



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería Industrial

Unidad de Posgrado

**Estandarización de tiempos y movimientos y su
influencia en el servicio al cliente en la Universidad
Nacional de Chimborazo**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Doctor en Ingeniería Industrial

AUTOR

Hidalgo Wilfrido SALAZAR YEPEZ

Lima, Perú

2016

RESUMEN

La Investigación conduce a proponer un Modelo, basado en el modelo SERVQUAL, el mismo que conduce a disminuir tiempos y movimientos en la atención en los procesos de matrícula mejorando la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Chimborazo, el Modelo se llama “Ecuador”, el mismo tiene que ver con las siguientes abreviatura como IPPTOW, que es Infraestructura, procesos, personal, tiempo estándar de atención, organización Institucional y hojas de control para la mejora continua. Para brindar una buena atención al cliente es necesario recurrir a ciertas correcciones en la Infraestructura, es decir recurrir a la señalética, capacitar al personal y mejorar sus procesos, determinar el tiempo estándar de atención, planificar y organizar el trabajo y por su puesto el control, el mismo que servirá para una mejora continua.

Para aplicar el Modelo Ecuador, primero se realizó un diagnóstico, haciendo uso del modelo SERVQUAL, en la que se pudo determinar la brecha entre las expectativas del cliente y el servicio recibido, en cada una de las dimensiones se evidencio la mala calidad de servicio que recibían los estudiantes, siendo su promedio de 3,30/5 (servicio regular), este diagnóstico condujo a crear un modelo que corrigiera el mal servicio detectado con el modelo Servqual y tratar en lo posible de disminuir los tiempos y movimientos de servicio, de ese diagnóstico sale el modelo ecuador con los IPPTOW.

Este Modelo se aplicó en la Universidad Nacional de Chimborazo “Ecuador”, obteniéndose resultados positivos, es decir mediante este modelo se logró bajar los tiempos de atención, mejorándose así el servicio al cliente tanto en ventanilla como en cola.

Palabras claves

Calidad de servicio- SERVQUAL- Institución publica

ABSTRACT

The research leads to propose a model, based on the SERVQUAL model, the same one that leads to decrease times and movements in the attention in the processes of enrollment, improving the quality of service in the National University of Chimborazo, the model is called "Ecuador" , The same has to do with the following abbreviations such as IPPTOW, which is Infrastructure, processes, personnel, standard time of care, Institutional organization and control sheets for continuous improvement. In order to provide good customer service, it is necessary to resort to certain corrections in the Infrastructure, that is to resort to signage, to train personnel and improve their processes, to determine the standard of care, to plan and organize the work and, of course, Control, which serves for continuous improvement.

In order to apply the Ecuador model, a diagnosis was first made, using the SERVQUAL model, in which it was possible to verify the gap between the client's expectations and the service received, in each of the dimensions the poor quality of service is evidenced Received the students, being their average of 3.30 / 5 (regular service), this diagnosis led to create a model that corrected the bad service detected with the model Servicial and try to reduce the times and movements of service as much as possible Labeling with The IPPTOW.

This model was applied in the National University of Chimborazo "Ecuador", obtaining positive results, that is to say through this model it was possible to reduce the attention times, thus improving the service to the client both in the window and in the queue.

Key words:

Quality of service – SERVQUAL - public institution