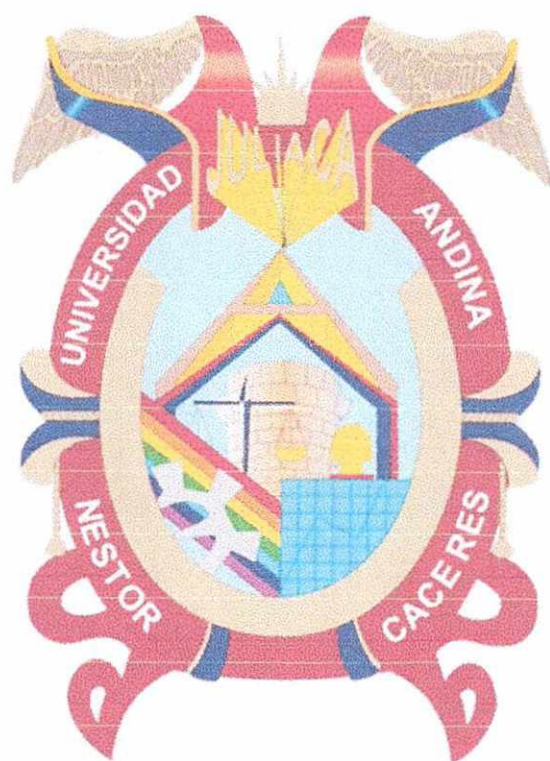


326



# MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO



Comunicación Institucional

Enero, 2020

## INDICE

PRESENTACIÓN .....	4
OBJETIVOS.....	5
1. ALCANCE.....	5
2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	5
2.1. El usuario. - .....	5
2.2. Tipos de usuarios. - .....	5
2.3. Elementos de servicio al usuario. - .....	5
2.4. Visión de excelencia. - .....	6
2.5. Valor agregado. - .....	6
3. CÓDIGO DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO .....	6
3.1. La Necesidad de cambiar el concepto e imagen de los servicios.....	8
4. LA COMUNICACIÓN.....	8
4.1. Formas de Comunicación .....	9
4.2. Frases que se deben evitar en la comunicación verbal.....	10
4.3. La técnica de preguntas.....	11
4.4. Comunicación no verbal .....	12
4.5. Comunicación telefónica .....	13
5. IMAGEN.....	19
5.1. Imagen.....	19
5.2. Primera Impresión.....	19
5.3. ¿Cómo proyectarse exitosamente?.....	20
5.4. Forma de Vestir .....	22
6. LA ACTITUD .....	24
6.1. Las actitudes.....	24
6.2. Actitudes Adecuadas en Atención al Usuario .....	25
6.3. Actitudes del Funcionario, Docente o Personal Administrativo Exitoso .....	26
7. RELACIONES HUMANAS .....	26
7.1. Relaciones Humanas.....	26
7.2. Los factores positivos de las Relaciones Humanas .....	27
7.3. Los factores negativos de las Relaciones Humanas .....	27
7.4. Reglas de Cortesía .....	28
7.5. Manejo de Usuarios con Necesidades Especiales.....	29
7.6. Menores de Edad en la Institución .....	30
7.7. Valores Institucionales de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez".....	31



7.8.	Usos, Costumbres y Actitudes de los funcionarios, Docentes y Personal Administrativo.....	32
7.9.	Técnicas Ganadoras en la Atención al Usuario .....	34
7.10.	Ausencia de Funcionarios, Docente y Personal Administrativo.....	38
7.11.	Tiempo de Respuesta y Agilidad.....	38
7.12.	Recepcionistas o Guías de Servicio.....	39
7.13.	Manejo de Inconformidades .....	41
8.	TRABAJO EN EQUIPO.....	43
8.1.	Trabajo en Equipo.....	43
8.2.	Requisitos del trabajo en equipo.....	43
8.3.	Trabajo en equipo y Atención al Usuario.....	44
8.4.	Trabajando en Equipo.....	45
8.5.	Supervisión en el Trabajo .....	47
9.	SERVICIOS, PROCESOS, INFRAESTRUCTURA E INFORMACIÓN.....	48
9.1.	Servicios.....	48
9.2.	Procesos .....	48
9.3.	Infraestructura.....	49
9.4.	Información .....	50
10.	EL USUARIO INTERNO.....	51
10.1.	El Usuario Interno.....	51
11.	CONCLUSIÓN.....	53



## PRESENTACIÓN

En la actualidad la globalización se va imponiendo en el mercado, así como el deseo de recibir un servicio de calidad, esta tendencia va generando clientes más exigentes lo que a su vez genera bases fundamentales del éxito. La velocidad del cambio hace que las entidades evolucionen y reinventen nuevas estrategias centradas en la atención al público y el excelente servicio.

Es en este contexto, las instituciones públicas y privadas encuentran su razón de ser dentro del proceso de la modernización, cuyo objetivo fundamental es la eficiencia para lograr una buena Administración al servicio del usuario.

la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, establece los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país; asimismo las entidades privadas cuentan con mecanismos avanzados para satisfacer la demanda más exigente de un "buen Servicio" con calidad y calidez.

El enfoque actual hacia el usuario, hace que toda institución de importancia fundamental la formación del recurso humano en la atención al usuario, ya que quienes brindan un servicio o producto generan la imagen externa de la organización que se traduce en servicio con calidad.

El objetivo del Manual de Atención y Servicio al Usuario, es servir de guía a los funcionarios que brindan atención de los usuarios de la Universidad, tanto internos como externos.

Este manual, servirá de herramienta para que los usuarios de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", reciban la atención y calidad en el servicio que se merecen, mejorando por ende la imagen de la institución.



## OBJETIVOS

Establecer políticas y procedimientos que permitan orientar y gestionar adecuadamente la atención y servicio al usuario de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", a través de los medios institucionales de comunicación interpersonal, masiva y las plataformas digitales.

### 1. ALCANCE

Los ejemplos contenidos en este Manual aplican para todos los funcionarios que intervienen en los procesos de atención y servicio a usuario, como son:

- Decanos, directores, jefes de oficinas, jefes de unidades, docentes, Personal Administrativo y profesionales vinculados a la Unidad de Informes, secretarías y funcionarios de la UANCV quienes tienen a su cargo la atención y servicio al usuario.
- Los profesionales y funcionarios encargados de la atención y servicio al usuario de las filiales de la Universidad.

### 2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

#### 2.1. El usuario. -

Aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades y como el mismo establece, según esta definición todos los seres humanos somos usuarios de información, ya que, en algún momento, en alguna actividad de nuestra vida necesitamos la información.

#### 2.2. Tipos de usuarios. -

Pueden ser de dos tipos, externos e internos. Externos son las personas que no pertenecen a la institución y los internos son los funcionarios mismos de la institución.

#### 2.3. Elementos de servicio al usuario. -

Comprende dos elementos, la atención y servicio que le brindamos al usuario. La atención al usuario demanda



cortesía, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía, puntualidad. Se debe tratar al usuario como la persona más importante y la razón de ser de nuestro trabajo. El servicio demanda una mejora de los procesos internos que hacen contacto con el usuario. Nada se gana si la atención al usuario es excelente, pero los procesos no lo son.

#### **2.4. Visión de excelencia. -**

La excelencia en el servicio al usuario en una institución, es que todos los funcionarios comprendan que deben exceder las expectativas que tiene el usuario mismo. Porque una atención y un servicio al usuario excelente es un requisito indispensable para la buena imagen de la organización.

#### **2.5. Valor agregado. -**

El valor agregado más importante es la calidad de las relaciones humanas de los funcionarios, o sea, la excelencia del personal, ya que el valor agregado en el servicio al usuario consiste en todo aquello que el usuario percibe que no paga por ello y que mejora el servicio que recibe (buena atención, horarios, parqueos, centros de atención, diversas modalidades de pago, servicio por internet, y otros).

Por tanto, se deduce que todos los funcionarios deben de tener la actitud cortés ayudar al usuario, como aspecto fundamental de su actividad. Todos y cada uno deben de estar capacitados para dar atención y servicio excelente al usuario. Conocer e intuir sus necesidades para tratar de satisfacerlas de la mejor manera posible, teniendo en cuenta que el usuario interno es tan importante como el usuario externo.



### **3. CÓDIGO DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO**

El presente código desarrollará una cultura organizacional de

relaciones internas de calidad, cuyo resultado será un mejor ambiente de trabajo con mayor satisfacción en todos los trabajadores y docentes de la UANCV.

- Asimismo, debe servir de guía y recordatorio del comportamiento esperado de todos los funcionarios de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", como una herramienta útil y de fácil lectura, que ayude a éstos a aprender y aplicar conocimientos teórico-prácticos de una manera activa.
- Este modelo de Atención y Servicio al Usuario tiene los siguientes objetivos:
- Desarrollar un documento comprensivo y de fácil acceso para la consulta de todos los docentes y personal administrativo, de tal manera que les permita conocer las formas de cómo manejar cada relación con el usuario y a la vez les permita desarrollar una actitud positiva y de éxito caracterizada por el buen trato al usuario.
- Homogeneizar la atención al usuario externo e interno en todas las oficinas de la universidad.
- Coadyuvar en el proceso de inducción de nuevos docentes y personal administrativo en la cultura de atención y servicio al usuario de la UANCV.
- Capacitar, facilitar el apoyo y mejorar las relaciones humanas del personal docente y administrativo.
- Especializar más al recurso humano y hacerlo más competitivo en el tema de Servicio al Usuario.
- Lograr que tanto usuarios internos como externos reciban una excelente atención.
- Motivar a las autoridades, docentes y personal administrativo para que valoren y faciliten las relaciones con los usuarios, actuando en forma independiente.
- Facilitar la evaluación del servicio al usuario y la comprensión de la importancia de éste para la universidad



### 3.1. La Necesidad de cambiar el concepto e imagen de los servicios.

Los servicios de atención al usuario en la universidad se han visto dañados en su concepto e imagen por muchos años en los cuales no se tenía la conciencia que el personal docente y administrativo se debían a sus usuarios, aspecto que se comenzó a dar con el auge del licenciamiento de las universidades y la apertura de la competencia.

Es por ello, que el contexto actual presiona a las universidades a la necesidad de cambiar el concepto e imagen de los servicios que prestan, concientizando a los docentes y administrativos de su deber de la satisfacción del usuario por medio de los siguientes conceptos:

- La personalización e individualización del usuario, a través del diálogo personalizado y una atención esmerada con procesos de calidad.
- La mejora en los tiempos de respuesta.
- Entender las necesidades básicas de los usuarios:
  - ✓ Necesidad de ser comprendido: interpretar bien lo que el usuario desea.
  - ✓ Necesidad de ser bien recibido: no recibir al usuario como extraño.
  - ✓ Necesidad de sentirse importante: el ego y la autoestima son poderosas necesidades humanas.
  - ✓ Necesidad de comodidad: las personas necesitan armonía y comodidad física (lugar donde esperar, sanitarios aseados, oficinas limpias y ordenadas, etc.) y psicológica (seguridad y confianza).



## 4. LA COMUNICACIÓN

La comunicación mejora la motivación, porque las personas se sienten más aceptadas y comprometidas. Su autoestima, la satisfacción en el trabajo y la cooperación con otros, aumentan de



manera considerable. La comunicación es un proceso de dos vías, en donde se debe saber escuchar y comprender que ésta no es sólo verbal, si no también corporal.

#### 4.1. Formas de Comunicación

- Elementos de comunicación verbal

La comunicación verbal es aquella que se realiza por medio oral, cuando una idea aflora al pensamiento de una persona y ésta lo comunica por medio de su voz. Algunos elementos de la comunicación verbal son:

- Confianza: Es necesario crear un ambiente de confianza cuando se está atendiendo al usuario, mostrando interés en darle un buen servicio y satisfacer sus necesidades. Para esto es necesario seguir las siguientes indicaciones:
  - ✓ Hable directo al usuario y mirándole el rostro.
  - ✓ No vosee al usuario. Cuando se dirija hacia él háblele de usted.
  - ✓ Muéstrese humano y sensible.
  - ✓ Sea simple, evite tecnicismos, siglas que no sean comprensibles, y explicaciones complejas.
  - ✓ No interrumpa, deje que el usuario hable primero.
  - ✓ Escuche con cuidado, no se distraiga.
  - ✓ Tome notas, si fuese necesario.
- Respiración: Respire en forma natural, con tranquilidad. Aprenda a respirar profundo y elimine la ansiedad.
- Sonría: Una sonrisa transmite confianza.
- Sencillez y brevedad: Hable con términos y vocablos simples. Hable lo necesario.
- Orden: Hable ordenadamente, tenga un principio, un desarrollo y un final.
- Convicción: Su actitud corporal y tono de voz deben ser convincentes, identificándose con el usuario.
- Aspectos que impiden la buena comunicación verbal.



- ✓ No sea prepotente, sea modesto al presentar sus ideas y paciente mientras escucha.
- ✓ No sea egocéntrico (es que yo...porque yo...yo he pensado...)
- ✓ Recriminar al interlocutor (está equivocado...no me ha entendido...).
- ✓ Lapsos o mente en blanco (eheee..sabe queeee...esteee...).
- ✓ Falta de habilidad interpretativa o narrativa.
- ✓ Ser confrontativo.
- ✓ Diferencias de lenguaje.
- ✓ Timidez o indiferencia.
- ✓ Diferencias de profesión, estatus o condición social.
- ✓ Sentimientos, estados de ánimo.
- ✓ Escala de valores (lo que es poco para una persona, puede ser mucho para otra persona, o lo que es caro para una persona, puede ser barato para otra persona).



#### 4.2. Frases que se deben evitar en la comunicación verbal.

Se debe tener cuidado con frases negativas o descuidadas para no perder la confianza del usuario, tales como:

- ¿Entiende? –Connota que el usuario es poco inteligente-
- ¿Pero es que no ha leído el documento, señor?
- ¿Y qué esperaba?
- A mí no me pregunte por qué. Eso es lo que dice el reglamento.
- Creo que anda en el baño o tomando café.
- Él está ocupado resolviendo un asunto importante. Recuerde, nada es más importante que el usuario.
- Es que en ese departamento nunca contestan.
- ¡Es que tenemos cada funcionario!
- Es que yo no me encargo de eso. Lo siento.
- Eso era antes. Ahora lo hacemos diferente.

- Eso nada tiene que ver conmigo. Es en otro lado.
- Espere un momento. Tengo una llamada. El usuario presencial, es primero que el teléfono.
- Estoy muy ocupado en este momento.
- Explíquese bien, porque no lo entiendo.
- La persona responsable de eso está enferma. ¿Podría volver otro día?
- Mire señor, mejor vuelva cuando tenga todo listo.
- No sea impaciente, por favor.
- No tengo idea, mejor pregúntele a otro compañero.
- Perdone, pero si no me explica cómo se debe, yo no puedo atenderlo.
- Pero, ¿no leyó las instrucciones?
- Debió fijarse en eso antes de hacer el trámite.
- Ya le contesté eso.

Además, evite la excesiva confianza con los usuarios. Déles siempre un trato profesional. Nunca use frases como las siguientes:

- ¡Sí corazón, yo le dejo el mensaje!
- ¡Díay, cómo estás! o ¡Maje cómo estás!, aunque sea un conocido en el trabajo se debe de actuar de manera profesional.
- ¡No, mi amor, eso era antes!
- ¡Bueno, mi reina, con mucho gusto!
- ¿Cómo vas? No se tutea al usuario.



#### 4.3. La técnica de preguntas.

Toda conversación es un intercambio de preguntas y respuestas, por lo tanto, es necesario dominar la técnica de preguntas. Esta técnica consta de tres tipos de preguntas:

- Abierta: preguntas fáciles que ponen a hablar. Dan confianza y se obtiene información. Ejemplos: ¿Qué se le

ofrece? o ¿En qué le puedo ayudar? ¿Está contento cómo lo atendieron?

- **Pregunta con Pregunta:** evita discusiones, aclara conceptos y mantiene control. Debe usarse con cuidado, a muchas personas no les gusta que les devuelvan preguntas con otra pregunta. Ejemplo: ¿Cuándo puedo venir a recoger el trámite? R/ ¿Para cuándo lo necesita?
- **Directa o Cerrada:** lo acerca a áreas de mutuo acuerdo, le ayuda a convencer al usuario de sus objetivos. Generalmente la respuesta es sí o no. Ejemplos: ¿Me envía el trámite? ¿Lo llamo a las 8 a.m.? ¿Firmamos el contrato?

#### 4.4. Comunicación no verbal

La comunicación no verbal es conocida como lenguaje corporal, a continuación, se mencionan los principales elementos:

- **Naturalidad:** actúe con naturalidad, sin poses extrañas o que hagan sentir mal al usuario.
- **Contacto visual:** mire al rostro. Vea a los ojos. Esto revela decisión, sinceridad y valentía.
- **Labios:** no se los muerda, ni se los humedezca con la lengua, son muestras de timidez, inseguridad, tensión, titubeo e indecisión. Mantenga la boca cerrada, ambos labios unidos. Esto denota calma y seguridad en sí mismo, en cambio, la boca abierta, la mandíbula caída, sugieren nerviosismo, asombro y sorpresa.
- **Forma de sentarse:** no cruce las piernas, mantenga ambos pies sobre el piso, las manos sobre las rodillas o escritorio e inclínese ligeramente hacia delante. Esto sugiere seguridad en sí mismo. Mantener las piernas cruzadas y balancear una de ellas sugiere nerviosismo o impaciencia, timidez, temor. Evite los movimientos constantes y abruptos: éstos denotan intranquilidad e inquietud.



Ejemplos de frases y guiones para responder el teléfono:

**a. Reglas del lenguaje telefónico:**

✓ **Documentos:**

Al realizar una llamada tenga delante todos los documentos que pueda necesitar, sin olvidar con que anotar.

✓ **Sonría:**

La sonrisa se escucha por teléfono. Hace la voz más cálida y más simpática.

✓ **Vocalice:**

Vocalice las palabras bien y moderadamente de manera que sea fácil de entender para el usuario. No ingiera ningún alimento, ni agua embotellada, ni confites, ni goma de mascar, porque perjudica la locución.

Hable lentamente:

Dése todas las oportunidades para hacerse comprender; porque al estar en el teléfono, no puede ayudarse del lenguaje corporal.

✓ **Escuche:**

Cuando el otro habla, hágale saber que lo escucha ("sí", "ya veo", "de acuerdo", "ajá", etc.).

✓ **Anote:**

Esto le permite fijar mejor las ideas y le evita repetir la llamada.

✓ **Explique:**

Si debe de poner en espera la llamada, comuníquelo antes de hacerlo y explique brevemente por qué debe de hacerlo. Es importante que el funcionario, evite dejar en espera al usuario por más de dos minutos seguidos sin una explicación. Si es necesario mantener la espera, se debe regresar al usuario y solicitar un par de minutos más y así consecutivamente hasta que se termine la espera. Esto demuestra respeto y consideración con el usuario y le permite a éste, decidir si desea o no seguir esperando.

✓ **Utilice las fórmulas de cortesía:**



Introducen "flexibilidad" en la conversación y mejora el contacto humano. Por ejemplo: salude, despídase, diga siempre: por favor, gracias o muchas gracias.

✓ **Gane tiempo:**

Atienda el teléfono antes del tercer timbrado. Si promete volver a llamar hágalo a la hora convenida.

✓ **Identifíquese:**

El identificarse personaliza la conversación y le da confianza al usuario. Por ejemplo: "buenos días, Oficina de Personal, le atiende... (dar nombre)".

**b. Algunas frases para:**

✓ **Recibir:**

"Buenos días"...(tardes o noches)

"¿En qué le puedo servir?"

✓ **Orientar:**

"¿En qué le puedo ayudar?"

✓ **Hacer esperar:**

"Le ruego esperar un momento".

"En este momento estoy atendiendo a otro usuario, por favor, espere un momento".

✓ **Cuando la espera es muy larga:**

"Voy a durar mucho tiempo para poder atenderlo, si usted gusta, me puede dar su número de teléfono y lo llamo luego". Debe devolver la llamada según lo prometido.

✓ **Hacer deletrear el nombre:**

¿Me puede deletrear su nombre?

✓ **Hacer repetir:**

"Disculpe, tengo mala recepción". ¿Puede repetir por favor?

✓ **Despedida:**

"Le agradezco su llamada. Que tenga un buen día".

"Le agradezco su tiempo. Que tenga un buen día".

**c. Para dejar un mensaje, usted siempre debe recopilar los siguientes datos:**



- La voz: la voz dice mucho de la personalidad, utilice un tono moderado y uniforme, sin titubear. Esto demuestra seguridad en sí mismo. Una voz vacilante es sinónimo de inseguridad y timidez. Generalmente revela que la persona no domina el tema sobre el cual está hablando. Un tono moderado y uniforme, audible en todo momento, revela seguridad y dominio de lo expresado. Con ello se logra más impacto y firmeza. Un tono bajo sugiere timidez, poca capacidad de decisión, inseguridad. Un tono alto demuestra agresividad, poca educación y rudeza.
- Las manos: contrólelas en todo momento. Mantenga sus manos visibles, ocultarlas debajo de las piernas, detrás de un bolso, entre la bolsa o dentro del saco, sugiere timidez, falsedad y temor.
- Aprenda a escuchar: una parte importante de la comunicación no verbal es la forma en que escucha. Para escuchar es importante hacer lo siguiente.
  - ✓ No interrumpa y no se distraiga.
  - ✓ Oiga con cuidado las principales ideas.
  - ✓ Observe a la otra persona cuando le habla.
  - ✓ Inclínese hacia la persona que le habla.
  - ✓ Demuestre que está profundamente interesado (a).
  - ✓ Haga preguntas.
  - ✓ Concrétese al tema que le plantea.



#### 4.5. Comunicación telefónica

Toda organización tiene cierta personalidad que forma parte de su imagen institucional y la manera en que los funcionarios responden el teléfono es parte de esta imagen.

Es importante estandarizar los guiones y estilos cuando se contesta el teléfono, para que el usuario siempre reconozca este estilo en todos los oficinas, unidades y secretarías de carreras profesionales de la organización.

- ✓ **Destinatario**

“Es un mensaje para...”

- ✓ **Quién llama**

Nombre de la persona que deja el mensaje

- ✓ **El objeto de la llamada**

“Es con respecto a...”

- ✓ **La finalidad de la llamada**

El destinatario debe saber qué hacer, qué preparar, cuál es el problema.

- ✓ **Seguimiento**

Cuál de los dos llamará al otro.

- ✓ **Dónde y cuándo**

Cuando y a qué número volverá a llamar usted.

#### d. Centrales telefónicas:

##### 4.5.1.1. Recepción de llamadas

- ✓ Buenos días (tardes o noches), Universidad Andina (o nombre de la oficina, unidad o secretaria de la carrera profesional), le atiende...(nombre de la persona). ¿En qué le puedo servir? (Sonría cuando contesta el teléfono, quien llama lo notará en la voz).
- ✓ Si el usuario solicita que se le comunique con algún anexo, se debe de contestar cortésmente: ¡con mucho gusto!
- **Si el anexo está ocupado**
  - ✓ El anexo que solicitó está ocupado en este momento. ¿Desea hablar con alguna otra persona, o dejar algún mensaje?
  - Si el usuario pide hablar con otra persona o dejar un mensaje, se debe responder en forma amable: si con mucho gusto le comunico de inmediato o con mucho gusto dígame su mensaje.
- **Si nadie contesta**
  - ✓ No diga “no contestan” o “no hay nadie”, diga: “El anexo que solicitó está fuera de servicio en este





momento, o está ocupado. Puedo transferirle la llamada al anexo "x" de esa unidad u oficina. Si es así, pase la llamada, explicando la situación a la persona que va a retomar la llamada.

- ✓ Si el usuario desea exclusivamente con una persona, se debe de agregar: si desea me puede dejar su mensaje.
  - A un usuario que espera en línea
  - Gracias por esperar. Por favor disculpe la demora. Ya se desocupó ese anexo. Lo comunico de inmediato.

#### e. Resto de Extensiones:

- **Al contestar:** Levante el teléfono a más tardar al tercer timbrado, aunque no sea su teléfono. No deje al usuario esperando. Los usuarios pierden la paciencia y pueden ponerse de mal humor y generar inconformidad.
- **Frases de apertura:** Tan pronto lo levante inicie saludando en forma corta pero cortés: "Buenos días" (tardes o noches) y luego identifique de inmediato a su dirección(filial), oficina, unidad u secretaría de carrera profesional de la UANCV, agregue de seguido "le atiende...(nombre de la persona), diga el nombre claramente para que su interlocutor pueda escucharlo y entenderlo bien, termine diciendo "¿en qué le puedo servir".
- **Ejemplo:** Un usuario llama a la Unidad de Contabilidad de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" en horas de la mañana: Buenos días, Unidad de Contabilidad, le atiende Catalina, ¿en qué le puedo servir? Luego, escuchar con atención lo que el usuario o compañero (a) tenga que decir. Si es capaz de responder, hágalo con toda la información disponible. Después pregunte con naturalidad, si ha logrado responder adecuadamente a la consulta y si hay algo más en lo que pueda servirle.
- **Cómo dirigirse al usuario:**



- ✓ Señor, señora, señorita
  - ✓ El nombre del usuario usando primero el don o doña. Se usa solamente el nombre si ya se conocen y tienen cierto nivel de confianza. Use el sentido común. Nunca use apodos.
  - ✓ Muestre ganas de ayudar y ¡ayude!
  - ✓ Escuche con interés, concentrado.
  - ✓ Evite discusiones y negativismos.
  - ✓ Hable con calma y tono agradable.
  - ✓ Verifique que le está entendiendo.
  - ✓ No tutee al usuario.
- **Frases de cierre:** recuerde despedirse agradeciendo al usuario la oportunidad de servirlo.  
Ejemplos: Terminando la llamada telefónica, algunas frases pueden ser:
    - ✓ Muchas gracias por llamarnos.
    - ✓ Estamos para servirle.
    - ✓ Fue un placer servirle.
    - ✓ Gracias por su paciencia y esperamos poder servirle con más prontitud la próxima vez.
  - **Usuario en espera:** en caso que el usuario haya estado en espera, si debe pasar necesariamente la llamada a otro compañero primero explique al usuario lo que hará. No lo pase simplemente, sino que tenga la cortesía de decírselo.  
Ejemplo: Don Felipe, voy a pasarle la llamada con mi compañera Ana María, que conoce de ese asunto o al departamento tal, donde pueden atender mejor su consulta. Si puede detalle el caso al compañero para que el usuario no tenga que explicar su consulta nuevamente.



**f. Uso de los teléfonos de la institución por parte de los funcionarios:**

- No deben usar los funcionarios, docentes, personal administrativo los teléfonos, facsímiles, o cualquier otro medio de comunicación para atender asuntos personales, salvo en casos urgentes o indispensables. Lo anterior para no obstaculizar llamadas de posibles usuarios que necesiten comunicarse con la universidad.

## 5. IMAGEN

### 5.1. Imagen

La imagen de una persona, producto, empresa pública o privada, se construye por medio de relaciones de largo plazo con todos los públicos con los que se relaciona, sean usuarios, amigos, familiares, proveedores, compañeros, gobierno, diversos grupos de opinión y de presión. La imagen no sólo se trata de un logotipo y algunas actividades de relaciones públicas, se trata de relaciones personales y productos con atención y servicio al usuario de calidad.

### 5.2. Primera Impresión

La primera impresión es un proceso de percepción de una persona a otra, que transcurre en muy poco tiempo. Nunca se tiene una segunda oportunidad de dar una primera impresión. Habitualmente no somos del todo conscientes de las informaciones que la configuran. Los componentes de la primera impresión son:

- ¿Qué apariencia tengo? (lo que ven)

La apariencia tiene que ver con los rasgos físicos, apariencia personal, expresiones, tacto y movimientos del cuerpo.

- ¿Cómo hablo? La voz.

En cualquier contacto, se convierte en la fuente de información, con la que se tratarán de cubrir las lagunas que aportaría lo visual. Las características más importantes son:

- ✓ Rapidez



- ✓ Volumen: tono
- ✓ Calidad o timbre
- ✓ Articulación o dicción
- ¿Qué digo?
  - Las palabras. ¿Cómo enfoco los asuntos? ¿Qué pienso y cómo lo expongo?
    - Lo negativo: estilo y actitud restrictiva, términos, expresiones, léxico, entre otros.
    - Lo positivo: estilo directo y afirmativo; no restrictivo, sin disculpas ni evasivas; simple, organizado, coloquial, conciso, animado, breve y puntual, incluso participativo.
    - ¿Cómo escucho?
      - ✓ No interrumpir
      - ✓ Dar señales de retroalimentación. Escuchamos y entendemos su mensaje.
      - ✓ Utilizar los términos del interlocutor(a). Responderle.
      - ✓ Demostrar interés pidiendo aclaración a lo que oímos.

#### 5.2.1.1. Mi entorno y organización personal

- ✓ Tenga el área de trabajo limpia y ordenada.
- ✓ Muéstrese ordenado y organizado.
- ✓ Tenga a mano lo que necesita para hacer su trabajo.

### 5.3. ¿Cómo proyectarse exitosamente?

Es necesario comprender que debemos proyectarnos exitosamente hacia los usuarios, para ello debemos pensar en cosas tales como:

- Lenguaje de los signos: es necesario utilizar símbolos, íconos, objetos, logotipos, marcas, entre otros. Este lenguaje tiene el objetivo de buscar elementos identificadores con grupos sociales y estatus.
- Tenemos un contenido, pero también poseemos una apariencia. Lo primero que ve la gente es nuestra apariencia.



- Si la apariencia no es aceptada, nuestro contenido no tendrá oportunidad de ser conocido.
- Al atender a un usuario se está proyectando la imagen de la universidad.
- El impacto que logre en el usuario puede significar la diferencia entre una percepción de calidad y una de servicio deficiente.
- Los usuarios primero tenderán una impresión por lo que vean externamente, lo cual abarca su higiene personal, su apariencia, su presentación personal, sus modales, su forma de caminar, cómo sonrío e incluso, entre otros aspectos, cómo da la mano.
- Cuide su higiene personal, desde su cabello y la forma en que lo peina, así como el estar bien rasurado o con una barba bien cuidada, si es hombre, y usar un maquillaje discreto, en caso de las mujeres. Los colores y cortes de cabello, también deben ser discretos.
- Tenga especial cuidado con su rostro. El 80% de la atención del usuario se dirigirá a su rostro. Procure que su expresión facial y su arreglo personal sean correctos y oportunos.
- Cuide sus manos y uñas. Por la imagen, las manos, dedos y uñas, también deben lucir limpias y cuidadosas. Las uñas en las mujeres no deben de estar a medio pintar.
- Recuerde que el impacto que logra, no sólo le llega al usuario por sus ojos, sino por los otros sentidos. Sea consciente de ello.
- Cuide mucho su aliento. Un descuido en esa área puede ser desagradable a su interlocutor(a).
- No se permiten tatuajes visibles, así como el "piercing" en lugares visibles, incluyendo boca y lengua.
- La imagen de los funcionarios, personal docente y administrativo se convierte en parte de la imagen de la universidad, por tanto, es importante tener en cuenta que:



- ✓ La imagen es dinámica, evoluciona.
- ✓ A mejor o mayor imagen, más poder de influencia.

#### 5.4. Forma de Vestir

La ropa influye en el estado de ánimo. Vestir bien, no significa un estilo sofisticado, sino más bien, tener la intuición para elegir la ropa que mejor le quede según la ocasión.

Los funcionarios, docentes y personal administrativo de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", deben seguir los siguientes lineamientos en la forma de vestir:

Colores:

- En todas las prendas de vestir, los colores deben ser sobrios y discretos, adecuados para un ambiente de oficina.
- Camisas y Blusas:  
Estilos permitidos:
  - ✓ Hombres: camisas con cuello, botones, manga larga o manga corta.
  - ✓ Mujeres: blusas de cuello o sin cuello, con o sin botones, manga larga, tres cuartos o corta.
- No debe permitirse: camisas deportivas, camisetas, minisetas, ni blusas de tirante delgado. Ningún tipo de camisa/blusa transparente, tampoco blusas muy abiertas atrás o adelante.
- Pantalones:  
Estilos permitidos: pantalones de vestir sencillos, deben ser sobrios y de corte elegante para trabajo de oficina, con caída hasta el tobillo o zapato.
- No debe permitirse: pantalones de carpintería u "overoles". Las mujeres deben usar pantalones flojos, no muy ajustados, ningún tipo de pantalón corto (short).
- Enaguas:



Estilos permitidos: las faldas podrán ser del largo que deseen pasando las rodillas, pero no más cortas de tres pulgadas arriba de la rodilla.

No debe permitirse: faldas transparentes, ni demasiado ajustadas, ni minifaldas.

- Sudaderas, abrigos y gorras:

Estilos permitidos: las sudaderas y abrigos deben ser de manga larga y quedar apropiadamente a la medida de los hombros. En el caso de los hombres, deberán usarse sobre una camisa con cuello.

- No debe permitirse: ningún tipo de gorra o sombrero, tampoco sudaderas sin mangas, sudaderas con gorros, ni diseños con marcas comerciales, letras, logotipos de empresas comerciales, ni dibujos, ni fotos de personalidades, deportistas, etc.

- Medias:

Estilos permitidos: los hombres medias oscuras que hagan juego con el pantalón. Las mujeres medias de nylon cortas o largas según sea el pantalón o la enagua.

- No debe permitirse: en los hombres medias blancas o de cuadros y en las mujeres medias con diseños o decorados. No se permiten medias de diferente color en cada pierna.

- Zapatos:

Estilos permitidos: en todos los casos se debe velar por que los zapatos estén siempre limpios y tanto hombres como mujeres deben usar los dos zapatos iguales en estilo y color. Los hombres tipo mocasín o con cordones, cerrado sin abertura en los dedos o el talón. De vestir cerrados o abiertos con tacón alto o de tacón bajo cerrados, también se permiten botas formales, usadas con pantalones o enaguas. En el caso de las mujeres, los zapatos son el reflejo de la higiene y el cuidado personal. Es la prenda que define el grado de formalidad al vestir.



En este sentido siempre se usarán zapatos de tacón de 5 o 7 cm. (cerradas y en punta). Son recomendables los zapatos de color negro, azul marino o café, de acuerdo con el color del traje sastre o que combinen con el mismo. En caso de usar botas, deberán ser de los colores mencionados de acuerdo a la falda o vestido.

- No debe permitirse: botas de campo, tipo militar o vaquero, sandalias, tenis, chancletas o pantuflas, ni zapatos de plataforma.

## 6. LA ACTITUD

Los usuarios disponen de una serie de “señales” muy claras que determinan, con absoluta precisión, cuáles son las verdaderas actitudes del personal que lo atiende y con base en ellas miden la calidad del servicio al usuario que reciben.

### 6.1. Las actitudes

Las actitudes están relacionadas con las motivaciones y la forma en que se relacionan los funcionarios, docentes y personal administrativos entre sí y éstos con los usuarios. Existen dos tipos de motivaciones:

- ✓ **Motivación Positiva:** Es cuando las personas hacen las cosas convencidas de que deben hacerlas por su bien y el bien de los demás, desean quedar bien. Esta motivación requiere de dos componentes:
  - Estímulos: las personas que hacen las cosas porque tienen algún estímulo, dan todo.
  - Reconocimiento: las personas hacen las cosas porque saben que se les reconoce cuando las hacen bien y se les ayuda a superarlas, cuando las hacen mal.
- ✓ **Motivación Negativa:** Es cuando las personas hacen las cosas por temor. Se presenta de dos maneras:





- Intimidación: Las personas hacen las cosas por temor a castigos y sólo harán lo que se les pida, aunque puedan dar o hacer más.
- Manipulación: Las personas hacen las cosas, porque el que las pide, les ofrece algo a cambio.

## 6.2. Actitudes Adecuadas en Atención al Usuario

- **Mentalidad triunfadora:** el aspecto más importante en la psicología de la motivación está en la mentalidad con que se enfrenta la vida.
- **El poder de la actitud positiva:** toda victoria es obtenida antes de que empiece la batalla.
- **Enfrente la adversidad:** busque oportunidades en los obstáculos.
- **Tenga un propósito:** trabaje pensando en la meta laboral y personal. Alcance sus sueños y metas, piense en ganar.
- **Haga sacrificios:** para lograr algo, siempre hay algo que sacrificar.
- **Adáptese, no se resista al cambio:** no vea para atrás, porque lo alcanzan. Para lograr grandes cosas, debe empezar por hacer las pequeñas primero bien.
- **Nutra su imagen:** cultive su auto-confianza. La preparación evita la presión, porque construye confianza. Tenga fe.
- **Comprométase con la excelencia:** los altos estándares empiezan con uno mismo. En tiempos duros los estándares deben subir, no bajar. Dé más de lo que se espera.
- **Confidencialidad:** debe salvaguardar en todo momento la discreción laboral, es decir, que toda información relacionada con el usuario interno o externo, no puede ser divulgada a ningún nivel.



### 6.3. Actitudes del Funcionario, Docente o Personal Administrativo

#### Exitoso

El funcionario, docente o personal administrativo exitoso mantiene las siguientes actitudes:

- **Emprendedor**
  - ✓ Tiene iniciativa.
  - ✓ Está comprometido.
- **Motivado por la gente**
  - ✓ Tiene deseos de ayudar.
  - ✓ Muestra empatía.
  - ✓ Valoran las relaciones sociales y las facilitan.
  - ✓ Comprenden que el usuario es la persona más importante.
- **Especializado**
  - ✓ Se preocupa por conocer cada vez más de su trabajo.
  - ✓ Estudia y se prepara.
  - ✓ Le interesa el servicio al usuario, los productos y servicios que ofrece la institución.
  - ✓ Muestra actitud positiva hacia el usuario y a la autoridad.
  - ✓ Se esfuerzan por la excelencia en su trabajo.
- **Innovador**
  - ✓ Es creativo y busca nuevas formas de hacer las cosas.
  - ✓ Desea innovar y mejorar lo actual.



## 7. RELACIONES HUMANAS

### 7.1. Relaciones Humanas

Son el conjunto de reglas y normas para el buen desenvolvimiento del ser humano, en la sociedad, o en su trabajo. Es el estudio de cómo los individuos pueden trabajar eficazmente en grupos, con el propósito de satisfacer los objetivos de la organización y las necesidades personales.

## 7.2. Los factores positivos de las Relaciones Humanas

Los factores positivos de la Relaciones Humanas, entre otros son:

- **Apertura:** ser conscientes de las diferencias entre los puntos de vista de los demás, debido a su edad, sexo, educación, cultura, valores, entre otros. Mantener la propia opinión frente a las divergentes, sin herir la sensibilidad de la otra persona.
- **Sensibilidad:** es la capacidad de entender el contenido lógico y emotivo de las ideas y opiniones de otros.
- **Sociabilidad:** comprender y aceptar la naturaleza y estructura de la sociedad a la que pertenecemos.
- **Respeto a la Autoridad:** reconocer y respetar la jerarquía de mandos, responsabilidad, autoridad y estatus de las personas en la organización de la que formamos parte.
- **Adaptación:** prever, aceptar y respaldar las medidas que toma el Ministerio ante determinadas situaciones.
- **Objetividad:** comprender que establecer buenas relaciones humanas no necesariamente implica hacer feliz a todos.

## 7.3. Los factores negativos de las Relaciones Humanas

Los factores negativos de la Relaciones Humanas, son entre otros:

- **Falta de control de emociones desagradables:** cuando mostramos mal humor, resentimiento, rencor, entre otros.
- **Agresión:** cuando atacamos u ofendemos con palabras, gestos o actitudes. La agresión es una manifestación de frustración.
- **Fijación:** negarse a aceptar los cambios, permaneciendo atados al pasado.
- **Terquedad:** negarse a aceptar las opiniones ajenas y rechazar nuestras equivocaciones en nuestro juicio o ideas.
- **Aislamiento:** apartarse o rechazar el trato con los demás por cualquier causa.



- **Fantasías:** considerar que las ilusiones se realizarán solamente a través de medios mágicos, sin esfuerzo de parte nuestra y sin contar con la colaboración de los demás.
- **Sentimiento de superioridad o inferioridad:** sentirse mejor que los demás en cualquier aspecto. O subvalorarse, sintiéndose inferior a los demás a causas de defectos o carencias reales o imaginarias.

#### 7.4. Reglas de Cortesía

Las principales reglas de cortesía que han regido el mundo de los negocios y el mundo social durante siglos no han variado o lo han hecho muy poco, a continuación, las más importantes:

- **Salude al usuario**

En el momento en que entre en contacto con un usuario, debe llevar la iniciativa con el saludo. Sonría y diga, de acuerdo con la hora del día: "Buenos días", "Buenas tardes", "Buenas noches".

- **Identifíquese**

Luego del saludo, diga su nombre con claridad. En caso de que el usuario no lo conozca a usted.

- **Ofrezca su ayuda de inmediato**

Para hacerlo, agregue a continuación la frase "¿En qué le puedo servir? También, "¿En qué le puedo servir hoy?", la cual deja la sensación de que reconoció al usuario y que él ya estuvo ahí antes.

- **Use el nombre del usuario**

Si ya conocía al usuario o si ya lo identificó por medio de su documento de identidad, emplee el nombre del usuario, tantas veces pueda, pero sin abusar.

- **Use frases que demuestren su cortesía y despídase agradeciendo.**

Pronunciar frases como "con mucho gusto", "es un placer", "no hay de qué", y expresar "muchas gracias" al despedirse



del usuario, continúan siendo recursos ganadores en el mundo del servicio al usuario. El funcionario debe llevar la iniciativa al momento de despedirse.

### 7.5. Manejo de Usuarios con Necesidades Especiales

Es necesario ofrecer un servicio especializado a las personas con necesidades especiales.

Dentro de las personas que merecen un servicio preferencial podemos citar:

- **Personas con alguna discapacidad** (en sillas de ruedas, no videntes, sordomudos, entre otros).

La Ley N° 7600 "Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad", establece en su Artículo 1, lo siguiente: "Se declara de interés público el desarrollo integral de la población con discapacidad, en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes" y en el Artículo 2 define discapacidad así: "Cualquier deficiencia física, mental o sensorial que limite, sustancialmente, una o más de las actividades principales de un individuo".

- **Adultos Mayores**

La Ley N° 7935 "Ley Integral para la Persona Mayor", establece en su Artículo 1, inciso a) lo siguiente: "Garantizar a las personas adultas mayores igualdad de oportunidades y vida digna en todos los ámbitos".

También debemos brindar especial atención a:

- ✓ Señoras en evidente estado de embarazo.
- ✓ Padres de familia con hijos pequeños (bebés en brazos).
- ✓ Menores de edad que llegan solos a la institución.

Sea cortés. Intente colaborar al máximo con estos usuarios. Si es posible, acompáñelos durante su visita, ayúdelos.

Entendiendo a la persona con alguna discapacidad física:



La discapacidad física, generalmente, no significa discapacidad mental. Entre las personas con alguna discapacidad física hay profesionales, empresarios y personas que, a parte de su situación física, llevan una vida normal.

Así que no les trate como si fueran impedidos mentales. Atiéndalos con cortesía, pero no los haga sentir inútiles. Generalmente, ellos pueden desenvolverse muy bien en el mundo de los no discapacitados. Identifique la discapacidad del usuario y ayúdelo de acuerdo con su necesidad específica.

#### 7.6. Menores de Edad en la Institución

Menores de edad que ingresan a nuestras instalaciones, acompañados por sus padres u otro adulto, también deben ser objeto de nuestra atención y de nuestra amabilidad. Indudablemente, cuando se trata bien a los hijos, los padres reaccionan con sentimientos de empatía hacia quien prodiga ese cariño. Por eso, siempre que el tiempo y la situación se lo permitan, entre en contacto emocional con ellos.

Recuerde pueden ser los usuarios del futuro de nuestras actividades culturales.

A continuación, lo que se debe hacer ante la presencia de un menor de edad:

- ✓ Exprese una palabra halagüeña sobre el menor.
- ✓ Pregúntele el nombre.
- ✓ Si el menor hace una pregunta, intente descender a su nivel y responda adecuadamente.
- ✓ Al final, no olvide despedirse también del menor.



### 7.7. Valores Institucionales de la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”

Los valores que en este momento deben ser practicados por los funcionarios, docentes y personal administrativo de la UANCV son:

- **Calidad**

“La Calidad es satisfacción del servicio competitivo para el cliente, que se traduce en rentabilidad y sostenibilidad para la empresa”.

- **Responsabilidad**

Es el cumplimiento cabal de los deberes y obligaciones que cada trabajador debe asumir para su desarrollo personal y el de la institución.

- **Integridad**

La integridad significa la totalidad de una persona, incluyendo su dimensión física, es decir, su cuerpo, y su dimensión moral, incluyendo su forma de ser y sus valores.

- **Constancia**

Es el valor y la cualidad que poseen algunas personas en cuanto a ser perseverantes y determinados ante un propósito o decisión.

- **Tolerancia**

La tolerancia es un valor moral que implica el respeto íntegro hacia el otro, hacia sus ideas, prácticas o creencias, independientemente de que choquen o sean diferentes de las nuestras.

- **Respeto**

Es la forma en que aceptamos las virtudes y limitaciones, tanto laborales como personales, de nuestros compañeros.

- **Compromiso**

Es la entrega que debe tener el trabajador en el desempeño de sus funciones, para satisfacer al usuario y beneficiar a la institución.



- **Solidaridad**

Es la actitud y disposición permanente para colaborar en el trabajo con los compañeros y en la solución de problemas para el beneficio de la institución y de los usuarios.

- **Concertación**

Mecanismo o vertiente de la planeación que permite articular las decisiones de los distintos sectores de acuerdo a prioridades; mediante la concertación se compromete a cada sector responsable, hacia el logro de objetivos definidos para evitar la dispersión de rumbos, proceder con mayor eficacia y rapidez hacia ellos, evaluar resultados y adaptar acciones a las circunstancias cambiantes.

- **Honradez**

Cualidad de la persona que obra y actúa con rectitud, justicia y honestidad.

- **Innovación**

Innovación es una acción de cambio que supone una novedad. Esta palabra procede del latín innovatĭo, -ōnis que a su vez se deriva del término innovo, -are "hacer nuevo", "renovar", que se forma con in- "hacia dentro" y novus "nuevo".

### **7.8. Usos, Costumbres y Actitudes de los funcionarios, Docentes y Personal Administrativo**

A continuación, se enumeran un conjunto de actos comúnmente aceptados como estilos de vida, costumbres, usos y actitudes sociales, que la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" quiere promover entre sus funcionarios, docentes y personal administrativo:

- ✓ Ajuste su personalidad al medio ambiente y tipo de personas.





- ✓ Atienda las críticas e inconformidades, son mejores que las alabanzas. Además, ofrezca sinceras disculpas cuando reciba una crítica.
- ✓ Cuando atienda a alguien no se muestre somnoliento(a) ni aburrido, eso es faltarle el respeto.
- ✓ Dé las gracias cada vez que pueda y con sinceridad.
- ✓ De nada sirven sonrisas o cortesía si su servicio no es lo que el usuario desea y espera.
- ✓ Demuestre credibilidad, cumpla lo que ofrece.
- ✓ Demuestre siempre ganas de ayudar.
- ✓ Es muy mala costumbre fijar la mirada en las personas que pasan.
- ✓ Escuche activamente.
- ✓ Establezca empatía (póngase en los zapatos de la otra persona).
- ✓ Esté consciente de su estado de ánimo.
- ✓ Evite la arrogancia y mantenga su mente abierta.
- ✓ Hable en tono adecuado.
- ✓ Haga comparaciones positivas.
- ✓ Haga sentir a las personas que las está esperando y son sus invitados.
- ✓ Las personas valoran el tacto y la discreción.
- ✓ Maneje las preguntas conforme se presenten.
- ✓ Mantenga un alto grado de formalidad y una apariencia impecable.
- ✓ Masticar goma de mascar, tomar agua en botella o ingerir cualquier otro alimento frente a un usuario es de muy mal gusto.
- ✓ Muéstrese amigable al presentarse.
- ✓ Muéstrese entusiasta con lo que hace y dice.
- ✓ No demuestre perturbación cuando esté esperando.
- ✓ No llame a nadie silbándole.
- ✓ No trate de adivinar qué quieren otras personas, pregúnteles, hágalo con cortesía.



- ✓ Nunca insulte la inteligencia de sus usuarios.
- ✓ Prometa menos, dé más.
- ✓ proyecte sinceridad.
- ✓ No atienda agentes vendedores delante de un usuario.
- ✓ Utilice el nombre del usuario en algún momento durante la atención.
- ✓ Salude y haga sentir al usuario que está en un ambiente agradable.
- ✓ Establezca contacto visual. Mírelo a los ojos.
- ✓ Despídase con una sonrisa y una frase de cortesía.
- ✓ Si es interrumpido cuando atiende a un usuario, ofrezca una disculpa. Si el teléfono suena, pídale al usuario permiso para contestarle.
- ✓ No se distraiga con otra persona u otro trámite que no corresponda al usuario que atiende.

### 7.9. Técnicas Ganadoras en la Atención al Usuario

Estas son algunas técnicas de cómo recibir y atender a los usuarios.

- ✓ **Sonría:** Demuestre al usuario que es un gusto servirle.

Una de las "señales" más esperadas por los usuarios, en todo el mundo, es la sonrisa de quién le presta un servicio, tiene un gran poder para lograr la atención de los usuarios. La sonrisa se liga siempre con las personas positivas, amables, agradables. Lo contrario, un rostro duro, con el ceño fruncido, causa de inmediato un rechazo por parte del usuario.

Sonría primero.

Si sonríe a alguien primero, generalmente le devolverán la sonrisa. Si sonríe, es probable que, el usuario también tienda a sonreír. Muestre una sonrisa real, no finja, porque el usuario se dará cuenta fácilmente.

- ✓ **Dé la Mano con Seguridad y Calidez.**



No es en toda ocasión cuando podemos saludar dándole la mano al usuario. Sin embargo, para muchos funcionarios es usual poder saludar dando la mano para proyectarse como una persona cálida y segura de sí misma. A continuación, instrucciones de cómo se debe realizar ese acto, que, aunque parezca tan sencillo, es tan importante en la atención al usuario.

✓ **Ofrezca la mano.**

No tiene que esperar a que sea el usuario quien lleve la iniciativa. Debe proyectarse como un funcionario cálido, y ofrecer la mano al usuario, lo cual denota seguridad.

✓ **Dé la mano a hombres y mujeres.**

Sea hombre o mujer, ofrezca su mano a usuarios de uno u otro sexo. Evite el uso del beso, incluso entre mujeres. En el ámbito laboral en el trato con los usuarios esa acción no es bien vista, además, muchos resienten esa diferencia de trato. Si hay mujeres y hombres, salude primero a las mujeres y luego en orden de edad, primero a los de mayor edad.

✓ **Mire a los ojos.**

Al dar la mano, mire a los ojos, no a la mano. Bajar momentáneamente la mirada a la mano puede interpretarse como un innecesario gesto de inseguridad. No se preocupe, tenemos visión periférica y las manos no se van a perder al intentar encontrarse. Mire a los ojos y sonría.

✓ **Proyecte energía y calidez.**

Al dar la mano, la presión (mucha, normal o poca) que ejerza, le dirá a su interlocutor si es tímido o extrovertido, inseguro o dominante. También le dirá cuán cálido es. No puede decirsele aquí cuánta presión proyectar, pero use su sentido común.

✓ **No retire la mano demasiado pronto.**

Tampoco se puede indicar, con cronómetro en mano, cuánto debe durar un saludo. Sin embargo, una mano que se retira



muy rápido, proyecta inseguridad o desgano. Una mano que se queda mucho tiempo estrechada, también puede ser malinterpretada. Nuevamente, su sentido común, le marcará el tiempo.

✓ **Apréndase y use el Nombre del Usuario.**

Para cualquier persona, la palabra que más le llama la atención es su nombre. Así de importante es la relación emocional del ser humano con su nombre. Y esa información es muy útil a la hora de proyectar ante el usuario esa calidad de servicio que se quiere ofrecer.

Intente emplear el nombre del usuario, tan pronto logre identificarlo, ya sea porque recordó a la persona, porque se lo preguntó o con la ayuda del documento de identidad. Pero tenga cuidado de emplear el nombre en forma normal y correctamente, sin que esa acción pueda escucharse fingida.

✓ **Cómo aprenderse el Nombre del Usuario.**

Concéntrese cuando el usuario le diga el nombre. Escúchelo bien. Si es un nombre "enredado" o poco usual, pídale al usuario que lo repita o lo deletree. El usuario no se molestará; más bien se sentirá bien de que se interese genuinamente en él. Si es posible, y apropiado, escriba el nombre.

✓ **Cuando le presenten a un usuario, repita el nombre de inmediato.** Ello ayuda a que se le grabe más profundamente. Diga, por ejemplo, "Mucho gusto, don Fernando".

✓ **Intente repetir el nombre del usuario en los primeros minutos de la entrevista.** La mente humana procesa la información "de primera impresión", según los expertos, justamente en esos primeros minutos.

✓ **Si tiende a olvidarse de los nombres,** intente relacionarlo con el de algún amigo que se llame igual, y vea al nuevo conocido realizando alguna acción propia de la otra persona.

✓ **Mantenga Contacto visual con el Usuario.**



El contacto visual es la forma en la que los seres humanos determinamos qué tanta atención nos pone una persona y qué tanta empatía tenemos. Tampoco significa quedarse con la mirada fija en ella, porque se presta para interpretaciones erróneas, de manera que la naturalidad es el mejor consejo. Si no hace contacto visual con el usuario, él puede pensar cosas tales como:

- No me está poniendo atención.
- No le interesa lo que estoy diciendo.
- Es tímido e inseguro.
- Está molesto conmigo.
- Es descortés.
- Se da aires de superioridad.
- Me está mintiendo y no quiere que se lo vea en los ojos.
- Está asustado.

Consejos:

- ✓ **No mire continuamente.** Haga contacto visual mientras habla, en aproximadamente un 70% del tiempo, y desvíe levemente la mirada un 30%.
- ✓ **No fije su mirada en el usuario sin parpadear o gesto serio.** Esto puede ser interpretado como agresividad.
- ✓ **Ver a los ojos del usuario** es especialmente importante cuando éste está explicando alguna situación anormal, o está expresando alguna inconformidad.
- ✓ **Mire a los ojos, no a la boca ni a las áreas cercanas al pecho.**
  - Esté preparado para recibir al usuario.
  - En el momento de estar y abrir la oficina al público, se debe estar completamente preparado y en disposición para atender al usuario.



## 7.10. Ausencia de Funcionarios, Docente y Personal

### Administrativo.

A los usuarios, en general, no les gusta que les digan que el funcionario no está, por la razón que sea, y se molestan más cuando le dicen que está almorzando o tomando café, que está en el Seguro Social o en una reunión, o cualquiera otra justificación.

Los usuarios se molestan, si llaman más de una vez y se les da alguno de los mensajes expuestos, simplemente, al usuario no le interesa que el funcionario almuerce o se enferme o tome café, él quiere una respuesta a su problema.

La técnica a utilizar cuando está en la oficina, pero se encuentra almorzando, tomando café, en el baño o en una reunión, o en cualquier otro lugar, es indicar al usuario:

- ✓ Disculpe: el funcionario está con un usuario u ocupado en este momento y no lo puede atender. Si desea puede dejarle un mensaje o explicarme de qué se trata, para poder ayudarlo.

Ahora, si no está en la oficina y está ausente por vacaciones, matrimonio, enfermedad, lactancia, muerte de familiar o alguna otra razón, nunca lo explique, la mejor respuesta es:

- ✓ Disculpe: es que el compañero tomó unas merecidas vacaciones y vuelve hasta tal fecha. Si desea, puede dejarle un mensaje o explicarme de qué se trata, para poder ayudarlo.

## 7.11. Tiempo de Respuesta y Agilidad.

La velocidad de respuesta, o tiempo de respuesta, es cada día más valorada por los usuarios, ante la inmensa cantidad de actividades que tienen que desarrollar las personas en la actualidad. Lo que implica que los usuarios valoran, cada vez más, la velocidad con la que se les entregan o brindan los productos o servicios.

Es importante indicar que el funcionario, docente o personal administrativo que atiende un usuario, debe procurar ser expedito y ágil.

Técnicas para Manejar la Percepción del Usuario que espera:

El tiempo de espera es, muchas veces, un asunto de percepción. Si estamos entretenidos hablando con alguien, por ejemplo, se nos hace más corta la espera. Por esto son importantes las siguientes técnicas para la percepción del usuario:

- La primera sensación de agilidad proviene del funcionario que atiende al usuario, cómo se mueve, cómo habla, se sienta, camina o ejecuta su trabajo.
- Procure verse dinámico, activo, energético. Si está sentado, hágalo recto y con los hombros erguidos. Si tiene que ponerse de pie y caminar, procure hacerlo de nuevo con energía, moviéndose dinámicamente. Quienes arrastran los pies y caminan lento, deteniéndose a hablar de temas sin importancia con los compañeros que encuentran a su paso, proyectan una imagen de poca agilidad.
- Si le es posible, y trabaja en atención a usuarios que están en fila, haga contacto visual con las personas que esperan en la fila, especialmente con los primeros, sonría y diga: "en un momento lo estaré atendiendo". Esto hace que el usuario se sienta importante ("ya me vieron") y, a partir de entonces, el tiempo que debe pasar en fila le parecerá más corto.



### 7.12. Recepcionistas o Guías de Servicio

Si hay un puesto en el que, por excelencia, convergen todas las situaciones por las que se puede brindar un servicio de primera a los usuarios, ese es el de Recepcionista o Guía de Servicio, cuando lo hay en la institución.

Por lo anterior, es fundamental que la Recepcionista o Guía de Servicio mantenga siempre en mente cuál es la misión de su

puesto. La mayoría de las técnicas expuestas en este Manual serán oportunas y aplicables a su diario quehacer, como “rostro” de la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” primera impresión” ante los usuarios.

#### ▪ **Recepcionista**

Se debe tener recepcionista cuando el número de visitas o usuarios es muy numeroso, ya que es peligroso distraer a los oficiales de seguridad de su principal función, que es precisamente la seguridad.

#### • **Misión de la Recepcionista:**

Darle una cordial bienvenida a cualquier usuario que ingresa en las instalaciones de la institución y colaborar ágilmente en la identificación del lugar específico al cual se dirige, por tanto:

- La recepcionista es el “rostro” de la institución, ante los usuarios que llegan a nuestras oficinas y por lo tanto deben tener una magnífica “apariencia” y un excelente trato en las relaciones humanas.
- Por ello: sus conocimientos, su presentación personal, sus modales y su habilidad para la comunicación verbal y corporal, son características claves para su desenvolvimiento profesional.
- Debe saludar y hacer sentir al usuario que es bien recibido(a). Pasarlo adelante y ubicarlo o guiarlo en su visita a la oficina.
- La recepcionista o guía de servicio debe tener como hábito una saludable actitud positiva en todas las funciones de su trabajo.
- Debe saber que su papel es clave para que la institución proyecte dinamismo, modernización, cordialidad y un excelente servicio ante los usuarios.





### 7.13. Manejo de Inconformidades

Las inconformidades permiten evaluar la calidad del servicio, por lo tanto, es necesario facilitarlas y tener algún sistema para sistematizarlas, ya que en realidad son una oportunidad de mejorar.

Es necesario comprender que cuando un usuario presenta una inconformidad, lo que desea es una satisfacción, de manera que hay que tratar de dársela. El verdadero problema se presenta cuando un usuario que recibe un mal servicio no presenta la inconformidad y en cambio, decide no solucionar su mala experiencia o servicio en la institución y que se le dé una respuesta satisfactoria.

El usuario puede presentar su inconformidad en la oficina donde lo atienden. Si la solución que le brinda la oficina respectiva aún no lo deja satisfecho, entonces debe presentarse a la Oficina de Imagen y Promoción Institucional para formular la queja respectiva o remitirla mediante los siguientes medios:

Teléfono: 051-322213 / 051-321142

Correo electrónico: [rectorado@uancv.edu.pe](mailto:rectorado@uancv.edu.pe)

Cómo comportarse con un usuario "difícil" Aunque no se quiera, tarde o temprano, puede pasar, y se tendrá que atender y dar satisfacción a un usuario que esté disgustado o que, por alguna condición personal, podría considerarse "difícil". A continuación, algunos consejos prácticos:

- ✓ En primer lugar, mantenga la calma. No lo tome como algo "personal", deje que el usuario se desahogue, pero póngale atención y muéstrese interesado.
- ✓ El usuario podría haber llegado ya disgustado por alguna otra razón. Demuestre su profesionalismo, manténgase calmado y tranquilo ante esta situación.
- ✓ Escuche al usuario. Déjelo que se exprese. No lo interrumpa. Al dejarlo hablar, generalmente se calma, es como una "válvula de escape".



- ✓ Escúchelo y trate de comprender bien cuál es el problema. Concéntrese en entender cuál es la causa que provocó el disgusto.
- ✓ No eche la culpa al desconocimiento, algún compañero o proceso, aunque no sea totalmente culpa de la institución el malestar que el usuario exhibe. Es más conveniente intentar calmarlo, sin provocar que se sienta "culpable".
- ✓ Use frases como "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí", "disculpe". Esas frases calman a la persona, pues demuestran que está consciente del malestar que está manifestando y de su causa.
- ✓ Procure que el usuario salga satisfecho. Recuerde que lo que se prefiere es no perder a un usuario. Ese usuario que hoy está disgustado, si lo trata bien, puede volver mañana. Por eso, busque la mejor solución que pueda darle y dásela.
- ✓ No intente ganar una discusión: intente ganar un usuario. Recuerde que una "discusión" ganada a un usuario es, de todos modos, una "discusión perdida". Si se quiere "ganar" la discusión, no se meta en ella.
- ✓ Si tiene que pasar el caso a otro compañero o al jefe, procure explicarles todo el detalle, porque es aún más molesto para el usuario, tener que explicar dos veces una situación tensa.
- ✓ Nunca asegure que no volverá a suceder, a menos que esté completamente seguro de que así será.

#### Manejando inconformidades

Al atender a un usuario disgustado o "difícil", lo que diga con su cuerpo es tan importante como lo que exprese verbalmente. Le presentamos algunos consejos para manejar adecuadamente su comunicación no verbal en esos casos "especiales".

- ✓ Mire al usuario a los ojos. Lo peor que podemos hacer es evitar su mirada, pues el usuario puede pensar que no le estamos poniendo atención, que lo estamos ignorando o que simplemente, su inconformidad no nos interesa.



- ✓ Si puede, acérquese un poco más al usuario, trate de inclinar su cuerpo un poco hacia delante. Con esto, también demuestra interés, en lo que está diciendo.
- ✓ No cruce los brazos sobre su pecho: porque está demostrando, al menos subconscientemente, que está en desacuerdo con la persona que habla.
- ✓ Si es posible, no se coloque totalmente frente a frente con el usuario, prefiera ubicarse ligeramente de lado, en ángulo. Debido a que es más fácil "discutir" con alguien que está de frente, que con alguien que está de lado.
- ✓ Cuide el tono de su voz. Recuerde que muchas veces no cuenta tanto lo que decimos, sino cómo lo decimos.
- ✓ Proyecte siempre un tono respetuoso.
- ✓ Y si el usuario eleva la voz, ¡baje la suya! Se necesitan dos para discutir.

## 8. TRABAJO EN EQUIPO

### 8.1. Trabajo en Equipo

Un equipo de trabajo es un grupo de personas que laboran juntas con un propósito y objetivos comunes, claramente identificados, con diferentes trasfondos, habilidades y aptitudes, pero altamente comunicativas, que buscan cumplir una determinada meta, bajo la conducción de un coordinador.

El Trabajo en Equipo se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas.

### 8.2. Requisitos del trabajo en equipo

- a) **Cooperación:** La fortaleza de todo equipo está en la diversidad de elementos que lo componen, se basa en un sentido de misión compartida, y en visualizar que todos ganan si se logran los objetivos. Es decir, cuando cooperamos, esperamos ganar algo con ello. Es necesario otorgar



reconocimientos a la cooperación a través de incentivos, y reconocimientos por logros, ya no sólo por antigüedad o por la posición que ocupa el funcionario.

- b) **Contribución:** El funcionario debe contribuir voluntariamente o el grupo se lo exigirá. Si no contribuye, desmoraliza al equipo, por ello es vital.
- c) **Comunicación:** La información debe fluir, debe moverse rápidamente y sin tropiezos por todo el equipo. Es crucial la velocidad con que se transmite la información de un miembro a otro.
- d) **Compromiso:** El compromiso se adquiere cuando interiorizamos los objetivos y los hacemos nuestros. Esto es conocido como una propiedad psicológica y se puede lograr si todos los miembros del equipo están involucrados en la toma de decisiones, participan y se les toma en cuenta; pero a la vez, todos comparten los objetivos del grupo y se les persuade del por qué. Es importante que todos tengan acceso a los mismos recursos, premios y castigos.

### 8.3. Trabajo en equipo y Atención al Usuario

Los usuarios perciben si en las organizaciones todos trabajan a un mismo ritmo, se comportan y actúan de la misma manera, por ello, la atención y el servicio al usuario es un asunto de trabajo en equipo. Nos necesitamos unos a otros, tanto dentro de la oficina, como entre oficinas. Nos apoyamos y así nos proyectamos a los usuarios. A continuación algunas consideraciones:

- ✓ No podemos ser expertos en todo, necesitamos que en todo equipo haya personas especializadas en una materia, distinta de otras.
- ✓ La filosofía del trabajo en equipo en el servicio al usuario incluye también, apoyar y proteger la imagen y la dignidad de los compañeros y, con ello, la imagen de la institución.
- ✓ Si no conoce la respuesta ante una solicitud de un usuario, es preferible buscar la ayuda de un compañero.



Recomendación: Nunca es bien visto decir "no sé". Es mejor decir: "En este momento no cuento con suficiente información para responder su pregunta, pero permítame investigar o buscar a alguien que le pueda ayudar". Esto es preferible a confundir al usuario.

- ✓ Nunca contradiga a un compañero delante de un usuario, llámele aparte e indíquele el error. Procure apoyarlo y darle su lugar, pero no discuta nunca delante del usuario.
- ✓ Si tienen que salir a atender a un usuario juntos, póngase de acuerdo en cuál va a ser el papel de cada uno, para que nunca haya contradicciones o se proyecte una imagen de equipo poco profesional.
- ✓ Nunca hable mal de un compañero ante un usuario. Si lo hace, estará deteriorando su propia imagen, la percepción de buen servicio y de la institución.

#### 8.4. Trabajando en Equipo

A continuación, se listan algunos elementos y características para trabajar en equipo:

- ✓ Buenas comunicaciones: las comunicaciones son el elemento principal que le dan vida al trabajo en equipo.
- ✓ Sea bueno en lo que hace: los equipos necesitan talento, cuanto más pueda aportar, mejor será el rendimiento del equipo, motive a dar lo mejor.
- ✓ Respete su posición en el equipo: cumpla con su papel. Esté claro qué es lo que se espera de usted como funcionario.
- ✓ Respete la diversidad: los grupos se enriquecen con personas con diferentes opiniones, valores y puntos de vista, porque conducen a decisiones de mejor calidad.
- ✓ Respalde a los que necesitan ayuda: no piense únicamente en sus necesidades, sino también en las del equipo. Entrene a otros, comparta conocimientos, desarrolle a sus compañeros.

- ✓ Esté preparado para sacrificarse por el equipo: es necesario que prevalezca el interés del grupo por encima de su interés personal.
- ✓ Ayude y facilite la entrada de nuevos miembros al equipo: es normal que nuevos miembros tengan que pasar por un proceso de identificación con el grupo e inducción en el trabajo. Tenga paciencia y ayude cuando sea necesario.
- ✓ No trate de ser el centro de atención: alabe el buen trabajo de un compañero, ayude a su equipo a creer en ellos mismos y en sus posibilidades de lograr las metas; motívelos. Es importante jugar limpio, se deben reconocer los méritos, destrezas y habilidades de otros.
- ✓ Impulse la disciplina entre sus compañeros: los equipos de alto rendimiento, se imponen así mismos altos niveles de disciplina y altos estándares de ética y moral. Esta autodisciplina es importante para generar confianza entre sus miembros.
- ✓ Esté seguro de hacer la diferencia: los mejores miembros de un equipo no son necesariamente los mejor dotados, sino los más esforzados. Haga tanta diferencia para que el equipo la sienta.
- ✓ Pase tiempo con sus compañeros: tómese el tiempo de conocer a sus compañeros de equipo, sus gustos y preferencias, preocupaciones y necesidades. Trate de socializar cada vez que pueda, apoye a los que tienen problemas personales o laborales con cariño y comprensión.
- ✓ Siempre hay una mejor manera de hacer las cosas: no sea indiferente. Preocúpese por el trabajo y por cada uno de los miembros de su equipo.
- ✓ Sea competitivo: la competitividad entre compañeros es el aceite que acelera la eficiencia, innovación y productividad.
- ✓ Ayude a crear un clima de confianza y respeto mutuo: los equipos de alto rendimiento requieren que sus miembros se



tengan fe entre sí, y la única forma de lograrlo es a través de la forma en que se comportan.

- ✓ Fortalezca y apoye al líder o gerente: comprométase con los objetivos del grupo y apoye al jefe en su consecución. Ningún jefe será lo suficientemente bueno sin buenos funcionarios.

### 8.5. Supervisión en el Trabajo

Cuando un grupo de funcionarios desempeña tareas operativas, funcionan como un equipo que colabora entre sí y que está en contacto y comprometido en una acción coordinada, cuyos miembros responden responsable y entusiastamente a la tarea. Esta clase de genuino trabajo en equipo facilita la tarea y generalmente incrementa la satisfacción en el trabajo.

Papel del jefe o director.

- Ambiente de Apoyo: es necesario crear un ambiente propicio para que se dé un clima de colaboración y confianza.
- Claridad del Papel: un grupo es capaz de trabajar como equipo, sólo hasta que haya comprendido lo que su jefe o supervisor espera de cada uno de los integrantes.
- Claridad en las metas: todos en el equipo de trabajo, deben conocer las metas u objetivos de su departamento, así como las reglas con las cuales serán supervisados.
- Liderazgo adecuado: los miembros del equipo necesitan tiempo para conocerse, pero después se cierran a nuevas formas de analizar los problemas conforme se van aislando en su ambiente. El líder debe guiar y motivar para que el trabajo no decaiga y la productividad siempre esté al máximo.
- Qué sucede cuando hay buena supervisión: es realmente placentero observar a los equipos eficientes en acción. Sus integrantes comparten valores comunes, así como también



la responsabilidad en la realización de su trabajo y en el logro de los objetivos. Están motivados con su trabajo y tienen un alto sentido de pertenencia y de logro.

- **Estilo de supervisión:** es necesario que el jefe o supervisor (líder) use su posición para autoinvolucrarse e involucrar a los demás hacia el logro de resultados concretos. Es necesario que trate de ayudar a los funcionarios bajo su responsabilidad, motivarlos, participarlos, estimularlos, sin utilizar mecanismos represivos, ni excesivo control. Se trata de lograr que los funcionarios den lo mejor de sí, pero motivados y con sentido humano.
- **Información a los usuarios:** el líder debe supervisar diariamente, que la información expuesta a los usuarios esté actualizada.

## 9. SERVICIOS, PROCESOS, INFRAESTRUCTURA E INFORMACIÓN

### 9.1. Servicios

Los usuarios de la institución tienen necesidades culturales, las que buscan satisfacer con los servicios que le ofrece la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez". Es por esto que éstos deben responder a necesidades reales de usuarios que los quieran de acuerdo a sus gustos y preferencias.

### 9.2. Procesos

La forma en que brindemos el servicio, si lo hacemos en forma ágil o lenta, es uno de los aspectos que más impacta la opinión del usuario en cuanto al servicio que le brindamos. Por eso, se requiere agilizar y acortar los tiempos de los procesos. Esto significa que todos los procesos y trámites que van dirigidos al usuario externo e interno deben ser lo más ágiles y simples posibles.

Todas las instituciones, sean públicas o privadas, están compitiendo contra el tiempo, acelerando sus procesos para que





sean ágiles, sencillos y expeditos ante usuarios más exigentes y con menos tiempo. Por eso, los procedimientos (la tramitología) de servicio al usuario, requiere que sean más ágiles, pero sin perder calidad en la atención individual.

La satisfacción del usuario surge de que existan relaciones internas entre los funcionarios de mayor calidad, porque con un adecuado ambiente de trabajo y procesos ágiles, habrá una mayor satisfacción de éstos, quienes serán más productivos. Lo anterior redundará en un servicio excelente al usuario y en consecuencia un aumento en su satisfacción.

### 9.3. Infraestructura

El usuario se impacta por lo que perciba del ambiente físico donde es atendido, y de los equipos y sistemas. Esto por supuesto incluye: colores, rotulación exterior e interior, mobiliario y equipo de oficina, servicios sanitarios, salas de espera, orden, limpieza y, en general, el estado de la infraestructura, las instalaciones físicas y los equipos.

Edificios: los edificios e instalaciones representan la imagen de la empresa pública o privada.

Equipos: la condición y apariencia de los equipos que utilizemos impactan al usuario, lo mismo que el escritorio, cubículo o mostrador.

Igual que la gente se forma una primera impresión de la persona que lo atiende, también se da en cuanto a la calidad y el nivel de las instalaciones de la institución, con sólo ver cómo se encuentra su infraestructura.

Los factores "limpieza" e "higiene" entran en juego como componentes esenciales del servicio al usuario. Otros factores que intervienen son los llamados "impactos sensoriales", estos factores se pueden clasificar en tres grupos:

#### a. Ambiente General:

- Oficina ordenada.
- Limpieza de oficina y baños.



- La decoración.
- Libre de basuras.
- Ventilación adecuada.
- Iluminación adecuada.
- La temperatura y los aires acondicionados. en caso de existir, los equipos de aire acondicionado deben mantenerse entre 22° C y 24° C (Entre 70° F y 75° F), según normativa internacional.

**b. Infraestructura y equipos:**

- Equipos limpios y en buen estado.
- Archivos, escritorios y mobiliario ordenado.
- Rótulos y letreros internos, limpios, ordenados y actualizados.
- La pintura externa e interna del edificio en buen estado.
- La limpieza de los vidrios.
- El estado de los cielos rasos.
- El estado de los pisos.
- Los baños: ¿Funcionan bien lavatorios e inodoros? - ¿Tienen jabón? - ¿Tienen papel higiénico?
- La música o el nivel de ruido que haya en el ambiente.

**c. Servicios de Seguridad:**

- La seguridad interna debe ser adecuada, según lo establecido.
- Los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la institución deben ser legibles y bien colocados.



**9.4. Información**

Toda la información que el usuario tenga sobre la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", antes de entrar directamente en contacto, impacta su percepción del servicio. De ahí la importancia de mantenerle permanentemente informado a través de una estrategia de comunicación integrada de mercadeo, lo que incluye publicidad y relaciones públicas, entre otros aspectos relevantes. Algunos factores que intervienen son:

- Lo que se diga de la UANCV.
- La imagen del UANCV.
- La publicidad.
- La página web en internet.
- La información que circula de persona a persona o por internet.
- El contacto con funcionarios, docentes y personal administrativo y la información que suministran.
- La atención telefónica a los usuarios que llaman pidiendo información.
- Los folletos y la publicidad en general.

Lo anterior hace necesario contar con material impreso con explicaciones de los productos y servicios. En este tema se debe hacer lo siguiente:

- Se debe tener suficiente literatura disponible sobre la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", su filiales y centros.
- Debe estar accesible a los usuarios. Para esto se pueden utilizar dispensadores de autoservicio.
- No poner basureros cerca.
- Aunque puede ser un simple panfleto, plegadizo o no, tiene que ser de calidad y a colores.
- La literatura es una herramienta de mercadeo que sirve para sembrar, la cosecha viene después.

## 10. EL USUARIO INTERNO

### 10.1. El Usuario Interno

Todos estamos en atención y servicio al usuario. No importa si no atiende usuarios externos de la institución directamente, también está en servicio al usuario. Se trata de una Cadena de Valor, por medio de la cual, al brindar el mejor servicio a sus compañeros de trabajo, facilita que el eslabón final, el usuario, reciba un servicio de excelencia.



Cada funcionario, docente y personal administrativo hace realidad la "Cadena del Valor" cuando:

- Se esfuerza por atender, en forma ágil y dinámica, un requerimiento de servicio de un compañero o un departamento, dondequiera que se encuentre.
- Distribuye información necesaria para dinamizar el proceso, en forma oportuna y por los canales más adecuados.
- Lleva al día su trabajo, considerando que éste incide sobre el resultado final de los procesos de la cadena de valor.
- Se esfuerza por dejar una buena impresión en los usuarios externos con quienes se cruza en un pasillo, ayudándolos a ubicarse dentro de las instalaciones de la institución, o simplemente, sonriéndoles.
- Hace esfuerzos por lograr una mayor camaradería y buenas relaciones interpersonales entre todas las oficinas, unidades, carreras profesionales y filiales de la Universidad.
- Impulsa el trabajo en equipo y otorga la debida importancia al aporte de todos los compañeros.
- Propone ideas y soluciones a situaciones que ayudan a mejorar el servicio al usuario.
- Trata a todos sus compañeros de trabajo con amabilidad y cortesía.
- Trata a los usuarios de igual forma que a los compañeros de trabajo. Debe tratarlos como si fueran sus visitas en la casa, con amabilidad, cortesía y ganas de ayudar.
- Siempre demuestre que está a gusto con la presencia de usuarios.





## 11. CONCLUSIÓN

La Unidad de Informes ha realizado este Manual para mejorar la capacidad de los funcionarios, docentes y personal administrativo de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" en atención y servicio al usuario.

Como es sabido nada se haría con tener los mejores servicios, los trámites más ágiles y expeditos, las oficinas más agradables, si no se cuenta con el mejor recurso humano con una actitud positiva, así como motivado y capacitado.

En este esfuerzo, para llevar a la UANCV hacia un excelente servicio al usuario, cada funcionario, docentes y personal administrativo constituye la mejor carta de presentación de la institución. Usted que está en contacto diario con el usuario externo e interno de la Universidad, es quién puede poner en práctica, todas las técnicas, consejos y recomendaciones que aquí se presentaron.

Recuerde que, en cualquier actividad, el 85% del éxito depende de la actitud de las personas que la ponen en práctica y solo el 15% se atribuye a otros factores, tales como conocimientos, equipos y recursos.

La Universidad cuenta con usted, el recurso más importante, sin el cual no existiría, para que con su esfuerzo y entusiasmo se pueda hacer de la institución el ente rector que todo el Sector de Educación necesita y merece.

