

# CONCURSO DE ATENCIÓN AL USUARIO



## 1.- Objetivo del Concurso:

**Dicho evento busca fomentar el trabajo en equipo, la participación entre los colaboradores sobre aspectos de calidad de servicio y eficiencia en su labor actual y futura mejorando la motivación e identificación con la Institución.**

**Promover una cultura de calidad y servicio en el personal administrativo, frente a los nuevos retos que se plantea la Universidad San Martín de Porres, mejorando su competitividad para el desarrollo del servicio excepcional al cliente.**





## Objetivos específicos:

- **Identificar las necesidades y expectativas de los clientes.**
- **Mejorar la comunicación efectiva y escucha al cliente.**
- **Valorar la importancia de la medición del servicio brindado.**
- **Orientar la organización hacia el cliente.**



## 2.- ¿Quiénes participan?

Participan todos los colaboradores de las Facultades de la USMP y Sede Filial Norte. Así como las diferentes dependencias

### ***Facultades***

---

Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos

Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología

Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras

Facultad de Derecho

Facultad de Ingeniería y Arquitectura

Facultad de Obstetricia y Enfermería

Facultad de Medicina Humana

Facultad de Odontología

Instituto para la Calidad de la Educación

Instituto de Arte



### 3.- Reconocimientos:

Se premiará de la siguiente manera:

Facultad destacada:

Trofeo: Acrílico

- Premio a la Calidad de Servicio a la Facultad Ganadora.

Destacados: Se otorgará diplomas y premios a los tres mejores participantes del Concurso.

### 4.- Premios:

La fecha de premiación se realizará durante la Clausura de la Universidad Interna, jueves 6 de Diciembre 2012.



## 5.- Inscripción:

La inscripción al concurso es automática para todo aquel colaborador que está en contacto directo con los usuarios (alumnos, profesores, padres de familia).

## 6.- Duración del concurso:

El concurso comenzará el 20 agosto de 2012 y finalizará el 23 r .  
Cada dependencia tendrá un período de tres días de evaluación y cuatro horas de observación por día.



## 7.- Metodología de Evaluación:

Se utilizará un proceso activo, participativo e interactivo, que promueva la observación y evaluación de los participantes, de manera permanente, en la aplicación de habilidades de interacción interpersonal y de su desenvolvimiento con los usuarios. Los equipos evaluadores efectuarán visitas inopinadas.

Las evaluaciones incluirán los comportamientos y los resultados que tienen importancia crítica para prestar un servicio excelente

Equipo de evaluadores directos.

Equipo conformado por los tres profesores responsables del concurso.

Equipo de evaluadores incógnitos.

Equipo conformado por:

- Docentes externos
- Docentes internos (pertenecientes a la sede evaluada)
- Alumnos



## 8.- Criterios e indicadores:



Para garantizar un servicio destacable, hemos organizado los indicadores en tres criterios básicos:

CRITERIO	INDICADORES
BUEN ANFITRIÓN	Saluda cálidamente con una sonrisa.
	Acompaña al cliente a las diferentes áreas que desconoce y agradece la visita.
	Informa al cliente si habrá una demora en la atención.
	Suministra Feedback.
SER PROACTIVO	Se muestra atento a los requerimientos del cliente tratando de superar sus expectativas.
	Toma iniciativa mostrando interés en el cliente.
	Ofrece una pronta respuesta y demuestra voluntad de ayudar a los clientes.
BUEN ASESOR DE SERVICIO	Orienta y brinda soluciones a los clientes.
	Recomienda el buen uso de nuestros servicios.
	Es confiable, presta el servicio con exactitud y seriedad.





## 9.- Criterios de calificación:

Cada ítem será calificado con el siguiente criterio de puntuación:

- 2 puntos: indicador interiorizado, forma parte de su estilo de vida.
- 1 punto: indicador en proceso de ser interiorizado, necesita motivación.
- 0 punto: indicador nulo, resistencia a mejorar la calidad en el servicio.



## 10.- Periodo de evaluación:

- Duración del concurso Del 20 de agosto al 23 de noviembre
- Visitas por sede Tres sedes se visitarán por semana
- Horas de observación semanal 12 horas de observación/evaluación.



## 11.- Comité evaluador:

Administrativos: Los destacados en los cursos de

2010-2011

Jefes: 2 jefes por Facultad / área

Docentes: 6 psicólogos

Alumnos: 20





**NUESTRA ESTRATEGIA:**

# **TRABAJO EN EQUIPO**

**CON TU APOYO LOGRAREMOS EL OBJETIVO**

