



UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA

"Año de la recuperación y consolidación de la Economía Peruana"

## RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA

Nº 516-2025-UNF/CO

Sullana, 04 de julio de 2025.

### VISTOS:

Informe Nº 002-2025-UNF-VPIN/DPBS, de fecha 25 de junio del 2025; Oficio Nº 579-2025-UNF-VPIN, de fecha 27 de junio del 2025; y,

### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 18º de la Constitución Política del Perú, prescribe que la Universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico: Las Universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes.

Que, mediante Ley Nº 29568 del 26 de julio de 2010 se crea la Universidad Nacional de Frontera en el distrito y provincia de Sullana, departamento de Piura, con fines de fomentar el desarrollo sostenible de la Subregión Luciano Castillo Colonna, en armonía con la preservación del medio ambiente y el desarrollo económico sostenible; y, contribuir al crecimiento y desarrollo estratégico de la región fronteriza noroeste del país.

Que, el artículo 8º de la Ley Universitaria, establece que la autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con la Constitución y las Leyes de la República e implica los derechos de aprobar su propio estatuto y gobernarse de acuerdo con él, organizar su sistema académico, económico y administrativo.

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora Nº 461-2021-UNF/CO de fecha 29 de noviembre de 2021, se resuelve aprobar el Estatuto de la Universidad Nacional de Frontera.

Que, en el Estatuto en mención, en su TÍTULO III se establece las DISPOSICIONES TRANSITORIAS, FINALES Y DEROGATORIAS:

#### A. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

##### PRIMERA. POTESTAD DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA

En base al artículo 29 de la Ley Universitaria, la Comisión Organizadora de la UNF tiene a su cargo la aprobación del presente Estatuto, reglamentos y documentos de gestión académica, de investigación y administrativa, formulados en los instrumentos de planeamiento, así como su conducción y dirección hasta que se constituyan los órganos de gobierno que de acuerdo a ley corresponda.

##### SEGUNDA. PROCESO DE CONSTITUCIÓN

Página | 1





## UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA

"Año de la recuperación y consolidación de la Economía Peruana"

### RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA

Durante el proceso de constitución de la Universidad, los artículos del presente Estatuto, que se opongan, contradigan o no puedan implementarse de acuerdo a lo establecido en la normativa de la SUNEDU y MINEDU, respecto a garantizar las condiciones básicas de calidad, quedan en suspenso hasta que se constituyan los órganos de gobierno de la universidad. Encontrándose la Comisión organizadora facultada a emitir resoluciones que permitan el adecuado funcionamiento de la universidad hasta culminar el proceso de constitución.

#### CUARTA. GOBIERNO DE LA UNF

Durante el proceso de constitución de la Universidad, el gobierno de ésta se ejerce por:

- a) La Comisión Organizadora, tiene atribuciones administrativas que competen a la Asamblea Universitaria, al Consejo Universitario y al Consejo de Facultad.
- b) El Presidente de la Comisión Organizadora de la UNF, tiene atribuciones propias del Rector.
- c) Los Coordinadores de Facultad tiene atribuciones de Decano.

#### QUINTA. ÓRGANOS DE ALTA DIRECCIÓN

Durante el proceso de constitución de la UNF, los Órganos de Alta Dirección de ésta, lo constituyen:

- a) La Presidencia de Comisión Organizadora, que cumple funciones asignadas al Rectorado.
- b) La Vicepresidencia Académica de Comisión Organizadora, que cumple funciones asignadas al Vicerrectorado Académico.
- c) La Vicepresidencia de Investigación de Comisión Organizadora, que cumple funciones asignadas al Vicerrectorado de Investigación.

Página | 2

Que, en ese sentido el artículo 22° del Estatuto Institucional señala, que es: "Atribución del Consejo Universitario. - f) Concordar y ratificar los planes de estudios y de trabajo propuestos por las unidades académicas".

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 389-2025-UNF/CO, de fecha 16 de mayo de 2025, se **APROBÓ** con eficacia anticipada, el Plan de trabajo del Curso-Taller "Cultura De Servicio y Atención Al Cliente: Brindando Un Servicio De Calidad", presentado por la Dirección de Producción de Bienes y Servicios de la Universidad Nacional de Frontera.

Que, mediante Informe N° 002-2025-UNF-VPIN/DPBS, de fecha 25 de junio del 2025, la Dirección de Producción de Bienes y Servicios comunica a la Vicepresidenta de Investigación, la aprobación del informe final del Curso-Taller "Cultura De Servicio y Atención Al Cliente: Brindando Un Servicio De Calidad".

Que, con Oficio N° 579-2025-UNF-VPIN, de fecha 27 de junio del 2025, la Vicepresidenta de Investigación remite al Presidente de la Comisión Organizadora el Informe Final en mención, para efectos de aprobación en Sesión de Comisión Organizadora.





## UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA

"Año de la recuperación y consolidación de la Economía Peruana"

### RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA

Que, respecto al Artículo IV el Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobada mediante Decreto Supremo número 004-2019-JUS, recoge como uno de los Principios del Procedimiento Administrativo, el Principio de Legalidad por el cual queda sentado que las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

Que, mediante ACTA N° 041-2025-SO-CO, de fecha 03 de julio del 2025, en Sesión Ordinaria de Comisión Organizadora de la Universidad Nacional de Frontera, luego de analizar la documentación presentada y de revisar los informes técnicos y legales indicados en los considerandos de la presente Resolución, por unanimidad se acordó: **APROBAR** el Informe Final del Curso-Taller "Cultura De Servicio y Atención Al Cliente: Brindando Un Servicio De Calidad", presentado por la Dirección de Producción de Bienes y Servicios de la Universidad Nacional de Frontera, el mismo que como anexo forma parte integrante de la presente resolución. **AUTORIZAR** la emisión de certificados del Curso-Taller "Cultura De Servicio y Atención Al Cliente: Brindando Un Servicio De Calidad", en mérito a lo aprobado en los artículos precedentes.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria – Ley N° 30220 y por la Resolución Viceministerial N° 045-2023-MINEDU y Acta de Acuerdos de Sesión Ordinaria de Comisión Organizadora N° 041-2025-SO-CO de fecha 03 de julio del 2025.

#### SE RESUELVE:

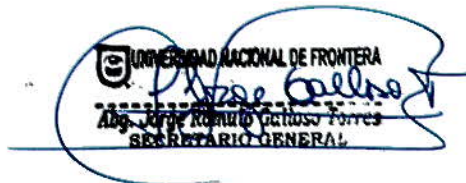
**ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR** el Informe Final del Curso-Taller "Cultura De Servicio y Atención Al Cliente: Brindando Un Servicio De Calidad", presentado por la Dirección de Producción de Bienes y Servicios de la Universidad Nacional de Frontera, el mismo que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO. - AUTORIZAR** la emisión de certificados del Curso-Taller "Cultura De Servicio y Atención Al Cliente: Brindando Un Servicio De Calidad", en mérito a lo aprobado en los artículos precedentes.

**ARTÍCULO TERCERO. - NOTIFICAR** a través, de los mecanismos más adecuados y pertinentes, para conocimiento y fines correspondientes.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y EJECÚTESE.**

  
Dra. Lorena Molero López  
PRESIDENTE DEL CONSEJO UNIVERSITARIO

  
Abg. Jorge Roberto Vichoso Torres  
SECRETARIO GENERAL

Página | 3





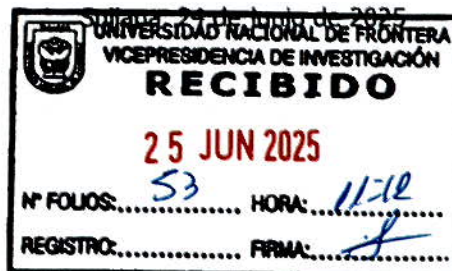
UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE  
FRONTERA

Vicepresidencia de Investigación  
Dirección de Producción de Bienes y Servicios

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

## INFORME N.º 002-2025-UNF-VPIN/DPBS

**A :** Dra. Ana María Mattos Ramírez  
Vicepresidencia de Investigación  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA



**ASUNTO :** INFORME FINAL SOBRE EJECUCIÓN DEL CURSO-TALLER "CULTURA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE: BRINDANDO UN SERVICIO DE CALIDAD".

**REFERENCIA :** RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA N.º 389-2025-CO  
RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA N.º 424-2025-CO  
OFICIO N.º 498-2025-UNF-VPIN

Reciba nuestro cordial saludo, y al mismo tiempo, nos dirigimos a usted para hacer de su conocimiento el desarrollo y cierre formal del Curso-Taller "Cultura de Servicio y Atención al Cliente: Brindando un Servicio de Calidad", actividad organizada por la Dirección de Producción de Bienes y Servicios (DPBS), aprobada mediante Resolución de Comisión Organizadora N.º 389-2025-CO, como parte del plan anual de actividades institucionales.

El presente taller se llevó a cabo con el objetivo de fortalecer las capacidades del personal, estudiantes y público en general respecto a la implementación de buenas prácticas en atención al cliente, mejorando así la calidad del servicio y proyectando una imagen institucional sólida, orientada a la excelencia.

### A. EQUIPO DE TRABAJO

#### Organizadores:

1. Dra. María Verónica Seminario Morales
2. Mg. Raimundo Ishuiza Tapullima
3. Mg. Alba Marina Camino Ordinola

#### Ponente

4. Mg. Alba Marina Camino Ordinola

#### Participantes

Público en general, estudiantes y personal de la Universidad Nacional de Frontera, quienes participaron activamente en las sesiones del curso-taller, desarrolladas de forma presencial en el Hall del Rectorado.

### B. Lugar de desarrollo

El desarrollo de la presente charla se realizó en el Hall del Rectorado.

### C. Desarrollo de la charla





UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE  
FRONTERA

Vicepresidencia de Investigación  
Dirección de Producción de Bienes y Servicios

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

La charla se llevó a cabo los días:

1. Miércoles 18 de junio – 2:00 PM a 4:30 PM
2. Viernes 20 de junio – 2:00 PM a 4:30 PM

#### **D. Contenidos abordados**

Durante el desarrollo del curso-taller "Cultura de Servicio y Atención al Cliente: Brindando un Servicio de Calidad", se abordaron contenidos estratégicos orientados a fortalecer las competencias del personal y público participante en materia de atención al cliente. Los contenidos fueron presentados por la ponente, Mg. Alba Marina Camino Ordinola, mediante una metodología participativa y práctica, basada en herramientas visuales, ejemplos reales y actividades de role-playing, con el objetivo de generar una experiencia formativa efectiva.

Los temas tratados se estructuraron de la siguiente manera:

- **Presentación Institucional**

Introducción a los servicios que brinda el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de Frontera, destacando su compromiso con la calidad educativa y la atención al usuario.

- **Conceptos Clave de Servicio y Atención al Cliente**

Definición de los conceptos fundamentales: servicio, atención al cliente, cultura de servicio y calidad del servicio. Se destacó cómo estos elementos interactúan para generar experiencias positivas.

- **Importancia de una Cultura de Servicio**

Análisis del impacto de una cultura organizacional enfocada en el cliente: mejora de la reputación institucional, fidelización de usuarios, aumento de productividad y fortalecimiento del clima laboral.

- **Componentes Clave de la Atención al Cliente**

Desarrollo de habilidades blandas como empatía, proactividad, resolución de problemas y comunicación efectiva. Se profundizó en su aplicación práctica mediante dinámicas de grupo.

- **Características y Niveles de Servicio**

Se presentaron los distintos niveles de atención: básica, reactiva, proactiva y excepcional. Se ilustraron mediante casos y ejemplos reales, enfatizando la importancia de anticiparse a las necesidades del cliente.

- **Relación con el Cliente o Consumidor**

Estrategias para la construcción de relaciones duraderas con los usuarios, incluyendo personalización del servicio, seguimiento postventa y valorización del feedback.







UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE  
FRONTERA

Vicepresidencia de Investigación  
Dirección de Producción de Bienes y Servicios

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

- **Implementación de una Cultura de Servicio**

Orientaciones para integrar la cultura de servicio en la misión, visión y procesos de la institución. Se abordaron los roles del liderazgo, políticas internas y la capacitación continua del personal.

- **Herramientas Comunicacionales**

Revisión de frases útiles para el trato con el cliente en diferentes contextos: atención directa, situaciones de reclamo, mensajes automáticos y respuestas en ausencia.

- **Taller Práctico - Role-Playing**

Escenificación de situaciones reales de atención al cliente con el objetivo de aplicar los conocimientos adquiridos, identificar errores comunes y fomentar buenas prácticas.

- **Evaluación y Cierre**

Aplicación de una encuesta de satisfacción como herramienta de retroalimentación y mejora continua de los procesos formativos y del servicio al cliente en la universidad.

#### **E. De la certificación**

Conforme a lo establecido en el Plan de Trabajo aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N.º 389-2025-CO, y en atención a los lineamientos institucionales para actividades académicas y formativas, se contempla la emisión de certificados de participación y reconocimiento conforme al siguiente detalle:

- **A la ponente:**

Mg. Alba Marina Camino Ordinola, por su destacada participación como responsable del diseño y exposición de los contenidos del curso-taller.

- **A los organizadores:**

Dra. María Verónica Seminario Morales, Mg. Raimundo Ishuiza Tapullima y Mg. Alba Marina Camino Ordinola, en reconocimiento a su valiosa labor de coordinación, logística y ejecución de la actividad.

- **A los participantes:**

Público en general, estudiantes y personal administrativo de la Universidad Nacional de Frontera, que acreditaron su asistencia y participación en el 100% de las sesiones del curso, cumpliendo con la carga horaria establecida de 45 horas académicas.

Asimismo, se resalta que las constancias y certificados cumplirán con los requisitos de validación institucional, incluyendo firma digital y código de verificación, conforme a los procedimientos vigentes en la Vicepresidencia de Investigación.







UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE  
FRONTERA

Vicepresidencia de Investigación  
Dirección de Producción de Bienes y Servicios

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

## F. Conclusiones

El Curso-Taller "Cultura de Servicio y Atención al Cliente: Brindando un Servicio de Calidad" cumplió satisfactoriamente con los objetivos planteados en el plan de trabajo aprobado, permitiendo fortalecer competencias blandas esenciales en el trato con el usuario, tales como la empatía, la comunicación efectiva y la capacidad de resolución de conflictos.

La participación activa de estudiantes, personal administrativo y público externo evidenció un alto grado de interés por incorporar y aplicar los principios de cultura de servicio, tanto en espacios institucionales como en entornos profesionales más amplios.

La metodología empleada por la ponente, basada en exposiciones claras, análisis de casos reales y dinámicas participativas, facilitó una comprensión práctica y contextualizada de los contenidos abordados, asegurando un aprendizaje significativo.

La actividad contribuyó al posicionamiento de la Dirección de Producción de Bienes y Servicios como unidad promotora de la calidad organizacional y el fortalecimiento institucional desde una perspectiva centrada en el usuario.

Pese a las dificultades administrativas generadas por el cambio temporal en la jefatura de la Dirección —circunstancia que motivó la reprogramación del cierre formal del curso y de la emisión del presente informe— se logró garantizar la continuidad operativa de la actividad, conforme a lo dispuesto en el Oficio N.º 498-2025-UNF-VPIN y la Resolución N.º 424-2025-CO, asegurando así su adecuada conclusión y justificación.

## G. Recomendaciones

1. Institucionalizar actividades de capacitación en atención al cliente, dirigidas a todos los niveles del personal universitario, con el fin de consolidar una cultura de servicio sostenible, proactiva y orientada a la mejora permanente de la experiencia del usuario.
2. Ampliar la cobertura del curso-taller a otras unidades orgánicas de la universidad, especialmente aquellas con interacción directa con estudiantes y usuarios externos, tales como oficinas de trámites, bienestar universitario, bibliotecas y áreas administrativas descentralizadas.
3. Implementar un sistema de seguimiento y evaluación posterior al curso, mediante encuestas periódicas o sesiones de retroalimentación, a fin de medir el impacto de la formación y detectar nuevas necesidades de capacitación en atención y servicio.





UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE  
FRONTERA

Vicepresidencia de Investigación  
Dirección de Producción de Bienes y Servicios

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

4. Integrar los contenidos del curso-taller a los programas de inducción y formación del personal, especialmente para quienes se incorporan por primera vez a la institución, garantizando así una base común de valores, actitudes y conocimientos vinculados a la atención al público.
5. Continuar fortaleciendo la articulación entre la Dirección de Producción de Bienes y Servicios y la Vicepresidencia de Investigación, para asegurar la ejecución oportuna, el respaldo resolutivo y la difusión institucional de este tipo de iniciativas, las cuales aportan significativamente al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la universidad.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente;

M. Sc. Carlomagno Sancho Noriega  
Dirección de Producción de Bienes y Servicios

Adjunto:

- RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA N.º 389-2025-CO
- RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA N.º 424-2025-CO
- OFICIO N.º 498-2025-UNF-VPIN
- DIAPOSITIVAS UTILIZADAS
- LISTAS DE ASISTENTES
- LISTA DE ASISTENTES CON DERECHO A CERTIFICACIÓN





UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE  
**FRONTERA**

Vicepresidencia de Investigación  
Dirección de Producción de Bienes y Servicios

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"



## MATERIAL UTILIZADO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA

"Año de la recuperación y consolidación de la Economía Peruana"

## RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA

N° 389-2025-UNF/CO

Sullana, 16 de mayo de 2025.

### VISTOS:

Oficio N° 078-2025-UNF-VPIN/DPBS, de fecha 09 de mayo de 2025; Oficio N° 405-2025-UNF-VPIN, de fecha 09 de mayo de 2025; y,

### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 18° de la Constitución Política del Perú, prescribe que la Universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico; Las Universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes.

Que, mediante Ley N° 29568 del 26 de julio de 2010 se crea la Universidad Nacional de Frontera en el distrito y provincia de Sullana, departamento de Piura, con fines de fomentar el desarrollo sostenible de la Subregión Luciano Castillo Colonna, en armonía con la preservación del medio ambiente y el desarrollo económico sostenible; y, contribuir al crecimiento y desarrollo estratégico de la región fronteriza noroeste del país.

Que, el artículo 8° de la Ley Universitaria, establece que la autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con la Constitución y las Leyes de la República e implica los derechos de aprobar su propio estatuto y gobernarse de acuerdo con él, organizar su sistema académico, económico y administrativo.

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 461-2021-UNF/CO de fecha 29 de noviembre de 2021, se resuelve aprobar el Estatuto de la Universidad Nacional de Frontera.

Que, en el Estatuto en mención, en su TÍTULO III se establece las DISPOSICIONES TRANSITORIAS, FINALES Y DEROGATORIAS:

#### A. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

##### PRIMERA. POTESTAD DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA

En base al artículo 29 de la Ley Universitaria, la Comisión Organizadora de la UNF tiene a su cargo la aprobación del presente Estatuto, reglamentos y documentos de gestión académica, de investigación y administrativa, formulados en los instrumentos de planeamiento, así como su conducción y dirección hasta que se constituyan los órganos de gobierno que de acuerdo a ley corresponda.

##### SEGUNDA. PROCESO DE CONSTITUCIÓN

Durante el proceso de constitución de la Universidad, los artículos del presente Estatuto, que se opongan, contradigan o no puedan implementarse de acuerdo a lo

Página | 1





UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA

"Año de la recuperación y consolidación de la Economía Peruana"

## RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA

establecido en la normativa de la SUNEDU y MINEDU, respecto a garantizar las condiciones básicas de calidad, quedan en suspenso hasta que se constituyan los órganos de gobierno de la universidad. Encontrándose la Comisión organizadora facultada a emitir resoluciones que permitan el adecuado funcionamiento de la universidad hasta culminar el proceso de constitución.

(...)

### CUARTA. GOBIERNO DE LA UNF

Durante el proceso de constitución de la Universidad, el gobierno de ésta se ejerce por:

- a) La Comisión Organizadora, tiene atribuciones administrativas que competen a la Asamblea Universitaria, al Consejo Universitario y al Consejo de Facultad.
- b) El Presidente de la Comisión Organizadora de la UNF, tiene atribuciones propias del Rector.
- c) Los Coordinadores de Facultad tienen atribuciones de Decano.

### QUINTA. ÓRGANOS DE ALTA DIRECCIÓN

Durante el proceso de constitución de la UNF, los Órganos de Alta Dirección de ésta, lo constituyen:

- a) La Presidencia de Comisión Organizadora, que cumple funciones asignadas al Rectorado.
- b) La Vicepresidencia Académica de Comisión Organizadora, que cumple funciones asignadas al Vicerrectorado Académico.
- c) La Vicepresidencia de Investigación de Comisión Organizadora, que cumple funciones asignadas al Vicerrectorado de Investigación.

### SEXTA. ÓRGANOS DE LÍNEA:

(...)

06.7. Dirección de Gestión y Servicios Académicos

06.7.1. Unidad de Gestión Académica.

(...)

Que, el Artículo 22° literal f) del Estatuto de la Universidad de Frontera establece que el Consejo Universitario tiene como atribución: Concordar y ratificar los planes de estudios y de trabajo propuestos por las unidades académicas.

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 916-2024-UNF/CO, de fecha 28 de octubre de 2024, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Frontera (ROF UNF), en donde el artículo 143° establece que La Dirección de Producción de Bienes y Servicios es un órgano de línea que depende del Vicerrectorado de Investigación, que agrupa un conjunto de unidades que se constituyen en centros de producción de bienes y prestación de servicios, relacionados con su naturaleza, su

Página | 2





UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA

"Año de la recuperación y consolidación de la Economía Peruana"

## RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA

especialidad, área académica o de investigación, y cuyas actividades generan recursos económicos para su autosostenibilidad.

Que, el Artículo 10.6 del Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Frontera establece que el Consejo Universitario tiene como atribución: Concordar y ratificar los planes de estudio y de Trabajo propuestos por las unidades académicas.

Que, con Oficio N° 078-2025-UNF-VPIN/DPBS, de fecha 09 de mayo de 2025, la Dirección de Producción de Bienes y Servicios hace de conocimiento al Vicepresidente de Investigación que, según el plan de trabajo de la Dirección de Producción de Bienes y servicios de la Universidad Nacional de Frontera, aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N°238-2025-UNF/CO, se solicita su aprobación para la ejecución de Plan de trabajo del Curso-Taller "Cultura De Servicio y Atención Al Cliente: Brindando Un Servicio De Calidad" mediante acto resolutivo, a fin de continuar con la gestión de ejecución correspondiente.

Que, con Oficio N° 405-2025-UNF-VPIN, de fecha 09 de mayo de 2025, el Vicepresidente de Investigación remite al Presidente de la Comisión Organizadora el Plan de trabajo del Curso-Taller "Cultura De Servicio y Atención Al Cliente: Brindando Un Servicio De Calidad", para efectos de aprobación.

Que, respecto al Artículo IV el Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobada mediante Decreto Supremo número 004-2019-JUS, recoge como uno de los Principios del Procedimiento Administrativo, el Principio de Legalidad por el cual queda sentado que las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

Página | 3

Que, con ACTA N° 029-2025-SO-CO, de fecha 15 de mayo del 2025, en Sesión Ordinaria de Comisión Organizadora de la Universidad Nacional de Frontera, luego de analizar la documentación presentada y de revisar los informes técnicos y legales indicados en los considerandos de la presente Resolución, por unanimidad se acordó: **APROBAR** con eficacia anticipada, el Plan de trabajo del Curso-Taller "Cultura De Servicio y Atención Al Cliente: Brindando Un Servicio De Calidad", presentado por la Dirección de Producción de Bienes y Servicios de la Universidad Nacional de Frontera, que como anexo, adjunto forma parte integrante de la presente resolución. **ENCARGAR** a la Dirección de Producción de Bienes y Servicios de la Universidad Nacional de Frontera, la ejecución y operatividad del plan aprobado en el artículo precedente.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria – Ley N° 30220 y por la Resolución Viceministerial N° 045-2023-MINEDU y Acta de Acuerdos de Sesión Ordinaria de Comisión Organizadora N° 029-2025-SO-CO, de fecha 15 de mayo del 2025.





UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA

"Año de la recuperación y consolidación de la Economía Peruana"

## RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA

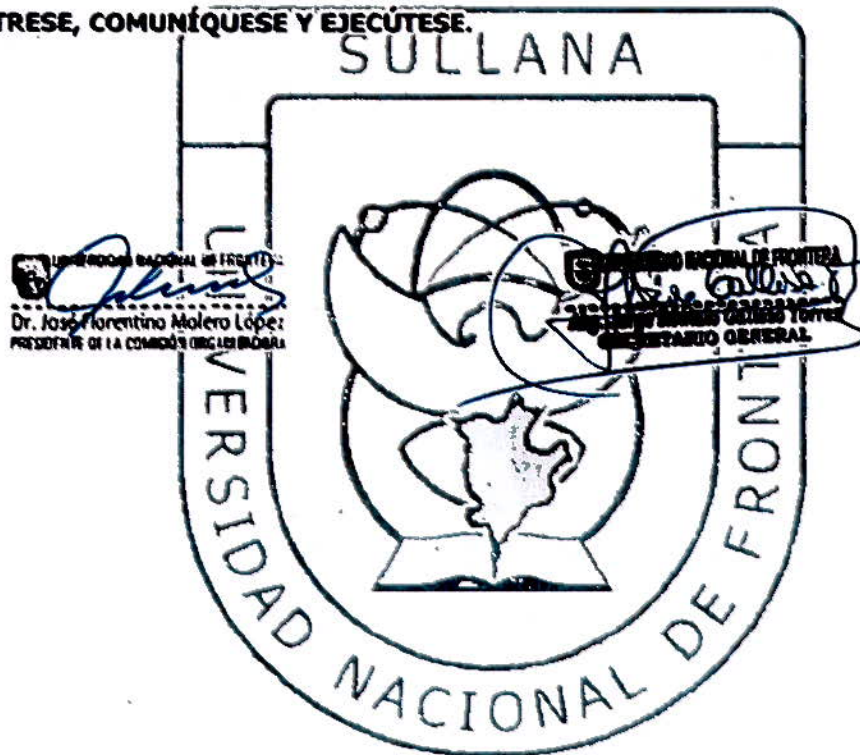
### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR** con eficacia anticipada, el Plan de trabajo del Curso-Taller "Cultura De Servicio y Atención Al Cliente: Brindando Un Servicio De Calidad", presentado por la Dirección de Producción de Bienes y Servicios de la Universidad Nacional de Frontera, que como anexo adjunto forma parte integrante de la presente resolución.

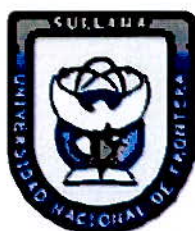
**ARTÍCULO SEGUNDO. - ENCARGAR** a la Dirección de Producción de Bienes y Servicios de la Universidad Nacional de Frontera, la ejecución y operatividad del plan aprobado en el artículo precedente.

**ARTÍCULO TERCERO. - NOTIFICAR** a través, de los mecanismos más adecuados y pertinentes, para conocimiento y fines correspondientes.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y EJECÚTESE.**



Página | 4



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA**  
Dirección de Producción de Bienes y Servicios



**Plan de trabajo del Curso-Taller "Cultura De  
Servicio Y Atención Al Cliente: Brindando Un  
Servicio De Calidad"**

Sullana – Perú





## "CULTURA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE: BRINDANDO UN SERVICIO DE CALIDAD"

### I. DATOS INFORMATIVOS:

**I.1. Denominación:**

"CULTURA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE: BRINDANDO UN SERVICIO DE CALIDAD"

**I.2. Área Responsable:**

Dirección de Producción de Bienes y Servicios

**I.3. Organizadores:**

Dra. Maria Veronica Seminario Morales

Mg. Raimundo Ishuiza Tapullima

Mg. Alba Marina Camino Ordinola

**I.4. Ponente/ Docente**

Mg. Alba Marina Camino Ordinola

**I.5. Participantes:**

Público en general, estudiantes y personal de la Universidad Nacional de Frontera.

**I.6. Lugar de desarrollo**

El desarrollo de presente Curso – Taller, se realizará en el Hall del Rectorado UNF.

**I.7. Duración del plan de trabajo: 8 semanas.**

Inicio: 03 de mayo del 2025.

Término: 11 de junio del 2025.

Acumulando un total de 45 horas académicas.



### II. JUSTIFICACIÓN

En un contexto global donde la competitividad organizacional depende en gran medida de la calidad en la atención al cliente, diversas investigaciones han destacado la importancia de desarrollar una cultura de servicio sólida en instituciones públicas y privadas (Gómez & Pérez, 2019). La atención al cliente, es fundamental en cualquier esfera de la actividad profesional y académica, así pues, la calidad en el servicio y la atención al cliente, ha sido un tema de creciente interés en diversas organizaciones, incluyendo instituciones educativas. Según Kotler y Keller (2016), la satisfacción del cliente es un factor clave para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización. En el ámbito universitario, la atención efectiva y humana, no solo mejora la experiencia de estudiantes, personal administrativo y público en general, sino que también contribuye a fortalecer la imagen institucional y la satisfacción de los usuarios (Ramírez, 2021). Estudios recientes señalan que la capacitación continua en servicio al cliente es una herramienta clave para el desarrollo de habilidades comunicativas, resolución de conflictos y manejo de situaciones diversas en el ámbito organizacional



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

(López & Silva, 2020).

Se ha identificado la necesidad de fortalecer la cultura de servicio y atención al cliente entre la comunidad de las instituciones públicas. Estudios, han demostrado que la calidad percibida del servicio influye directamente en la lealtad y satisfacción de los usuarios. Por ello, se propone este plan de capacitación, para abordar estas necesidades y contribuir en la mejora de la calidad del servicio a los clientes, y sensibilizar a la comunidad universitaria sobre las mejores prácticas en atención al cliente y su impacto.

La implementación de un plan de capacitación en cultura de servicio y atención al cliente para la UNF, se justifica en varias razones: el servicio de calidad aumenta la satisfacción de los estudiantes, docentes y personal administrativo, lo que a su vez puede mejorar la reputación de la universidad; la competitividad institucional en un entorno educativo cada vez más competitivo, requiere de un servicio excepcional que puede diferenciar a la UNF de otras instituciones; la capacitación en atención al cliente contribuye al desarrollo profesional del personal, mejorando sus habilidades y competencias.

En conclusión, este Plan de Capacitación en Cultura de Servicio y Atención al Cliente, es una iniciativa estratégica que busca mejorar la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Frontera, y de todos los campos en los que se desarrollan los participantes, contribuyendo al bienestar y satisfacción de toda su comunidad.

### III. OBJETIVOS

#### GENERAL:

Promover el entendimiento y la implementación de buenas prácticas en atención al cliente en el ámbito universitario.

#### Específicos:

- Desarrollar habilidades comunicativas efectivas para la interacción con los usuarios.
- Identificar las necesidades de los clientes y responder adecuadamente.
- Fomentar una cultura de servicio dentro de la universidad.
- Proponer estrategias para mejorar la atención al público.

### IV. METODOLOGÍA

El curso - taller, se centrará en la importancia de la atención al cliente, abordando temas como comunicación efectiva, manejo de quejas y resolución de problemas.

Habrán dinámicas participativas que faciliten el aprendizaje y la aplicación de los conceptos presentados.







"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

**V. DESARROLLO TEMÁTICO**

| FECHA                          | TEMA                                                                                                                                                                                                                             | MODALIDAD  | Condición   |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| Martes, 3 de junio de 2025     | Atención al Cliente                                                                                                                                                                                                              | Presencial | Obligatorio |
| Miércoles, 4 de junio de 2025  | Cultura de Servicio y Atención al Cliente: <ul style="list-style-type: none"><li>• Relación con el Cliente o Consumidor</li><li>• ¿Qué es la Cultura del Servicio?</li><li>• Niveles de Cultura de Servicio al Cliente</li></ul> | Presencial | Obligatorio |
| Martes, 10 de junio de 2025    | Beneficios de tener una cultura de atención al cliente.                                                                                                                                                                          | Presencial | Obligatorio |
| Miércoles, 11 de junio de 2025 | Consecuencias de desarrollar una cultura de atención al cliente de calidad.                                                                                                                                                      | Presencial | Obligatorio |

**VI. RECURSOS, CERTIFICADOS Y PRESUPUESTO**

**5.1. Recursos**

**5.1.1. Humanos**

Ponentes, trabajadores de la universidad, estudiantes, personal de apoyo.

**5.1.2. Materiales**

Material impreso y digital (Listas de asistencia, afiches, volantes, videos).

Laptop, proyector multimedia, equipo de sonido e internet.

Espacio físico para charla presencial.

**5.2. Certificados**

**• Organizadores**

Todos los organizadores serán acreedores de un certificado en reconocimiento a su labor.

**• Ponentes:**

Todos los ponentes serán acreedores de un certificado en reconocimiento a su labor.

**• Participantes:**

Todos los participantes recibirán un certificado de asistencia al final del curso-taller por un total de 45 horas académicas.

**• Presupuesto**

La charla "Cultura de servicio y atención al cliente: brindando un servicio de calidad" no requiere de presupuesto para su ejecución.





UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE  
FRONTERA

Vicepresidencia de Investigación  
Dirección de Producción de Bienes y Servicios

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

| Nº    | Descripción                                    | Unidad de medida | cantidad | Precio  |
|-------|------------------------------------------------|------------------|----------|---------|
| 1     | Diseño de material informativo sobre la charla | post             | 2        | 0.00    |
| 2     | Difusión de la charla.                         | publicación      | 2        | 0.00    |
| Total |                                                |                  |          | S/ 0.00 |

6. ACTIVIDADES:

|                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Preparación y presentación del Plan de trabajo</b>                                  | •Se elabora el plan de trabajo, previa valoración de la necesidad de la comunidad universitaria, y siguiendo los debidos procesos institucionales.                                                                                                                                               |
| <b>Diseño de material informativo</b>                                                  | •Creación de afiches, volantes y publicaciones en redes sociales.                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Difusión en plataformas digitales</b>                                               | •Publicación de información en el sitio web de la UNF, redes sociales oficiales.                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Curso-taller presencial en el Hall del Rectorado</b>                                | •Se llevará a cabo una sesión informativa en el Hall del Rectorado, dirigida especialmente a trabajadores de la universidad, estudiantes y público en general, con el fin de invitarlos a participar y conocer los beneficios de los cursos de atención al cliente, en la cultura institucional. |
| <b>Elaboración y presentación de Informe Final de la Ejecución del Plan de Trabajo</b> | •Se elabora el informe del plan de trabajo ejecutado, y se seguirá los debidos procesos institucionales.                                                                                                                                                                                         |
| <b>Emisión de Certificados</b>                                                         | •Se gestionará la emisión y entrega de los certificados correspondientes.                                                                                                                                                                                                                        |







UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE  
FRONTERA



Vicepresidencia de Investigación  
Dirección de Producción de Bienes y Servicios

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

| Nº    | ACTIVIDADES                                              | Sem.<br>1 | Sem.<br>2 | Sem.<br>3 | Sem.<br>4 | Sem.<br>5 | Sem.<br>6 | Sem.<br>7 | Sem.<br>8 | Sem.<br>9 | Sem.<br>10 | Nº HORAS<br>ACADÉMICAS |
|-------|----------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------------------|
| 1     | Presentación del plan de trabajo.                        | X         |           |           |           |           |           |           |           |           |            | 4                      |
| 2     | Aprobación del plan de trabajo.                          | X         | X         |           |           |           |           |           |           |           |            | 6                      |
| 3     | Coordinar con el área de imagen institucional de la UNF. |           | X         | X         |           |           |           |           |           |           |            | 4                      |
| 4     | Desarrollo de los talleres .                             |           |           |           | X         | X         |           |           |           |           |            | 6                      |
| 5     | Elaboración del informe final.                           |           |           |           |           |           |           | X         |           |           |            | 7                      |
| 6     | Entrega del informe final.                               |           |           |           |           |           |           |           | X         |           |            | 6                      |
| 7     | Revisión y aprobación del informe final.                 |           |           |           |           |           |           |           |           | X         |            | 6                      |
| 8     | Entrega de Certificación y Resoluciones Correspondientes |           |           |           |           |           |           |           |           |           | X          | 6                      |
| TOTAL |                                                          |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            | 45                     |



UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

## RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA

Nº 424-2025-UNF/CO

Sullana, 30 de mayo de 2025.

### VISTOS:

Oficio Nº 102-2025-UNF-VPIN/DPBS de fecha 29 de mayo de 2025; Oficio Nº 467-2025-UNF-VPIN de fecha 28 de mayo de 2025; y,

### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 18º de la Constitución Política del Perú, prescribe que la Universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico; Las Universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes.

Que, mediante Ley Nº 29568 del 26 de julio de 2010 se crea la Universidad Nacional de Frontera en el distrito y provincia de Sullana, departamento de Piura, con fines de fomentar el desarrollo sostenible de la Subregión Luciano Castillo Colonna, en armonía con la preservación del medio ambiente y el desarrollo económico sostenible; y, contribuir al crecimiento y desarrollo estratégico de la región fronteriza noroeste del país.

Que, el artículo 8º de la Ley Universitaria, establece que la autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con la Constitución y las Leyes de la República e implica los derechos de aprobar su propio estatuto y gobernarse de acuerdo con él, organizar su sistema académico, económico y administrativo.

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora Nº 461-2021-UNF/CO de fecha 29 de noviembre de 2021, se resuelve aprobar el Estatuto de la Universidad Nacional de Frontera.

Que, en el Estatuto en mención, en su TÍTULO III se establece las DISPOSICIONES TRANSITORIAS, FINALES Y DEROGATORIAS:

#### A. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

##### PRIMERA. POTESTAD DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA

En base al artículo 29 de la Ley Universitaria, la Comisión Organizadora de la UNF tiene a su cargo la aprobación del presente Estatuto, reglamentos y documentos de gestión académica, de investigación y administrativa, formulados en los instrumentos







UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

## RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA

de planeamiento, así como su conducción y dirección hasta que se constituyan los órganos de gobierno que de acuerdo a ley corresponda.

### SEGUNDA. PROCESO DE CONSTITUCIÓN

Durante el proceso de constitución de la Universidad, los artículos del presente Estatuto, que se opongan, contradigan o no puedan implementarse de acuerdo a lo establecido en la normativa de la SUNEDU y MINEDU, respecto a garantizar las condiciones básicas de calidad, quedan en suspenso hasta que se constituyan los órganos de gobierno de la universidad. Encontrándose la Comisión organizadora facultada a emitir resoluciones que permitan el adecuado funcionamiento de la universidad hasta culminar el proceso de constitución.

(...)

### CUARTA. GOBIERNO DE LA UNF

Durante el proceso de constitución de la Universidad, el gobierno de ésta se ejerce por:

- a) La Comisión Organizadora, tiene atribuciones administrativas que competen a la Asamblea Universitaria, al Consejo Universitario y al Consejo de Facultad.
- b) El Presidente de la Comisión Organizadora de la UNF, tiene atribuciones propias del Rector.
- c) Los Coordinadores de Facultad tiene atribuciones de Decano.

### QUINTA. ÓRGANOS DE ALTA DIRECCIÓN

Durante el proceso de constitución de la UNF, los Órganos de Alta Dirección de ésta, lo constituyen:

- a) La Presidencia de Comisión Organizadora, que cumple funciones asignadas al Rectorado.
- b) La Vicepresidencia Académica de Comisión Organizadora, que cumple funciones asignadas al Vicerrectorado Académico.
- c) La Vicepresidencia de Investigación de Comisión Organizadora, que cumple funciones asignadas al Vicerrectorado de Investigación.

### SEXTO. ÓRGANOS DE LÍNEA

06.1. Consejo de Facultad.

06.8. Dirección de Gestión de la Investigación

(...)

06.12. Dirección de Producción de Bienes y Servicios

#### 06.12.1. Unidad de Centro de Producción de Bienes y Servicios

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 082-2025-UNF/CO, de fecha 31 de enero de 2025, se encargó a la Dra. María Verónica Seminario Morales, docente de esta Casa Superior de Estudios, el cargo de la Dirección de Producción de Bienes y Servicios de la







UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

## RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA

Universidad Nacional de Frontera, con eficacia anticipada a partir del 15 de enero de 2025, en adición a sus funciones.



Que, con Oficio N° 102-2025-UNF-VPIN/DPBS, de fecha 29 de mayo de 2025, la Jefa de la Dirección de Producción de Bienes y Servicios hace de conocimiento a la Vicepresidencia de Investigación, por motivos personales su renuncia irrevocable al cargo de la Dirección de Producción de Bienes y Servicios de esta Casa Superior de Estudios, a partir de la fecha de gestión del presente documento.



Que, con Oficio N° 467-2025-UNF-VPIN, de fecha 28 de mayo de 2025, la Vicepresidencia de Investigación remite a Presidencia de Comisión Organizadora, la renuncia irrevocable al cargo de la Dirección de Producción de Bienes y Servicios de la Universidad Nacional de Frontera; agradeciendo por los servicios prestados durante su desempeño en el cargo.

Que, respecto al Artículo IV el Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobada mediante Decreto Supremo número 004-2019-JUS, recoge como uno de los Principios del Procedimiento Administrativo, el Principio de Legalidad por el cual queda sentado que las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

Que, mediante ACTA N° 032-2025-SO-CO, de fecha 29 de mayo de 2025, en Sesión Ordinaria de Comisión Organizadora de la Universidad Nacional de Frontera, luego de analizar la documentación presentada y de revisar los informes técnicos y legales indicados en los considerandos de la presente Resolución, por unanimidad se acordó: **DAR POR CONCLUIDA** la encargatura de la Dra. María Verónica Seminario Morales, en el cargo de la Dirección de Producción de Bienes y Servicios; expresándole las gracias durante su desempeño en el cargo, hasta el 31 de mayo de 2025.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria - Ley N° 30220 y por la Resolución Viceministerial N° 045-2023-MINEDU, Resolución Viceministerial N° 064-2024-MINEDU y Acta de Acuerdos de Sesión Ordinaria de Comisión Organizadora N° 032-2025-SO-CO, de fecha 22 de mayo de 2025.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. - DAR POR CONCLUIDA** la encargatura de la Dra. María Verónica Seminario Morales, en el cargo de la Dirección de Producción de Bienes y Servicios; expresándole las gracias durante su desempeño en el cargo, hasta el 31 de mayo de 2025.





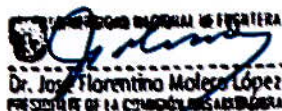
UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA

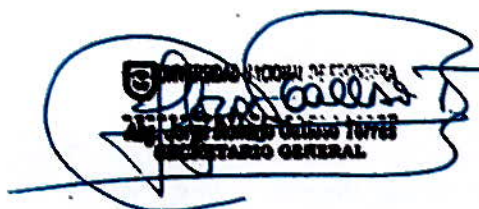
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

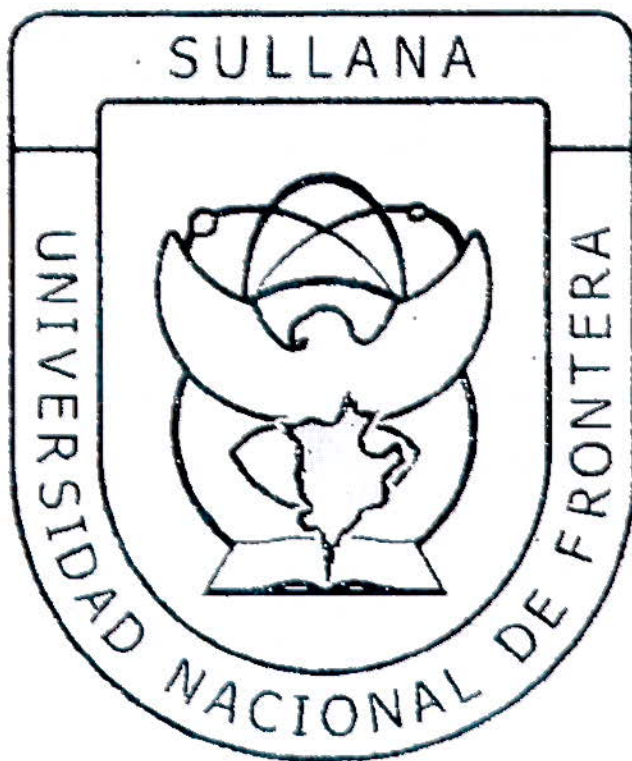
## RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA

**ARTÍCULO SEGUNDO. - NOTIFICAR**, a través, de los mecanismos más adecuados y pertinentes, para conocimiento y fines correspondientes.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y EJECÚTESE.**

  
Dr. José Florentino Molero López  
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA

  
Dr. José Florentino Molero López  
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA





ALBA CAMINO

MAGISTER EN EMPRESA INTERNACIONAL Y  
COMERCIO EXTERIOR

# CURSO-TALLER

## "CULTURA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE: BRINDANDO UN SERVICIO DE CALIDAD"

CALIDAD DE SERVICIOS





# OBJETIVOS DE NUESTRO TALLER

Desarrollar habilidades y conocimientos para brindar un servicio de calidad y mejorar la experiencia del cliente.

Promover una cultura de servicio y atención al cliente en el personal de servicio de atención al público, mejorando sus habilidades de interacción y servicio.





# CULTURA DE SERVICIO AL CLIENTE

FUENTE: <https://youtu.be/SOmQLHJ4jLE?si=UDFqkK306KJCG4qT>:



# ¡BIENVENIDOS A NUESTRA EMPRESA!

## CREANDO UNA CULTURA DE SERVICIO EXCEPCIONAL

La atención al cliente, es el proceso de atender las necesidades y requerimientos de los clientes antes, durante y después de la compra de un bien o servicio.





# DEFINICIONES CLAVE

## SERVICIO

Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

## ATENCIÓN AL CLIENTE

Proceso de interacción con el cliente para resolver sus dudas, reclamos o necesidades.

## CULTURA DE SERVICIO

Conjunto de valores, creencias y prácticas que orientan el comportamiento de los empleados en la atención al cliente.

## CALIDAD DEL SERVICIO

Grado en que el servicio cumple con las expectativas y necesidades del cliente.



# La experiencia deja huella en el cliente

FUENTE: <https://youtu.be/SOmQLHJ4jLE?si=UDFqkK306KJCG4qT>:





# CREANDO UNA CULTURA DE **SERVICIO EXCEPCIONAL**

## IMPORTANCIA

- Genera satisfacción, lealtad y retención del cliente.
- Mejora la reputación de la empresa.
- Aumenta las ventas a través de recomendaciones y clientes recurrentes.





# CREANDO UNA CULTURA DE **SERVICIO EXCEPCIONAL**

servicio al cliente

## COMPONENTES CLAVE DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Empatía: Capacidad de comprender las emociones y necesidades del cliente.
- Proactividad: Capacidad de Anticiparse a las necesidades del cliente y actuar en consecuencia.
- Resolución de Problemas: Capacidad de manejar y resolver inconvenientes de manera efectiva.
- Comunicación Efectiva: Capacidad para escuchar activamente y responder de manera clara y precisa, empleando un lenguaje claro y positivo, adaptándose al estilo del cliente.







# CULTURA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

## ■ IMPORTANCIA DE LA CULTURA DE SERVICIO

- Una fuerte cultura de servicio crea un ambiente positivo tanto para empleados como para clientes, impactando la calidad de la atención.
- Fomenta un sentido de pertenencia y motivación entre los empleados.





# CULTURA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

## CARACTERÍSTICAS DE UNA CULTURA DE SERVICIO

- Orientación al cliente: Enfocarse en satisfacer y superar las expectativas del cliente.
- Trabajo en equipo: Colaboración y apoyo mutuo entre miembros del equipo de atención.
- Responsabilidad: Cada miembro se siente responsable del servicio que ofrece.





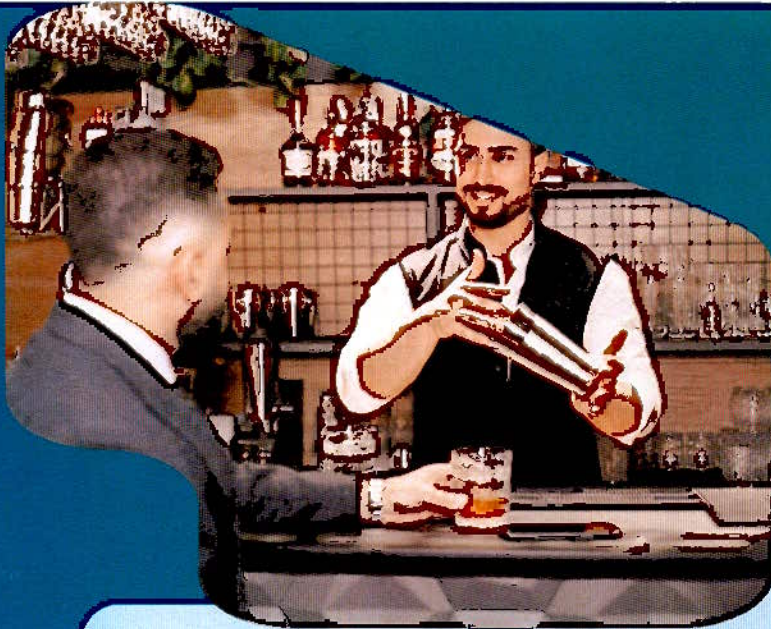
# ¿CÓMO TRABAJAMOS?

## RELACIÓN CON EL CLIENTE O CONSUMIDOR

- Construcción de Relaciones Duraderas:
  - Establecer confianza y credibilidad.
  - Mantener una comunicación abierta y honesta.
- Tipos de Clientes:
  - Clientes leales, ocasionales, y nuevos; adecuar la atención a cada tipo.
- Estrategias para una Relación Positiva:
  - Personalización del servicio.
  - Seguimiento postventa.
  - Solicitar y valorar la retroalimentación de los clientes.





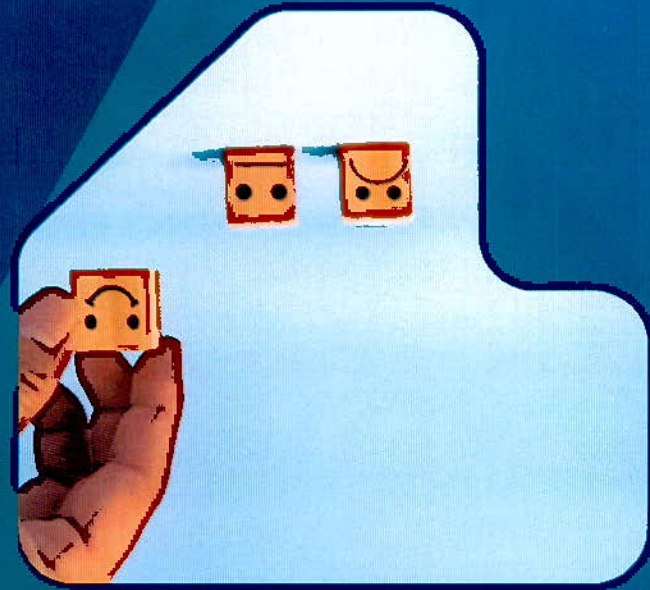
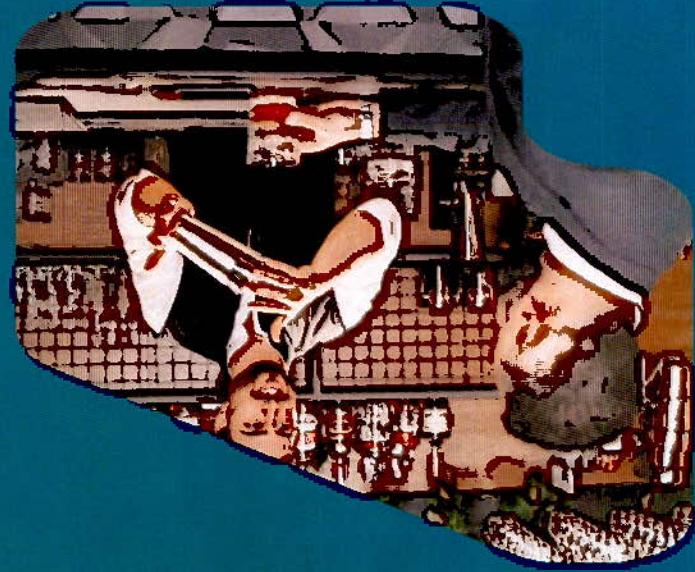


# ¿QUÉ ES LA CULTURA DEL SERVICIO?

Un conjunto de normas, valores y comportamientos que priorizan al cliente en todos los aspectos de la organización.







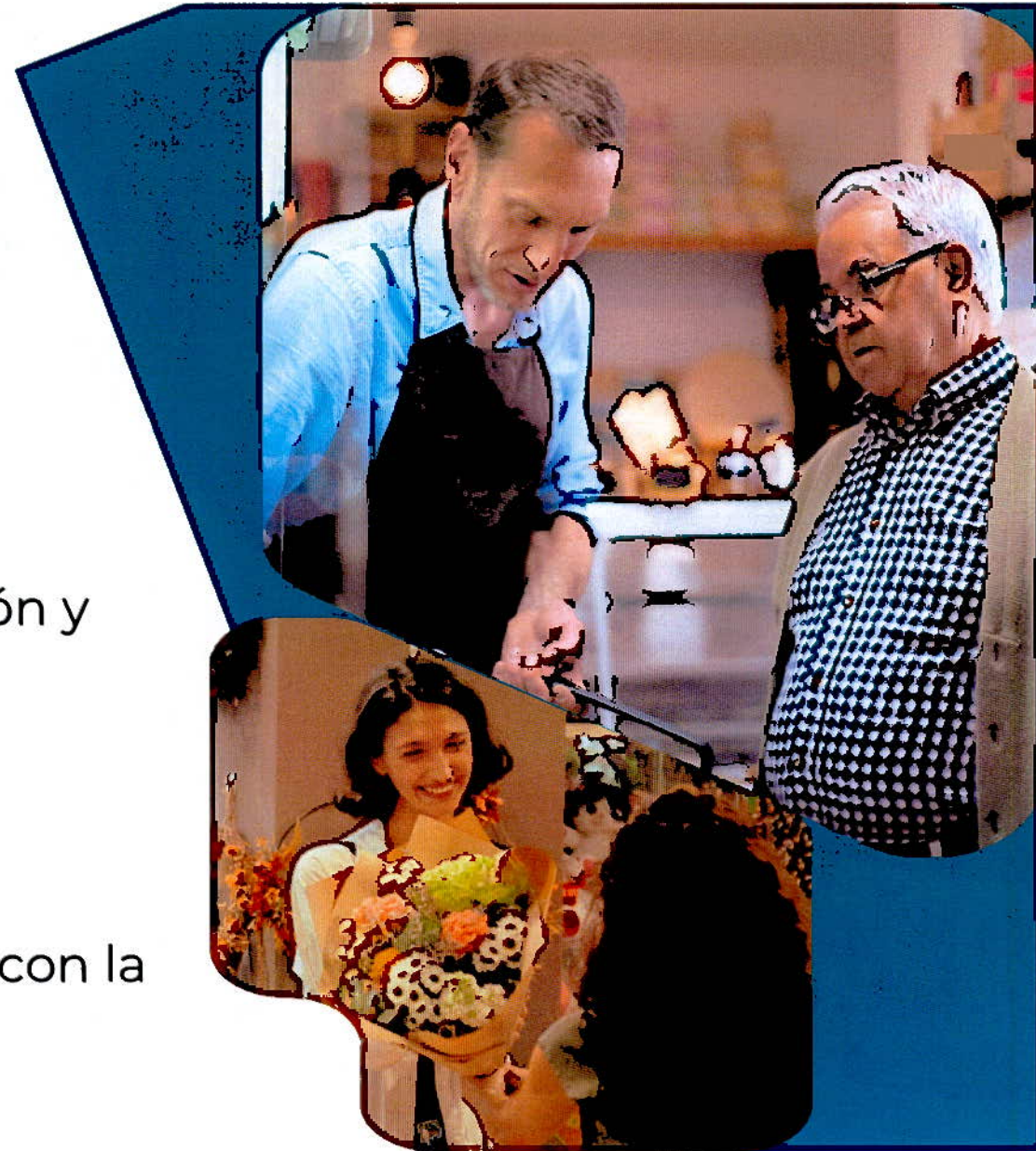
# CULTURA DEL SERVICIO VS. SERVICIO AL CLIENTE

La cultura de servicio es una filosofía organizacional, mientras que el servicio al cliente es un conjunto de actividades prácticas.



# IMPLEMENTACIÓN DE LA **CULTURA** **DEL SERVICIO**

- Incorporar la cultura en la misión y visión de la empresa.
- Capacitar continuamente al personal.
- Reconocer y recompensar comportamientos que alinean con la cultura de servicio.

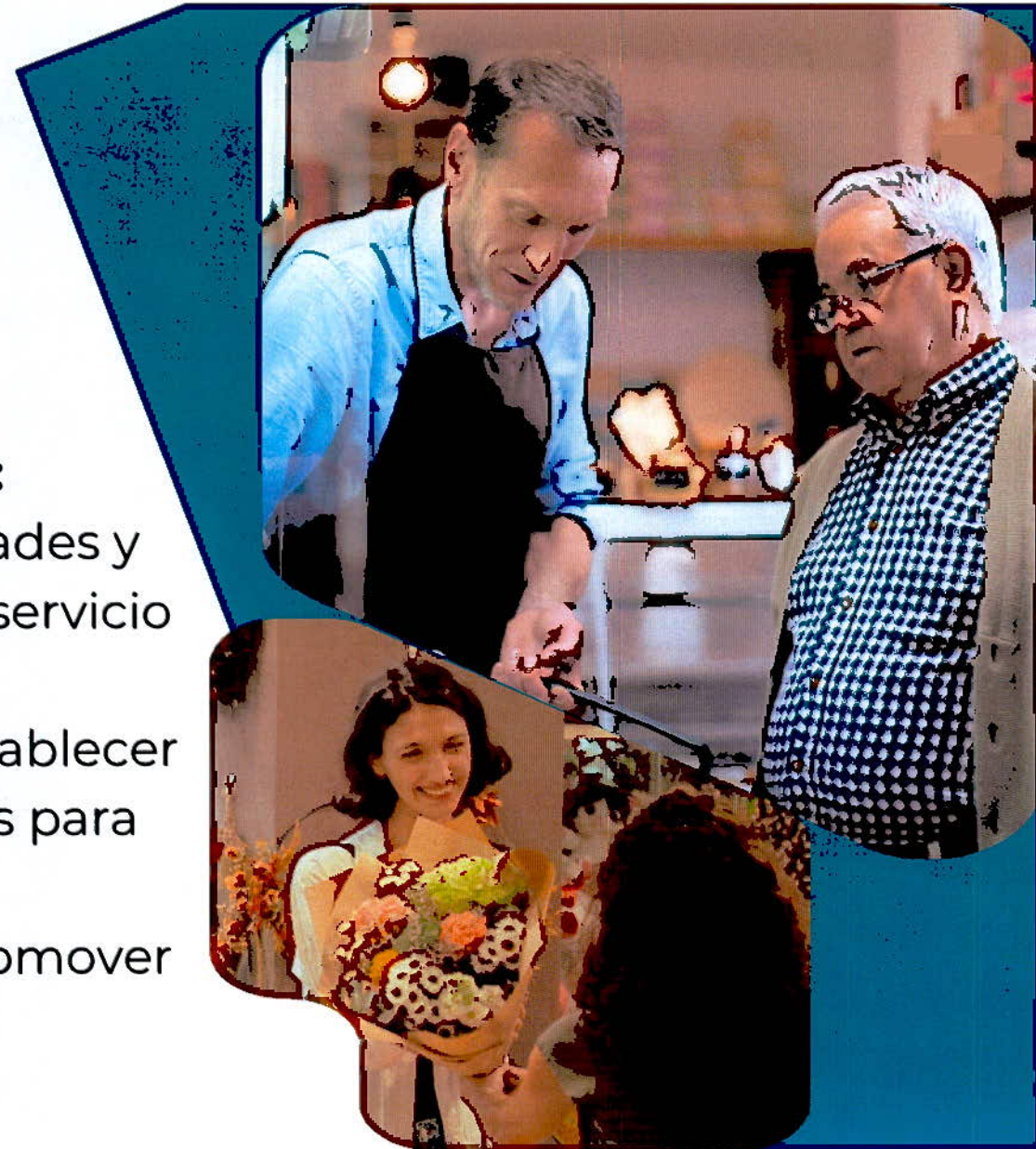




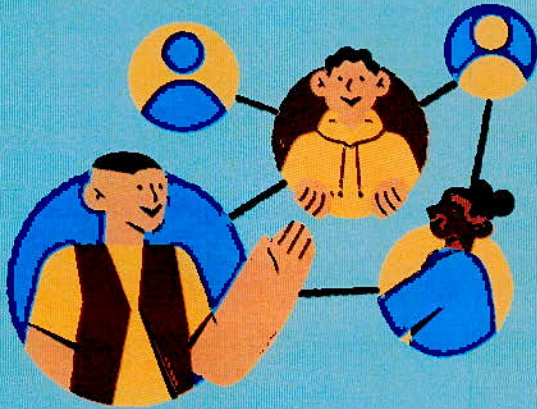


# IMPLEMENTACIÓN DE LA **CULTURA DEL SERVICIO**

- **Capacitación y entrenamiento:** Capacitar al personal en habilidades y conocimientos para brindar un servicio de calidad.
- **Políticas y procedimientos:** Establecer políticas y procedimientos claros para la atención al cliente.
- **Liderazgo:** El liderazgo debe promover y apoyar la cultura de servicio.







# FRASES QUE PUEDO USAR

## FRASES PARA AGRADECER AL CLIENTE POR LA RESERVA

Esta comunicación, que suele ser vía email o WhatsApp, no está de más que incluyas información útil que debe conocer sobre si debe realizar algún paso más u otros detalles de utilidad.

**1 Estamos encantados de tenerte pronto a bordo/con nosotros.**

**2 ¡Muchas gracias por tu reserva! Estos son los datos confirmados...**

**3 Hola, [nombre del cliente]. Estamos muy felices de recibirte el próximo día...**







# **FRASES QUE PUEDO USAR**

## **PARA RESOLVER UN PROBLEMA O UNA INCIDENCIA**

Debemos mostrarnos atentos y siempre dispuestos a trabajar por su bienestar es una de las variables que mejor valoran los clientes. Debemos hacer preguntas adecuadas y asegurarnos de que comprendemos cuál es el problema para transmitir calma al cliente.

**4 ¿Recordaste confirmar/revisar los datos de la reserva?**

**5 ¿Hay algún dato que no es correcto? Contáctanos para modificar tu reserva enseguida.**

**6 Hola, [nombre del cliente]. ¿En qué puedo ayudarte?**

**7 Descuida, que tenemos una solución.**

**8 En caso de que te surja alguna duda solo tienes que contactarnos.**

**9 Si podemos hacer algo más por ti no dudes en decírmelo.**

**10 Comprendo lo que me comentas y si te parece bien lo que vamos a hacer es...**

**11 Dime por favor si he entendido bien; lo que ocurre es que...**





# FRASES QUE PUEDO USAR

## PARA CUANDO ESTAMOS AUSENTES

Esto no tiene por qué ser un problema si informamos adecuadamente al cliente y solicitamos, a la par que agradecemos, su paciencia.

**12 Muchas gracias por escribirnos; tan pronto como volvamos tendrás noticias nuestras.**

**13 Hemos recibido tu mensaje; danos un momento y te atendemos encantados.**

**14 Tu mensaje ya está en nuestra bandeja de entrada. En un plazo de 24-48 horas tendrás una respuesta.**

**15 Regálanos un poco de tu paciencia, que enseguida estamos contigo.**







## FRASES QUE PUEDO USAR

### CUANDO NO SABEMOS ALGO O TOCA DISCULPARNOS

Saber responder adecuadamente a las preguntas del cliente (incluso cuando no conocemos las respuestas) y gestionar bien una incidencia o reclamación marca esa gran diferencia entre fidelizar y perder un cliente.

Lo esencial aquí es ser honestos y dar respuestas y opciones que realmente ayuden al cliente a resolver su problema.

**16 Muy buena pregunta, permítame un momento, por favor...**

**17 Permítame un segundo, por favor, que enseguida lo consulto.**

**18 Sentimos mucho las molestias que te hemos ocasionado. Para compensarlo...**

**19 Te/Le debo pedir nuestras más sinceras disculpas.**





### ATENCIÓN BÁSICA

Cumplimiento de requisitos mínimos de atención.



### ATENCIÓN REACTIVA

Respuesta a los problemas cuando surgen.



### ATENCIÓN PROACTIVA

Anticiparse a las necesidades del cliente y ofrecer soluciones antes de que se planteen.



### ATENCIÓN EXCEPCIONAL

Satisfacción total del cliente con la experiencia de servicio, superando sus expectativas.







# CARACTERÍSTICAS DE CADA UNO DE LOS NIVELES DE CULTURA DE SERVICIO AL CLIENTE



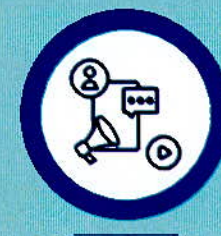
## ATENCIÓN BÁSICA

### Características:

Respuestas limitadas a las solicitudes básicas.  
Sin seguimiento ni mejora continua en el servicio.  
Enfoque en resolver problemas inmediatos más que en la satisfacción del cliente.

### Ejemplo:

Un cliente llama a un centro de atención y recibe información sobre horarios de atención sin ninguna personalización en la conversación.



## ATENCIÓN REACTIVA

### Características:

Respuestas adecuadas a quejas o problemas.  
Personal disponible para atender situaciones cuando se presentan.  
Enfoque limitado en la prevención de problemas.

### Ejemplo:

Un cliente presenta una queja por un producto defectuoso, y el personal se encarga de procesar un reembolso o reemplazo, pero no se ofrecen soluciones adicionales ni seguimiento proactivo.



# CARACTERÍSTICAS DE CADA UNO DE LOS NIVELES DE CULTURA DE SERVICIO AL CLIENTE



## ATENCIÓN PROACTIVA

### Características:

Identificación de necesidades antes de que los clientes las expresen.

Aumento de la interacción con clientes para recopilar opiniones y sugerencias.

Mejora continua del servicio basada en el feedback del cliente.

### Ejemplo:

Una empresa de software realiza encuestas regulares para identificar áreas de mejora antes de que los usuarios experimenten problemas, y ofrece actualizaciones y soporte personalizado basándose en los comentarios.



## ATENCIÓN EXCEPCIONAL

### Características:

Servicio personalizado y memorable.

Creación de experiencias emocionales positivas que fomentan la lealtad del cliente.

Estrategias proactivas que no solo resuelven problemas, sino que también deleitan al cliente.

### Ejemplo:

Un hotel que, sabiendo que un cliente celebra su aniversario, le sorprende con una decoración especial en la habitación y un vino de cortesía, además de preguntar cómo fue su estancia al momento del check-out para asegurarse de que todo fue perfecto.





# BENEFICIOS DE TENER UNA BUENA CULTURA DE SERVICIO AL CLIENTE



## Fidelización de Clientes:

Un cliente leal reduce costos de adquisición y aumenta ingresos a largo plazo.

## MEJORA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Clientes más satisfechos son más propensos a recomendar la empresa a otros.

## AUMENTO DE PRODUCTIVIDAD



Empleados motivados y capacitados son más productivos y comprometidos con su trabajo.

**Innovación:**  
Una cultura de servicio saludable fomenta la retroalimentación y la mejora continua.

## Imagen y Reputación Positiva:

Una buena cultura de servicio eleva la percepción de la marca.



# CONSECUENCIAS DE DESARROLLAR UNA CULTURA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CALIDAD

1

## **Consecuencias Positivas:**

**Incremento en Ventas:** La satisfacción del cliente se traduce en ventas adicionales, tanto de clientes recurrentes como nuevos.

**Menor Tasa de Quejas:** Un buen servicio reduce la cantidad de quejas y problemas a resolver.

**Ambiente Laboral Saludable:** Colaboración y felicidad del personal, lo que lleva a un ambiente de trabajo positivo.

2

## **Consecuencias Negativas de Falta de Cultura de Servicio:**

**Pérdida de Clientes:** La insatisfacción con el servicio puede resultar en la pérdida de clientes a favor de la competencia.

**Malas Reseñas:** Críticas negativas en línea pueden afectar la reputación y atraer menos clientes.

**Aumento de Costos:** Resolver quejas y problemas consume recursos y tiempo.

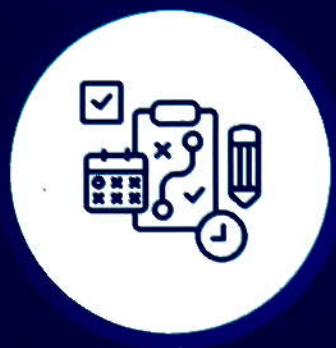




# AHORA ES TU TURNO

Encontrar y poner en marcha la **mejor estrategia** para tu negocio, requiere de un equipo capacitado para **adaptarse a tus necesidades..**

PLANIFICA



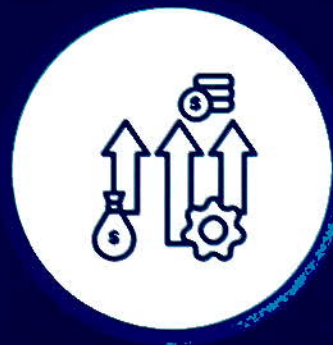
CAPACÍTATE



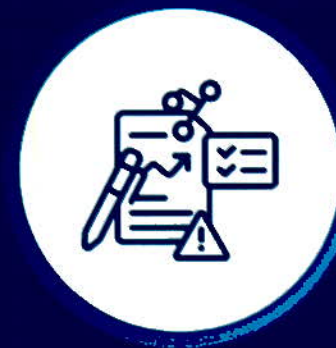
CREA IDENTIDAD CON  
TU MARCA



EVALÚA TU  
SERVICIO



MEJORA  
CONTINUAMENTE







**5** ★

## INCREÍBLE EXPERIENCIA

Escenario de una mala experiencia en un restaurante, donde un cliente se queja de un servicio deficiente y cómo manejar esa situación. El objetivo es mostrar la importancia de la escucha activa y la resolución de problemas.



**5** ★

## EXCELENTE SERVICIO

El escenario se desarrolla en una cafetería, donde una clienta tiene una queja sobre su bebida. El objetivo es mostrar cómo manejar la situación con calma y efectividad.







# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



PARA AYUDARME A MEJORAR,  
AGRADECERÍA QUE RESPONDAS LA  
SIGUIENTE ENCUESTA:

[HTTPS://DOCS.GOOGLE.COM/FORMS  
/D/E/1FAIPQLSD66ZEK\\_I\\_EP64YWKT  
KQNGDTBVW-  
TXQ2BKOTCHGMIQLXCMTPQ/VIEWF  
ORM?USP=HEADER](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIPQLSD66ZEK_I_EP64YWKT_KQNGDTBVW-TXQ2BKOTCHGMIQLXCMTPQ/VIEWFORM?USP=HEADER)





# CONTACTO



SOLICITA UNA CONSULTORÍA,  
LLAMANDO AL 978278766

SÍGUEME EN REDES  
**@ALBACAMINO**

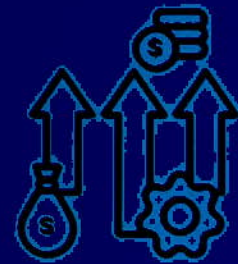
ESCRÍBEME UN CORREO  
ALBAMARINA.CO@GMAIL.COM







# GRACIAS POR PARTICIPAR!







**ALBA CAMINO**

MAGISTER EN EMPRESA INTERNACIONAL Y  
COMERCIO EXTERIOR

## **CURSO-TALLER**

"CULTURA DE SERVICIO  
Y ATENCIÓN AL CLIENTE:  
BRINDANDO UN  
SERVICIO DE CALIDAD"

CALIDAD DE SERVICIOS





# OBJETIVOS DE NUESTRO TALLER

Desarrollar habilidades y conocimientos para brindar un servicio de calidad y mejorar la experiencia del cliente. Promover una cultura de servicio y atención al cliente en el personal de servicio de atención al público, mejorando sus habilidades de interacción y servicio.





# CULTURA DE SERVICIO AL CLIENTE



Cultura de servicio - servicio al cliente

FUENTE: <https://youtu.be/SOmQLHJ4jLE?si=UDFqkK306KJCG4qT>:



# ¡BIENVENIDOS A NUESTRA EMPRESA!

## CREANDO UNA CULTURA DE SERVICIO EXCEPCIONAL

La atención al cliente, es el proceso de atender las necesidades y requerimientos de los clientes antes, durante y después de la compra de un bien o servicio.







# DEFINICIONES CLAVE

## SERVICIO

Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

## ATENCIÓN AL CLIENTE

Proceso de interacción con el cliente para resolver sus dudas, reclamos o necesidades.

## CULTURA DE SERVICIO

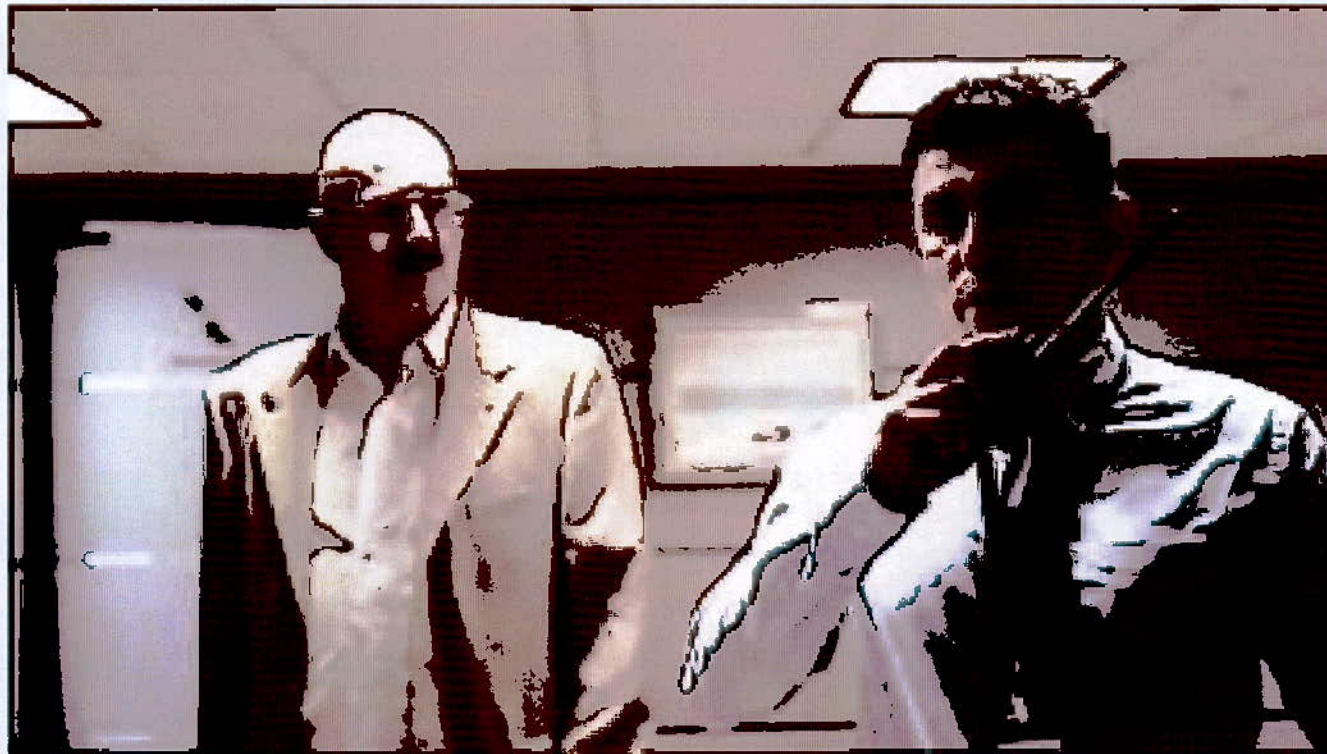
Conjunto de valores, creencias y prácticas que orientan el comportamiento de los empleados en la atención al cliente.

## CALIDAD DEL SERVICIO

Grado en que el servicio cumple con las expectativas y necesidades del cliente.



# La experiencia deja huella en el cliente



FUENTE: [https://youtu.be/9lKnj\\_2ekfQ?si=dga\\_Q7kkiPPRGP0f](https://youtu.be/9lKnj_2ekfQ?si=dga_Q7kkiPPRGP0f)





# CREANDO UNA CULTURA DE **SERVICIO EXCEPCIONAL**

## ■ IMPORTANCIA

- Genera satisfacción, lealtad y retención del cliente.
- Mejora la reputación de la empresa.
- Aumenta las ventas a través de recomendaciones y clientes recurrentes.





# CREANDO UNA CULTURA DE **SERVICIO EXCEPCIONAL**

## **COMPONENTES CLAVE DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

- Empatía: Capacidad de comprender las emociones y necesidades del cliente.
- Proactividad: Capacidad de Anticiparse a las necesidades del cliente y actuar en consecuencia.
- Resolución de Problemas: Capacidad de manejar y resolver inconvenientes de manera efectiva.
- Comunicación Efectiva: Capacidad para escuchar activamente y responder de manera clara y precisa, empleando un lenguaje claro y positivo, adaptándose al estilo del cliente.



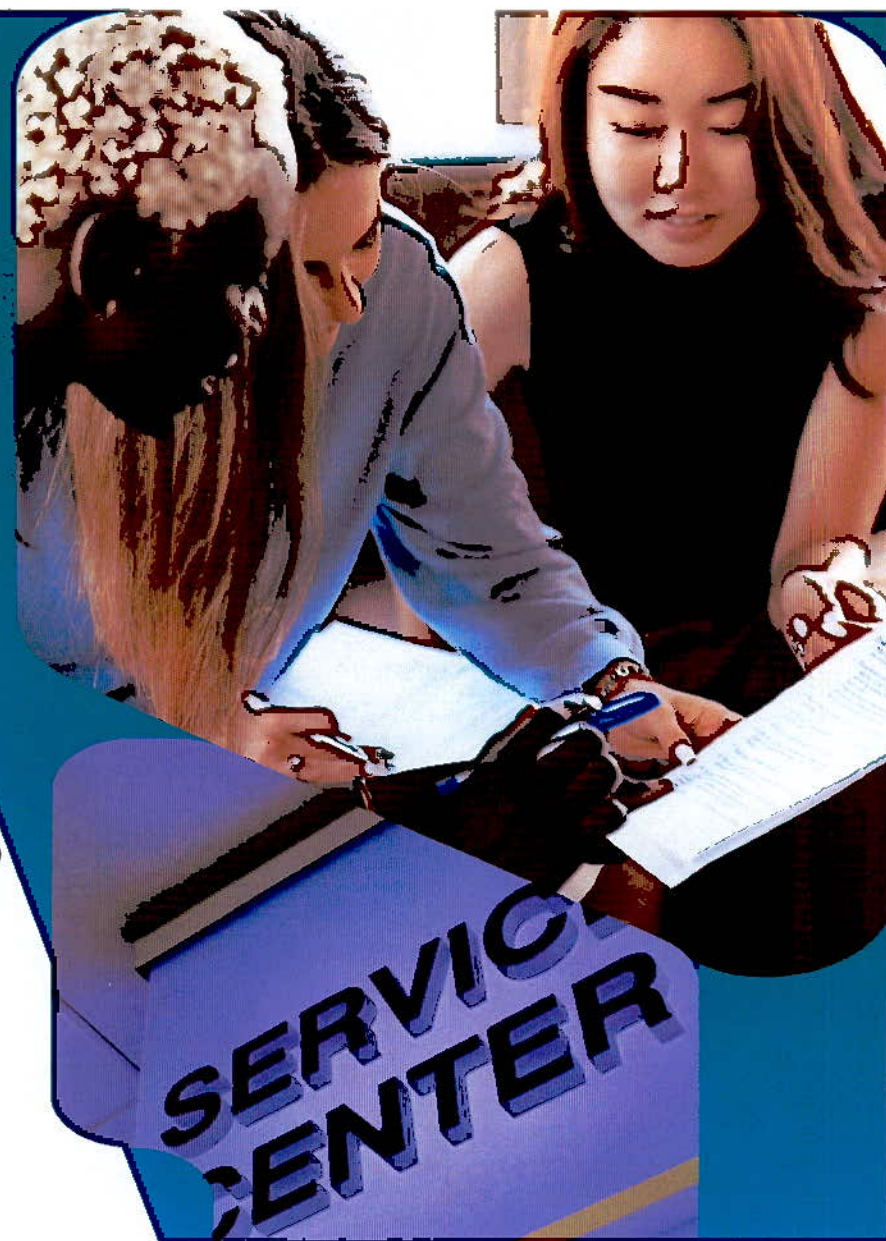




# CULTURA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

## ■ IMPORTANCIA DE LA CULTURA DE SERVICIO

- Una fuerte cultura de servicio crea un ambiente positivo tanto para empleados como para clientes, impactando la calidad de la atención.
- Fomenta un sentido de pertenencia y motivación entre los empleados.





# CULTURA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

## CARACTERÍSTICAS DE UNA CULTURA DE SERVICIO

- Orientación al cliente: Enfocarse en satisfacer y superar las expectativas del cliente.
- Trabajo en equipo: Colaboración y apoyo mutuo entre miembros del equipo de atención.
- Responsabilidad: Cada miembro se siente responsable del servicio que ofrece.





# ¿CÓMO TRABAJAMOS?

## RELACIÓN CON EL CLIENTE O CONSUMIDOR

- Construcción de Relaciones Duraderas:
  - Establecer confianza y credibilidad.
  - Mantener una comunicación abierta y honesta.
- Tipos de Clientes:
  - Clientes leales, ocasionales, y nuevos; adecuar la atención a cada tipo.
- Estrategias para una Relación Positiva:
  - Personalización del servicio.
  - Seguimiento postventa.
  - Solicitar y valorar la retroalimentación de los clientes.

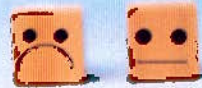






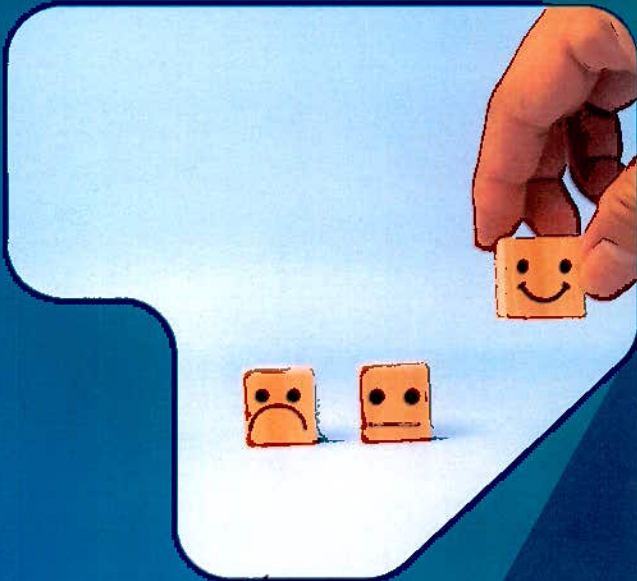
# ¿QUÉ ES LA CULTURA DEL SERVICIO?

Un conjunto de normas, valores y comportamientos que priorizan al cliente en todos los aspectos de la organización.





# CULTURA DEL SERVICIO VS. SERVICIO AL CLIENTE



La cultura de servicio es una filosofía organizacional, mientras que el servicio al cliente es un conjunto de actividades prácticas.



# IMPLEMENTACIÓN DE LA **CULTURA** **DEL SERVICIO**

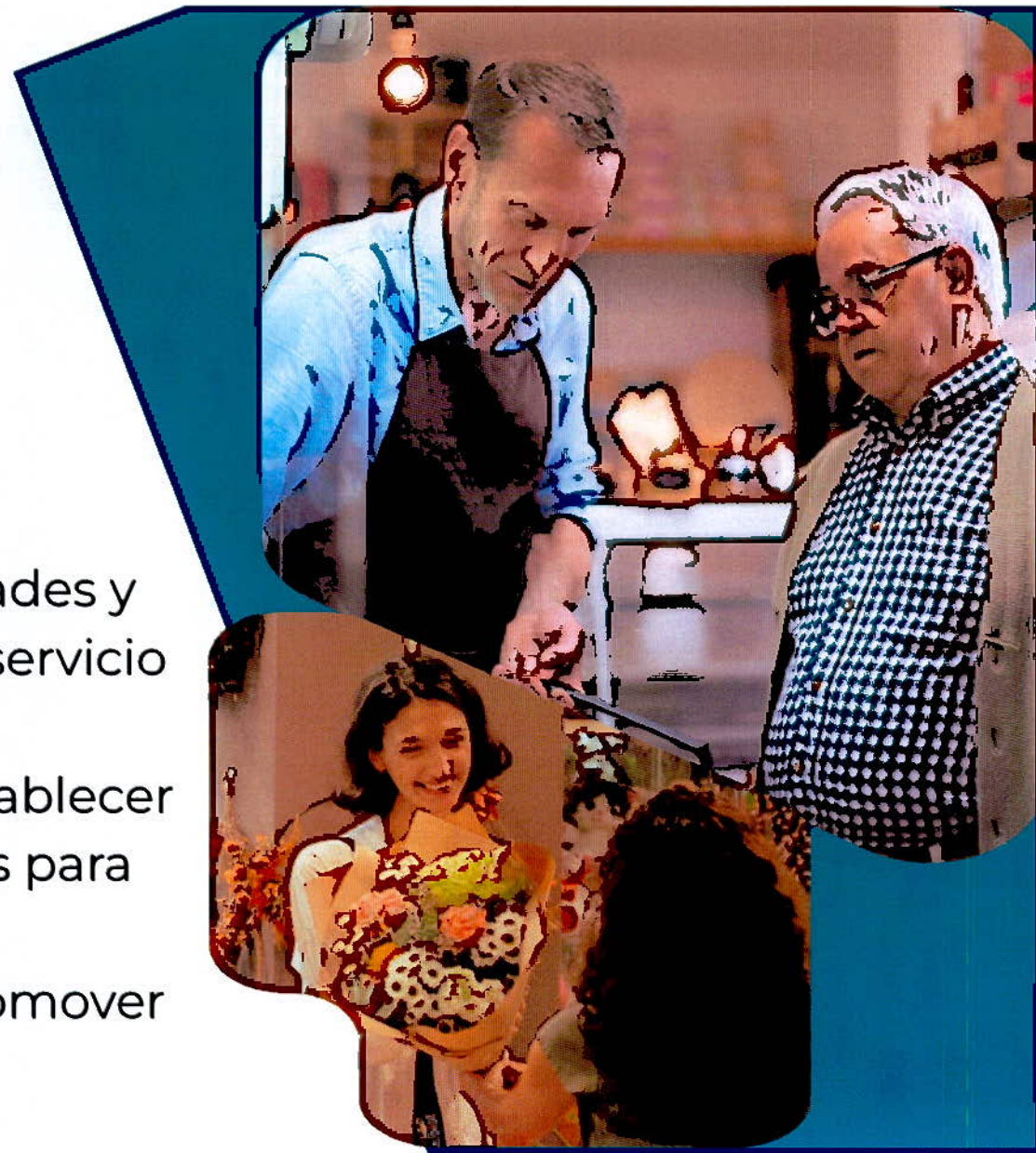
- Incorporar la cultura en la misión y visión de la empresa.
- Capacitar continuamente al personal.
- Reconocer y recompensar comportamientos que alinean con la cultura de servicio.



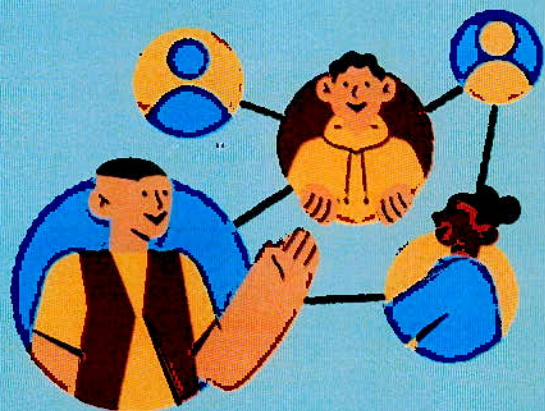


# IMPLEMENTACIÓN DE LA **CULTURA DEL SERVICIO**

- **Capacitación y entrenamiento:** Capacitar al personal en habilidades y conocimientos para brindar un servicio de calidad.
- **Políticas y procedimientos:** Establecer políticas y procedimientos claros para la atención al cliente.
- **Liderazgo:** El liderazgo debe promover y apoyar la cultura de servicio.







# FRASES QUE PUEDO USAR

## FRASES PARA AGRADECER AL CLIENTE POR LA RESERVA

Esta comunicación, que suele ser vía email o WhatsApp, no está de más que incluyas información útil que debe conocer sobre si debe realizar algún paso más u otros detalles de utilidad.

**1 Estamos encantados de tenerte pronto a bordo/con nosotros.**

**2 ¡Muchas gracias por tu reserva! Estos son los datos confirmados...**

**3 Hola, [nombre del cliente]. Estamos muy felices de recibirte el próximo día...**







# FRASES QUE PUEDO USAR

## PARA RESOLVER UN PROBLEMA O UNA INCIDENCIA

Debemos mostrarnos atentos y siempre dispuestos a trabajar por su bienestar es una de las variables que mejor valoran los clientes. Debemos hacer preguntas adecuadas y asegurarnos de que comprendemos cuál es el problema para transmitir calma al cliente.

**4 ¿Recordaste confirmar/revisar los datos de la reserva?**

**5 ¿Hay algún dato que no es correcto? Contáctanos para modificar tu reserva enseguida.**

**6 Hola, [nombre del cliente]. ¿En qué puedo ayudarte?**

**7 Descuida, que tenemos una solución.**

**8 En caso de que te surja alguna duda solo tienes que contactarnos.**

**9 Si podemos hacer algo más por ti no dudes en decírmelo.**

**10 Comprendo lo que me comentas y si te parece bien lo que vamos a hacer es...**

**11 Dime por favor si he entendido bien; lo que ocurre es que...**





# **FRASES QUE PUEDO USAR**

## **PARA CUANDO ESTAMOS AUSENTES**

Esto no tiene por qué ser un problema si informamos adecuadamente al cliente y solicitamos, a la par que agradecemos, su paciencia.

**12 Muchas gracias por escribirnos; tan pronto como volvamos tendrás noticias nuestras.**

**13 Hemos recibido tu mensaje; danos un momento y te atendemos encantados.**

**14 Tu mensaje ya está en nuestra bandeja de entrada. En un plazo de 24-48 horas tendrás una respuesta.**

**15 Regálanos un poco de tu paciencia, que enseguida estamos contigo.**







# FRASES QUE PUEDO USAR

## CUANDO NO SABEMOS ALGO O TOCA DISCULPARNOS

Saber responder adecuadamente a las preguntas del cliente (incluso cuando no conocemos las respuestas) y gestionar bien una incidencia o reclamación marca esa gran diferencia entre fidelizar y perder un cliente.

Lo esencial aquí es ser honestos y dar respuestas y opciones que realmente ayuden al cliente a resolver su problema.

**16 Muy buena pregunta, permítame un momento, por favor...**

**17 Permítame un segundo, por favor, que enseguida lo consulto.**

**18 Sentimos mucho las molestias que te hemos ocasionado. Para compensarlo...**

**19 Te/Le debo pedir nuestras más sinceras disculpas.**





### **ATENCIÓN BÁSICA**

Cumplimiento de requisitos mínimos de atención.



### **ATENCIÓN REACTIVA**

Respuesta a los problemas cuando surgen.



### **ATENCIÓN PROACTIVA**

Anticiparse a las necesidades del cliente y ofrecer soluciones antes de que se planteen.



### **ATENCIÓN EXCEPCIONAL**

Satisfacción total del cliente con la experiencia de servicio, superando sus expectativas.







# CARACTERÍSTICAS DE CADA UNO DE LOS NIVELES DE CULTURA DE SERVICIO AL CLIENTE



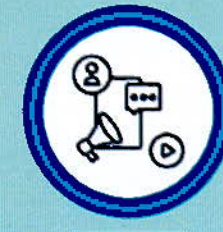
## ATENCIÓN BÁSICA

### Características:

Respuestas limitadas a las solicitudes básicas.  
Sin seguimiento ni mejora continua en el servicio.  
Enfoque en resolver problemas inmediatos más que en la satisfacción del cliente.

### Ejemplo:

Un cliente llama a un centro de atención y recibe información sobre horarios de atención sin ninguna personalización en la conversación.



## ATENCIÓN REACTIVA

### Características:

Respuestas adecuadas a quejas o problemas.  
Personal disponible para atender situaciones cuando se presentan.  
Enfoque limitado en la prevención de problemas.

### Ejemplo:

Un cliente presenta una queja por un producto defectuoso, y el personal se encarga de procesar un reembolso o reemplazo, pero no se ofrecen soluciones adicionales ni seguimiento proactivo.



# CARACTERÍSTICAS DE CADA UNO DE LOS NIVELES DE CULTURA DE SERVICIO AL CLIENTE



## ATENCIÓN PROACTIVA

### Características:

Identificación de necesidades antes de que los clientes las expresen.

Aumento de la interacción con clientes para recopilar opiniones y sugerencias.

Mejora continua del servicio basada en el feedback del cliente.

### Ejemplo:

Una empresa de software realiza encuestas regulares para identificar áreas de mejora antes de que los usuarios experimenten problemas, y ofrece actualizaciones y soporte personalizado basándose en los comentarios.



## ATENCIÓN EXCEPCIONAL

### Características:

Servicio personalizado y memorable.

Creación de experiencias emocionales positivas que fomentan la lealtad del cliente.

Estrategias proactivas que no solo resuelven problemas, sino que también deleitan al cliente.

### Ejemplo:

Un hotel que, sabiendo que un cliente celebra su aniversario, le sorprende con una decoración especial en la habitación y un vino de cortesía, además de preguntar cómo fue su estancia al momento del check-out para asegurarse de que todo fue perfecto.







# BENEFICIOS DE TENER UNA BUENA CULTURA DE SERVICIO AL CLIENTE



## Fidelización de Clientes:

Un cliente leal reduce costos de adquisición y aumenta ingresos a largo plazo.

## MEJORA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Clientes más satisfechos son más propensos a recomendar la empresa a otros.

## AUMENTO DE PRODUCTIVIDAD



Empleados motivados y capacitados son más productivos y comprometidos con su trabajo.

**Innovación:**  
Una cultura de servicio saludable fomenta la retroalimentación y la mejora continua.

## Imagen y Reputación Positiva:

Una buena cultura de servicio eleva la percepción de la marca.



# CONSECUENCIAS DE DESARROLLAR UNA CULTURA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CALIDAD

1

## **Consecuencias Positivas:**

**Incremento en Ventas:** La satisfacción del cliente se traduce en ventas adicionales, tanto de clientes recurrentes como nuevos.

**Menor Tasa de Quejas:** Un buen servicio reduce la cantidad de quejas y problemas a resolver.

**Ambiente Laboral Saludable:** Colaboración y felicidad del personal, lo que lleva a un ambiente de trabajo positivo.

2

## **Consecuencias Negativas de Falta de Cultura de Servicio:**

**Pérdida de Clientes:** La insatisfacción con el servicio puede resultar en la pérdida de clientes a favor de la competencia.

**Malas Reseñas:** Críticas negativas en línea pueden afectar la reputación y atraer menos clientes.

**Aumento de Costos:** Resolver quejas y problemas consume recursos y tiempo.







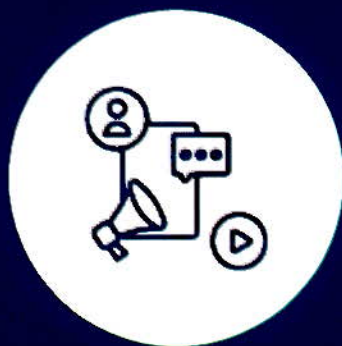
# AHORA **ES TU** **TURNO**

Encontrar y poner en marcha la **mejor estrategia** para tu negocio, requiere de un equipo capacitado para **adaptarse a tus necesidades..**

PLANIFICA



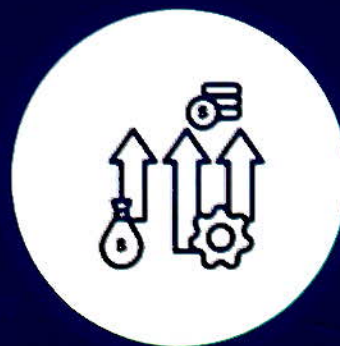
CAPACÍTATE



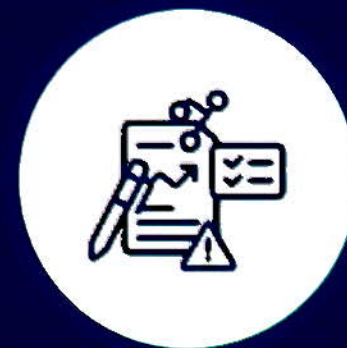
CREA IDENTIDAD CON  
TU MARCA



EVALÚA TU  
SERVICIO



MEJORA  
CONTINUAMENTE







**5** ★

## INCREÍBLE EXPERIENCIA

Escenario de una mala experiencia en un restaurante, donde un cliente se queja de un servicio deficiente y cómo manejar esa situación. El objetivo es mostrar la importancia de la escucha activa y la resolución de problemas.



**5** ★

## EXCELENTE SERVICIO

El escenario se desarrolla en una cafetería, donde una clienta tiene una queja sobre su bebida. El objetivo es mostrar cómo manejar la situación con calma y efectividad.







# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



PARA AYUDARME A MEJORAR,  
AGRADECERÍA QUE RESPONDAS LA  
SIGUIENTE ENCUESTA:

[HTTPS://DOCS.GOOGLE.COM/FORMS  
/D/E/1FAIPQLSD66ZEK\\_I\\_EP64YWKT  
KQNGDTBVW-TXQ2BKOTCHGMIQLX  
CMTPOQ/VIEWFORM?USP=HEADER](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIPQLSD66ZEK_I_EP64YWKT_KQNGDTBVW-TXQ2BKOTCHGMIQLX_CMTPOQ/VIEWFORM?USP=HEADER)





# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



<https://bit.ly/4kKNzFj>





# CONTACTO

SOLICITA UNA CONSULTORÍA,  
**LLAMANDO AL 978278766**

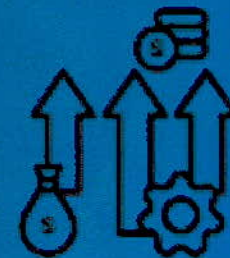
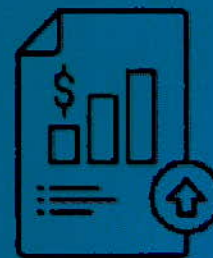
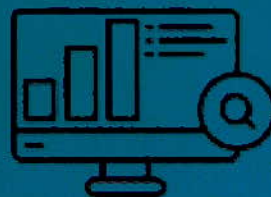
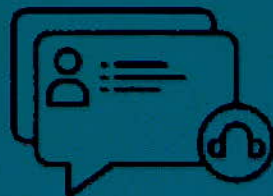
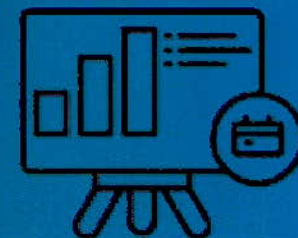
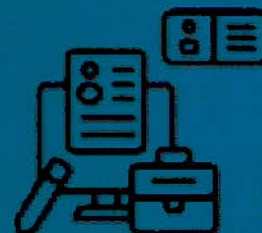
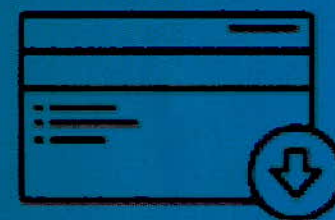
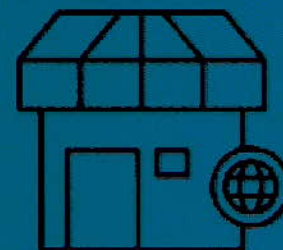
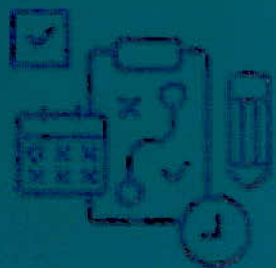
SÍGUEME EN REDES  
**@ALBACAMINO**

ESCRIBEME UN CORREO  
**ALBAMARINA.CO@GMAIL.COM**





# ¡GRACIAS POR PARTICIPAR!





Miércoles 18 de Junio

| ASISTENCIA AL CURSO - TALLER "CULTURA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE: BRINDANDO UN SERVICIO DE CALIDAD". |                                                        |                                                      |          |                                |                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------|--------------------------------|----------------|
| Nº                                                                                                          | APELLIDOS<br>(VERIFICAR SI ESTÁ ESCRITO CORRECTAMENTE) | NOMBRES<br>(VERIFICAR SI ESTÁ ESCRITO CORRECTAMENTE) | DNI      | PROCEDENCIA<br>(UNF - EXTERNO) | FIRMA          |
| 1                                                                                                           | ANDRADE VILLEGAS                                       | RUBI FIORELLA                                        |          |                                |                |
| 2                                                                                                           | APONTE SANTOS                                          | ROSA ISELA                                           |          |                                |                |
| 3                                                                                                           | BENITES ORDINOLA                                       | MARIANA YORELY                                       | 60982433 | Estudiante UNF                 | <i>[Firma]</i> |
| 4                                                                                                           | CALLE BERRU                                            | ESTRELLITA MAYRA                                     |          |                                |                |
| 5                                                                                                           | CAMACHO MORE                                           | LADY SUNNY                                           |          |                                |                |
| 6                                                                                                           | CEVALLOS GARCIA                                        | STHEFANI YULITZA                                     | 73004753 | Egresada UNF                   | <i>[Firma]</i> |
| 7                                                                                                           | CHINININ OLAYA                                         | STEFANY BEATRIZ                                      | 73364104 | Centro de Idiomas              | <i>[Firma]</i> |
| 8                                                                                                           | CORDOVA VARGAS                                         | YESSANIA CONSUELO                                    |          |                                |                |
| 9                                                                                                           | CORNEJO LA CHIRA                                       | ANGELO ADAL ANDY                                     | 61336158 | Externo                        | <i>[Firma]</i> |
| 10                                                                                                          | CORNEJO ZAPATA                                         | ESTHER MARIA                                         |          |                                |                |
| 11                                                                                                          | CORREA GARCIA                                          | PATRICIA LOURDES                                     |          |                                |                |
| 12                                                                                                          | DE LA CRUZ CHUGNAS                                     | WILSON JAVIER                                        |          |                                |                |
| 13                                                                                                          | FARFÁN CRISANTO                                        | ROSMERY GERALDINE                                    |          |                                |                |
| 14                                                                                                          | GARCIA ALBURQUERQUE                                    | BLANCA FREDI                                         | 80501384 | Externo                        | <i>[Firma]</i> |
| 15                                                                                                          | GARCIA CHAPA                                           | SANDRA LOURDES                                       |          |                                |                |
| 16                                                                                                          | GARCIA ZAPATA                                          | CARLOS ALBERTO                                       |          |                                |                |
| 17                                                                                                          | GUTIERREZ CONDEZA                                      | YURI MANUEL                                          | 41791519 | Externo                        | <i>[Firma]</i> |
| 18                                                                                                          | HERNÁNDEZ QUEVEDO                                      | DIEGO ALONSO                                         |          |                                |                |
| 19                                                                                                          | HERNÁNDEZ RAMOS                                        | ERICK JOEL                                           |          |                                |                |
| 20                                                                                                          | HUERTAS ELIZALDE                                       | BLANCA FLOR                                          |          |                                |                |
| 21                                                                                                          | JUAREZ BARBA                                           | JOHANA ALEXANDRA                                     |          |                                |                |
| 22                                                                                                          | LI CARRILLO                                            | MILTON SEBASTIAN                                     | 60950918 | Estudiante UNF                 | <i>[Firma]</i> |
| 23                                                                                                          | MEDINA SAONA                                           | ROSA MARIA DEL ROSARIO                               | 73420486 | Estudiante UNF                 | <i>[Firma]</i> |
| 24                                                                                                          | MORÁN GÓMEZ                                            | MARÍA JOSÉ                                           |          |                                |                |
| 25                                                                                                          | NOLE MENDOZA                                           | ANTONELLA YAMILLE                                    | 71293210 | Estudiante UNF                 | <i>[Firma]</i> |
| 26                                                                                                          | PEÑA YESAN                                             | KASSANDRA MARICRUZ                                   |          |                                |                |
| 27                                                                                                          | REYES VIDAL                                            | MARCO ANTONIO                                        |          |                                |                |
| 28                                                                                                          | ROJAS ZAPATA                                           | MIREYA NICOL                                         | 71693410 | Estudiante UNF                 | <i>[Firma]</i> |
| 29                                                                                                          | ROQUECRUZ                                              | IRMA CATHERINE DE LOREND                             |          |                                |                |





| 30 | ROSALÉS VILELA    | ANITA MARGOT        |           |                                        |                |
|----|-------------------|---------------------|-----------|----------------------------------------|----------------|
| 31 | RUIZ ATOCHE       | YULIANA JESUS       |           |                                        |                |
| 32 | RUIZ SOTO         | KARITO LUCIA        |           |                                        |                |
| 33 | RUIZ YENQUE       | DIANA ANGÉLICA      |           |                                        |                |
| 34 | RUIZ YENQUE       | DIANA ANGELICA      |           |                                        |                |
| 35 | SANTOS MILLA      | ROMINA NAOMI        |           |                                        |                |
| 36 | SOSA GUILLEN      | FLAVIA ROMINA       |           |                                        |                |
| 37 | UBILLUS MORALES   | YESABELLA ESPERANZA | 75098340  | Estudiante - UNF                       | <i>[Firma]</i> |
| 38 | VALENCIA LEÓN     | ELMER ADRIAN        |           |                                        |                |
| 39 | VIDAL CASTILLO    | CESAR CARLOS        |           |                                        |                |
| 40 | VIERA HEREDIA     | KAROL BRILLITH      |           |                                        |                |
| 41 | VIERA SÁNCHEZ     | NATALI              |           |                                        |                |
| 42 | VILCHERRES GARCÉS | KAROL YANIRA        |           |                                        |                |
| 43 | VILLEGAS CURAY    | JUAN CARLOS         |           |                                        |                |
| 44 | ZAPATA GARRIDO    | ROSALINDA           |           |                                        |                |
| Nº | APELLIDOS         | NOMBRES             | DNI       | PROCEDENCIA                            | FIRMA          |
| 45 | Silupú Espinoza   | Rosita Maryury      | 75104176  | Asistente Administrativo Proyecto UNF. | <i>[Firma]</i> |
| 46 | Roma Costello     | Patricia Elizabeth  | 40544568  | Grados y Titulo                        | <i>[Firma]</i> |
| 47 | Pazo Pazo         | Rita Viviana        | 44765336  | Grados y Titulo                        | <i>[Firma]</i> |
| 48 | Carrero Carrero   | Darce Luis          | 63595563  | Grado 14º Historia                     | <i>[Firma]</i> |
| 49 | Adanague Trambulo | Anay Mariell        | 60543552  | Estudiante UNF                         | <i>[Firma]</i> |
| 50 | Morales Asencio   | Patricia Mabel      | 18191165  | FCET                                   | <i>[Firma]</i> |
| 51 | Carrero MALCA     | Segundo Juan Carlos | 02506884  | FCEA                                   | <i>[Firma]</i> |
| 52 | Loon Ruiz         | Daniel Edu          | 092275185 | OCH                                    | <i>[Firma]</i> |
| 53 | Quintan           | Eduard              | 01222727  | VPIN                                   | <i>[Firma]</i> |
| 54 | Grisol Anymonds   | José Jesús          | 76071118  | VPIN                                   | <i>[Firma]</i> |
| 55 | Jimenez Jaramillo | Daniela Alejandra   | 75143812  | USA                                    | <i>[Firma]</i> |
| 56 | Atake Peña        | Mónica Del Pilar    | 72007963  | USA                                    | <i>[Firma]</i> |
| 57 | Rojas Pérez       | Tania Milagros      | 13131464  | USA - Comercio universitario           | <i>[Firma]</i> |
| 58 | Campos Subramanya | Analisa Lourdes     | 7150902   | OCH                                    | <i>[Firma]</i> |
| 59 | Floras            | Velásquez Yrene     | 40151165  | USA - Bienestar                        | <i>[Firma]</i> |
| 60 | Zapata Cruz       | Allinson Florella   | 61263219  | Estudiante - UNF                       | <i>[Firma]</i> |

Avila Sernagoei Aldo Luis 61386820 Estudiante - UNF

Castillo Namuche Susana Melén 62246043 Estudiante - UNF





## ASISTENCIA AL CURSO - TALLER "CULTURA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE: BRINDANDO UN SERVICIO DE CALIDAD".

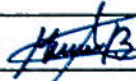
| N° | APELLIDOS<br>(VERIFICAR SI ESTÁ ESCRITO CORRECTAMENTE) | NOMBRES<br>(VERIFICAR SI ESTÁ ESCRITO CORRECTAMENTE) | DNI      | PROCEDENCIA<br>(UNF - EXTERNO) | FIRMA |
|----|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------|--------------------------------|-------|
|    | Pachterrey Lman                                        | Elizabeth                                            | 60913596 | Huancala                       |       |
|    | Mendoza Risco                                          | Genesis del cisne                                    | 75121575 | Bellavista                     |       |
|    | Almstar Achunio                                        | Wiviana Yelitza                                      | 43125344 | UNF-SPP                        |       |
|    | Ruiz Lengua                                            | Diana Amélica                                        | 44981594 | PIURA - DOCENTE                |       |
|    | Rivera Jacinto                                         | Edita Jeriel                                         | 76235903 | Sachura - Piura                |       |
|    | Silva Arocho                                           | Luis Daniel                                          | 60903307 | Santa Ignacia - Iquitos        |       |
|    | Almstar willgoz                                        | Eric Danilo                                          | 60839912 | Huancala                       |       |
|    | Gomez Vole                                             | Carlos Ramil                                         | 60900568 | Sullana                        |       |
|    | Muro Balcayon                                          | Diego Gabriel                                        | 62021694 | UNF - Sullana                  |       |
|    | Silva Saldana                                          | Ezequiel                                             | 60916034 | Sullana                        |       |
|    | Torres Atoche                                          | Josue                                                | 61021435 | Sullana                        |       |
|    | Loera Velazquez                                        | Josmel Emanuel                                       | 60765768 | C.P. Pedernera C.              |       |
|    | Zapata Semenuio                                        | Alexandra Lisbeth                                    | 60913602 | Santa Rosa de Piedra           |       |
|    | Zapata Zapata                                          | Sandra Carlita                                       | 75876543 | Santa Rosa de Piedra R.        |       |
|    | Beccera Garca                                          | Sarah Lorena                                         | 77057073 | Sullana                        |       |
|    | Infante Baurdica                                       | Alexon Daryna                                        | 74045386 | Sullana                        |       |
|    | Vahancia Loain                                         | Emar Adrian                                          | 75295552 | Sullana                        |       |
|    | Hedira Plaza                                           | Marialyandrey                                        | 60902224 | Sullana                        |       |
|    | Benites Preciado                                       | Felipe                                               | 60816016 | Sullana                        |       |
|    | Chang Castillo                                         | Marycielo                                            | 43158302 | Sullana OCTF                   |       |
|    | Silva Palacios                                         | Shirley Giannina                                     | 41811410 | CCI                            |       |
|    | Cabrera Torres                                         | Antero Alexander                                     | 16748552 | Sullana                        |       |
|    | Arenalo Garamo                                         | Liliana Milagros                                     | 42181622 | Sullana                        |       |
|    | Viera Torres                                           | Sueidy Maruflin                                      | 41090594 | UNP                            |       |
|    |                                                        |                                                      |          |                                |       |
|    |                                                        |                                                      |          |                                |       |
|    |                                                        |                                                      |          |                                |       |
|    |                                                        |                                                      |          |                                |       |
|    |                                                        |                                                      |          |                                |       |
|    |                                                        |                                                      |          |                                |       |
|    |                                                        |                                                      |          |                                |       |
|    |                                                        |                                                      |          |                                |       |
|    |                                                        |                                                      |          |                                |       |





Viernes 20 de Junio de 2025

ASISTENCIA AL CURSO - TALLER "CULTURA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE: BRINDANDO UN SERVICIO DE CALIDAD".

| Nº | APELLIDOS<br>(VERIFICAR SI ESTÁ ESCRITO CORRECTAMENTE) | NOMBRES<br>(VERIFICAR SI ESTÁ ESCRITO CORRECTAMENTE) | DNI      | PROCEDECIA<br>(UNF - EXTERNO) | CELULAR   | CORREO                          | FIRMA                                                                                 |
|----|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------|-------------------------------|-----------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | ANDRADE VILLEGAS                                       | RUBI FIORELLA                                        |          |                               |           |                                 |                                                                                       |
| 2  | APONTE SANTOS                                          | ROSA ISELA                                           |          |                               |           |                                 |                                                                                       |
| 3  | BENITES ORDINOLA                                       | MARIANA YORELY                                       | 60982433 | Estudiante UNF                | 997847678 | yprenariunabentiles16@gmail.com |    |
| 4  | CALLE BERRU                                            | ESTRELLITA MAYRA                                     |          |                               |           |                                 |                                                                                       |
| 5  | CAMACHO MORE                                           | LADY SUNNY                                           |          |                               |           |                                 |                                                                                       |
| 6  | CEVALLOS GARCIA                                        | STHEFANI YULITZA                                     | 83004753 | Egresada UNF                  | 914616241 | 2d920106@unf.edu.pe             |    |
| 7  | CHINININ OLAYA                                         | STEFANY BEATRIZ                                      |          |                               |           |                                 |                                                                                       |
| 8  | CORDOVA VARGAS                                         | YESSENIA CONSUELO                                    |          |                               |           |                                 |                                                                                       |
| 9  | CORNEJO LA CHIRA                                       | ANGELO ADAL ANDY                                     | 61336158 | Externo                       | 967385346 | adal_andy@mailfence.com         |    |
| 10 | CORNEJO ZAPATA                                         | ESTHER MARIA                                         |          |                               |           |                                 |                                                                                       |
| 11 | CORREA GARCÍA                                          | PATRICIA LOURDES                                     |          |                               |           |                                 |                                                                                       |
| 12 | DE LA CRUZ CHUGNAS                                     | WILSON JAVIER                                        |          |                               |           |                                 |                                                                                       |
| 13 | FARFÁN CRISANTO                                        | ROSMERY GERALDINE                                    |          |                               |           |                                 |                                                                                       |
| 14 | GARCÍA ALBURQUERQUE                                    | BLANCA FREDI                                         | 80506334 | Externo                       | 960658928 | bgarcia alburquerque@gmail.com  |  |
| 15 | GARCIA CHAPA                                           | SANDRA LOURDES                                       |          |                               |           |                                 |                                                                                       |
| 16 | GARCIA ZAPATA                                          | CARLOS ALBERTO                                       |          |                               |           |                                 |                                                                                       |
| 17 | GUTIERREZ CONDEZA                                      | YURI MANUEL                                          |          |                               |           |                                 |                                                                                       |
| 18 | HERNÁNDEZ QUEVEDO                                      | DIEGO ALONSO                                         |          |                               |           |                                 |                                                                                       |
| 19 | HERNÁNDEZ RAMOS                                        | ERICK JOEL                                           |          |                               |           |                                 |                                                                                       |
| 20 | HUERTAS ELIZALDE                                       | BLANCA FLOR                                          |          |                               |           |                                 |                                                                                       |
| 21 | JUAREZ BARBA                                           | JOHANA ALEXANDRA                                     |          |                               |           |                                 |                                                                                       |





|   |              |                        |          |                |             |                              |                    |
|---|--------------|------------------------|----------|----------------|-------------|------------------------------|--------------------|
| 2 | LI CARRILLO  | MILTON SEBASTIAN       | 60980918 | Estudiante UNF | 964 573 510 | 2024201023@unf.edu.pr        | <i>[Signature]</i> |
| 3 | MEDINA SAONA | ROSA MARIA DEL ROSARIO | 73420486 | Estudiante UNF | 922 422 967 | terra-nos-tra-12@hotmail.com | <i>[Signature]</i> |
| 4 | MORÁN GÓMEZ  | MARÍA JOSÉ             |          |                |             |                              |                    |





|    |                   |                          |          |                |             |                       |       |
|----|-------------------|--------------------------|----------|----------------|-------------|-----------------------|-------|
| 15 | NOLE MENDOZA      | ANTONELLA YAMILLE        | 71293240 | Estudiante     | 970 152875  | 2020102020@unf.edu.pe |       |
| 16 | PEÑA YESAN        | KASSANDRA MARICRUZ       |          |                |             |                       |       |
| 17 | REYES VIDAL       | MARCO ANTONIO            |          |                |             |                       |       |
| 18 | ROJAS ZAPATA      | MIREYA NICOL             | 71698410 | Estudiante     | 945 767 535 | 2020102026@unf.edu.pe |       |
| 19 | ROQUECRUZ         | IRMA CATHERINE DE LOREND |          |                |             |                       |       |
| 10 | ROSALES VILELA    | ANITA MARGOT             |          |                |             |                       |       |
| 11 | RUIZ ATOCHE       | YULIANA JESUS            |          |                |             |                       |       |
| 12 | RUIZ SOTO         | KARITO LUCIA             |          |                |             |                       |       |
| 13 | RUIZ YENQUE       | DIANA ANGÉLICA           |          |                |             |                       |       |
| 14 | RUIZ YENQUE       | DIANA ANGELICA           |          |                |             |                       |       |
| 15 | SANTOS MILLA      | ROMINA NAOMI             |          |                |             |                       |       |
| 16 | SOSA GUILLEN      | FLAVIA ROMINA            |          |                |             |                       |       |
| 17 | UBILLUS MORALES   | YESABELLA ESPERANZA      | 75098340 | Estudiante     | 974 927 564 | 2020102025@unf.edu.pe |       |
| 18 | VALENCIA LEÓN     | ELMER ADRIAN             | 75195582 | Estudiante     | 994 430 762 | 2019102023@unf.edu.pe |       |
| 19 | VIDAL CASTILLO    | CESAR CARLOS             |          |                |             |                       |       |
| 10 | VIERA HEREDIA     | KAROL BRILLITH           |          |                |             |                       |       |
| 11 | VIERA SÁNCHEZ     | NATALI                   |          |                |             |                       |       |
| 12 | VILCHERRES GARCÉS | KAROL YANIRA             |          |                |             |                       |       |
| 13 | VILLEGAS CURAY    | JUAN CARLOS              |          |                |             |                       |       |
| 14 | ZAPATA GARRIDO    | ROSALINDA                |          |                |             |                       |       |
| 15 | APELLIDOS         | NOMBRES                  | DNI      | PROCEDENCIA    | CELULAR     | CORREO                | FIRMA |
| 15 | Arrese            | Zevallos Jeremy Adrian   | 76941430 | Egresado UNF   | 944616241   | 2019203002@UNF.edu.pe |       |
| 16 | Hedina Plaza      | Maricela Alexandra       | 60990284 | Egresada UNF   | 959 027 850 | 2024201025@UNF.edu.pe |       |
| 17 | Dentes Preciado   | Felipe                   | 60886016 | estudiante UNF | 957 970 394 | 2024201007@unf.edu.pe |       |



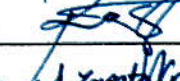


|    |                |                    |          |          |                     |                                 |  |
|----|----------------|--------------------|----------|----------|---------------------|---------------------------------|--|
| 18 | Cuercio Lanyo  | Luna Luis          |          | 03595523 | janku14@hotmail.com |                                 |  |
| 19 | Pazo Pazo      | Rita Viviana       | 44765336 | UGT      | 903485367           | 2304viviana@gmail.com           |  |
| 20 | Ramos Pastillo | Patricia Elizabeth | 40544568 | UGT      | 968656935           | ramos.patillapatricia@gmail.com |  |
|    | Silva Palacios | Shirley Gunning    | 41811410 | CCF      | 920684946           | shirley.silva.p@gmail.com       |  |
|    | Vique Torres   | Stacy Hanlynn      | 41090594 | UNF      | 971535732           | stacy@unf.edu.pe                |  |





ASISTENCIA AL CURSO - TALLER "CULTURA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE: BRINDANDO UN SERVICIO DE CALIDAD".

| 1º | APELLIDOS<br>(VERIFICAR SI ESTÁ ESCRITO CORRECTAMENTE) | NOMBRES<br>(VERIFICAR SI ESTÁ ESCRITO CORRECTAMENTE) | DNI      | PROCEDENCIA<br>(UNF - EXTERNO) | CELULAR   | CORREO                    | FIRMA                                                                               |
|----|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------|--------------------------------|-----------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  |                                                        |                                                      |          |                                |           |                           |                                                                                     |
| 2  | Ishuiz Tapullima                                       | Raimundo                                             | 41620146 | UNF                            | 925197691 | rishuizat@unpedu.p        |  |
| 3  | Silvina Espinoza                                       | Rosita Maryany                                       | 75104176 | UNF                            | 914387294 | rosita.19982@gmail.com    |  |
| 4  | Xapata Cruz                                            | Allison Forrella                                     | 61268219 | UNF                            | 901295840 | allisonxapata1@gmail.com  |  |
| 5  | Leon Ruiz                                              | Daniel Edu                                           | 72275185 | OCI                            | 997260972 | danielmag@gmail.com       |  |
| 6  | Zapata Zapata                                          | Sandra Carlita                                       | 75876543 | Externo                        | 937121300 | SandraCarlita10@gmail.com |  |
| 7  | Viera Torres                                           | Susy Marylyn                                         | 41090594 | UNF                            | 971535732 | sviera@unfo.edu.pe        |  |
| 8  |                                                        |                                                      |          |                                |           |                           |                                                                                     |
| 9  |                                                        |                                                      |          |                                |           |                           |                                                                                     |
| 10 |                                                        |                                                      |          |                                |           |                           |                                                                                     |
| 11 |                                                        |                                                      |          |                                |           |                           |                                                                                     |
| 12 |                                                        |                                                      |          |                                |           |                           |                                                                                     |
| 13 |                                                        |                                                      |          |                                |           |                           |                                                                                     |
| 14 |                                                        |                                                      |          |                                |           |                           |                                                                                     |
| 15 |                                                        |                                                      |          |                                |           |                           |                                                                                     |
| 16 |                                                        |                                                      |          |                                |           |                           |                                                                                     |
| 17 |                                                        |                                                      |          |                                |           |                           |                                                                                     |
| 18 |                                                        |                                                      |          |                                |           |                           |                                                                                     |
| 19 |                                                        |                                                      |          |                                |           |                           |                                                                                     |
| 20 |                                                        |                                                      |          |                                |           |                           |                                                                                     |
| 21 |                                                        |                                                      |          |                                |           |                           |                                                                                     |





**Listado Final de Asistentes con derecho a Certificación**

| <b>APELLIDOS</b>    | <b>NOMBRES</b>         | <b>18 DE JUNIO</b> | <b>20 DE JUNIO</b> |
|---------------------|------------------------|--------------------|--------------------|
| AGUIRRE PANTA       | YENIFER ELIZABETH      | 1                  | 1                  |
| AREVALO CARCAMO     | LILIANA MILAGROS       | 1                  | 1                  |
| BENITES ORDINOLA    | MARIANA YORELY         | 1                  | 1                  |
| BENITES PRECIADO    | FELIPE                 | 1                  | 1                  |
| CABRERA TORRES      | ANTERO ALEXANDER       | 1                  | 1                  |
| CAMPOS SALDARRIAGA  | ANALISA LOURDES        | 1                  | 1                  |
| CARNERO MALCA       | SEGUNDO JUAN CARLOS    | 1                  | 1                  |
| CEVALLOS GARCIA     | STHEFANI YULITZA       | 1                  | 1                  |
| CHANG CASTILLO      | MARYCIELO              | 1                  | 1                  |
| CHINININ OLAYA      | STEFANY BEATRIZ        | 1                  | 1                  |
| CORNEJO CORNEJO     | JORGE LUIS             | 1                  | 1                  |
| CORNEJO LA CHIRA    | ANGELO ADAL ANDY       | 1                  | 1                  |
| FLORES VELASQUEZ    | YRENE                  | 1                  | 1                  |
| GARCIA ALBURQUERQUE | BLANCA FREDI           | 1                  | 1                  |
| LEON RUIZ           | DANIEL EDU             | 1                  | 1                  |
| LI CARRILLO         | MILTON SEBASTIAN       | 1                  | 1                  |
| MARLON DANIEL       | CALLE MEDINA           | 1                  | 1                  |
| MEDINA PLAZA        | MARIALEJANDRA          | 1                  | 1                  |
| MEDINA SAONA        | ROSA MARIA DEL ROSARIO | 1                  | 1                  |
| MORÁN GÓMEZ         | MARÍA JOSÉ             | 1                  | 1                  |
| NOLE MENDOZA        | ANTONELLA YAMILLE      | 1                  | 1                  |
| PAZO PAZO           | RITA VIVIANA           | 1                  | 1                  |
| RAMOS CASTILLOS     | PATRICIA ELIZABETH     | 1                  | 1                  |
| ROJAS ZAPATA        | MIREYA NICOL           | 1                  | 1                  |
| SANCHO NORIEGA      | CARLOMAGNO             | 1                  | 1                  |
| SILUPU ESPINOZA     | ROSITA MARYURY         | 1                  | 1                  |
| SILVA PALACIOS      | SHIRLEY GIANNINA       | 1                  | 1                  |
| UBILLUS MORALES     | YESABELLA ESPERANZA    | 1                  | 1                  |
| ZAPATA CRUZ         | ALLINSON FIORELLA      | 1                  | 1                  |
| ZAPATA ZAPATA       | SANDRA CARLITA         | 1                  | 1                  |

