. 94)

Los Recursos Humanos dentro del sistema educativo emplean aspectos claves para la instrumentación de los planes y programas pedagógicos, estos recursos representan uno de los activos más valiosos dentro de CETPRO “La Católica”; cabe resaltar que para ello dicha CETPRO realiza el reclutamiento de personal para las distintas áreas de trabajo. Para ello el Departamento de Recursos Humanos, plantea requisitos sumamente competitivos dentro del mercado laboral para el reclutamiento del personal a disposición de un cargo específico de

alguna área, ya que muchas de las veces CETPRO “La Católica” realiza a cierto tiempo el reclutamiento de personal, siendo este el primer paso para atraer personas interesadas en el puesto de trabajo lo que comúnmente solicitan son docentes de las distintas especialidades a las que se dispone el puesto de trabajo.

La contratación dentro de CETPRO “La Católica” básicamente viene hacer el acuerdo de una determinada acción bajo condiciones específicas, para asumir determinadas responsabilidades, para ello CETPRO “La Católica” brinda los beneficios laborales después de un estado de prueba hacia el personal que llega a contratar para algún puesto de la cual hayan solicitado.

En cuanto a la capacitación del personal, CETPRO “La Católica” capacita de manera constante a sus trabajadores, en cuanto al personal de atención al cliente, que en este caso son las secretarias quienes atienden al público, por lo general no poseen una capacitación constante, puesto que es ahí donde puede generarse un problema ya que el cliente que en este caso son los alumnos pueden entrar en alguna disconformidad de poder llegar a un acuerdo con el cliente, por otro lado los docente; dado el caso como el de las secretarias, reciben cierta capacitación pero no es constante, en cuanto al desarrollo pedagógico a la cual se le debe de brindar a los alumnos.

Para el desarrollo del personal, este viene hacer un proceso por el cual se considera al personal de manera integral, en donde fortalece sus conocimientos, voluntad, disciplina y destrezas para lograr la eficacia y la excelencia en las tareas que desarrolla. En este caso CETPRO “La Católica” no muestra preocupación para que el personal en general, se vea comprometido con sus labores, de tal manera que como ya hemos mencionado anteriormente, el recurso humano es fundamental e importante para que la institución logre alcanzar el éxito institucional mediante distintos parámetros que permitan a que se logre un determinado grado de compromiso con la empresa.



- **Infraestructura:**

Porter (2015) afirma que: La Infraestructura organizacional consta de varias actividades, entre ellas, administración general, planeación, finanzas, contabilidad, administración de aspectos legales, asuntos del gobierno y administración de la calidad. (p. 95)

Las actividades de infraestructura se dividen clásicamente entre la unidad de negocio y los niveles de corporación (ejemplo, el financiamiento se hace con frecuencia a un nivel de corporación, mientras que la administración de calidad se hace al nivel de unidad de negocio).

Para ello; en cuanto al tema del financiamiento, CETPRO “La Católica” cuenta financiamiento propio siendo aquellos recursos monetarios de la empresa ya que esta no está ligada a devolver, de tal manera que cuentan con capital propio además de reservas financieras de la misma institución, ya que día tras días el giro del negocio a la cual se dedica CETPRO “La Católica” posee una alta demanda de clientes a la cual necesitan de especializaciones y de cursos para su cualidad profesional, es por ello que cada vez más su dinero crece a tal punto de obtener reservas financieras para poder invertir en lo que la empresa necesita.

Con respecto a la Administración que desarrolla CETPRO “La Católica”, básicamente se centra, en priorizar la estructura, el funcionamiento y el rendimiento de la misma, dedicándose a desarrollar tareas productivas encaminadas al desarrollo de sus clientes (alumnos). Cabe resaltar que en dicha CETPRO, emplea misión, visión y políticas, para el desarrollo tanto del personal como el de sus alumnos conllevando de esta manera un avance oportuno para el ejercicio de la institución; pero a decir verdad ciertas normas en ocasiones se llegan a cumplir con efectividad, puesto que la falta de atención de hacia cada uno de los recursos que alberga Cetpro “La Católica”, debe de ser prioridad para los gerentes y

directores que tienen a cargo a dicha CETPRO. De tal manera que la administración en el campo educativo, desborda el ámbito empresarial, ampliando sus acciones a actividades propias de la dinámica educativa, siendo los procesos, estrategias pedagógicas que hacen posible el acto educativo en función de la educación que emplea CETPRO “La Católica”

Con respecto a las variables en estudio enfocaremos primeramente; la variable de Gestión de Calidad, podemos describirla como una mejoramiento de implementación en el sistema de gestión de calidad de un CETPRO: tomando en cuenta: la gestión institucional, académico, servicio de apoyo entre otros.

Destacamos de esta manera la gestión acorde a la realidad de un CETPRO que responde a las expectativas de nuestros estudiantes con visión emprendedora en el mercado laboral, de tal manera que se implementaría los recursos más necesarios para lograr la captación de nuestros estudiantes.

La Formación Profesional específica de Grado Medio y de Grado Superior comprende un conjunto de enseñanzas de estructura modular y duración variable, compuesta por módulos y áreas de conocimiento teórico-prácticos relacionados con los diferentes campos profesionales que configuran el mercado laboral. El objetivo fundamental de estas enseñanzas es capacitar al alumnado para el desarrollo de una profesión y un empleo calificado, así como proporcionar los conocimientos necesarios para acceder a los estudios de Formación Profesional de Grado Superior. Asimismo, la Formación Profesional específica “facilitará la incorporación de los jóvenes a la vida activa, contribuirá a la formación permanente de los ciudadanos y atenderá a las demandas de cualificación del sistema productivo” Torres (2017).

Si hablamos de Gestión de Calidad hacemos referencia al aseguramiento de la Calidad, para ello debemos tener en claro acerca de la calidad. Torres (2017) afirma:

El concepto “calidad” tiene un carácter muy polisémico. Una primera acepción la ofrece la Real Academia Española de la Lengua, que define el término “calidad” como la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor” así como también la “superioridad o excelencia”. (p. 16)

Linares (2015) nos dice:

Este término se usa como una denominación común para una diversidad de mecanismos tendientes a controlar, garantizar y promover la calidad de las instituciones de educación superior, lo cual contribuye a una mejor comprensión de estos procesos como un aspecto de desarrollo progresivo. (p. 37)

Si bien es cierto al caracterizar una gestión de calidad, requiere de superar ciertos caracteres como el contexto, entrada, procesos, producto/servicio, entre otros, ya que se está haciendo una evaluación con el propósito de que la educación en un CETPRO brinde más allá de lo que pueda ofrecer, en este caso hago un paréntesis de que no tan solo una gestión de calidad tenga que ver con lo ya antes mencionado, sino también tratar de identificar la cultura y valores, vinculando la calidad de la educación con metas y objetivos, además de programas de formación profesional.

La calidad debe radicar más allá de estos elementos en que diferencien todos los elementos de la misma, ya que para conceptualizar la calidad de acuerdo con el estudio de investigación es necesario analizar y hacer una observación en cada uno de los puntos

claros y precisos para poder tener un contenido estructurado, ello sería únicamente en beneficio de los estudiantes.

Un punto claro que debemos prevalecer, si hablamos de gestión de calidad dentro de un CETPRO es la cobertura curricular, siendo relacionado al proceso de este que se emplea para brindar un servicio en donde se tengan contenidos específicos hacia los estudiantes ya que desde ahí se va a emprender una diferencia ante sus competidores, de esta manera captaría al cliente (estudiante) utilizando una calidad de servicio sumamente objetiva.

Una gestión de calidad viene hacer un modelo, en donde se busca dar un giro de 360° en cuanto a procesos, actividades y procedimientos , así como también otros aspectos que intervienen dentro del negocio, buscando de tal manera garantizar la calidad del servicio, siendo fundamental para un mejoramiento continuo, buscando una ventaja competitiva, en cuanto a objetivos y políticas de calidad establecida, ligado estrictamente con una atención eficiente hacia el cliente, generando el aumento de la productividad.

Al comprender el Sistema de Gestión de Calidad de una organización, como el mecanismo empleado para la planeación, establecimiento y ejecución de procesos y sus respectivas acciones de mejora continua, bajo estándares de calidad determinados, medidos a través de indicadores y que se desarrollan en pro de los clientes comprendiéndolos como la fuente de ingresos de la organización y de quienes depende la empresa para lograr sus objetivos. Berna (2015)

También en nuestra investigación resaltamos la variable de Atención al Cliente, en ella parte a que el alumno en este caso tenga una satisfacción de sus necesidades. Ariza y Ariza (2015) define:

La atención al cliente como el conjunto de actuación mediante las cuales una empresa gestiona la relación con sus clientes actuales o potenciales, antes o después de la compra del producto, y cuyo fin último es lograr en él un nivel de satisfacción lo más alto posible. (p. 16)

En la ciudad de Sullana el negocio de la educación se desarrolla de manera rentable ya que la demanda de los alumnos cada día va incrementando, sin embargo en nuestra localidad ya en mención no hemos encontrado un estudio con respecto a un CETPRO. En este sentido aplicamos la siguiente interrogante ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y atención al cliente, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019?

Ante ello se generó como solución el siguiente objetivo general; Determinar las características de la gestión de calidad y atención al cliente, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019. Así también para alcanzar este objetivo general se formulan los siguientes objetivos específicos:

- Identificar los elementos de gestión de calidad, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.
- Describir las ventajas de gestión de calidad, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.
- Identificar las estrategias de atención al cliente, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.
- Describir las fases del proceso de atención al cliente, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.

El trabajo de investigación se justifica por el simple hecho de darle importancia a las características de la gestión de calidad y atención al cliente, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019; además de observar la problemática, brindando un aporte que ayude ante una mejora continua, en relación a las variables que se han utilizado para dicha investigación, realizando de esta manera estudios equivalentes dentro de nuestra localidad y ante otros espacios geográficos, ejecutando diversos programas de innovación obteniendo resultados favorables.

De tal manera, que nos va a permitir una visualización más clara de lo que está pasando con este estudio, ya que parte de ahí conocer a fondo la realidad, generando el impulso a realizar más investigaciones y resaltando la solución de ello.

Dicha investigación también se justifica por la suma importancia acerca de la gestión de calidad y atención al cliente, ya que en este caso el cliente es quien tiene que estar fidelizado dentro del sector educativo superior en CETPRO “La Católica”. La investigación permitirá a que distintos investigadores lo empleen como una estructura operacional de trabajo, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo y la información de la organización de manera práctica y coordinada.

Hacemos referencia en la gestión de calidad; en este punto se pretende a que los recursos quienes la conforman se encuentren sumamente implementados, para ello se realizó un análisis general, haciendo las observaciones respectivas del manejo de dicha variable, de tal manera que se tiende a implementar una gestión optima, en la cual no esté ligada a posibles riesgos potenciales.

Ante ello se genera la aportación de la implementación de una gestión de calidad, fomentando la implicación del personal en cuanto a los objetivos de la organización,

generando de esta manera el trabajo en equipo y la designación de responsabilidades ya que ello genera rápidamente una relación hacia el grado de enfoque al cliente en la organización.

Y si hablamos de cliente, hacemos referencia a la atención del mismo, esto marco en la investigación, como la pieza clave, ya que el cliente es fundamental en el hecho de incrementar los ingresos en el establecimiento, en base a ello decidimos realizar un estudio más a fondo en la que analizamos las estrategias y fases del proceso de atención al cliente así como también los tipos de comunicación acorde a las expectativas del cliente. Sabemos que el cliente es quien tiene la razón, y siendo así buscamos las mejores expectativas para él, en este caso dentro de nuestro estudio, el cliente viene hacer el estudiante/alumno, quien va a percibir todos y cada uno de los recursos que la organización posee.

La atención al cliente, ha ido dando forma a través del tiempo, puesto que cada vez el cliente se ha vuelto más exigente con sus necesidades, cada día exige más, ante ello decidimos buscar la solución, es por ello que la atención brindada, debe ser favorable, utilizando mecanismos de convencimiento, para que de esta manera podamos fidelizar al cliente, y de esta manera repercute ante nosotros un progreso en el sistema de gestión de calidad.

La investigación se va a centrar en teorías de gestión de calidad así como también de la atención al cliente, creando nuevos estilos y además generando soluciones, ya que partiendo desde ese punto, vamos crear a que los futuros investigadores se complementen de teorías, de tal manera a que la investigación sea primordial en cuanto a la competencia, siendo de interés de poder discernir cualquier duda de la sociedad.

Se espera que mediante esta investigación se realicen programas o presentaciones preparados con la realidad actual del estudio; vinculando la gestión de calidad como la atención al

cliente, en la que de una forma u otra, dicha CETPRO a futuro pueda permanecer en el mercado a largo plazo y afrontando riesgos de la competencia, sin desaparecer por ciertas situaciones marcadas por obstáculos.

Finalmente y por lo general a todo lo expresado; dentro de la investigación en estudio se realizarán aportes de contenidos o teorías, en cuanto a las variables que se han podido tomar, para la realización de un mejoramiento, haciendo referencia a la realización de una propuesta en mejora de reducir problemas y planteando de esta manera una mejora de su calidad teniendo resultados favorables, sin dejar de lado la satisfacción del cliente, ya que en este caso la educación es un sector que a través del tiempo ha tomado importancia desde un nivel básico hasta, ya sea en universidades, institutos y CETPRO; que va a trascender de generación en generación, siendo importante y sobre todo útil para la sociedad, ya que la contribución de la educación superior incrementa la productividad del empleo incorporado en los procesos específicos en cuanto a la calidad de enseñanza, cumpliendo un papel estratégico en el desarrollo económico para la sociedad.



## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.**

### **2.1. Antecedentes.**

#### **2.1.1. Gestión de Calidad.**

Ortega (2015) en su tesis doctoral titulada: “Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico.” El objetivo general de este trabajo es determinar las relaciones que se producen entre la calidad del servicio, la satisfacción del usuario, las intenciones de comportamiento, y la calidad de vida, de los usuarios del servicio de Apoyo Educativo de ASTRADE, dirigido a personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA). De este objetivo general se desprenden los siguientes objetivos específicos: Profundizar en el estudio de la calidad del servicio, la satisfacción del usuario, las intenciones de comportamiento, y la calidad de vida, gracias a una profunda revisión de la literatura que permita construir el marco teórico de este trabajo; Validar la estructura dimensional de los instrumentos de medida de la calidad del servicio, la satisfacción del usuario, las intenciones de comportamiento, y la calidad de vida; Analizar los niveles de calidad del servicio, satisfacción del usuario, intenciones de comportamiento, y calidad de vida, que otorgan los familiares; Determinar las relaciones que se producen entre la calidad del servicio, la satisfacción del usuario, las intenciones de comportamiento, y la calidad de vida. La encuesta fue aplicada al final del periodo docente (como es habitual en las encuestas a los estudiantes), en los meses de mayo y junio de 2009, en todas las universidades objeto de estudio. La muestra fue de 812 alumnos, utilizando como instrumento de evaluación un cuestionario. Una de las conclusiones ante este estudio fue que la educación superior a nivel mundial se enfrenta a un marco de mayor competencia por el alumno. Es un contexto nuevo de competencia por el estudiante, fundamentado tanto en razones de oferta (oferta universitaria

al alcance del alumno), como de demanda (alumnos demandantes de servicios universitarios) en el sector de la educación superior.

Salas & Lucín (2013) investigación titulada: “Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”. El objetivo general fue: Evaluar la calidad de la gestión de la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña y su repercusión o incidencia en los servicios educativos entregados. En base a ello se llegaron a observar los objetivos específicos: revisar la fundamentación teórica de la calidad en la gestión educativa e identificar la satisfacción de los clientes internos y externos de la institución. Para realizar esta evaluación se realizó un análisis de la percepción de la comunidad educativa, referente a la gestión gerencial, por lo tanto se realizó una investigación de tipo cuantitativo, utilizando un método inductivo – deductivo. Se ha utilizado muestras probabilísticas, instrumentos de recopilación de información como son: encuestas, observación, entrevistas, cuestionarios y fichas de entrevistas y se ha empleado la estadística para análisis de resultados, producto de la investigación que se hizo tanto a alumnos, docentes y padres de familia. Una de las conclusiones de esta investigación fue que: La investigación contribuye al fortalecimiento de la institución educativa, considerada como el espacio donde realmente se aprende, donde es posible desarrollar competencias, habilidades, destrezas, actitudes y valores que caracterizan a la educación integral de los estudiantes sin desmerecer la importancia de la gestión realizada por sus directivos. Y la recomendación más resaltante en esta investigación: Incrementar la infraestructura física de la unidad educativa para mejorar y ampliar los servicios educativos que brinda la institución.

Khalil (2013) en su tesis doctoral titulada “Construcción de un modelo de evaluación de la calidad de la enseñanza universitaria desde el punto de vista de los alumnos”, teniendo como objetivo general: Evaluar la calidad de la universidad desde la perspectiva del alumnado para proponer estrategias que permitan mejoras dirigidas a los dimensiones de la enseñanza superior, de tal manera que establecen objetivos específicos tales como: 1. Efectuar un estudio documental sobre los modelos de evaluación institucional universitaria, con el fin de recabar información sobre las dimensiones o indicadores más importantes que integran los principales procesos evaluativos y que hacen referencia al "alumnado" y 2. Recabar la opinión de los estudiantes sobre cada una de las dimensiones emanadas del objetivo precedente para llegar a establecer un modelo de indicadores de calidad universitaria, desde el subsistema del alumnado. En cuanto a su metodología el estudio pertenece a un diseño de tipo analítico observacional o correlacional y descriptivo, basado en técnicas de encuesta, utilizando como base un cuestionario auto-administrado con presencia del encuestador. De tal manera se obtuvo como conclusión de que los estudiantes manifestaron su satisfacción con los deferentes aspectos de la universidad, es decir afirmaron que la enseñanza que reciben es de calidad, los servicios académicos ofrecidos por la universidad se adecuan a sus necesidades, los recursos materiales e infraestructurales de la universidad son adecuadas a los procesos de docencia, también se manifestaron su satisfacción con la actitud del personal docente, la formación académica recibida, el rendimiento académico conseguido, las competencias adquiridas, el sistema de evaluación utilizado, y los servicios administrativos de la universidad, también el alumnado declara su confianza por su universidad.

Carrizales (2018); en su tesis titulada: “Calidad en la Gestión Educativa de los Institutos de Formación Docente Instituto de Educación Superior Pedagógico Público y Pedagógico

Público de Educación Física de Huancavelica 2017”]; la presente investigación propone un objetivo general: establecer la diferencia que existe en la calidad de gestión educativa entre los institutos de formación docente IESPPH e IESPPEFH en el año 2017. En base a ello lo relacionamos con los objetivos específicos: a) Establecer la diferencia que existe en la calidad de gestión educativa en la dimensión institucional entre el instituto de formación docente IESPPH e IESPPEFH en el año 2017. b) Establecer la diferencia que existe en la calidad de gestión educativa en la dimensión administrativa entre el instituto de formación docente IESPPH e IESPPEFH en el año 2017. c) Establecer la diferencia que existe en la calidad de gestión educativa en la dimensión pedagógica entre el instituto de formación docente IESPPH e IESPPEFH en el año 2017. d) Establecer la diferencia que existe en la calidad de gestión educativa en la dimensión de impacto social entre el instituto de formación docente IESPPH e IESPPEFH en el año 2017. En la metodología la investigación es de tipo básica, obedece al enfoque cuantitativo, para ello se hizo uso del método científico como método general y como específico el descriptivo comparativo. En cuanto a la población, se consideró todo el personal de directivos, docentes, estudiantes y trabajadores administrativos que son 392 del instituto de formación docente Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huancavelica y 135 del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Educación Física de Huancavelica, haciendo un total de 527 participantes, para una muestra de 177 personas de ambas instituciones. Se concluye que no existe una diferencia significativa en la calidad educativa del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público (IESPPH) e Instituto Pedagógico Público de Educación Física de Huancavelica (IESPPEFH) pues la percepción del trabajo que se viene desarrollando en los institutos respecto a la calidad educativa es muy homogénea (el 8.6 por ciento de entrevistados del IESPPH y 13.1 por ciento del IESPPEFH sostiene que en su instituto no se presencia calidad educativa; que sólo “a veces” se presencia calidad educativa el 32.8 por ciento del IESPPH y el 37.7 por

ciento del IESPPEFH mientras que el 58.6 por ciento y 49.2 por ciento de entrevistados del IESPPH e IESPPEFH respectivamente señalan siempre se presencia calidad educativa en su instituto) Con las pruebas de hipótesis realizadas afirmamos que no existe una diferencia significativa en la dimensión Institucional, Pedagógica, Impacto social y calidad de gestión educativa entre el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público e Instituto Pedagógico Público de Educación Física de Huancavelica en el año 2017, pero sí se encuentra gran diferencia en la dimensión administrativa de ambos institutos para el año 2017. Y su resultado principal: Sensibilizar a los estudiantes de las instituciones de formación docente Instituto de Educación Superior Pedagógico Público (IESPPH) e Instituto Pedagógico Público de Educación Física de Huancavelica (IESPPEFH, a fin de que promuevan en sus instituciones una gestión educativa de calidad en todas sus dimensiones

Jorge (2015) en su tesis titulada: “Gestión pedagógica y calidad de servicio educativo del CETPRO Corcovado UGEL 03 Lima, año 2014”. El objetivo del presente trabajo fue determinar la relación que existe entre gestión pedagógica y calidad de servicios en el Centro Técnico Productivo “Corcovado” de la Red 07 de la UGEL 03-Lima, año 2014. Teniendo en cuenta los siguientes objetivos generales: a) Determinar la relación que existe entre gestión pedagógica y los elementos tangibles de la calidad de servicios en el Centro Técnico Productivo Corcovado de la red 07 UGEL 03, año 2014. b) Determinar la relación que existe entre gestión pedagógica y la fiabilidad de la calidad de servicios en el Centro Técnico Productivo “Corcovado” de la red 07 UGEL 03, año 2014. c) Determinar la relación que existe entre gestión pedagógica y la capacidad de respuesta de la calidad de servicios en el Centro Técnico Productivo “Corcovado” de la red 07 UGEL 03, año 2014. d) Determinar la relación que existe entre gestión pedagógica y la seguridad de la calidad de servicios en el

Centro Técnico Productivo “Corcovado” de la red 07 UGEL 03, año 2014. e) Determinar la relación que existe entre gestión pedagógica y la empatía de la calidad de servicios en el Centro Técnico Productivo “Corcovado” de la red 07 UGEL 03, año 2014. En la metodología se realizó una investigación de tipo básica con un nivel descriptivo, ya que en la presente investigación son los alumnos del centro técnico productivo “Corcovado” de la Red 07 de la UGEL 03-Lima, entonces la población está constituida por 115 alumnos nivel ocupacional. Una de sus conclusiones nos plantean que: Existe relación significativa ( $p < .05$ ) y fuerte ( $r = 0.835$ ), entre gestión pedagógica y calidad de servicios. Ello significa que a mayor gestión pedagógica existirá mayor calidad de servicios en el Centro Técnico Productivo “Corcovado” de la Red 07 de la UGEL 03-Lima, año 2014. Sus resultados fueron los siguientes: a) Dado que la presente tesis solo tiene alcances en un solo centro de educación técnica productiva, sería relevante realizar otros estudios tomando en cuenta una mayor población, de tal modo que se pueda generalizar las conclusiones a las que llegamos. b) Con el propósito de hallar mayores evidencias de la relación entre gestión pedagógica y calidad de servicios, sería necesario explorar sus características desde el punto de vista de los docentes exclusivamente a fin de tener una mejor amplitud de interpretación de los resultados. c. Es importante promover acciones de fortalecimiento de la gestión pedagógica, desde sus aspectos de planificación y organización, estilos de enseñanza, evaluación y comunicación, a fin de contribuir a elevar la calidad educativa del país.

Cerna (2017) tesis titulada: “Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017” cuyo objetivo general es: Determinar la relación que existe entre La Calidad de Servicio y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la

Universidad César Vallejo sede Lima Este. Los objetivos específicos son: a. Determinar la relación que existe entre Calidad Académica y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima Este - 2017. b. Determinar la relación que existe entre Calidad de Gestión y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima Este - 2017. c. Determinar la relación que existe entre Calidad de Mantenimiento y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima Este - 2017. En cuanto a la metodología este trabajo ha empleado en el estudio corresponde a los no experimentales. Es transaccional correlacional porque describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado; teniendo como población 487 estudiantes matriculados en donde se realizó una muestra de 216 estudiantes matriculados. En cuanto a sus conclusiones tenemos lo siguiente: Existe relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este - 2017. Existe relación entre Calidad Académica y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017. Existe relación entre Calidad de Gestión y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017. Existe relación entre Calidad de Mantenimiento Y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de La UCV Sede Lima Este, 2017. Para la discusión de los resultados tenemos que mencionar que como el  $\text{Sig.} = 0,00 < 0.05$  entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se demostró que los datos de la variable y de la dimensiones no presenta distribución normal por lo tanto para probar la hipótesis de investigación se usara la Correlación de Spearman.

Silva (2015) proyecto de tesis titulada “Calidad del servicio al cliente en el restaurant la Lomita- Tambogrande -2015”; la presente investigación tuvo como objetivo general determinar la calidad del servicio al cliente del Restaurant La Lomita del Distrito de Tambogrande - 2015. Para dar cumplimiento a este objetivo, se realizó una investigación de método no experimental bajo la característica de nivel descriptivo. La población y muestra utilizada para la presente investigación fueron los clientes que acuden al restaurant, tomando una muestra de 171 clientes. Se aplicó como instrumento de recolección de datos encuestas aplicando el modelo SERVPERF que estudia las percepciones. En cuanto a sus conclusiones tenemos los siguientes: Se puede concluir que calidad del servicio que brinda el Restaurant "La Lomita" es buena, según lo confirma la mayoría de encuestados, obteniendo un promedio de 3,5. No obstante, hay dos aspectos que no son tan bien valorados; los clientes no concuerdan en que el restaurante en general y sus empleados en particular brinden atención personalizada a sus clientes. Los resultados determinan que existe buena calidad del servicio ya que se obtuvo un promedio de 3,5 y el referente es 3.0.

Mendoza (2014) tesis titulada: “Construcción de modelo de Gestión institucional con Enfoque participativo en la Institución Educativa 14013 del Sector Oeste de Piura.”; Caracterizar el proceso de construcción de un modelo de gestión institucional con enfoque participativo en la I.E 14013 del Sector Oeste de Piura, determinando nudos críticos y principales logros. Objetivos Específicos: 1. Caracterizar la práctica cotidiana de la gestión institucional en centros educativos del Sector Oeste de Piura. 2. Identificar los problemas de mayor incidencia en la gestión institucional en centros de Educación Básica del sector Oeste de Piura. 3. Determinar los roles de los actores, así como los avances y los nudos críticos en el proceso de construcción de un modelo de gestión institucional con enfoque participativo,



en la Institución Educativa 14013 del sector Oeste de Piura. 4. Determinar los principales logros en el desarrollo de la experiencia de construcción de un modelo de gestión institucional con enfoque participativo en la Institución Educativa 14013 del sector Oeste de Piura. Teniendo como conclusión: Los problemas de mayor incidencia en la gestión institucional encontrados en las instituciones educativas donde se realizó la fase de diagnóstico de la investigación son los siguientes: Bajo nivel de desarrollo de habilidades de gestión institucional en los directivos de las IIEE; Clima institucional deteriorado con ruptura de relaciones humanas; Prevalencia de condiciones desfavorables a la promoción de la participación de los actores educativos, y Estilo de liderazgo autoritario y permisivo en directivos de la I.E. De tal manera tenemos como recomendación: Brindar acompañamiento a los comités de apoyo, dando facilidades para el desarrollo de sus acciones y el logro de los propósitos planteados en favor de la calidad del servicio educativo. Valorar y aprovechar el potencial humano representado por los docentes mejor preparados para brindar acompañamiento pedagógico a quienes más lo requieren.

Cunya (2017) en su tesis titulada: “Características de la Gestión de Calidad con Uso de las TIC en el IESTP Juan José Farfán Céspedes del Distrito de Sullana, Año 2017”, cuyo objetivo general es: Determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso de las TIC, dado ello se han propuesto los siguientes objetivos específicos: Determinar Las principales características de la gestión de calidad del IESTP “Juan José Farfán Céspedes” del Distrito de Sullana, año 2017 ; Determinar Los beneficios de la gestión de calidad del IESTP “Juan José Farfán Céspedes” del Distrito de Sullana, año 2017; Determinar la importancia de las TIC, en el IESTP “Juan José Farfán Céspedes” del Distrito de Sullana, año 2017; Determinar el principal uso de las TIC, en el IESTP “Juan José Farfán Céspedes”

del Distrito de Sullana, Año 2017. En cuanto a su metodología; el tipo de investigación fue no experimental -transversal descriptivo - cuantitativo. La muestra estuvo constituida por 226 Alumnos del IESTP. Se utilizó un cuestionario que de 24 preguntas donde se obtuvieron los siguientes resultados: Del 100% de los estudiantes encuestados el 44% considera que las estrategias de calidad del IESTP a veces se desarrollan mediante la identificación y priorizan de los procesos clave como el aprendizaje, tutoría, y formación de valores; el 30% opina que siempre lo hace mientras que el 26% opina que nunca lo hacen.

Agurto (2014) en su investigación titulada: “Estrategias de gerencia de aula para lograr calidad académica en el área de comunicación en los estudiantes de sexto grado de educación primaria de la I.E n° 14786 “Fray Martín de Porres” distrito de Sullana, provincia de Sullana, región Piura, 2013” el objetivo del trabajo fue lograr la calidad académica en el Área de Comunicación en los estudiantes de sexto grado de educación primaria de la IE N° 14786 “FRAY MARTÍN DE PORRES”, del distrito de SULLANA, provincia de SULLANA, región PIURA, a través de la aplicación de Estrategias de Gerencia de Aula, con la finalidad de resolver los indicadores del problema, que revelaban: Deficiente expresión y comprensión oral, incorrecta comprensión de textos e imposibilidad para producir textos. Se utilizó una muestra igual a 35 estudiantes, tomados de una población de 39 estudiantes, la que en primera instancia fue diagnosticada para comprobar el problema. Después de acreditado el problema se procedió a la aplicación de la propuesta denominada “Estrategias de Gerencia de Aula”, para finalmente verificar la validez de la misma. Como conclusión se obtuvo lo siguiente: Se ha determinado antes de la aplicación de las Estrategias de Gerencia de Aula, que la calidad académica en el Área de Comunicación de los estudiantes de sexto grado de Educación Primaria de la IE N° 14786 “Fray Martín de Porres”, del distrito de SULLANA,

provincia de SULLANA, región PIURA, estaba en proceso. En términos generales, se podría argumentar además que; es posible lograr aulas dispuestas al trabajo académico y a un desarrollo positivo entre los estudiantes de educación primaria de la IE N° 14786 “Fray Martín de Porres”, del distrito de SULLANA, provincia de SULLANA, región PIURA, siempre que se desarrolle la calidad académica en el Área de Comunicación, con temas de su interés, promoviendo la auto motivación y el logro de objetivos personales, elaborando de manera conjunta proyectos personales.

Campos (2019) en su investigación titulada: “Caracterización de la Gestión de Calidad y la Atención al Cliente en las Micro y pequeñas empresas de servicios rubro Restaurantes en el Distrito de Sullana, Año 2018”; en este caso se plantea un objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018. Por otro lado los objetivos específicos son los siguientes: (a) Identificar los beneficios de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018; (b) Describir los principios de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018; (c) Identificar la optimización de la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018; (d) Describir la importancia de la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018. La investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva. Para la recopilación de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 384 clientes de los restaurantes del distrito de Sullana; en las cuales se aplicó un cuestionario conformado de 21 preguntas cerradas. Esta investigación tiene los siguientes resultados: el 73% de los clientes

encuestados indica que la empresa no tiene responsabilidad y objetivos establecidos a favor de los clientes; mientras que el 89% de los clientes encuestados indica que el personal que le brinda el servicio es eficiente y está motivado al momento de atenderlo. Se concluye que los principios de Gestión de Calidad al cual recurren los propietarios de las empresas de servicio rubro restaurantes es enfoque al cliente porque considera que sus clientes son el elemento importante para el crecimiento de su negocio, por eso satisface las necesidades y supera las expectativas de los mismos; y los beneficios de Gestión de Calidad que obtienen los restaurantes en el distrito de Sullana es incremento de la rentabilidad, mejoramiento de la organización con comunicación fluida por el personal, aumento de ventas, fidelidad de clientes.

### **2.1.2. Atención al cliente.**

Pereira (2014) en su tesis doctoral titulada: “Educación superior universitaria: calidad percibida y satisfacción de los egresados”, teniendo como objetivo general: lo constituye la calidad percibida por los estudiantes egresados de una universidad española (Universidad de A Coruña) y la relación de ésta con su satisfacción global. Este objeto lo abordamos mediante el despliegue de dos objetivos concretos: La elaboración y validación empírica de una escala que mida la calidad percibida por los egresados de la UDC y el establecimiento de la validez nomológica o capacidad de la calidad percibida para explicar la satisfacción global. Una de las conclusiones es que la evaluación de la calidad de las universidades ha llegado a cobrar un gran protagonismo debido a la importancia que hoy día se le concede a la educación superior como herramienta fundamental para la consecución del crecimiento económico y el bienestar social. Así como también se validó la idea de que el egresado del servicio de

educación universitaria percibe un único nivel de calidad de la institución en la que ha cursado sus estudios, lo que se ha dado en llamar calidad percibida global.

Chang (2014) en su tesis titulada: “Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos”, cuyo objetivo general es: Identificar cómo es la atención al cliente, en los servicios, de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos. Por otro lado sus objetivos específicos vienen hacer los siguientes: a) Evaluar la satisfacción del usuario de los servicios públicos brindados, en las oficinas de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos. b) Describir la imagen que tienen los usuarios de los servicios de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos. c) Establecer si se sigue algún plan de atención al cliente, en la Municipalidad de Malacatán, San Marcos. d) Determinar si existe algún programa de capacitación para la atención al cliente en la Municipalidad de Malacatán, San Marcos.

En la metodología el desarrollo de la investigación se encuestó a un total de 170 usuarios de los servicios municipales, que demandaron los servicios en la municipalidad de Malacatán, San Marcos, en el mes de abril del 2013. Después de analizar y discutir los resultados, se procedió a redactar las conclusiones y recomendaciones, según los hallazgos en la investigación. Se llegó como conclusión que en la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, la atención al cliente carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores; no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura, que fortalezca la calidad de los servicios prestados, para incrementar la satisfacción de los usuarios y se genere una imagen institucional que persiga en su conjunto, crear las condiciones, que influyeran en la participación ciudadana de la región, en el ejercicio de sus derechos y obligaciones como ciudadanos Guatemaltecos.

Nobario (2018), en su investigación titulada: “Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda.” Teniendo dentro de esta investigación el siguiente objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de las carreras técnicas de baja y alta demanda de una Institución Superior Tecnológica de Lima. De tal manera que manifiesta objetivos específicos: 1° Determinar el nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de las carreras técnicas de baja demanda de una Institución Superior Tecnológica de Lima. 2° Determinar el nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de las carreras técnicas de alta demanda de una Institución Superior Tecnológica de Lima. 3° Determinar el nivel de satisfacción estudiantil según el sexo, de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda de una Institución Superior Tecnológica de Lima. 4° Determinar el nivel de satisfacción estudiantil según la edad, de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda de una Institución Superior Tecnológica de Lima. 5° Determinar el nivel de satisfacción estudiantil, respecto a las dimensiones de la calidad del servicio educativo en la formación profesional, de los estudiantes de las carreras técnicas de baja y alta demanda de una Institución Superior Tecnológica de Lima. 6° Determinar el nivel de satisfacción estudiantil según el sexo, respecto a las dimensiones de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda de una Institución Superior Tecnológica de Lima. 7°. Determinar el nivel de satisfacción estudiantil según la edad, respecto a las dimensiones de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de los estudiantes de las carreras técnicas de baja y alta demanda de una Institución Superior

Tecnológica de Lima. La investigación es de tipo básico, de diseño transversal y no es experimental, el nivel es descriptivo, el enfoque es cuantitativo, la investigación tiene por finalidad cuantificar, describir, identificar características predominantes sobre la variable satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo, según las carreras técnicas de baja y alta demanda. El tamaño de la muestra está conformada por un total de 114 estudiantes matriculados. De acuerdo con los resultados el nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de las carreras técnicas de baja y alta demanda alcanza un nivel de satisfacción considerado “satisfecho”, lo cual revela que los estudiantes perciben que sus expectativas han sido cubiertas.

Franco (2017) en su investigación titulada “Satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la facultad de Educación- UNCP”; la investigación realizada está enmarcado en la investigación básica, para su desarrollo se empleó el método descriptivo con un diseño descriptivo - comparativo. Con la presente investigación se determinó la existencia de diferencias significativas en la satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú según carrera profesional, en las dimensiones de enseñanza – aprendizaje, investigación y proyección social y extensión universitaria. El objetivo general como ya lo hemos visto es: Determinar si existen diferencias en la satisfacción de los estudiantes frente al servicio de formación profesional en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú, según carrera profesional. En sus objetivos específicos señala lo siguiente: Identificar el nivel de satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en las dimensiones de 20 enseñanzas aprendizaje, investigación y proyección social y extensión universitaria en la Facultad de Educación – UNCP; Identificar que carreras

profesionales tienen el más alto y bajo nivel de satisfacción. Para el cual se aplicó un cuestionario de satisfacción de estudiantes de 71 ítems, de escala tipo Likert, la población estuvo constituido por todos los estudiantes matriculados en el semestre académico 2016 – I de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Validando la hipótesis de investigación se concluyó que existe una diferencia significativa en la satisfacción de los estudiantes frente al servicio de formación profesional de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

Najar (2017) en su investigación titulada: “Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas, Distrito de Iquitos, Año 2017”; teniendo como objetivo general: determinar la práctica de gestión de calidad y su impacto en el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas, del distrito de Iquitos, año 2017. De tal manera tenemos los siguientes objetivos específicos: a) determinar si los microempresarios de las mypes del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas del distrito de Iquitos, conocen las herramientas y técnicas de gestión de calidad; b) determinar si las mypes del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas del distrito de Iquitos, tienen diseñado un plan o modelo de atención al cliente, c) identificar si los microempresarios de las mypes del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas del distrito de Iquitos, tienen interés en implantar un plan de calidad en su organización para mejorar los servicios educativos. En cuanto a su metodología, el diseño de la investigación es experimental – transversal – descriptivo-correlacional; el tipo de investigación es cuantitativa. Se utilizó procedimientos estadísticos y de medición para la recolección de datos y la presentación de resultados y el Nivel de investigación es descriptivo. De esta manera se llegaron a las siguientes conclusiones: - Las



Instituciones Educativas Privadas no son gerenciadas técnicamente. No se aplican las herramientas de gestión de calidad. Por desconocimiento y poco interés. - La administración se ha dotado de prácticas que buscan evidenciar al cliente que la Institución Educativa Privada garantiza una buena educación. Sin embargo, la gestión al no practicar calidad, no es constante en sus operaciones. Ejemplo no tiene procesos estandarizados. - Tiene un modelo de atención al cliente. Sin embargo, es protocolar y no identifica ni satisface la expectativa que tiene el cliente. - Los microempresarios de las mypes del sector servicios, Instituciones Educativas Privadas del distrito de Iquitos, no tienen interés en implantar un plan de calidad en su organización que tendría un impacto en la mejora de los servicios educativos. - No se evalúa ni se mide el nivel de satisfacción del cliente. Evidencia que no existe un enfoque de atención al cliente.

Zelada (2016), investigación titulada: “Atención al cliente y su influencia en el nivel de ventas de la Ferretería Solano E.I.R.L. en el Primer semestre del 2016 del Distrito de Trujillo”; en donde se estableció como objetivo general: Determinar la influencia de la atención al cliente en el nivel de ventas de la Ferretería Solano EIRL. De la ciudad de Trujillo. Así como también se emplearon objetivos específicos tales como: a. Evaluar la atención al cliente que brinda el personal de ventas de la Ferretería Solano EIRL. De la ciudad de Trujillo. b. Efectuar un análisis comparativo de las ventas del primer semestre de año 2016 y el primer semestre del año 2015. c. Determinar los factores que influyen en la atención al cliente brindada por el personal de ventas de la Ferretería Solano EIRL. De la ciudad de Trujillo. En la metodología el diseño de la investigación, se trata de una investigación de tipo transaccional; casual, de corte transversal. La población estuvo constituida por 2500 clientes, aplicándose de esta manera un método probabilístico en donde la muestra fue de 333 clientes. Se diseñó una encuesta constituida por 15 preguntas para los

clientes de la Ferretería Solano EIRL. De la ciudad de Trujillo y para los trabajadores un total de 10 preguntas. Para ello se obtuvieron las siguientes conclusiones: La calidad de atención brindada en FERRETERIA SOLANO EIRL influye de manera negativa en el nivel de ventas lo cual implica que no existe una buena calidad de servicio esto repercute en el nivel de ventas; Los clientes califican la atención al cliente entre malo y regular lo cual ha repercutido en el nivel de ventas del primer semestre del 2016; Respecto a la deficiente atención al cliente, el factor más decisivo son: la falta de cordialidad y rapidez lo que han influido de manera negativa en el nivel de ventas. En el primer semestre del año 2016 las ventas disminuyeron notablemente de manera específica en el mes de mayo y junio debido a la rotación del personal, cambio de horario, temporalidad de la demanda de productos y falta de capacitación al personal sobre calidad de servicio y por último La necesidad de capacitación por parte del cliente se vincula con un tema muy relevante como es la atención al cliente en el sector de ferreterías a fin de brindar una asesoría más personalizada siendo necesario la ejecución de un protocolo de atención al cliente.

Ipanaque (2019), en su tesis titulada: “Caracterización de la Gestión de Calidad de servicio y Atención al cliente del Instituto TELESUP en la ciudad de Piura Año 2018” teniendo como objetivo general: determinar las principales características de la gestión de calidad de servicio y atención al cliente del Instituto TELESUP en la ciudad de Piura año 2018. Para ello se establecieron los siguientes objetivos específicos: a) describir los beneficios de la gestión de calidad de servicio del Instituto TELESUP en la ciudad de Piura año 2018; (b) identificar los elementos de la gestión de calidad de servicio del Instituto TELESUP en la ciudad de Piura año 2018; (c) determinar los factores relevantes de atención al cliente del Instituto TELESUP en la ciudad de Piura año 2018; (d) describir las estrategias de atención

al cliente del Instituto TELESUP en la ciudad de Piura año 2018. La investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, de diseño no experimental con corte transversal. La población en la variable gestión de calidad de servicio es finita con 6 colaboradores y atención al cliente es infinita, aplicando formula estadística se determinó 68 futuros estudiantes a encuestar, luego de aplicar una encuesta prediseñada para determinar el valor de las variables. Como conclusión se llegó a que las estrategias de atención al cliente que describen los futuros estudiantes del Instituto TELESUP es servicio porque el personal administrativo al momento de brindar información es ágil y oportuno, recompensa porque tiene empatía, dedicación y alineación con los objetivos de la estrategia de servicio al cliente, personal porque tiene habilidades, atributos, capacidad de respuesta, comprensión, responsabilidad y son eficientes al momento de atender, metas porque la educación brindada por los docentes del instituto cubre las necesidades y expectativas de los futuros estudiantes para lograr con sus objetivos.

Pinedo (2017) investigación titulada “La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el centro técnico productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017”. Para ello su objetivo general es: Determinar el grado de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticos del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017. Por ende sus objetivos específicos son: a) Identificar los niveles de la calidad del servicio dentro de la aplicación de las buenas prácticos del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017. b) Identificar los niveles de Satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticos del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz

2017. c) Determinar el grado de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017. La investigación utiliza el diseño de investigación no experimental, de tipo correlacional y transversal, con enfoque Cuantitativo. La población afín a la investigación es de 92 matrículas del promedio anual; siendo la muestra de 74 estudiantes. Para demostrar la hipótesis, si existe o no relación de variables, se utilizó el método de encuesta. Para la recolección de datos, aplicándose como instrumento un modelo de estándar de cuestionario tipo SERVQUAL para la variable calidad de servicio; que cuenta con 21 ítems agrupada con cinco dimensiones: Fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles; así como, un cuestionario validado por expertos para la segunda variable satisfacción del estudiante, con 08 ítems, agrupadas en tres dimensiones: confiabilidad, validez y lealtad

Coveñas (2017) en su tesis de investigación titulada: “Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por el PROEDUNP-Sullana 2016” en esta investigación pretendió brindar a las autoridades competentes un enfoque más claro acerca de la opinión que tenían los alumnos del PROEDUNP SULLANA hacia el servicio que percibían de dicha casa de estudios. El objetivo general fue conocer el grado de satisfacción en la calidad del servicio percibido por los estudiantes de los últimos ciclos del PROEDUNP SULLANA 2016, los objetivos específicos fueron: Medir el grado de satisfacción con respecto al plan de estudios, Calcular el grado de satisfacción con respecto a la capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes, Estimar el grado de satisfacción con respecto a los métodos de enseñanza y evaluación, Cuantificar el grado de satisfacción con respecto

al nivel de autorrealización del estudiante, Dimensionar el grado de satisfacción con respecto a los servicios de apoyo, Medir el grado de satisfacción con respecto a los servicios administrativos, Calcular el grado de satisfacción con respecto al ambiente propicio, Estimar el grado de satisfacción con respecto a la infraestructura. En cuanto a su metodología se diseñó un cuestionario de 40 preguntas, y se aplicó a 337 estudiantes de las diversas escuelas profesionales con que cuenta el PROEDUNP-SULLANA. Como conclusión: La media de satisfacción general del PROEDUNP Sullana fue de 2.65 (53%) para los alumnos del 6 al 10 ciclo lo que muestra un nivel bajo de la misma ya que dicho valor se ubica en la opción ni satisfecho ni insatisfecho, lo que dista de algo o totalmente satisfecho con los servicios brindados por el PROEDUNP Sullana. En cuanto a su recomendación se dice que en la dimensión plan de estudios se debe mejorar, haber cursos computarizados, mayor parte práctica en los cursos, y se les debe brindar una mayor información a los alumnos del plan de estudios. Además los docentes deben cumplir con el modelo educativo establecido en la UNP. Explicar a los alumnos la presencia de cursos generales (ya que la universidad a parte de enseñar conocimiento también trata de hacer un espíritu humano) como arte, deporte y otros. Además se le debe explicar a los alumnos o brindar la información necesaria del plan del estudios.

## **2.2. Bases Teóricas.**

### **2.2.1. CETPRO “La Católica”**

#### **2.2.1.1. Reseña.**

Una Organización Educativa con 18 años brindando Servicio Educativo de Calidad, sostenido en el tiempo, lo que se evidencia a través, de nuestros miles de egresados laborando en reconocidas empresas en especial en la Región Norte del País, que piensa y trabaja con mística, voluntad y patriotismo por un Perú mejor. Ésta es, en síntesis, la respuesta a la pregunta que define nuestra esencia como Organización Educativa y cuya filosofía se inspira en la convicción que el único camino para el desarrollo sostenible es mediante una nueva generación de jóvenes formados como profesionales al más Alto Nivel.

Contamos con un Staff de Docentes Profesionales de Primer Nivel preocupados por el desarrollo profesional y el de nuestros Estudiantes, ante el devenir constante del tiempo y necesidades, requieren cambios urgentes de perfeccionamiento, a través de nuestra pedagogía, a efectos de propiciar un método de aprendizaje que asegure al Estudiante su desarrollo dinámico e inteligente, como actor y no como espectador pasivo e indiferente.

Grupo "La Católica" (2017)

#### **2.2.1.2. Misión.**

Formar, Capacitar y Especializar con conocimientos sólidos y prácticos a nuestros participantes, desarrollando habilidades con capacidad de lograr su desarrollo integral en beneficio de las Organizaciones y de la Sociedad.

### **2.2.1.3. Visión.**

Mantenemos como una Organización Líder e innovadora en Formación Integral y de Excelencia, preparando jóvenes profesionales competitivos aptos para el reto que se les presenta en la vida.

### **2.2.1.4. Propósitos.**

Lograr que los principios de la modernidad, excelencia y la tecnología sean aplicados al nivel profesional, a través de los cursos de capacitación de nuestra Organización, fundamentales en el mercado laboral para el desarrollo de la Región y del País.

### **2.2.1.5. Principios.**

- La Integridad y la Ética son los valores fundamentales de nuestro equipo humano.
- La satisfacción de las necesidades y cumplimiento de las expectativas de nuestros alumnos son lo más importante para nosotros.
- Lo más valioso de Grupo “LA CATÓLICA” es su personal.
- El mejoramiento continuo es clave para la competitividad.
- La creatividad y permanente innovación son clave para el liderazgo.

### **2.2.1.6. Servicios que brinda.**

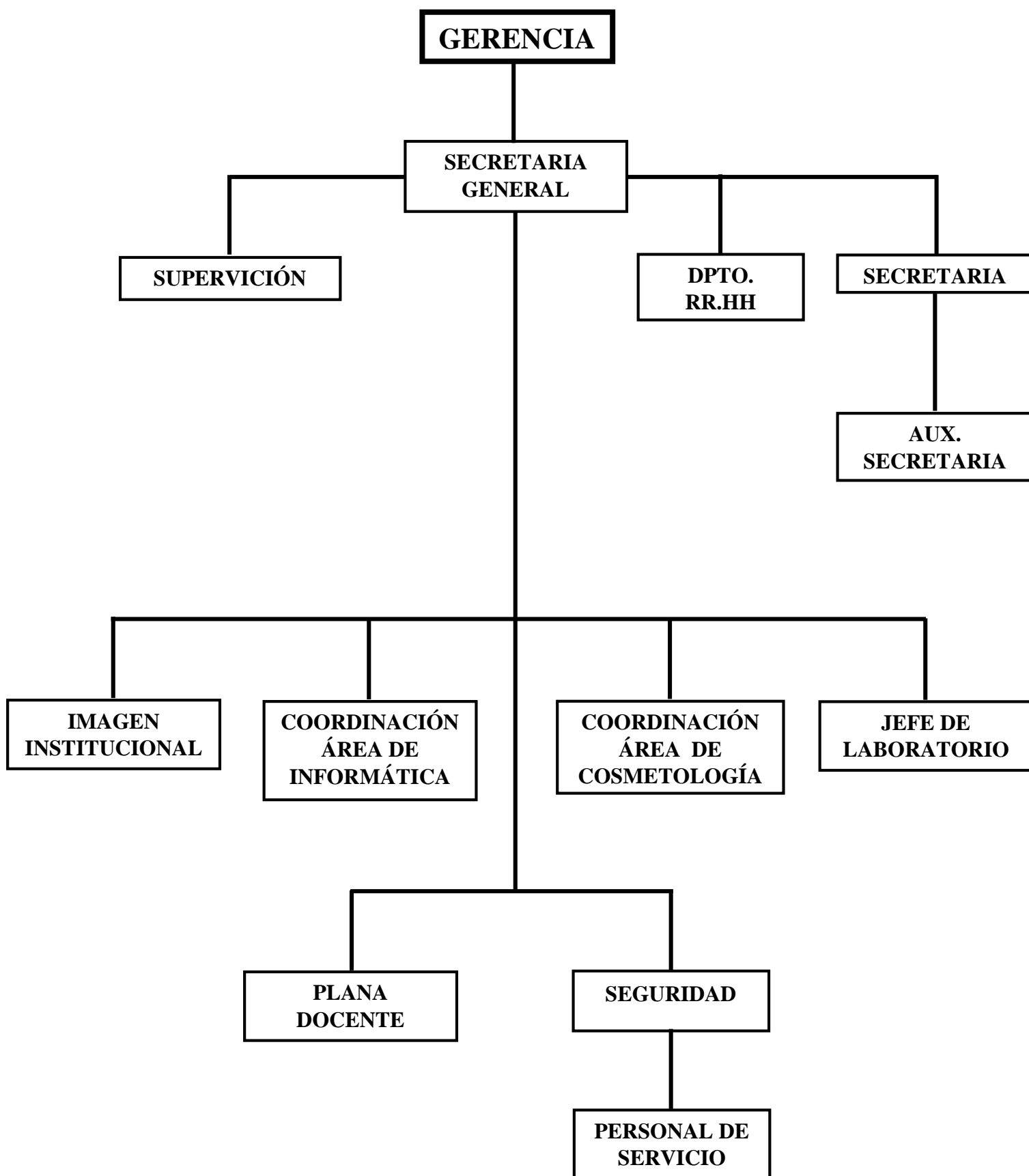
- Cursos de carrera técnica.
- Cursos de extensión y Formación Integral.

### **2.2.1.7. Cursos.**

- Computación e Informática.
- Formación Bancaria Financiera y Retail – Cajero Comercial.
- Cajero Comercial.
- AutoCAD.
- Inglés.
- Oratoria.
- Cosmetología.



2.2.1.8. Organigrama de CETPRO “La Católica”



## **2.2.2. Gestión de Calidad.**

### **2.2.2.1. Definición de Gestión de Calidad.**

López citado por Bernal, Martínez y Parra (2015); afirma

La Gestión de la Calidad se basa en un modelo que hace uso intensivo de las personas y no en el capital físico o financiero de una organización, de tal manera que interesa por sobremanera la calidad de las personas que pertenecen a la organización, su integridad, así como la de quienes lideran los procesos. (p.781)

Medina (2018) afirma: En cuanto a la gestión de la calidad, en la tendencia histórica de la gestión se puede identificar una secuencia de enfoques conceptuales, técnicos e instrumentales que han ido orientando el cambio de la gestión institucional.

Deming (1989), define la calidad como una lucha por mantener la mejora continua de la organización a través de la cooperación de todas las partes interesadas: proveedores, clientes, responsables del diseño de los productos o servicios.

Sirvent, Gisbert y Pérez (2017) afirma:

La gestión de la calidad es el proceso de cambio que ha sufrido el concepto de calidad y sus implicaciones. Para entender la gestión de la calidad, previamente, debemos hablar de la calidad como control de calidad y del proceso de evolución a gestión de la calidad total.

Se trata de un proceso formal utilizado para revisar las operaciones, productos y servicios de una empresa, con el objetivo de identificar áreas que puedan requerir mejoras

de calidad. Éste es requerido en todas las áreas de actividad comercial, independientemente del tamaño de la institución. ESAN (2018)

Pérez y Gardey (2014) afirma lo siguiente en cuanto a la Gestión de calidad:

Se denomina sistema de gestión de calidad al mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. El objetivo es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes estén conformes con los productos y/o los servicios que adquieren.

El sistema de gestión de calidad, por lo tanto, apunta a la coordinación de procedimientos y recurso para mejorar la calidad de la oferta. Un cliente satisfecho siempre implica un beneficio para la empresa: mayores ganancias, fidelidad, menos gastos en resolución de problemas, etc.

Cuatrecasas (2012) nos plantea su afirmación de la siguiente manera:

La calidad significa pues, en la actualidad, entregar productos y servicios funcionalmente correctos, como ha sido siempre, pero además no puede eludir otras nuevas exigencias en aras de la competitividad, que están marcando la tendencia en la gestión de la calidad en este siglo XXI.

#### **2.2.2.2. Concepto y origen de la Calidad.**

A partir de la época industrial, surgen nuevas teorías sobre sistemas de producción, los cuales han ido evolucionando hasta llegar a los que actualmente se desarrollan.

Algunos de estos diversos e iniciales conceptos son los que desarrollan los siguientes autores:

Calidad (Deming). Para teste autor, calidad es ofrecer a bajo coste productos y servicios que satisfagan a los clientes. Este principio implica un compromiso con la innovación y mejora continuo.

Calidad (Juran). Uno de los elementos clave de la definición de la calidad es la “adecuación de uso” de un producto, que cumpla con los objetivos para los que se ha hecho.

Calidad (Crosby). Se define como el cumplimiento de requisitos determinados; por ejemplo, que el estándar de producción debe ser cero defectos, por lo que la medida de la calidad es el precio del incumplimiento de este parámetro. (Mateos, 2012, p. 113)

### **2.2.2.3. Importancia de Gestión de Calidad.**

Para Riquelme (2017) nos dice:

La gestión de la calidad es un principio de negocio que garantiza a excelencia en los productos, servicios y proceso internos de una empresa. Las empresas que implementan programas de gestión de calidad usan la información de ellos para identificar debilidades, fallas, áreas de mejora y fortalezas. Esto le da a la empresa la capacidad de establecer norma, hacer ajustes cuando sea necesario y ofrecer un mayor valor global a su base de clientes. Aunque el enfoque para resolver problemas de calidad varía con diferentes programas, el objetivo sigue siendo el mismo: crear un producto o servicio de alta calidad y alto rendimiento que cumpla y supere las expectativas de los clientes internos y externos. Cuando las empresas se centran en la gestión de la calidad, crean un plan para el éxito.

#### 2.2.2.4. Elementos de Gestión de calidad.

Mateo (2009), define que entre los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran los siguientes:

- Estructura Organizacional.
- Planificación (Estrategia).
- Recursos.
- Procesos.
- Procedimientos.

**La Estructura Organizacional** es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la manera en que la organización organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma.

**La Planificación** constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado. Una correcta planificación permite responder las siguientes preguntas en una organización:

¿A dónde queremos llegar?

¿Qué vamos hacer para lograrlo?

¿Cómo lo vamos hacer?

¿Qué vamos a necesitar?

**El Recurso** es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.).

**Los Procesos** son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades así como sus responsables.

**Los Procedimientos** son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. Dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos.

Jácome (2016), propone los siguientes elementos:

- 1. Estrategia organizacional:** Definir con claridad los objetivos en base la situación empresarial, la meta que se persigue con la realización de sus esfuerzos. Es un proceso mediante el cual la empresa analiza su entorno competitivo, para descubrir sus oportunidades y amenazas como su ambiente interno, recursos y capacidades internas así como las fuerzas competitivas e integra ambos análisis para determinar ventajas que permitan generar una posición sostenible en el tiempo.
- 2. Procesos:** Marcan la ruta a seguir, las funciones y responsabilidades del recurso humano, se utilizan para poner en marcha los objetivos propuestos. Los procesos son parte de la ingeniería organizacional, más que una herramienta la revisión de procesos de negocio, es una necesidad constante.
- 3. Recurso humano:** Es un elemento clave para cumplir sus actividades con eficiencia a través de la formación profesional. La distribución funcional es el modelo

organizacional que articula el elemento del recurso humano y las instrucciones necesarias para el cumplimiento de las funciones en forma eficiente y eficaz. Para que no se imponga el modelo informal de comportamiento se debe definir un modelo de funcionamiento mediante instrumentos como los organigramas y de procesos. Es parte de los retos de la gestión de la gestión de recursos humanos.

- 4. Sistemas de información y tecnología:** Influyen directamente en el entorno de la organización. Dentro del sistema de gestión se debe tener en cuenta que este factor puede impactar en las demás variables internas de la organización, como el uso de robots, o las telecomunicaciones. La estructura formal solamente describe la anatomía básica de la organización, las empresas deben preocuparse también de la filosofía organizacional y los sistemas de información.

Karlsson (2017) afirma lo siguiente:

Los factores de éxito para innovar de forma eficaz están estructurados en siete áreas claves: contexto, liderazgo, operaciones, evaluación, y mejora.

El enfoque sistémico hacia la gestión de la innovación reconoce que existe una serie de elementos interrelacionados e interactivos o factores en una organización que deben estar implementados para asegurar el éxito de la innovación. La estructura de la norma guía para la gestión de la innovación (la futura ISO 50501) cubre siete elementos claves, uno para cada uno de los títulos del documento. Estos títulos son iguales para todas las normas de sistemas de gestión.

Contexto: La organización debe tener registro de las tendencias externas y demás factores relevantes para la misma. Ej.: Preferencias del usuario y desarrollos tecnológicos, para así detectar oportunidades y desafíos que pueden impulsar actividades de innovación.

Liderazgo: basándose en el entendimiento del contexto de la organización, la dirección debe mostrar liderazgo y compromiso estableciendo una visión general respecto de la innovación, incluyendo los recursos necesarios, las estructuras, y las responsabilidades y, desarrollando una cultura que apoye las actividades de la innovación.

Planificación: Se deben desarrollar los objetivos y estrategias de innovación para las partes de la organización que sean relevantes, basándose en la visión definida por la dirección y la oportunidad y riesgos que se hayan identificado.

Soporte: Se debe implementar el soporte/apoyo necesario para la ejecución de las estrategias de innovación. Ej.: Personas con las competencias correctas, recursos financieros, herramientas y métodos, comunicación y actividades que fomenten la sensibilización, así como también la colaboración externa y la protección de propiedad intelectual.

Operaciones: Las actividades de innovación se inicial alineadas a la estrategia utilizando el soporte/apoyo establecido y los procesos apropiados dependiendo en el tipo de innovación que se busca lograr. Las iniciativas de innovación pueden formar uno o más portafolios para facilitar la gestión, la medición y el seguimiento.

Evaluación: El desempeño del Sistema de Gestión de la Innovación como un todo debe ser evaluado regularmente, para identificar sus fortalezas y debilidades.



Mejora: Basándose en la evaluación como “input”, el sistema de mejorarse tomando acción sobre las brechas más críticas en relación al contexto, liderazgo, planificación, soporte y operaciones.

#### **2.2.2.5. Ventajas de Gestión de Calidad.**

De esta manera, García (2011) también señala que la puesta en marcha de un Sistema de Gestión de Calidad suele reportar grandes ventajas a la organización que lo adopte:

- Incrementar la satisfacción de los clientes: Gracias al SGC, la empresa puede planificar con mayor exactitud sus actividades de acuerdo con las características de sus clientes y no solo los requisitos que establezca la organización. Así, la calidad se integra en el producto o servicio desde la planificación, generando clientes satisfechos.
- Disminuir la inestabilidad en los procesos Reducir costes y desperdicios: El SGC regula los procesos de una organización, por lo que se reduce la posible variación que puedan presentar estos. De esta manera, aumenta la capacidad de producir productos de calidad.
- Reducir costos y desperdicios: Con el SGC se ayuda a crear una cultura de análisis de datos. De este modo, la organización se esfuerza por detectar oportunidades de mejoras y corregir problemas potenciales, lo que conlleva a que esta tenga numerosos ahorros en recursos
- Mayor rentabilidad: La rentabilidad de la empresa aumenta, pues el SGC ayuda a la organización a aumentar la satisfacción de los clientes y reducir costes y desperdicios. (p. 225-226)

Romero (2010), destaca las siguientes ventajas:

- Las empresas sustituyen sus enfoques pragmáticos por otros más metódicos.
- Mayor formalización y uso de la información escrita, más registros y controles de los procesos.
- Una Política de la Calidad definida, aplicada y evaluada, tiene fuerte impacto en los programas de formación interna, lo que muestra más preocupación para fortalecer planes de promoción de los empleados y compromete a todos los miembros de la Organización.
- La implantación de un S.C supone un trabajo en equipo que desarrolla la comunicación y cooperación entre las diferentes áreas y especialistas.
- Se incrementa la burocracia, pero es una burocracia más flexible que ayuda al desarrollo y mejor desenvolvimiento de la empresa.
- Las compañías que limitan sus objetivos a parar el golpe de la competencia, o simplemente a la obtención del certificado ISO no generan efectos sociales sustanciales.
- Las compañías que han implantado SC tienden a ser más dinámicas, transparentes, capaces de reaccionar a corto y largo plazo, cuyos empleados muestran mayor profesionalidad, por tanto más adaptados y adaptables al mundo cambiante actual.
- El número de empleados tiende a un ligero aumento, cambiando las características y calificación de los mismos.

Montes (2012), propone las siguientes ventajas o beneficios dentro de una implantación de un Sistema de Gestión de Calidad:

El llevar a cabo una buena implantación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) le debe servir a cualquier empresa para conseguir los objetivos deseados, añadir valor a sus productos y servicios viéndose repercutido en la satisfacción de sus clientes y con ello conseguir ventajas competitivas que le diferencien en su sector.

Bien es sabido que cualquier consultora de sistemas quiere “vendernos la moto” con una serie de ventajas o beneficios que se pueden obtener con la implantación de un SGC, los comerciales se saben de memoria toda la lista de beneficios pero no llegan a justificártelos realmente.

- Potenciar la imagen de la empresa para los clientes tanto los actuales como los potenciales:

No es que mejoremos la imagen de la empresa, ya que hoy en días son muchísimas empresas las que se encuentran certificadas bajo un SGC, es más bien que el no estarlo hace perdernos calidad de imagen.

- Mejorar la calidad de nuestros productos y servicios:

El sistema nos “obliga” a analizar con detalle todos nuestro procesos y ha procedimentarlos de la forma más detallada posible con el sentido de estandarizarlos y así conseguir fabricar un producto o servicio uniforme y estable en calidad a lo largo del tiempo. También el SGC nos proporciona herramientas útiles para analizar ese proceso y mejorarlo según las tendencias de los datos que se vayan obteniendo. De aquí la importancia de hacer una correcta identificación de nuestros procesos y todos los controles que se deban hacer sobre ellos.

- Mejora nuestro sistema de trabajo: podremos ser más eficientes y eficaces y con ello, más competitivos:

Como he indicado anteriormente, si hacemos una correcta definición de todos los procedimientos de nuestro trabajo, conseguiremos hacer las cosas cada vez mejor y más rápidas, eliminando de nuestra rutina de trabajo los fallos y errores.

➤ Incrementar la satisfacción de los clientes:

Este es el fin de toda empresa, que nuestros clientes estén satisfechos. Y por qué no iban a estarlo si estamos ofreciéndole productos o servicios de mejor calidad que antes.

➤ Incrementar la satisfacción y motivación de todos los que conforman la empresa:

El SGC nos establece que cada determinados periodos de tiempo nos paremos, recopilemos datos, analicemos esos datos y saquemos conclusiones. Es una práctica habitual que el responsable del SGC haga todo esto él solito y luego esas conclusiones no las comunique a los afectados. Así es difícil que los empleados de la empresa se sientan integrados. Por favor, vamos a hacerlos bien. Vamos a sentarnos los jefes de departamentos, responsables de áreas o todo el personal relevante de la empresa, que se expongan esos datos en común y se analicen juntos. Puedo asegurar que haciendo esto cambiará el rumbo de la empresa sustancialmente. Y dar la oportunidad de presentación de sugerencias por parte de los empleados. Para satisfacer a nuestros clientes, primero debemos satisfacer a nuestros empleados.

➤ Intercambio de conocimientos:

En esa reunión que digo en el punto anterior es donde se deben exponer todos los datos de desarrollo de la actividad, todas las incidencias que hayan podido ocurrir o cualquier otro dato relevante. Los fallos nos deben servir de herramienta para evitar futuros nuevos fallos.

- Simplificar la interacción y comunicación entre los distintos departamentos o áreas de la empresa:

El convocar reuniones con fecha señalada y bajo un orden del día nos va a ayudar a que cada persona convocada prepare todo aquella información importante que deba exponer en la reunión. Por supuesto que puede haber bastantes más beneficios, yo os he expuesto estos que son los primeros que se me han venido a la mente cuando me he puesto a escribir este artículo.

#### **2.2.2.6. Beneficios de un Sistema de Calidad.**

##### **a. Beneficios externos de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad.**

Según Gonzáles (s.f), (citado por Campos, 2019); El primer punto de vista se explica a través de la relación entre la organización y su ámbito de actividad: sus clientes (actuales y potenciales), sus competidores, sus proveedores, sus socios estratégicos. Entre los beneficios asociados a este punto de vista externo a la empresa se pueden mencionar los siguientes:

- Mejoramiento de la imagen empresarial, proveniente de sumar al prestigio actual de la organización la consideración que proporciona demostrar que la satisfacción del cliente es la principal preocupación de la empresa.
- Refuerzo de la confianza entre los actuales y potenciales clientes, de acuerdo a la capacidad que tiene la empresa para suministrar en forma consistente los productos y/o servicios acordados.
- Apertura de nuevos mercados, en virtud de alcanzar las características requeridas por grandes clientes, que establecen como requisito en muchas ocasiones poseer un sistema de gestión de la calidad.

- Mejoramiento de la posición competitiva, expresado en aumento de ingresos y de participación de mercado.
- Aumento de la fidelidad de clientes, a través de la reiteración de negocios y referencia o recomendación de la empresa.

Sin duda, estos beneficios mencionados son de una enorme importancia, pero al analizar la implantación de un SGC desde el punto de vista interno de la empresa, surgen otros beneficios que no sólo posibilitan la existencia de los primeros, sino que además permiten sustentarlos en el tiempo, favoreciendo el crecimiento y adecuado desarrollo de la organización.

#### **2.2.2.7. Proceso Administrativo.**

Los administradores son responsables de planear, organizar y dirigir las acciones dentro de organizaciones. Para ello, llevan a cabo cuatro funciones básicas conforman lo que conocemos como “Proceso administrativo”.

Henry Fayol fue el autor que determinó las cuatro funciones vitales en la administración, bajo la creencia de la necesidad de sistematizar las tareas de una empresa. Su aportación a la disciplina es importante hasta nuestros días.

Para el autor George Terry, (Citado por Blandez; 2014) cada una de ellas implica:

**1. Planeación:** consiste en ella se determinan: en determinar los objetivos y cursos de acción; en ella se determinan:

- Las metas de la organización.
- Las mejores estrategias para lograr los objetivos. y cursos de acción;
- Las estrategias para llegar a las metas planteadas. (Blandez, 2014, p. 6)

Luna (2014) planeta que:

Planeación es la fijación de los objetivos, estrategias, políticas, programas, procedimientos y presupuestos; partiendo de una previsión, para que el organismo social cuente con las bases que se requieren encause correctamente las otras fases del proceso administrativo. (p. 58)

**2. Organización:** consiste en distribuir el trabajo entre el grupo para establecer y reconocer implica: en las distribuir las relaciones y la autoridad necesarias, implica:

- El diseño de tareas y puestos trabajo y la entre el autoridad grupo, para necesarias,
- Designar a las personas idóneas para ocupar los puestos.
- La estructura de la organización.
- Los métodos y procedimientos que se emplearán. (Blandez, 2014, p. 6)

Luna (2014); afirma que;

La organización es un grupo de personas con una meta común, unidos por un conjunto de relaciones de responsabilidad autoridad. Una de las responsabilidades de la administración es organizar los recursos de la empresa disponibles para realizar operaciones efectivas. (p. 72)

Sánchez (2014), nos afirma:

Organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados. (p. 87)

**3. Dirección:** consiste en conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados, implica:

- Determinar cómo se dirigirá el talento de las personas.
- Determinar el estilo de dirección adecuado.
- Orientar a las personas al cambio.
- Determinar estrategias para solución de problemas, así como la toma de decisiones.

(Blandez, 2014, p. 6)

Sánchez (2014), nos dice:

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen, tratando de convencer a los demás que se les unan para lograr los pasos de la planificación y la organización. (p. 97)

**4. Control:** consiste en la revisión de lo planeado y lo logrado; implica determinar:

- Las actividades que necesitan ser controladas.
- Los medios de control que se emplearán. (Blandez, 2014, p. 6)

Sánchez (2014); plantea lo siguiente:

Consiste en la función administrativa, que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas (...). El control facilita el logro de los planes, aunque la planeación debe preceder del control. Los planes no se logran por sí solos, orientan a los gerentes en el uso de los recursos para cumplir con metas específicas, después se verifican las actividades para determinar si se ajustan a los planes. (p. 101)



### 2.2.2.8. Principios de Gestión de Calidad.

Según ISO 9001; (Citado por Dominguez, 2019) detalla los siguientes principios de la gestión de la calidad:

- **Enfoque al cliente:** las organizaciones, tienen como un indicador clave a los clientes, ya que ellos depende cada cliente, por ello es necesario, conocer cuáles son sus necesidades ya sea actuales o futuras, por ello es importante alcanzar las expectativas que tienen.

Gonzalez (2013), afirma lo siguiente:

Descripción. La gestión de la calidad tiene entre sus objetivos satisfacer las necesidades de los clientes y esforzarse en superar las expectativas de los mismos.

Justificación. El éxito de una organización se alcanza cuando atrae y retiene la confianza de los clientes. Para esto hay que entender las necesidades presentes y futuras que puedan tener.

- **Liderazgo:** toda organización cuenta con un líder, en la cual este tiene una función que le distingue a los demás, como crear un mejor ambiente, y como también este aportará y tendrá alternativas para que pueda cumplir los objetivos trazados y concluya con éxito. (Citado por Dominguez, 2019)

Gonzalez (2013), plantea que: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

- **Implicación de todo el personal:** se involucra a todo los personales de cada nivel, con el fin de cada uno de ellos puedan utilizar y aplicar sus habilidades y destreza en beneficio de esta. (Citado por Dominguez, 2019)

Asimismo Gonzalez (2013), nos dice:

Descripción: Es esencial que la organización cuente con personas competentes y comprometidas en la labor de mejorar la capacidad de crear de la organización.

Justificación: Para una administración eficaz y eficiente es necesaria la participación y respeto de todos los niveles de la organización. Facilitan esta tarea, la mejora de habilidades y los conocimientos entre otros aspectos.

- **Enfoque de proceso:** esto se podrá logra eficientemente cuando los recursos esté relacionado junto a las actividades que se tienen que manejar, ya que por ello es necesario tener en cuenta un proceso adecuado ya que de esa manera se puede controlar los componentes de su organización. (Citado por Dominguez, 2019)

Por otro lado, Gonzalez (2013), manifiesta:

Descripción: Los resultados más consistentes se logran con mayor eficacia y eficiencia cuando se entienden las actividades y se gestionan como procesos interrelacionados y coherentes.

Justificación: El sistema de gestión de la calidad se compone de procesos interrelacionados. La comprensión de cómo se llegaron a los resultados permite optimizar el rendimiento de la organización.

- **Enfoque de sistema a la gestión:** Identificando, entendiendo y manejando con este sistema se cumple los objetivos dado, con el fin de poder contribuir la efectividad y eficiencia de la organización. (Citado por Dominguez, 2019)
- **Mejora continua:** Esto apoyará para poder mejorar los procesos operativos por ello la mejor continua debe ser un objetivo permanente de la organización.

Cabe resaltar que en este caso Gonzalez (2013) manifiesta lo siguiente:

Descripción: Las organizaciones exitosas cuentan con el enfoque en la mejora continua.

Justificación: La mejora es indispensable para mantener el rendimiento de una organización, reaccionar a los cambios internos y externos y crear nuevas oportunidades.

- **Enfoque basado en hechos, para la toma de decisiones:** Las decisiones efectivas se basan en un análisis lógico e intuitivo de datos e información. (Citado por Dominguez, 2019)

Por ende Gonzalez (2013) afirma:

Descripción: Las decisiones basadas en el análisis y evaluación de los datos y la información son más propensas a producir los resultados deseados.

Justificación: La toma de decisiones puede ser un proceso complejo, y siempre implica cierto grado de incertidumbre. A menudo, implica múltiples tipos y fuentes de entradas, así como su interpretación, que puede en ocasiones ser subjetiva. Es importante entender las relaciones de causa y efecto y posibles consecuencias no deseadas. Hechos, pruebas y análisis de datos conducen a una mayor objetividad y confianza en las decisiones tomadas.

- **Relación de mutuo beneficio con proveedores:** La habilidad de la organización y sus proveedores de crear valor se incrementa por la relación de mutuo beneficio, en él se trata al proveedor como un socio. (Citado por Dominguez, 2019)

Finalmente Gonzalez (2013), redacta lo siguiente:

Descripción: Para el éxito sostenido, las organizaciones deben gestionar sus relaciones con las partes interesadas, como por ejemplo los proveedores.

Justificación: Las partes interesadas influyen en el desempeño de una organización.

El éxito sostenido es más probable que sea logrado cuando una organización gestiona las relaciones con sus partes interesadas para optimizar su impacto en su desempeño.

La gestión de las relaciones con la red de proveedores y socios es a menudo de una importancia crucial.

#### **2.2.2.9. El Ciclo de Deming.**

Cuatrecasas (2012) afirma:

El ciclo de Deming o ciclo de mejora (Figura 16.6) actúa como guía para llevar a cabo la mejora continua y lograr de una forma sistemática y estructurada la resolución de problemas.

Está constituido básicamente por cuatro actividades: planificar, realizar, comprobar y actuar.

También se le conoce como ciclo PDCA, por sus siglas en inglés de Plan, Do, Check y Act, aunque habitualmente se aplica esta denominación a una versión más avanzada del mismo.

1. (Plan) Planificar:
  - a. Seleccionar la oportunidad de mejora
  - b. Registrar la situación de partida.
  - c. Estudiar y elegir las acciones correctivas más adecuadas.
  - d. Observar (a nivel de ensayo o simulaciones) el resultado.

2. (Do) Realizar: Llevar a cabo la acción correctora apropiada.
3. (Check) Comprobar: Diagnosticar a partir de los resultados. De no alcanzarse los resultados apetecidos, se regresará a la etapa uno.
4. (Act) Actuar: a. Confirmar y normalizar la acción de mejora. b. Empezar una nueva mejora (o abandonar).

Rodríguez (2019), nos dice:

El Ciclo de mejora continua PDCA se utiliza para llevar a cabo la mejora continua y lograr de una forma sistemática y estructurada la resolución de problemas. Se comporta como un instrumento que resulta ser la base de todo desarrollo de los procesos. Nos sirve para el abordaje de cualquier reflexión estratégica de nuestra organización, pudiendo convertirse en el esqueleto del modelo de gestión que vayamos a utilizar.

#### **2.2.2.10. Calidad en el Sector Educativo.**

Najar (2017), nos dice que:

Calidad de servicio, es en principio todo aquello que logra satisfacer una necesidad mediante algo no tangible. Por ejemplo, cuando alguna persona compra un servicio, lo que está ganando es una experiencia, la que debe ser y tiene que ser la mejor posible para que pueda o quiera repetirla en una futura necesidad. (p .10)

La calidad educativa se podría conceptualizar, en consecuencia, como el ideal de perfección que se persigue, constituyéndose en la meta que orienta las acciones educativas, entendidas como prácticas intencionales a vivenciar por los educando en las aulas y centros como

espacios interactivos, como microsociedades de relaciones plenificadoras, fecundas y valiosas, entre los agentes y elementos que las integran

La Calidad, pues, es esa especie de tensión utópica que nos mueve, que nos motiva, a la mejora permanente de todo cuanto hacemos desde, en este caso, el ámbito de lo educativo; no tiene necesariamente que constituir un punto de llegada, siendo, más bien, un perfeccionamiento constante de todo cuanto hacemos en esa búsqueda de la perfección humana. (Castillo, 2002, p. 166)

### **2.2.3. Atención al Cliente.**

#### **2.2.3.1. Definición de Atención al cliente.**

Arenal (2017), afirma:

La atención al cliente centrada en dos premisas, el excelente servicio y la segunda, cautivar al cliente ha estado sometida a cambios continuos, la frase célebre “El cliente siempre tiene la razón” ha dominado el escenario durante muchos años.

Las nuevas tecnologías y plataforma han revolucionado este servicio siendo por ello necesario que las empresas generen ciclos de mejoramiento continuo en relación a los canales de comunicación con el cliente y obviamente, adapten el modelo de negocio a los nuevos tiempos.

La atención al cliente es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio. (p. 6- 7)

### **Enfoque al Cliente.**

Berna (2015) nos dice que:

Es necesario crear conciencia acerca de la importancia y el papel del cliente para la empresa, cuando visualizamos al cliente como un integrante más de la cadena de proceso y no comprendemos su importancia podemos caer en el error de diseñar procesos que en realidad no ofrecen valor agregado y adicional a esto podríamos realizar mediciones cuyo enfoque no gire en torno a la satisfacción del cliente.

De manera inicial es necesario que la alta dirección asegure el cumplimiento de los requisitos del cliente de manera que se superen las expectativas del mismo, para esto la planeación estratégica de todas las áreas funcionales de la organización deben girar en torno a cumplir este objetivo y esto se logra con procesos óptimos y mediciones asertivas (p. 5)

#### **2.2.3.2. ¿Quién es el Cliente?**

CEPAM (2013) afirma:

Es cualquier persona que tiene una necesidad o deseo por satisfacer, y que tiende a solicitar y utilizar los servicios brindados por una empresa o persona que ofrece dichos servicios. (p. 12)

Sánchez (2012) menciona que:

El cliente es la persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa. En ese sentido, el término cliente puede englobar los significados de cliente interno y externo. El cliente interno, es la persona, sección o departamento de la propia empresa que necesita y recibe un insumo o servicio de la misma empresa. El cliente

externo lo define como la persona que adquiere bienes o servicios de la empresa.  
(p. 338)

Así también Kotler (2012) (citado por Rumiche, 2019) define un cliente como:

“alguien que accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera u otro medio de pago”. Quien compra, es el comprador y quien consume el consumidor.

### **2.2.3.3. Estrategias de Atención al Cliente.**

Gómez (2018);

Propone que las siguientes estrategias le permitirán a toda empresa brindar un mejor servicio:

**a) Reducir la cantidad de contactos con los clientes e incrementar su intensidad;** porque la primera persona que brinde el servicio al cliente debe contar con toda la información que requiera para que la atención sea completa. La estrategia inicial es evitar que el cliente tenga que describir sus necesidades a más de una persona para lograr ser atendido.

**b) Escuchar al cliente atenta y cordialmente;** ya que cuando el cliente se siente escuchado, se siente valorado e importante. La habilidad para hacer las preguntas clave facilita una atención ágil y acertada.

**c) Reducir los vacíos de información;** porque dentro de la diversidad de problemas que surgen en la relación con el cliente, uno de los más frecuentes es la



ausencia de calidad en la información que se le brinda. Se debe tratar de proporcionarle una información específica y exacta.

**d) Evitar la preocupación del cliente;** ya que solo podrás eliminar la preocupación del cliente cuando se le brinde total información que requiere, cuando se le dan a conocer las políticas y procedimientos relacionados con él y cuando se mantiene en todo momento una intachable conducta comercial.

**e) Empoderamiento (servicio intenso y profundo),** indispensable para delegar en el empleado encargado del contacto directo con el cliente para que pueda solucionar el 100% de las situaciones típicas que se le presenten y al menos un 80% de las especiales.

**f) Agilizar el servicio;** la empresa debe agilizar su atención al cliente porque, aunque la amabilidad es importante y una sala de espera con televisor es agradable, lo que el cliente siempre desea es ser atendido rápidamente.

**g) Prometer menos y dar más;** ya que es de gran importancia armonizar la oferta del servicio con lo que el cliente realmente recibe. Es necesario verificar las estrategias de la competencia ya que, si la empresa todavía no es líder, es necesario buscar un modelo para seguirlo y superarlo. No hay que temer a la competencia sino a la incompetencia y a la falta de creatividad que muchas veces frenan el desarrollo de la organización.

Cabada (2018), afirma lo siguiente:

Definir una estrategia de servicio al cliente es un punto clave para mejorar la satisfacción de los consumidores. Entre las actividades que puedan llevarse a cabo en este marco estratégico se incluyen las siguientes:

- a. Crear una visión de servicio al cliente:** Es importante la visión de servicio al cliente a los empleados, ya que ellos deben comprender cuál es la visión y los objetivos de la organización para el servicio al cliente y comprender su responsabilidad para ayuda a lograr esa visión.
- b. Evaluar las necesidades del cliente:** Las organizaciones a menudo fallan y desperdician recursos valiosos, creando productos y servicios que pensaban que el cliente quería, solo para descubrir que no era lo que el cliente quería en absoluto. El truco es averiguar qué es lo que quiere el cliente, y, para ello, nada mejor que preguntarles. De esa forma se puede conocer su percepción de los servicios que se brindan y determinar cuáles son sus necesidades y expectativas.
- c. Formar y preparar a los empleados:** Es importante evaluar a los empleados y garantizar que posean la disposición y el conjunto de habilidades para ayudar a respaldar un entorno de servicio al cliente sólido. En el marco de la estrategia de servicio al cliente, hay que aceptar que la formación es tan importante como una buena selección de personal, porque las habilidades se pueden enseñar, pero la actitud y la personalidad no.
- d. Establecer metas para el servicio al cliente.** Las estrategias de servicio al cliente ayudan a crear y reforzar una cultura de servicio. Una vez que se

identifican las necesidades y expectativas del cliente y se mide su satisfacción, es hora de crear objetivos para alcanzar los niveles deseados y mantenerlos.

- e. **Recompensar y reconocer un buen servicio**, que premie la empatía, dedicación y alineación con los objetivos de la estrategia de servicio al cliente de la compañía.

#### **2.2.3.4. Fases del proceso de Atención al cliente.**

Pérez, Pérez, López y Caballero (2013) afirma: que para asegurar el buen funcionamiento del departamento de atención al cliente, es necesario crear una serie de procedimientos ágiles y flexibles que faciliten la tarea y que no causen problemas. Precia que las fases de atención al cliente son las siguientes:

- ✓ Realización de pedidos: Los pedidos pueden llegar a las empresas por varias vías: teléfono, e-mail... directamente a través de un vendedor o del propio cliente. (...) Si utilizamos una herramienta de gestión informática, en el ordenador debe aparecer un apartado de observaciones donde se reflejen los detalles a solucionar
- ✓ Solicitud de información: Muchas veces esta fase presenta deficiencias o dificultades de realización. Esta situación contrasta con el esfuerzo que muchas empresas hacen por reforzar y mejorar sus canales de comunicación con los clientes, cada vez más diversos.
- ✓ Gestión de reclamaciones y/o quejas: En la actualidad el teléfono, a través de los call centers, es el máximo protagonista, aunque el internet está creciendo a pasos agigantados como método para interponer solución a reclamaciones o quejas.

- ✓ Servicio posventa: El servicio al cliente debe brindarse en todo momento, no solo durante el proceso de venta, sino también después de haberse materializado la venta del producto o la prestación del servicio.

Rodríguez (2018), Podríamos sintetizar las distintas fases de atención al cliente en los siguientes pasos sucesivos:

**Contacto:** Sin duda, el primer contacto con el cliente es de vital importancia para el resto del customer journey. El usuario acudirá a ti con determinadas expectativas: ser tratado con amabilidad, obtener una respuesta rápida, resolver una duda o problema, etc. En buena medida, las demás etapas del cliente quedarán condicionadas por esta primera impresión, por lo que es necesario prestarle la atención que merece.

**Obtención de información:** La empresa debe esforzarse en escuchar la voz del cliente y comprender correctamente sus demandas. Es imprescindible no malinterpretar lo que el cliente necesita, por lo que deberías procurar que el proceso de escucha sea proactivo.

**Resolución:** Bien se trate de dar respuesta a un problema técnico o bien aclarar una duda acerca del producto o servicio, esta es la fase decisiva dentro del proceso de atención al cliente. En este sentido, no solo importa el qué (resolver la cuestión), sino también el cómo (la forma). De este modo, el cliente suele apreciar en gran medida cuestiones como el trato recibido, las explicaciones detalladas o, incluso, la propuesta de alternativas ante un problema que la empresa no puede resolver. Sin duda, tus clientes serán más comprensivos ante posibles fallos si reciben un trato impecable y ven que la empresa hace todo lo posible por resolverlos.

## **Finalización:**

En esta etapa final, es necesario confirmar de forma expresa que la demanda del cliente ha sido satisfecha y despedirlo conforme al protocolo establecido. Es, también, el momento en que se pueden introducir las encuestas de satisfacción. Estas encuestas deben ser breves, claras y combinar diferentes tipos de preguntas para que puedan ser un instrumento realmente útil para la empresa.

### **2.2.3.5. Canales de atención al cliente.**

Pérez, Pérez, López y Caballero (2013): Hoy en día, sin embargo, existen diversos canales de atención al cliente a través de los cuales este tiene la posibilidad de ser atendido ante sus posibles quejas, reclamaciones, sugerencias, etc. Hay que tener en cuenta que cuantas más formas de acceso ofrezcamos a nuestra clientela para poder relacionarse con la empresa, más satisfechos estarán.

En general, cuando hablamos de atención al cliente podemos hacer referencia a cuatro tipos básicos de canales:

- Personal: Implica un coste elevado (salarios de las personas que atienden, sobre todo), pero facilitan el establecimiento de relaciones más duraderas con los clientes.
- Telefónico: Supone un costo inferior al personal y permite llevar a cabo un tratamiento homogéneo de las relaciones con los clientes. En la actualidad se lleva a cabo a través de los call centers de los que hablaremos más adelante.
- Impreso: Prácticamente obsoleto y contrario al respecto por el medio ambiente, está siendo sustituido por los medio electrónico. Es útil cuando el cliente desea interponer una reclamación o queja sobre una persona o departamento en concreto.

- Electrónico: Cada vez más frecuente, su coste es muy bajo y cuenta con el gran inconveniente de que, al no producirse relación directa con las personas, puede reducir su utilidad frente al teléfono o a la atención personal. (p. 166)

#### **2.2.3.6. Departamento de Atención al Cliente.**

Tarodo (2014) define el departamento de atención al cliente de que es aquel departamento de la empresa que se encarga de satisfacer, a través de la prestación de servicios, todas las necesidades de los clientes.

“En caso de que no sea posible que el departamento de atención al cliente sea independiente, formará parte de otro departamento de la empresa como el de compras, ventas o marketing, pero tendrá su propio grupo independiente de tal manera que actúa dentro de otro departamento pero como si fuera uno independiente.”

Pérez, Pérez, López y Caballero (2013): Un departamento de atención al cliente que ofrezcan un servicio de atención con un alto nivel de calidad en su prestación aporta considerables ventajas a la organización tales como:

- Aumentar la lealtad de sus clientes.
- Propicia un incremento de participación en su cuota de mercado.
- Permite obtener mejoras en la rentabilidad de la empresa.
- Facilita la capacitación de nuevos clientes (por ejemplo, gracias al boca a boca fruto de la satisfacción de algunos clientes).
- Permite ahorrar costes a la organización.

- Ofrece una mejor imagen de la empresa, así como de la marca de los productos o servicios que ofrecen. (p. 165)

### **2.2.3.7. Fidelización del Cliente.**

Cortés (2017) nos dice que:

La fidelidad de los clientes es un objetivo que cada vez más organizaciones buscan satisfacer. Pese a que existen métodos para lograr aumentar la fidelidad de los clientes no hay que engañarse. El principal motivo por el cual un cliente permanece fiel a una organización es debido a la calidad de sus productos y servicios. Esto implica obviamente la capacidad de la organización de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

De lo dicho anteriormente se deduce que la calidad es un requisito indispensable para obtener la fidelidad del cliente. (...). La fidelidad del cliente depende de las percepciones del cliente, que son la base para la toma de decisiones. Aparte de la calidad del producto y servicio, los clientes consideran algunos de los aspectos generales mencionados anteriormente, como por ejemplo:

- El reconocimiento público de marca del producto o servicio.
- El reconocimiento público de la organización.
- La capacidad económica de la organización.
- Los premios otorgados a la organización.
- La presencia de la organización en los medios de comunicación. (p. 211)

#### **2.2.3.8. Satisfacción al cliente.**

Díaz (2014) plantea que: los clientes cada vez son más exigentes, por lo que un buen servicio de atención al cliente creará una relación de confianza entre empresa y consumidor, también conllevará un mayor nivel de seguridad en relación con el producto o servicio.

El grado de satisfacción de un cliente no se puede medir objetivamente, ya que suele presentar un componente subjetivo, es decir, lo que para un cliente puede ser satisfactorio, para otro puede parecer deficiente.

Si un cliente tiene una percepción sobre un producto o servicio, su modificación no será cuestión de poco tiempo. Se necesita un esfuerzo continuado por parte de la empresa para que el propio cliente presente algún grado de satisfacción. (p. 66)

Una definición del concepto de "Satisfacción del cliente" es posible encontrarla en la norma "Sistemas de gestión de la calidad que la define como la "percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos", aclarando además un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes: su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor. (Arenal, 2017, p.47)



### **III. HIPÓTESIS.**

En esta investigación, es de manera Descriptiva, ya que no presenta hipótesis.

En este caso Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos dice:

Las hipótesis son las guías de una investigación o estudio.<sup>1</sup> Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación. (p. 104)

## **IV. METODOLOGÍA.**

### **4.1. Tipo de la investigación.**

La investigación será de tipo descriptivo ya que solo se han detallado las características de las variables dentro de la investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirma:

Que los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p. 92)

### **4.2. Nivel de la Investigación.**

El nivel de investigación será de tipo cuantitativa, siendo el procedimiento de decisión de señalar, entre ciertas alternativas, utilizando datos numéricos, para ser tratadas en el campo estadístico. Adquiero los datos sobre mis variables estudiando el punto de la problemática de la investigación, y a resaltar los principios más importantes para favorecer a llegar a una solución. Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirma: “El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos.<sup>3</sup> El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase.” (p. 2)

### 4.3. Diseño de la investigación.

El diseño que se aplicará a la investigación será: No experimental de corte Transversal ya que en ella se observaron diversos comportamientos dentro del contexto, es de corte transversal, teniendo una muestra poblacional en una situación temporal y descriptivo ya que solo se han detallado las características de las variables dentro del a investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Investigación no experimental Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos (p. 152)



Donde:

M = Muestra conformada por los alumnos de CETPRO “La Católica”.

O = Observación de las variables: Gestión de Calidad y Atención al Cliente

→ = Es la relación.

#### **4.4. Población y la Muestra.**

##### **4.4.1. Población.**

Espinoza (2016) afirma que la muestra: “Es el conjunto de elementos (finito o infinito) definido por una o más características, de las que gozan todos los elementos que lo componen.”

Lepkowski (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014) “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174)

La población de esta investigación en estudio es finita, ya que se consideraron a 120 estudiantes de CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana.

##### **Muestra probabilística estratificada:**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Muestreo en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento.

La estratificación aumenta la precisión de la muestra e implica el uso deliberado de diferentes tamaños de muestra para cada estrato, a fin de lograr reducir la varianza de cada unidad de la media muestral. (p. 181)

Siguiendo con nuestro estudio, la población es de 120 estudiantes y el tamaño de muestra es  $n = 92$ . ¿Qué muestra necesitaremos para cada estrato?

$$nh = \frac{n}{N}$$

$$nh = \frac{92}{120}$$

$$nh = 0.7666666667$$

De manera que el total de la subpoblación se multiplicará por esta fracción constante para obtener el tamaño de la muestra para el estrato.

<b>ESPECIALIDADES DE CETPRO “LA CATÓLICA</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b><i>nh</i></b>	<b>MUESTRA</b>
Computación e Informática	42	0.766666667	32
Formación Bancaria Financiera y Retail – Cajero Comercial	28	0.766666667	21
Excel Financiero y Administrativo	15	0.766666667	12
Cosmetología	30	0.766666667	23
Inglés	5	0.766666667	4
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>		<b>92</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

#### **4.4.2. Muestra.**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman:

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. (...) Todas las muestras (en el enfoque cuantitativo) deben ser representativas; por tanto, el uso de los términos al azar y aleatorio sólo denota un tipo de procedimiento mecánico relacionado con la probabilidad y con la selección de elementos o unidades, pero no aclara el tipo de muestra ni el procedimiento de muestreo. (p. 175)

Siendo de esta manera emplearemos la siguiente formula:

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

Donde:

n: Es el tamaño de la muestra que se tomó en cuenta es el trabajo de campo.

k: Nivel de confianza 95% que equivale 1.96

p: Probabilidad de éxito 50% (0.5)

q: Probabilidad de fracaso 50% (0.5)

e: error máximo 5% (0.05)

N: Población; en nuestra investigación sería un promedio de 120

Reemplazamos datos:

$$n = \frac{(1.96)^2 (120) * (0.5) * (0.5)}{(0.05)^2 (120 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{115.248}{1.2579}$$

$$n = 91.6193656$$

$$n = 92$$

La muestra estará conformada por 92 alumnos de CETPRO “La Católica”

#### 4.5. Definición y Operacionalización de Variables.

CUADRO N° 01

VARIABLE	DIMENSIÓN	SUB DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	FUENTE	INSTRUMENTO
<p><b>GESTIÓN DE LA CALIDAD.</b></p> <p>La calidad es una lucha por mantener la mejora continua de la organización a través de la cooperación de todas las partes interesadas: proveedores, clientes, responsables del diseño de los productos o servicios. Deming (1989)</p>	Elementos de la Gestión de Calidad.	Estructura Organizacional.	Funciones.	¿CETPRO “La Católica” posee de un personal eficaz para el desarrollo de sus necesidades como estudiante?	ESTUDIANTES.	CUESTIONARIO.
				¿CETPRO “La Católica” cumple con las funciones necesarias e indicadas por dicha institución, para emplear un buen servicio?		
				¿El personal docente de CETPRO “La Católica” cumple con cada uno de los temas de enseñanza?		
		Planificación.	Objetivos.	¿CETPRO “La Católica” emplea objetivos con finalidades satisfactorias para los alumnos?		
		Recursos.	Equipo.	¿CETPRO “La Católica” implementa sus equipos tecnológicos?		
			Infraestructura.	¿CETPRO “La Católica” tiene interés en mejorar a menudo sus instalaciones?		
	Procesos.	Actividades.	¿CETPRO “La Católica” realiza actividades educativas?			
	Procedimientos	Transformación.	¿CETPRO “La Católica” realiza acciones para mejorar el aspecto educativo?			
	Ventajas de la Gestión de Calidad.	Incrementar la Satisfacción de los Clientes.	Cliente.	¿CETPRO “La Católica” aplica satisfactoriamente el grado de enseñanza?		
		Disminuir la inestabilidad de los procesos.	Calidad.	¿CETPRO “La Católica” gestiona de manera eficiente al personal docente?		
		Reducir costos y Desperdicios.	Corregir problemas.	¿CETPRO “La Católica” se preocupa por emplear nuevas gestiones ya sea en beneficio de su desarrollo académico?		
		Mayor rentabilidad.	Satisfacción.	¿CETPRO “La Católica” cumple con un servicio de calidad?		

**CUADRO N° 02**

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>SUB DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>FUENTE</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
<p align="center"><b>ATENCIÓN AL CLIENTE.</b></p> <p>La atención al cliente centrada en dos premisas, el excelente servicio y la segunda, cautivar al cliente ha estado sometida a cambios continuos, la frase célebre “El cliente siempre tiene la razón” ha dominado el escenario durante muchos años. Arenal (2017)</p>	Estrategías de Atención al cliente.	Incrementar su intensidad.	Información.	¿Las secretarias que atienden en CETPRO “La Católica” poseen de un buen trato?	ESTUDIANTES.	CUESTIONARIO.
		Escuchar al cliente atenta y cordialmente.	Amabilidad.	¿Las secretarias de CETPRO “La Católica” escuchan con atención alguna inquietud?		
		Reducir los vacíos de información.	Información veraz.	¿En CETPRO “La Católica” se percibe una comunicación entendible y honesta?		
		Evitar la preocupación del cliente.	Sensibilidad.	¿Ha tenido incomodidad con alguna secretaria al momento de ser atendido?		
		Empoderamiento.	Delegar.	¿En CETPRO “LA Católica”; realiza un seguimiento a lo que solicita el alumno?		
		Agilizar el servicio.	Rapidez.	¿CETPRO “La Católica” el servicio es favorable para formar alumnos competitivos?		
				¿En CETPRO “La Católica” el personal es puntual con lo que el alumno necesita?		
	Prometer menos y dar más.	Oferta del servicio.	¿CETPRO “La Católica”, garantiza cada uno de sus recursos ofrecidos para una formación técnica?			
	Fases del proceso de atención al cliente.	Realización de pedidos.	Atención.	¿En CETPRO “La Católica”, Recepcionan cada uno de sus pedidos o requerimientos?		
		Solicitud de Información.	Canales de comunicación.	¿CETPRO “La Católica” Se comunican por algún medio, para brindar información de acuerdo a ciertos cambios de horario?		
		Gestión de reclamos y/o quejas.	Solución.	¿CETPRO “La Católica” aumenta su habilidad, para resolver los reclamos de manera responsable?		
		Servicio posventa.	Prestación del servicio.	¿CETPRO “La Católica” atiende de manera cordial aún después de haber sido inscrito en algún curso?		



## **4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.**

### **4.6.1. Técnicas.**

Las técnicas vienen hacer el conjunto de instrumentos o medios a través del cual se efectúa el método y solo se aplica a una ciencia; en las técnicas se adquiere la recopilación de información para enunciar las teorías que sustentan el estudio de los fenómenos o procesos, en este caso la entrevista es una técnica de recopilación de información. Baena (2014) afirma:

Una encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando. Un estudio de caso comprende una entrevista extensa con una guía de preguntas o de indicadores para detectar sobre la persona o la comunidad todos los elementos que nos permitan conocer de ella desde sus orígenes hasta el momento actual. Las guías pueden llegar a contener más de 100 preguntas o indicadores. (p. 101)

Para esta investigación se realizó la técnica de una encuesta, para que de esta manera se facilite la recolección de datos, siendo aplicada a 92 alumnos de CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana. En este caso primeramente la encuesta en consistió por 24 preguntas relacionadas a las variables de Gestión de Calidad y Atención al cliente, ya que para Gestión de Calidad consistieron 12 preguntas y para la variable de Atención al Cliente 12 preguntas. La encuesta fue validada por el Mgtr. Carlos David Ramos Rosas y por Mgtr. Elizabeth Zapata Castro; otorgando la validación de la encuesta para poder ser realizada en CETPRO “La Católica”; de esta manera se presentó un documento de concientización al Director de dicha CETPRO para la autorización de realizar la encuesta a los alumnos.

Por lo tanto el día 20 de Mayo del 2019 a las 10:45am se procedió a encuestar a los alumnos de CETPRO “La Católica” de las diferentes especialidades. En computación e Informática

se encuestaron a 32 alumnos, Formación Bancaria Financiera y Retail – Cajero Comercial se encuestaron a 21 alumnos, Excel Financiero y Administrativo se encuestaron a 12 alumnos, Cosmetología se encuestaron a 23 alumnos y en inglés se encuestaron a 4 alumnos, ya que de esta manera accedieron a manifestar sus respuestas en las encuestas respectivas.

#### **4.6.2. Instrumentos.**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman. “En la investigación disponemos de múltiples tipos de instrumentos para medir las variables de interés y en algunos casos llegan a combinarse varias técnicas de recolección de los datos” (p- 2017)

Baena (2017); La aplicación de los instrumentos de investigación apoya a quien investiga a ahorrar tiempo, economizar esfuerzos materiales y esfuerzos humanos.

“El cuestionario; es el instrumento fundamental de las técnicas de interrogación, hay elementos que debemos considerar en la elaboración de las preguntas, tanto su clase como la manera de redactarlas y de colocarlas en el cuestionario.” (p. 82)

Ante esta investigación se ejecutará la aplicación de un cuestionario siendo preparada con 24 preguntas haciendo referencia a las variables en estudio como lo es Gestión de calidad y Atención al Cliente, en la escala de Likert.

#### **4.7. Plan de Análisis.**

Dentro del Plan de Análisis se realizó la recolección de los datos, pretendiendo describir, cuantificar y documentar y brindar las respuestas a las preguntas que hemos planteado ante el problema de investigación. A medida que hemos aplicado el cuestionario, se obtuvieron datos e información, para ser procesados en la computadora accediendo de esta manera a software o programas informáticos ante un análisis estadístico, tales como Microsoft Word, Microsoft Excel y así como también el programa estadístico SPSS para el procesamiento de datos, siendo presentados en tablas y gráficos conjuntamente con un análisis estadístico; permitiendo de esta manera el registro de los resultados; por otro lado dicho cuestionario fue aplicado según la escala de Likert para las variables de estudio que en este caso fueron: Gestión de Calidad y Atención al Cliente, encuesta aplicada para los alumnos de CETPRO “La Católica” de los distintos cursos.

#### 4.8. Matriz de Consistencia.

**CUADRO N° 03: Matriz de Consistencia.**

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	UNIVERSO Y MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO
<p>¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y atención al cliente, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar las características de la gestión de calidad y atención al cliente, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los elementos de gestión de calidad, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.</li> <li>• Describir las ventajas de gestión de calidad, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.</li> <li>• Identificar las estrategias de atención al cliente, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.</li> <li>• Describir las fases del proceso de atención al cliente, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.</li> </ul>	<p><b>Gestión de Calidad</b></p> <p><b>Y</b></p> <p><b>Atención al Cliente.</b></p>	<p><b>Población:</b> En la investigación se planteó como población de 120 alumnos de CETPRO “La Católica” en el distrito de Sullana, Año 2019; considerando de esta manera una población finita.</p> <p><b>Muestra:</b> Estará conformada por 92 alumnos de CETPRO “La Católica” en el distrito de Sullana, Año 2019.</p> $n = \frac{Z^2 p * q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 p * q}$	<p><b>Tipo de Investigación:</b> ✓ Descriptivo.</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> ✓ Cuantitativo.</p> <p><b>Diseño:</b> ✓ No Experimental de Corte Transversal.</p>	<p style="text-align: center;"><b>CUESTIONARIO.</b></p>

#### **4.9. Principios Éticos.**

En esta investigación se desarrollaron los siguientes principios éticos basados en el Código de Ética para la Investigación: Comité Institucional de Ética en Investigación (2016)

**Protección a las personas.-** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. (Comité Institucional de Ética en Investigación, 2016, p.03)

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

**Beneficencia y no maleficencia.-** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios. (Comité Institucional de Ética en Investigación, 2016, p.03)

**Justicia.-** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce

que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. (Comité Institucional de Ética en Investigación, 2016, p.03)

**Integridad científica.-** La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados. (Comité Institucional de Ética en Investigación, 2016, p.03)

**Consentimiento informado y expreso.-** En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto. (Comité Institucional de Ética en Investigación, 2016, p.04)

## V. RESULTADOS.

### 5.1. Resultados.

#### 5.1.1. Variable Gestión de Calidad.

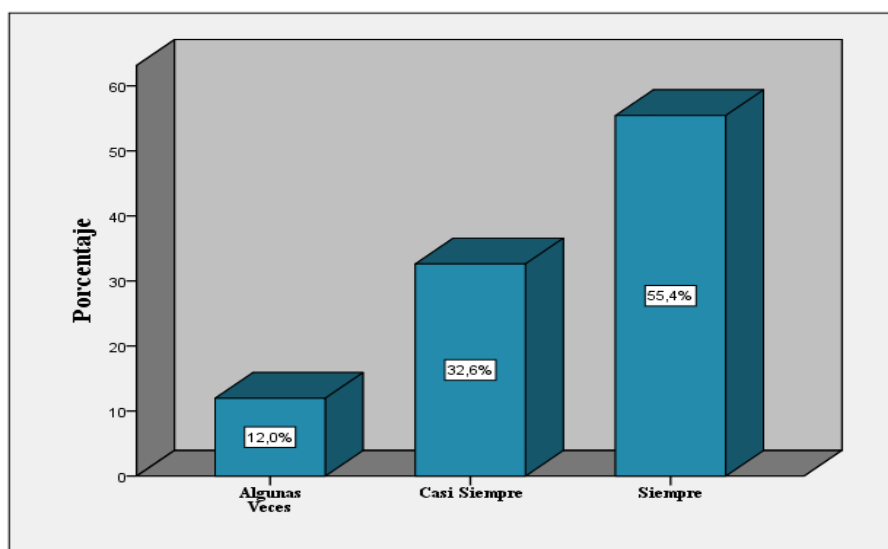
**Primer Objetivo Específico: Identificar los elementos de gestión de Calidad, en el CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.**

**Tabla 1:**

*¿CETPRO “La Católica” posee de un personal eficaz para el desarrollo de sus necesidades como estudiante?*

Ítem	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	0	0.0
Algunas Veces	11	12.0
Casi Siempre	30	32.6
Siempre	51	55.4
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los alumnos de CETPRO “La Católica”



**Gráfico 1:** Diagrama de barras sobre, si CETPRO “La Católica” posee de un personal eficaz para el desarrollo de sus necesidades como estudiante.

#### **Interpretación:**

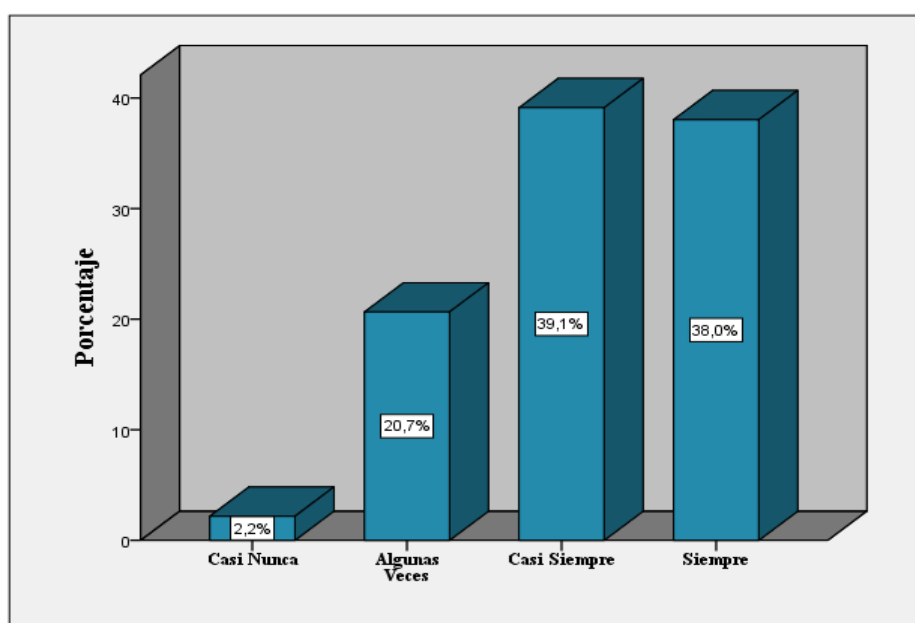
Según la tabla y el resultado de su respectivo gráfico 1; del 100% de los alumnos encuestados, la mayoría respondió siempre poseen de un personal eficaz para el desarrollo de sus necesidades como estudiante representado por un 55.4%, mientras que un 32.6% respondieron casi siempre y el 12.0% respondieron algunas veces.

**Tabla 2:**

*¿CETPRO “La Católica” cumple con las funciones necesarias e indicadas por dicha institución, para emplear un buen servicio?*

Ítem	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	2	2.2
Algunas Veces	19	20.7
Casi Siempre	36	39.1
Siempre	35	38.0
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los alumnos de CETPRO “La Católica”



**Gráfico 2:** Diagrama de barras sobre, si CETPRO “La Católica” cumple con las funciones necesarias e indicadas por dicha institución para emplear un buen servicio.

### **Interpretación:**

Con respecto a la tabla y su gráfico 2, del 100% de los alumnos encuestados, el 38.0% respondieron que siempre CETPRO “La Católica” cumple funciones necesarias e indicadas para un buen servicio, ya que por otro lado el 39.1% respondieron que casi siempre, un 20.7% dijeron que algunas veces y un 2.2% casi nunca.

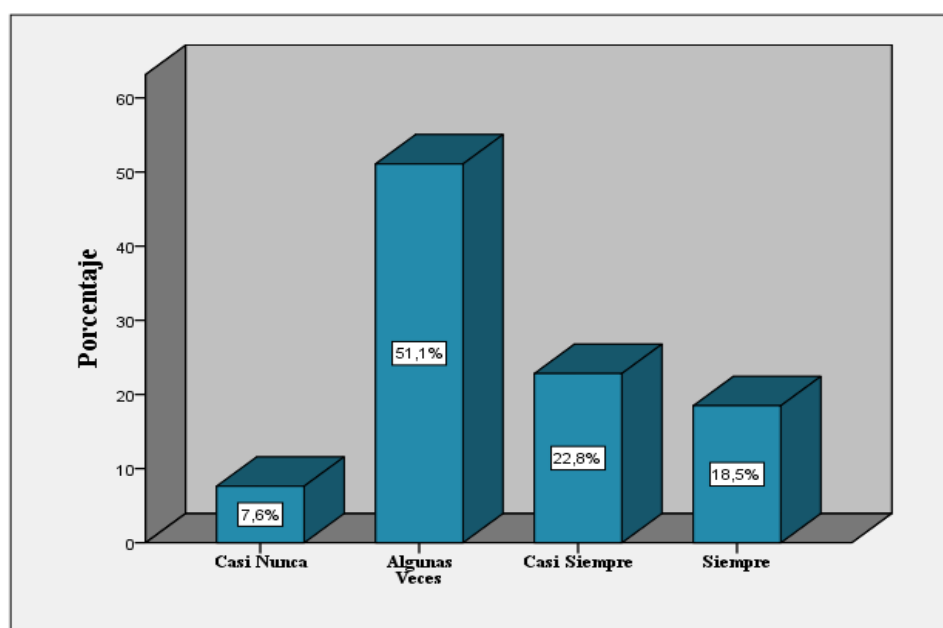


**Tabla 3:**

*¿El personal docente de CETPRO “La Católica” cumple con cada uno de los temas de enseñanza?*

Ítem	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	7	7.6
Algunas Veces	47	51.1
Casi Siempre	21	22.8
Siempre	17	18.5
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los alumnos de CETPRO “La Católica”



**Gráfico 3:** Diagrama de barras sobre, si en el personal docente de CETPRO “La Católica” cumple con los temas de enseñanza.

### **Interpretación:**

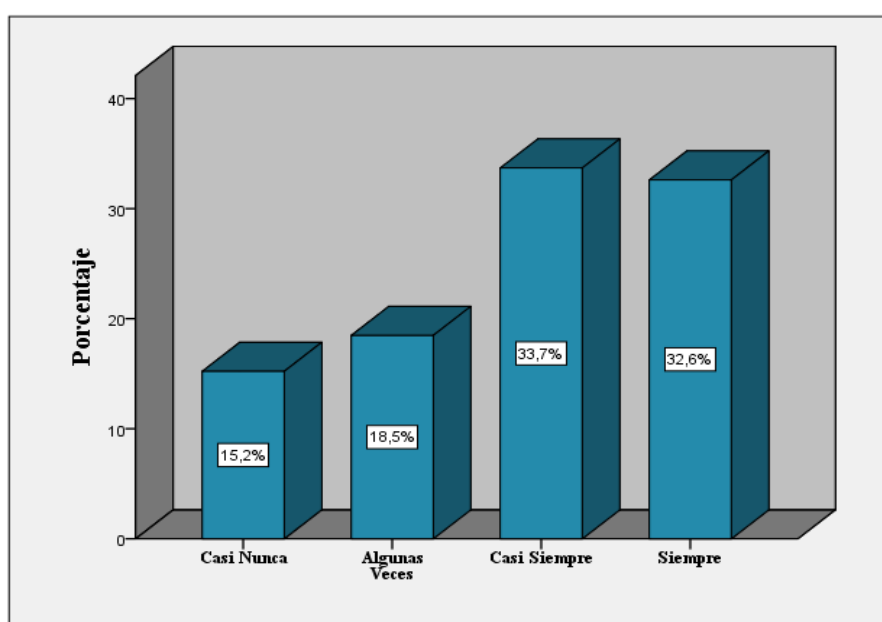
En la tabla y su respectivo gráfico 3, del 100% de los alumnos encuestados, el 51.1% respondieron que algunas veces el personal docente de CETPRO “La Católica” cumple con los temas de enseñanza, mientras que el 22.8% respondieron casi siempre, el 18.5% manifestaron siempre y el 7.6% casi nunca.

**Tabla 4:**

*¿CETPRO “La Católica” emplea objetivos con finalidades satisfactorias para los alumnos?*

Ítem	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	14	15.2
Algunas Veces	17	18.5
Casi Siempre	31	33.7
Siempre	30	32.6
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los alumnos de CETPRO “La Católica”



**Gráfico 4:** Diagrama de barras sobre, si CETPRO “La Católica” emplea objetivos con finalidades satisfactorias para los alumnos.

### **Interpretación:**

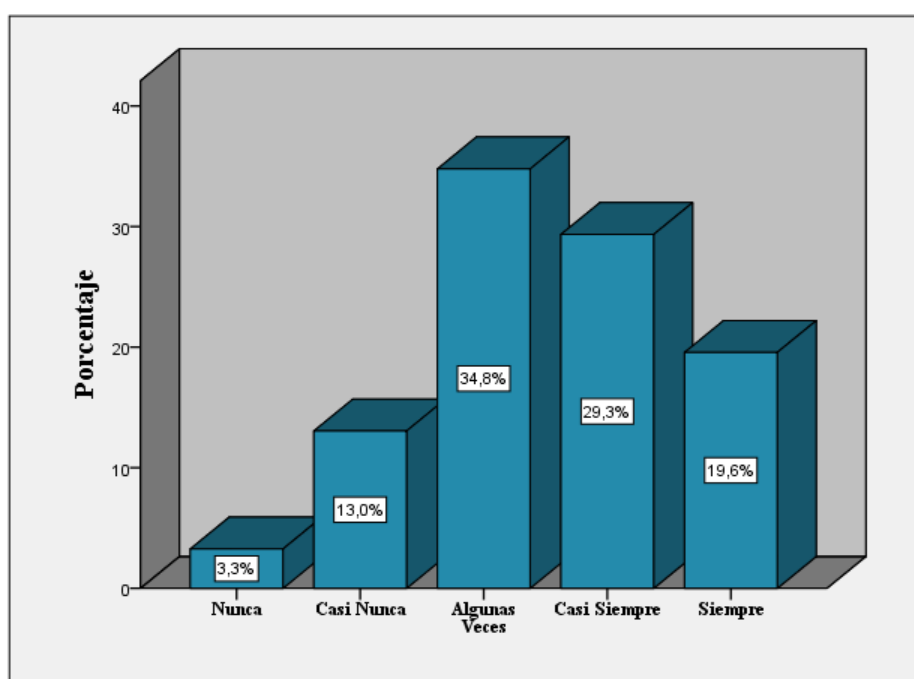
Con respecto a la tabla y su respectivo gráfico 4; del 100% de los alumnos encuestados, el 33.7% respondieron que casi siempre CETPRO “La Católica” emplea objetivos con finalidades satisfactorias para los alumnos, ya que un 32.6% respondieron que siempre, por otro lado un 18.5% manifestaron que algunas veces y un 15.2% casi nunca.

**Tabla 5:**

*¿CETPRO “La Católica” implementa sus equipos tecnológicos?*

Ítem	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Nunca	3	3.3
Casi Nunca	12	13.0
Algunas Veces	32	34.8
Casi Siempre	27	29.3
Siempre	18	19.6
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los alumnos de CETPRO “La Católica”



**Gráfico 5:** Diagrama de barras sobre, si en CETPRO “La Católica” implementa sus equipos tecnológicos.

### **Interpretación:**

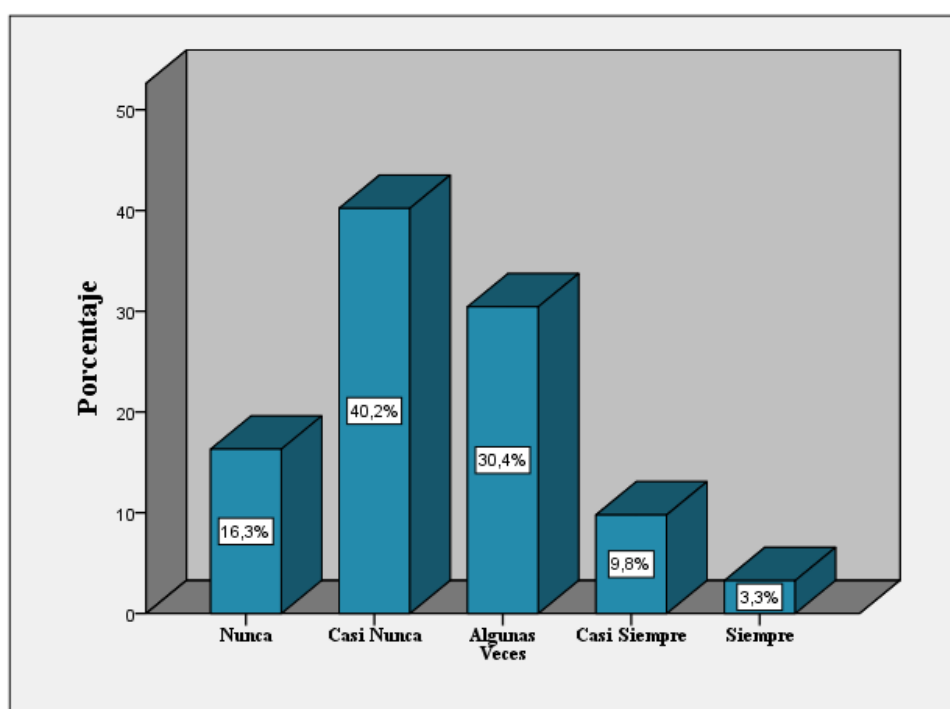
Según la tabla y su respectivo gráfico 5, del 100% de los alumnos encuestados; el 34.8% respondieron que algunas veces CETPRO “La Católica” implementa sus equipos tecnológicos, de tal manera que el 29.3% respondieron casi siempre. Así mismo el 19.6% dieron como respuesta siempre, para ello el 13.0% consideraron casi nunca y el 3.3% nunca.

**Tabla 6:**

*¿CETPRO “La Católica” tiene interés en mejorar a menudo sus instalaciones?*

Ítem	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Nunca	15	16.3
Casi Nunca	37	40.2
Algunas Veces	28	30.4
Casi Siempre	9	9.8
Siempre	3	3.3
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los alumnos de CETPRO “La Católica”



**Gráfico 6:** Diagrama de barras sobre, si en CETPRO “La Católica” tiene interés en mejorar a menudo sus instalaciones.

### **Interpretación:**

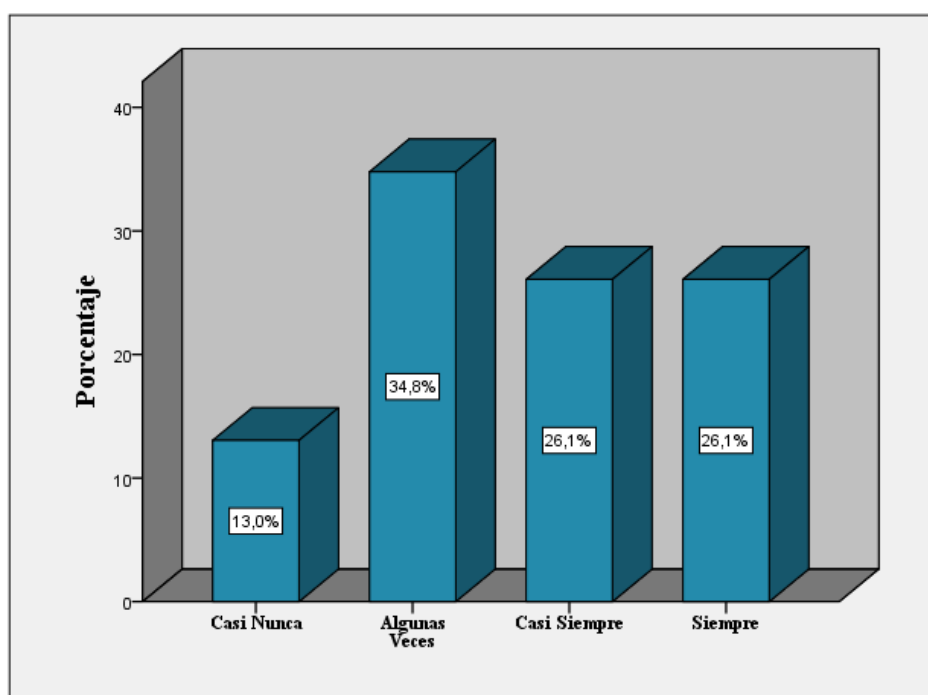
Según la tabla y su respectivo gráfico 6; del 100% de los alumnos encuestados; el 40.2% manifestaron que, CETPRO “La Católica” casi nunca tiene interés en mejorar a menudo sus instalaciones, mientras que el 30.4% respondieron que algunas veces, por otra parte el 16.3% dieron que nunca mejoran en sus instalaciones, así como lo manifestaron un 3.3% consideraron que siempre.

**Tabla 7:**

*¿CETPRO “La Católica” realiza actividades educativas?*

Ítem	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	12	13.0
Algunas Veces	32	34.8
Casi Siempre	24	26.1
Siempre	24	26.1
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos de CETPRO “La Católica”



**Gráfico 7:** Diagrama de barras sobre, si en CETPRO “La Católica” cumple con actividades educativas.

**Interpretación:**

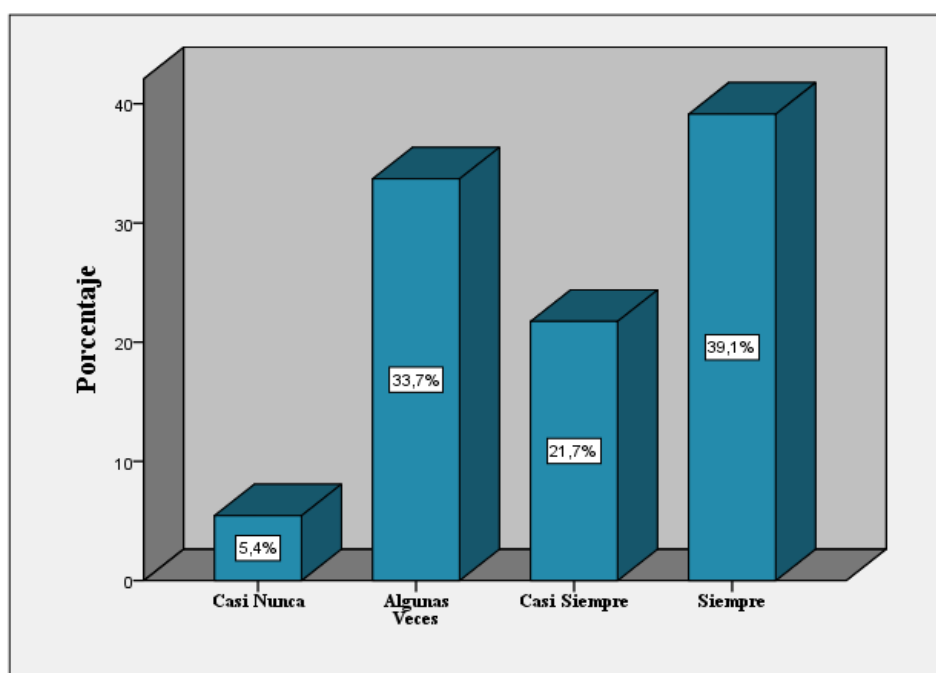
En la tabla y su respectivo gráfico 7, del 100% de los alumnos encuestados; el 34.8% manifestaron que algunas veces CETPRO “La Católica” cumple con actividades educativas, de tal manera que el 26.1% respondieron que casi siempre y siempre. Por ende el 13.0% respondieron que casi nunca.

**Tabla 8:**

*¿CETPRO “La Católica” realiza acciones para mejorar el aspecto educativo?*

Ítem	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	5	5.4
Algunas Veces	31	33.7
Casi Siempre	20	21.7
Siempre	36	39.1
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos de CETPRO “La Católica”



**Gráfico 8:** Diagrama de barras sobre, si en CETPRO “La Católica” realiza acciones para mejorar el aspecto educativo.

**Interpretación:**

En la tabla y su respectivo gráfico 8, el 100% de los alumnos encuestado, el 39.1% respondieron que siempre CETPRO “La Católica” realiza acciones para mejorar el aspecto educativo. Mientras que el 33.7% manifestaron que algunas veces, por otro lado el 21.7% nos detallaron que casi siempre lo realizan y un 5.4% casi nunca.

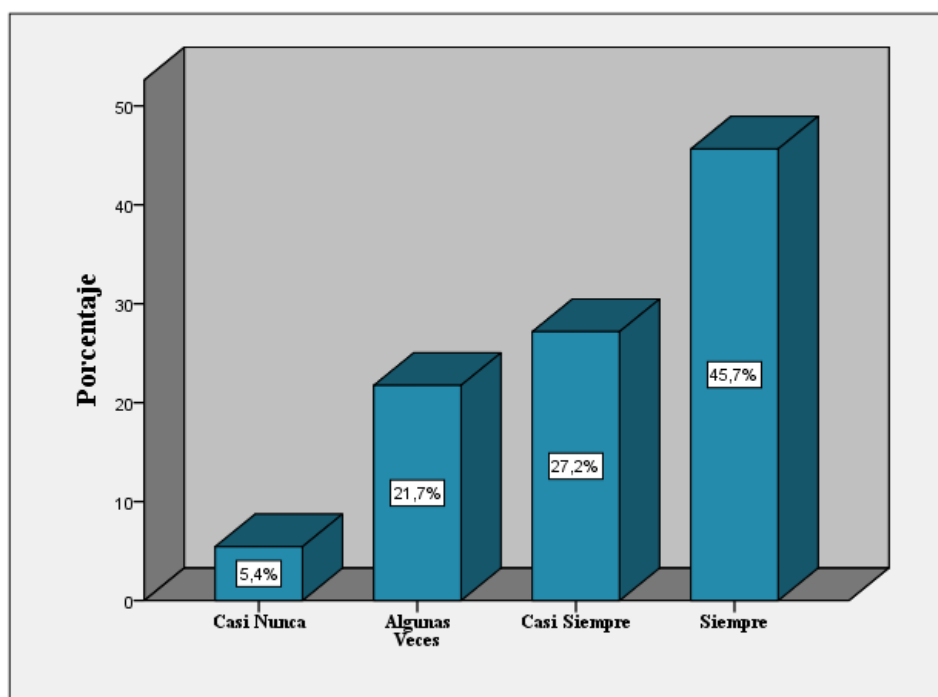
**Segundo Objetivo Específico: Describir las ventajas de gestión de calidad, en el CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.**

**Tabla 9:**

*¿CETPRO “La Católica” aplica satisfactoriamente el grado de enseñanza?*

Ítem	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	5	5.4
Algunas Veces	20	21.7
Casi Siempre	25	27.2
Siempre	42	45.7
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los alumnos de CETPRO “La Católica”



**Gráfico 9:** Diagrama de barras sobre, si en CETPRO “La Católica” aplica satisfactoriamente el grado de enseñanza.

**Interpretación:**

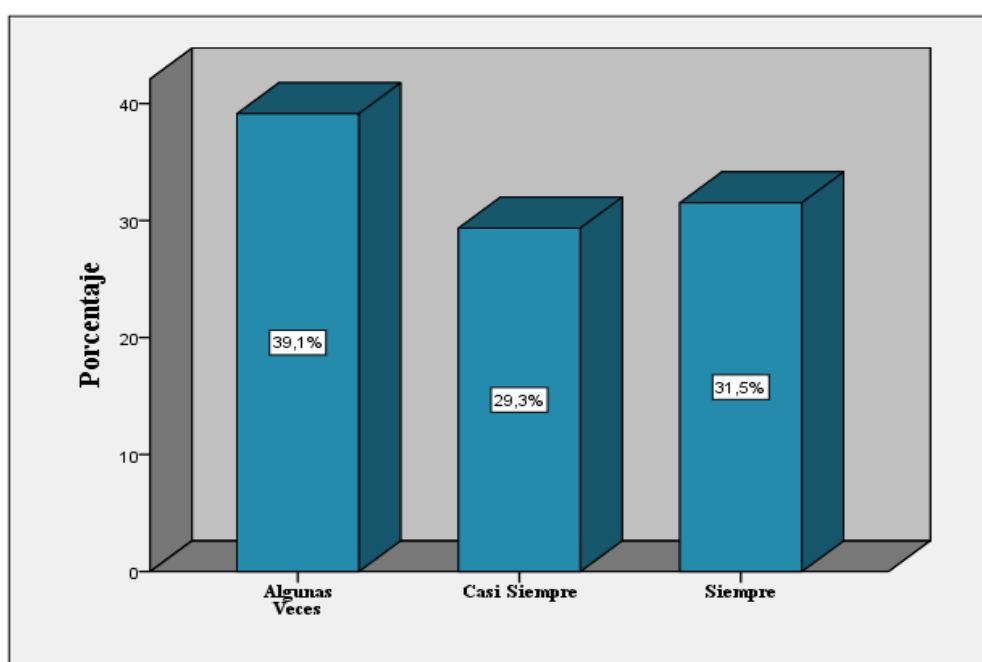
Según en la tabla y su respectivo gráfico 9, el 100% de los alumnos encuestados, el 45.7% respondieron que siempre en CETPRO “La Católica” aplica satisfactoriamente el grado de enseñanza, por ende un 27.2% respondieron casi siempre. Por otro lado un 21.7% detallaron que algunas veces ya que el 5.4% manifestaron que casi nunca.

**Tabla 10:**

*¿CETPRO “La Católica” gestiona de manera eficiente al personal docente?*

Ítem	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	0	0.0
Algunas Veces	36	39.1
Casi Siempre	27	29.3
Siempre	28	31.5
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los alumnos de CETPRO “La Católica”



**Gráfico 10:** Diagrama de barras sobre, si en CETPRO “La Católica” gestiona de manera eficiente al personal docente.

**Interpretación:**

Del 100% de los alumnos encuestados, el 39.1% respondieron que algunas veces CETPRO “La Católica” gestiona de manera eficiente al personal docente, por lo tanto se aproxima a una similitud del 31.5% manifestando que siempre lo aplican, ya que el 29.3% respondieron que casi siempre.

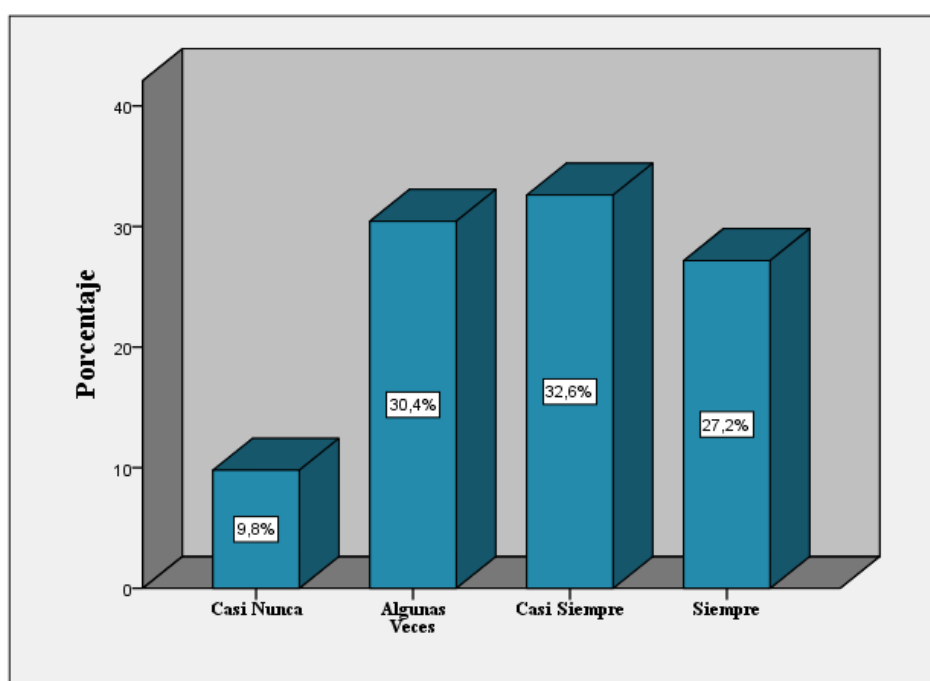


**Tabla 11:**

*¿CETPRO “La Católica” se preocupa por emplear nuevas gestiones ya sea en beneficio de su desarrollo académico?*

Ítem	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	9	9.8
Algunas Veces	28	30.4
Casi Siempre	30	32.6
Siempre	25	27.2
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los alumnos de CETPRO “La Católica”



**Gráfico 11:** Diagrama de barras sobre, si en CETPRO “La Católica” se preocupa por emplear nuevas gestiones ya sea en beneficio de su desarrollo académico.

**Interpretación:**

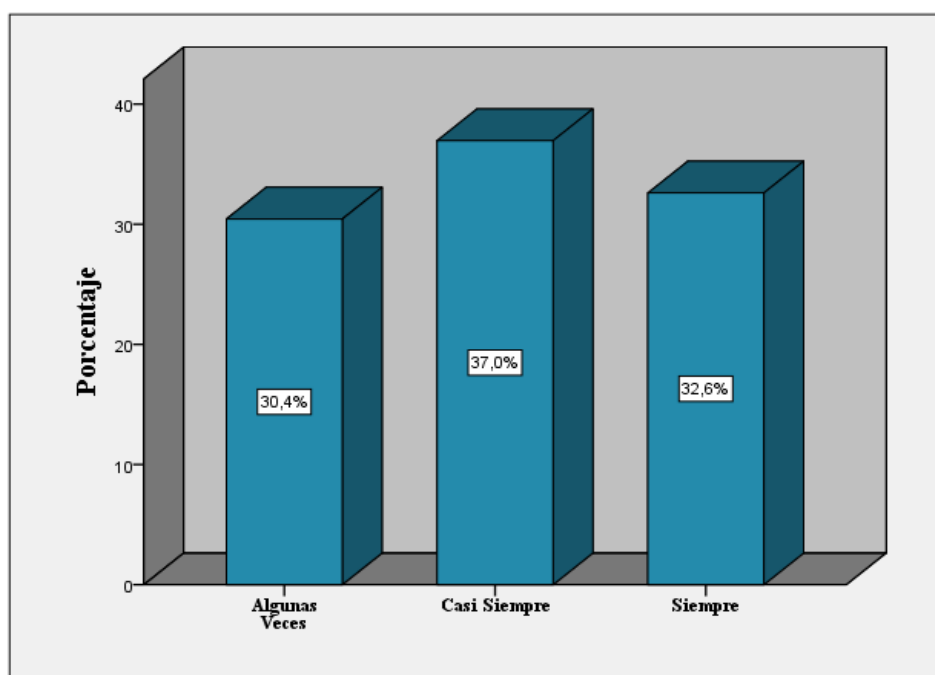
Según la tabla y el gráfico 11, del 100% de los alumnos encuestados; el 32.6% manifestaron que casi siempre CETPRO “La Católica” se preocupa por emplear nuevas gestiones ya sea en beneficio del desarrollo académico, por la cual un 32.6% indicaron que algunas veces, mientras que el 27.2% resaltaron que siempre aplicaban dicha satisfacción y el 9.8% manifestaron casi nunca.

**Tabla 12:**

*¿CETPRO “La Católica” cumple con un servicio de calidad?*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Nunca	0.0	0.0
Casi Nunca	0.0	0.0
Algunas Veces	28	30.4
Casi Siempre	34	37.0
Siempre	30	32.6
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los alumnos de CETPRO “La Católica”



**Gráfico 12:** Diagrama de barras sobre, si en CETPRO “La Católica” cumple con un servicio de calidad.

**Interpretación:**

De acuerdo con el resultado de la tabla y su respectivo gráfico 12; del 100% de los encuestados; el 37.0% respondieron que casi siempre CETPRO “La Católica” cumple con un servicio de calidad. Existiendo de tal manera una similitud en que un 32.6% respondieron que siempre lo cumplen, y un 30.4% indicaron que algunas veces.

### 5.1.2. Variable Atención al Cliente.

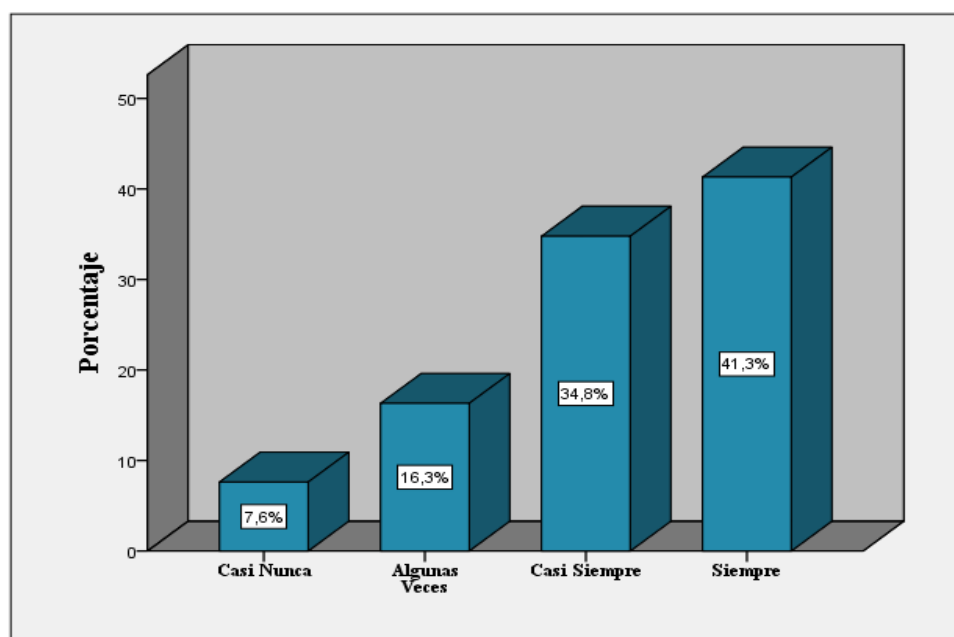
**Tercer Objetivo Específico: Identificar las estrategias de atención al cliente, en el CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.**

**Tabla 13:**

*¿Las secretarias que atienden en CETPRO “La Católica” poseen de un buen trato?*

Ítem	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	7	7.6
Algunas Veces	15	16.3
Casi Siempre	32	34.8
Siempre	38	41.3
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los alumnos de CETPRO “La Católica”



**Gráfico 13:** Diagrama de barras sobre, si las secretarias que atienden en CETPRO “La Católica” poseen de un buen trato.

#### **Interpretación:**

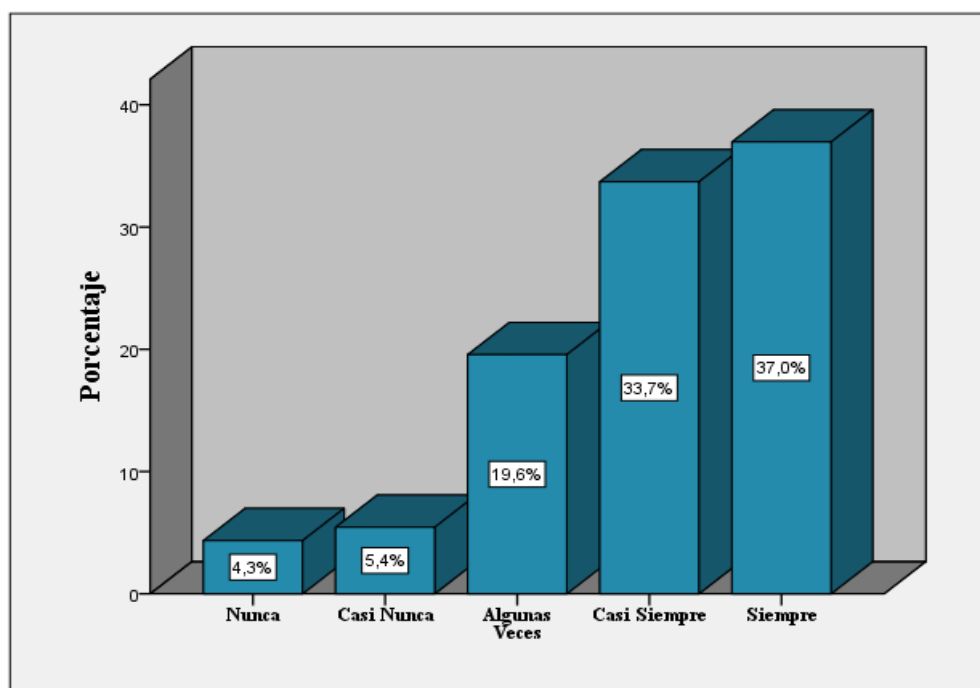
Según el resultado de la tabla y gráfico 13 obtenido; del 100% de los encuestados; el 41.3% respondieron que las secretarias que atienden en CETPRO “La Católica” siempre poseen de un buen trato; mientras que casi siempre respondieron un 34.8%. Dado el caso que el 16.3% manifestaron algunas veces y el 7.6% casi nunca brindan la información requerida.

**Tabla 14:**

*¿Las secretarias de CETPRO “La Católica” escuchan con atención alguna inquietud?*

Ítem	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Nunca	4	4.3
Casi Nunca	5	5.4
Algunas Veces	18	19.6
Casi Siempre	31	33.7
Siempre	34	37.0
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los alumnos de CETPRO “La Católica”



**Gráfico 14:** Diagrama de barras sobre, si las secretarias de CETPRO “La Católica” escuchan con atención alguna inquietud.

**Interpretación:**

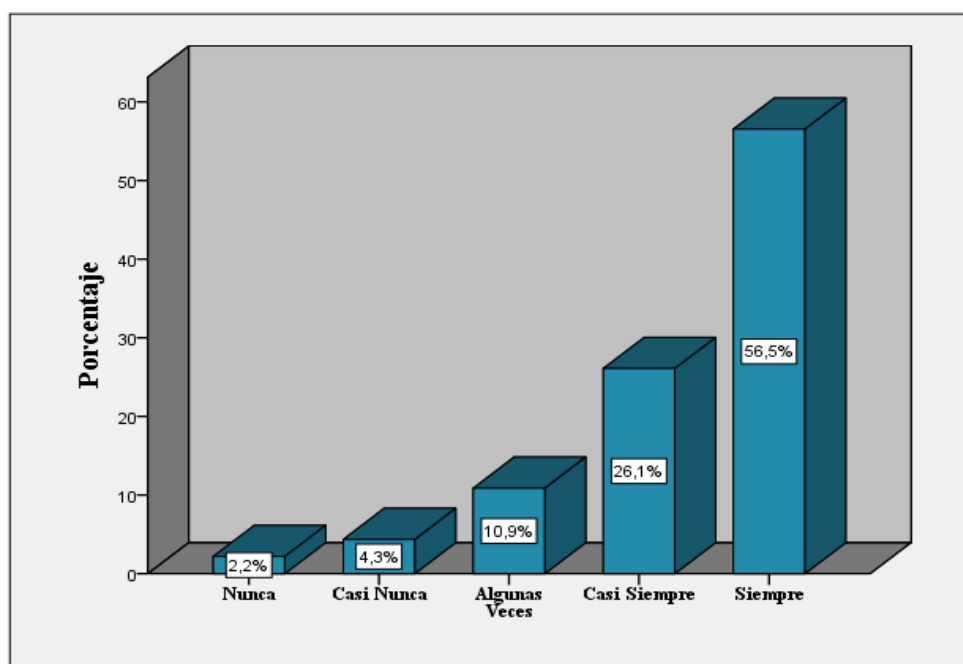
De acuerdo con la tabla y el gráfico 14; del 100% de los alumnos encuestado; el 37.0% consideraron que siempre las secretarias escuchan con atención alguna inquietud; mientras que el 33.7% indicaron que casi siempre. Por otra parte el 19.6% manifestaron que algunas veces son escuchados con atención, sin embargo el 5.4% indicaron casi nunca; por lo que el 4.3% respondieron que nunca.

**Tabla 15:**

*¿En CETPRO “La Católica” se percibe una comunicación entendible y honesta?*

Ítem	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Nunca	2	2.2
Casi Nunca	4	4.3
Algunas Veces	10	10.9
Casi Siempre	24	26.1
Siempre	52	56.5
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos de CETPRO “La Católica”



**Gráfico 15:** Diagrama de barras sobre, si en CETPRO “La Católica” se percibe una comunicación entendible y honesta.

**Interpretación:**

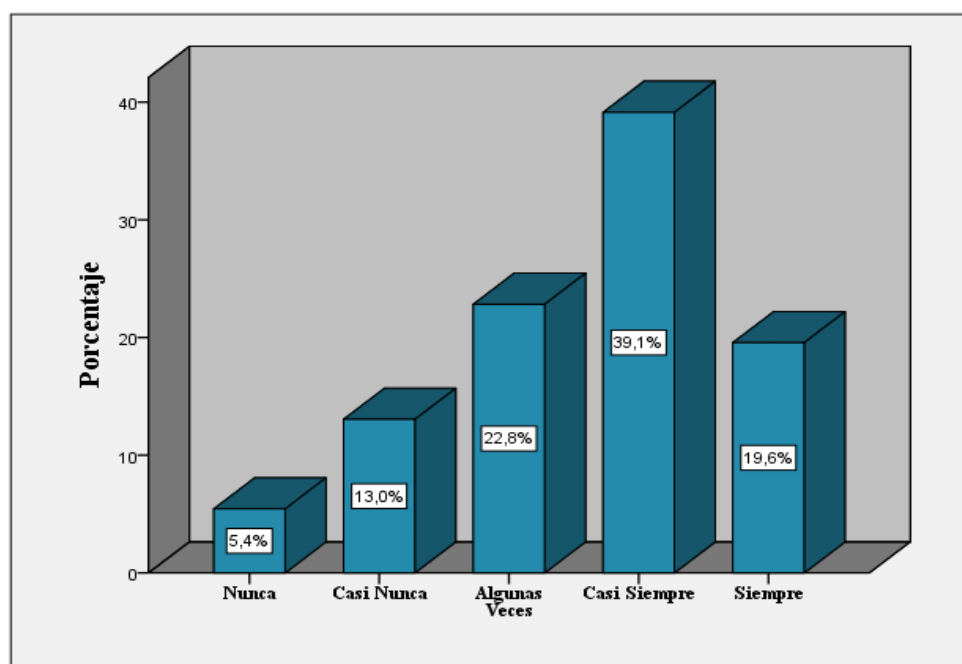
Según los resultados de la tabla y el gráfico 15; el 56.5% manifestaron que siempre en CETPRO “La Católica” se percibe una comunicación entendible y honesta, mientras que el 26.1% respondieron que casi siempre, por lo tanto el 10.9% indicaron que algunas veces lo percibe, por lo que el 4.3% nos manifestaron casi nunca y el 2.2% casi nunca.

**Tabla 16:**

*¿Ha tenido incomodidad con alguna secretaria al momento de ser atendido?*

Ítem	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Nunca	5	5.4
Casi Nunca	12	13.0
Algunas Veces	21	22.8
Casi Siempre	36	39.1
Siempre	18	19.6
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos de CETPRO “La Católica”



**Gráfico 16:** Diagrama de barras sobre, si ha tenido incomodidad con alguna secretaria al momento de ser atendido.

**Interpretación:**

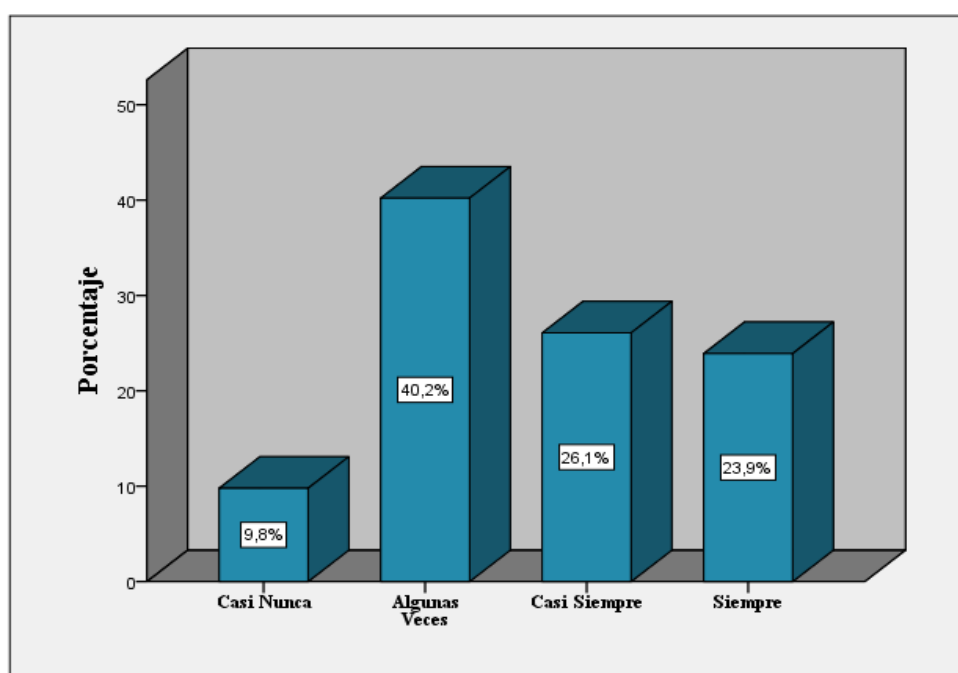
De acuerdo con la tabla y el gráfico 16, el 39.1% respondieron que casi siempre han tenido incomodidad con alguna secretaria, mientras que el 22.8% respondieron que algunas veces, sin embargo un 19.6% detallaron que siempre han tenido dicha incomodidad, por otro lado el 13.0% manifestaron que casi nunca de tal manera que un 5.4% indicaron que nunca.

**Tabla 17:**

*¿En CETPRO “LA Católica”; realiza un seguimiento a lo que solicita el alumno?*

Ítem	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	9	9.8
Algunas Veces	37	40.2
Casi Siempre	24	26.1
Siempre	22	23.9
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos de CETPRO “La Católica”



**Gráfico 17:** Diagrama de barras sobre, si en CETPRO “La Católica”; realiza un seguimiento a lo que solicita el alumno.

**Interpretación:**

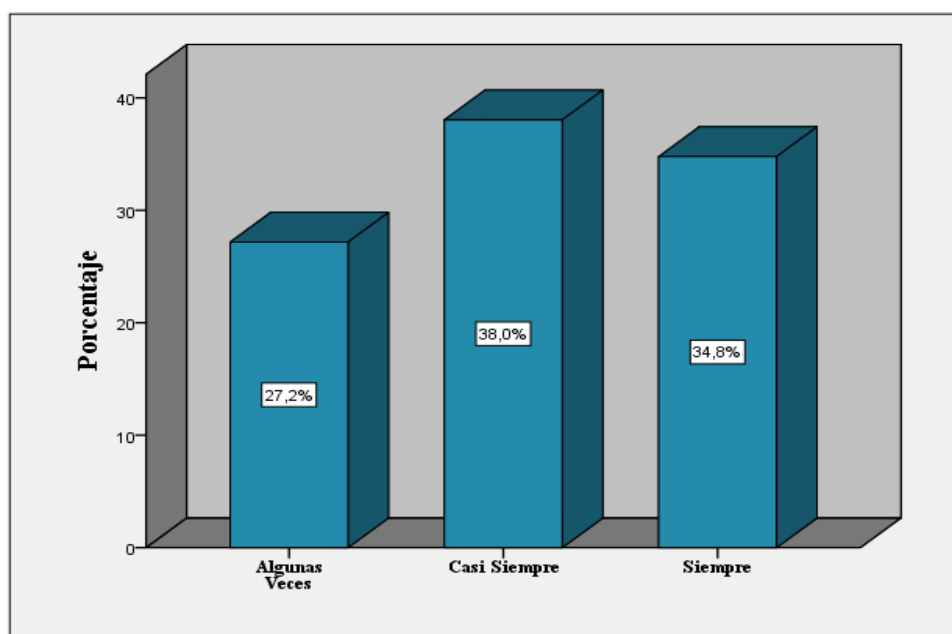
De acuerdo con la tabla y el gráfico 17, del 100% de los alumnos encuestados el 40.2% manifestaron que algunas veces realizan un seguimiento a lo que solicita el alumno, mientras que el 26.1% indicaron que casi siempre, por ende el 23.9% respondieron que siempre; sin embargo el 9.8% respondieron que casi nunca realizan dicho seguimiento.

**Tabla 18:**

*¿CETPRO “La Católica” el servicio es favorable para formar alumnos competitivos?*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	0	0.0
Algunas Veces	25	27.2
Casi Siempre	35	38.0
Siempre	32	34.8
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos de CETPRO “La Católica”



**Gráfico 18:** Diagrama de barras sobre, si en CETPRO “La Católica” el servicio es favorable para formar alumnos competitivos.

**Interpretación:**

Según el resultado de la tabla y el gráfico 18, del 100% de los encuestado el 38.0% indicaron que casi siempre en CETPRO “La Católica” el servicio es favorable para formar alumnos competitivos; por otro lado el 34.8% manifestaron que siempre; mientras que el 27.2% respondieron que algunas veces.

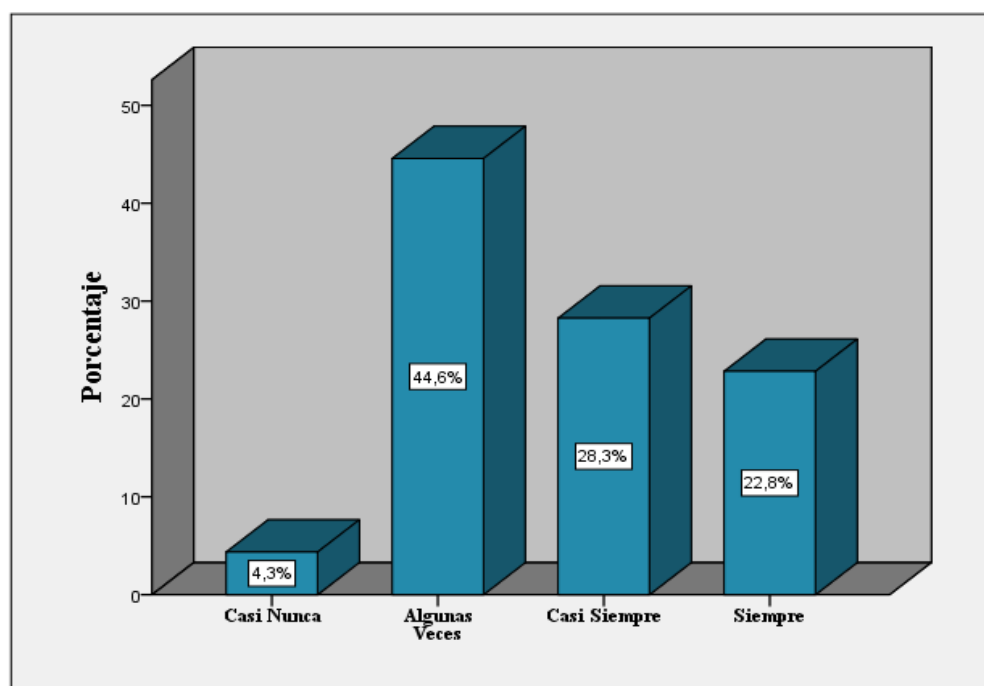


**Tabla 19:**

*¿En CETPRO “La Católica” el personal es puntual con lo que el alumno necesita?*

Ítem	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	4	4.3
Algunas Veces	41	44.6
Casi Siempre	26	28.3
Siempre	21	22.8
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos de CETPRO “La Católica”



**Gráfico 19:** Diagrama de barras sobre, si en CETPRO “La Católica”, el personal es puntual con lo que el alumno necesita.

**Interpretación:**

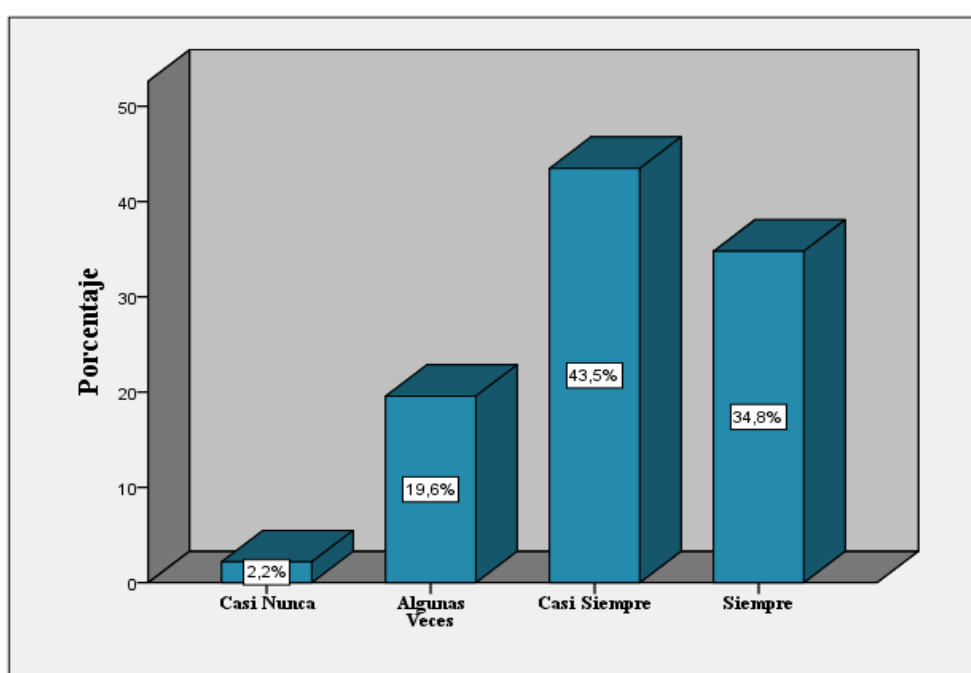
Según la tabla y su respectivo gráfico 19; del 100% de los alumnos encuestados, el 44.6% respondieron que algunas veces en CETPRO “La Católica” el personal es puntual con lo que el alumno necesita; por lo que el 28.3% manifestaron que casi siempre. Cabe resaltar que el 22.8% manifestaron que siempre el personal es puntual; y el 4.3% indicaron que casi nunca.

**Tabla 20:**

*¿CETPRO “La Católica”, garantiza cada uno de sus recursos ofrecidos para una formación técnica?*

Ítem	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	2	2.2
Algunas Veces	18	19.6
Casi Siempre	40	43.5
Siempre	32	34.8
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos de CETPRO “La Católica”



**Gráfico 20:** Diagrama de barras sobre, si CETPRO “La Católica”, garantiza cada uno de sus recursos ofrecidos para una formación técnica.

### **Interpretación:**

Con respecto al resultado de la tabla y el gráfico 20; del 100% de los alumnos encuestados, el 43.5% manifestaron que casi siempre CETPRO “La Católica”, garantiza cada uno de sus recursos ofrecidos para una formación técnica. Por lo que el 34.8% indicaron que siempre; dicho sea de paso el 19.6% manifestaron que algunas veces y el 2.2% casi nunca.

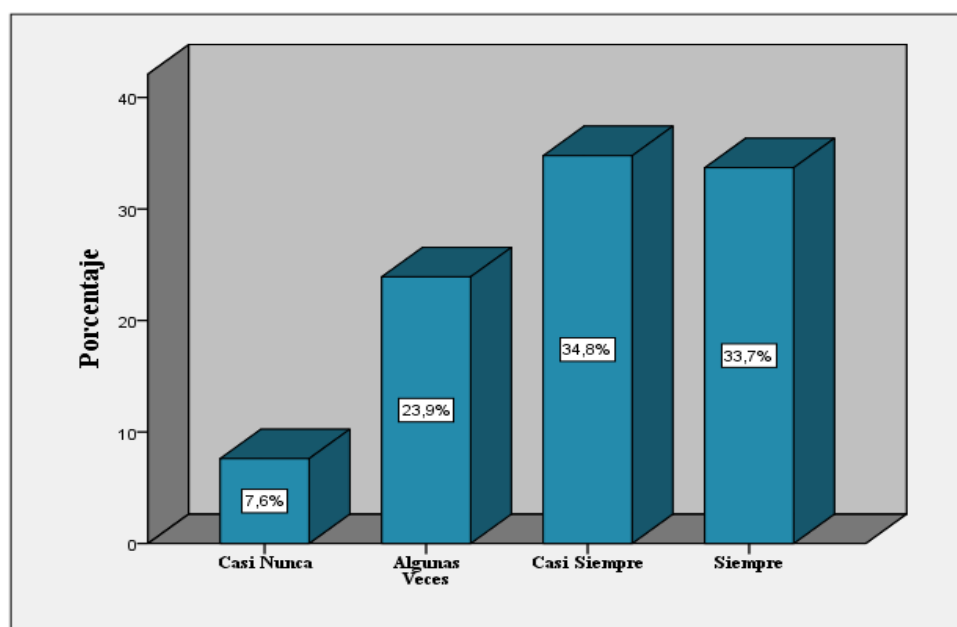
**Cuarto Objetivo Específico: Describir las fases del proceso de atención al cliente, en el CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.**

**Tabla 21:**

*¿En CETPRO “La Católica”, Recepcionan cada uno de sus pedidos o requerimientos?*

Ítem	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	7	7.6
Algunas Veces	22	23.9
Casi Siempre	32	34.8
Siempre	31	33.7
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos de CETPRO “La Católica”



**Gráfico 21:** Diagrama de barras sobre, en CETPRO “La Católica”, Recepcionan cada uno de los pedidos o requerimientos.

**Interpretación:**

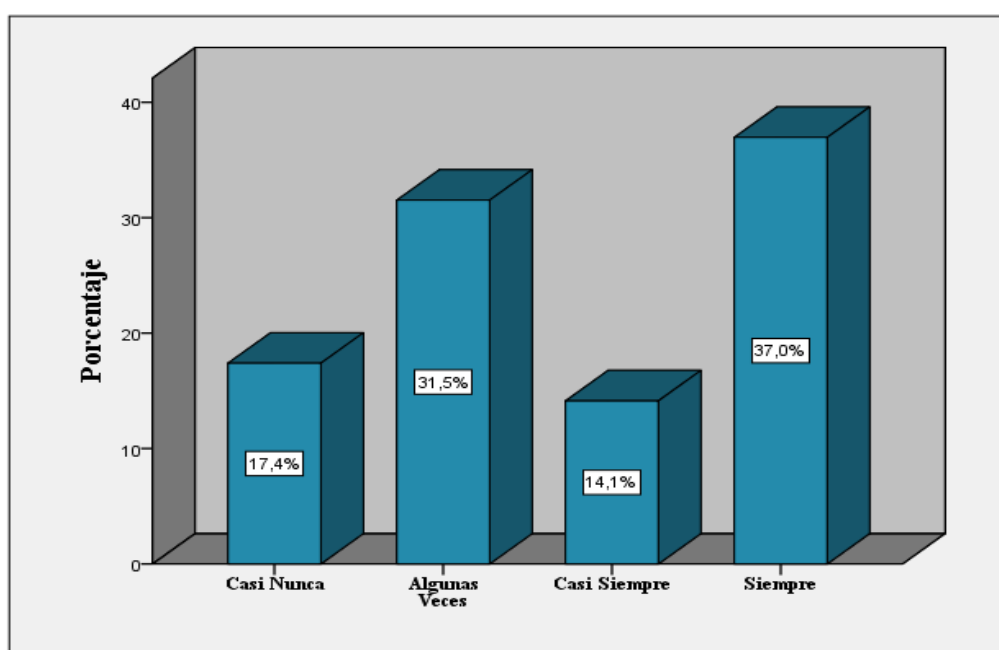
Con respecto a los resultados de la tabla y gráfico 21; del 100% de los alumnos encuestados; el 34.8% indicaron que casi siempre en CETPRO “La Católica”, Recepcionan cada uno de los pedidos o requerimientos; mientras que un 33.7% manifestaron que siempre. Un 23.9% respondieron que algunas veces Recepcionan los pedidos y requerimientos y el 7.6% casi nunca.

**Tabla 22:**

*¿CETPRO “La Católica” Se comunican por algún medio, para brindar información de acuerdo a ciertos cambios de horario?*

Ítem	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	16	17.4
Algunas Veces	29	31.5
Casi Siempre	13	14.1
Siempre	34	37.0
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos de CETPRO “La Católica”



**Gráfico 22:** Diagrama de barras sobre, si CETPRO “La Católica”, se comunican por algún medio, para brindar información de acuerdo a ciertos cambios de horario.

### **Interpretación:**

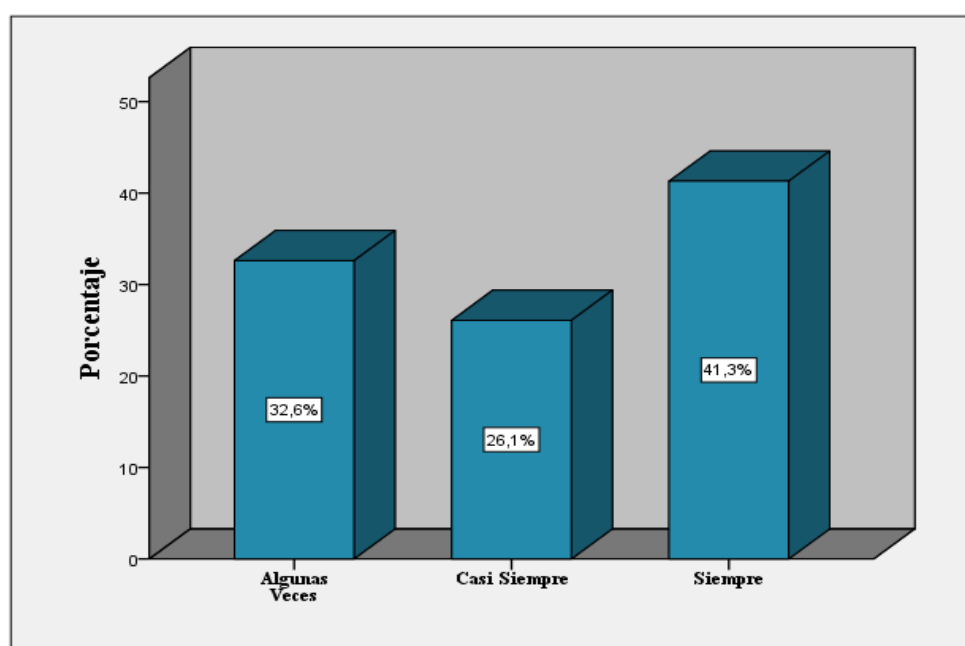
Con respecto a los resultados de la tabla y gráfico 22; del 100% de los alumnos encuestados; el 37.0% indicaron que siempre CETPRO “La Católica”, se comunican por algún medio, para brindarle alguna información de acuerdo a ciertos cambios de horario. Mientras que un 31.5% respondieron que algunas veces, sin embargo un 17.4% manifestaron casi nunca y el 14.1% casi siempre.

**Tabla 23:**

*¿CETPRO “La Católica” aumenta su habilidad, para resolver los reclamos de manera responsable?*

Ítem	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	0	0.0
Algunas Veces	30	32.6
Casi Siempre	24	26.1
Siempre	38	41.3
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos de CETPRO “La Católica”



**Gráfico 23:** Diagrama de barras sobre, si CETPRO “La Católica” aumenta su habilidad, para resolver los reclamos de manera responsable.

**Interpretación:**

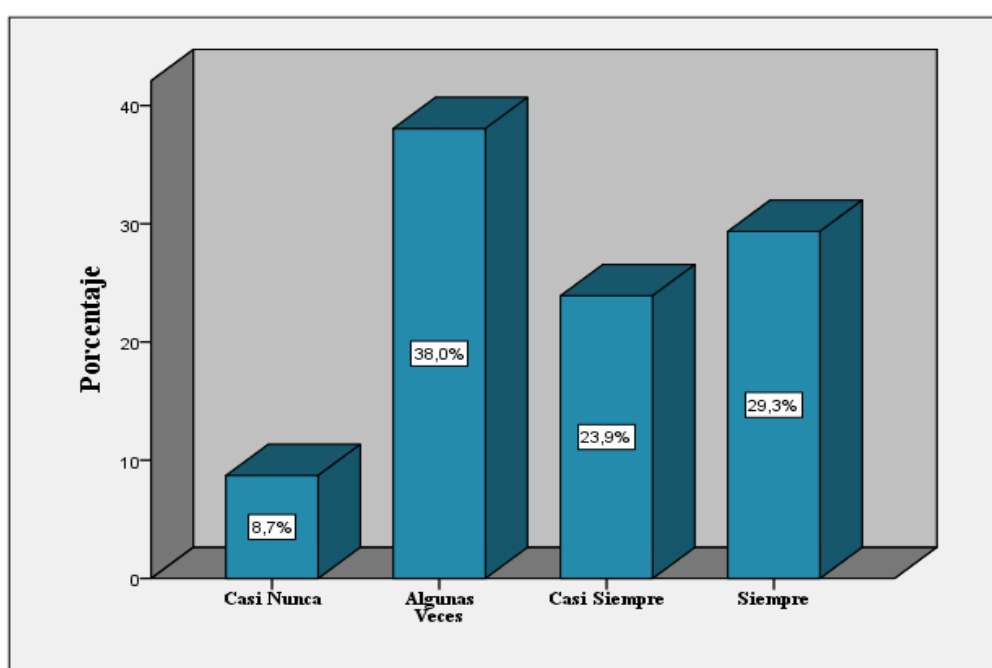
Con respecto a los resultados de la tabla y gráfico 23; del 100% de los alumnos encuestados; el 41.3% respondieron que siempre CETPRO “La Católica” aumenta su habilidad para resolver los reclamos de manera responsable, sin embargo el 32.6% respondieron que algunas veces; ya que el 26.1% indicaron casi siempre.

**Tabla 24:**

*¿CETPRO “La Católica” atiende de manera cordial aún después de haber sido inscrito en algún curso?*

Ítem	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	8	8.7
Algunas Veces	35	38.0
Casi Siempre	22	23.9
Siempre	27	29.3
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los alumnos de CETPRO “La Católica”



**Gráfico 24:** Diagrama de barras sobre, si CETPRO “La Católica” atiende de manera cordial aún después de haber sido inscrito en algún curso.

### **Interpretación:**

Con respecto a los resultados de la tabla y gráfico 24; del 100% de los alumnos encuestados; el 36.0% respondieron que algunas veces CETPRO “La Católica” atiende de manera cordial aún después de haber sido inscrito en algún curso. Por ende el 29.3% indicaron que siempre; por lo que el 23.9% manifestaron que casi siempre siente dicha cordialidad, a lo que el 8.7% respondieron que casi nunca.

## 5.2. Análisis de resultados.

### Respecto a la Gestión de Calidad.

- En la tabla 1; el 55.4% de los encuestados manifestaron que siempre CETPRO “La Católica” poseen de un personal eficaz para el desarrollo de sus necesidades como estudiante; ya que este resultado coincide con Cunya (2017), en donde sus resultados ante su estudio presenta que, el 45% de los encuestados opina que el capital humano de la IESTP a veces planifica, gestiona y mejora en forma sistemática sus procesos académicos y administrativos. De acuerdo con el fundamento teórico Mateo (2009) indica que una organización organiza a su personal con la finalidad de cumplir con cada una de las tareas.
- En la tabla 2; el 38.0% respondieron que siempre CETPRO “La Católica” cumple funciones necesarias e indicadas para un buen servicio. Este resultado coincide con Carrizales (2018) ya que el 60.3% de los encuestados respondieron que casi siempre cumple con la estructura del organigrama para el cumplimiento de sus funciones de los diferentes actores en los institutos. Así mismo Mateo (2009) propone en que la organización organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma.
- En la tabla 3, el 51.1% respondieron que algunas veces, el personal docente cumple con los temas de enseñanza. Es por ello que según Carrizales (2018) en donde su resultado es que el 69% y 60.7% de entrevistados, respectivamente señalan que siempre o casi siempre los docentes del instituto aplican estrategias metodológicas adecuadas que permiten el logro de aprendizajes significativos en los estudiantes.

- En la tabla 4; el 33.7% los estudiantes respondieron que casi siempre emplea objetivos con finalidades satisfactorias para los alumnos. En este caso según Cerna (2017) sus resultados fueron en que los encuestados respondieron que en cuanto a la distribución de la calidad académica y la satisfacción; un 25% refiere que es regular dentro de una institución educativa. Así mismo Karlsson (2017) plantea que se deben desarrollar los objetivos y estrategias de innovación por parte de la organización que sean relevantes, basándose en la visión definida por la dirección y la oportunidad y riesgos que se hayan identificado.
- En la tabla 5; el 34.88% respondieron que algunas veces implementa sus equipos tecnológicos. Ello coincide con Cerna (2017) en que relaciona los equipos tecnológicos con la calidad de mantenimiento, ya que se obtuvo, que un 54 % la califica como regular dicho mantenimiento. Es por ello que es necesario para cualquier institución en ejercicio a la educación poder implementar y además tener en cuenta los avances de gestión tecnológica. Por otro lado teóricamente Jácome (2016) manifiesta que los sistemas de información y tecnología influyen directamente en el entorno de la organización.
- En la tabla 6; el 40.2% manifestaron que, casi nunca tienen interés en mejorar a menudo sus instalaciones. Es por ello que haciendo una comparación con Salas & Lucín (2013); no contrasta con lo que manifiesta; en la cual es que de acuerdo a los resultados de la investigación, indica que el un buen porcentaje de los representantes señalaron que la calidad de las instalaciones era muy buena, pero la mayoría considera que es buena. Para ello cabe resaltar que se debe emplear una infraestructura acorde a los requerimientos de los alumnos.



- En la tabla 7; el 34.8% manifestaron que algunas veces el CETPRO cumple con actividades educativas. Así mismo este resultado se relaciona con lo que propone Mendoza (2014) de acuerdo a su investigación en la que manifiesta cumplir con el horario de trabajo, presentar diario de clases, controlar la asistencia de los estudiantes, elaborar exámenes y unidades, trabajar en las actividades extracurriculares, preparar estrategias didácticas. Teóricamente Mateo (2009) manifiesta que las actividades transforman las entradas de algún servicio, ya que requieren de recursos, procedimientos, planificación y actividades así como sus responsables.
- En la tabla 8; el 39.1% respondieron que siempre se realiza acciones para mejorar el aspecto educativo. Para ello según Cunya (2017), los encuestados respondieron que el 43% opina que siempre la calidad de un servicio educativo debe estar en constante mejora. De esta manera para Mateo (2009) relaciona los procedimientos con la forma de llevar a cabo un proceso, siendo el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del servicio.
- En la tabla 9, el 45.7% respondieron que siempre aplica satisfactoriamente el grado de enseñanza. Ello coincide con Salas & Lucín (2013); en donde indica que la mayoría de los representantes encuentran muy bueno el servicio de la institución. Dando hincapié al mejor avance en cuanto al grado de enseñanza del alumno. Así mismo García (2011) plantea que la empresa puede planificar con mayor exactitud sus actividades de acuerdo con las características de sus clientes y no solo los requisitos que establezca la organización, generando clientes satisfechos.

- En la tabla 10, el 39.1% respondieron que algunas veces gestiona de manera eficiente al personal docente. Por lo que este resultado coincide con Khalil (2013) en donde en su estudio resalto el análisis de los estudiante en que menciona a las competencias docentes como el segundo índice de la calidad educativa. Para Montes (2012) plantea que un sistema de calidad nos “obliga” a analizar con detalle todos nuestro procesos y ha procedimentarlos de la forma más detallada posible con el sentido de estandarizarlos y así conseguir fabricar un producto o servicio uniforme y estable en calidad a lo largo del tiempo.
- En la tabla 11, del 100% de los alumnos encuestados; el 32.6% manifestaron que casi siempre se preocupa por emplear nuevas gestiones ya sea en beneficio del desarrollo académico. Por ende este resultado coincide con lo que plantea Jorge (2015); en donde un 30.3% de los estudiantes manifiestan que se tiene que apreciar un nivel excelente en la calidad educativa. Todo ello denota que a mayor gestión pedagógica, mejor percepción de los elementos tangibles.
- En la tabla 12; el 37.0% respondieron que casi siempre cumple con un servicio de calidad. De tal manera este resultado existe una similitud con Cerna (2017), en donde el 51% de los encuestados en este caso estudiantes respondieron que la calidad de servicio es regular dentro del instituto. De tal manera que Ortega (2015) propone que mediante introducción de tecnologías de autoservicio (vía internet, en particular), es posible ofrecer desde servicios administrativos (por ejemplo, matriculación online), hasta servicios de docencia (por ejemplo, cursos a distancia en modalidades de escasa o nula participación por parte del personal de administración o del profesorado de la institución.

### **Respecto a la Atención al cliente.**

- En la tabla 13; el 41.3% respondieron que las secretarias que atienden en CETPRO “La Católica” siempre poseen de un buen trato. Ello coincide con Ipanaque (2019), en donde los resultados fueron que 68 estudiantes encuestados, el 76% indicaron que el personal del Instituto siempre se caracteriza por el buen trato, de manera constante lo que permite la buena comunicación con los estudiantes. Teóricamente Cabada (2018) indica que se debe recompensar y reconocer un buen servicio a la cual se premie la empatía y dedicación y alineación con los objetivos de la estrategia de servicio al cliente de la compañía.
- En la tabla 14; el 37.0% consideraron que siempre las secretarias escuchan con atención alguna inquietud. Para ello Zelada (2016) plantea como objetivo el hecho de que el cliente agradece la sensibilidad en la atención, sintiéndose que lo escuchan ante sus inquietudes, brindando la información correcta y oportuna, la garantía y el cumplimiento de la atención respectiva. Para Gómez (2018) manifiesta que se debe escuchar al cliente atenta y cordialmente; ya que cuando el cliente se siente escuchado, se siente valorado e importante.
- En la tabla 15; el 56.5% manifestaron que siempre se percibe una comunicación entendible y honesta. En este caso según Ipanaque (2019), ante sus resultados indica que los 68 futuros estudiantes encuestados, el 87% indicaron que cuándo solicito información sobre las carreras profesionales siempre le informaron con sinceridad y honestidad. Así mismo de forma teórica Gómez (2018) propone que se debe tratar de proporcionarle al cliente una información específica y exacta.

- En la tabla 16, el 39.1% respondieron que casi siempre han tenido incomodidad con alguna secretaria. Así mismo teóricamente Cabada (2018) manifiesta que es importante evaluar a los empleados y garantizar que posean la disposición y el conjunto de habilidades para ayudar a respaldar un entorno de servicio al cliente sólido.
- En la tabla 17; el 40.2% manifestaron que algunas veces realizan un seguimiento a lo que solicita el alumno. Este resultado se compara con Najjar (2017); por lo que concluye en que la administración se ha dotado de prácticas que buscan evidenciar al cliente que la Institución Educativa Privada garantiza una buena educación. Para ello Gómez (2018) manifiesta que es indispensable para delegar en el empleado encargado del contacto directo con el cliente para que pueda solucionar el 100% de las situaciones.
- En la tabla 18; el 38.0% indicaron que el servicio brindado casi siempre es óptimo, el servicio es favorable para formar alumnos competitivos; esto coincide con lo que manifiesta Pereira (2014) en donde plantea que el motivo para brindar un servicio favorable, radica en que la satisfacción del usuario ha sido verificada empíricamente como el antecedente directo de la lealtad del mismo en términos de recomendación del proveedor (la universidad o instituto) y la re-adquisición del servicio (elegir la universidad para seguir formándose). Estos dos elementos son muy relevantes en un contexto de competencia creciente entre universidades para captar y retener alumnado.

- En la tabla 19; el 44.6% respondieron que algunas veces el personal es puntual con lo que el alumno necesita. Esto contrasta con el resultado de Nobario (2018); en donde concluye en desarrollar una base de datos de los diferentes indicadores del nivel de satisfacción estudiantil para planificar y adelantar la mejora continua de la calidad de los servicios educativos a través de manejar información actualizada y obtener consultas rápidas.
- En la tabla 20, el 43.5% manifestaron que casi siempre garantiza cada uno de sus recursos ofrecidos para una formación técnica. Ante este resultado Pinedo (2017); en sus resultado nos dice que el 45,9% de estos estudiantes, manifestaron apreciar un nivel medio en cuanto a la percepción de la satisfacción de lo que el cliente en este caso el alumno adquiere dentro de la institución. De acuerdo con Gómez (2018) el hecho de prometer menos y dar más es de gran importancia armonizar la oferta del servicio con lo que el cliente realmente recibe.
- En la tabla 21; el 34.8% indicaron que casi siempre las secretarias receptionan cada uno de los pedidos o requerimientos. Comparando con Chang (2014) y de acuerdo con sus resultados de su investigación, el 46% de los encuestados, cataloga el servicio como bueno. Teniendo en cuenta que el tema de receptionar algún pedido de parte del cliente es esencial para que este, pueda manifestar en cualquier oportunidad alguna necesidad que desee. A ello Pérez, Pérez, López y Caballero (2013) manifiesta que los pedidos pueden llegar a las empresas por varias vías: teléfono, e-mail... directamente a través de un vendedor o del propio cliente.

- En la tabla 22; el 37.0% indicaron que siempre, se comunican por algún medio, para brindarle alguna información de acuerdo a ciertos cambios de horario. Esto tiene relación con lo que Chang (2014), en donde manifestó la calificación de la orientación al cliente en uno de sus resultados obteniendo en que el 51% la considera como buena; de tal manera que orientando al cliente de acuerdo a sus requerimientos este va a obtener un servicio oportuno. Teóricamente Rodríguez (2018) indica que el usuario acudirá con determinadas expectativas: ser tratado con amabilidad, obtener una respuesta rápida, resolver una duda o problema, etc.
- En la tabla 23; el 41.3% respondieron que siempre aumenta su habilidad para resolver los reclamos de manera responsable. En cuanto al servicio en relación a la atención del cliente Zelada (2016); manifiesta como resultado que el 34% de los clientes considera que la atención en cuanto a sus reclamos y quejas, es regular. Rodríguez (2018) indica que la resolución es la fase decisiva dentro del proceso de atención al cliente. En este sentido, no solo importa el qué (resolver la cuestión), sino también el cómo (la forma).
- En la tabla 24; el 36.0% respondieron que algunas veces atiende de manera cordial aún después de haber sido inscrito en algún curso, esto nos lleva a hacer una comparación con Coveñas (2017), en donde determinó que el 58.76% estuvieron satisfechos, con la atención percibida en la institución, pero cabe resaltar que en ello un 2.21% de los estudiantes en promedio están algo insatisfechos, esto se debe a que el personal Administrativo no les da un buen trato, y demoran en tramitar los documentos, no brindan una buena información y atención, muestran poca amabilidad; falta un mejor control administrativo; la administración es pésima.

## **VI. CONCLUSIONES Y PROPUESTA DE MEJORA.**

### **6.1. Conclusiones.**

- ❖ En CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, se llegaron a identificar los elementos de gestión de calidad, ya que en su mayoría, siempre poseen de un personal eficaz para el desarrollo de las necesidades de los estudiantes, ya sea en personal docente y administrativo; brindando de esta manera un servicio educativo de calidad para los alumnos. Además CETPRO “La Católica” siempre realizan acciones para mejorar el aspecto educativo, ya que emplean procedimientos detallados, de tal manera que se esmeran por tener una disposición organizacional de manera óptima.
  
- ❖ Dentro de CETPRO “La Católica” se lograron a describir las ventajas de gestión de calidad; en este caso en su totalidad CETPRO “La Católica” siempre aplica satisfactoriamente el grado de enseñanza, de tal manera que dicha institución se preocupa por incrementar la satisfacción de cada uno de sus clientes. Por otro lado CETPRO “La Católica” cumple con un servicio de calidad, estableciendo como ventaja, el avance hacia cada una de sus funciones dentro de la institución.

- ❖ En CETPRO “La Católica”, se identificaron las estrategias de atención al cliente, de tal manera que casi siempre en CETPRO “La Católica” se percibe una comunicación entendible y honesta, estableciendo de esta manera estrategias de comunicación, brindando una información veraz y entendible. Por otro lado garantizan cada uno de sus recursos ofrecidos para una formación técnica, empleando un servicio en relación a las necesidades de los clientes.
  
- ❖ Dentro de CETPRO “La Católica”, se llegaron a describir las fases del proceso de atención al cliente, en su mayoría dicha CETPRO aumentan su habilidad para resolver los reclamos de manera responsable, en este caso las secretarias escuchan al cliente, asumiendo la importancia de recepcionar algún reclamo, otorgando la solución a ello. Por otro lado dicha CETPRO se comunican por algún medio para brindar información ante cierto cambio de horario, empleando de esta manera canales de comunicación.



## **6.2. Recomendaciones.**

- ❖ Al Gerente General de CETPRO “La Católica”, se recomienda implementar sus equipos tecnológicos, ya sea en mejorar aún más sus laboratorios de computación para los alumnos. De tal manera que esto sería un recurso muy satisfactorio para el avance académico, formando alumnos competitivos.
  
- ❖ Se recomienda de esta manera, mejorar sus instalaciones; ya que los alumnos de CETPRO “La Católica” no se sienten a gusto con el local, por la cual se recomienda realizar una implementación de la infraestructura, en donde se tiene que modificar cada una de las aulas, siendo ambientes agradables y sumamente acogedores por parte de los alumnos conllevando de tal manera a una mejor acogida por el cliente (alumno). Cabe resaltar que CETPRO “La Católica” no posee de un establecimiento estable y propio, puesto que con esta recomendación se obtendrían mejores resultados a la cual llamaría mucho el interés del cliente en estar en ambiente que cumpla con los requisitos de calidad, en relación a obtener una ventaja favorable para el CETPRO.
  
- ❖ En cuanto a la atención al cliente, se recomienda que las secretarías de CETPRO “La Católica” atiendan con mayor amabilidad, para que el cliente se sienta en confianza al expresar sus inquietudes. Así como también se recomienda y no estaría demás, que sean capacitadas en cuanto a la captación del cliente; ya que los alumnos han percibido mucha de las veces incomodidad por parte de las mismas.

- ❖ También se recomienda utilizar distintos canales de comunicación para la solicitud de la información por parte del alumno, a la cual se le brindaría un mejor servicio ya sean en comunicarle algún acontecimiento que suceda en el CETPRO.
  
- ❖ Se recomienda emplear un departamento de atención al cliente específico para los alumnos, ya que sería de vital importancia en recepcionar cada solicitud por parte del cliente en este caso el alumno, quien evalúa día a día el manejo de sus requerimientos.

### **6.3. Propuesta de Mejora.**

**TÍTULO:** “Características de la gestión de calidad y atención al cliente, en CETPRO “La Católica”, en el Distrito de Sullana, Año 2019”

#### **OBJETIVOS:**

- a. Implementar los recursos; ya sea en la infraestructura (local) como en los equipos tecnológicos, en relación a mejorar una gestión de calidad.
  
- b. Capacitar a las secretarias para que puedan brindar una mejor atención al cliente.

#### **JUSTIFICACIÓN:**

Esta propuesta de mejora se justifica porque va a conllevar a que los directores de CETPRO “La Católica”, en el Distrito de Sullana, año 2019; obtengan alternativas de solución en mejorar cada uno de los puntos claves para mejorar sus institución, ante las carencias halladas en el presente estudio de investigación.

#### **RESPONSABLE:**

Ante este desarrollo de la actividad del plan de acción de determina como responsable al Gerente y Directores.

#### **PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN:**

El plazo adecuado para la realización del plan de acción es a mediano y corto plazo.

**PROPUESTA DE MEJORA.**

<b>VARIABLES</b>	<b>ASPECTO A MEJORAR</b>	<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>ACTIVIDAD DEL PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>META</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PLAZO</b>
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Instalaciones de CETPRO “La Católica”	Estructurar mejores instalaciones.	Elaborar un presupuesto.  Implementación de equipos mobiliarios (carpetas, pizarras, etc.)	Brindar un mejor servicio de calidad acorde a las expectativas de los alumnos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente.</li> <li>• Directores.</li> </ul>	Mediano
	Equipos tecnológicos y de otros recursos.	Implementación de equipos tecnológicos.	Instalar un equipamiento actualizado.	Obtener un mayor avance académico de acuerdo a la innovación de equipos tecnológicos.		
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Atención y recepción por parte de las secretarias de CETPRO “La Católica” teniendo un departamento de atención al cliente.	Capacitar a las secretarias.  Ejecutar canales de comunicación.	Capacitar al personal sobre cómo atender al cliente.  Contratar personal (secretarias), que estén acorde a sus funciones.	Obtener clientes estables y lograr la fidelización del cliente con mayor satisfacción en el servicio brindado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente.</li> <li>• Directores.</li> <li>• Personal (Secretarias)</li> </ul>	Corto

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Agurto Castillo, C. (2014). *ESTRATEGIAS DE GERENCIA DE AULA PARA LOGRAR CALIDAD ACADÉMICA EN EL ÁREA DE COMUNICACIÓN EN LOS ESTUDIANTES DE SEXTO GRADO DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE LA IE N° 14786 "FRAY MARTÍN DE PORRES" DISTRITO DE SULLANA, PROVINCIA DE SULLANA, REGIÓN PIURA, 2013.* 144. Sullana, Perú. Obtenido de file:///C:/Users/Raisa/Downloads/TESIS%20DE%20CESAR%20AGURTO%20SULLANA-%20ENERO%202014.pdf
- Alvares Viera, P. (2018). *Ética e Investigación.* 28. Chiles. Obtenido de file:///C:/Users/Raisa/Downloads/Dialnet-EticaEInvestigacion-6312423.pdf
- Andina. (2019). Minedu inicia la reforma de la Educación Técnico Productiva. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-minedu-inicia-reforma-de-educacion-tecnico-productiva-745644.aspx>
- Arenal Laza, C. (2017). *Gestión de la atención al cliente / consumidor UF0036.* Editorial TUTOR FORMACIÓN. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5190124&query=atencion+al+cliente>
- Ariza Ramírez, F., & Ariza Ramírez, J. (2015). *Información y atención al cliente.* 168. España. Obtenido de <http://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448196813.pdf>
- Ávila, R. (2019). *Diagrama de Ishikawa: qué es y cómo hacer.* Obtenido de <https://blog.luz.vc/es/que-es/diagram-de-Ishikawa/>

- Baena Paz, G. (2014). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/388286075/Libro-de-Guillermina-Baena-Metodologia-de-la-Investigacion>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación Serie Integral por Competencias 3era Edición*. México: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. Obtenido de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Berna Zipa, M. (2015). *GESTIÓN POR PROCESOS Y MEJORA CONTINUA, PUNTOS CLAVE PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE*. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6332/GESTI%D3N%20POR%20PROCESOS%20Y%20MEJORA%20CONTINUA,%20PUNTOS%20CLAVE%20PARA%20LA%20SATISFACCI%D3N%20DEL%20CLIENTE.pdf;jsessionid=811E60001B4AE4DD263CE4AB218F65C?sequence=1>
- Bernal Suarez, D., Martinez Pineda, M., & Parra Pineda, A. (2015). *Investigación Documental sobre Calidad de la Educación en Instituciones educativas*. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3034/Bernaldurley2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Blandez Ricalde, M. (2014). *Proceso Administrativo*. Mexico. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5307936&query=proceso%2Badministrativo&fbclid=IwAR21kvZy-1SoKiX03cXvTPs-RoxVaOInv4MRb7B9UqS1yO8WVw3LptR-pec>
- Cabada, S. (2018). *5 Estrategias de servicio al cliente*. Obtenido de [https://retos-directivos.eae.es/5-estrategias-de-servicio-al-cliente/#5\\_estrategias\\_de\\_servicio\\_al\\_cliente\\_que\\_funcionan](https://retos-directivos.eae.es/5-estrategias-de-servicio-al-cliente/#5_estrategias_de_servicio_al_cliente_que_funcionan)

- Campos Chavez, R. (2019). *Caracterización de la Gestión de Calidad y la Atención al Cliente en las Micro y pequeñas empresas de servicios rubro Restaurantes en el Distrito de Sullana, Año 2018*. Sullana, Perú. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10566/ATENCION\\_DE\\_CALIDAD\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_CAMPOS\\_CHAVEZ\\_ROXANA\\_MAGALI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10566/ATENCION_DE_CALIDAD_GESTION_DE_CALIDAD_CAMPOS_CHAVEZ_ROXANA_MAGALI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrizales Galindo, C. (2018). *Calidad en la Gestión Educativa de los Institutos de Formación Docente Instituto de Educación Superior Pedagógico Público y Pedagógico Público de Educación Física de Huancavelica 2017*. Huancavelica, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26615/carrizales\\_gc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26615/carrizales_gc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo Arredondo, S. (2002). *Compromisos de la Evaluación Educativa*. 196. PEARSON EDUCACIÓN S.A. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=isGs4XJzgroC&pg=RA1-PA166&lpg=RA1-PA166&dq=La+calidad+educativa+es+ideal+que+se+persigue,+constituy%C3%A9ndose+en+la+meta++que+orienta+las+acciones+educativas&source=bl&ots=DTjogFguaK&sig=ACfU3U0MKvNqaVvGSohVoTsMq8W\\_nf](https://books.google.com.pe/books?id=isGs4XJzgroC&pg=RA1-PA166&lpg=RA1-PA166&dq=La+calidad+educativa+es+ideal+que+se+persigue,+constituy%C3%A9ndose+en+la+meta++que+orienta+las+acciones+educativas&source=bl&ots=DTjogFguaK&sig=ACfU3U0MKvNqaVvGSohVoTsMq8W_nf)
- CEPAM. (2013). *Manual de Atención al Cliente*. Obtenido de <https://www.fad.es/sites/default/files/Manual%20Atenci%C3%B3n%20Cliente.pdf>
- Cerna Castillo, R. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este - 2017*. 116. Lima, Perú. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/154582318.pdf>

- Chang Figueroa, J. (Junio de 2014). *ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE MALACATÁN SAN MARCOS*. 200. Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>
- Chávez Álvarez, J. (2014). *Problemática de la educación superior en el Perú*. Obtenido de <http://alertaeconomica.com/problematika-de-la-educacion-superior-en-el-peru-2/>
- Comité Institucional de Ética en Investigación. (25 de Enero de 2016). *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN*. Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 900:2015)*. 289. Málaga, España: © ICB, S.L. (Interconsulting Bureau S.L.), 2017 /01 , 1ª edición. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5349794&query=calidad>
- Coveñas Juárez, J. (2017). *ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LOS SERVICIOS EDUCATIVOS BRINDADOS POR EL PROEDUNP-SULLANA 2016*. 141. Sullana, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1204/ADM-COV-JUA-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cuatrecasas Arbós, L. (2012). *Gestión de la Calidad Total*. 668. Ediciones Díaz Santos. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3175155&query=el%2Bciclo%2Bde%2Bdeming>
- Cunya Alberca, E. (2017). *Características de la Gestión de Calidad con Uso de las TIC en el IESTP Juan José Farfán Céspedes del Distrito de Sullana, Año 2017*. 154. Sullana,



- Piura. Obtenido de  
file:///C:/Users/Raisa/Downloads/Uldech\_Biblioteca\_virtual%20(65).pdf
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*.
- Dominguez Manrique, G. (2019). *GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO BOTICA, EN LA CADENA DE CHAVÍN FARMA, DE LA CIUDAD DE HUARMEY, 2018*. Chimbote, Perú. Obtenido de  
file:///C:/Users/Raisa/Downloads/Uldech\_Biblioteca\_virtual%20(76).pdf
- El Peruano. (2019). Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-diversos-articulos-de-la-le-decreto-legislativo-n-1375-1680011-3/>
- ESAM, U. (Enero de 2018). *¿Por qué implementar un sistema de gestión de calidad en tu empresa?* Lima, Perú. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/por-que-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad-en-tu-empresa/>
- Espinoza, E. (2016). *Universo, Muestra y Muestreo*. Obtenido de  
<http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>
- Franco Cuicapusa, Y. (2017). *SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES FRENTE AL SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL EN LA FACULTAD DE EDUCACIÓN- UNCP*. Huancayo. Obtenido de  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3450/Franco%20Cuicapusa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gamboa Suarez, A. (Julio de 2015). *CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR: Imaginarios institucionales y de actores educativos de una universidad pública en*

- Norte de Santander - Colombia. Cartagena, Colombia.* Obtenido de [http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/4333/1/TESIS%20\\_Audin%20Gamboia.pdf](http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/4333/1/TESIS%20_Audin%20Gamboia.pdf)
- García Casermiro, M. (2011). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. Málaga, España: © De la edición INNOVA 2011. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3211429>
- García Yupanqui, E. (2015). *FACTORES SOCIOCULTURALES Y EDUCATIVOS QUE INFLUYEN EN EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA*. Huánuco, Perú. Obtenido de [http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1978/TM\\_Garcia\\_Yupanqui\\_Editado.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1978/TM_Garcia_Yupanqui_Editado.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gomez Bastar, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. México. Obtenido de [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Gómez Morán, M. (2018). *CARACTERIZACIÓN DE CAPACITACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS MYPE RUBRO LIBRERÍAS DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2018*. Piura, Perú. Obtenido de [file:///C:/Users/Raisa/Downloads/Uladech\\_Biblioteca\\_virtual%20\(81\).pdf](file:///C:/Users/Raisa/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(81).pdf)
- Gonzáles, H. (s.f). *¿Cuáles son los beneficios de implantar una ISO 9000?* Obtenido de <http://www.mujeresdeempresa.com/los-beneficios-de-implementar-iso-9000/>
- Gonzalez, H. (2013). *Principios de Gestión de la Calidad en ISO 9001:2015*. Obtenido de <https://calidadgestion.wordpress.com/2013/12/09/principios-de-gestion-de-la-calidad-en-iso-90012015/>
- Grupo "La Católica". (2017). Obtenido de <http://www.grupocatolica.edu.pe/nosotros.php>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hochschild. (2013). *La educación es lo único que nos llevará al desarrollo*. CADE. Obtenido de <https://peru21.pe/economia/hochschild-educacion-unico-llevara-desarrollo-134441>
- Ipanaque Camacho, T. (2019). *Caracterización de la Gestión de Calidad de servicio y Atención al cliente del Instituto TELESUP en la ciudad de Piura Año 2018*. Piura, Perú. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10563/ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_DE\\_%20SERVICIO\\_IPANAQUE\\_CAMACHO\\_TERESA\\_GABRIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10563/ATENCION_AL_CLIENTE_GESTION_DE_CALIDAD_DE_%20SERVICIO_IPANAQUE_CAMACHO_TERESA_GABRIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jácome Grijalva, M. G. (2016). *Cuatro componentes de un sistema de Gestión*. Obtenido de <https://www.evaluandoerp.com/cuatro-componentes-sistema-gestion/>
- Jorge Huincho, C. (2015). *Gestión pedagógica y calidad de servicio educativo del CETPRO Corcovado UGEL 03 Lima, año 2014*. Lima, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5122/Jorge\\_HC.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5122/Jorge_HC.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Karlsson, M. (2017). *Elementos clave de un Sistema de Gestión de la Innovación*. Obtenido de <http://www.quaragroup.com/es/post/elementos-clave-de-un-sistema-de-gestion-de-la-innovacion>
- Khalil Hamdan, A. (2013). *Construcción de un modelo de evaluación de la calidad de la enseñanza universitaria desde el punto de vista de los alumnos*. Córdoba, Argentina.

- Obtenido de <https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/11048/2013000000738.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- León, M. (2017). *Prospectiva de la educación superior en el Perú para el 2017*. Obtenido de <https://elmontonero.pe/columnas/prospectiva-de-la-educacion-superior-en-el-peru-para-el-2017>
- Linares García, I. (Mayo de 2015). *Situación de la educación superior tecnológica y técnico productiva hacia una política de calidad. Perú*. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5\\_uibd.nsf/DAFD29C47494BD7005258312006FA34D/\\$FILE/SITUACION\\_DE\\_LA\\_EDUCACION\\_SUPERIOR\\_TECNO.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/DAFD29C47494BD7005258312006FA34D/$FILE/SITUACION_DE_LA_EDUCACION_SUPERIOR_TECNO.pdf)
- Longares, Ó. (2018). *Las cinco Fuerzas de Porter*. Obtenido de <http://activaconocimiento.es/las-cinco-fuerzas-de-porter/>
- Luna Gonzales, A. (2014). *Proceso Administrativo*. México. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3228564&query=proceso%2Badministrativo>
- Martínez Catalán, C. (2014). *Levantamiento y modelamiento del sistema de gestión de calidad para la organización de certificación e investigación de la vivienda AUSTRAL UACH (CIVA) basado en la Norma ISO 9000*. Chile. Obtenido de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2014/bmfcim3851/doc/bmfcim3851.pdf>
- Mateo C., R. (2009). *Sistemas de Gestión de la Calidad – Un camino hacia la Satisfacción del Cliente – Parte I*. Obtenido de <http://www.squalitas.com/site/article/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>
- Mateos de Pablo Blanco, M. (2012). *MF1329\_1 Atención básica al cliente*. 160. Málaga, España: IC Editorial, 2012. Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3211515&query=atencion+al+cliente>

- Mauriola Campos, M. (2015). *ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PARA DISEÑAR UNA PROPUESTA DE MEJORA. CASO: CANCHA QUE, HUANCABAMBA, PIURA-PERÚ*. Piura, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/312/ADM-MAV-CAM-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medina Chávez, A. (2018). *Sistema de Gestión de la Calidad del IESPP “MFGB”*. Perú. Obtenido de <http://iesppmfgb.edu.pe/wp-content/uploads/2014/11/SISTEMA-DE-GESTI%C3%93N-DE-LA-CALIDAD.pdf>
- Mendoza Gálvez, C. (2014). *Construcción de modelo de Gestión institucional con Enfoque participativo en la Institución Educativa 14013 del Sector Oestre de Piura*. 167. Piura, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/527/EDU-MEN-GAL-14.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Educación. (2018). *CETPRO: un título técnico para tu desarrollo empresarial*. Obtenido de <http://www.dreim.gob.pe/dreim/noticias/cetpro-un-titulo-tecnico-para-tu-desarrollo-empresarial/>
- Ministerio de Educación. (2019). *Educación Superior Tecnológica*. Obtenido de <http://www.minedu.gob.pe/superiortecnologica/>
- Montes Luna, M. (2012). *7 Beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad*. Obtenido de <https://gestionintegra.com/7-beneficios-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Najar Ruíz, E. (2017). *Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas, Distrito de Iquitos*,

Año 2017. 59. Iquitos, Pucallpa, Perú. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3831/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_SERVICIO\\_NAJAR\\_RUIZ\\_ELIANNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3831/GESTION_DE_CALIDAD_SERVICIO_NAJAR_RUIZ_ELIANNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Nobario Moreno, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. 138. Lima, Perú. Obtenido de [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion\\_NobarioMoreno\\_Mesias.pdf?sequence=1](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1)

Ochoa Pezo, E. (2018). *Ley de la Educación Técnica Productiva*. Perú. Obtenido de [http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016\\_2021/Proyectos\\_de\\_Ley\\_y\\_de\\_Resoluciones\\_Legislativas/PL0314120180724.PDF](http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL0314120180724.PDF)

Ortega Mohedano, J. (2015). *Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico*. Salamanca, España. Obtenido de [https://gedos.usal.es/jspui/bitstream/10366/128480/1/DDOMI\\_OrtegaMohedanoJ\\_Calidadsatisfacci%C3%B3nestudiantes.pdf](https://gedos.usal.es/jspui/bitstream/10366/128480/1/DDOMI_OrtegaMohedanoJ_Calidadsatisfacci%C3%B3nestudiantes.pdf)

Pereira Puga, M. (2014). *Educación superior universitaria: calidad percibida y satisfacción de los egresados*. 317. Coruña, España. Obtenido de [https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/12349/PereiraPuga\\_Manuel\\_TD\\_2014.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/12349/PereiraPuga_Manuel_TD_2014.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Pérez Feijoo, H., Pérez Hernández, J., López González, L., & Caballero Bravo, C. (2013). *Comunicación y Atención al Cliente: Grado Superior*. España: McGraw-Hill España. Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3212252&query=atencion+al+cliente>

Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2014). *Definición de sistema de gestión de calidad*. Obtenido de <https://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>

Pinedo Jara, E. (2017). *La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017. Perú.*

Plataforma digital única del Estado Peruano. (2018). Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minedu/noticias/17807-mas-de-500-personas-se-titularon-en-centros-de-educacion-tecnico-productiva>

Porter, M. (2015). *Ventaja Competitiva*. 849. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4824579&query=cadena%2Bde%2Bvalor>

Riquelme, M. (2017). *La importancia de la Gestión de Calidad*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/la-importancia-de-la-gestion-de-la-calidad/>

Rodríguez Garraza, T. (2019). *PDCA*. Tudela, España. Obtenido de <file:///C:/Users/Raisa/Downloads/Documento.pdf>

Rodríguez, C. (2018). *Fases del proceso de atención al cliente: puntos de dolor del cliente*. Obtenido de <https://www.icr-evolution.com/blog/fases-del-proceso-de-atencion-al-cliente/>

Romero, A. L. (2010). *Ventajas de implementar sistemas de gestión de la calidad*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/ventajas-implementar-sistemas-gestion-calidad/>

Ruiz, S. (Mayo de 2016). Tema 3- W.Edwards Deming. Obtenido de <https://licenciaturaenacondicionamientofisico.wordpress.com/2016/05/24/tema-3-w-edwards-deming/>

- Rumiche Rumiche, A. (2019). *CARACTERIZACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE DEL RESTAURANT CEBICHERÍA “LOS 7 MARES” DEL RESTAURANT CEBICHERÍA “LOS 7 MARES” DEL DISTRITO DE EL ALTO, AÑO 2018*. 173. Sullana, Perú. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11056/CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO\\_ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_RUMICHE\\_RUMICHE\\_ANGELICA\\_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11056/CALIDAD_DE_SERVICIO_ATENCION_AL_CLIENTE_RUMICHE_RUMICHE_ANGELICA_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salas Bustos, J., & Lucín Arboleda, R. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa "Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña"*. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2421/1/T-UCSG-POS-MAE-45.pdf>
- Sánchez Delgado, M. (2014). *Administración*. 122. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3229038&query=elementos%2Bdel%2Bproceso%2Badministrativo>
- Sánchez, P. (2012). *Comunicación y Atención al cliente*. 444. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=0R-tAwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=0R-tAwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Silva Gutiérrez, I. (2019). *CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS “JORGE CHAVEZ” EN LA PROVINCIA DE TALARA, AÑO 2018*. Sullana, Piura. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10928/ATENCION\\_](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10928/ATENCION_)



TRANSPORTE\_SILVA\_GUTIERREZ\_INGRID\_MATILDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Silva Ipanaque, M. (2015). *CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL RESTAURANT LA LOMITA- TAMBOGRANDE -2015"*. Piura, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/352/ADM-SIL-IPA-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sirvent Asensi, S., Gisbert Sole, V., & Pérez Bernabeu, E. (2017). *LOS 7 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ISO 9001*. España. Obtenido de [file:///C:/Users/Raisa/Downloads/572-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1869-1-10-20171222%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Raisa/Downloads/572-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1869-1-10-20171222%20(1).pdf)

Suárez Gil, P., & Alonso Lorenzo , J. (2011). *El Plan de Análisis*. 41. Obtenido de [http://udocente.sespa.princast.es/documentos/Metodologia\\_Investigacion/Presentaciones/5\\_plan\\_analisis.pdf](http://udocente.sespa.princast.es/documentos/Metodologia_Investigacion/Presentaciones/5_plan_analisis.pdf)

Tarodo Pisonero, C. (2014). *Comunicación Empresarial y Atención al cliente*. España. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3229607&query=atencion+al+cliente>

Torres Fernández, C. (2017). *ANÁLISIS DE LA CALIDAD EDUCATIVA EN ANDALUCÍA DESDE LA PERSPECTIVA DEL PROFESORADO DE EDUCACIÓN PRIMARIA*. España. Obtenido de [file:///C:/Users/Raisa/Downloads/01.Tesis%20Doctoral%20\[Crist%20B3bal%20Torres%20Fern%20A1ndez\].pdf](file:///C:/Users/Raisa/Downloads/01.Tesis%20Doctoral%20[Crist%20B3bal%20Torres%20Fern%20A1ndez].pdf)

Urquiza Medina, C. (2014). *La Educación como estrategia de Desarrollo en el Perú*. Perú. Obtenido de <file:///C:/Users/Raisa/Downloads/3006-7498-1-PB.pdf>

- Valdiviezo Calle, Z. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones del Banco de Crédito del Perú, Agencia Piura 2016. Piura, Perú.* Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1215/ADM-VAL-CAL-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vexler, I. (2013). *Una reforma de la educación técnica ayudaría a encarar los retos del mercado laboral.* Obtenido de <https://gestion.pe/economia/idel-vexler-reforma-educacion-tecnica-ayudaria-encarar-retos-mercado-laboral-54921>
- ZeladaVergaray, L. (2016). *Atención al cliente y su influencia en el nivel de ventas de la Ferretería Solano E.I.R.L. en el Primer semestre del 2016 del Distrito de Trujillo.* 96. Trujillo, Perú. Obtenido de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5296/zeladavergaray\\_luisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5296/zeladavergaray_luisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# ANEXOS

## ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

ACTIVIDADES	AÑO 2019										
	FEB			ABR			MAY		JUN		
	02	03	30	13	20	27	18	25	08	20	25
INICIO DE CLASES.	X										
INICIO DE CLASES.		X									
ELABORACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.			X								
RECOJO DE DATOS.				X							
ELABORACIÓN DE INFORME DE INVESTIGACIÓN.					X						
ELABORACIÓN DE ARTÍCULO CIENTÍFICO.						X					
PREBANCA.							X				
LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES.								X			
SUSTENTACIÓN.									X		
TERMINO DE CLASES.										X	
TERMINO DE CLASES.											X

## ANEXO 02: PRESUPUESTO.

**Título:** Características de la Gestión de Calidad y Atención al Cliente, en CETPRO “La Católica”, en el Distrito de Sullana, Año 2019.

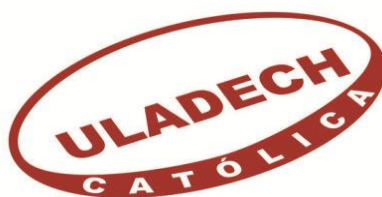
**Ejecutor:** Raisa Mercedes Balcazar Tassara.

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO PARCIAL	TOTAL
1	<b>Remuneraciones</b>					<b>3000.00</b>
	Asesor	Global	1	2700.00	2700.00	
	Encuestador	Global	1	100.00	100.00	
	Estadístico	Global	1	100.00	100.00	
	Turnitin	Global	1	100.00	100.00	
2	<b>Bienes</b>					<b>2508.00</b>
	Laptop	Unidad	1	2400.00	2400.00	
	USB	Unidad	1	28.00	28.00	
	Material de escritorio	Global	1	80.00	80.00	
3	<b>Servicios</b>					<b>334.40</b>
	Internet	Global	1	60.00	60.00	
	Pasajes	Global	-	150.00	150.00	
	Impresiones a negro	Global	616	0.10	61.60	
	Impresiones a color	Global	26	0.30	7.80	
	Anillados	Global	4	4.00	16.00	
	Copias	Global	390	0.10	39.00	
<b>TOTAL</b>						<b>5 842.40</b>

### FINANCIAMIENTO:

El presente proyecto será autofinanciado.

## **ANEXO 03: CUESTIONARIO.**



---

### **UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE.**

#### **FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS.**

#### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.**

### **CUESTIONARIO**

Estimados estudiantes, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de CETPRO “La Católica”, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado:

#### **Característica de la Gestión de Calidad y Atención al Cliente, en CETPRO “La Católica”, en el Distrito de Sullana, Año 2019.**

La información que usted nos proporciona será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

#### **INTRUCCIONES.**

Utilice un bolígrafo para responder el cuestionario. Marcando con claridad la opción que usted crea conveniente, con una cruz (+) o aspa (X).

#### **Escala Valorativa:**

Nunca	<b>1</b>
Casi Nunca	<b>2</b>
Algunas Veces	<b>3</b>
Casi Siempre	<b>4</b>
Siempre	<b>5</b>

N°	I. GESTIÓN DE CALIDAD.	ITEMS				
		Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
01	¿CETPRO “La Católica” posee de un personal eficaz para el desarrollo de sus necesidades como estudiante?					
02	¿CETPRO “La Católica” cumple con las funciones necesarias e indicadas por dicha institución, para emplear un buen servicio?					
03	¿El personal docente de CETPRO “La Católica” cumple con cada uno de los temas de enseñanza?					
04	¿CETPRO “La Católica” emplea objetivos con finalidades satisfactorias para los alumnos?					
05	¿CETPRO “La Católica” implementa sus equipos tecnológicos?					
06	¿CETPRO “La Católica” tiene interés en mejorar a menudo sus instalaciones?					
07	¿CETPRO “La Católica” realiza actividades educativas?					
08	¿CETPRO “La Católica” realiza acciones para mejorar el aspecto educativo?					
09	¿CETPRO “La Católica” aplica satisfactoriamente el grado de enseñanza?					
10	¿CETPRO “La Católica” gestiona de manera eficiente al personal docente?					
11	¿CETPRO “La Católica” se preocupa por emplear nuevas gestiones ya sea en beneficio de su desarrollo académico?					
12	¿CETPRO “La Católica” cumple con un servicio de calidad?					

N°	II. ATENCIÓN AL CLIENTE.	ITEMS				
		Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
13	¿Las secretarias que atienden en CETPRO “La Católica” poseen de un buen trato?					
14	¿Las secretarias de CETPRO “La Católica” escuchan con atención alguna inquietud?					
15	¿En CETPRO “La Católica” se percibe una comunicación entendible y honesta?					
16	¿Ha tenido incomodidad con alguna secretaria al momento de ser atendido?					
17	¿En CETPRO “La Católica”; realiza un seguimiento a lo que solicita el alumno?					
18	¿CETPRO “La Católica” el servicio es favorable para formar alumnos competitivos?					
19	¿En CETPRO “La Católica” el personal es puntual con lo que el alumno necesita?					
20	¿CETPRO “La Católica”, garantiza cada uno de sus recursos ofrecidos para una formación técnica?					
21	¿En CETPRO “La Católica”, Recepcionan cada uno de sus pedidos o requerimientos?					
22	¿CETPRO “La Católica” Se comunican por algún medio, para brindar información de acuerdo a ciertos cambios de horario?					
23	¿CETPRO “La Católica” aumenta su habilidad, para resolver los reclamos de manera responsable?					
24	¿CETPRO “La Católica” atiende de manera cordial aún después de haber sido inscrito en algún curso?					



## ANEXO 04: CONSENTIMIENTO INFORMADO.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

Sullana, 01 de Mayo del 2019.

Oficio N. ° 001-144 - 2019 DTI ULADECH/CDRR.

Señor : Héctor Alegría León.  
Director de CETPRO “La Católica”

Asunto : Solicita.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para manifestarle que, estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de: Determinar las características de la gestión de calidad y atención al cliente, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019. Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio, luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio. Luego de haber aceptado participar, procederá a llenar la siguiente encuesta, en ella solo debe llenar los cuadros vacíos y marcar la opción que corresponda a su respuesta.

Agradecemos de antemano su participación.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y deferente estima personal.

Dios Guarde a Ud.

  
ING. ADM. EMP. Carlos David Ramos Rosas  
DOCENTE TUTOR ULADECH  
CLAD 03509

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE.  
(ULADECH Católica)**

**Instituto de Investigación (IIU).**

**Características de la Gestión de Calidad y Atención al Cliente, en  
CETPRO “La Católica”, en el Distrito de Sullana, Año 2019.**

**Investigador principal:**

Bach. Raisa Mercedes Balcazar Tassara (Universidad Católica  
Los Ángeles de Chimbote).

Mgtr. Carlos David Ramos Rosas (Universidad Católica Los  
Ángeles de Chimbote).

**Fecha de Versión:** 01 de Mayo, 2019 (Versión 1.0)

---

*Detalles e indicaciones:*

Estimado Director,

Estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de: Determinar las Características de la Gestión de Calidad y Atención al Cliente, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019. Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio, luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio. Luego de haber aceptado participar, procederá a llenar la siguiente encuesta, dirigida a los alumnos. Agradecemos de antemano su participación.

  
ING. ADM. EMP. Carlos David Ramos Rosas  
DOCENTE TUTOR ULADECH  
CLAD 03509

## **Consentimiento Informado.**

### **Propósito del proyecto de investigación**

El propósito de este estudio es Determinar la Gestión de Calidad y Atención al Cliente, en CETPRO “La Católica”, en el Distrito de Sullana, año 2019.

### **¿Por qué le pedimos participar?**

Estamos solicitando su participación como voluntario en un estudio de investigación que tiene gran importancia por cuanto llenara el vacío de conocimiento debido a que no existe reporte de las Características de la Gestión de Calidad y Atención al Cliente, en CETPRO “La Católica”, en el Distrito de Sullana, Año 2019.

### **Procedimientos**

Si Ud. accede participar, le pediremos que complete un cuestionario estructurado de Gestión de Calidad y Atención al Cliente, como instrumento de recolección de datos, mediante la técnica de la encuesta a una muestra poblacional que se calculará de la población de Sullana. El cuestionario demora aproximadamente 10 minutos.

### **Riesgos/molestias**

Esté estudio no representa ningún riesgo para la Mype que administra.

### **Beneficios**

El estudio no presenta ningún beneficio para usted, pero podría beneficiar a la ciencia ya que reportará un panorama de la Gestión de Calidad con Atención al Cliente, en CETPRO “La Católica”, en el Distrito de Sullana, año 2019.

### **Pago por participación**

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Nosotros no pagamos por su participación.

### **Protegiendo la confidencialidad de los datos**

Toda la información recogida en este estudio será manejada con rigurosa confidencialidad. Aunque se coleccionará su nombre y de la MYPE para propósitos del estudio, no los usaremos rutinariamente. Y toda la información recolectada será guardada en bases de datos protegidas con contraseñas. Usted no será identificable ya que solo números serán usados en vez de nombres en las bases de datos.

### Compartiendo su información con otros.

Los resultados de este estudio podrían presentarse en revistas o conferencias científicas, pero sin su nombre y sin ninguna información que pueda identificarlo. Su nombre no aparecerá en ninguna publicación de este estudio.

### ¿A quién debo llamar si tengo dudas o problemas?

- Llame al investigador principal, Bach. Raisia Mercedes Balcazar Tassarà al teléfono 954659406 sobre cualquier pregunta, duda o queja que crea se relacione al estudio.
- Llame al investigador principal, Mgtr. Carlos David Ramos Rosas al teléfono 960656364 sobre cualquier pregunta, duda o queja que crea se relacione al estudio.
- Llame o contacte a la oficina del Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH Católica. Contacte al Comité Institucional de Ética si siente que no ha sido tratado justamente o si tiene alguna otra preocupación. La información del Comité Institucional de Ética es la siguiente:
  - Dra. Carmen Gorriti Siappo.
  - Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH Católica.
  - Teléfono: (+51043) 327-933.
  - E-mail: [cgorritis@gmail.com](mailto:cgorritis@gmail.com)

### Declaración del participante

El estudio descrito me ha sido explicado, y yo voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio. Si tengo preguntas futuras acerca del estudio, éstas serán contestadas por uno de los investigadores listados en el punto anterior.

Doy permiso a los investigadores para:

- Usar la información colectada en este estudio.

Sí -  No

GENTRO DE CAPACITACION PROFESIONAL  
"LA CATOLICA"  
Hector Alegria León  
GERENTE

## **ANEXO 05: ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD.**

**“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”**

**DOCENTE A CARGO: MG. DARWIN MACCOLL PRIMERO LLACSAGUACHE CALLE**

**ESPECIALIDAD: ESTADISTICO**

**COLEGIADO: COESPE N°675**

### **Validez y Confiabilidad:**

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto, a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 20 personas con el fin de explorar sobre la claridad y comprensión de las preguntas.

**Validez:** El instrumento que midió Determina Los efectos de las técnicas de la administración de recursos humanos en la satisfacción laboral, fue validado por expertos que acrediten experiencia en el área, para emitir los juicios y modificar la redacción del texto para que sea comprensible por el entrevistado.

**Confiabilidad:** La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico SPSS versión 22. Dando el siguiente resultado:

  
-----  
MSc. DARWIN MACCOLL P. LLACSAGUACHE CALLE  
Estadístico  
COESPE: 675

**ANEXO N° 01**  
**ESTADISTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LA**  
**CARACTERISTICA DE LA GESTION DE CALIDAD Y ATENCION AL CLIENTE**  
**EN CETPRO “LA CATOLICA” EN EL DISTRITO DE SULLANA , AÑO 2019.**

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P01	4.4348	0.70015	0.903
P02	4.1304	0.81493	0.901
P03	3.5217	0.88303	0.906
P04	3.8370	1.05119	0.899
P05	3.4891	1.05346	0.902
P06	2.4348	0.98677	0.911
P07	3.6522	1.01022	0.906
P08	3.9457	0.97625	0.899
P09	4.1304	0.94016	0.900
P10	3.9239	0.84168	0.901
P11	3.7717	0.96195	0.899
P12	4.0217	0.79805	0.900
P13	4.0978	0.93831	0.900
P14	3.9348	1.08743	0.898
P15	4.3043	0.98046	0.899
P16	3.5435	1.11348	0.913
P17	3.6413	0.95597	0.901
P18	4.0761	0.78773	0.898
P19	3.6957	0.87378	0.905
P20	4.1087	0.79083	0.898
P21	3.9457	0.94187	0.899
P22	3.7065	1.14391	0.900
P23	4.0870	0.86000	0.898
P24	3.7391	0.98192	0.904

  
 MSC. DARWIN MACCOLL P. LLACSAGUACHE CALLE  
 Estadístico  
 COESPE: 675

**ESTADISTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LA CARACTERISTICA DE LA GESTION DE CALIDAD Y ATENCION AL CLIENTE EN CETPRO "LA CATOLICA" EN EL DISTRITO DE SULLANA , AÑO 2019.**

<b>Nº preguntas</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>24</b>	<b>0.906</b>

Podemos determinar que el instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 90.60% de confiabilidad con respecto a 24 preguntas del cuestionario.

  
MSc. DARWIN MACCOLL P. LLACASAGUACHE CALLE  
Estadístico  
COESPE: 675

## ANEXO 06: LIBRO DE CÓDIGOS.

N° Enc.	O.E 1: Identificar los elementos de gestión de calidad, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.								O.E 2: Describir las ventajas de gestión de calidad, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.				O.E 3: Identificar las estrategias de atención al cliente, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.								O.E 4: Describir las fases del proceso de atención al cliente, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.			
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	5	5	4	4	2	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3
2	5	4	4	4	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4
3	5	4	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2
4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3
5	5	4	5	3	1	2	5	3	4	3	4	4	3	5	5	1	3	4	4	3	4	4	4	3
6	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	3
7	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5	3	5	5	5	5	3
8	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	3	5	3
9	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
10	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	3
11	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	3
12	5	5	4	4	5	3	3	5	5	3	3	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	3	5	3
13	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	4	5	5	5	3
14	5	5	5	3	4	2	3	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	3	3	5	3
15	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5
16	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	3	5	4	2	3	3	3	4	2	3	4
17	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	2	3	4
18	5	4	5	5	4	2	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5	5	4	5
19	5	5	5	5	3	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	4	5	3	5	5	4	5	5
20	5	5	3	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	1	4	3	4	5	4	5	5	5



21	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	
22	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	
23	4	4	4	5	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	4	3	
24	4	4	5	4	4	2	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
25	4	4	3	5	4	2	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	
26	5	5	3	5	4	2	3	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	
27	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	5	5	4	4	3	3	3	5	5	5	5	
28	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	3	3	4
29	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	2	4	4	
30	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	
31	5	5	3	5	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	
32	3	3	4	4	3	1	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	5	5	5	
33	5	4	5	3	2	3	4	3	4	4	3	3	5	2	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	
34	5	4	3	5	5	2	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	3	5	4	2	4	5	
35	4	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	3	2	1	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	
36	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	5	3	3	3	2	3	2	3	3	
37	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	1	5	2	3	2	3	3	2	3	2	
38	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	4	2	3	3	3	
39	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	
40	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	
41	5	5	3	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	
42	5	5	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	
43	5	5	3	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	
44	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2	2	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	
45	5	5	4	5	5	3	3	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	3	2	2	3	5	
46	5	5	3	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	1	4	4	3	5	5	4	4	5	
47	5	4	3	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	1	4	5	5	4	4	3	4	4	
48	5	5	3	5	4	3	3	5	5	5	4	3	4	4	5	3	3	5	4	5	4	5	5	5	
49	5	5	3	2	3	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	
50	4	5	3	4	3	3	4	3	5	4	3	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	2	4	5	

51	5	3	3	4	1	3	2	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	
52	4	5	3	5	4	2	2	5	5	4	5	3	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	
53	5	4	3	2	3	3	2	3	5	5	3	3	4	3	5	3	3	4	5	3	2	3	3	2	
54	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	
55	5	4	3	2	4	3	4	2	5	3	5	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
56	5	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	3	5	4	5	2	4	4	5	4	4	3	3	5	
57	5	4	4	3	3	2	3	3	5	4	2	4	2	4	1	2	3	4	4	4	4	3	3	4	
58	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	
59	5	5	3	2	5	2	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	3	4	5	4	5	5	4	
60	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	2	4	4	
61	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	2	
62	5	5	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	
63	5	5	3	5	5	2	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
64	5	5	3	4	3	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	3	3	
65	5	5	4	4	2	2	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	2	3	5	4	3	2	3	3	
66	5	5	3	5	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
67	4	5	3	2	4	3	2	5	5	5	4	5	4	4	4	3	2	3	3	5	4	3	3	4	
68	5	5	3	5	5	2	2	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
69	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	5	
70	5	5	3	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3
71	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	
72	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
73	4	4	4	3	4	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	
74	4	3	3	2	5	1	4	4	2	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	
75	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	3	5	3	
76	4	3	3	3	4	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	2	4	4	
77	4	4	4	4	4	1	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	
78	4	5	4	5	4	1	5	4	2	3	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	3	3	5	3	
79	5	4	3	4	3	1	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	
80	4	4	3	4	3	1	4	4	3	4	4	4	5	4	5	2	3	4	4	4	3	3	4	4	

81	3	3	2	2	1	1	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
82	5	3	3	4	4	1	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	3
83	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	5	5	2	3	4	4	3	3	3	3
84	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4
85	3	3	4	3	4	4	3	2	5	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4
86	5	3	3	4	3	3	3	5	4	3	5	5	5	5	3	5	2	3	3	3	3	5	3	3
87	5	5	3	4	5	5	5	5	2	5	5	5	2	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3
88	5	3	3	2	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3
89	5	5	5	2	2	3	3	4	5	3	3	4	5	4	3	5	3	4	5	4	4	5	3	2
90	4	4	4	5	3	3	5	2	4	4	5	4	4	3	4	2	3	3	5	5	4	4	5	3
91	4	3	5	5	4	4	2	2	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	3	5	4	5	4	5
92	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4

Fuente: Elaboración propia.

## ANEXO 07: CUADRO DE LOS RESULTADOS.I

Preguntas	O.E 1: Identificar los elementos de gestión de calidad, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.								O.E 2: Describir las ventajas de gestión de calidad, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.				O.E 3: Identificar las estrategias de atención al cliente, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.						O.E 4: Describir las fases del proceso de atención al cliente, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.					
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Nunca	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.3%	16.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.3%	2.2%	5.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Casi Nunca	0.0%	2.2%	7.6%	15.2%	13.0%	40.2%	13.0%	5.4%	5.4%	0.0%	9.8%	0.0%	7.6%	5.4%	4.3%	13.0%	9.8%	0.0%	4.3%	2.2%	7.6%	17.4%	0.0%	8.7%
Algunas Veces	12.0%	20.7%	51.1%	18.5%	34.8%	30.4%	34.8%	33.7%	21.7%	39.1%	30.4%	30.4%	16.3%	19.6%	10.9%	22.8%	40.2%	27.2%	44.6%	19.6%	23.9%	31.5%	32.6%	38.0%
Casi Siempre	32.6%	39.1%	22.8%	33.7%	29.3%	9.8%	26.1%	21.7%	27.2%	29.3%	32.6%	37.0%	34.8%	33.7%	26.1%	39.1%	26.1%	38.0%	28.3%	43.5%	34.8%	14.1%	26.1%	23.9%
Siempre	55.4%	38.0%	18.5%	32.6%	19.6%	3.3%	26.1%	39.1%	45.7%	31.5%	27.2%	32.6%	41.3%	37.0%	56.5%	19.6%	23.9%	34.8%	22.8%	34.8%	33.7%	37.0%	41.3%	29.3
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## ANEXO 08: CUADROS DE ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### ❖ Gestión de Calidad.

<b>O.E 01: Identificar los elementos de gestión de calidad, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.</b>								
<b>PREGUNTAS</b>	<b>TABLAS</b>							
	<b>Tabla 01</b>	<b>Tabla 02</b>	<b>Tabla 03</b>	<b>Tabla 04</b>	<b>Tabla 05</b>	<b>Tabla 06</b>	<b>Tabla 07</b>	<b>Tabla 08</b>
<b>RESPUESTAS</b>								
Nunca								
Casi Nunca						40.2%		
Algunas veces			51.1%		34.8%		34.8%	
Casi Siempre		39.1%		33.7%				
Siempre	55.4%							39.1%

<b>O.E 02: Describir las ventajas de gestión de calidad, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.</b>				
<b>PREGUNTAS</b>	<b>TABLAS</b>			
	<b>Tabla 09</b>	<b>Tabla 10</b>	<b>Tabla 11</b>	<b>Tabla 12</b>
<b>RESPUESTAS</b>				
Nunca				
Casi Nunca				
Algunas veces		39.1%		
Casi Siempre			32.6%	37.0%
Siempre	45.7%			

❖ Atención al Cliente.

<b>O.E 03: Identificar las estrategias de atención al cliente, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.</b>								
<b>PREGUNTAS</b>	<b>TABLAS</b>							
	<b>Tabla 13</b>	<b>Tabla 14</b>	<b>Tabla 15</b>	<b>Tabla 16</b>	<b>Tabla 17</b>	<b>Tabla 18</b>	<b>Tabla 19</b>	<b>Tabla 20</b>
<b>RESPUESTAS</b>								
Nunca								
Casi Nunca								
Algunas veces					40.2%		44.6%	
Casi Siempre				39.1%		38.0%		43.5%
Siempre	41.3%	37.0%	56.5%					

<b>O.E 04: Describir las fases del proceso de atención al cliente, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.</b>				
<b>PREGUNTAS</b>	<b>TABLAS</b>			
	<b>Tabla 21</b>	<b>Tabla 22</b>	<b>Tabla 23</b>	<b>Tabla 24</b>
<b>RESPUESTAS</b>				
Nunca				
Casi Nunca				
Algunas veces				38.0%
Casi Siempre	34.8%			
Siempre		37.0%	41.3%	

**ANEXO 09: RESUMEN DE LOS RESULTADOS.**

N°	VARIABLE	DIMENSIÓN	PREGUNTA	RESULTADOS					TOTAL (%)
				NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
				1	2	3	4	5	
1	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Elementos de la gestión de calidad.</b>	¿CETPRO “La Católica” posee de un personal eficaz para el desarrollo de sus necesidades como estudiante?	0.0%	0.0%	12.0%	32.6%	55.4%	100%
2			¿CETPRO “La Católica” cumple con las funciones necesarias e indicadas por dicha institución, para emplear un buen servicio?	0.0%	2.2%	20.7%	39.1%	38.0%	100%
3			¿El personal docente de CETPRO “La Católica” cumple con cada uno de los temas de enseñanza?	0.0%	7.6%	51.1%	22.8%	18.5%	100%
4			¿CETPRO “La Católica” emplea objetivos con finalidades satisfactorias para los alumnos?	0.0%	15.2%	18.5%	33.7%	32.6%	100%
5			¿CETPRO “La Católica” implementa sus equipos tecnológicos?	3.3%	13.0%	34.8%	29.3%	19.6%	100%
6			¿CETPRO “La Católica” tiene interés en mejorar a menudo sus instalaciones?	16.3%	40.2%	30.4%	9.8%	3.3%	100%

7			¿CETPRO “La Católica” realiza actividades educativas?	0.0%	13.0%	34.8%	26.1%	26.1%	100%
8			¿CETPRO “La Católica” realiza acciones para mejorar el aspecto educativo?	0.0%	5.4%	33.7%	21.7%	39.1%	100%
9		<b>Ventajas de la gestión de calidad.</b>	¿CETPRO “La Católica” aplica satisfactoriamente el grado de enseñanza?	0.0%	5.4%	21.7%	27.2%	45.7%	100%
10			¿CETPRO “La Católica” gestiona de manera eficiente al personal docente?	0.0%	0.0%	39.1%	29,3%	31.5%	100%
11			¿CETPRO “La Católica” se preocupa por emplear nuevas gestiones ya sea en beneficio de su desarrollo académico?	0.0%	9.8%	30.4%	32.6%	27.2%	100%
12			¿CETPRO “La Católica” cumple con un servicio de calidad?	0.0%	0.0%	30.4%	37.0%	32.5%	100%



13	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE.</b>	<b>Estrategias de atención al cliente.</b>	¿Las secretarías que atienden en CETPRO “La Católica” poseen de un buen trato?	0.0%	7.6%	16.3%	34.8%	41.3%	100%
14			¿Las secretarías de CETPRO “La Católica” escuchan con atención alguna inquietud?	4.3%	5.4%	19.6%	33.7%	37.0%	100%
15			¿En CETPRO “La Católica” se percibe una comunicación entendible y honesta?	2.2%	4.3%	10.9%	26.1%	56.5%	100%
16			¿Ha tenido incomodidad con alguna secretaria al momento de ser atendido?	5.4%	13.0%	22.8%	39.1%	19.6%	100%
17			¿En CETPRO “La Católica”; realiza un seguimiento a lo que solicita el alumno?	0.0%	9.8%	40.2%	26.1%	23.9%	100%
18			¿CETPRO “La Católica” el servicio es favorable para formar alumnos competitivos?	0.0%	0.0%	27.2%	38.0%	34.8%	100%
19			¿En CETPRO “La Católica” el personal es puntual con lo que el alumno necesita?	0.0%	4.3%	44.6%	28.3%	22.8%	100%

20		¿CETPRO “La Católica”, garantiza cada uno de sus recursos ofrecidos para una formación técnica?	0.0%	2.2%	19.6%	43.5%	34.8%	100%
21	<b>Fases del proceso de atención al cliente.</b>	¿En CETPRO “La Católica”, Recepcionan cada uno de sus pedidos o requerimientos?	0.0%	7.6%	23.9%	34.8%	33.7%	100%
22		¿CETPRO “La Católica” Se comunican por algún medio, para brindar información de acuerdo a ciertos cambios de horario?	0.0%	17.4%	31.5%	14.1%	37.0%	100%
23		¿CETPRO “La Católica” aumenta su habilidad, para resolver los reclamos de manera responsable?	0.0%	0.0%	32.6%	26.1%	41.3%	100%
24		¿CETPRO “La Católica” atiende de manera cordial aún después de haber sido inscrito en algún curso?	0.0%	8.7%	38.0%	23.9%	29.3%	100%

## ANEXO 10: VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO.

### CONSTANCIA DE JUCIO DE EXPERTOS

**NOMBRE DEL EXPERTO:** CARLOS DAVID RAMOS ROSAS  
**PROFESIÓN** : Lic. en Administración de Empresas  
**DNI** : 03694324

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo “CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE, EN CETPRO “LA CATÓLICA”, EN EL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2019”, presentado por la estudiante universitaria Bach. Raisa Mercedes Balcazar Tassara, cursante del taller de Titulación de la Escuela Profesional de Administración.

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que el instrumento de recolección de datos es válido para su aplicación.

  
ING. ADM. EMP. Carlos David Ramos Rosas  
DOCENTE TUTOR ULADECH  
CLAD 03509

---

SELLO Y FIRMA

## VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTOS DE JUICIO

Yo, CARLOS DAVID RAMOS ROSAS.

Procedo a efectuar la validación de los cuestionarios del tesista:

Raiza Mercedes Dalcazar Tassara.

N°	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendenciosos o aquiescentes?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>									
OE1	Identificar los elementos de gestión de calidad, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.								
1	¿CETPRO “La Católica” posee de un personal eficaz para el desarrollo de sus necesidades como estudiante?	X			X		X		X
2	¿CETPRO “La Católica” cumple con las funciones necesarias e indicadas por dicha institución, para emplear un buen servicio?	X			X		X		X
3	¿El personal docente de CETPRO “La Católica” cumple con cada uno de los temas de enseñanza?	X			X		X		X
4	¿CETPRO “La Católica” emplea objetivos con finalidades satisfactorias para los alumnos?	X			X		X		X
5	¿CETPRO “La Católica” implementa sus equipos tecnológicos?	X			X		X		X
6	¿CETPRO “La Católica” tiene interés en mejorar a menudo sus instalaciones?	X			X		X		X
7	¿CETPRO “La Católica” realiza actividades educativas?	X			X		X		X
8	¿CETPRO “La Católica” realiza acciones para mejorar el aspecto educativo?	X			X		X		X

  
 ING. ADM. EMP. Carlos David Ramos Rosas  
 DOCENTE TUTOR ULADECH  
 CLAD 03509

<b>OE2</b>	<b>Describir las ventajas de gestión de calidad, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.</b>							
9	¿CETPRO “La Católica” aplica satisfactoriamente el grado de enseñanza?	X			X		X	X
10	¿CETPRO “La Católica” gestiona de manera eficiente al personal docente?	X			X		X	X
11	¿CETPRO “La Católica” se preocupa por emplear nuevas gestiones ya sea en beneficio de su desarrollo académico?	X			X		X	X
12	¿CETPRO “La Católica” cumple con un servicio de calidad?	X			X		X	X
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>								
<b>OE3</b>	<b>Identificar las estrategias de atención al cliente, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.</b>							
13	¿Las secretarías que atienden en CETPRO “La Católica” poseen de un buen trato?	X			X		X	X
14	¿Las secretarías de CETPRO “La Católica” escuchan con atención alguna inquietud?	X			X		X	X
15	¿En CETPRO “La Católica” se percibe una comunicación entendible y honesta?	X			X		X	X
16	¿Ha tenido incomodidad con alguna secretaria al momento de ser atendido?	X			X		X	X
17	¿En CETPRO “La Católica”; realiza un seguimiento a lo que solicita el alumno?	X			X		X	X
18	¿CETPRO “La Católica” el servicio es favorable para formar alumnos competitivos?	X			X		X	X
19	¿En CETPRO “La Católica” el personal es puntual con lo que el alumno necesita?	X			X		X	X

  
**ING. ADM. EMP. Carlos David Ramos Rosas**  
 DOCENTE TUTOR ULADECH  
 CLAD 03509

20	¿CETPRO “La Católica”, garantiza cada uno de sus recursos ofrecidos para una formación técnica?	X			X		X		X
OE4	<b>Describir las fases del proceso de atención al cliente, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.</b>								
21	¿En CETPRO “La Católica”, Recepcionan cada uno de sus pedidos o requerimientos?	X			X		X		X
22	¿CETPRO “La Católica” Se comunican por algún medio, para brindar información de acuerdo a ciertos cambios de horario?	X			X		X		X
23	¿CETPRO “La Católica” aumenta su habilidad, para resolver los reclamos de manera responsable?	X			X		X		X
24	¿CETPRO “La Católica” atiende de manera cordial aún después de haber sido inscrito en algún curso?	X			X		X		X



  
 M.C. ADM. EMT. Carlos David Ramos Roca  
 DOCENTE TUTOR ULADECH  
 CLAD 03509

## CONSTANCIA DE JUCIO DE EXPERTOS

**NOMBRE DEL EXPERTO:** Elizabeth Diamina Zapata Castro  
**PROFESIÓN** : Administradora  
**DNI** : 03561030

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo “CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE, EN CETPRO “LA CATÓLICA”, EN EL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2019”, presentado por la estudiante universitaria Bach. Raisa Mercedes Balcazar Tassara, cursante del taller de Titulación de la Escuela Profesional de Administración.

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que el instrumento de recolección de datos es válido para su aplicación.

 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE  
CENTRO LA CATÓLICA SULLANA  
  
Mgtr. Elizabeth Zapata Castro  
COORD ESC PROF ADMINISTRACIÓN

**SELLO Y FIRMA**


## VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTOS DE JUICIO

Yo, Elizabeth Diarmina Zapata Castro

Procedo a efectuar la validación de los cuestionarios del testista:



Raisa Mercedes Balcazar Tassara.

N°	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencias o aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>									
OE1	Identificar los elementos de gestión de calidad, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.								
1	¿CETPRO “La Católica” posee de un personal eficaz para el desarrollo de sus necesidades como estudiante?	X			X		X		X
2	¿CETPRO “La Católica” cumple con las funciones necesarias e indicadas por dicha institución, para emplear un buen servicio?	X			X		X		X
3	¿El personal docente de CETPRO “La Católica” cumple con cada uno de los temas de enseñanza?	X			X		X		X
4	¿CETPRO “La Católica” emplea objetivos con finalidades satisfactorias para los alumnos?	X			X		X		X
5	¿CETPRO “La Católica” implementa sus equipos tecnológicos?	X			X		X		X
6	¿CETPRO “La Católica” tiene interés en mejorar a menudo sus instalaciones?	X			X		X		X
7	¿CETPRO “La Católica” realiza actividades educativas?	X			X		X		X
8	¿CETPRO “La Católica” realiza acciones para mejorar el aspecto educativo?	X			X		X		X



  
 Ngr. Elizabeth Zapata Castro  
 COORD. ESC. PROF. ADMINISTRACIÓN



<b>OE2</b>	<b>Describir las ventajas de gestión de calidad, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.</b>							
9	¿CETPRO “La Católica” aplica satisfactoriamente el grado de enseñanza?	X		X		X		X
10	¿CETPRO “La Católica” gestiona de manera eficiente al personal docente?	X		X		X		X
11	¿CETPRO “La Católica” se preocupa por emplear nuevas gestiones ya sea en beneficio de su desarrollo académico?	X		X		X		X
12	¿CETPRO “La Católica” cumple con un servicio de calidad?	X		X		X		X
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>								
<b>OE3</b>	<b>Identificar las estrategias de atención al cliente, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.</b>							
13	¿Las secretarías que atienden en CETPRO “La Católica” poseen de un buen trato?	X		X		X		X
14	¿Las secretarías de CETPRO “La Católica” escuchan con atención alguna inquietud?	X		X		X		X
15	¿En CETPRO “La Católica” se percibe una comunicación entendible y honesta?	X		X		X		X
16	¿Ha tenido incomodidad con alguna secretaria al momento de ser atendido?	X		X		X		X
17	¿En CETPRO “La Católica”; realiza un seguimiento a lo que solicita el alumno?	X		X		X		X
18	¿CETPRO “La Católica” el servicio es favorable para formar alumnos competitivos?	X		X		X		X
19	¿En CETPRO “La Católica” el personal es puntual con lo que el alumno necesita?	X		X		X		X


 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE  
 CENTRO EDUCATIVO CATÓLICO SULLANA  
  
 Mgr. Elizabeth Zapata Castro  
 COORD. ESC. PROF. ADMINISTRACIÓN

20	¿CETPRO “La Católica”, garantiza cada uno de sus recursos ofrecidos para una formación técnica?	X			X		X		X
OE4	<b>Describir las fases del proceso de atención al cliente, en CETPRO “La Católica”, en el distrito de Sullana, año 2019.</b>								
21	¿En CETPRO “La Católica”, Recepcionan cada uno de sus pedidos o requerimientos?	X			X		X		X
22	¿CETPRO “La Católica” Se comunican por algún medio, para brindar información de acuerdo a ciertos cambios de horario?	X			X		X		X
23	¿CETPRO “La Católica” aumenta su habilidad, para resolver los reclamos de manera responsable?	X			X		X		X
24	¿CETPRO “La Católica” atiende de manera cordial aún después de haber sido inscrito en algún curso?	X			X		X		X


 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIRIQUÍ  
 CENTRO ALA DECH CATÓLICA SULLANA  
  
 Mgr. Elizabeth Zapata Castro  
 COORD. ESC. PROF. ADMINISTRACIÓN

## ANEXO 11: REPORTE DE SIMILITUD (TURNITIN).



Raisa Mercedes Balcazar Tassara

Características de la Gestión de Calidad y Atención al Cliente, en CETPRO "La Católica", en el Distrito de Sullana, Año 2019



Resumen de coincidencias ×

0 %

0

No existen fuentes coincidentes para este informe.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS.

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.

CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y  
ATENCIÓN AL CLIENTE, EN CETPRO "LA CATÓLICA".