



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

ATENCIÓN AL USUARIO INTERNO, EXTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE PRESTA LA UNIDAD EDUCATIVA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, EN EL PERIODO 2014-2015

Trabajo de Grado previo a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

AUTORA:

Estacio Ortiz, Sandra Marileni

DIRECTOR:

Cisneros Castillo, Remigio Damián Mg.

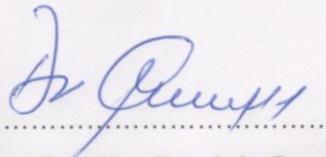
IBARRA 2016

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como director del Trabajo de Grado titulado **“ATENCIÓN AL USUARIO INTERNO, EXTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE PRESTA LA UNIDAD EDUCATIVA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, EN EL PERIODO 2015 - 2016”** de la señorita egresada: ESTACIO ORTIZ, SANDRA MARILENI, previo a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

Al ser testigo presencial y corresponsal directo del desarrollo del presente trabajo de investigación, afirmo que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Esto es lo que pueda certificar por ser justo y legal.



Cisneros Castillo, Remigio Damián Mg.
DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

Este trabajo dedico a Dios, quien ha sido mi fortaleza para culminar con mis estudios, a mi esposo y a mi hijo que sin su apoyo no hubiese alcanzado todos mis objetivos, a mis padres que con su ejemplo de trabajo duro y perseverancia han sido pilar fundamental en mi trayecto.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica del Norte quien me abrió sus puertas para convertirme en una profesional, gracias a mis maestros quienes fueron parte primordial en mi preparación, agradezco también a mi tutor de tesis Mg. Remigio Cisneros, quien me ha guiado de la forma correcta para terminar mi trabajo de tesis y para finalizar agradezco a mis compañeras y compañero quienes con su amistad y compañerismo me han apoyado para seguir adelante durante mi proceso de formación.

Gracias a todos.

ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE CUADROS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I.....	1
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. ANTECEDENTES.....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.4. DELIMITACIÓN.....	4
1.4.1. Delimitación espacial	4
1.4.2. Delimitación temporal.....	4
1.5. OBJETIVOS	4
1.5.1. Objetivo general	4
1.5.2. Objetivos específicos	4
1.6. JUSTIFICACIÓN	5
CAPÍTULO II.....	7
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Fundamentaciones.....	7
2.1.1. Fundamentación legal	7
2.1.2. Fundamentación social	8
2.1.3. Fundamentación filosófica	9
2.1.4. Unidades educativas.....	10
2.1.4.1. Principales características de la Unidad Educativa.....	11
2.1.5. Gestión de calidad y enfoque al cliente.....	12

2.1.6.	Servicio al cliente	13
2.1.6.1.	Características de un buen servicio al cliente	13
2.1.7.	Filosofía de servicio	14
2.1.8.	Calidad en el servicio	15
2.1.8.1.	Compromiso de la dirección.....	16
2.1.8.2.	Política de calidad.....	16
2.1.8.3.	Objetivos de la calidad en el servicio	17
2.1.9.	La comunicación en el servicio	18
2.1.9.1.	Factores para la percepción de los clientes.....	18
2.1.10.	Importancia de los recursos humanos en la atención al cliente	20
2.1.10.1.	Aspectos esenciales que debe aplicar el talento humano en la atención al cliente	20
2.1.10.2.	Talento humano y las competencias.....	21
2.1.11.	Valores de la organización.....	22
2.1.11.1.	La importancia de los valores en la organización.....	23
2.1.11.2.	La cultura organizacional	24
2.1.12.	Clientes internos	24
2.1.12.1.	Personal docente y de investigación.....	24
2.1.12.2.	Personal directivo.....	25
2.1.12.3.	Personal administrativo y de servicios	25
2.1.12.4.	Estudiantes, clientes internos.....	26
2.1.13.	Clientes externos	27
2.1.13.1.	Sociedad en general	27
2.1.14.	Gestión por procesos	28
2.1.15.	Mapa de procesos.....	29
2.1.16.	Procedimientos	30
2.1.16.1.	Objetivos de los procedimientos	32
2.1.16.2.	Importancia de los procedimientos.....	33
2.1.16.3.	Características de los procedimientos	33
2.1.17.	Procedimientos de atención al cliente.....	34
2.1.18.	Control de los procedimientos.....	35
2.1.18.1.	Mecanismo de control de procesos.....	35

2.1.18.2. Ciclo de mejora continua.....	36
2.1.19. Diagrama de flujo	37
2.1.19.1. Valoración de diagramas de flujo	37
2.1.19.2. Redacción de las instrucciones en los diagramas de flujo	38
2.1.20. Auditorias de gestión por procesos	38
2.1.20.1. Informe de resultados	39
2.2. Posicionamiento teórico personal	39
2.3. Glosario de términos	40
2.4. Preguntas directrices.	43
2.5. Matriz Categorial	44
CAPÍTULO III.....	45
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	45
3.1. Tipos de Investigación	45
3.1.1. La Investigación de campo	45
3.1.2. La Investigación descriptiva:	45
3.1.3. Investigación bibliográfica	45
3.1.4. Investigación propositiva	46
3.2. Métodos	46
3.2.1. Método Inductivo	46
3.2.2. Método Deductivo	46
3.2.3. Método Analítico	46
3.3. Técnicas e instrumentos de investigación.....	47
3.3.1. Técnica	47
3.3.2. Instrumentos	47
3.4. Población	47
3.5. Muestra	48
CAPÍTULO IV	50
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	50
4.1. Proceso.....	50
4.1.1. Resultados de la encuesta dirigida a los funcionarios y docentes de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra.....	51
4.1.2. Resultados de la encuesta aplicada a los padres de familia de la	

Unidad Educativa Ciudad de Ibarra	59
CAPÍTULO V	66
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
5.1. Conclusiones.....	66
5.2. Recomendaciones	67
CAPITULO VI	68
6. PROPUESTA ALTERNATIVA.....	68
6.1. Título de la propuesta	68
6.2. Justificación e importancia	68
6.3. Fundamentación	69
6.3.1. Fundamentación filosófica	69
6.3.2. Fundamentación legal.....	70
6.3.3. Fundamentación social	71
6.4. Objetivos	72
6.4.1. Objetivo general.....	72
6.4.2. Objetivos específicos	72
6.5. Ubicación sectorial y física.....	72
6.6. Guía de procedimientos para la atención al cliente interno y externo	72
6.6.1. Políticas de atención al cliente	73
6.6.2. Finalidad de los procedimientos de atención al cliente interno y externo	74
6.6.3. Contenido de los procedimientos de atención al cliente	75
6.6.4. Responsable del proceso.....	75
6.6.5. Clientes y proveedores de los procedimientos.....	75
6.6.6. Áreas involucradas.....	76
6.6.7. Esquema de presentación de los procedimientos.....	76
6.6.8. Monitoreo y evaluación de los procedimientos de atención al cliente interno y externo	101
6.7. Impactos	104
6.7.1. Impacto social	104
6.7.2. Impacto educativo	104

6.7.3. Impacto metodológico	105
BIBLIOGRAFÍA	106
ANEXOS.....	108
ANEXO 1 ÁRBOL DE PROBLEMAS	109
ANEXO 2 MATRIZ DE COHERENCIA	110
ANEXO 3 MATRIZ CATEGORIAL	111
ANEXO 4 ENCUESTA FUNCIONARIOS Y DOCENTES.	112
ANEXO 5 ENCUESTA ESTUDIANTES.....	114
ANEXO 6 FOTOGRAFÍAS.....	116

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Población de directivos y docentes	48
Cuadro N° 2 Población de padres de familia	48
Cuadro N° 3 Atención al cliente	51
Cuadro N° 4 Recepción de información	52
Cuadro N° 5 Recepción de documentación	53
Cuadro N° 7 Evaluación de satisfacción	54
Cuadro N° 8 Necesidades del cliente	55
Cuadro N° 9 Aplicación de normas básicas de atención al cliente	56
Cuadro N° 10 Procedimientos documentados	57
Cuadro N° 11 Beneficios de los procedimientos	58
Cuadro N° 12 Requerimiento de información.....	59
Cuadro N° 13 Trámites de justificación de faltas o atrasos.....	60
Cuadro N° 14 Copias certificadas	61
Cuadro N° 15 Atención recibida.....	62
Cuadro N° 16 Mejora de la atención al cliente	63
Cuadro N° 17 Puntualidad de respuesta de trámites	64
Cuadro N° 18 Convocatoria a sesiones	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Atención al cliente	51
Gráfico N° 2 Recepción de información	52
Gráfico N° 3 Recepción de documentación	53
Gráfico N° 5 Evaluación de satisfacción	54
Gráfico N° 6 Necesidades del cliente.....	55
Gráfico N° 7 Aplicación de normas básicas de atención al cliente.....	56
Gráfico N° 8 Procedimientos documentados	57
Gráfico N° 9 Beneficios de los procedimientos	58
Gráfico N° 10 Requerimiento de información.....	59
Gráfico N° 11 Trámites de justificación de faltas o atrasos	60
Gráfico N° 12 Copias certificadas	61
Gráfico N° 13 Atención recibida	62
Gráfico N° 14 Mejora de la atención al cliente	63
Gráfico N° 15 Puntualidad de respuesta de trámites	64
Gráfico N° 16 Convocatoria a sesiones	65

RESUMEN

El presente trabajo se realizó utilizando la investigación descriptiva, en la que se obtuvo información de campo, mediante la aplicación de encuestas dirigidas a los funcionarios y docentes de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, al igual que a los padres de familia de los estudiantes de esta entidad, con la finalidad de determinar la situación actual de la atención al cliente interno y externo. Los resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios y docentes de la unidad educativa consideran que la atención al cliente interno y externo debe ser mejorada, de manera que incida en la calidad del servicio que presta actualmente la entidad. En relación a la entrega de materiales didácticos en forma oportuna a los maestros, se determina que este proceso debe ser mejorado, con la finalidad de que no existan reclamos e inconformidad por parte de los integrantes de la Institución. Respecto a la evaluación de satisfacción del cliente interno y externo por parte de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, se establece que la institución no ejecuta este proceso, por lo que no se realiza un mejoramiento en la atención al cliente. La Unidad Educativa Ciudad de Ibarra actualmente no dispone de procedimientos documentados de atención al cliente interno y externo, lo que no ha permitido tener una secuencia lógica de las actividades, para dar respuesta a los trámites que solicitan los clientes internos y externos de la institución. Ante esta problemática es necesario que la Unidad Educativa implemente una guía de procedimientos de atención al cliente interno y externo, con el objetivo de disponer de instrumentos de carácter técnico y operativo, que permitan a la unidad educativa y a su talento humano, realizar una gestión de procedimientos orientada a los principios de calidad y satisfacción de sus clientes.

ABSTRACT

The present work was done by using descriptive research in which was obtained field information by applying surveys to the authorities and teachers of the Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, as well as to the students' parents in the institution, in order to determine the current status of customer attention both internal and external. The survey's result applied to the authorities and teachers in the Unidad Educativa consider that the customer attention both internal and external needs to be improved, so that affects the service currently quality provided by the institutions. In relation to the delivery of didactic materials in a timely way to the educators, it is determined that this process should be improved, in order to there won't be claims and nonconformity by the teachers. Regarding to the internal and external customer satisfaction assessment by the Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, it sets up that the institution does not perform this process, so that will not be developed the improvement to the customer service. The Unidad Educativa Ciudad de Ibarra currently does not have documented procedures about customer's attention both internal and external, which has not allowed to have a logical sequence to the activities to respond the formalities requested by internal and external customers in the institution. Faced with this problem is necessary that the Unidad Educativa implement a procedures guide of customer service both internal and external, in order to have a technical and operational instruments that allowed the Unidad Educativa and its perform management procedures oriented to the quality principles and customer satisfaction.

Daniela López
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION ESPECIALIZACION
INGLES
C.I. 1003012043
Cod. Refrendación 1015-12-1142077

INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente trabajo de investigación es el diseño de una guía de procedimientos de atención al cliente interno y externo, con la finalidad de que la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, disponga de un instrumento que le permita mejorar la calidad del servicio. El proyecto de investigación está estructurado por los siguientes capítulos:

En el capítulo I se establecen los antecedentes, el planteamiento del problema, formulación del problema, la delimitación temporal y espacial, los objetivos y la justificación.

En el capítulo II se estructura el marco teórico fundamentado en conceptualizaciones científicas – técnicas de bibliografía actualizada de autores expertos en atención al cliente.

En el capítulo III se determina la metodología de investigación, el tipo de investigación, los métodos, las técnicas e instrumentos, la población y el cálculo de la muestra.

En el capítulo IV se reflejan los resultados de las encuestas dirigidas a los directivos y docentes al igual que a los padres de familia de los estudiantes de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra.

En el capítulo V se muestran las conclusiones y recomendaciones de los resultados obtenidos de las encuestas dirigidas a los directivos y docentes como clientes internos y a los padres de familia como clientes externos de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra.

En el capítulo VI se presenta la propuesta alternativa en relación a una guía de procedimientos de atención al cliente interno y externo de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, que incida en la calidad del servicio que presta esta entidad.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ANTECEDENTES

La Unidad Educativa Ciudad de Ibarra fue creada el 30 Julio 1990, siendo la primera Unidad Educativa en la provincia de Imbabura; la oferta académica de la Unidad Educativa incluye los niveles de: Educación Inicial, General Básica y Bachillerato Técnico en Informática Aplicada y Electrónica de Consumo.

En base al Decreto Ejecutivo 1786, del 29 de agosto del 2001 emitido por la Presidencia de la República y el Acuerdo Ministerial 3425 del 27 de agosto del 2004 expedido por el Ministerio de Educación y Cultura, se establece el Proyecto de Reforma del Bachillerato Técnico en las especialidades de Electrónica e Informática.

Proyecto en el que se define un nuevo perfil para los futuros egresados, debiendo operarse cambios sustanciales a nivel socioeconómico, científico y tecnológico y así poder responder como institución técnica al servicio de la sociedad de Ibarra, la provincia y el norte del país con bachilleres en las respectivas especializaciones que brinda la institución, consolidando bases sólidas en los aspectos técnico formativos, mediante esquemas claros de enseñanza y aprendizaje de modo que el proceso educativo, se convierta en elemento dinámico dentro del mundo cambiante de la Electrónica y la Informática.

Es una institución que dispone de infraestructura con espacios físicos: bloque de aulas, talleres de Electrónica, Física, Química, laboratorios de Informática, biblioteca, un bloque administrativo, áreas recreativas y

accesos de circulación.

La Unidad Educativa es una institución pública fundamentada en conceptos técnicos, pedagógicos y administrativos innovadores como referente de una educación pública de calidad en el país, con la finalidad de maximizar el bienestar de los estudiantes, mejorar las condiciones académicas y la cobertura de servicios en su zona de influencia.

El nuevo modelo curricular se fundamenta en la formación por competencias, lo que permite actualmente incorporar en el proyecto de formación en centros de trabajo, una real aplicación de la práctica, tanto de conocimientos como de habilidades, con el fin de satisfacer las elementales necesidades de servicio de las empresas, talleres y laboratorios, entre otros, de la localidad y región norte del país.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, desarrolla actividades académicas y administrativas, por lo que es pertinente que disponga de una orientación de gestión de atención al cliente interno y externo en forma sistematizada y organizada, como un factor prioritario de compromiso y responsabilidad de las autoridades, del establecimiento para alcanzar la satisfacción de sus clientes.

En este contexto, se analizan las causas y efectos de la problemática que enfrenta esta Unidad Educativa, específicamente en relación a la deficiente determinación de las necesidades del cliente interno y externo, lo que ha originado bajos niveles de satisfacción, considerando que la atención al cliente juega un papel preponderante en el desarrollo de la imagen institucional. Bajo esta perspectiva tiene que orientarse a descubrir cuáles son esas características que satisfacen al cliente, identificar esos atributos y tratar de responder a plenitud.

Como parte de las acciones administrativas de la institución, no se han realizado evaluaciones del servicio de atención al cliente interno y externo, ocasionando inducción a las quejas y detrimento en las acciones correctivas, predictivas y el compromiso del personal de lograr la calidad en la atención con efectividad de sus actividades internas.

En la institución se verifica la ausencia de procedimientos documentados que contengan una forma ordenada sistémica, las actividades e instrucciones de atención al cliente interno y externo, lo que ocasiona niveles no adecuados de cumplimiento de entrega de documentación, información, comunicación que son necesarios para una mejor atención al cliente.

La ausencia de normas básicas de atención al cliente genera, niveles de inconformidad en el personal de la institución y los usuarios externos, por lo que se justifica la estructuración de los procedimientos de atención al consumidor.

Con este análisis se establece la necesidad de realizar una guía de procedimientos de atención al cliente interno y externos de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, que describirá los procedimientos más relevantes, detallando las actividades como una visión de conjunto de la organización, precisando las operaciones y los vínculos de información, comunicación, con los clientes internos y externos, permitiendo adoptar las mejores soluciones a los problemas, contribuyendo a fortalecer la coordinación y aprovechar óptimamente los recursos humanos, materiales y económicos de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la atención al usuario para mejorar el servicio de calidad que presta la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura?

1.4. DELIMITACIÓN

1.4.1. Delimitación espacial

La Unidad Educativa Ciudad de Ibarra se localiza en la ciudad de Ibarra, en la calle Luis Felipe Borja 1018 y Honduras.

1.4.2. Delimitación temporal

Desde el 01 de diciembre del 2015 hasta 18 de abril del 2016.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

Mejorar la atención a los clientes internos y externos de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, para fortalecer la calidad del servicio en la entidad.

1.5.2. Objetivos específicos

- Investigar la situación actual sobre la atención al cliente interno y externo que presta la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra identificando causas y efectos.
- Diseñar una guía de procedimientos de atención al cliente interno y externo de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra.
- Optimizar la calidad del servicio en la atención al cliente interno y externo de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra.
- Socializar la guía de procedimientos de atención al cliente interno y externo, con el talento humano de la Unidad Educativa Ciudad de

Ibarra.

1.6. JUSTIFICACIÓN

La atención al cliente es uno de los factores clave en la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, ya que tiene un enfoque dinámico en las actividades organizacionales y es una herramienta compatible, idónea para iniciar dinámicas de gestión de calidad, orientando los procesos a la mejora continua. La atención al cliente plantea requisitos siguiendo el enfoque de procedimientos, orientados a las actividades que se realizan en los niveles administrativos y operativos, y su entorno social desde el punto de vista de los servicios que oferta la entidad.

Los procedimientos de atención al cliente interno y externo, tendrán como propósito fundamental, servir de soporte para el desarrollo de las acciones con transparencia administrativa, eficacia, eficiencia, trabajo en equipo, fomentar la cultura organizacional y disponer de los recursos necesarios para su realización.

La atención al cliente debe ser un instrumento que agrega valor, favoreciendo el cumplimiento de los principios de responsabilidad, de [acuhttp://www.jackingame.com/](http://www.jackingame.com/) Copied Successfully!erdo a los preceptos constitucionales y legales, a la misión y visión de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, y se constituirá en una avance fundamental en el camino hacia la consolidación de una gestión de calidad, lo que redundará en una mejor prestación de los servicios y por consiguiente satisfacción de los clientes internos y externos (estudiantes y padres de familia) de la institución.

Los aportes que vincula la guía de procedimientos de atención al cliente interno y externo son en el ámbito científico, bajo la sustentación en los principios, normativas, de la estructuración de procedimientos para la gestión de atención al cliente, sustentado en información bibliográfica actualizado de expertos en este tema.

Desde el punto de vista social, los aportes se relacionan a una mejor convivencia entre docentes, administrativos, directivos, alumnos y padres de familia a optimizar la utilización de los recursos en los procedimientos de atención al cliente y propender que estos se lleven a cabo de manera ágil y oportuna. La gestión de atención al cliente establece niveles de autoridad y responsabilidad requeridos en la ejecución de las acciones, bajo coordinación y supervisión de los niveles de dirección.

La guía de procedimientos de atención al cliente interno y externo, beneficiará a los directivos, docentes y personal administrativo de esta institución, así como a los estudiantes y padres de familia del mismo. La factibilidad se sustenta en la apertura que ofrece el Rector del plantel para la realización del presente proyecto y facilitar el levantamiento de información a través de las encuestas aplicadas a los directivos, docentes y padres de familia de esta entidad.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentaciones

2.1.1. Fundamentación legal

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en su Art. 204, 211 y 212, caracteriza a la Contraloría General del Estado, como organismo técnico de control para todas las entidades públicas del país, que tengan presupuesto del Estado, dispone que evaluará la gestión operativa, administrativa e indicadores de satisfacción al cliente.

Desde este punto de vista es indispensable que las entidades públicas en general dispongan de metodologías de gestión institucional y herramientas necesarias para el mejoramiento de la eficacia administrativa, a fin de conseguir resultados e impactos en beneficio de sus usuarios y de la sociedad.

El Ministerio de Educación del Ecuador dispone de políticas de modernización para la administración de los establecimientos educativos como un factor para promover el crecimiento y lograr una calidad orientada al ciudadano (cliente externo). Las instituciones educativas requieren de una administración moderna y eficiente ante una sociedad cada vez más exigente y demandante.

El artículo 1 de la Ley Orgánica de Educación Intercultural Bilingüe, garantiza el derecho a la educación, determina los principios y fines generales que orientan a la educación ecuatoriana en el marco del Buen Vivir, la interculturalidad y la plurinacionalidad; así como las relaciones

con sus actores desarrolla los derechos, obligaciones y garantías constitucionales en el ámbito educativo y establece las relaciones básicas para la estructura, los niveles, modalidades, modelo de gestión, el financiamiento y la participación de los actores, para que los productos y servicios respondan a las necesidades y expectativas de los estudiantes, padres de familia y sociedad.

La Ley Orgánica del Servicio Público, en su artículo 51, establece que:

La Secretaria Nacional de la Administración Pública, establecerá políticas metodologías de gestión institucional y herramientas necesarias para el mejoramiento de la eficiencia de los servicios de la administración pública en general, para lo cual emite la Norma Técnica de Administración por Procesos el 29 de noviembre del año 2012.

En el Art. 15, literal b) del Estatuto de Régimen Jurídico y Administrativo determina que “la administración pública debe generar metodologías para la mejora de la Administración Pública tales como: proyectos, procesos, trámites y servicios al ciudadano”.

Con este marco legal se establece la justificación de la guía de procedimientos de atención al cliente interno y externo, como una orientación metodológica y de evaluación continua que guiarán al talento humano de la Unidad Educativa en el proceso de atención al cliente interno y externo, garantizando que su aplicación se contextualice en función de las características y requerimientos específicos de los mismos.

2.1.2. Fundamentación social

La atención al cliente interno y externo se fundamenta desde el punto de vista social en el Objetivo 1 del Plan Nacional para el Buen Vivir; (2013-2017) consolidar el Estado democrático y la construcción del Poder Popular, la política 1.2. Garantizar la prestación de los servicios

públicos con calidad con calidez, en el literal b) establece que las entidades públicas deben implementar modelos de prestación de servicios públicos territorializados con estándares de calidad y satisfacción de la ciudadanía, el literal c) de esta política sostiene que se debe priorizar y gestionar eficientemente los recursos para la prestación de servicios públicos en el territorio. El literal f) mejorar continuamente los procesos, la gestión estratégica y la aplicación de tecnologías de información y comunicación para optimizar los servicios prestados por las entidades públicas.

Desde este punto de vista la guía de procedimientos de atención al cliente interno y externo es un instrumento que permitirá mejorar los mecanismos de estas actividades, que contiene y fortalece los criterios de seguimiento, evaluación y control, para alcanzar eficacia, y eficiencia como responsabilidad social de la Unidad Educativa.

2.1.3. Fundamentación filosófica

Según Colunga, R; (2011) afirma que:

Los principios de la administración pública en el Ecuador; son pilares fundamentales que sustentan los procesos de sus gestiones administrativas, operativas, financieras y se encuentran alineados a los nuevos y cambiantes condiciones de la sociedad, los principios son: dignidad humana, igualdad ante la ley, seguridad jurídica, legalidad, proporcionalidad, jerarquía, especialidad, permanencia, eficacia, calidad y satisfacción de los usuarios.

La filosofía de modernización de las entidades públicas tiene como uno de los propósitos relevantes, garantizar los derechos a los servicios públicos en el marco legal establecido y que los funcionarios públicos deben respetar las normas constitucionales y legales específicas de su organización, para cumplir con su deber de forma honesta y responsable, cumpliendo el principio de calidad y satisfacción de sus usuarios y

ciudadanía.

Para Bateman & Snell; (2012) señala que:

La implementación del principio de calidad es un nuevo marco filosófico que tiene las entidades gubernamentales con el propósito de cambios, ante los usuarios, la imagen de ineficiencia, lentitud, burocracia en los servicios que ofertan estas entidades y que responda a las expectativas de reforma de la administración pública.

La implementación de la filosofía de calidad en las entidades del sector público en general, ha tenido grandes avances como estrategias del que hacer de la administración pública, razón por la cual, se han establecido nuevos enfoques como que los servidores públicos deberán desempeñar sus funciones, procesos de modo que satisfagan primordialmente el interés público el cual será considerado como la expresión de continuidad, transparencia, calidad, en forma oportuna y equitativa.

La filosofía de atención al cliente es un derecho de los ciudadanos y se constituye en un elemento esencial de todo esfuerzo serio para favorecer la entrega de comunicación, información, acceso a documentación, tarifas, de bienes y servicios públicos, según la naturaleza del sector público como aspectos administrativos transparente abierta.

2.1.4. Unidades educativas

Según el Ministerio de Educación; (2011) manifiesta que:

Las unidades educativas tienen el propósito de ofrecer a la comunidad, sociedad, educación desde los niveles de educación Inicial de 5 años en adelante, educación general básica y Bachillerato General Unificado (BGU), ajustado a los estándares y requerimientos de la educación ecuatoriana.

Las Unidades Educativas son instituciones fiscales, fundamentadas en procesos administrativos, pedagógicos, modernos, innovadores, direccionadas por el Ministerio de Educación del Ecuador. Estas entidades forman parte de la perspectiva de fortalecimiento a la calidad educativa, la vinculación con la comunidad articulando a los usuarios externos: padres de familia, los diversos actores sociales, culturales, deportivos, entre otros. Este tipo de unidades educativas tienen la facultad de planificar, organizar, gestionar, controlar los recursos pedagógicos, administrativos, equipos e infraestructura física, para proveer servicios de educación de calidad.

2.1.4.1. Principales características de la Unidad Educativa

De acuerdo al Ministerio de Educación; (2011) considera que: Las Unidades Educativas tienen que proporcionar una oferta educativa para cubrir la educación general básica y el BGU, mediante los siguientes componentes:

Pedagógico – institucional

- Plan Educativo Institucional Pedagógico
- Plan Educativo Institucional Comunitario
- Plan Administrativo Institucional
- Plan de Socialización con la Comunidad
- Plan de Rendición de Cuentas
- Proyectos de Emprendimiento
- Plan de tecnologías en los procesos de enseñanza – aprendizaje

Infraestructura

Las unidades educativas dispondrán de espacios físicos apropiados para el desarrollo de las actividades pedagógicas, curriculares en todos

sus ámbitos de acuerdo a sus mallas curriculares; para lo cual dispondrán de: aulas con ambientes temáticos, con equipamiento, biblioteca, laboratorio, canchas deportivas y espacios recreativos y culturales para desarrollar modelos educativos que responda a las necesidades locales y nacionales.

Tecnología

Las unidades educativas deberán incorporar sistemas modernos de TICS en los procesos de enseñanza – aprendizaje como un medio para potencializar la educación en sus diferentes niveles.

Integración con la comunidad

Las unidades educativas en sus planes institucionales contemplaran una perspectiva estratégica de incorporación a los padres de familia a la comunidad y otros actores sociales, culturales, otros.

2.1.5. Gestión de calidad y enfoque al cliente

Para Evans & Lindsay; (2013) afirma que: “La norma ISO 9001 – 2008, establece que las organizaciones deben disponer de procesos relacionados con el cliente para lo cual se debe determinar:”

- **Los requisitos específicos del cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y los posteriores a la misma**
- **Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso específico o para el uso previsto cuando sea conocido**
- **Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto o servicio y;**
- **Cualquier requisito que la organización considera necesario.**

La norma ISO 9001 – 2008 incluye acciones que tienen que cumplir las

organizaciones relacionadas a los procesos con el cliente, por lo que la dirección tiene que planificarlos para asegurar su aplicación en las operaciones esenciales, como parte fundamental de la gestión de calidad y proponer una mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente cumpliendo sus requisitos y necesidades.

2.1.6. Servicio al cliente

Pérez, V; (2012) sostiene que: “En las entidades públicas y privadas los procesos de atención al cliente son los que permiten alcanzar los niveles de cumplimiento de objetivos y metas de satisfacción y expectativas como capacidad de posicionamiento en un mercado meta”.

El cliente para las empresas debe ser considerado como la persona más importante, por lo que, los esfuerzos de la gerencia deben estar centrados en la aplicación de normas, políticas, procedimientos que promuevan una atención eficiente, eficaz y oportuna, como una cultura administrativa para cubrir las expectativas y necesidades de los clientes.

2.1.6.1. Características de un buen servicio al cliente

Pérez, V; (2012) manifiesta que: “Las características del servicio al cliente son las siguientes:

- **No se puede predeterminar de antemano la calidad final de un servicio**
- **Los servicios hacen referencia a los bienes tangibles e intangibles**
- **Deben estar centrados en el cliente**
- **Los directivos deben apoyar a los funcionarios, para que realicen en forma óptima los servicios de atención al cliente**
- **El talento humano maneja los procedimientos para satisfacer a sus clientes**
- **El personal determina las actividades aplicando destrezas técnicas,**

para satisfacción de sus clientes

- **Mejorar en cualquier unidad organizacional los procedimientos de atención al cliente**
- **Diseñar planes de acción para una mejora continua de los procedimientos”**

Las características de un buen servicio al cliente permiten que los directivos de las organizaciones, apoyen al talento humano a realizar en forma óptima el servicio de atención al cliente interno y externo, para lo cual es necesario que se realicen planes de acción para una mejora continua de estos procesos.

2.1.7. Filosofía de servicio

Según Alet, J; (2011) considera que:

La línea base de un servicio de alta calidad para el usuario debe fundamentarse en una filosofía de vida organizacional. La filosofía es una forma de ver y pensar el mundo y es de esperarse que ésta se aplique en todos los aspectos institucionales y en el servicio al usuario, en particular.

Esta forma de pensar y actuar debe fundamentarse los siguientes valores corporativos básicos:

- 1. Honestidad: expresarse y actuar de manera franca y directa.**
- 2. Respeto: tratar a las personas con consideración y deferencia.**
- 3. Empatía: analizar y comprender las necesidades, inquietudes, percepciones e incluso las preocupaciones del usuario.**
- 4. Compromiso: cumplir con lo acordado entre las partes.**
- 5. Oportunidad: entregar lo ofrecido en el marco de tiempo estipulado, además de la disponibilidad para servir al usuario en situaciones especiales que ameriten.**
- 6. Responsabilidad: responder eficiente y eficazmente respecto a los**

acuerdos realizados.

- 7. Credibilidad: generar y mantener una imagen profesional, lo cual se logra entregando lo que se ha comprometido a proveer, en las condiciones pactadas.**
- 8. Amabilidad: ser cordial, gentil y cálido en el trato.**

Se puede concluir entonces, que esta línea base de pensamiento y actuación debe ser el común denominador en el servicio tanto al usuario interno como externo y debe estar presente en todos los miembros de la institución, sin importar su nivel jerárquico.

La aplicación de esta filosofía de servicio, facilita el camino para entregar al usuario un valor agregado, particularidad tan demandada y apreciada dentro del mundo competitivo actual.

2.1.8. Calidad en el servicio

Para Serna, H; (2012) expresa que: “Son los requisitos relacionados con el servicio que brinda una institución, proporciona una declaración documentada confirmando las necesidades, expectativas que corresponde a un servicio y que el cliente tiene satisfacción de recibir”.

Para que un servicio sea de calidad se debe considerar la información sobre el servicio, el diseño, la planificación, el desarrollo, la verificación y validación de las acciones que tienen relación con el servicio.

De acuerdo a Pereira, J; (2011) sostiene que: “Es un proceso de planificación fundamentado en la ISO 9001-2008 que permite realizar en una forma coherente las actividades con los requisitos de gestión de calidad, para presentar en forma adecuada niveles de satisfacción de sus clientes”.

La dirección debe asegurarse de que los objetivos de calidad sean

necesarios para cumplir con los requisitos del servicio y que las funciones, el talento humano y los procedimientos pertinentes estén cumpliendo objetivos de calidad en la organización.

2.1.8.1. Compromiso de la dirección

Según Gómez, E; (2013) afirma que:

El compromiso de la dirección o gerencia de una organización es el desarrollo de la calidad en el servicio, para lo cual se debe direccionar lo siguiente:

- **Establecer la política de calidad de la empresa**
- **Definir los objetivos de calidad**
- **Determinar el presupuesto que se va ejecutar en la gestión de calidad**
- **Asegurar la disponibilidad del recurso humano que va ejecutar los procesos de calidad**
- **Enfoque al cliente asegurando que los requisitos del cliente se cumplan en los procedimientos**

2.1.8.2. Política de calidad

Nunez, H; (2013) considera que:

La política de calidad debe ser implementada en la empresa para lo cual se debe cumplir con lo siguiente:

- **Que la política sea ajustada a los servicios, bienes que oferta la empresa**
- **Que sea adecuada al propósito de la empresa**
- **Incluir los compromisos de cumplir con los requisitos del producto o servicio**
- **Proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar el**

cumplimiento de los requisitos de calidad

- **Permitir un mejoramiento continuo de los procedimientos**
- **Ser revisada para su adecuación**

2.1.8.3. Objetivos de la calidad en el servicio

Para Wellington, P; (2012) manifiesta que:

Los equipos técnicos de la institución deben establecer los objetivos de calidad necesarios para cumplir con los requisitos de atención al cliente, estableciendo y definiendo las funciones, los niveles jerárquicos dentro de la organización y los procedimientos que sean medibles y coherentes; asegurándose que:

- **La planificación del servicio se ajuste a los criterios de calidad**
- **Se mantenga la integridad de la calidad en el servicio**
- **Responsabilidad en el talento humano que maneja los procedimientos para asegurar que se mantienen los indicadores de gestión de calidad**
- **Responsabilidad en el desempeño de la atención al cliente**
- **La retroalimentación de información al cliente**
- **La aplicación de acciones correctivas y preventivas que se ajusten a los criterios de calidad del servicio”**

Los sistemas de gestión de calidad del servicio son planificados para asegurar su aplicación, adecuación, revisión y evaluación de las oportunidades, para efectuar los cambios que sean pertinentes en el sistema de gestión de calidad, incluyendo los resultados de todas las decisiones y acciones relacionados con los procedimientos y la mejora de los servicios en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de los mismos.

2.1.9. La comunicación en el servicio

Según Harrington, J; (2011) expresa que:

La comunicación en el servicio directo de los clientes internos y externos se puede obtener aplicando los siguientes criterios:

- **Inspirar confianza en el cliente interno y externo**
- **Recibir solicitudes de información**
- **Establecer un vehículo de comunicación, información y quejas**
- **Generar expectativa en la información que la organización desea dar a sus clientes internos y externos, relacionados con el bien o servicio.**
- **Fomentar la preferencia por los servicios o bienes que oferta la institución**
- **Cambiar la percepción de los clientes respecto a los atributos del bien o servicio que oferta la empresa**
- **Persuadir a los clientes para que regresen a utilizar los servicios o adquirir los productos.**

La comunicación canaliza las acciones de relación entre los clientes internos y externos de una empresa y su mercado, entendido este como el entorno comercial, el entorno social y el entorno institucional, así la comunicación es un factor que proyecta la vinculación directa entre el personal de la institución y sus clientes.

2.1.9.1. Factores para la percepción de los clientes

Eduarte, A; (2012) señala que:

Los factores que se fundamentan para la percepción de los bienes o servicios de una empresa están en relación a los campos de la información, funcional u operativa, para lo cual es necesario establecer los siguientes factores:

- **Accesibilidad.** La empresa debe propender a dar accesibilidad y facilidad para obtener el servicio a sus clientes internos y externos
- **Comunicación.** La comunicación debe ser en forma directa y deben comunicarse de forma pertinente, específica sobre los temas de información que el usuario desea saber
- **Participación del cliente.** La participación del cliente debe estar expresada en sus opiniones, alternativas y necesidades que requieren como un valor percibido del servicio.
- **Incorporar valor agregado.** Como un aspecto vital para implementar valores agregados como: niveles de confort, atención justo a tiempo, dar respuesta a la información y requerimientos de los clientes.
- **Confiabilidad.** Entregando el servicio prometido en forma confiable y de acuerdo a los tiempos establecidos
- **Escuchar a los clientes.** Desde el punto de vista que aprender de los clientes, se generan la identificación de fortalezas y debilidades que tiene la empresa.
- **Escuchar al talento humano o funcionarios, empleados de la institución.** Para establecer lo que piensan de la institución y de sus clientes.
- **Solucionar problemas.** Cuando existen problemas se debe solucionar en forma inmediata con la finalidad de evitar quejas e interrupciones en el servicio.

Lo fundamental de la atención al cliente es satisfacer su nivel de percepción del servicio que recibe, por lo cual es fundamental que las instituciones dispongan de personal calificado en los procedimientos de atención al cliente, asimilando el liderazgo y las políticas como emisor de los servicios o de los productos que la empresa dispone en el mercado.

2.1.10. Importancia de los recursos humanos en la atención al cliente

Para Horovitz, J; (2012) sostiene que:

El talento humano es uno de los factores relevantes en las tareas operativas de atención al cliente, para lo cual es necesario que las empresas dispongan de personal especializado, capacitado, aplicando en forma técnica los procesos de integración al talento humano.

Los recursos humanos son los impulsores de la estrategia de atención al cliente en las empresas y son los que permiten crear valor y lograr los resultados y metas de corto, mediano y largo plazo, por lo que se debe entender que el recurso humano es el pilar fundamental de una organización.

2.1.10.1. Aspectos esenciales que debe aplicar el talento humano en la atención al cliente

Según Shaw, J; (2011) considera que:

Para que el talento humano sea competitivo en una organización, debe incluir los siguientes aspectos esenciales de competitividad individual.

- **Conocimiento.** Se trata de los saberes adquiridos por el talento humano que se constituye en el resultado de aprender de forma continua y sostenida, dado que el conocimiento es uno de los factores más valiosos de la competitividad.
- **Habilidad.** Es el saber hacer, que significa aplicar los conocimientos cognitivos para resolver en forma práctica las situaciones de atención al cliente.

- **Actitud.** Es el saber ser y es los valores éticos, el comportamiento al interior de la organización y con los clientes externos, para alcanzar y superar metas individuales, colectivas, como agente de cambio agregando valor, enfocado a la excelencia, para alcanzar la autorrealización de su potencial.

En la actualidad las competencias se miden por medio del saber, saber hacer, saber ser y estas deben ser integrales y desarrolladas por el talento humano para que las organizaciones alcancen sus objetivos y metas.

2.1.10.2. Talento humano y las competencias

De acuerdo a Müller de la Lama, E; (2013)

En el contexto del ambiente interno de una organización, las competencias que tiene el talento humano, favorecen el contexto de las actividades que tienen relación con sus puestos ocupacionales, con las funciones que desempeñan, con los procesos; favoreciendo la cultura organizacional, el trabajo en equipo.

- **Conocimiento (saber).** Significa aprender a aprender, aprender continuamente, ampliar el conocimiento, transmitir el conocimiento, compartir el conocimiento, know – how.
- **Saber hacer (habilidades).** Aplicar el conocimiento, disponer de una visión global y sistémica, liderazgo, motivación, desarrollar sus funciones y procesos, aplicando los saberes cognitivos.
- **Saber ser.** Evaluar la situación, tener respeto y confianza por sus compañeros, manejar relaciones interpersonales, propender el equilibrio en sus funciones y procesos, definir las prioridades.

Las competencias profesionales se sustentan en un estilo de administración moderna que propende el liderazgo innovador, potencializa la cultura organizacional, el trabajo en equipo con un enfoque estratégico

de participación integral de su talento humano.

2.1.11. Valores de la organización

Según Grande, E; (2011) expone que:

Los valores fundamentales de la organización deben adaptarse de acuerdo a la naturaleza y en base a una gestión administrativa activa y persistente; los valores más significativos son los siguientes:

- **Eficacia.** Una administración exitosa los recursos de sus actividades, para encontrar el valor de eficacia de hacer las cosas en forma correcta, dando cumplimiento en el mayor porcentaje las acciones planificadas, en relación a las ejecutadas.
- **Eficiencia.** Es un valor transcendental en las empresas, en busca de que los medios económicos sean ejecutados en forma económica, efectiva, para obtener el valor de eficiencia de hacer las cosas correctamente.
- **Economía.** Las actividades en una organización son generadoras de egresos de costos, gastos, por lo que se debe propender como un valor alcanzar la mejor economía en la aplicación de su presupuesto.
- **Imparcialidad.** Las administraciones que tienen éxito son las que manejan las percepciones y sentimientos de su talento humano con imparcialidad.
- **El espíritu de equipo.** Es un valor que en la organización, en la gestión administrativa asegura la mayor colaboración y espíritu de trabajar en equipo, para alcanzar metas individuales y metas comunes.
- **La competitividad.** Es un valor que en la actualidad se encuentra inmersa generalmente en la misión y visión empresarial, como un factor preponderante de la organización y de la oportunidad de mantenerse en el mercado.

Los valores de la organización deben ser planteados de manera que se

modelen a las organizaciones, al comportamiento individual y colectivo, a las políticas y reglas de la relación de la organización con su entorno, de la confianza y la naturaleza de las actividades que desarrolla su talento humano para alcanzar los objetivos y metas de las organizaciones.

2.1.11.1. La importancia de los valores en la organización

Según Hayes, B; (2012) sostiene que:

Las organizaciones para reforzar su cultura deben aplicar ciertos valores, para que sus integrantes mejoren su comportamiento y su interrelación con sus clientes, para lo cual se recomienda aplicar los siguientes criterios:

- **Que el talento humano tenga un compromiso de trabajo en equipo**
- **Ser competitivo e innovador**
- **Disponer de un compromiso con la mejora continua**
- **Mantener una comunicación ascendente y descendente al interior de la organización y con sus clientes**
- **Ampliar la aceptación de nuevos paradigmas de mejoramiento de calidad y responsabilidad, apertura y confianza en las relaciones.**
- **Ética y responsabilidad social**
- **Fomento a la creatividad, la innovación**
- **Formulación participativa de objetivos**
- **Aplicar acciones congruentes en sus puestos ocupacionales, en sus unidades de trabajo, para ajustarse a la misión y visión de la organización**
- **Alinearse para el logro de resultados”**

Los valores de la organización son supuestos básicos sobre la naturaleza humana que deben funcionar como un núcleo de la cultura organizacional y provocar una marcada tendencia en el talento humano hacia el orden, la gestión de calidad, las políticas de integridad, autodisciplina en las personas.

2.1.11.2. La cultura organizacional

Para Larrea, P; (2011) manifiesta que: “La cultura organizacional es importante para definir los valores que orientan a la organización y a sus miembros; para lo cual la gerencia juega un papel relevante para que las acciones y visiones sean adoptadas por el talento humano”.

La cultura organizacional desempeñan las actividades y garantizan que se realice la misión de la organización, para lo cual es necesario que la dirección y el talento humano lideren y observen su comportamiento, que sepan cumplir con la misión y visión por medio del trabajo y el desarrollo de sus actividades en sus puestos ocupacionales.

2.1.12. Clientes internos

De acuerdo a Cardoso, L; (2012) manifiesta que:

El cliente interno es aquel miembro de la organización, que recibe el resultado de un proceso anterior, llevado a cabo en la misma organización, a la que podemos concebir como integrada por una red interna de proveedores y clientes. Yo soy proveedor de quien recibe el producto de mi trabajo, y cliente de quien me hace llegar el producto del suyo.

De manera general, una institución se constituye básicamente por los siguientes miembros:

2.1.12.1. Personal docente y de investigación

Para Cardoso, L; (2012) sostiene que:

Independientemente de la clasificación docente que exista (categorías auxiliar, agregado, principal u otras), el personal docente por

naturaleza constituye el personal operativo de la institución. Es el motor que genera y potencia el proceso de enseñanza-aprendizaje, por lo cual requiere de una atención amable, oportuna y sensible a sus necesidades de capacitación, desarrollo profesional, actualización de conocimientos.

Por lo tanto, el personal directivo y administrativo deberá realizar todos los esfuerzos para crear y conservar relaciones laborales adecuadas, tendientes a la integración de los docentes en la institución.

2.1.12.2. Personal directivo

Según Cardoso, L; (2012) considera que: “El personal directivo constituye el puntal que lidera la gestión de las instituciones, en base a la planificación estratégica que deberá tener como punto focal al conglomerado estudiantil y demás organizaciones y sociedad a la que sirve”.

El personal directivo requiere información precisa, oportuna y constantemente actualizada, pues de ello depende el adecuado proceso de toma de decisiones.

Por lo tanto, los proveedores internos, en este caso, deben proporcionarles toda la información y recursos necesarios con un trato amable y asertivo.

2.1.12.3. Personal administrativo y de servicios

Para Cardoso, L; (2012)

El personal administrativo, en todos sus niveles y responsabilidades, tiene a su cargo el desarrollo de procesos que apoyan la gestión operativa de la institución; por lo tanto, existe un gran número de funcionarios

que son, tanto proveedores de otros funcionarios, como los usuarios internos de otros.

La línea base de servicio al usuario se hace indispensable también para este tipo de usuario, puesto que de igual manera el personal administrativo merece ser tratado con amabilidad, oportunidad y pro actividad. Es indispensable reflexionar aquí, que en el caso de existir incumplimiento por parte los proveedores internos, los procesos se retrasan y perjudican así el flujo de los siguientes procesos a cargo de otros usuarios internos, lo cual influye negativamente hacia los productos finales destinados a los usuarios externos.

Ejemplos de ello pueden ser: trámites académicos de matriculación y de graduación que no son completados en las fechas previstas o en las condiciones establecidas para el efecto.

2.1.12.4. Estudiantes, clientes internos

Para Albrecht, K; (2013) sostiene que:

Si bien la figura del alumno o estudiante tiene connotaciones mucho más humanas que económicas, pues se trata de un sujeto a quien se le ofrece productos (servicios en este caso) de educación complejos y de extenso plazo, el alumno es también el usuario pues cumple con el requisito básico para serlo: recibe un servicio específico.

El personal docente quien lo atiende directamente debe hacerlo no solamente con la tan valorada vocación, sino también con la visión de ofrecerle las posibilidades de crecimiento intelectual, personal y el desarrollo de sus competencias.

La consideración en el trato, el respeto de su individualidad, el acercamiento y la empatía respecto al alumno son esenciales, así como la obligación de proveerle un producto de alta calidad, es decir, el

conocimiento actualizado.

El personal directivo y administrativo tiene, por su parte, el deber de facilitar al estudiante todo tipo de trámites y también realizar un seguimiento académico y de ser posible, proveerle el acercamiento al ámbito laboral, cuando el alumno ya ha cumplido con determinados requisitos básicos para iniciar su ingreso a la esfera de su futura profesión.

Debido a que el estudiante es la razón de ser de toda institución educativa, no deberán escatimarse esfuerzos para satisfacer sus necesidades.

2.1.13. Clientes externos

Según Albrecht, K; (2013) manifiesta que:

El cliente externo es todo consumidor o empresa con potencial para comprar o contratar tus productos y servicios. En esta categoría también se engloban otros públicos como por ejemplo, los medios de comunicación, las administraciones públicas, las organizaciones del sector.

2.1.13.1. Sociedad en general

Para Albrecht, K; (2013) opina que: “El trato amable, sensible y oportuno es imprescindible, considerando que se trata de clientes con necesidades diversas y en muchos casos, compleja”.

Se han analizado las diferentes necesidades de los diversos tipos de usuarios de las instituciones, luego de lo cual se puede concluir que la mejor forma de generar y mantener su satisfacción es a través de un servicio respetuoso, oportuno y efectivo para brindar un servicio de calidad.

Definitivamente, la mejor publicidad que puede tener una institución es un estudiante satisfecho, quien seguramente será un profesional exitoso.

2.1.14. Gestión por procesos

Maldonado, H; (2011) sostiene que:

Es un modelo administrativo formado por un conjunto de actividades sistémicas que siguen un ciclo de mejora continua que implica la definición, medición, análisis de los procesos con el objetivo que las instituciones públicas o privadas entreguen servicios de calidad que satisfagan a la sociedad.

La gestión por procesos, es un sistema que se alinea a los principios de calidad a través de procedimientos documentados, establecidos, para una descripción e interacción que permite efectuar un control, verificación, para garantizar la conformidad de los requerimientos de los clientes.

La gestión por procesos en una organización es un modelo para el aseguramiento de la calidad, con el propósito de fundamentar normas internacionales en cualquier tipo de empresa u organización, debe estar influido por los siguientes requerimientos:

- Responsabilidad de la gerencia
- Liderazgo como requisito general de la gerencia, para cumplir los requisitos y mantener la integridad de calidad en la organización
- Asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la empresa.
- La alta dirección debe asegurarse que se establezcan procesos de comunicación apropiados dentro de la organización.
- Proveer de los recursos que se requieren para la gestión por procesos, para implementar y mantener, mejorar continuamente su eficacia

- Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.
- Establecer políticas de calidad

2.1.15. Mapa de procesos

Maldonado, H; (2011) establece que:

Es un diagrama de característica horizontal que permite identificar los macro procesos de una institución, por su tipo y describe sus interrelaciones principales. Los macro procesos que contiene el mapa de procesos son: procesos estratégicos, procesos agregados de valor y procesos de apoyo.

Los mapas de procesos tienen el fundamento en el principio de la cadena de valor de Michael Porter y son indispensables para el cumplimiento de las estrategias, programas, proyectos, potencializando una gestión moderna y eficiente en las empresas, constituyéndose en una herramienta básica que permite la información y comunicación de los procesos relevantes entre el talento humano de una organización.

Los mapas de procesos en las empresas permite identificar los macro procesos y sus interrelaciones; los macro procesos que se describen en este mapa son:

- Gobernantes o estratégicos
- Agregados de valor, generadores de valor o sustantivos (entidades públicas)
- De apoyo, o adjetivos para el sector publico

Procesos gobernantes

Se entiende por procesos gobernantes aquellas acciones directrices, políticas y planes estratégicos que establecen los directivos de la empresa, para el funcionamiento y operatividad de la misma.

Procesos generadores de valor

Son los procesos que la empresa aplica en relación a la naturaleza de la producción de sus bienes o servicios, para el cumplimiento de la misión, visión, objetivos estratégicos y las políticas de la entidad.

Procesos de apoyo

Son aquellos que cumplen las funciones de apoyo a los procesos: directivos, agregados de valor y generalmente están representados por los servicios contables, financieros, de secretaría, atención al cliente, auditoría y otros procesos.

El mapa de procesos es un gráfico en sentido horizontal en el que están definidos los macro procesos más relevantes de una institución y que aseguren una gestión de mejoramiento continuo, de acuerdo a las políticas y normativas técnicas de procesos para las instituciones públicas o privadas.

La gestión por procesos pone énfasis en el control, seguimiento y evaluación, lo que impulsa una gestión institucional innovadora, de acuerdo a las innovaciones de la administración, utilizando generalmente los principios de eficacia, eficiencia y satisfacción de sus clientes.

2.1.16. Procedimientos

Maldonado, H; (2011) afirma que:

Es un conjunto de fases coherentes y pasos sucesivos predeterminados, para la realización de una operación, con la finalidad de obtener un bien o servicio, basado en los principios de la administración.

En el procedimiento es necesario contar con tres elementos fundamentales:

- **Recursos humanos, considerados como elemento esencial de todo procedimiento**
- **Estructura organizativa sobre la que opera el procedimiento**
- **Recursos materiales, económicos, financieros, necesarios y suficientes para el funcionamiento del procedimiento.**

La combinación armónica y sostenida de estos tres elementos permiten la obtención de resultados eficaces y eficientes, para cualquier administración y funcionamiento de una organización; permitiendo ejecutar efectivamente la misión, visión, objetivos estratégicos y políticas.

Según Berger & Guillard; (2011) sostiene que:

El procedimiento son actividades o tareas caracterizadas entre sí que siguen un orden cronológico y en forma adecuada para ejecutar un determinado trabajo u operación. La secuencia cronológica de una actividad determinada y relacionada con la planeación es lo que particulariza a cualquier tipo de procedimiento. El procedimiento establece actividades lógicas en forma sistémicas que están agrupadas e interrelacionadas para alcanzar metas deseadas, por lo que es importante identificar la interrelación con otros procedimientos, la participación que tiene el talento humano en cada procedimiento y las condiciones existentes para efectuar las operaciones y actividades de información que permita una supervisión, evaluación del desempeño.

Los procedimientos incluyen la manera de cómo debe realizarse una tarea, es decir los pasos necesarios que se requieren hasta alcanzar en forma adecuada una determinada meta.

Esto conlleva la justificación de cada paso, la determinación precisa y la debida relación con los demás procedimientos siguientes aconsejando el momento de su ejecución y quien debe efectuar, factores concebidos en su conjunto de manera que sean flexibles, dinámicos en el tiempo y en las circunstancias.

2.1.16.1. Objetivos de los procedimientos

Según Graham, Kellog (2011) establece que: “Los objetivos principales de los procedimientos se fundamentan en hechos reales y sobre una situación objetiva en particular, con la finalidad de que las operaciones, actividades e información determine altos niveles de desempeño individual, colectivo e institucional”.

Los procedimientos cumplen con los objetivos de sistematizar, ordenar e interrelacionar las actividades que han de ejecutarse en una organización, mediante el empleo específico de técnicas y prácticas de aplicación, para obtener una meta establecida u objetivo programado.

Para Hoyle & Thompson; (2012) considera que: “Uno de los objetivos principales de los procedimientos es disponer en una forma secuencial las actividades y controlarles mediante indicadores que permitan supervisar, monitorear los aspectos más relevantes de un procedimiento, con la finalidad de tener una mejora continua”.

Los procedimientos bajo el principio de la norma ISO 9001-2008 permiten un aseguramiento de la calidad en la supervisión, monitoreo y evaluación de conformidad con los requerimientos específicos, indicadores que especifiquen el propósito y la uniformidad de los procedimientos en una organización.

2.1.16.2. Importancia de los procedimientos

Según Graham, Kellog (2011) opina que:

Los procedimientos desde el punto de vista administrativo, es un desarrollo dinámico y evolutivo basado en los principios de la administración en busca de la realización de determinados objetivos, a través de las fases de planificación, organización, ejecución, información y control.

Preparar los procedimientos y documentar es de vital importancia en las organizaciones, resaltando que estos sean congruentes con los requerimientos de sus clientes, con la política de implantar con eficacia y en forma documentada, para el alcance del talento humano que ejecute los mismos.

La importancia de los procedimientos, radica en que son formas ordenadas, para desempeñar las funciones y actividades del talento humano en sus puestos de trabajo y unidades organizacionales, permitiendo mejorar el desempeño y cumplir las metas en forma efectiva y productiva.

2.1.16.3. Características de los procedimientos

Según Macías & Rojas; (2013) sostiene que:

Las características principales de los procedimientos es que deben estar documentados, para lograr que las actividades y las tareas tengan una metodología y permitan una precisión, mediante la aplicación de las instrucciones de trabajo y los registros. Los procedimientos se sustentan en la descripción de las actividades y en la aplicación de flujo diagramación.

Los procedimientos una vez que están documentados, mejoran el desempeño en forma coherente, ya que es una guía para seguir los pasos y las actividades, para realizar una determinada meta u objetivo, cumpliendo con las exigencias de sus clientes de forma que den valor agregado.

2.1.17. Procedimientos de atención al cliente

Según Graham, Kellog (2011) afirma que: “Los procedimientos de atención al cliente interno y externo se basa en responder en forma rápida y eficaz los requerimientos directos e indirectos que demandan en el quehacer diario de las organizaciones”.

Los procedimientos de atención al cliente involucran a todo el talento humano que realiza actividades de atención al cliente interno y externo.

Objetivos de los procedimientos de atención al cliente

- Disponer de actividades planificadas, organizadas, documentadas para brindar excelente atención al cliente satisfaciendo sus necesidades, buscando soluciones a sus requerimientos
- Disponer de información ordenada, lógica para cubrir las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos
- Mantener información actualizada de los servicios para los clientes internos y externos.

Finalidad de los procedimientos de atención al cliente

- Prestar servicio integral al usuario con relación a los aspectos: información, documentación, distribución de comunicaciones, apoyo

en los servicios de información vía internet, tramitación de documentación, correspondencia y otros.

- Aplicaciones generales y específicas en las unidades organizacionales de las empresas
- Atender a usuarios que demandan de alguna gestión
- Concretar con otros subprocesos, según el grado de requerimiento

2.1.18. Control de los procedimientos

Graham, Kellog (2011) sostiene que:

El control de procedimientos es una herramienta importante, con la finalidad de controlar y mejorar de forma que se estandarice, a través de indicadores que se establecen en la etapa de medición, para comprobar si el proceso está cumpliendo con las metas definidas y aplicar las medidas correctivas que permitan alcanzar las metas en forma efectiva.

El control de procedimientos debe ser aplicado en toda institución que implemente la gestión por procesos, con la finalidad de establecer mejoramiento de los procesos, a través de acciones y presupuestos, para establecer óptimos rendimientos del talento humano y los recursos institucionales.

2.1.18.1. Mecanismo de control de procesos

Para Macías & Rojas; (2013) considera que:

Uno de los mecanismos para el control de procesos, se sustenta en las siguientes acciones:

- **Análisis de los datos;** se enfoca en el análisis y control del comportamiento de los indicadores estipulados en el procedimiento y establecer de acuerdo a las metas planificadas
- **Sistema de retroalimentación;** una vez analizado los datos y efectuado la medición de los indicadores se reporta a la unidad respectiva, con la finalidad de disminuir las inconformidades encontradas en los procesos.
- **Comunicación de resultados;** con los resultados obtenidos del control de procesos se comunica a la gerencia o dirección, así como a los involucrados en los procesos, con la finalidad de alcanzar mejora continua.

La aplicación de las etapas de control de procesos se encuentra como un lineamiento de mejora y control, para sustentar el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).

2.1.18.2. Ciclo de mejora continua

Macías & Rojas; (2013) afirma que:

El ciclo de mejora continua sustentado en el PHVA es una estructura dinámica de mejora continua y está representado por:

- **Planificar;** en esta etapa se definen la estructura de las actividades de los procesos, el nombre del mismo, la interrelación administrativa, operativa, los indicadores de medición del proceso.
- **Hacer;** en esta etapa se ejecutan los procesos de acuerdo a la secuencia de las actividades establecidas, los diagramas de flujo, las instrucciones que se deben desarrollar en la secuencia lógica de las actividades.
- **Verificar;** mediante el control de los indicadores que se han determinado en el procedimiento midiendo en forma cualitativa y cuantitativa el comportamiento de los procesos, mediante los

indicadores seleccionados.

- **Actuar; con los indicadores medidos se establece las políticas y directrices, para controlar y mejorar los indicadores, determinando acciones correctivas y preventivas que permitan una mejora continua de los procedimientos.**

Con la aplicación del PHVA las organizaciones disponen de un esquema para el mejoramiento de los procedimientos, a través de la implementación de acciones de mejora definidas en el análisis respectivo, delineando las estrategias de implementación, los presupuestos.

2.1.19. Diagrama de flujo

Hornngren & Harrison (2011) considera que: “El diagrama de flujo es una representación gráfica de la secuencia de actividades o pasos que se requiere para obtener un resultado (producto o servicio) o una combinación de ambos”.

Los diagramas de flujo son una forma de representar gráficamente la secuencia de un proceso o procedimiento, para su diagramación se utiliza una serie de símbolos con significados especiales y son la representación gráfica de los pasos o actividades de un proceso.

Un diagrama de flujo es una representación diagramática que define la secuencia de operaciones o actividades que se realizan para conseguir un resultado o salida.

2.1.19.1. Valoración de diagramas de flujo

Según Hornngren & Harrison (2011) manifiesta que:

Para levantar los diagramas de flujo en forma matricial, según la norma ISO 900 y disponer en forma documentada se procede en primera

instancia a determinar lo siguiente: el nombre del proceso, el objetivo, responsable, el listado de actividades y otros datos que son importantes para el desarrollo del proceso. A partir de esta información se organiza en forma metodológica la lista de actividades y la herramienta de representación gráfica de la secuencia de pasos que se usan para producir un resultado; las simbologías utilizadas son la ISO 9000, normas ANSI, que son las más recomendables para la presentación de flujogramas de los procesos o procedimientos.

La parte más relevante de todo proceso es la documentación que se fundamenta en el levantamiento de las actividades que intervienen en un proceso, con las características particulares que se desean y los actores o responsables que den valor agregado a estas actividades. La diagramación más recomendable es la ISO 9000 y las normas ANSI.

2.1.19.2. Redacción de las instrucciones en los diagramas de flujo

Horngren & Harrison (2011) afirma que:

Para la redacción de las instrucciones de trabajo en las operaciones unitarias de los diagramas de flujo son el listado de acciones más importantes de forma que el que aplique el proceso disponga de una guía en forma específica y clara para cumplir los diferentes pasos y las situaciones de las tareas siguiendo las instrucciones de trabajo.

Las instrucciones deben tener como máximo dos o tres renglones encuadradas en la simbología utilizada para pormenorizar cada una de las actividades que tiene el procedimiento de forma que el que aplique disponga de una información válida como instrucción de trabajo.

2.1.20. Auditorias de gestión por procesos

Bastos, A; (2011) sostiene que:

Las auditorías de gestión por procesos están basadas en los requerimientos e indicadores contemplados en cada uno de estos. La función principal de la auditoría es determinar el cumplimiento de los indicadores de lo planificado a lo ejecutado, basado en requerimientos aplicables a los servicios o productos terminados.

Las auditorías de gestión por procesos comprende investigaciones específicas que son aplicadas a los indicadores, para encontrar los resultados del proceso, para lo cual se requiere la aplicación de fórmulas matemáticas en el que se establezca la relación de lo ejecutado con lo planificado.

2.1.20.1. Informe de resultados

Para Bastos, A; (2011) afirma que: “Los informes de resultados de las auditorías de gestión se elabora conteniendo las particularidades encontradas aplicando la metodología y técnica del sistema de auditoría, determinando las no conformidades sean estas mayores o menores”.

El informe de resultados es un proceso mediante el cual se determina la medición, con la finalidad de establecer acciones correctivas, con el propósito de determinar que las acciones propuestas van a minimizar o eliminar las no conformidades encontradas.

2.2. Posicionamiento teórico personal

Es indudable que en estos tiempos se han producido cambios en las normas de atención al usuario interno y externo y la incidencia de la calidad de servicio que presta la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra en el año 2015-2016.

Fue necesario profundizar aspectos fundamentales sobre la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, en donde la misión fundamental es la de

crear, recrear, transmitir y difundir el conocimiento y proponer el desarrollo humano y social para buscar el buen vivir de los estudiantes y de la sociedad en general.

Por tal motivo es indispensable poner en práctica un plan para realizar un manual y difundirlo en dicha Unidad Educativa.

2.3. Glosario de términos

Relevante: Que es significativo o importante: solamente los sucesos que se consideran relevantes son recogidos por los medios de comunicación.

Solvencia: Situación económica desahogada que permite pagar deudas. Capacidad para dar solución a asuntos difíciles: es un directivo de mucha solvencia.

Pionero: Se aplica a la persona que realiza los primeros descubrimientos o los primeros trabajos en una actividad determinada.

Consecuente: Se aplica a la persona que mantiene correspondencia lógica entre sus ideas y su comportamiento: llevó a cabo una política consecuente con sus promesas electorales.

Prioridad: Ventaja o preferencia que una persona o cosa tiene sobre otra: este asunto tiene absoluta prioridad.

Reflexivo: Que piensa y considera detenidamente un asunto antes de hablar o actuar: una persona reflexiva y prudente nunca obra a la ligera.

Crítico: Relativo a la crítica.

Actitudes: Manera de comportarse u obrar una persona ante cierto

hecho o situación: no puedes continuar con esa actitud de abandono y desinterés.

Aptitudes: Capacidad para realizar satisfactoriamente una tarea o desempeñar un cargo: tiene aptitudes para la música.

Incide: Caer en un error, falta o delito

Instruir: Comunicar conocimientos, habilidades, ideas o experiencias a una persona que no las tiene con la intención de que las aprenda: el profesor instruye a sus alumnos.

Incidencia: Influencia o efecto que tiene una cosa sobre otra.

Socializar: Transferir bienes que pertenecen a personas o instituciones particulares al Estado o a un órgano colectivo.

Unidad: Propiedad que tienen las cosas de no poder dividirse ni fragmentarse sin alterarse o destruirse: experimentos recientes demuestran que la unidad del átomo no es cierta.

Difundir: Extender por el espacio en todas las direcciones: abre la ventana y que se difunda el aire por toda la casa.

Evidente: Que es completamente cierto, tan claro y manifiesto que resulta indudable o innegable.

Evolución: Cambio o transformación gradual de algo, como un estado, una circunstancia, una conducta, una idea, etc.: la evolución social; la evolución de una enfermedad.

Preponderante: Que prepondera.

Paradigma: Ejemplo o modelo de algo: el Lazarillo de Tormes sirvió de paradigma para las novelas picarescas; paradigma de belleza masculina; el verbo "amar" se suele poner como paradigma de los verbos de la primera conjugación.

Oferente: Que ofrece.

Percepciones: Recepción o cobro de algo material, especialmente de un sueldo u otra cantidad de dinero que le corresponde por algo: el desempleado tendrá derecho a la percepción de una parte de su sueldo base.

Pactadas: Acordar una serie de condiciones con la obligación de cumplirlas: el gobierno pactó con los sindicatos.

Estipulado: Acordar o determinar las condiciones de un trato.

Ameritan: Reconocer los méritos.

Tendientes: que tiende hacia una dirección o fin tomar medidas tendientes al desarrollo

Focal: Relativo al foco.

Conglomerado: Mezcla de personas o cosas de origen y naturaleza distinta: Nueva York es un conglomerado de culturas.

Connotaciones: Relación que se establece entre varias cosas.

Cúmulo: Coincidencia en tiempo y lugar de gran número de cosas, especialmente de hechos, circunstancias, ideas o sentimientos.

Mística: Parte de la teología que trata de la unión del ser humano con

Dios, de los grados de esta unión y de la vida contemplativa.

Calidez: Calor, ardor.

Retroalimentación: Transmisión de corriente o tensión desde la salida de un circuito o dispositivo a su entrada de reacciones metabólicas.

Inmersa: Que está sumergido en un líquido.

Engloban: Incluir o contener una cosa dentro de sí a otra u otras: esta ley engloba a las dos anteriores.

2.4. Preguntas directrices.

- ¿Aplica la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra procedimientos de atención al cliente interno y externo?
- ¿Es importante que se elabore una guía de procedimientos de atención al cliente interno y externo de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, para mejorar la calidad del servicio de la entidad?
- ¿Con la implementación de la guía de procedimientos de atención al cliente interno y externo se mejorará la calidad del servicio que presta la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra?
- ¿Es relevante socializar la guía de atención de procedimientos de atención al cliente interno y externo a los directivos y docentes de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra para su aplicación?

2.5. Matriz Categorial

CONCEPTO	CATEGORÍA	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Variable independiente:</p> <p>La atención al cliente interno y externo es un conjunto de acciones que permite alcanzar los niveles de cumplimiento de objetivos y metas de satisfacción y expectativas de los mismos.</p>	<p>Atención al cliente interno y externo</p>	<p>Efectividad</p> <p>Comunicación</p>	<p>Eficiencia</p> <p>Eficacia</p> <p>Conocer Información</p> <p>Trasmitir</p>
<p>Variable dependiente</p> <p>La calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a las empresas que tratan de alcanzarla</p>	<p>Calidad del servicio</p>	<p>Calidad</p> <p>Calidez</p>	<p>Comprensión</p> <p>Investigar</p> <p>Innovar</p>

Elaborado por: La autora

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipos de Investigación

3.1.1. La Investigación de campo

La investigación de campo se aplicó para obtener información primaria de los clientes internos y externos de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, referente a la atención que reciben actualmente por parte de la entidad.

Este levantamiento de información se realizó utilizando cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, los cuales se estructuraron en relación a la matriz categorial.

3.1.2. La Investigación descriptiva:

Este tipo de investigación permitió describir los resultados de las encuestas que fueron aplicadas a los clientes internos y externos de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, respecto a los indicadores de atención al cliente establecidos.

3.1.3. Investigación bibliográfica

Para el levantamiento de la información secundaria se aplicó la investigación bibliográfica, la cual permitió estructurar el marco teórico de forma científica y técnica, con la utilización de textos actualizados de diferentes autores expertos en atención al cliente.

3.1.4. Investigación propositiva

Este tipo de investigación fundamentó la propuesta de una guía de procedimientos de atención al cliente interno y externo de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, de manera que incida en la calidad del servicio de la entidad.

3.2. Métodos

3.2.1. Método Inductivo

El método inductivo permitió el análisis de la información que se obtuvo de las encuestas aplicadas a los clientes internos y externos de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra. Con la aplicación de este método se obtuvo información que parte de lo particular a lo general, la misma que se correlacionó con la información secundaria del marco teórico.

3.2.2. Método Deductivo

Este método se aplicó en la estructura del marco teórico, el cual se sustentó científica y técnicamente a través de bibliografía de autores expertos en atención al cliente, correlacionando con la información obtenida de las encuestas aplicadas a clientes internos y externos de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra.

3.2.3. Método Analítico

Su aplicación fue en la identificación del problema analizando las causas y efectos en relación a la atención al cliente interno y externo que brinda actualmente la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, de igual manera en el análisis e interpretación de los resultados de las encuestas dirigidas a los clientes internos y externos de la entidad.

3.3. Técnicas e instrumentos de investigación

3.3.1. Técnica

Encuesta

“Es la técnica que a través de un cuestionario adecuado permite recopilar datos de toda la población o de una parte representativa de ella. Se caracteriza porque la persona investigada llena el cuestionario sin intervención o supervisión del investigador”. (HYMAN, 2011, pág. 63)

Esta técnica se aplicó a los clientes internos y externos de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, con el objetivo de obtener información relevante sobre la atención que presta actualmente esta institución a sus clientes.

3.3.2. Instrumentos

Cuestionario

“Es un instrumento que recoge información en forma organizada sobre los indicadores de las variables objetos de la encuesta” (ROJAS, 2012, pág. 45)

Para el levantamiento de la información primaria se diseñaron dos cuestionarios uno para la aplicación de la encuesta a los clientes internos y otro para los clientes externos de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, los cuales fueron estructurados en base a la matriz categorial.

3.4. Población

La población objeto de investigación son dos: la primera población son

los 3 directivos y 15 docentes de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra.

Cuadro N° 1 Población de directivos y docentes

Nivel educativo	No. de directivos y docentes
Directivos administrativos	3
Docentes	15
Total	18

Fuente: Unidad Educativa Ciudad de Ibarra

La segunda población son los 1.132 padres de familia de los estudiantes quienes van a realizar trámites o solicitar información en la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro N° 2 Población de padres de familia

Nivel educativo	No. de estudiantes (padres de familia)
Educación Inicial 1 y 2 – Educación General Básica de 1° a 10°	889
Educación General Básica 10° y Bachillerato	243
Total	1.132

Fuente: Unidad Educativa Ciudad de Ibarra

3.5. Muestra

Para la primera población no se aplicó el cálculo de la muestra, en vista a que esta es menor de 100 personas, utilizándose la técnica del censo para la aplicación de las encuestas.

Para la segunda población el cálculo de la muestra es el siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \times PQ \times N}{Z^2 \times PQ + (N - 1) \times e^2}$$

Dónde:

n= tamaño de la muestra

N= población o universo

P.Q= varianza de la población (resulta de la multiplicación de (P) que es probabilidad de éxito y que vale el 50% y (Q) que es la probabilidad de fracaso y que vale el 50%. Por eso: $-0,50 \times 0,50 = 0,25$ que es el valor de P.Q

Z = Factor probabilístico o nivel de confianza que es equivalente a 1,96.

E= margen de error estadísticamente aceptado es de 5%.

Aplicando la formula y remplazando con los valores tenemos:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,5) (0,5) \times (1.132)}{(1,96)^2 (0,5) (0,5) + (1.132-1) (0,05)^2}$$

$$n = \frac{(3,84) \times (0,25) \times (1.132)}{(3,84) (0,25) + 2,8275}$$

$$n = \frac{1.086,72}{3,7875}$$

$$n = 287$$

El tamaño de la muestra para este proceso de investigación es de 287.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Proceso

Las encuestas dirigidas a los directivos y padres de familia de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, se aplicaron utilizando como herramienta de recolección de datos el cuestionario, para lo cual se estructuró uno para cada población encuestada, de acuerdo a la matriz categorial.

Una vez que se aplicaron las encuestas, se realizó la tabulación y el análisis de los resultados por medio de representaciones gráficas estadísticas, para sintetizar la información.

Los resultados son los siguientes:

4.1.1. Resultados de la encuesta dirigida a los directivos y docentes de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra.

1. ¿Cómo considera usted que es la atención al cliente que presta la Unidad Educativa?

Cuadro N° 3 Atención al cliente

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	5	27,78
BUENA	2	11,11
REGULAR	10	55,56
MALA	1	5,56
TOTAL	18	100

Fuente: Encuesta a directivos y docentes
Elaborado por: la autora

Gráfico N° 1 Atención al cliente



Fuente: Encuesta a directivos y docentes
Elaborado por: la autora

Análisis e interpretación

De la encuesta aplicada se determina que la mayoría de los directivos y docentes encuestados, consideran que la atención al cliente que presta la institución es regular, por lo que sugieren que debe mejorarse, con la finalidad de generar mayor satisfacción a los clientes internos y externos, mejorando la calidad del servicio prestado.

2. ¿Cuándo requiere información del área de Secretaría, está la recibe en forma?:

Cuadro N° 4 Recepción de información

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RÁPIDA	3	16,67
OPORTUNA	5	27,78
DEMORA	10	55,56
TOTAL	18	100

Fuente: Encuesta a directivos y docentes
Elaborado por: la autora

Gráfico N° 2 Recepción de información



Fuente: Encuesta a directivos y docentes
Elaborado por: la autora

Análisis e interpretación

Se establece que cuando los directivos y docentes encuestados requieren algún tipo de información del área de Secretaría, esta tiene una demora, por lo tanto ocasiona que los solicitantes se sientan insatisfechos, ante esta situación recomiendan que debe mejorarse el tiempo de respuesta de la información requerida.

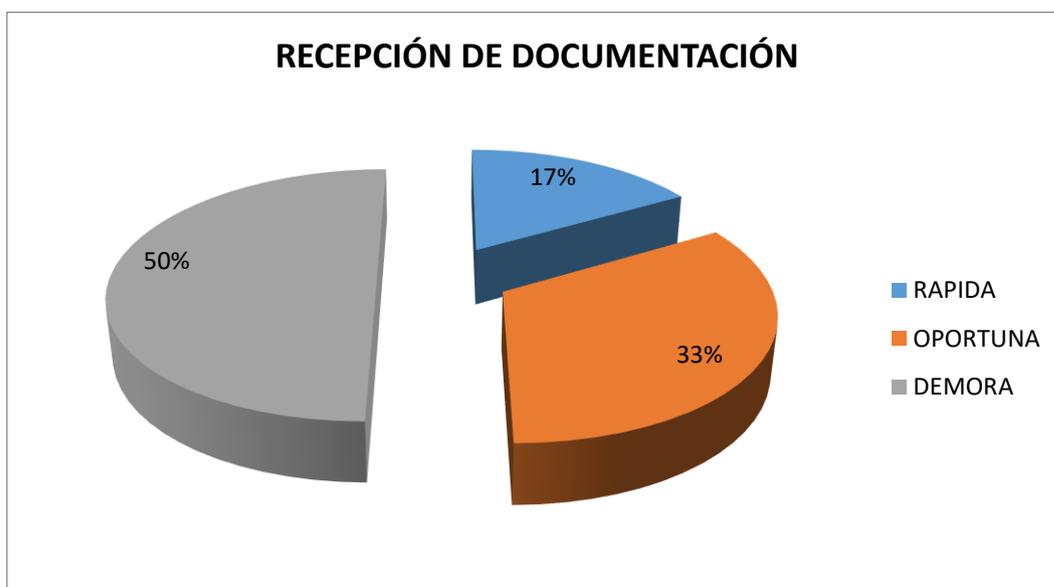
3. ¿Cuándo requiere de documentación, Secretaría lo atiende en forma?

Cuadro Nº 5 Recepción de documentación

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RÁPIDA	3	16,67
OPORTUNA	6	33,33
DEMORA	9	50,00
TOTAL	18	100

Fuente: Encuesta a directivos y docentes
Elaborado por: la autora

Gráfico Nº 3 Recepción de documentación



Fuente: Encuesta a directivos y docentes
Elaborado por: la autora

Análisis e interpretación

La mayoría de los encuestados sostienen que cuando requieren de algún tipo de documentación en el área de Secretaría, la respuesta a esta petición se demora, debido a que existen debilidades en la organización de archivo de documentos de la institución.

4. ¿La Unidad Educativa ha realizado evaluación de satisfacción al cliente interno y externo?

Cuadro N° 6 Evaluación de satisfacción

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0,00
NO	18	100,00
A VECES	0	0,00
TOTAL	18	100

Fuente: Encuesta a directivos y docentes
Elaborado por: la autora

Gráfico N° 4 Evaluación de satisfacción



Fuente: Encuesta a directivos y docentes
Elaborado por: la autora

Análisis e interpretación

Actualmente la Unidad Educativa no realiza evaluaciones de satisfacción de clientes internos y externos, lo que ocasiona que no se detecten las debilidades en la atención al cliente, para poder realizar un mejoramiento continuo en este proceso, de manera que se incremente la satisfacción de los mismos y se reduzcan las inconformidades.

5. ¿Se ha realizado una determinación de las necesidades del cliente interno y externo?

Cuadro N° 7 Necesidades del cliente

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0,00
NO	15	83,33
A VECES	3	16,67
TOTAL	18	100

Fuente: Encuesta a directivos y docentes
Elaborado por: la autora

Gráfico N° 5 Necesidades del cliente



Fuente: Encuesta a directivos y docentes
Elaborado por: la autora

Análisis e interpretación

En la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, no se realiza una determinación de necesidades de los clientes, por esta razón existen debilidades en la atención a los diferentes tramites que requieren, generando inconformidad e insatisfacción en los clientes internos y externos.

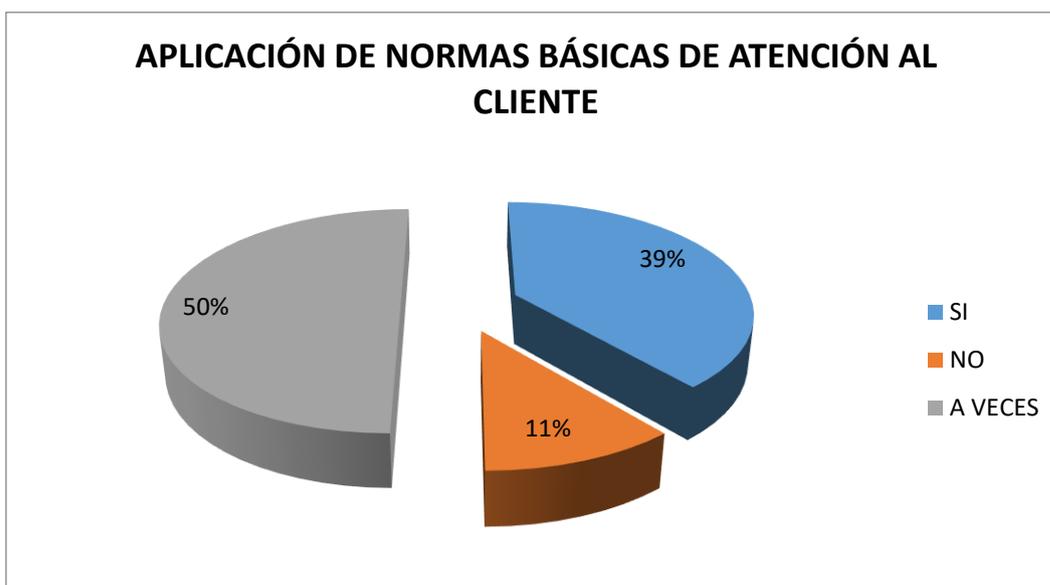
6. ¿Considera usted que el área de secretaria aplica normas básicas de atención al cliente interno y externo?

Cuadro N° 8 Aplicación de normas básicas de atención al cliente

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	38,89
NO	2	11,11
A VECES	9	50,00
TOTAL	18	100

Fuente: Encuesta a directivos y docentes
Elaborado por: la autora

Gráfico N° 6 Aplicación de normas básicas de atención al cliente



Fuente: Encuesta a directivos y docentes
Elaborado por: la autora

Análisis e interpretación

En relación a la aplicación de normas básicas de atención al cliente por parte del área de secretaria, se establece que a veces si se aplican estas normas, pero requieren ser mejorados estos procesos de atención a clientes internos y externos de la institución, para que no exista incremento de quejas y reclamos.

7. ¿Dispone la Unidad Educativa de procedimientos documentados de atención al cliente interno y externo?

Cuadro N° 9 Procedimientos documentados

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0,00
NO	18	100,00
TOTAL	18	100

Fuente: Encuesta a directivos y docentes
Elaborado por: la autora

Gráfico N° 7 Procedimientos documentados



Fuente: Encuesta a directivos y docentes
Elaborado por: la autora

Análisis e interpretación

Se establece que la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, no dispone de procedimientos de atención al cliente interno y externo, por lo que sería de gran ayuda contar con esta herramienta para un mejorar la calidad del servicio que actualmente presta la entidad educativa.

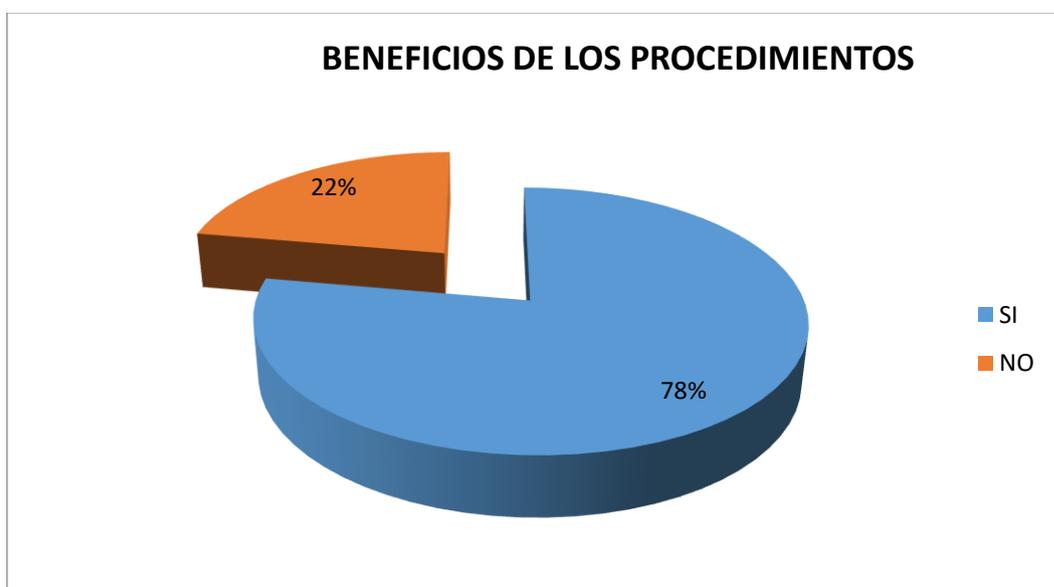
8. ¿Considera que los procedimientos de atención al cliente interno y externo beneficiarán a la Unidad Educativa?

Cuadro N° 10 Beneficios de los procedimientos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	77,78
NO	4	22,22
TOTAL	18	100

Fuente: Encuesta a directivos y docentes
Elaborado por: la autora

Gráfico N° 8 Beneficios de los procedimientos



Fuente: Encuesta a directivos y docentes
Elaborado por: la autora

Análisis e interpretación

La mayoría de los encuestados consideran que la implementación de los procedimientos de atención al cliente interno y externo en la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, generará grandes beneficios específicamente en la satisfacción de los clientes, porque se optimizarán las actividades y la respuesta a los trámites será ágil y oportuna.

4.1.2. Resultados de la encuesta aplicada a los padres de familia de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra.

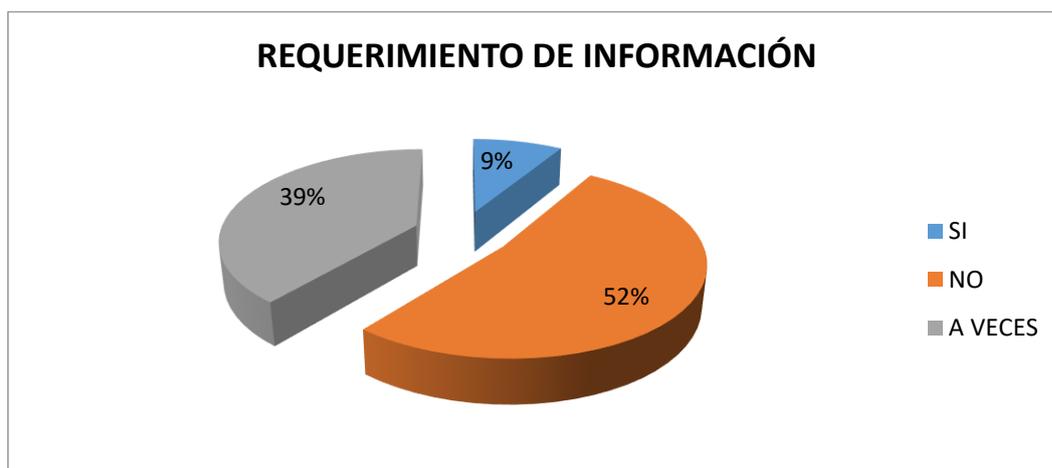
1. ¿Cuándo usted requiere información referente a las notas académicas de su hijo se le atiende en forma ágil y oportuna?

Cuadro N° 11 Requerimiento de información

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	8,71
NO	150	52,26
A VECES	112	39,02
TOTAL	287	100

Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: la autora

Gráfico N° 9 Requerimiento de información



Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: la autora

Análisis e interpretación

La mayoría de los padres de familia encuestados sostienen que cuando se acercan a la institución a solicitar información sobre las notas académicas de sus hijos, la atención que reciben no es ágil y oportuna, lo que les genera descontento e insatisfacción, por lo que sugieren que se mejoren estos procesos.

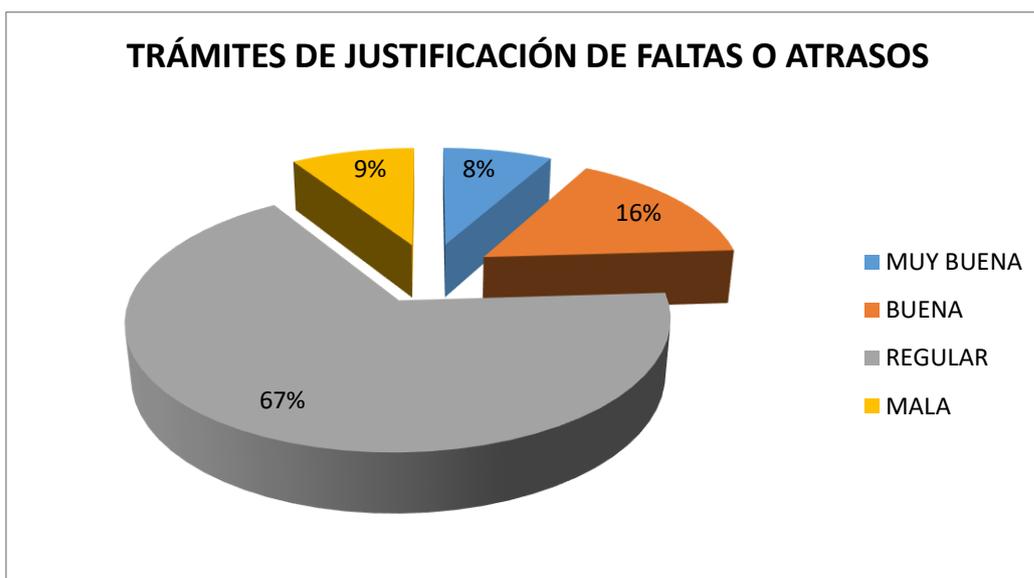
2. ¿Cuándo realiza los correspondientes trámites para justificación de faltas o atrasos de sus hijos la atención es?

Cuadro N° 12 Trámites de justificación de faltas o atrasos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	23	8,01
BUENA	46	16,03
REGULAR	192	66,90
MALA	26	9,06
TOTAL	287	100

Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: la autora

Gráfico N° 10 Trámites de justificación de faltas o atrasos



Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: la autora

Análisis e interpretación

Cuando los padres de familia se acercan a la institución a justificar una falta o atraso de sus hijos, manifiestan que la atención es regular, pero requiere de mejoras, porque en muchas ocasiones el tiempo de espera para ser atendidos es largo.

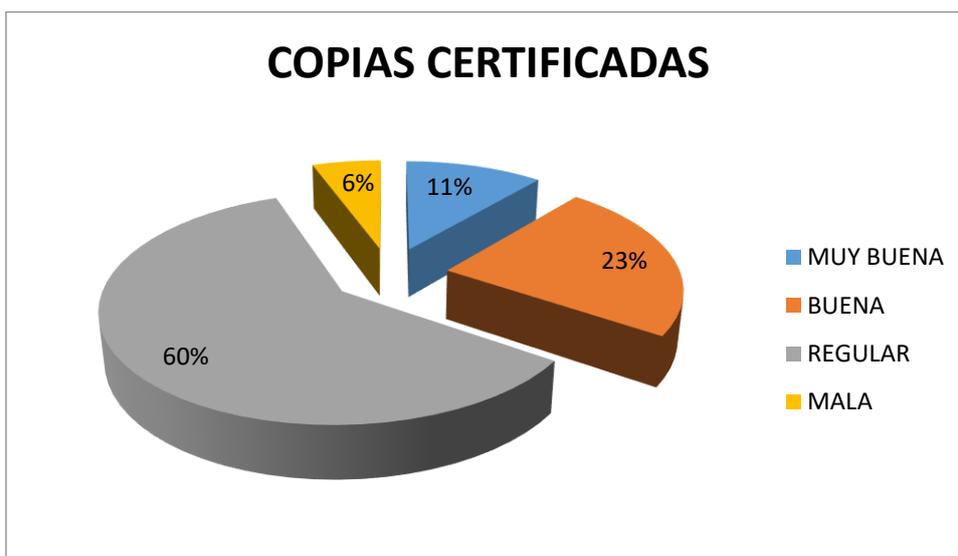
3. ¿Cuándo requiere de copias certificadas de alguna documentación de su hijo, la atención es?:

Cuadro N° 13 Copias certificadas

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	32	11,15
BUENA	67	23,34
REGULAR	172	59,93
MALA	16	5,57
TOTAL	287	100

Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: la autora

Gráfico N° 11 Copias certificadas



Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: la autora

Análisis e interpretación

Respecto a la atención de secretaria cuando un padre de familia solicita una copia certificada, es considerada como regular, pero el tiempo de respuesta debe ser más ágil, con la finalidad de no generar impaciencia en los representantes de los estudiantes.

4. ¿Considera que la atención que recibe por parte del talento humano de la Unidad Educativa es?

Cuadro Nº 14 Atención recibida

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AMABLE	52	18,12
ÁGIL	42	14,63
OPORTUNA	48	16,72
REGULAR	145	50,52
TOTAL	287	100

Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: la autora

Gráfico Nº 12 Atención recibida



Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: la autora

Análisis e interpretación

En relación a la atención prestada el talento humano de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, a los padres de familia de los estudiantes, se determina que la atención es regular, en vista de que cuando se han acercado a solicitar algún tipo de información sobre sus hijos, no ha sido atendida a tiempo.

5. ¿Considera usted que se debe mejorar la atención al cliente externo (padres de familia) en la institución?

Cuadro N° 15 Mejora de la atención al cliente

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	287	100,00
NO	0	0,00
TOTAL	287	100

Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: la autora

Gráfico N° 13 Mejora de la atención al cliente



Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: la autora

Análisis e interpretación

La totalidad de los padres de familia encuestados, manifiestan que la atención al cliente que actualmente presta la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, debe ser mejorada, con la finalidad de que se incremente su satisfacción y cubra sus expectativas.

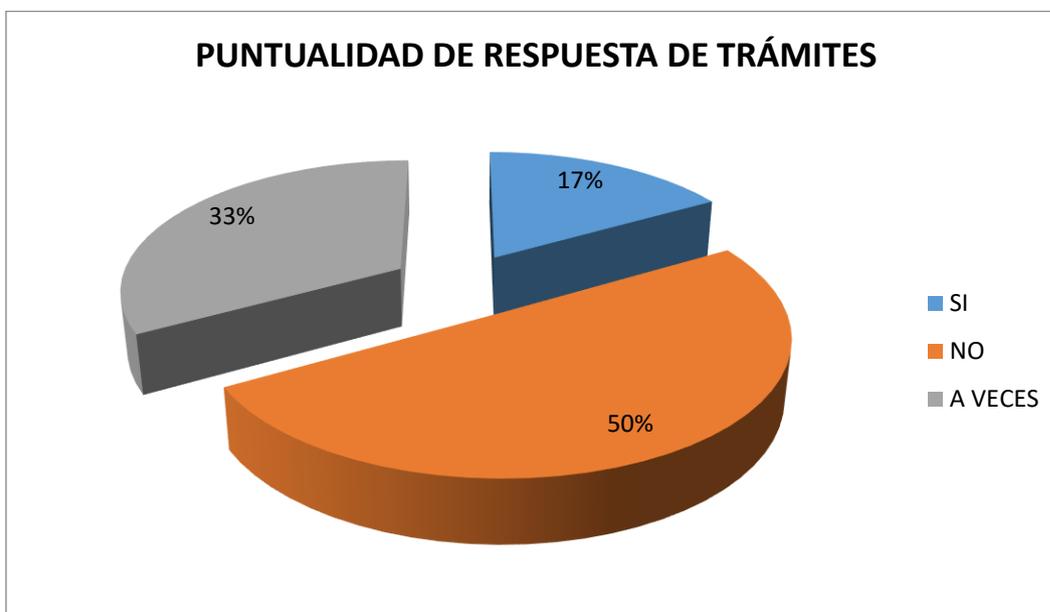
6. ¿Existe puntualidad en la respuesta a los trámites solicitados?

Cuadro N° 16 Puntualidad de respuesta de trámites

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	48	16,72
NO	144	50,17
A VECES	95	33,10
TOTAL	287	100

Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: la autora

Gráfico N° 14 Puntualidad de respuesta de trámites



Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: la autora

Análisis e interpretación

La mayoría de los padres de familia encuestados, consideran que no existe puntualidad de respuesta a los trámites que solicitan en la institución, debido a que cuando ellos se acercan a la entidad a solicitar la respuesta de algún tipo de trámite, generalmente les alargan el tiempo.

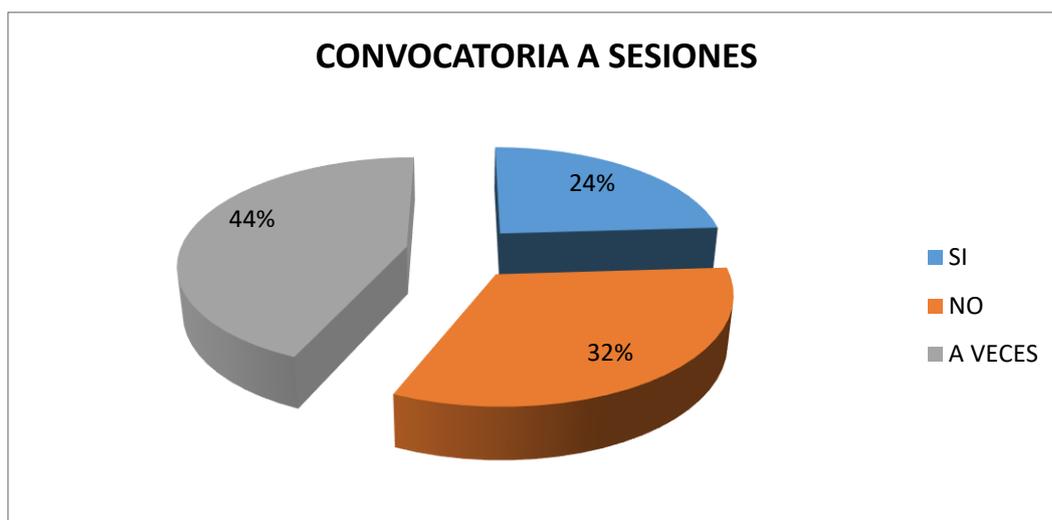
7. ¿Se le convoca a las sesiones que realiza el establecimiento en forma oportuna?

Cuadro N° 17 Convocatoria a sesiones

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	69	24,04
NO	93	32,40
A VECES	125	43,55
TOTAL	287	100

Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: la autora

Gráfico N° 15 Convocatoria a sesiones



Fuente: Encuesta a padres de familia
Elaborado por: la autora

Análisis e interpretación

Respecto a las convocatorias de sesiones, los padres de familia encuestados consideran que a veces son oportunas, pero sugieren que debe fortalecerse este proceso, para que no exista inconformidad al momento de asistir a una sesión que no ha sido convocada con anterioridad.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Actualmente consideran los directivos que la atención al cliente que presta la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra es catalogada como buena, pero debe ser mejorada para generar mayor satisfacción de sus clientes internos y externos de forma que incida en la calidad del servicio de la institución.

Respecto a la evaluación de satisfacción al cliente interno y externo por parte de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, se establece que la institución no realiza este proceso, por lo que no se realiza un mejoramiento en la atención al cliente.

La Unidad Educativa Ciudad de Ibarra actualmente no dispone de procedimientos documentados de atención al cliente interno y externo, lo que no ha permitido tener una secuencia lógica de las actividades para dar respuesta a los trámites que solicitan los clientes internos y externos de la institución.

Los padres de familia encuestados consideran que la atención al cliente que presta la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra debe ser mejorada para incrementar su grado de satisfacción en los trámites o documentación que se acercan a solicitar.

5.2. Recomendaciones

Determinar las necesidades del cliente interno y externo mediante el levantamiento de información que proporcione evidencias de los requisitos, para establecer los procedimientos documentados necesarios para el cumplimiento y satisfacción de los clientes, como un compromiso de los directivos de la entidad educativa.

Se definirán las medidas de evaluación de satisfacción al cliente interno y externo, a través de indicadores que permitan realizar un seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, en relación al cumplimiento de sus requisitos, necesidades y expectativas; de forma que facilite las acciones correctivas y predictivas.

Estructurar los procedimientos de atención al cliente interno y externo, con el objetivo de disponer de instrumentos de carácter técnico y operativo que permitan a la unidad educativa y a su talento humano, realizar una gestión de procedimientos orientada a los principios de calidad y satisfacción de sus clientes.

Aplicar principios de mejora continua en las actividades de atención al cliente interno y externo, de manera que se fortalezcan las capacidades de los procedimientos, para cumplimiento de los requerimientos de los clientes internos y externos de la institución.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. Título de la propuesta

GUÍA DE PROCEDIMIENTOS PARA ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE PRESTA LA UNIDAD EDUCATIVA CIUDAD DE IBARRA, PERIODO 2015-2016.

6.2. Justificación e importancia

Una guía es un documento que incluye los principios o procedimientos para dirigir una entidad o el listado con informaciones que se refieren a un asunto específico.

El propósito de la elaboración de los procedimientos de la atención al cliente interno y externo es delimitar y describir las actividades fundamentales, agrupándoles para facilitar su gestión en una secuencia ordenada, que asegure su aplicación en concordancia con las normativas regulatorias vigentes para las unidades educativas y lograr una gestión de atención al cliente eficiente y eficaz, que estos servicios sean oportunos, transparentes, ágiles, cuyos beneficiarios directos serán: los directivos, docentes, estudiantes y padres de familia de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra.

La gestión por procesos en las entidades públicas en general se fundamenta en la norma técnica de gestión por procesos emitida el 28 de julio del año 2011, con R.O No. 501 emitido por la Secretaria Nacional de la Administración Pública, en el que establece que las entidades orienten

sus actividades a la gestión por procesos, como un modelo de mejora continua de los requerimientos de los clientes internos y externos.

Los procedimientos de atención al cliente interno y externo, permitirá garantizar la efectividad en la prestación de información, comunicación, documentación, definiendo los flujos, usuarios y actividades, haciéndole parte fundamental de las acciones administrativas de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra.

6.3. Fundamentación

6.3.1. Fundamentación filosófica

La atención al cliente constituye una herramienta esencial en la administración, operación de cualquier entidad, para promover un dialogo abierto entre el talento humano de la organización y los clientes externos o usuarios, a través de técnicas y procedimientos para el manejo adecuado, en el marco de la filosofía de “Satisfacción del Cliente”.

Existen diversos criterios para tipificar la atención al cliente considerando que se trata de acciones de responsabilidad y desarrollo de las empresas, relacionados con la teoría de la administración para ofrecer productos y servicios que satisfacen las necesidades y alinearse a las expectativas de sus clientes.

Toda empresa pública o privada que desea permanecer en el mercado tiene que conocer a sus clientes, mantenerlo, considerando que los clientes son los activos más valiosos que poseen las empresas, como paradigmas filosóficos del mundo competitivo y productivo.

La filosofía de la administración moderna es la atención al cliente, proponiendo estrategias, acciones, esfuerzos encaminados a atender al

cliente y a resolver sus expectativas, sugerencias, para lo cual se ajusta a los criterios de:

- Calidad del servicio al cliente
- Calidad de los bienes o servicios que oferta la empresa
- Excelencia del servicio

Filosóficamente la atención al cliente es un conjunto de saberes, conocimientos racionales, principios generales que organizan y orientan al ser humano a obrar en hechos, partiendo para satisfacer a sus clientes.

6.3.2. Fundamentación legal

La atención al cliente interno y externo está establecido en la Constitución de la República del Ecuador 2008 en el Art. 227, en el que determina que: “la administración pública se constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de calidad, eficacia, eficiencia, coordinación y transparencia”.

El Art. 116 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, establece que las entidades públicas de cualquier sector: salud, educación, vivienda, otros, tendrán que aplicar herramientas que aseguren una gestión de mejoramiento continuo centrado en el usuario y en la ciudadanía.

El Art. 51 de la Ley Orgánica del Servicio Público establece que las organizaciones públicas tienen la obligación de aplicar herramientas necesarias para el mejoramiento de la eficiencia de sus servicios y estarán consideradas en las normas de la estructura institucional, con la finalidad de cumplir con los requerimientos del cliente interno, externo, y ciudadanía en general.

6.3.3. Fundamentación social

La atención al cliente es uno de los objetivos sociales de las empresas u organizaciones, desde el punto de vista de satisfacer sus necesidades, captar y mantener clientes ofreciendo productos o servicios que generan beneficios a la organización.

Toda empresa funciona en un mercado porque posee clientes a quien complacer o satisfacer, generando ventaja competitiva que se centra en el valor de transmitir desde la empresa a los clientes la logística de buen servicio que se traduce en una interrelación de mantener clientes con fidelidad a la organización como un impulso de las ventas, niveles de rentabilidad y aporte social.

La calidad educativa que promueva el Estado Ecuatoriano como mecanismo para transformar la sociedad, engloba aspectos académicos, infraestructura de los establecimientos educativos, profesionales, innovadores, para mejorar los servicios educativos como un compromiso social con calidad y eficacia.

Los estándares de desempeño institucional de los establecimientos educativos son estándares con criterios normativos para los actores del sistema educativo: docentes, directivos, personal administrativo y apoyo, apliquen estrategias con estándares de calidad en los procesos académicos y de servicio a los estudiantes, padres de familia, comunidad y otros miembros de la sociedad para alcanzar cubrir sus expectativas y satisfacción.

En este aspecto juega un rol importante la actitud profesional de los funcionarios, docentes y personal administrativo, para propender implementar una atención al cliente interno y externo en la dotación de documentos, niveles de información y otros, con criterios de calidad y

excelencia.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo general.

Aplicar una guía de procedimientos de atención al cliente interno y externo de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, para mejorar la calidad del servicio que presta esta entidad.

6.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la estructura organizacional de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra.
- Estructurar procedimientos de atención al cliente interno y externo, para mejorar la calidad del servicio de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra.
- Socializar la guía con el personal de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra que se relaciona con la atención al cliente.

6.5. Ubicación sectorial y física

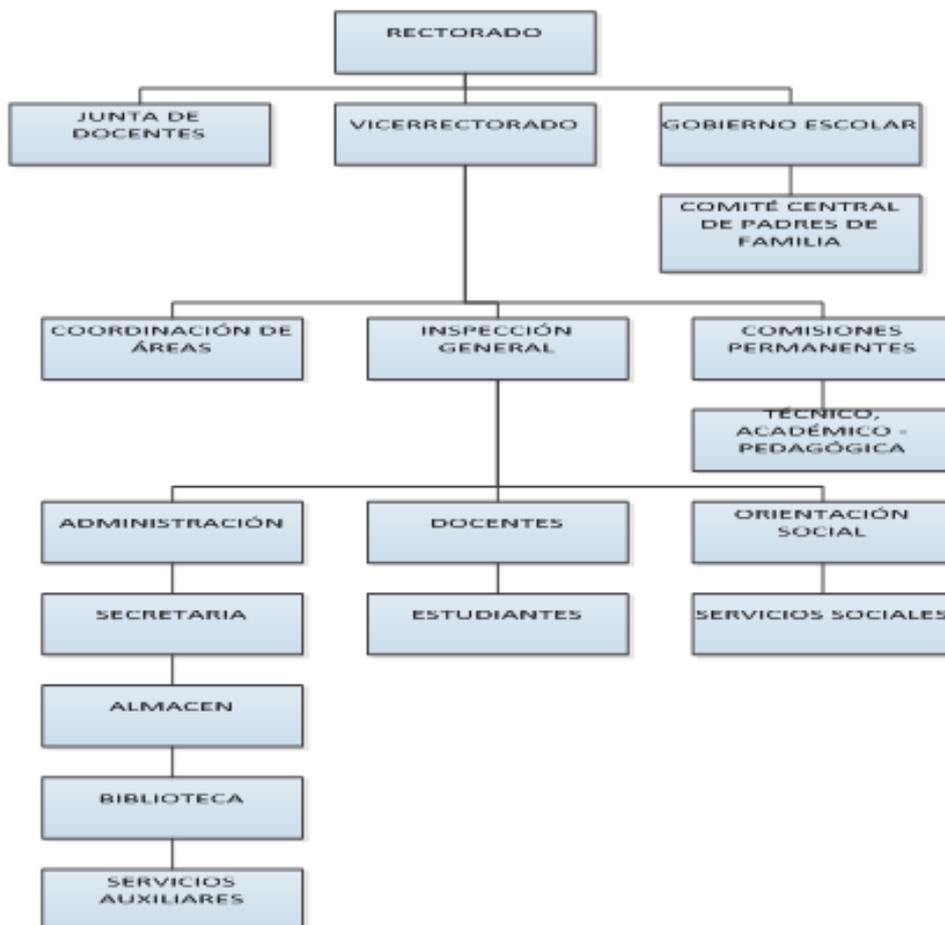
La Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, se encuentra localizada en la ciudad de Ibarra en la calle Luis Felipe Borja 1018 y Honduras.

6.6. Guía de procedimientos para la atención al cliente interno y externo

La guía de procedimientos es una herramienta que contiene un conjunto de actividades sistémicas orientadas a generar lineamientos específicos,

para mejorar la atención al usuario interno y externo de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra y orientar a generar un valor agregado para alcanzar la calidad en el servicio y los niveles de satisfacción.

Figura 1. Organigrama estructural



Fuente: Unidad Educativa Ciudad de Ibarra 2015

6.6.1. Políticas de atención al cliente

- Responder en forma oportuna a las necesidades de los clientes internos y externos
- Ofrecer óptimos servicios de acuerdo a las necesidades y expectativas del cliente interno y externo

- Compromiso de calidad en el talento humano que maneja los procedimientos
- Mejoramiento continuo de los procedimientos
- Servicio de calidad con procedimientos eficientes y estandarizados para que se llene las expectativas y fidelización de los clientes

6.6.2. Finalidad de los procedimientos de atención al cliente interno y externo

La finalidad de los procedimientos de atención al cliente interno y externo es sistematizar, estandarizar las actividades desde los siguientes aspectos:

- Información interna y externa
- Manejo de documentación administrativa, pedagógica curricular
- Distribución de comunicaciones interna y externa
- Tramitación de documentación con entidades y organismos públicos que requieren de reportes u otro tipo de información.

La documentación de los procedimientos permite tener identificados las actividades en forma lógica, coherente, como instrucciones de trabajo para informar al detalle cómo se efectúa una operación concreta a través del listado narrativos y los flujo gramas o flujo diagramación para representar de una manera gráfica las actividades secuenciales de los procedimientos seleccionados más relevantes o significativos.

Los procedimientos son instrumentos de carácter técnico y operativo que permitirá a los funcionarios de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, realizar una gestión de atención al cliente interno y externo orientado a los principios de la administración pública establecidos en la Constitución de la República del Ecuador 2008.

6.6.3. Contenido de los procedimientos de atención al cliente

Los procedimientos contiene lineamientos específicos, metodológicos de trabajo, como un conjunto de actividades sistémicas con la finalidad de que los funcionarios de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, entreguen servicios eficientes, eficaces que satisfagan a los clientes internos y externos (estudiantes, padres de familia, entidades públicas que requieren de información, documentos y otros).

6.6.4. Responsable del proceso

El responsable del proceso está definido por las unidades organizacionales que tienen la institución y los encargados de coordinar y entregar el servicio.

6.6.5. Clientes y proveedores de los procedimientos

Clientes. Se define como clientes de los procedimientos:

a) Internos:

- *Docentes* de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, personal administrativo, personal de apoyo.
- *Estudiantes* de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, padres de familia de los estudiantes, entidades públicas que requieren de información, comunicación, informes y otros como: el Ministerio de Educación, GAD de Ibarra, Ministerio de Trabajo, Ministerio del Ambiente y otros.

Proveedores

Se considera como proveedores de los procedimientos de atención al

cliente interno y externo los siguientes:

- Docentes del plantel
- Directivos, administrativos y de apoyo del plantel

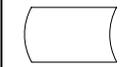
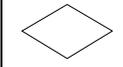
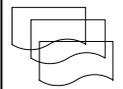
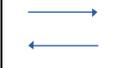
6.6.6. Áreas involucradas

En los procedimientos de atención al cliente interno y externo están involucradas especialmente las unidades organizacionales de secretaría, gestión académica, y cualquier área administrativa o puesto de trabajo que en un momento determinado, puede generar información, documentación, para los clientes internos y externos.

6.6.7. Esquema de presentación de los procedimientos

Los procedimientos de atención al cliente interno y externo, están definidos por un conjunto de actividades interrelacionadas, sistematizadas. Los procedimientos se diagramaron mediante la siguiente simbología:

Simbología ANSI

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Terminal	Indica el inicio del proceso
	Operación	Representa la operación de una actividad operativa o acciones a realizar con aceptación de decisión o alternativas
	Información almacenada en base de datos	Indica el uso de los sistemas informático en el proceso
	operación referenciada	Indica conexión del proceso con otro que se realiza de principio a fin para poder continuar con el descrito
	Decisión	Indica un punto de diseño dentro del flujo en que son dobles varios caminos o alternativas (progreso o verificación de condiciones)
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que se utilice, reciba, se genere o salga del proceso los cuales pueden identificarse anotando en el interior del símbolo la clave o nombre correspondiente, así como el número de copias.
	Multidocumentos	Representa un conjunto de documentos que se requieren para los procesos o proceso y aporta información para que se pueda desarrollar.
	conector de rutina	Representa una conexión o enlace de una parte de diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo
	Conector de paginas	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo
	Archivo manual	Indica que se guarda un documento en forma permanente. se usa generalmente combinado con el símbolo "Documento" y se le puede agregar un su interior las siguientes intrusiones A: alfabético; N Numérico: cronológico
	Sentido	Conecta los símbolos señalados el orden en que deben realizarse las distintas operaciones
	Pasa el tiempo	Representa una interrupción del proceso

Fuente: Cribran, F & Prado, R; (2013)

Los formatos de presentación contienen lo siguiente:

- Nombre del procedimiento
- Código
- Actividades
- Responsable
- Diagrama de flujo del procedimiento

Los procedimientos documentados de atención al cliente interno y externo son los que se detallan a continuación:

Procedimientos

Nombre del procedimiento	Código
Recepción de notas del quimestre	PA-01
Expedición de copias certificados	PA-02
Convocar a sesiones	PA-03
Permiso para la realización de eventos	PA-04
Reingreso de alumnos (clientes externos)	PA-06
Publicación de horarios de clases	PA-07
Tramite de justificación de faltas	PA-08
Demanda de información	PA-09
Organización de documentos	PA-10
Préstamo de documentos	PA-11
Manejo de archivo	PA-12

Elaborado por: La autora

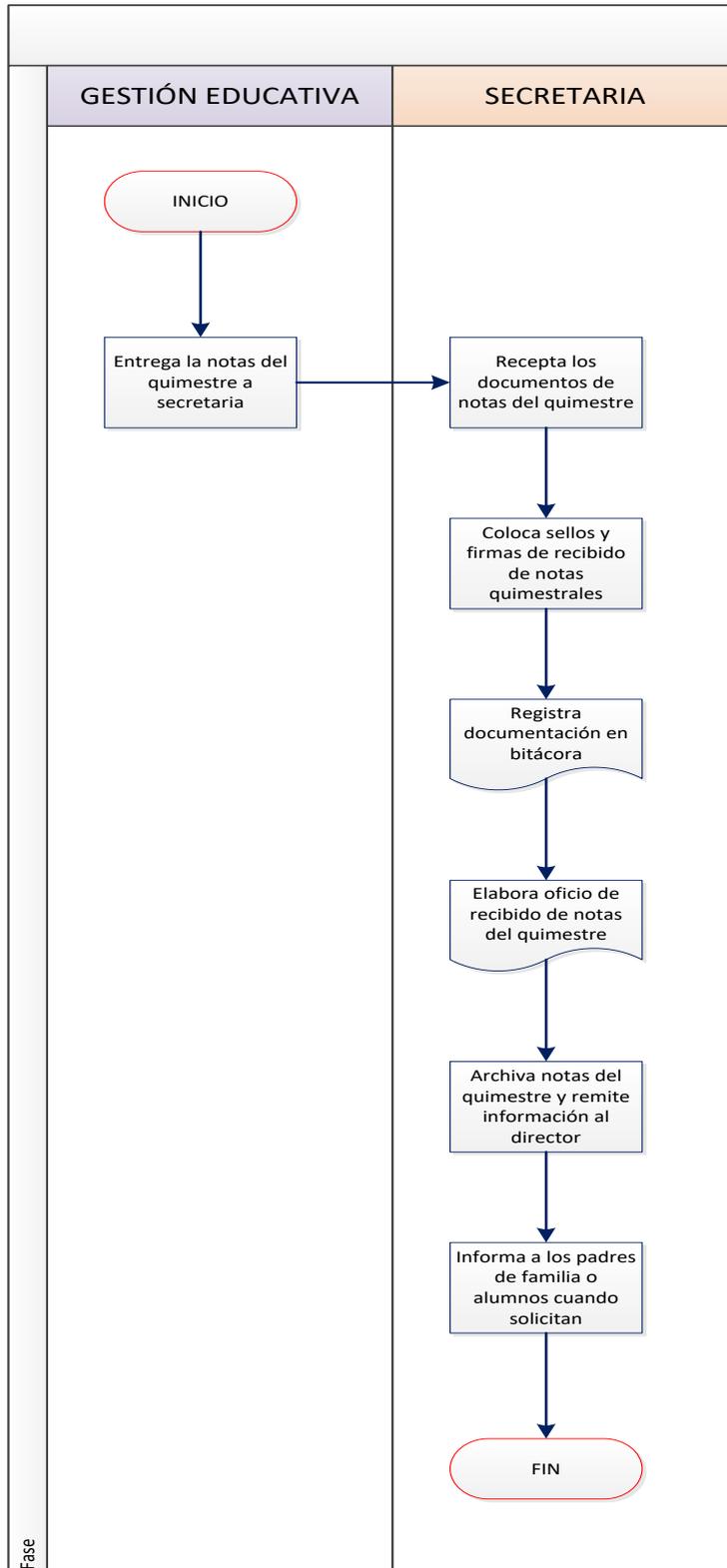
PROCEDIMIENTO: Recepción de notas del quimestre

UNIDAD EDUCATIVA CIUDAD DE IBARRA	
PROCEDIMIENTO	Recepción de notas del quimestre
CÓDIGO	PA-01

No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Entrega las notas del trimestre a secretaria	Gestión académica
2	Recepta los documentos de notas del quimestre de gestión académica	Secretaria
3	Coloca sellos y firmas de recibido de notas cada quimestre	Secretaria
4	Registra documentación en bitácora. Es necesario dar contestación al oficio de recibido al docente.	Secretaria
5	Elabora oficio de recibido de notas del quimestre	Secretaria
6	Archiva las notas del quimestre y remite información al director	Secretaria
7	Informa a los padres de familia o alumnos cuando solicitan	Secretaria

Fuente: investigación directa
Elaborado por: la autora

Diagrama 1. Recepción de notas del quimestre



Fuente: investigación directa
Elaborado por: la autora

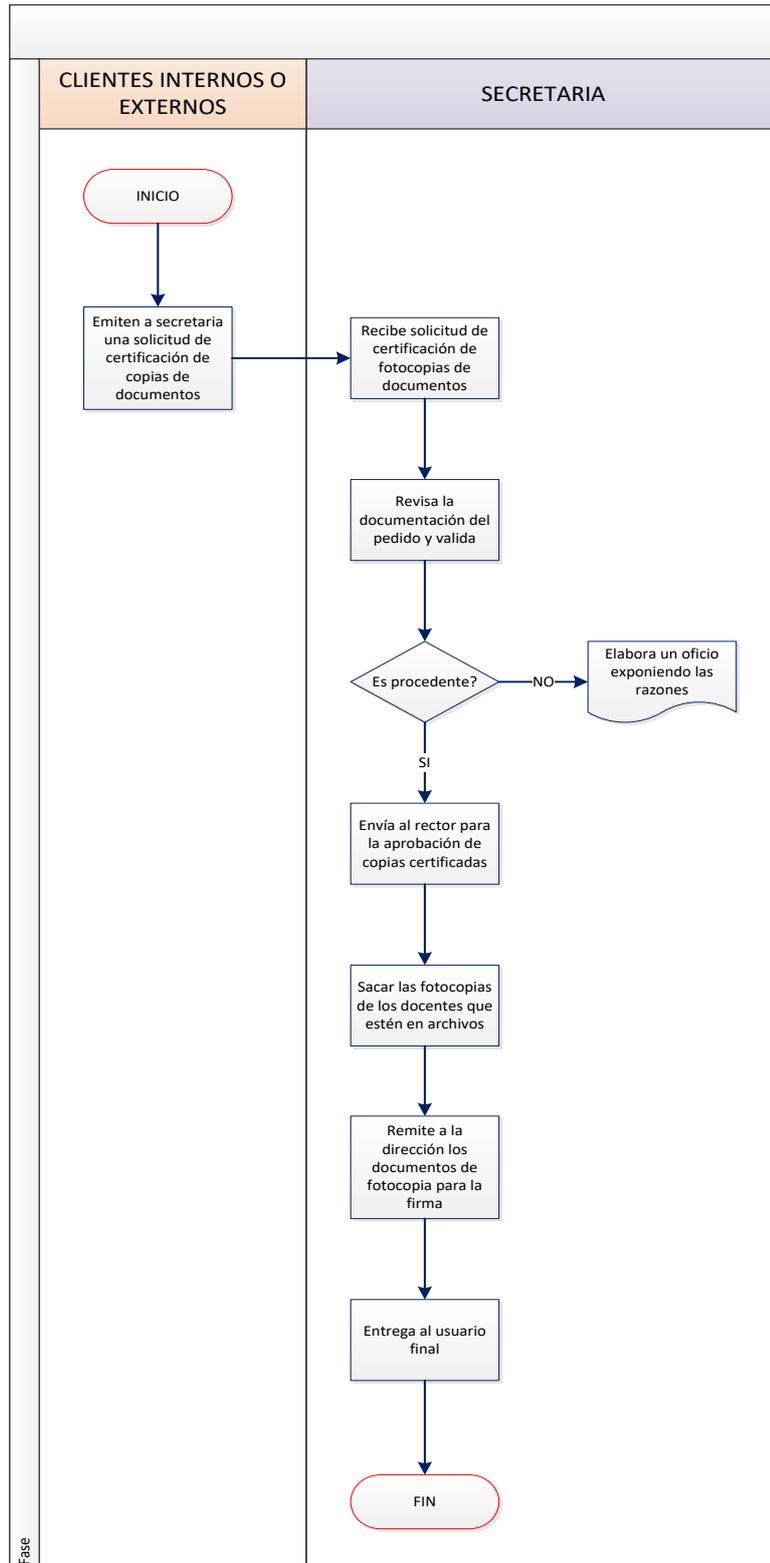
PROCEDIMIENTO: Expedición de copias certificados

UNIDAD EDUCATIVA CIUDAD DE IBARRA	
PROCEDIMIENTO	Expedición de copias certificados
CÓDIGO	PA-02

No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Emiten a secretaria una solicitud de certificación de copias de documentos	Clientes internos o externos
2	Recibe solicitud de certificación de copias de los docentes (clientes internos) o estudiantes (clientes externos) de documentos	Secretaria
3	Revisa la documentación del pedido y valida. Si es procedente continua el proceso, caso contrario elabora oficio exponiendo las razones	Secretaria
4	Envía al rector para la aprobación de las copias certificadas.	Secretaria
5	Sacar las copias certificadas de los archivos pertinentes	Secretaria
6	Remite a la dirección los documentos de fotocopia para la firma de certificación y sellos respectivos	Secretaria
7	Entrega al usuario final sea este cliente interno o externo	Secretaria

Fuente: investigación directa
Elaborado por: la autora

Diagrama 2. Expedición de copias certificadas



Fase
Fuente: investigación directa
Elaborado por: la autora

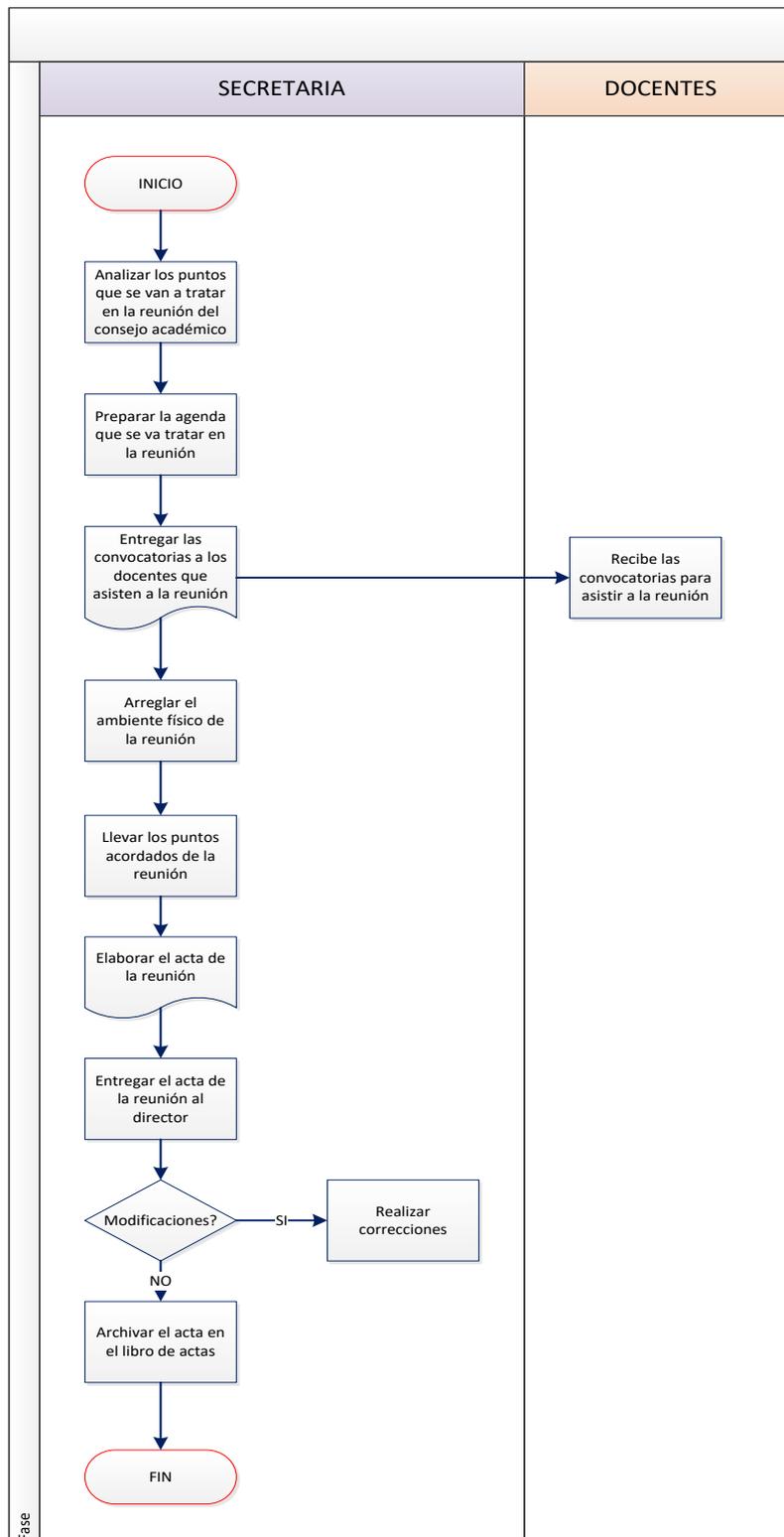
PROCEDIMIENTO: Convocar a sesiones

UNIDAD EDUCATIVA CIUDAD DE IBARRA	
PROCEDIMIENTO	Convocar a sesiones
CÓDIGO	PA-03

No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Analizar los puntos que se van a tratar en la reunión del consejo académico con el director de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra	Secretaria
2	Preparar la agenda que se va a tratar en la reunión para elaborar las convocatorias respectivas a los docentes (clientes internos)	Secretaria
3	Entregar las convocatorias a los docentes que asisten a la reunión	Secretaria
4	Reciben las convocatorias para la reunión	Docentes
5	Arreglar el ambiente físico de la reunión, verificando aspectos como: informes, documentos de soporte	Secretaria
6	Llevar los puntos acordados de la reunión, señalando los aspectos que tratan en la misma	Secretaria
7	Elaborar el acta de la reunión	Secretaria
8	Entregar el acta de la reunión al director para verificar si existe algunas modificaciones, si no existen se aprueba, caso contrario se realizan las correcciones.	Secretaria
9	Archivar el acta en libro de actas	Secretaria

Fuente: investigación directa
Elaborado por: la autora

Diagrama 3. Convocar a sesiones



Fuente: investigación directa
 Elaborado por: la autora

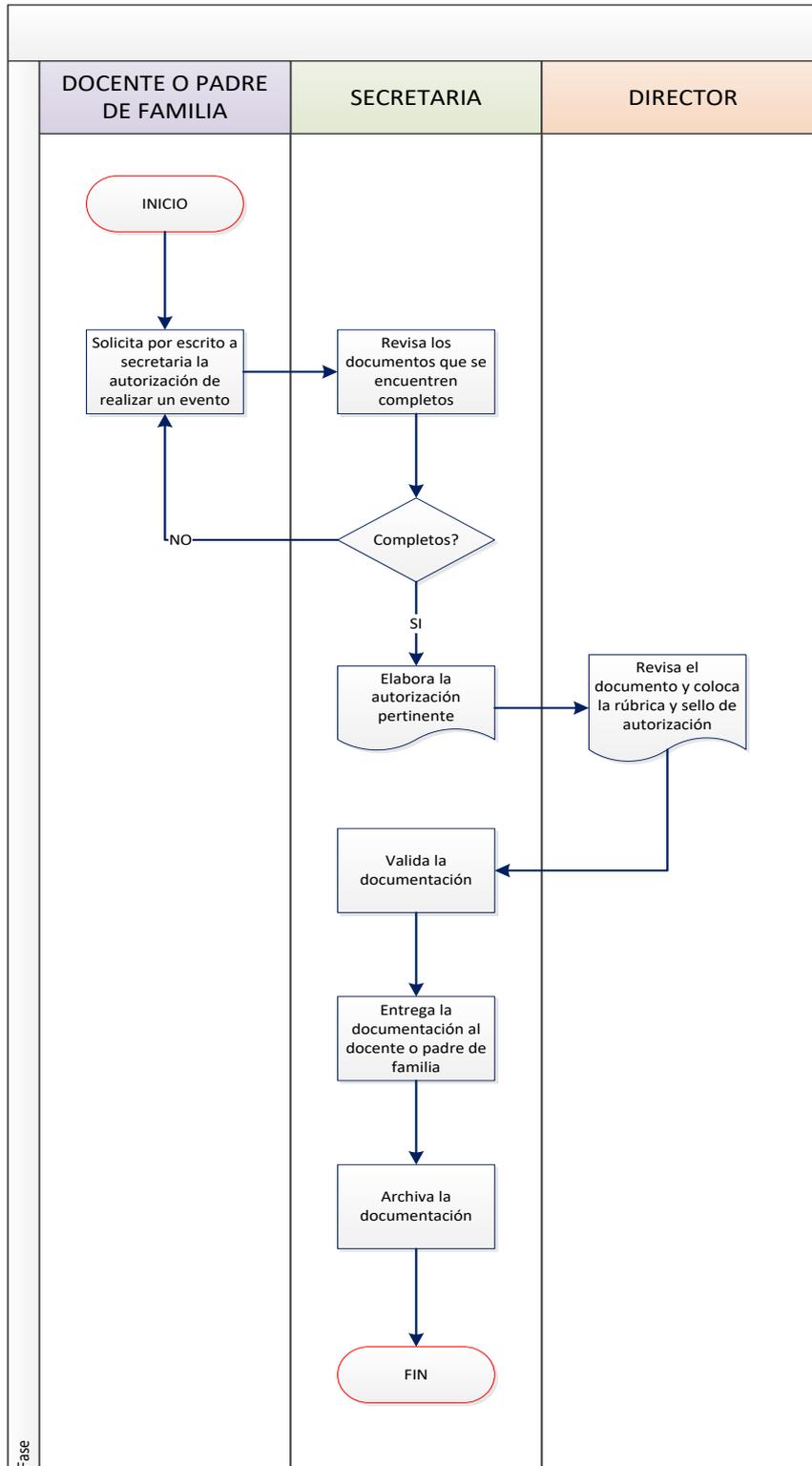
PROCEDIMIENTO: Permiso para la realización de eventos

UNIDAD EDUCATIVA CIUDAD DE IBARRA	
PROCEDIMIENTO	Permiso para la realización de eventos
CÓDIGO	PA-04

No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Solicita por escrito a secretaria la autorización para realizar un evento especificando los detalles del mismo	Docente, padre de familia o alumnos
2	Revisa los documentos que se encuentren completos y que cumplan con las políticas y normas de la institución, si está completo sigue el proceso, caso contrario remite para su arreglo	Secretaria
3	Elabora la autorización pertinente y emite al director para su aprobación	Secretaria
4	Revisa el documento y coloca la rúbrica y sello de autorización	Director
5	Valida la documentación, firma y pone los sellos respectivos	Secretaria
6	Entrega la documentación al docente o padre de familia con una copia	Secretaria
7	Archiva la documentación	Secretaria

Fuente: investigación directa
Elaborado por: la autora

Diagrama 4. Permiso para la realización de eventos



Fuente: investigación directa
 Elaborado por: la autora

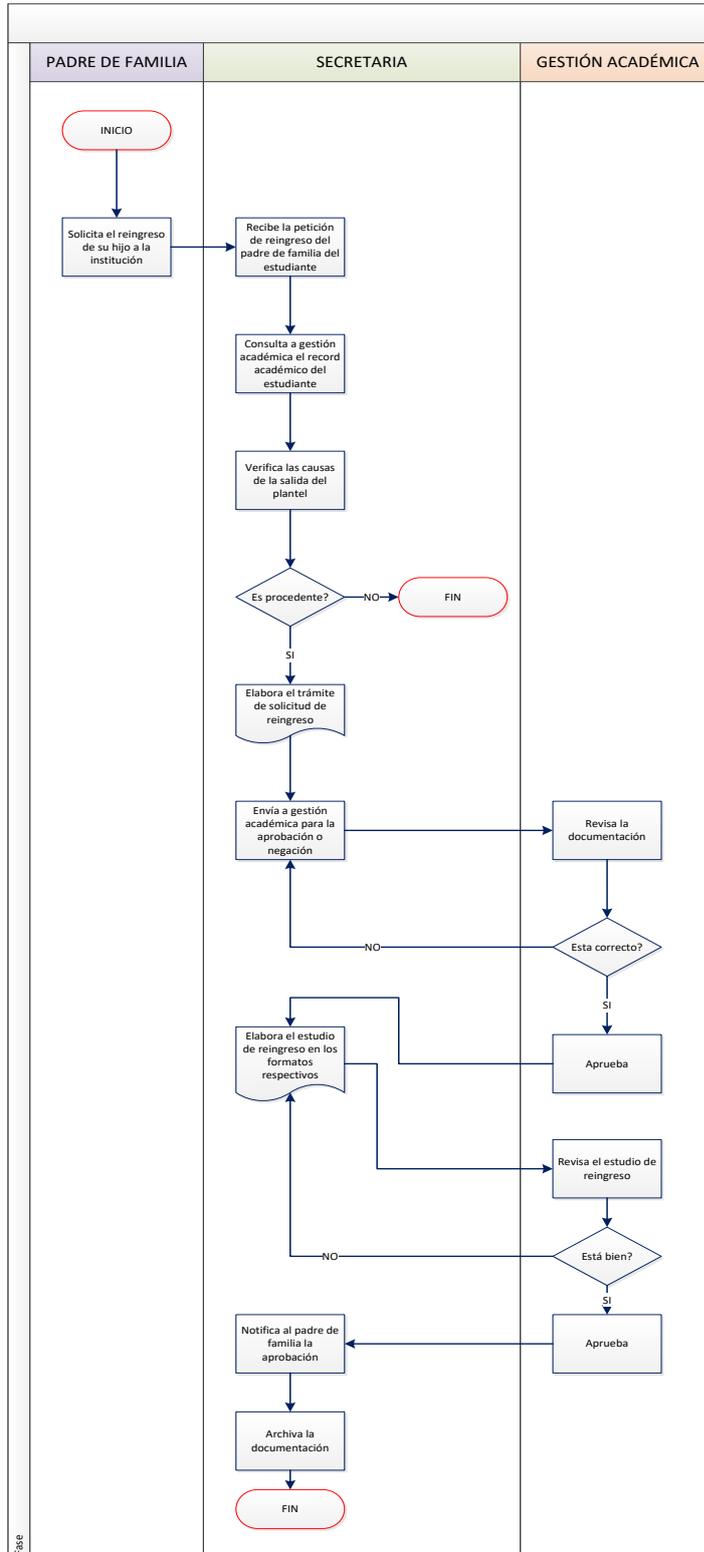
PROCEDIMIENTO: Reingreso de alumnos (clientes externos)

UNIDAD EDUCATIVA CIUDAD DE IBARRA	
PROCEDIMIENTO	Reingreso de alumnos (clientes externos)
CÓDIGO	PA-06

No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Solicita el reingreso del estudiante a la institución	Padre de familia
2	Recibe la petición de reingreso del padre de familia del estudiante	Secretaria
3	Consulta a gestión académica el record académico del estudiante	Secretaria
4	Verifica las causas de la salida del plantel del periodo académico que no culminó, las razones de su salida. Si es procedente continua, caso contrario finaliza	Secretaria
5	Elabora el trámite de solicitud de reingreso del estudiante	Secretaria
6	Envía a gestión académica para la aprobación o negación del reingreso	Secretaria
7	Revisa la documentación, si todo esta correcto aprueba, caso contrario niega el reingreso	Gestión académica
8	Elabora el estudio de reingreso en los formatos respectivos y envía a gestión académica para su aprobación	Secretaria
9	Revisa el estudio de reingreso y si está bien aprueba, de lo contrario devuelve a secretaria para su respectiva corrección	Gestión académica
10	Notificar al padre de familia la aprobación del reingreso y entrega documento de aprobación	Secretaria
11	Archiva la documentación	Secretaria

Fuente: investigación directa
Elaborado por: la autora

Diagrama 5. Reingreso de alumnos (clientes externos)



Fuente: investigación directa
Elaborado por: la autora

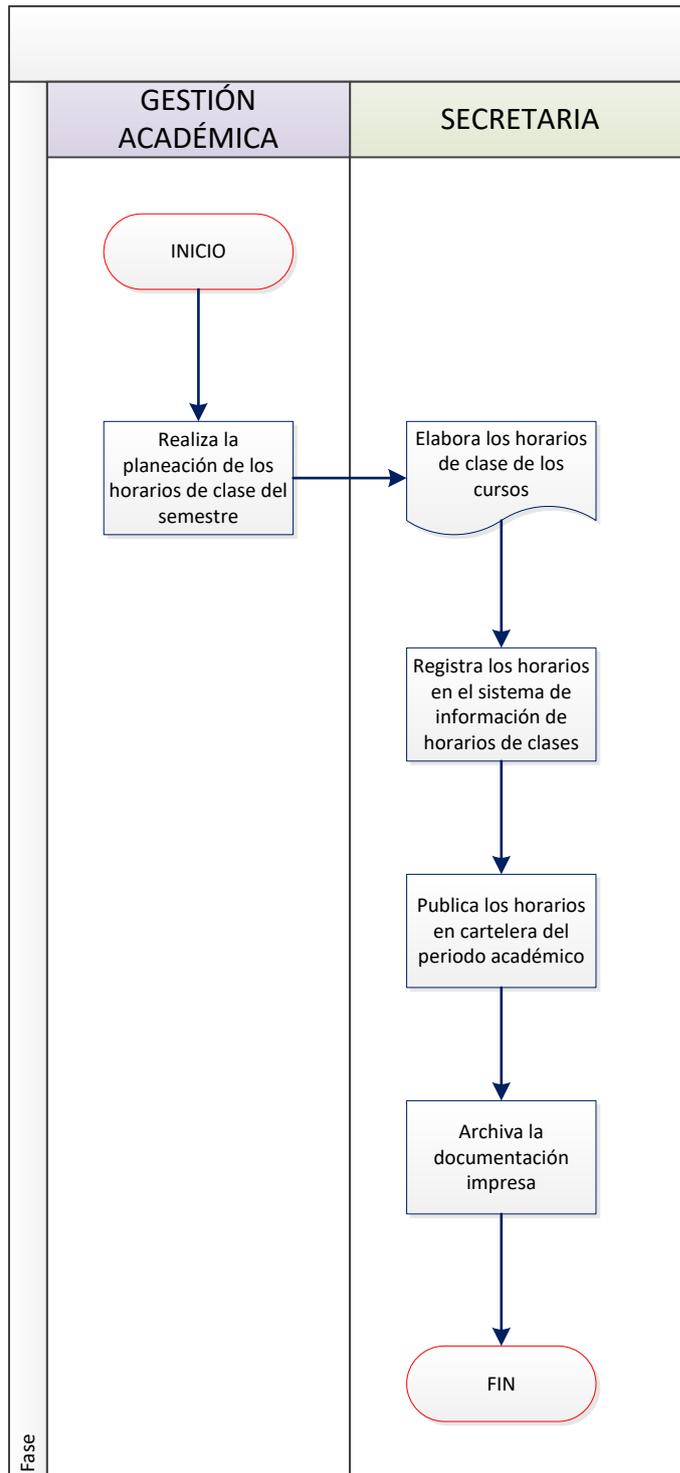
PROCEDIMIENTO: Publicación de horarios de clases

UNIDAD EDUCATIVA CIUDAD DE IBARRA	
PROCEDIMIENTO	Publicación de horarios de clases
CÓDIGO	PA-07

No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Realiza la planeación de los horarios de clase del semestre, según las leyes, normativas, vigentes del Ministerio de Educación	Gestión académica
2	Elabora los horarios de clase de los cursos, paralelos respectivos de acuerdo a la planeación realizada por gestión académica	Secretaria
3	Registra los horarios en el sistema de información de horarios de clases del semestre, de acuerdo a fechas establecidas en el calendario institucional	Secretaria
4	Publica los horarios en cartelera del periodo académico respectivo	Secretaria
5	Archiva la documentación impresa	Secretaria

Fuente: investigación directa
Elaborado por: la autora

Diagrama 6. Publicación de horarios de clases



Fuente: investigación directa
Elaborado por: la autora

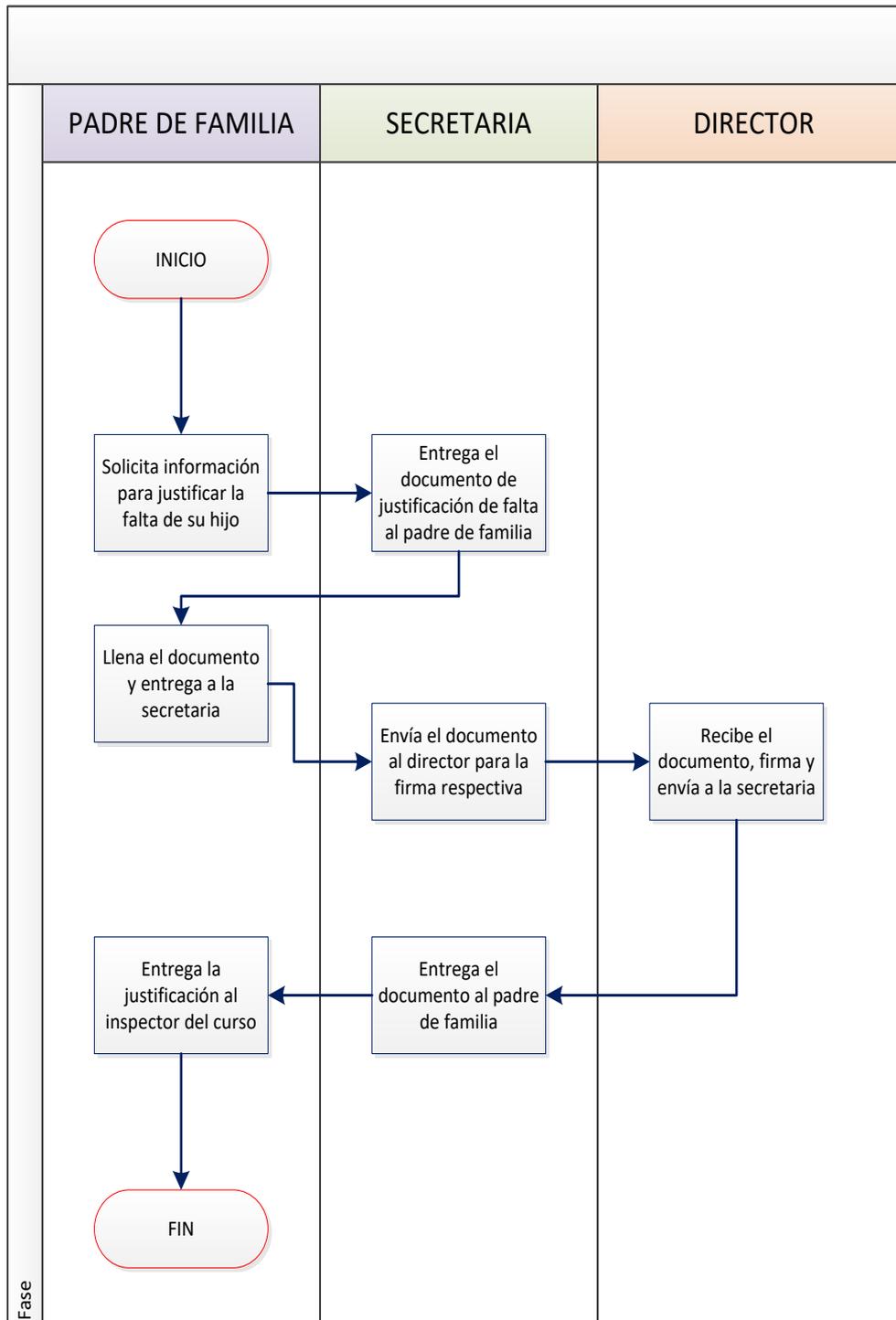
PROCEDIMIENTO: Trámite de justificación de faltas

UNIDAD EDUCATIVA CIUDAD DE IBARRA	
PROCEDIMIENTO	Trámite de justificación de faltas
CÓDIGO	PA-08

No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Solicita información para justificar la falta del estudiante	Padre de familia
2	Entrega el documento de justificación de falta al padre de familia según formato establecido	Secretaria
3	Llena el documento y entrega a la secretaria	Padre de familia
4	Envía el documento al director para la firma respectiva	Secretaria
5	Recibe el documento, firma y envía a la secretaria	Director
6	Entrega el documento al padre de familia	Secretaria
7	Entrega la justificación al inspector del curso	Padre de familia

Fuente: investigación directa
Elaborado por: la autora

Diagrama 7. Trámite de justificación de faltas



Fuente: investigación directa
Elaborado por: la autora

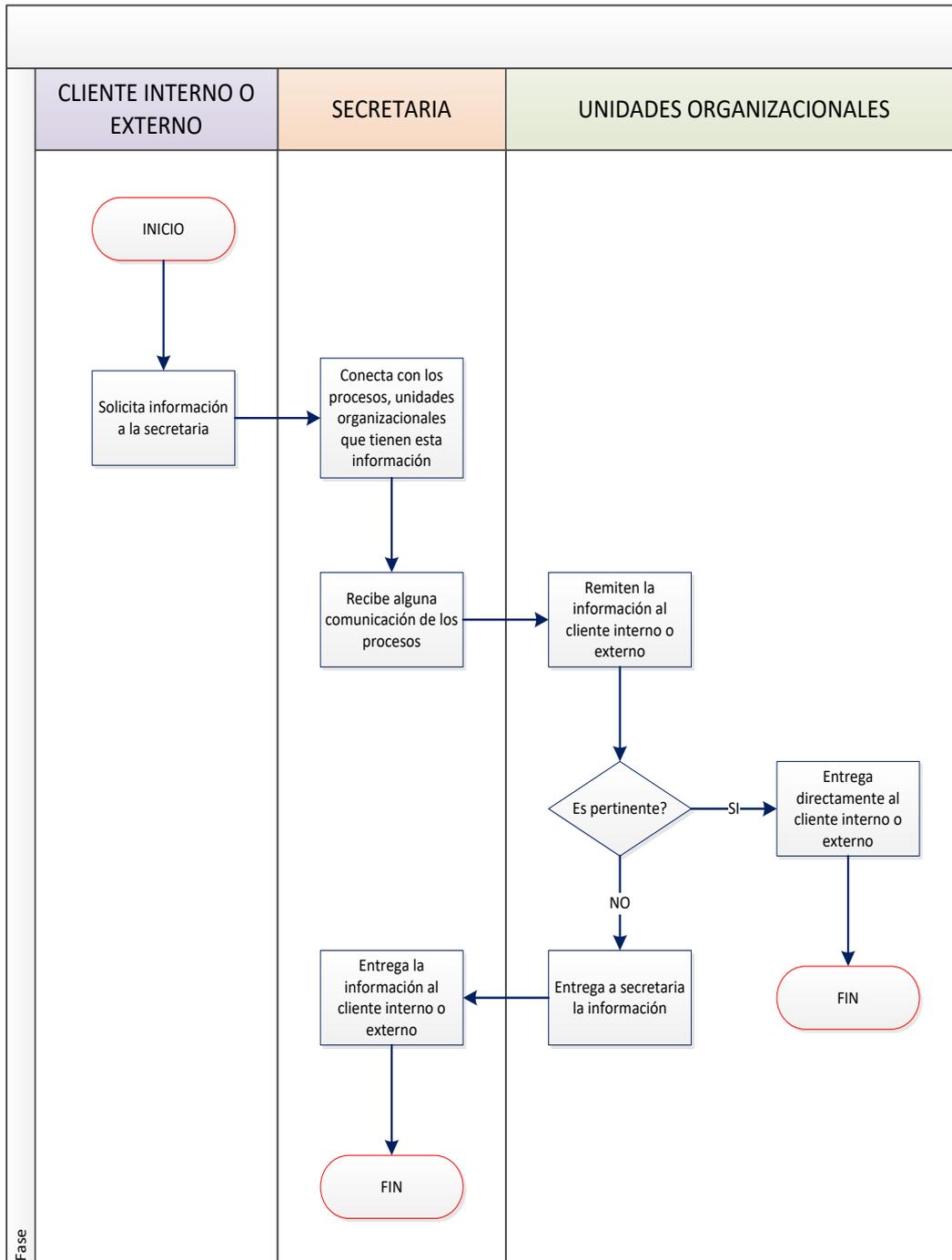
PROCEDIMIENTO: Demanda de información

UNIDAD EDUCATIVA CIUDAD DE IBARRA	
PROCEDIMIENTO	Demanda de información
CÓDIGO	PA-09

No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Solicita información a la secretaria ¿Qué solicita?	Cliente interno o externo
2	Conecta con los procesos, unidades organizacionales que tienen esta información para que el cliente pueda ser atendido	Secretaria
3	Recibe alguna comunicación de los procesos que tienen relación con esta información (gestión pedagógica, gestión administrativa, dirección)	Secretaria
4	Remiten la información al cliente interno o externo sea en impreso o digital según la normativa del establecimiento cuando es pertinente, caso contrario pasa por secretaria la información	Unidades organizacionales
5	Entrega la información al cliente interno o externo, cumpliendo las políticas y normativas de la institución	Secretaria

Fuente: investigación directa
Elaborado por: la autora

Diagrama 8. Demanda de información



Fuente: investigación directa
 Elaborado por: la autora

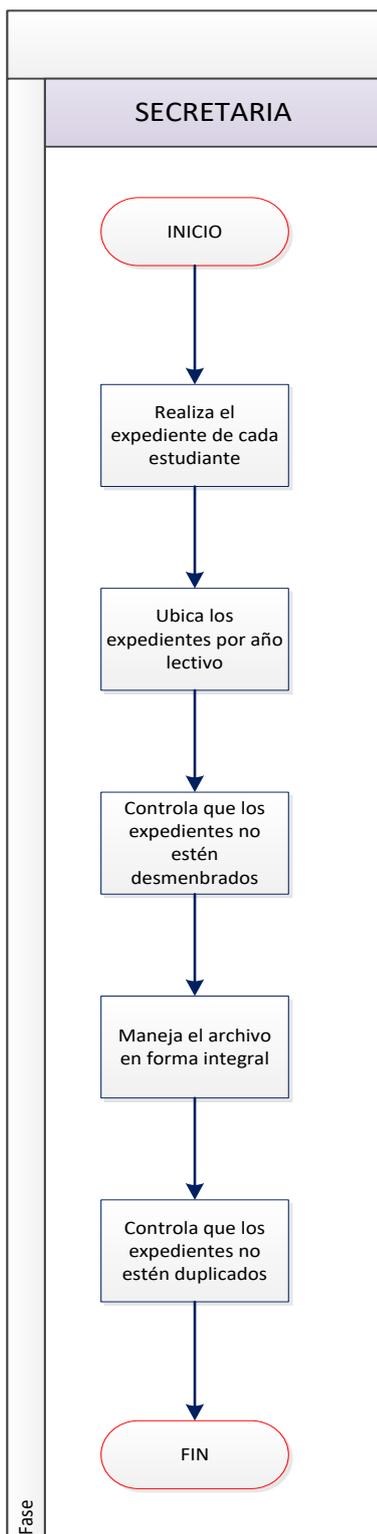
PROCEDIMIENTO: Organización de documentos

UNIDAD EDUCATIVA CIUDAD DE IBARRA	
PROCEDIMIENTO	Organización de documentos.
CÓDIGO	PA-10

No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Realizar el expediente de cada estudiante de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, con la finalidad de disponer la documentación básica.	Secretaria
2	Ubicar los expedientes por año lectivo, educación básica y bachillerato.	Secretaria
3	Controlar que los expedientes de los estudiantes no estén desmembrados y que estén en una sola carpeta.	Secretaria
4	Manejar el archivo en forma integral con la finalidad de tener agilidad y oportunidad en la visualización de documentos y entrega de información cuando sea pertinente.	Secretaria
5	Se controlará que los expedientes no estén duplicados.	Secretaria

Fuente: investigación directa
Elaborado por: la autora

Diagrama 9. Organización de documentos



Fuente: investigación directa
Elaborado por: la autora

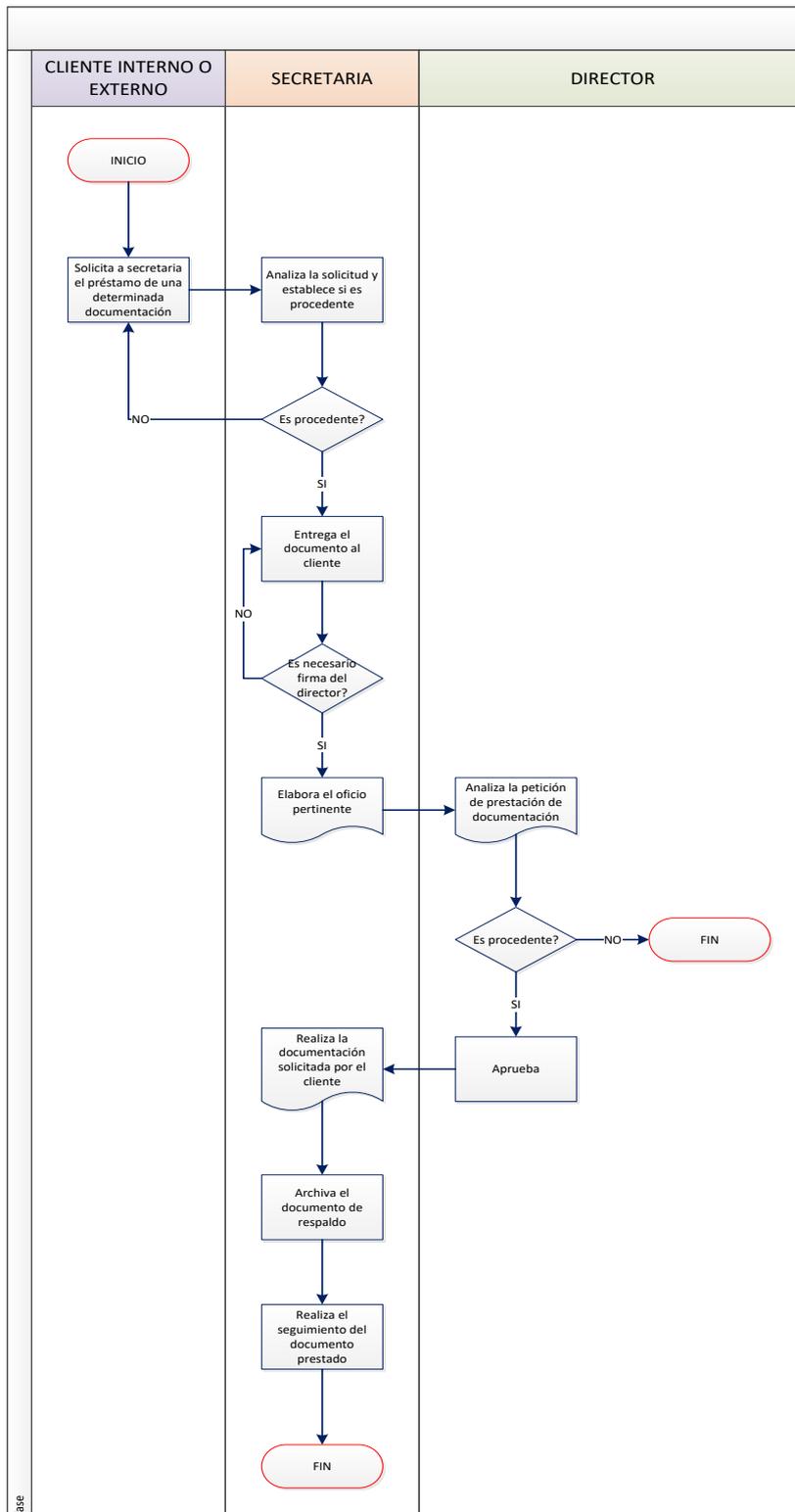
PROCEDIMIENTO: Préstamo de documentos

UNIDAD EDUCATIVA CIUDAD DE IBARRA	
PROCEDIMIENTO	Préstamo de documentos.
CÓDIGO	PA-11

No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	El cliente interno o externo solicita a secretaria el préstamo de una determinada documentación	Cliente interno o externo
2	Analiza la solicitud y establece si es procedente entregar en calidad de préstamo la documentación que requiere el cliente.	Secretaria
3	En caso de que se requiera la autorización del rector o director de la entidad educativa, se elabora el oficio pertinente con lo solicitado por el cliente interno y externo.	Secretaria
4	Analiza la petición de prestación de documentación solicitada por el cliente interno o externo y es procedente aprueba, caso contrario niega la petición.	Director
5	Realiza la entrega de la documentación solicitada por el cliente interno y externo, fundamentada en los respaldos respectivos, con la finalidad de tener constancia de la entrega de la documentación.	Secretaria
6	Archiva el documento de respaldo de préstamo de documentos.	Secretaria
7	Realiza un seguimiento del documento prestado controlando específicamente la fecha de devolución por parte del cliente a la institución.	Secretaria

Fuente: investigación directa
Elaborado por: la autora

Diagrama 10. Préstamo de documentos



Fuente: investigación directa
Elaborado por: la autora

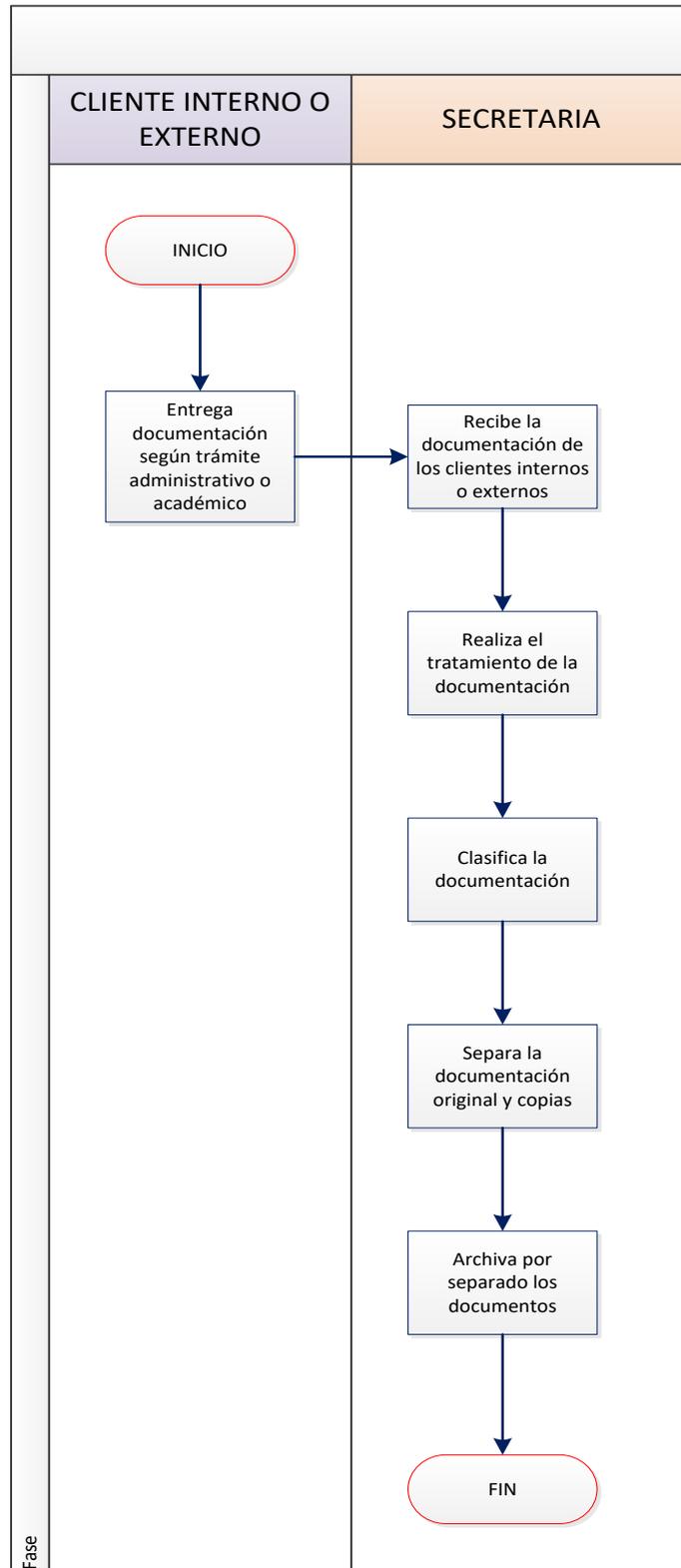
PROCEDIMIENTO: Manejo de archivo

UNIDAD EDUCATIVA CIUDAD DE IBARRA	
PROCEDIMIENTO	Manejo de archivo.
CÓDIGO	PA-12

No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Entrega documentación según el trámite administrativo o académico del caso	Cliente interno o externo
2	Recibe la documentación de los clientes internos o externos	Secretaria
3	Realiza el tratamiento de la documentación de acuerdo a las técnicas y normativas vigentes	Secretaria
4	Clasifica la documentación desde el punto de vista académico o administrativo	Secretaria
5	Separa la documentación original y copias	Secretaria
6	Archiva por separado los documentos originales y copias	Secretaria

Fuente: investigación directa
Elaborado por: la autora

Diagrama 11. Manejo de archivo



Fuente: investigación directa
Elaborado por: la autora

6.6.8. Monitoreo y evaluación de los procedimientos de atención al cliente interno y externo

La evaluación de los procedimientos de atención al cliente interno y externo, permitirá medir para monitorear, predecir, y administrar el desempeño necesario para alcanzar los resultados o metas esperadas, con la aplicación de estos procedimientos.

La evaluación se realizará en forma quimestrales de acuerdo a la configuración de los indicadores, evaluando el desempeño, como un enfoque de gestión, con la finalidad de incrementar la satisfacción de los clientes y el impacto de los procedimientos a través de una mejor responsabilidad de los directivos y docentes por los resultados de gestión.

La evaluación del desempeño de los procedimientos de atención al cliente se realizará de acuerdo a la siguiente tabla de puntuación (semaforización):

Escala de Puntuación

Puntaje	Escala de efectividad	Color
<65	Insuficiente	Rojo
65 a 80	Regular	Amarillo
80 a 95	Bueno	Naranja
95 a 100	Muy bueno	Verde

Fuente: Gobierno por Resultados para entidades públicas

Este mecanismo de medición de los indicadores de resultados e impacto de los procedimientos de atención al cliente es de importancia, ya que permite tener valores numéricos y cuantitativos, para fortalecer la toma de decisiones y aplicar medidas correctivas y predictivas para un

mejoramiento continuo de los procedimientos en todos los niveles organizacionales de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra.

Los indicadores cumplirán las siguientes características:

- a) **Relevancia.** Los indicadores reflejaran el rendimiento esperado y permiten comparar con el cumplimiento alcanzado en relación al planificado.
- b) **Confiabilidad.** Permite medir los indicadores de manera precisa entre los resultados esperados y los planificados.
- c) **Impacto.** Los indicadores miden el impacto en términos de resultados
- d) **Utilidad.** Los indicadores apoyan y fortalecen la toma de decisiones, para un mejoramiento continuo de los procedimientos de atención al cliente.

Los indicadores y las fórmulas de aplicación son los siguientes:

Indicadores de satisfacción de clientes internos y externos

INDICADOR	FORMULA
Tiempo de entrega de respuesta a las peticiones de los clientes internos y externos	Tiempo entrega ejecutada / tiempo de entrega planificada
Atención personalizada	Número de clientes externos atendidos en forma personalizada / número de clientes externos planificados en forma personalizada
Respuestas a las quejas	Número de quejas atendidas/ número de quejas ingresadas
Gestión de reclamos	Número de reclamos atendidos/número de reclamos ingresados
Puntualidad en la entrega de documentación	Tiempo ejecutado en entrega de documentación / tiempo planificado
Puntualidad en entrega de material didáctico	Tiempo ejecutado para entrega de material didáctico a los docentes / tiempo de entrega planificado
Nivel de satisfacción	Nivel de satisfacción alcanzado / nivel de satisfacción planificado
Nivel de expectativas	Nivel de expectativas alcanzadas / nivel de expectativas ejecutadas

Fuente: investigación directa
Elaborado por: la autora

6.7. Impactos

6.7.1. Impacto social

Los procedimientos de atención al cliente interno y externo, contribuyendo a la organización, funcionamiento como factor clave dentro del servicio cubriendo las expectativas y niveles de satisfacción de los clientes internos, (administrativos, directivos, docentes) y clientes externos: estudiantes del plantel, padres de familia y otras entidades que requieren de información, comunicación, documentación, otros.

Con los procedimientos de atención al cliente interno y externo se experimentará cambios en su gestión, tratando de ofrecer el mejor servicio a los clientes internos y externos, con la participación de las distintas áreas funcionales en su ejecución y por lo tanto posibilidades de mejora en la satisfacción de sus clientes internos y externos.

6.7.2. Impacto educativo

La incorporación de los procedimientos de atención al cliente interno y externo desarrollará en el talento humano (directivos de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra), habilidades, destrezas para potenciar la comunicación, manejo de documentación, acceso a información bidireccional, propiciando un intercambio de roles y mensajes entre funcionarios, docentes, estudiantes, padres de familia, cuando así lo requieran en un momento determinado.

Los procedimientos crean ambientes y condiciones para aprovechar las capacidades potenciales del talento humano, actúan y asumen un rendimiento personal y organizacional óptimo promoviendo el fortalecimiento de saberes prácticos, con el apoyo de sistemas de informática, información en línea, impresa y otros que interactúan en la

atención al cliente.

6.7.3. Impacto metodológico

Los procedimientos permitirán a la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, disponer de acciones dinámicas, interactivas y continuas. Establecerá una oportunidad con todos los responsables como “Buenas Prácticas de Atención al Cliente”, siendo una solución ejecutiva para la medición y gestión de resultados a través de indicadores de actividades, resultado e impacto estratégico, mejorando la calidad de la toma de decisiones, la colaboración matricial y corresponsabilidad horizontal entre los docentes y directivos de la Unidad Educativa.

Los indicadores del impacto metodológico más relevantes son: eficacia en el servicio, controlar los procedimientos, evaluar los procedimientos, monitorear los procedimientos, evaluar los resultados alcanzados a clientes internos y externos.

BIBLIOGRAFÍA

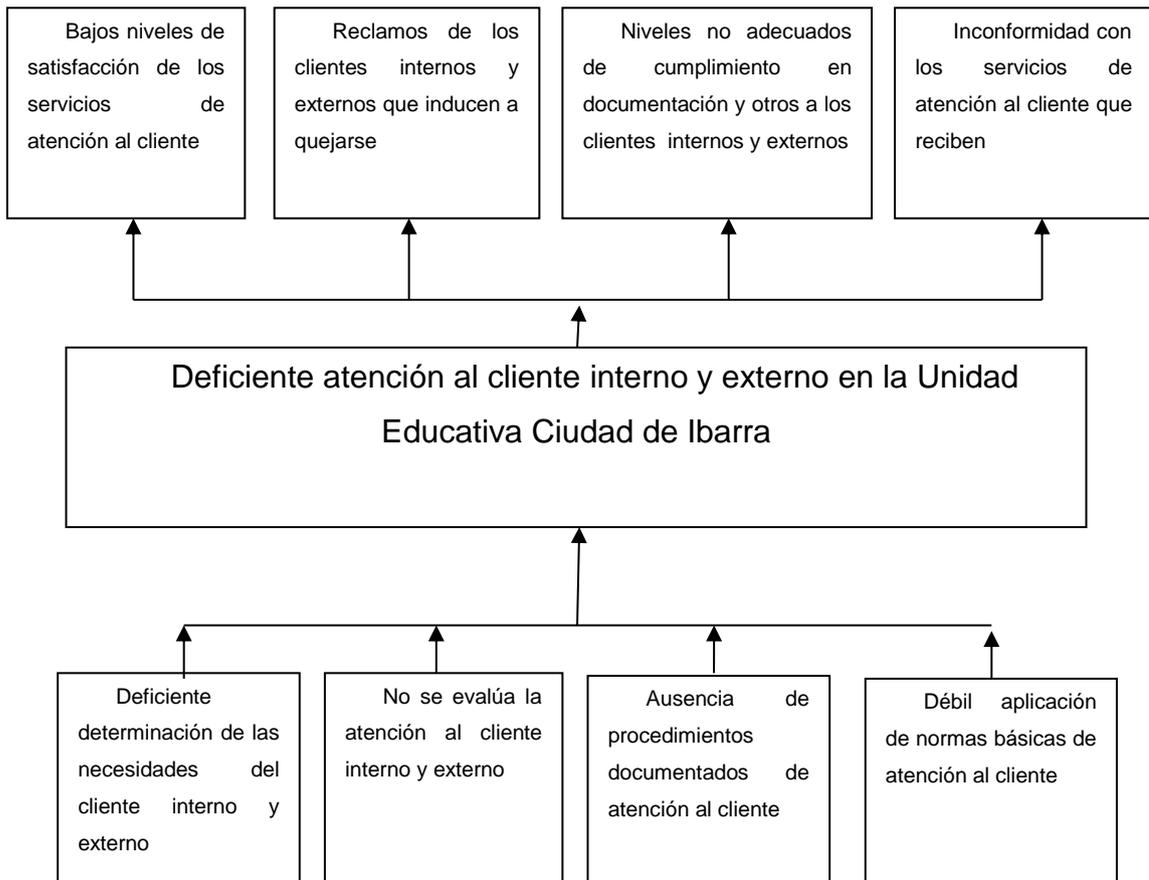
- Albrecht, K. (2013). *Gerencia del servicio*. Bogotá: Editores.
- Alet, J. (2011). *Como crear y fidelizar clientes creciendo con rentabilidad*. Barcelona.
- Bastos, A. I. (2011). *Gestión administrativa de la agencia comercial. Procedimientos administrativos y proceso de documentación y archivo documental*. México, España: Ideaspropias.
- Bateman, c., & Snell, J. (2012). *Atención al cliente*. México : Mc Graw Hill.
- Berger, C., & Guillard, S. (2011). *Descripción gráfica de los procesos* . Madrid: AENOR.
- Cardoso, L. (2012). *Sistema de Bases de Datos II. Teoría aplicada para profesores y estudiantes*. Carácas, Venezuela: Publicaciones UCAB.
- Colunga, R. (2011). *Servicio al cliente*. México: Trillas.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Quito.
- Eduarte, A. (2012). *Calidad en el servicio al cliente*. México: Trillas.
- Evans, P., & Lindsay, G. (2013). *Administracion y control de la calidad del servicio al cliente*. México: Mc Graw Hill.
- Gómez, E. (2013). *Como conservar más clientes*. Argentina: El Cid Editor.
- Graham, K. (2011). *Manuale de procesos Administrativos financieros*. Mexico.
- Grande, E. (2011). *Marketing de los servicios*. Madrid: ESIC.
- Harrigton, J. (2011). *Cómo incrementar la calidad en el servicio*. Caracas: Mc Graw Hill.
- Hayes, B. (2012). *Como medir la satisfacción del cliente*. México : Trillas.
- Horngren, & Harrison. (2011). *Manual de Procesos Administrativos Financieros de la Educación Superior*. Buenos Aires- Argentina.
- Horovitz, J. (2012). *La calidad del servicio a la conquista del cliente*. España: Mc Graw Hill.
- Hoyle, D., & Thompson, J. (2012). *Del aseguramiento a la gestion de la calidad: el enfoque basado en procesos* . Madrid: AENOR.
- Larrea, P. (2011). *Calidad de servicio* . Madrid: Diaz de santos.

- Macias, M., & Rojas, C. (2013). *Gestión de procesos*. Barcelona: AENOR.
- Maldonado, H. (2011). *Manual de Normas y Procedimientos Administrativos – Financieros*. México.: Trillas.
- Ministerio de Educación . (2011). *Unidades Educativas en el país*. Quito.
- Müller de la Lama, E. (2013). *Cultura de la calidad de servicio*. México: Trillas.
- Nunez, H. (2013). *Servicio al cliente*. México: Edamsa.
- Pereira, J. (2011). *La satisfacción del cliente en ISO 9001*. Colombia: Panamericana editorial .
- Pérez, V. C. (2012). *Calidad total en la atención al cliente*. México, España: Ideas propias.
- Plan Nacional para el Buen Vivir. (2013-2017). Quito.
- Serna, H. (2012). *Servicio al cliente*. Colombia : Panamericana editorial .
- Shaw, J. (2011). *El cliente quiere calidad*. México: Prentice.
- Wellington, P. (2012). *Como brindar un servicio integral de atención al cliente*. Caracas: Mc Graw Hill.

ANEXOS

ANEXO 1

ÁRBOL DE PROBLEMAS



ANEXO 2
MATRIZ DE COHERENCIA

<p>TEMA:</p> <p>“ATENCIÓN AL USUARIO INTERNO, EXTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE PRESTA LA UNIDAD EDUCATIVA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, EN EL PERIODO 2015 - 2016”</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Mejorar la atención a los clientes internos y externos de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, para fortalecer la calidad del servicio en la entidad.</p>
<p>SUB-PREGUNTAS INTERROGANTES</p> <ul style="list-style-type: none"> •¿Cómo aplicar en la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra procedimientos de atención al cliente interno y externo? •¿Por qué es importante que se elabore una guía de procedimientos de atención al cliente interno y externo de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, para mejorar la calidad del servicio de la entidad? •¿Cómo es la implementación de la guía de procedimientos de atención al cliente interno y externo se mejorará la calidad del servicio que presta la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra? •¿Por qué es relevante socializar la guía de atención de procedimientos de atención al cliente interno y externo a los directivos y docentes de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra para su aplicación? 	<p>O</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Investigar la situación actual sobre la atención al cliente interno y externo que presta la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra identificando causas y efectos. •Diseñar una guía de procedimientos de atención al cliente interno y externo de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra. •Optimizar la calidad del servicio en la atención al cliente interno y externo de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra. •Socializar la guía de procedimientos de atención al cliente interno y externo, con el talento humano de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra.

ANEXO 3
MATRIZ CATEGORIAL

CONCEPTO	CATEGORÍA	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable independiente: La atención al cliente interno y externo es un conjunto de acciones que permite alcanzar los niveles de cumplimiento de objetivos y metas de satisfacción y expectativas de los mismos.	Atención al cliente interno y externo	Efectividad Comunicación	Eficiencia Eficacia Conocer Información Trasmitir
Variable dependiente La calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a las empresas que tratan de alcanzarla	Calidad del servicio	Calidad Calidez	Comprensión Investigar Innovar

ANEXO 4

ENCUESTA DIRECTIVOS Y DOCENTES.

FORMATO DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS Y DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA CIUDAD DE IBARRA.

Objetivo. Determinar el nivel de atención al cliente que tiene actualmente la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra.

¿Cómo considera usted que es la atención al cliente que presta la Unidad Educativa?

- Muy buena ()
- Buena ()
- Regular ()
- Mala ()

¿Cuándo requiere información del área de secretaria, está la recibe en forma?:

- Rápida ()
- Oportuna ()
- Demora ()

¿Cuándo requiere de documentación, secretaria lo atiende en forma?

- Rápida ()
- Oportuna ()
- Demora ()

¿La Unidad Educativa ha realizado evaluación de satisfacción al cliente interno y externo?

- Si ()
- No ()
- A veces ()

¿Se ha realizado una determinación de las necesidades del cliente interno y externo?

Si ()

No ()

A veces ()

¿Considera usted que el área de secretaria aplica normas básicas de atención al cliente interno y externo?

Si ()

No ()

A veces ()

¿Dispone la Unidad Educativa de procedimientos documentados de atención al cliente interno y externo?

Si ()

No ()

Porque.....

¿Considera que los procedimientos de atención al cliente interno y externo beneficiará a la Unidad Educativa?

Si ()

No ()

Porque.....

.....

GRACIAS

ANEXO 5

ENCUESTA A PADRES DE FAMILIA

FORMATO DE ENCUESTA APLICADA A LOS PADRES DE FAMILIA DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA CIUDAD DE IBARRA.

Objetivo. Establecer el grado de satisfacción que tienen los padres de familia de los estudiantes de la Unidad Educativa Ciudad de Ibarra, en relación a la atención que reciben actualmente.

¿Cuándo usted requiere información referente a las notas académicas de su hijo se le atiende en forma ágil y oportuna?

- Si ()
- No ()
- A veces ()

¿Cuándo realiza los correspondientes trámites para justificación de faltas o atrasos de sus hijos la atención es?

- Muy buena ()
- Buena ()
- Regular ()
- Mala ()

¿Cuándo requiere de copias certificadas de alguna documentación de su hijo, la atención es?:

- Muy buena ()
- Buena ()
- Regular ()
- Mala ()

¿Considera que la atención que recibe por parte del talento humano de la Unidad Educativa es?

- Amable ()
- Ágil ()
- Oportuna ()
- Regular ()

¿Considera usted que se debe mejorar la atención al cliente externo (padres de familia) en la institución?

- Si ()
- No ()

Porque.....
.....

¿Existe puntualidad en la respuesta a los trámites solicitados?

- Si ()
- No ()
- A veces ()

¿Se le convoca a las sesiones que realiza el establecimiento en forma oportuna?

- Si ()
- No ()
- A veces ()

GRACIAS

ANEXO 6

FOTOGRAFÍAS



MSc. Luis Rea Reyes

Rector



Lic. Edwin Cárdenas - Vicerrector



Completando la Encuesta- Estudiantes



Completando la Encuestas – Padres de Familia



Fachada de la Institución



Alumnos de la Institución



En la institución



**UNIDAD EDUCATIVA
"CIUDAD DE IBARRA"**

Oficio 143-UECI-R
Ibarra, 1 de julio de 2014

Señorita
Sandra Estacio
ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
Ibarra.-

Señorita Estudiante:

En referencia a su oficio con el cual solicita realizar la investigación con el tema Normas de Atención al Usuario Interno, Externo y su Incidencia en la Calidad de Servicio que presta la Unidad Educativa "Ciudad de Ibarra", año lectivo 2014-2015, tengo a bien darle a conocer que su pedido ha sido aceptado.

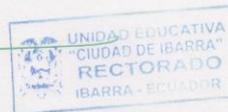
Particular que comunico, para los fines consiguientes.

Cordialmente,



MSc. Luis Rea Reyes
RECTOR (E)

MR.



AUTORÍA

Yo, SANDRA MARILENI ESTACIO ORTIZ portadora de la cédula de ciudadanía número 1002854774, declaro bajo juramento que la presente investigación es de mi autoría: "ATENCIÓN AL USUARIO INTERNO, EXTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE PRESTA LA UNIDAD EDUCATIVA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, EN EL PERIODO 2014-2015"; no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que contiene este documento.

EL PERIODO 2014-2015, que ha sido desarrollada para la obtención del título de Licenciado en el Secretariado Ejecutivo en Español.

En mi calidad de autor no cedo los derechos morales de la obra antes citada. En el momento en que hago entrega impresa y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.



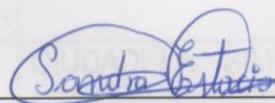
Sandra Marileni Estacio Ortiz

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DE TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, SANDRA MARILENI ESTACIO ORTIZ, portadora de la cédula de identidad Nro. 1002854774, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley Intelectual del Ecuador, en calidad de Autor del Trabajo de Grado denominado: “ATENCION AL USUARIO INTERNO, EXTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE PRESTA LA UNIDAD EDUCATIVA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, EN EL PERIODO 2014-2015”, que ha sido desarrollada para la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento en que haga entrega del trabajo de final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a 29 de Julio del 2016.



Sandra Marileni Estacio Ortiz

ID. 1002854774

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICIDAD A FAVOR DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en el formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA	DE	1002854774	
IDENTIDAD			
APELLIDOS	Y	ESTACIO ORTIZ SANDRA MARILENI	
NOMBRES			
DIRECCIÓN		CIUDADELA SIMON BOLIVAR, ULPIANO PEREZ QUINONEZ 5-35 Y NICOLAS HIDALGO	
EMAIL		maryestaciortiz@gmail.com	
TELÉFONO	062606382	TELÉFONO	0994238950
FIJO:		MÓVIL	

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO	““ATENCION AL USUARIO INTERNO, EXTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE PRESTA LA UNIDAD EDUCATIVA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, EN EL PERIODO 2014-2015””
AUTORA	ESTACIO ORTIZ SANDRA MARILENI
FECHA: DD/MM/AA	29/07/2016
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA	Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.
ASESOR/DIRECTOR	MSc. Remigio Cisneros

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

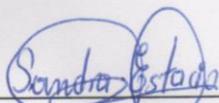
Yo, Sandra Marileni Estacio Ortiz, con cédula de ciudadanía Nro. 1002854774, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIA

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor a terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

En la ciudad de Ibarra, a los 29 días del mes de Julio del 2016

LA AUTORA

(Firma):  _____

Nombre: **Estacio Ortiz Sandra.**

Cédula: **10028544774**

Facultado por resolución del Concejo Universitario.....