



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

“La calidad de atención en el proceso de trámite  
documentario de la Universidad Privada de Pucallpa  
S.A.C.,2020”

**PARA OPTAR GRADO ACADÉMICO DE:  
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**AUTORA:**

Cintya Rosmary Núñez Amancio

**ASESOR**

Mg. Quelbin Toledo Espinoza Carbajal

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**  
Gestión y Desarrollo Organizacional

**Sub línea de Investigación**  
Administración de la calidad total

**UCAYALI – PERÚ**

**2021**



## Constancia de coincidencias

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA “

### COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

#### Constancia de Originalidad de trabajo de Investigación N° 33

Pucallpa 19 de abril del 2021

Yo, Dr. JAIME AUGUSTO ROJAS ELESCANO, informo a la decanatura y a quien corresponda que se presentó a mi despacho el informe de tesis titulado: “LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL PROCESO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA S.A.C.,2020” perteneciente al bachiller, CINTYA ROSMARY NUÑEZ AMANCIO.

Habiendo realizado la verificación de coincidencia con el Software Antiplagio PlagScan, los resultados de similitud fueron **27.1%**. El cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que es máximo el 30%, por consiguiente, esta Coordinación da su aprobación de conformidad de la aplicación de la prueba de similitud y se autoriza a los bachilleres a continuar con el trámite administrativo correspondiente.

Es todo por informar a su despacho señora Decana.

Atentamente,

-----  
Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano  
Coordinador de Investigación de la Facultad de CCyA

## **Resumen y Palabras Claves**

El objetivo fue determinar cómo fue la calidad de atención al cliente en el proceso de trámite documentario en la universidad Privada de Pucallpa S.A.C., 2020.

La metodología utilizada fue el diseño no experimental, en ellos el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo. Para la investigación se ha considerado 50 clientes de la universidad y la muestra será 50 clientes. La técnica que se utilizará será la encuesta. El instrumento que se utilizará será el cuestionario.

Los resultados generales que se encontraron fueron que los clientes de la Universidad Privada de Pucallpa, tienen una percepción sobre la variable calidad de atención al cliente, ya que las atenciones virtuales consideran un 38 % regular y 62% bueno, por otra parte, las atenciones semipresenciales consideran un 6% regular y 94% bueno, y por último en la atención presencial consideran 10% regular y el 90% bueno.

Se concluye, que existe que la calidad de atención a los clientes en el proceso de trámite documentario en la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C., 2020 es buena.

Palabras claves: calidad de atención, trámite documentario, atención virtual, atención semipresencial y atención presencial.

# Índice

Portada	
Constancia de coincidencias.....	ii
Resumen y Palabras Claves .....	iii
Índice .....	iv
Introducción .....	v
<b>CAPÍTULO I: PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Formulación del problema .....	2
1.3. Formulación de objetivos.....	3
1.4. Justificación de la investigación .....	3
<b>CAPITULO II: MARCO TEÒRICO .....</b>	<b>5</b>
2.1. Antecedentes del Problema: .....	5
2.2. Bases teóricas.....	10
2.3. Definición de términos básicos .....	17
<b>CAPITULO III: VARIABLES.....</b>	<b>19</b>
3.1. Formulación de hipótesis.....	19
3.3. Definición operacional de la variable.....	19
<b>CAPITULO IV: METODOLOGÍA.....</b>	<b>22</b>
4.1. Diseño de la investigación .....	22
4.2. Población y muestra .....	23
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	23
4.4. Técnicas para el procesamiento de la información .....	24
<b>V. RESULTADOS .....</b>	<b>25</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>29</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>30</b>
<b>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....</b>	<b>31</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>33</b>
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	34
ANEXO 2: Instrumentos cuestionario sobre Calidad de atención.....	35

## **Introducción**

El objetivo del presente trabajo de investigación fue planteado con el fin de que la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C. mejore en la calidad de atención a sus estudiantes, docentes y público en general.

En la actualidad las empresas dan más interés en la administración de cómo se debe dirigir, administrar los recursos económicos, humanos y materiales; dejando inadvertido el servicio al cliente y que cada día preocupa en crecer pero no se toma importancia de cómo nuestra competencia está creciendo; debido al buen servicio y atención que brinda; para determinar cuáles servicios son los que el cliente demanda se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer y ver que estrategias y técnicas .

En ese sentido, la presente investigación “La calidad de atención en el proceso de trámite documentario de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C.,2021” pretende contribuir en la mejora de la calidad de servicio, que ofrece a los estudiantes, docentes, padres de familia y público en general.

Esta investigación está estructurada en:

**CAPÍTULO I:** Se describe el planteamiento del problema de investigación, en él se aborda la realidad problemática de la investigación, planteando el problema general y los específicos, conjuntamente con la formulación de objetivos de la investigación y la justificación.

**CAPÍTULO II:** En este capítulo se da a conocer el marco teórico, el cual hace referencia a los antecedentes de la investigación, así como también las bases teóricas y las definiciones de los términos básicos.

**CAPÍTULO III:** En este capítulo se describe la formulación de la hipótesis, identificación de variables y la definición operacional de variables.

CAPÍTULO IV: Este capítulo trata sobre la metodología: el diseño de la investigación. Menciona igualmente la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos y por último las técnicas para el procesamiento de la información.

CAPÍTULO V: En este capítulo se presentan los resultados, conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO I: PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Cuando hablamos de calidad en atención, inmediatamente se nos viene a la mente el concepto CLIENTE.

La calidad de atención es algo muy importante para diversas entidades públicas, sociales y privadas se están implementando para lograr la plena satisfacción de sus clientes, ya sean externos o internos, este proceso es un importante y que de ella depende que el cliente pueda continuar prefiriendo el producto o servicio que ofrece la institución, o mejor aún, puedan recomendar a demás personas.

En la sociedad, algunas empresas no saben cómo brindar una buena atención a sus clientes y público en general, ya sea pública o privada, por lo que descuidan en el reforzamiento a sus trabajadores mediante capacitaciones y reuniones de trabajo, haciendo que sus clientes estén insatisfechos con la orientación dada.

Existen muchos factores por el cual el personal no realice un buen servicio al cliente, una de las cuales puede ser la monotonía del trabajo, la desmotivación laboral, no tener claro del proceso, falta de capacitación administrativa, entre otros, sin embargo, no es excusa para no lograr un ideal servicio al cliente

Hoy en día, como clientes, todos buscamos calidad, queremos productos y/o servicios que satisfagan nuestras necesidades, a un bajo costo, que sea durable, tecnológico, que exista una gran variedad de opciones en el mercado, entre otros. Por otro lado, esperamos servicios que se encuentren orientados a la satisfacción de nuestras necesidades, en donde nos entreguen una buena atención en términos de amabilidad, buena información y orientación.

Desde este punto de vista, la calidad de atención es uno de los aspectos más importantes para asegurar la permanencia de las empresas en el mercado, sin embargo, hoy nos encontramos con gran número de clientes disconformes principalmente con los servicios que se le entregan.

Para superar los problemas planteados, se requiere de capacitaciones al personal encargado en brindar la atención a los clientes (estudiantes, padres de familia, docentes, publico exterior).

Motivada por esta situación decidí emprender el presente estudio en el área de Tramites documentarios de la Universidad Privada de Pucallpa.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de calidad de atención en el proceso de Tramite documentario de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C., 2020?

## **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de calidad de atención virtual en el proceso de trámite documentario de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C., 2020?

¿Cuál es el nivel de calidad de atención presencial en el proceso de trámite documentario de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C., 2020?

¿Cuál es el nivel de calidad de atención semipresencial en el proceso de trámite documentario de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C., 2020?

## **1.3. Formulación de objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Conocer el nivel de calidad de atención en el proceso de trámite documentario de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C., 2020.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Describir el nivel de calidad de atención virtual en el proceso de trámite documentario de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C., 2020.

Identificar el nivel de calidad de atención presencial en el proceso de trámite documentario de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C., 2020.

Describir el nivel de calidad de atención semipresencial en el proceso de trámite documentario de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C., 2020.

## **1.4. Justificación de la investigación**

La presente investigación nos permitió tener una visión objetiva de las causas fundamentales en la calidad de atención a los clientes en la Universidad Privada de Pucallpa. En este sentido el trabajo de investigación se justificó por las siguientes razones:

Se justifica en lo teórico porque sirvió como fuente bibliográfica e información básica y actualizada que contribuyo a enriquecer a las teorías que existen relacionado con la calidad de atención. Así mismo, se consideró que con esta investigación se logró ampliar y fortalecer las teorías relacionado a nuestro fenómeno de estudio.

En lo metodológico se justifica, porque utilizamos el método inductivo, es decir observaremos la forma de método de atención al cliente que brinda el área de tramite documentario y luego sacaremos conclusiones generales sobre la calidad de atención que realiza dicha área en la Universidad Privada de Pucallpa.

En lo social permitido identificar el problema de estudio porque existe la carencia en la calidad de atención en los tramites documentarios que se realiza en la Universidad Privada de Pucallpa; lo que se desea es brindar el aporte de una posible mejoría y desarrollo en las oficinas que tienen trato directo e indirecto con los clientes.

En lo práctico, el resultado de esta investigación ayudó a establecer una mejor estrategia para ofrecer una buena calidad de servicio y así reducir esta deficiencia, los resultados de esta investigación se entregará a la entidad financiera para tomar mejores decisiones.

## **CAPITULO II: MARCO TEÒRICO**

### **2.1. Antecedentes del Problema:**

Es necesario establecer la referencia de otra investigación relacionada a mi investigación, presentadas a continuación:

#### **2.1.1. A nivel internacional:**

López (2018), en su trabajo de investigación titulado "*Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*", de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador, quien llego a la siguiente conclusión:

- A través del desarrollo de esta investigación, se evidenció que el servicio al cliente es muy importante en cualquier empresa, depende de esto el éxito o el fracaso de la misma. Para una organización siempre es bueno que un cliente salga satisfecho para que así ellos puedan recomendar el lugar por su buena comida y servicio.
- Referente al marco teórico se mencionaron algunas teorías, enfoques de la calidad, calidad del servicio, satisfacción al cliente, características de la

calidad, modelos de medición de servicio. En donde se concluyó que es necesario tener una evaluación de calidad de servicio que permita controlar correctamente las actividades de la empresa. Así como reducir las falencias del servicio para obtener mayores beneficios económicos.

Espinoza (2018), en su trabajo de investigación titulada *“Evaluación de calidad del servicio odontológico desde la percepción del paciente en la clínica universitaria para la atención a la salud clínica “Benito Juárez”2018”*, de la Universidad Nacional Autónoma de México, llegó a la siguiente conclusión:

- En relación con el estado de convivencia, el 90.7 de las mujeres y el 85.4 de los hombres viven en familia.
- El 16.6% de la muestra tiene una escolaridad profesional, el 15% de preparatoria y el 66.8% de nivel técnico o menor.

### **2.1.2. A nivel nacional:**

Zavaleta Y García (2018), en su trabajo de investigación titulado: *“Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018”*, de la Universidad de Cesar Vallejo, quien llegó a la siguiente conclusión:

- Para conocer la comparación entre las variables de calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA y EsSalud, se utilizó la prueba de hipótesis, la cual brinda la suficiente evidencia estadística para afirmar que existe diferencia entre la calidad de atención y el usuario externo, donde la prueba de hipótesis por parte de Minsa arroja un valor de significación bilateral  $p$ -valor = 0,376 y Essalud arroja un valor de significación bilateral  $p$ -valor = 0,071 , la cual muestra la diferencia en ambas instituciones , por lo

que se rechaza la hipótesis nula (  $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación (  $H_i$ )

- No existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA ( $p > 0,05$ ).

Álvarez y Rivera (2019), en su trabajo de investigación titulado “*Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018*” de la Universidad Tecnológica del Perú, del año 2019, quien llego a la siguiente conclusión:

- Existe una correlación positiva moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire. El nivel de significancia resulto menos a (0.001-0.05) por lo cual permite admitir la conjetura alternativa y rechazar la conjetura nula.
- Existe una correspondencia positiva moderada entre la cortesía y la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire. Con una significancia menor a 0.05 y un factor de correspondencia de 0.518 por cual se admite la conjetura alternativa y se refuta la conjetura nula.

Cano (2017), realizo la investigación titulado “*Gestión De Calidad de la Atención al Cliente y la Satisfacción en La Micro y pequeñas Empresas del Sector Servicios, Rubro Restaurantes: Caso Restaurante “La Rinconada” en la Ciudad de Huarmey, 2016*” de la Universidad Católica de los Ángeles Chimbote, Chimbote – Perú, quien llego a la siguiente conclusión:

- Las características en cuanto a la gestión de calidad de la Atención a los clientes del restaurante “La Rinconada” se concluye que la mayoría está totalmente de acuerdo con la aplicación de principios en un 80%, uso de

procesos para atender los pedidos con un 63%, brindar información con 51% y servicios post venta con un 51%. Sin embargo, aproximadamente la mitad (42%) manifiesta que está totalmente de acuerdo con la generación de nuevas funciones de atención a los clientes, con el uso de canales de atención (50%) y que un 43% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el procesamiento de quejas de los clientes. Esto nos indica que en el restaurante La Rinconada hay un alto nivel de atención al cliente y sin embargo hay ciertos indicadores que se deben de mejorar.

- La mayoría de los clientes manifiesta un nivel de satisfacción calificado como excelente en función a que la mayoría está totalmente de acuerdo en que recibe un producto adecuado en un 78%, con la resolución de problemas con un 51%, en que el producto está orientado al cliente con un 58%, se cumple con los requisitos del cliente con un 50%, que el producto es de calidad con un 64%, que el cliente experimenta bienestar con un 72% y es cliente fiel al restaurante con un 79%

### **2.1.3. A nivel local:**

Del Águila (2017), se realizó la investigación *“Gestión bajo el enfoque de Atención al Cliente en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Hoteles Ecológicos, Ciudad de Pucallpa, Año 2017.”*, de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, quien llegó a la siguiente conclusión:

- Con respecto a las técnicas de gestión empresarial el 67% de los representantes de los hoteles ecológicos conoce pocos, el 17% conoce muchos y el otro 17% no conoce técnicas de gestión empresarial (ver gráfico 9). Del resultado se puede deducir que la Situación es muy preocupante ya que el conocimiento respecto a este tema debe ser de conocimiento amplio para poder dirigir adecuadamente, solucionar los problemas que se presenten y alcanzar los objetivos trazados. (Mateo, J. 2010) donde menciona que la implementación de un sistema de gestión 58 de calidad

puede traerle grandes beneficios a una organización, cuando esta lo hace con un alto nivel de compromiso por parte de la alta dirección.

- El 50% de los encuestados del rubro hoteles ecológicos capacito a su personal en el 2016 y el 50% capacito a su personal en el 2017 (ver gráfico 15). En base a los resultados se puede deducir que los representantes de las empresas no están capacitando a su personal cada año, (Seminarios en línea, Osteltur. 2016) Menciona que, para la mayoría de las empresas turísticas, los clientes son los principales motivadores de las innovaciones, seguidos de las fuentes internas de innovación (los empleados, el equipo directivo y la práctica diaria del negocio).

Ojanama (2018), realizaron la investigación titulada “*Gestión de Calidad bajo el enfoque en Atención al Cliente en las MYPES del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, Región Ucayali, Año 2018*”, de la Universidad Católica de los Ángeles Chimbote, quienes llegaron a las siguientes conclusiones:

- Con respecto a los datos generales de los dueños, gerente y/o encargados de las Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia región de Ucayali, un gran porcentaje de ellos son muy jóvenes de género masculino, y el género femenino se hace presente cada vez más esto se debe a el cambio cultural que hoy en día se muestra en nuestra sociedad, con un grado de instrucción universitaria, esto nos da a entender que los profesionales que egresan de las universidad optan por crear su propia empresa.
- Con respecto a la gestión de calidad se puedo observar que tienen conocimiento sobre técnicas de gestión empresarial, utilizando documentos de gestión como lo es el plan de trabajo, aprecian buenos resultados al utilizar un sistema de gestión de calidad, definen muy bien su estructura

organizativa, considerando que es muy importante poner en practica la ética y valores en la organización, exhibiendo y cumpliendo con cabalidad la misión y visión, enfocándose en lo que creen fundamental que son mayores ventas, dejando de lado muchas veces la satisfacción de los usuarios.

Machoa, Picon (2017), realizaron la investigación titulada *“La gestión y la calidad de servicio del Departamento de Medicina del Hospital II EsSalud – Pucallpa, 2016”*, de la Universidad Nacional de Ucayali, llegaron a las siguientes conclusiones:

- La relación de la gestión y la calidad de servicio del Departamento de Medicina General del Hospital II EsSalud – Pucallpa, 2016, es negativa muy baja (-0,078), y el valor de significancia es 0.464, superior al valor establecido 0.05, es decir no existe relación significativa entre la gestión y la calidad de servicio del Departamento de Medicina General del Hospital II EsSalud – Pucallpa, 2016. Lo que confirma nuestra percepción, que la gestión en general no contribuye al mejoramiento de la calidad de servicio del Departamento de Medicina General del Hospital II EsSalud – Pucallpa.
- El nivel alcanzado de la variable gestión del Departamento de Medicina General del Hospital II EsSalud – Pucallpa, 2016, es moderado, representa el 84.62%, porcentaje bastante alto que refleja una gestión débil, como lo muestra el nivel moderado de la dimensión planeación, que representa el 84.62%, nivel moderado de la dimensión organización, representa el 81.32%, nivel moderado de la dimensión dirección, representa el 83.52%, nivel moderado de la dimensión control, representa el 81.32%

## **2.2. Bases teóricas**

Se considerará algunos referentes teóricos que defina la variable en estudio y teorías o enfoques que fundamente la variable, a continuación:

### **2.2.1. Calidad de atención.**

#### **Definición**

Oliva (2005), En la literatura académica, la medición de la calidad de atención ha suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo. En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad de atención: calidad, satisfacción y valor. (pág. 05).

La Real Academia Española define calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta definición establece dos elementos importantes en su estudio. Primero, la referencia a características o propiedades y, segundo, su bondad para valorar “algo” a través de ella.

Fisher y Navarro (1994) refiere que la calidad de atención es un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios. También consideran que es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas”. (pág. 185).

Imai (1998), la calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios, (pág. 10). La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios.

#### **Teorías**

##### **Teoría del control total de la calidad**

Rodríguez (2020) intentó crear un sistema con varios pasos replicables que permitiese conseguir la mayor calidad en todo tipo de productos. De esta manera,

se eliminaba el factor suerte en el proceso de conseguir la mayor satisfacción del cliente. (pág. 01).

Sus principios básicos son los siguientes:

- Hoy en día, debido a la gran cantidad de productos similares que existen en el mercado, los compradores se fijan más que nunca en las diferencias entre ellos. Por eso, la calidad de un producto es un factor decisivo a la hora de hacerse con él.
- La calidad de los productos es uno de los mejores predictores del éxito y el crecimiento de una empresa.
- La calidad proviene de la gestión de la empresa; por lo tanto, si se es capaz de educar a los dirigentes, los productos creados por una compañía serán de la mayor calidad posible.

Basándose en estas ideas teóricas, Armand Feigenbaum creó los siguientes puntos, que de ser adoptados por los altos mandos de una empresa llevarían a la mejor calidad en sus resultados:

- Definir un criterio específico de lo que se desea conseguir con el producto.
- Enfocarse en la satisfacción del cliente.
- Realizar todos los esfuerzos necesarios para alcanzar los criterios planteados.
- Conseguir que la empresa trabaje de forma conjunta y sinérgica.
- Dividir claramente las responsabilidades de todo el personal.
- Crear un equipo encargado únicamente del control de calidad.
- Conseguir una buena comunicación entre todos los componentes de la empresa.

- Importancia de la calidad para todos los empleados de la empresa, sin importar el nivel en el que trabajen.
- Empleo de acciones correctivas efectivas cuando no se cumpla con los estándares marcados.

### **Teoría de los 13 principios de calidad**

Rodríguez (2020). Se basa en trece reglas que, al ser implementadas, permitirán conseguir la mayor calidad en el proceso de creación de un producto o servicio. (pág. 01).

Las trece reglas son las siguientes:

- Comenzar a hacer las cosas bien desde el principio.
- Centrarse en la satisfacción de las necesidades del cliente.
- Buscar soluciones a los problemas en lugar de justificarlos.
- Mantener el optimismo.
- Conseguir buenas relaciones con los compañeros.
- Cumplir las tareas adecuadamente.
- Ser puntual.
- Mantener la cordialidad con los compañeros de equipo.
- Reconocer los propios errores y trabajar para corregirlos.
- Mantener la humildad, de tal forma que se pueda aprender de otros.
- Ser meticuloso en el orden y organización de las herramientas de trabajo.
- Ser capaz de dar confianza al resto del equipo.
- Encontrar la forma más simple de hacer el propio trabajo.

## **Teoría de Joseph Juran**

Rodríguez (2020). Una forma de calidad está orientada a los ingresos, y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y, como consecuencia de eso producen ingresos. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más. Una segunda forma de calidad estaría orientada a los costes y consistiría en la ausencia de fallas y deficiencias. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta menos. (pág. 01).

Juran señala que la administración para lograr calidad abarca tres procesos básicos: la planificación de la calidad, el control de la calidad y el mejoramiento de la calidad. (Estos procesos son comparables a los que se han utilizado durante largo tiempo para administrar las finanzas). Su “trilogía”, muestra cómo se relacionan entre sí dichos procesos.

Juran identifica los componentes de la revolución de la calidad en Japón de la siguiente manera:

1. Los directivos de más alto nivel se hicieron cargo de la administración para lograr calidad.
2. Capacitaron a toda la jerarquía en los procesos de la gestión de calidad
3. Intentaron mejorar la calidad a un ritmo revolucionario.
4. Le dieron participación a la mano de obra.
5. Agregaron metas de calidad en el plan empresarial.

### **2.2.1.1. Dimensiones de la calidad de atención**

De acuerdo con los fundamentos teóricos propuestos por los autores mencionados, se consideró 3 dimensiones con los que se trabajara esta investigación.

#### **a. Atención Virtual:**

La atención al cliente virtual se realiza a través de una herramienta online que permite la interacción directa entre el cliente

y la empresa. De esta forma, el cliente puede solucionar problemas y buscar respuestas a sus dudas de forma rápida y práctica. (Douglas da Silva, 2020, pág. 01).

- **Indicadores:**

- **Teléfono**, la más conocida es aquella que se atiende al consumidor mediante una grabación humanizada y, por tanto, se le indica que tecla o diga un número para resolver su problema paso a paso. Hoy en día existe las llamadas telefónicas virtuales son modernas, en las que el sistema puede traer diferentes grabaciones e incluso reconocimiento de voz.
- **Chat**, es uno de los canales de servicios virtuales preferidos por los consumidores, mediante el uso de inteligencia artificial, con la aplicación del chat, es posible reconocer las preguntas frecuentes de los clientes y así ofrecer respuestas rápidas y efectivas.
- **Correo electrónico**, es un medio importante para dar respuesta y tener contacto con las personas, se debe de tener un sistema que gestione el recibo y las repuestas de correo electrónico con agilidad, con recepción automática de mensajes y explicaciones sencillas y objetivas sobre los tiempos de respuesta.

**b. Atención Semipresencial**

Con la entrada de las nuevas tecnologías y el auge del comercio electrónico, se está imponiendo una vía alternativa para efectuar la atención ya sea por correo electrónico o a través de la misma web, algunos clientes hacen ambas funciones para que le atiendan ya sea virtual o presencial solicitando sus documentos que necesitan. (Douglas da Silva, 2020, pág. 01).

## **Indicadores**

- **Atención directa:** es la atención que se da cara a cara, persona a persona; es decir, sin interferencia para tener un contacto visual con el cliente.
- **Atención indirecta:** la atención indirecta se lleva a cabo vía telefónica, correo electrónico o fax.

## **C. Atención presencial**

La presencia física de ambas figuras es necesaria en asuntos que conlleven papeleo, en la entrega o devolución de algún artículo o en el servicio de contacto con el cliente (como en los restaurantes y hoteles). Sin embargo, no se limita a esos casos, la atención presencial es requerida cuando el cliente así lo demande. En este tipo de servicio los aspectos físicos por parte del personal son muy importantes, porque reflejan la imagen de la empresa. Por lo cual se requiere poner atención en cada detalle que causará una impresión en el receptor, como la forma de expresarse o la vestimenta. (Villalobos, 2019, pág. 01).

## **Indicadores**

- **Alta interacción** con el personal de contacto, lo cual requiere un alto adiestramiento del personal en términos de su calidad técnica y su calidad funcional.
- **Tiempo de espera** tiempo subjetivo que un cliente tiene que esperar sin recibir atención personalizada. Dicho tiempo se cuantifica en minutos o segundos.
- **Influencia del ambiente** físico del lugar donde se presta del servicio. Esto incluye aspectos de decoración, luminosidad, limpieza, el comportamiento de otros clientes.

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **Cliente**

Quiroa (2019). Un cliente es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa. También la palabra cliente puede usarse como sinónimo de comprador, el cliente puede comprar un producto y luego consumirlo; o simplemente comprarlo para que lo utilice otra persona. (pág. 01).

### **Tramites documentarios**

Santamaría (2010). Es una aplicación que permite a las organizaciones tener el control de la ubicación física y estatus, actual y pasado de la documentación que llega, fluye y se genera dentro de ellas; y en base a estos datos mostrar estadísticas que permitan analizar pasos respectivos o que no agreguen valor y los cuellos de botella para mejorar los flujos de los documentos dentro de la organización. (pág. 01).

### **Calidad**

Andrade (2019), puntualiza que la calidad es entregar a los clientes y a los compañeros de trabajos, productos y servicios sin defectos y hacerlo a tiempo. (pág. 01)

### **Satisfacción**

Oliver (1980). La satisfacción es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio. (pág. 81)

### **Conformidad**

Porto y Merino (2018). La conformidad puede referirse a la correspondencia, el parecido o la similitud entre dos o más elementos. El término también puede emplearse para aludir a la aprobación de algo. (pág. 01).

## **Control de calidad**

Orellana (2020). El control de calidad es una forma de verificar el estándar de un producto o servicio durante su proceso de elaboración y sirve para reducir la probabilidad de insertar productos con fallas en el mercado. (pág. 01).

## **Documento**

Porto y Merino (2009). Un documento es una carta, diploma o escrito que ilustra acerca de un hecho, situación o circunstancia. También se trata del escrito que presenta datos susceptibles de ser utilizados para comprobar algo. (pág. 01)

## **Eficacia**

Porto y Merino (2009). La eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una . (pág. 01).

## **Eficiencia**

Koontz y Wehrich (2008). Es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos". (pág. 01)

## **Gestión**

Westreicher (2020). La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo. (pág. 01).

## **CAPITULO III: VARIABLES**

### **3.1. Formulación de hipótesis**

#### **3.1.1. Hipótesis general**

El presente trabajo de investigación no lleva hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva. La hipótesis es la respuesta tentativa a la investigación, es descriptivo simple; porque nos limitamos a observar y describir tal como es el fenómeno en campo, como lo sostiene Hernández et al (2014), por lo tanto, para nuestra investigación, por su naturaleza univariable la hipótesis no puede ser formulada.

### **3.2. Variable**

Calidad de atención

### **3.3. Definición operacional de la variable**

#### **Calidad de Atención**

La atención al cliente se refiere a personas, no a cosas. Consiste en hacer que encajen dos grupos de personas: los empleados y los clientes.

Una vez logrado esto, la empresa obtendrá una ventaja competitiva.

La atención al cliente debe estar enraizada en la cultura y en el credo de la empresa. (Andrew Brown, 1992, pág. 49, 50)

### **3.4. Definición operacional de la variable**

#### **Calidad de atención**

Cruz y Gonzales (2015). La Calidad se ha convertido en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa. El aumento del nivel de exigencia del consumidor, junto a la competencia procedente de nuevos países con ventajas comparativas en costos y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones, son algunas de las causas que hacen de la calidad un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de la empresa moderna. (pág. 23).

La atención al cliente se centra en resolver los problemas que los clientes han identificado. La clave de la asistencia es proporcionar los medios y los métodos para solucionar el problema o la preocupación en cuestión.

### 3.5. Operacionalización de la variable

#### a. Variable 1: Calidad de Atención

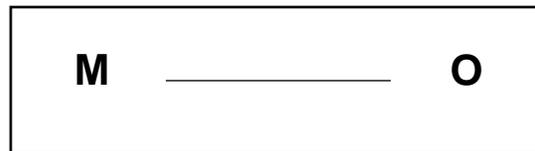
Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems		Escala de medición
			N <sup>a</sup>	Contenido	
Calidad de Atención	Atención Virtual	- Teléfono	01	. ¿Cómo cree que es la atención telefónica en la universidad?	<b>Ordinal:</b>  <b>1: Malo</b>  <b>2: Regular</b>  <b>3: Bueno</b>
		- Chat	02	- La atención por chat, ¿Qué le parece?	
		- Correo electrónico	03	- ¿Cómo califica la atención y respuesta a sus documentos por correo electrónico?	
	Atención Semi presencial	- Atención Directa	04	- ¿Cómo califica la atención brindada por la universidad?	
			05	- Al momento de ser atendido y orientado, ¿cómo percibe al personal?	
		- Atención indirecta	06	- Cuando llama al área de tramite documentario, le dan información respecto a su documento; ¿cómo lo percibe?	
			07	- La repuesta a través de los correos electrónicos ¿cómo son?	
	Atención presencial	- Alta interacción	08	- La interacción que tiene con los trabajadores al momento de realizar algún trámite, ¿Cómo es?	
		- Tiempo de espera	09	- El tiempo de espera para los documentos que ha solicitado, ¿cómo lo describe?	
		- Influencia del ambiente	10	- ¿Le parece adecuado el ambiente donde brinda información la universidad?	

## **CAPITULO IV: METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

El diseño que se utilizó fue no experimental, en su variante diseño transversal descriptivo según Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostiene que, es experimental porque no se busca manipular la variable independiente, es transversal porque se recolecto datos en un solo momento, en un tiempo único y es descriptivo porque se buscó conocer y describir el nivel de la calidad de atención que brinda la Universidad Privada de Pucallpa.

Cuyo esquema es el siguiente:



Donde:

M= Muestra, clientes de la Universidad Privada de Pucallpa, 2020

O= Información obtenida sobre el nivel de la calidad de atención, determinados en la muestra.

## 4.2. Población y muestra

### Población

Según Oseda, (2009), nos dice que: la población es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembro de una asociación voluntaria o de una raza, la matrícula en la misma. En otras palabras, es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación, (pág. 120). En tal sentido la población estuvo conformado por 50 usuarios de la Universidad Privada de Pucallpa.

### Muestra

Es una parte de la población seleccionada a través de la técnica de muestreo probabilístico o no probabilístico, con el propósito de estudiar algunas calidades y luego extender los resultados hacia la población. En tal sentido la muestra de estudio es la misma cantidad poblacional (50 clientes) que pertenecen a la Universidad Privada de Pucallpa.

## 4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Durante el proceso de la investigación se utilizó las técnicas e instrumentos según los procedimientos metodológicos:

### Técnica:

**a. Encuesta:** Esta técnica permitió abstraer o recopilar información escrita procedente de los clientes determinados en la muestra de estudio.

### Instrumentos:

- **Cuestionario:** Este instrumento sirvió para registrar información escrita sobre la calidad de atención que brinda la Universidad a sus clientes, que están determinados en la muestra. El cuestionario sobre la calidad de atención consta de tres dimensiones, cada uno de ellas con sus respectivos indicadores.

- Sobre la atención virtual: Engloba 3 indicadores como teléfono, chat y correo electrónico.
- Atención Semi presencial: Engloba 3 indicadores como atención directa e indirecta.
- Atención presencial: Comprende de 3 indicadores como la alta interacción, tiempo de espera e influencia del ambiente. En base a estas dimensiones e indicadores se plantearon los ítems, que hacen un total de 10 preguntas; cada pregunta tiene 3 alternativa de respuesta.

Para recoger información de opinión de la calidad de atención que brinda la universidad, se utilizó las siguientes escalas de medición como son: malo (1 punto) regular (2 punto) y bueno (3 punto).

#### **4.4. Técnicas para el procesamiento de la información**

Se aplicó la técnica de la estadística descriptiva e inferencial, en donde se utilizó tablas y figuras de barras en concordancia con el programa estadístico SPSS-V. 22.

## V. RESULTADOS

Se procesa las encuestas a través del programa SPSSV22 y se presenta resultados en tablas y figuras de las variables y dimensiones en estudio.

**Tabla N°01:**

**Dimensión 1: La atención virtual en el proceso de tramite documentario de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C., 2020**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Regular	19	38,0
	Bueno	31	62,0
	Total	50	100,0

**Fuente:** Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22



**Figura1: Dimensión: Atención Virtual**  
**Fuente: Propia**

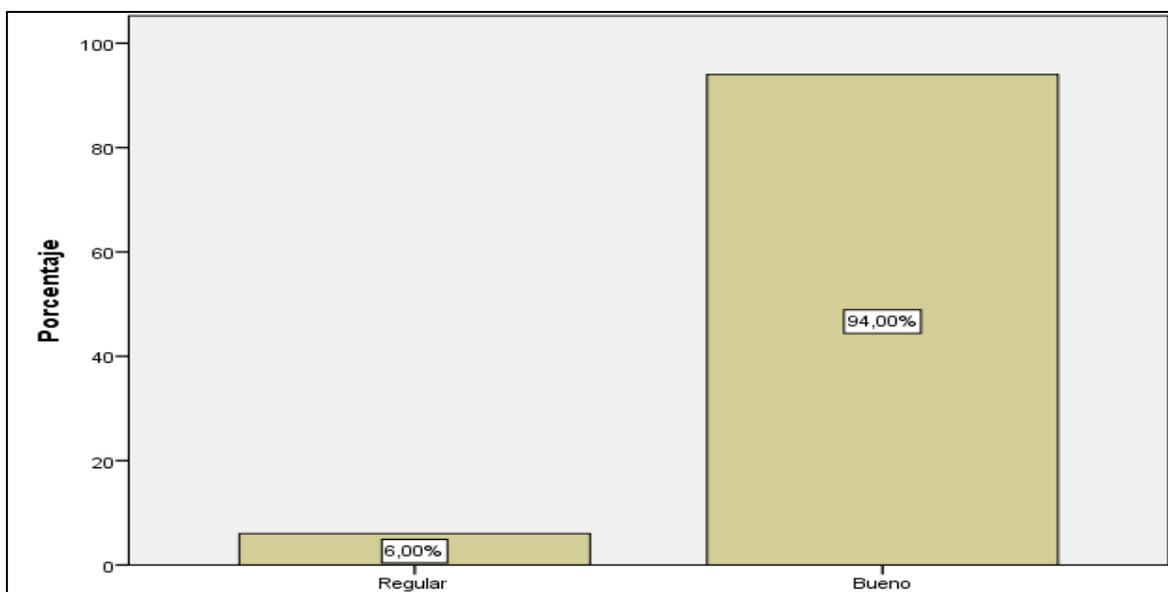
**Interpretación:** De la tabla y figura 1, se observa el 62.00% de encuestados refieren que es bueno la atención virtual, seguido de 38,00% regular.

**Tabla N°02:**

**Dimensión 2: La atención Semipresencial en el proceso de tramite documentario de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C., 2020**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	3	6,0
	Bueno	47	94,0
	Total	50	100,0

**Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22**



**Figura 2: Dimensión: Atención Semipresencial**

**Fuente: Propia**

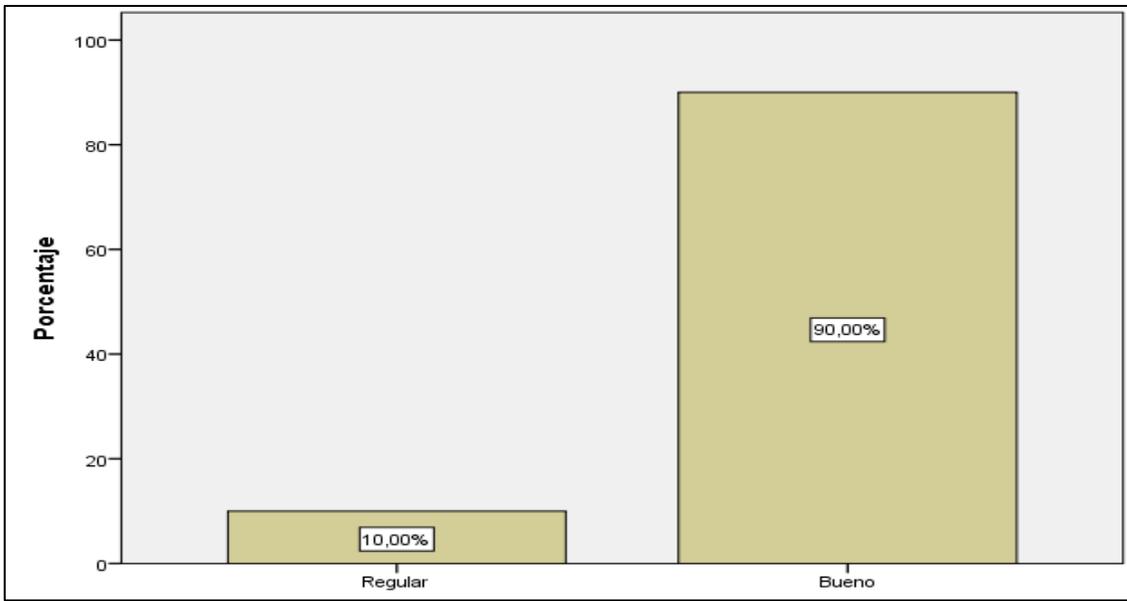
**Interpretación:** De la tabla y figura 2, se observa el 94.00% de encuestados refieren que es bueno la atención semipresencial, seguido de 6,00% regular.

**Tabla N°03:**

**Dimensión 3: La atención presencial en el proceso de trámite documentario de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C., 2020**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	5	10,0
	Bueno	45	90,0
	Total	50	100,0

**Fuente:** Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22



**Figura 3: Dimensión: Atención presencial**  
**Fuente: Propia**

**Interpretación:** De la tabla y figura 3, se observa el 90.00% de encuestados refieren que es bueno la atención presencial, seguido de 10,00% regular.

## CONCLUSIONES

Al término del trabajo de investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Según el resultado de la tabla N°01 se llegó a la siguiente conclusión, el nivel de la atención virtual de la calidad de atención en el proceso de tramite documentario de la Universidad Privada de Pucallpa es bueno ya que representa un 62%, haciendo referencia que son atendidos por medio de correo, llamadas y chat sus inquietudes.

Según el resultado de la tabla N°02 se llegó a la siguiente conclusión, el nivel de atención semipresencial de la calidad de atención en el proceso de tramite documentario de la Universidad Privada de Pucallpa es bueno ya que representa un 94%, haciendo referencia que los trabajadores muestran eficiencia y eficacia en la atención ya sea de forma directa e indirecta.

Según el resultado de la tabla N°03 se llegó a la siguiente conclusión, el nivel de atención presencial de la calidad de atención en el proceso de tramite documentario de la Universidad Privada de Pucallpa es bueno ya que representa un 90%, haciendo referencia que la atención se da en ambientes adecuados y la interacción es continua entre cliente y trabajador.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos las recomendaciones son las siguientes:

- Mejorar los procesos de gestión para agilizar los trámites administrativos de los usuarios en la calidad de atención virtual para disminuir el porcentaje de regular.
- Mejorar el trabajo en equipo enlazados por oficinas, para que la respuesta a lo solicitado sea eficiente y eficaz.
- Dar mejor información y orientación en la atención presencial que brinda la universidad a los clientes.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

López, (2018), trabajo de investigación titulado *“Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil”*.

<https://docplayer.es/91632405-Universidad-catolica-de-santiago-de-quayaquil-sistema-de-posgrado-maestria-en-administracion-de-empresas.html>

Espinoza, (2018), en su trabajo de investigación titulada *“Evaluación de calidad del servicio odontológico desde la percepción del paciente en la clínica universitaria para la atención a la salud clínica “Benito Juárez”2018”*.

[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1502/Calidad\\_EspejoLoyola\\_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1502/Calidad_EspejoLoyola_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zavaleta Y García, (2018), en su trabajo de investigación titulado: *“Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018”*

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta\\_CEI-Garcia\\_SLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Álvarez y Rivera, (2019), en su trabajo de investigación titulado *“Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018”*.

[http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2303/1/Dayana%20Alvarez\\_Asley%20Rivera\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2303/1/Dayana%20Alvarez_Asley%20Rivera_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf)

Cano, (2017), realizo la investigación titulado *“Gestión De Calidad de la Atención al Cliente y la Satisfacción en La Micro y pequeñas Empresas del Sector Servicios, Rubro Restaurantes: Caso Restaurante “La Rinconada” en la Ciudad de Huarmey, 2016”*

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11939/SATISFACCION\\_%20CANO\\_SALDANA\\_DORIS\\_MARGARITA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11939/SATISFACCION_%20CANO_SALDANA_DORIS_MARGARITA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Del Águila, (2017), se realizó la investigación “*Gestión bajo el enfoque de Atención al Cliente en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Hoteles Ecológicos, Ciudad de Pucallpa, Año 2017.*”

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9212/GESTION\\_%20CALIDAD\\_ATENCION\\_CLIENTE\\_DEL\\_AGUILA\\_RIVAS\\_MELANIE\\_RUBI.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9212/GESTION_%20CALIDAD_ATENCION_CLIENTE_DEL_AGUILA_RIVAS_MELANIE_RUBI.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Ojanama (2018), realizaron la investigación titulada “*Gestión de Calidad bajo el enfoque en Atención al Cliente en las MYPES del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, Región Ucayali, Año 2018*”.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6411/GESTION\\_CALIDAD\\_OJANAMA\\_ROJAS\\_HERMES\\_AMADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6411/GESTION_CALIDAD_OJANAMA_ROJAS_HERMES_AMADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Machoa, Picon (2017), realizaron la investigación titulada “*La gestión y la calidad de servicio del Departamento de Medicina del Hospital II EsSalud – Pucallpa, 2016*”.

<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/3553>

Fisher y Navarro, (1994, pág. 185)

<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Zeithmal, Valerie A. y Mary Jo Bitner, (2004),

[dialnet.unirioja.es](http://dialnet.unirioja.es)

Teoría del control total de la calidad

<https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/#:~:text=La%20calidad%20total%20es%20una,tecnolog%C3%A9%20sistemas%20productivos%20etc.>

# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

**Título:** “La calidad de atención en el proceso de trámite documentario de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C.,2020”

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable		Metodología
			Nombre	Dimensiones	
¿Cuál es el nivel de calidad de atención en el proceso de Tramite documentario de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C., 2020?	Conocer el nivel de calidad de atención en el proceso de tramite documentario de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C.,2020.	Por la naturaleza del trabajo n ose formula la hipótesis de trabajo de investigación	Variable Calidad de atención	Atención Virtual  Atención Semipresencial  Atención Presencial	<b>Diseño de investigación</b> No experimental en su variante transversal descriptivo, cuyo diagrama es el siguiente:  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">M _____ O</div> Dónde:  M = Muestra, usuarios de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C., 2020.  O = Información obtenida de las causas de la calidad de atención dada a los clientes de la universidad.  <b>La población,</b> estará conformada por 50 clientes <b>La muestra,</b> de tipo probabilístico y aleatorio simple estará conformada por 50 clientes <b>Técnicas e instrumento de recolección de datos</b> <b>Técnica:</b> La encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario  <b>Técnicas para el procesamiento de datos</b> Se hará uso del análisis descriptivo e inferencial, para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa Excel y el software SPSS V.22
<b>Problema Especifico</b>	<b>Objetivo Especifico</b>				
¿Cuál es el nivel de calidad de atención virtual en el proceso de tramite documentario de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C., 2020?  ¿Cuál es el nivel de calidad de atención presencial en el proceso de tramite documentario de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C., 2020?  ¿Cuál es el nivel de calidad de atención semipresencial en el proceso de tramite documentario de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C., 2020?	Describir el nivel de calidad de atención virtual en el proceso de tramite documentario de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C., 2020.  Identificar el nivel de calidad de atención presencial en el proceso de tramite documentario de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C., 2020.  Describir el nivel de calidad de atención semipresencial en el proceso de tramite documentario de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C., 2020.				

## ANEXO 2: Instrumentos cuestionario sobre Calidad de atención

### Apreciado cliente de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C.

Estamos trabajando en una investigación que tiene como objetivo conocer el nivel de la calidad de atención que brinda la universidad. Le agradecemos su amable colaboración, así mismo su tiempo. Le solicito responder con sinceridad las siguientes opciones de este cuestionario de preguntas, marcando una respuesta con un aspa "X", la encuesta es anónima y le pedimos que responda todas las preguntas, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta que, tiene una calificación del 1 al 3, presentando los siguientes valores

Valor	1	2	3
Significado	Malo	Regular	Bueno

#### Instrucciones:

- Anote las respuestas que usted considera la más adecuada marcando con aspa "X" en el espacio que indique la pregunta.
- Siga el orden de las preguntas y por favor no evada ninguna de ellas.
- Evite en lo posible los borrones

N°	Calidad de atención	ESCALA DE MEDICIÓN		
	ÍTEMS	1	2	3
	Atención Virtual			
1	¿Cómo cree que es la atención telefónica en la universidad?			
2	¿La atención por chat, qué le parece?			
3	¿Cómo califica la atención y respuesta de sus documentos por correo electrónico?			
	Atención Semipresencial			
4	¿Cómo clasifica la eficiencia en los trabajadores de la universidad?			
5	¿La eficacia en la calidad de atención que brinda la universidad, cómo lo percibe?			
6	¿Cómo describiría a los trabajadores si son eficaces en los tramites documentarios?			
7	¿El Trato y la atención dada por los trabajadores, cómo lo considera?			
	Atención Presencial			
8	¿La interacción que tiene con los trabajadores al momento de realizar algún trámite, cómo es?			
9	¿El tiempo de espera para los documentos que ha solicitado, cómo lo describiría?			
10	¿Le parece adecuado el ambiente donde brinda información la universidad?			

**Base de datos de la variable Calidad de atención**

Cod.	La calidad de atención en el proceso de tramite documentario de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C., 2020													Variable
	Atención Virtual				Atención Semipresencial					Atención Presencial				
	Items_1	Items_2	Items_3	D-1	Items_4	Items_5	Items_6	Items_7	D-2	Items_8	Items_9	Items_10	D_3	
1	3	3	1	7	3	3	3	3	12	3	1	3	7	26
2	3	3	1	7	3	3	3	3	12	3	1	3	7	26
3	3	3	1	7	3	3	3	3	12	3	1	3	7	26
4	3	3	2	8	3	3	3	3	12	3	2	3	8	28
5	3	3	2	8	3	3	3	3	12	2	3	3	8	28
6	3	3	1	7	3	3	3	3	12	3	2	3	8	27
7	3	3	2	8	3	3	3	3	12	2	3	3	8	28
8	3	3	2	8	3	3	3	3	12	2	2	3	7	27
9	3	3	2	8	3	3	3	3	12	3	2	3	8	28
10	3	2	2	7	3	3	3	3	12	2	1	3	6	25
11	3	3	2	8	3	3	3	2	11	2	2	3	7	26
12	3	3	2	8	3	3	2	3	11	3	2	3	8	27
13	2	2	2	6	3	3	3	3	12	2	3	3	8	26
14	3	2	2	7	3	3	3	2	11	2	1	3	6	24
15	2	3	1	6	3	3	3	3	12	3	3	3	9	27
16	1	2	2	5	2	2	2	2	8	2	2	3	7	20
17	2	2	3	7	2	2	1	2	7	3	2	1	6	20
18	3	3	2	8	3	3	3	3	12	2	2	3	7	27
19	2	3	2	7	3	3	3	3	12	3	1	3	7	26
20	3	2	2	7	3	3	1	3	10	2	1	3	6	23
21	2	2	2	6	3	3	1	3	10	3	1	3	7	23
22	2	3	2	7	3	2	1	3	9	2	1	3	6	22
23	2	3	2	7	3	2	2	3	10	3	1	3	7	24
24	1	3	2	6	3	2	3	3	11	3	2	3	8	25

25	2	2	2	6	3	2	3	3	11	3	2	3	8	25
26	3	2	1	6	3	2	3	3	11	3	2	3	8	25
27	3	2	2	7	3	2	3	3	11	2	2	3	7	25
28	3	3	2	8	3	2	3	2	10	2	3	3	8	26
29	2	2	1	5	3	2	2	2	9	2	2	3	7	21
30	2	3	1	6	3	2	2	2	9	2	3	3	8	23
31	1	3	1	5	3	3	2	2	10	2	2	3	7	22
32	1	3	1	5	3	3	2	3	11	2	3	3	8	24
33	1	3	1	5	3	3	1	3	10	2	2	3	7	22
34	3	3	1	7	3	3	1	3	10	3	3	3	9	26
35	2	3	1	6	3	3	1	3	10	3	2	3	8	24
36	1	2	2	5	3	3	2	3	11	3	3	3	9	25
37	3	2	2	7	3	2	3	3	11	3	3	3	9	27
38	3	2	2	7	3	3	2	3	11	3	2	3	8	26
39	3	2	2	7	2	2	1	3	8	3	3	3	9	24
40	3	3	2	8	2	3	3	3	11	3	3	3	9	28
41	3	3	3	9	2	2	2	3	9	3	3	3	9	27
42	3	3	3	9	2	3	3	3	11	3	3	3	9	29
43	3	2	3	8	3	3	3	2	11	3	2	3	8	27
44	2	2	2	6	3	2	3	2	10	3	2	3	8	24
45	2	3	2	7	3	2	3	2	10	3	2	3	8	25
46	2	3	2	7	3	3	3	2	11	2	2	3	7	25
47	2	3	1	6	3	3	3	2	11	2	3	3	8	25
48	2	3	1	6	3	3	3	3	12	2	3	3	8	26
49	2	3	1	6	2	2	3	3	10	2	3	3	8	24
0	1	3	1	5	2	2	3	3	10	3	3	3	9	24