



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

ESTUDIO DE LOS PRINCIPIOS Y HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD QUE PERMITAN MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE, EN EL COLEGIO UNIVERSITARIO “UTN”, EN EL PERIODO 2013 - 2014.

Trabajo de Grado previo a la obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Contabilidad y Computación.

AUTORA:

Morillo Guzmán Amparo Lizbeth

DIRECTORA:

MSc. Montalvo Vásquez María Lucitania

Ibarra, 2023

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el H. Concejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con mucha satisfacción participar como director del Trabajo de Investigación: **ESTUDIO DE LOS PRINCIPIOS Y HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD QUE PERMITAN MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE, EN EL COLEGIO UNIVERSITARIO “UTN”, EN EL PERIODO 2013 - 2014**”, realizado por la señorita: MORILLO GUZMÁN AMPARO LIZBETH, previo a la obtención del título de Licenciada en Docencia, en la especialidad de Contabilidad y Computación.

Al ser testigo presencial y corresponsable directo del desarrollo correcto del presente Trabajo de Investigación, considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que será designado oportunamente.

Es todo por cuanto puedo justificar por ser justo y legal.



MBA. Maria Lucitania Montalvo Vásquez

DIRECTORA DEL TRABAJO DE GRADO



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	040160927-6		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Morillo Guzmán Amparo Lizbeth		
DIRECCIÓN	Carchi, Mira, Mira		
EMAIL:	lamorillog@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	(06) 3010-715	TELÉFONO MÓVIL:	0960953588
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	ESTUDIO DE LOS PRINCIPIOS Y HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD QUE PERMITAN MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE, EN EL COLEGIO UNIVERSITARIO "UTN", EN EL PERIODO 2013 - 2014.		
AUTOR (ES):	Morillo Guzmán Amparo Lizbeth		
FECHA:	19 de junio del 2023		
PROGRAMA:	Pregrado		
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Ciencias de la Educación Especialidad de Contabilidad y Computación		
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Montalvo Vásquez María Lucitania		

2. CONSTANCIAS

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

En la ciudad de Ibarra, a los 19 días del mes de junio del 2023

EL AUTOR



Nombre: Morillo Guzmán Amparo Lizbeth

DEDICATORIA

A mis padres Francisco Morillo y Lucía Guzmán, por su amor, compañía, motivación y comprensión permanente, ya que con su ejemplo de honradez y trabajo me han enseñado a no dejarse vencer por las adversidades y cumplir los objetivos propuestos.

A mis hermanos Adriana y Jefferson, por su apoyo constante, ya que han sido mi fortaleza para poder alcanzar mis metas.

A mi hija Nahomy, quien con su dulce sonrisa y tierna mirada me motivaba diariamente a seguir adelante, este trabajo es para ti mi princesa.

Lizbeth

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica del Norte, ya que es una prestigiosa institución que contribuyó directamente en mi formación como profesional.

A la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología por permitirme obtener el título profesional.

A las Autoridades y Catedráticos que con sus altos conocimientos forman profesionales competitivos y responsables cada día.

A mi Tutora Msc. Montalvo Vásquez María Lucitania, quien fue la persona que me orientó, me brindó su conocimiento y su valioso tiempo durante el transcurso de esta investigación.

Lizbeth

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR	ii
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN.....	iii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
SUMMARY.....	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Planteamiento del Problema	3
1.3. Formulación del Problema	4
1.4. Delimitación.....	4
1.4.1. Delimitación de las unidades de observación	4
1.4.2. Delimitación Espacial	5
1.4.3. Delimitación Temporal	5
1.5. Objetivos	5
1.5.1. Objetivo General	5
1.5.2. Objetivos específicos	5
1.6. Justificación.....	6
CAPÍTULO II.....	8
2. MARCO TEÓRICO	8

2.1.	Fundamentación Teórica	8
2.1.1.	Fundamentación Filosófica	9
2.1.2.	Fundamentación Psicológica	10
2.1.3.	Fundamentación Pedagógica.....	12
2.1.4.	Fundamentación Sociológica	13
2.1.5.	Fundamentación Administrativa	14
2.1.6.	Fundamentación Legal.....	15
2.1.7.	Teorías de gestión de calidad	20
2.1.7.1.	Principios de Calidad	22
2.1.7.2.	Enfoque al cliente.....	23
2.1.7.3.	Teoría de la excelencia	24
2.1.8.	Gestión Administrativa	24
2.1.8.1.	Modelos de Gestión Administrativa.....	25
2.1.8.2.	Gestión del Talento Humano.....	26
2.1.8.3.	Conducción del Talento Humano	27
2.1.9.	Atención al Cliente	28
2.1.9.1.	Herramientas de control de calidad de atención al cliente	29
2.1.9.2.	Matriz de diagnóstico F.O.D.A. para la atención del cliente	30
2.1.9.3.	Clientes Externos o Finales	31
2.1.9.4.	Clientes Internos	32
2.1.10.	Servicio	33
2.1.11.	Servicio y Calidad	34
2.1.11.1.	Cultura de Servicio.....	38
2.1.11.2.	El liderazgo en la calidad del Servicio.....	38

2.1.11.3.	Mejoramiento del servicio	39
2.2.	Posicionamiento teórico personal	41
2.3.	Glosario.....	42
2.4.	Subproblemas interrogantes	45
2.5.	Matriz Categorial	47
CAPÍTULO III.....		48
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	48
3.1.	Tipos de investigación.....	48
3.1.1.	Investigación de Campo.....	48
3.1.2.	Investigación Documental	48
3.1.3.	Investigación Descriptiva	48
3.1.4.	Investigación Propositiva	48
3.2.	Métodos.	49
3.2.1.	Método Analítico	49
3.2.2.	Método Sintético	49
3.2.3.	Método Inductivo - Deductivo.....	49
3.2.4.	Método Estadístico.....	50
3.3.	Técnicas e instrumentos	50
3.3.1.	Encuesta	50
3.4.	Población y muestra.....	50
CAPÍTULO IV		52
4.	ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	52
4.1.	Resultados de la encuesta aplicada a padres de familia, estudiantes y docentes.	52

CAPÍTULO V	62
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
5.1. Conclusiones.....	62
5.2. Recomendaciones	63
5.3. Interrogantes.....	64
CAPÍTULO VI	66
6. PROPUESTA.....	66
6.1. Título.....	66
6.2. Justificación e importancia	66
6.2.1. Fundamentación Administrativa.....	67
6.2.1.1. Matriz de diagnóstico F.O.D.A. para la atención del cliente	70
6.3. Objetivos	71
6.3.1. General	71
6.3.2. Específicos.....	72
6.4. Ubicación sectorial	72
6.5. Desarrollo de la propuesta	72
6.6. Impactos	106
6.6.1. Social	106
6.6.2. Administrativo.....	106
6.6.3. Educativo	106
6.7. Difusión.....	107
Bibliografía	108
ANEXOS.....	111
Anexo 1 Árbol de problemas.....	112
Anexo 2 Matriz de Coherencia.....	113

Anexo 3 Encuestas	114
Anexo 4 Fotografías.....	117

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Matriz Categorial	47
Tabla N° 2 Población	50
Tabla N° 3 Frecuencia de uso del servicio.....	52
Tabla N° 4 Calidad de atención	53
Tabla N° 5 Calificación del servicio.....	54
Tabla N° 6 Habilidades del funcionario	55
Tabla N° 7 Herramientas preferidas para la evaluación del servicio....	56
Tabla N° 8 Dependencias	57
Tabla N° 9 Tiempo de espera	58
Tabla N° 10 Dificultades y limitaciones	59
Tabla N° 11 Atención al cliente	60
Tabla N° 12 Principios de calidad	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Sistema de control educativo externo	17
Figura N° 2 Estructura funcional	18
Figura N° 3 Gestión de calidad	21
Figura N° 4 Teoría de excelencia	24
Figura N° 5 Herramienta de control	29
Figura N° 6 Matriz de diagnóstico FODA	31
Gráfico N° 7 Frecuencia de uso del servicio	52
Gráfico N° 8 Calidad de atención.....	53
Gráfico N° 9 Calificación del servicio	54
Gráfico N° 10 Habilidades del funcionario	55
Gráfico N° 11 Herramientas preferidas para la evaluación del servicio	56
Gráfico N° 12 Dependencias	57
Gráfico N° 13 Tiempo de espera	58
Gráfico N° 14 Dificultades y limitaciones	59
Gráfico N° 15 Atención al cliente	60
Gráfico N° 16 Principios de calidad.....	61

SUMMARY

This research has a great importance to the society, based on the need of the principles application and quality tools that allows to improve the customer service in the administrative services at "UTN" High School, because of certain difficulties in fulfill with the management procedures in the formalities that offer the educational institution such as: customer service, mail receiving organization and file, handling systems, fingering and production, delivery procedures, reporting and accountability. Current requirements demand an assertive and formal service, self-control focus on quality, willingness of the service, timely decision-making, collaboration and initiative, proper management of the specific information of the institution to the solve describing problems facing the educational community. In order to support the above, it was based on theories such as: humanist, it studies human beings, how they interact and the capacity of each individual to change, and personal growth; the social critical – theory sustains there is not effective learning if there is not interest and needs from learner that fit to the goals that want to get to his/her own personal fulfillment. To diagnose the type of service provided by the institution, it applied different methods such as: inductive – deductive, analytical, synthetic and statistical; as well as some types of research including field, documentary, descriptive and purposeful investigation. All of them help to the development of the research supported by surveys in collecting data from students, administrative staff and parents; which after of their analysis and interpretation concluded in the need to have a manual of processes for customer service from administrative services; It was made in a way that reflects the procedures of sequential character, clear and easy to understand, criteria issued as a result of the dissemination of the manual to the teachers, students, and parents who expressed be satisfied and demonstrate in the processes the strengthening of the quality service in the performance of human resources in the institution.



SUMMARY

This research has a great importance to the society, based on the need of the principles application and quality tools that allows to improve the customer service in the administrative services at "UTN" High School, because of certain difficulties in fulfill with the management procedures in the formalities that offer the educational institution such as: customer service, mail receiving organization and file, handling systems, fingering and production, delivery procedures, reporting and accountability. Current requirements demand an assertive and formal service, self-control focus on quality, willingness of the service, timely decision-making, collaboration and initiative, proper management of the specific information of the institution to the solve describing problems facing the educational community. In order to support the above, it was based on theories such as: humanist, it studies human beings, how they interact and the capacity of each individual to change, and personal growth; the social critical – theory sustains there is not effective learning if there is not interest and needs from learner that fit to the goals that want to get to his/her own personal fulfillment. To diagnose the type of service provided by the institution, it applied different methods such as: inductive – deductive, analytical, synthetic and statistical; as well as some types of research including field, documentary, descriptive and purposeful investigation. All of them help to the development of the research supported by surveys in collecting data from students, administrative staff and parents; which after of their analysis and interpretation concluded in the need to have a manual of processes for customer service from administrative services; It was made in a way that reflects the procedures of sequential character, clear and easy to understand, criteria issued as a result of the dissemination of the manual to the teachers, students, and parents who expressed be satisfied and demonstrate in the processes the strengthening of the quality service in the performance of human resources in the institution.

INTRODUCCIÓN

Uno de los aspectos que genera mayor atención de la sociedad, es el de recibir atención de calidad de parte de las instituciones públicas y particularmente de las instituciones educativas cuya injerencia ocupa el más amplio sector de la población nacional. De ahí la necesidad de emprender en acciones definitivas que hagan posible que los servicios que ofrece el personal administrativo de las instituciones educativas públicas o privadas cumpla los estándares de calidad y garanticen plena satisfacción de los usuarios.

En cuanto a su contenido está estructurado en los siguientes capítulos:

En el Capítulo I, contiene el planteamiento del problema, los antecedentes, formulación, delimitación objetivos y justificación.

En el Capítulo II, contiene todo lo relacionado al marco teórico, la fundamentación filosófica, psicológica, pedagógica, sociológica, administrativa y legal, además de la conceptualización y explicación de las categorías que componen cada una de las variables del estudio.

El Capítulo III, contiene la metodología que se utilizó para diseño y desarrollo de la investigación, tipo, enfoque, métodos, así como también el instrumento elaborado para la recopilación de la información aplicada a la población de estudio.

En el Capítulo IV, se realiza el análisis e interpretación de la información, a partir de los datos obtenidos luego de la aplicación de la encuesta, a través de tablas de frecuencia y gráficos estadísticos que permiten visualizar los resultados además del análisis cualitativo.

En el Capítulo V, se formulan conclusiones y recomendaciones en base a la interpretación de los resultados en concordancia con los objetivos específicos.

En el Capítulo VI, se plantea la propuesta alternativa con la elaboración de un manual de procedimientos de atención a usuarios de los servicios del personal administrativo del Colegio Universitario UTN.

El trabajo de grado, también incorpora las referencias bibliográficas utilizadas para el desarrollo de la investigación y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Antecedentes

En la antigüedad, el hombre buscaba satisfacer sus necesidades a través de la autoproducción de los bienes y productos que requería. Al pasar el tiempo, la forma de obtener los productos o servicios cambió, puesto que tenían que desplazarse a grandes distancias por lo que se adoptó una forma de acumularlos y diversificarlos en centros de abastecimientos y mercados para ofrecer a los consumidores mayor variedad de productos y servicios. Más adelante, las formas de comercio evolucionaron hasta lo que en la actualidad se conocen como las transacciones de libre competencia con un enfoque de prestación de servicios, que recibe el nombre de servicio al cliente.

El servicio al cliente, es sin duda uno de los pilares fundamentales en los que se cimantan las actuales relaciones entre productores y consumidores.

Tratándose de prestación de servicios, los hábitos de los usuarios han cambiado por completo los paradigmas actuales de este proceso, convirtiéndose en interacciones mucho más sociales y abiertas. No solo está en juego el nivel de satisfacción del propio usuario, cliente o consumidor, sino que además, aporta el valor agregado que fideliza clientes y genera confianza.

En el ámbito de las instituciones públicas, la prestación de servicios y atención a usuarios reviste características muy particulares puesto que no

se trata de ganar clientes y consumidores, sino de atender oportuna y debidamente a las necesidades y requerimientos de la comunidad educativa integrada por usuarios internos y externos.

La tendencia actual de la prestación de servicios públicos en el Ecuador y especialmente en el ámbito educativo, es la de ofrecer atención con calidad y calidez buscando mejorar la percepción de la sociedad con relación no solamente a la satisfacción de las necesidades de los servicios de la comunidad sino y sobre todo, el mejoramiento de la calidad de la educación y formación de los niños/as y adolescentes en un ambiente cordial y saludable que evidencie el buen vivir.

El Colegio Universitario "UTN" es una institución educativa en la que se ha visto de cerca, paso a paso, su proceso de desarrollo durante 24 años. Cada una de las autoridades y docentes que han transitado por sus aulas y ambientes administrativos han contribuido de manera decidida al engrandecimiento de esta prestigiosa institución.

Es decir, su principal función es brindar un excelente servicio de calidad tanto a sus clientes internos como externos.

En la institución se ha observado que los principios y herramientas de calidad no son aplicados en su totalidad, lo que repercute en el eficaz funcionamiento de los procesos administrativos.

Es necesario que los principios y herramientas de calidad en el servicio al cliente sean aplicados para mejorar la imagen de la institución. Además, permitan que exista entre los miembros una mejor relación interpersonal, una convivencia armónica que se enmarque en los postulados constitucionales del buen vivir.

La demanda de la sociedad actual, es que, las instituciones educativas se involucren de manera total, con el propósito de consolidar sus servicios en la satisfacción de los clientes y de esta manera propiciar la calidad y el bienestar de los padres de familia, adolescentes y jóvenes que acuden a sus aulas.

El Colegio Universitario "UTN", es una institución que trata directamente con sus usuarios que integran la comunidad educativa, razón por la cual, es un imperativo el cambio y transformación positiva de la actitud y disposición de servicio de sus autoridades y personal. No hacerlo implicaría un estancamiento de la situación actual y la progresiva pérdida de la confianza de la ciudadanía y la juventud que acude a sus aulas.

1.2. Planteamiento del Problema

Por definición, la calidad en la atención al cliente "es el punto de vista del cliente, se puede decir, que es la relación entre Percepción y Expectativa". (Harovitz, 2009) Partiendo de este concepto, se ha analizado que la deficiente aplicación de los principios y herramientas de la calidad en el proceso de la atención al cliente, en el Colegio Universitario "UTN", en el periodo 2013- 2014, se debe a las siguientes causas y efectos:

La calidad en la atención y en el servicio al cliente, radica en la aplicación de habilidades comunicativas, en las que se basan las relaciones entre personas, que se denomina "Habilidades Personales", por lo que, la falta de capacitación al personal en atención al cliente puede producir que el trabajador demuestre poca cortesía al prestar un servicio.

La organización del personal, es un principio de la calidad que debe ser aplicado en toda institución, por que influye directamente en su estabilidad. Cuando las instituciones no guían la gestión de talento humano con sustento en los principios de calidad, los resultados no son los adecuados y pueden generarse inadecuadas percepciones en el cliente.

La falta de disposición de servicio así como las actitudes displicentes, la falta de dominio de las actividades del puesto de trabajo, puede traducirse como trato inadecuado al cliente, una falta de valoración o respeto y provocar reacciones negativas de su parte ya que el personal debe cumplir con sus respectivas funciones, ya que la desorganización genera procesos de atención lentos y poco efectivos al cliente, cuando en realidad, cada quién debe asumir el rol que le corresponde dentro de la institución.

En resumen, un mal servicio provoca que el cliente o los clientes, tanto externos como internos, se lleven una mala impresión de la institución.

1.3. Formulación del Problema

¿De qué manera incide la deficiente aplicación de los principios y herramientas de calidad en el fortalecimiento de la atención al cliente, en el Colegio Universitario UTN, en el periodo 2013– 2014?

1.4. Delimitación

1.4.1. Delimitación de las unidades de observación

La investigación se realizó en el Colegio Universitario “UTN”, con estudiantes, docentes y padres de familia.

1.4.2. Delimitación Espacial

La investigación se realizó en:

PROVINCIA: Imbabura
CANTÓN: Ibarra
PARROQUIA: El Sagrario
COLEGIO: Universitario “UTN”

1.4.3. Delimitación Temporal

La investigación se realizó en el período académico 2013 - 2014.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar los principios y herramientas de la calidad que permitan fortalecer la atención al cliente, en el Colegio Universitario “UTN”, en el periodo 2013 – 2014.

1.5.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la aplicación de los principios y herramientas de la calidad en la prestación de servicios que ofrece el personal administrativo del Colegio Universitario “UTN” a los clientes; a través de la identificación de las dificultades y limitaciones en la gestión administrativa.
- Fundamentar teóricamente los principios y herramientas de la calidad en la atención al cliente, en aspectos filosóficos, psicológicos y administrativos.

- Elaborar una propuesta alternativa que permita fortalecer la atención al cliente en el Colegio Universitario “UTN”
- Difundir la propuesta alternativa en el Colegio Universitario “U.T.N”

1.6. Justificación

El Colegio Universitario “UTN” tiene entre sus propósitos fundamentales la entrega de oferta académica de primer orden y una eficaz y eficiente atención a los clientes, elemento clave en la consolidación de la institución.

La institución necesita fortalecer todos aquellos elementos que permitan satisfacer a los clientes, sembrando una semilla cuyo fruto estará centrado en un buen servicio al cliente, lo que contribuirá a la promoción del colegio y por ende a su crecimiento integral. De ahí, la necesidad de desarrollar un estudio de la calidad de la atención al cliente en la institución, de modo que contribuya con la actualización y aplicación de los principios y herramientas de calidad.

La investigación considera el diagnóstico de la situación actual que permita elevar el nivel de calidad en la atención al cliente en la institución educativa, con el propósito de intervenir, para sustentar el trabajo y lograr concientizar a los empleados, la importancia de prestar un servicio de calidad, es decir, que fomenten la mejora continua en la institución en la cual se involucra a todos sus miembros, centrándose en la satisfacción tanto del cliente interno como del cliente externo.

Esta investigación beneficia al personal del Colegio Universitario “UTN”, quienes al mejorar su actitud en el trato al cliente, permiten

alcanzar estándares de calidad y buen servicio al cliente, lo que favorece la imagen de la institución.

De esa manera, se considera que el estudio de los principios y herramientas de calidad en la atención al cliente, está basado en la planificación estratégica, que representa una iniciativa que conduce al colegio, a la obtención de un mejor perfil organizacional, lo que redundará en una mayor y mejor imagen frente al entorno que constituye su área de influencia.

El presente estudio es importante por cuanto significa un aporte social en la medida que los beneficios que se obtengan repercutan de manera efectiva en la obtención de mejores relaciones con el medio, es decir, los clientes satisfechos, quienes son en definitiva los grandes beneficiarios, ya que a partir de la puesta en práctica de la propuesta, ellos se sentirán mejor atendidos.

Esta investigación fue factible, porque se dispone de fuentes bibliográficas y documentales que sustentan el marco teórico y referencial, el apoyo y colaboración de las autoridades y personal del Colegio Universitario "UTN" de la ciudad de Ibarra; y además se cuenta con los recursos económicos, humanos y materiales para llevar a feliz término esta iniciativa.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación Teórica

Teoría constructivista

El propósito que dirige esta investigación es el de aprovechar el constructivismo con patrimonio conceptual, la cual comprende en estudiar los principios y herramientas de la calidad que permitan mejorar la atención al cliente el cual en la actualidad se ha vuelto un problema social y el cual busca mediante la elaboración de la presente propuesta mejorar el servicio dentro de una institución pública en especial en el ámbito educativo.

La calidad se ha convertido en uno de los esquemas integrales de gestión exitosa constituyéndose ante todo una filosofía de gestión, también es considerada como el cumplimiento de los requisitos de los clientes es decir los requerimientos se cumplen o no se cumplen; el logro de la calidad requiere el desempeño de una amplia variedad de actividades identificadas en función de la misma (Pérez, 2007, págs. 17-20).

La teoría constructivista se centra en ayudar a buscar los principios y herramientas de la calidad que permitan mejorar la atención al cliente dentro de la Institución Educativa, que haga sentir a los usuarios en un ambiente consolidado donde interactúan con los servidores públicos y sean estos portavoces del buen servicio recibido.

2.1.1. Fundamentación Filosófica

Teoría Humanista

La teoría humanista permite fundamentar teóricamente la investigación, ya que, estudiantes, docentes y padres de familia están en la capacidad de relacionar conocimientos nuevos con conocimientos y experiencias ya adquiridas lo que permite que la educación sea una función social y no una función individual.

Los procesos de atención al cliente en las instituciones educativas, tienden a optimizar las relaciones con otros sujetos, a los restantes procesos sociales, a nivel de la familia, de la comunidad, de la sociedad y a las condiciones contextuales y materiales en que éste se desarrolla; y, este fin en sí mismo, solo es posible a través de una adecuada, eficiente y oportuna gestión administrativa institucional y la aplicación de los principios y herramientas de la calidad, permitiendo así, que la misión de la sociedad especialmente para aquellos que trabajan por el servicio a la humanidad lo hagan con el único fin de conseguir su propia autorrealización y mejoramiento profesional; para poder responder a sus propias experiencias e interpretaciones externas de la realidad que los rodea, la única realidad que influye es la suya propia (Pérez De Velasco, 1994, págs. 180 - 183).

Los principios y herramientas de la calidad que permitan mejorar la atención al cliente especialmente en las Instituciones Educativas es eminentemente política, está afectada por las distintas visiones de la naturaleza humana.

Por ello es interesante analizar cómo la perciben las distintas corrientes de pensamiento, distinguiendo al humanismo donde coloca en el centro al hombre y a su inteligencia como el valor superior, las ideas de que la

naturaleza humana es fundamentalmente buena, de que el comportamiento individual es autónomo dentro de las limitaciones impuestas por la herencia y el entorno, de que cada persona es única, de que todos los seres humanos nacen iguales y las desigualdades sobrevenidas posteriormente son fruto de las circunstancias, y de que cada persona define su propia realidad.

2.1.2. Fundamentación Psicológica

Teoría Cognitiva

La Teoría Cognitiva del Aprendizaje explica el desarrollo de la inteligencia humana a través de la percepción, adaptación y exploración del medio, como también el increíble procesamiento e interpretación de la información a medida que aprendemos.

Piaget mediante la teoría cognitiva creía que la adquisición del conocimiento es un sistema dinámico en continuo cambio, y este tipo se define en referencia a las dos condiciones que definen los sistemas dinámicos, argumentando que el desarrollo implica transformaciones y etapas, las cuales hacen referencia a las condiciones o las apariencias en el que pueden encontrar las personas o cosas entre las transformaciones. (Solis, 2013, pág. 56)

Estudiar esta teoría es de mucha importancia ya que nos permite entender los procesos internos de como el ser humano adquiere conocimientos y lo aplica en el entorno en el que se desarrolla, por lo que las etapas del conocimiento se diferencian no solo a la calidad de información adquirida sino en relación con la calidad del conocimiento y la comprensión de la misma.

Existen procesos de asimilación y acomodación que representa la integración de elementos externos en las estructuras de la vida o ambientes, así como también aquellos que se adquieren de las experiencias.

Los seres humanos atravesamos por un proceso donde adecuamos nueva información en los diferentes esquemas del conocimiento, el individuo ha sido programado a través de la evolución para brindar equilibrio, lo que permite influir en las estructuras de los procesos internos y externos, donde hace que el individuo aprenda y sus representaciones mentales a través de ideas, imágenes, símbolos o esquemas propiciando que el aprendizaje significativo sea un mecanismo humano por excelencia para adquirir y almacenar la inmensa cantidad de ideas e información representadas en cualquier campo del conocimiento.

Situación que debe ser considerada en cualquier actividad que se cumple y en especial en las instituciones educativas que requieren que, tanto el personal directivo, padres de familia, estudiantes y docentes; aprendan procedimientos adecuados para brindar y recibir la atención enfocada en sus requerimientos, que permitan llegar a un bienestar y por ende a la calidad del servicio (Solis, 2013, págs. 65-68).

Es importante estudiar esta teoría porque nos permite entender los procesos internos de como el ser humano adquiere conocimientos y lo aplica en el entorno en el que se desarrolla, dependiendo de los factores en donde se produzca el aprendizaje, aplicándolos en actos y toma de decisiones.

Aun cuando nos encontramos dentro de una Institución Educativa sea como empleados públicos o como usuarios la razón es debemos ser conscientes y cumplir con nuestro rol y desempeñarlo de la mejor manera

para obtener una satisfacción oportuna del mismo, logrando con esto la excelencia en la calidad de la atención.

2.1.3. Fundamentación Pedagógica.

Teoría del procesamiento de la información.

Dicha teoría tiene como objetivo estudiar los elementos que el ser humano emplea para recibir la información, siendo la memoria la principal fuente de almacenamiento de información a largo y corto plazo, dado que el procesamiento de la información es el programa imperioso en la psicología cognitiva actual.

Dentro de esta teoría es posible constituir nuevos aprendizajes partiendo, por una parte de las experiencias externas que luego serán asimiladas, procesadas y transformadas a través de sus propios pensamientos o esquemas mentales, lo que puede aplicarse en este caso, en el sistema de atención a usuarios de las instituciones educativas, como parte de una corriente transformadora de la calidad de los servicios públicos, permitiendo que el cliente codifique, compare, analice y almacene la información proporcionada por los administrativos al realizar sus trámites (Pozo, 2011, págs. 35-36).

Podemos mencionar que esta teoría es de gran importancia debido a que podemos conocer nuevos aprendizajes que implican dentro del tema de investigación el cual pueda ayudar a mejorar la atención a los usuarios dentro de Instituciones Educativas.

Siendo la principal un buen trato y la agilidad al momento de realizar cualquier trámite obteniendo con esto un servicio de calidad que haga sentir a las personas inmersas en la investigación en un ambiente acogedor y ante todo un excelente servicio.

2.1.4. Fundamentación Sociológica

Teoría socio critica

Dicha teoría se encuadra entre los modelos "políticos" en los cuales subyace el paradigma del conflicto, el cual se entiende como un proceso derivado del poder y de la interacción que se produce en el seno de las organizaciones.

“El enfoque "socio-crítico" recibe la objeción de que no es conocimiento verdaderamente científico, sino una forma dialéctica de predicar el cambio y la alteración del orden social existente, en función de criterios de "emancipación" y concienciación” (Fernández, 1995).

La necesidad de reducir errores y defectos, para mejorar la calidad del servicio al cliente, han sido siempre los objetivos esenciales de las instituciones. La importancia de mejorar el agrado y el desempeño del tiempo del proceso es algo nuevo. Conforma más ofertas y demandas que compiten en servicio, el éxito de éste requiere que la atención sea cada vez más breve y exista una rápida respuesta a los clientes. Todo esto se realiza con el fin de integrar valores para lograr la transformación del contexto social.

La teoría socio-critica tiene como objetivo buscar la mejora de la sociedad, la misma que contribuye en la organización racional y tiene como mérito la felicidad humana que afronta los problemas generales desde el punto de vista crítico de la sociedad; el equilibrio se alcanza en la medida en que la organización sea capaz de generar los recursos necesarios para brindar los incentivos que mantendrán la participación de los distintos actores de la misma.

2.1.5. Fundamentación Administrativa

Para BISCHOF LEDFORD, (2008) Esta escuela estructuralista realiza una síntesis de los conceptos que expresaban Taylor y Mayo y además, consideran algunos elementos del análisis de Marx y de Weber sobre las organizaciones que actúan dentro del área administrativa, centran su análisis en cinco puntos fundamentales:

- **Los objetivos de la organización.** Aquí se dedican al estudio de la participación de los miembros de una organización en la fijación de sus objetivos.
- **Tipología de las organizaciones.** Buscan definir y diferenciar los distintos tipos de organización; para llegar a definir diferentes tipologías basadas ya sea en los fines y objetivos, en las estructuras mismas de la organización, en el encaje de las organizaciones dentro del sistema global, social y económico.
- **Las relaciones sociales dentro de la organización.** Estudian las múltiples interrelaciones sociales que se producen dentro de una organización; intereses, actitudes y necesidades.
- **La organización y su relación con el medio ambiente social.** Este punto es de gran importancia para la administración, ya que sitúa a la organización productiva o de otro tipo dentro de un contexto social y económico determinado y auxilia al administrador a entender los fenómenos y relaciones que se producen dentro de la organización en relación con el sistema social, económico, político, que rodea a esta.

- **Los conflictos en la organización.** Desarrollan una serie de técnicas, procedimientos y mecanismos que auxilian a los administradores a evitar, suavizar los conflictos dentro de una organización, partiendo de que los conflictos son el reflejo de las contradicciones que se encuentran en la estructura social.” (p. 18)

La visión global de la organización que postula la teoría estructuralista, considera además el aspecto social, es decir al elemento humano en sus puntos de vista, adoptando medidas apropiadas para su desarrollo y realización.

2.1.6. Fundamentación Legal

La Constitución de la República del Ecuador (2008) establece el Régimen del Buen Vivir como un estilo de vida de la sociedad en armonía entre los seres humanos y la naturaleza, entendido éste como un medio imprescindible para la realización humana sustentada en el respeto de los derechos fundamentales en todos los ámbitos, así, el Título VII, Régimen del Buen Vivir, Capítulo I, inclusión y equidad, el Art. 340, señala:

“Art. 340.- El sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo.

Con relación al tema de investigación, las disposiciones legales que hacen referencia a la calidad de atención al cliente, en este caso se ubican en el ámbito de la educación, regulada en el rango Constitucional por el Art. 343 y siguientes, así:

“Art. 343.- El sistema nacional de educación tendrá como finalidad el desarrollo de capacidades y potencialidades individuales y colectivas de la población, que posibiliten el aprendizaje, y la generación y utilización de conocimientos, técnicas, saberes, artes y cultura. El sistema tendrá como centro al sujeto que aprende, y funcionará de manera flexible y dinámica, incluyente, eficaz y eficiente.

El sistema nacional de educación integrará una visión intercultural acorde con la diversidad geográfica, cultural y lingüística del país, y el respeto a los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades.”
(Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

En este artículo subyace la atención de calidad, como herramienta de gestión de las instituciones educativas que pueden ser públicas, fisco-misionales o particulares, según el mismo instrumento legal, en los que se proporcionarán servicios gratuitos de carácter social y apoyo psicológico, que hagan efectivo derecho de inclusión y equidad social para la población. La Educación pública será gratuita y financiada por el Estado de manera oportuna, regular y suficiente.

Con respecto a la calidad en la prestación de servicios educativos, la Carta Magna establece que el Estado garantiza al personal docente: estabilidad, actualización, formación continua y mejoramiento pedagógico y académico, así como una remuneración justa de acuerdo con el perfil profesional, desempeño y méritos, aplicando además el sistema nacional de evaluación.

La Constitución Nacional del Ecuador, con relación al derecho fundamental de la educación, señala que ésta debe ser equitativa para todos los ciudadanos de este país. Fomentando un servicio de educación que garantice que se cumplan con sus principios: gratuidad,

obligatoriedad e igualdad de oportunidades. La mejora continua y actualización en la profesionalización de los docentes, permitirá que las instituciones educativas estén debidamente calificadas para prestar un servicio de calidad.

Por otra parte, la Ley y Reglamento Orgánico de Educación Intercultural del Ecuador, mantienen disposiciones coherentes con los postulados constitucionales; la evaluación como estrategia de mejoramiento de calidad, en el ámbito externo está estructurada así:

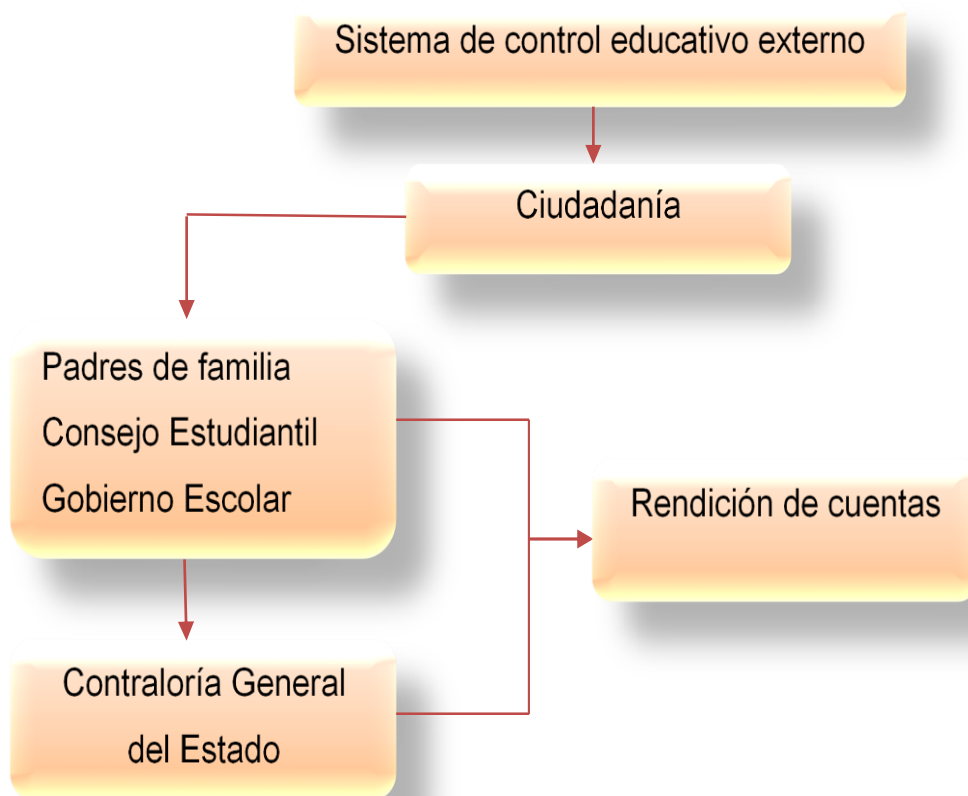


Figura N° 1 Sistema de control educativo externo
Fuente: Ley y Reglamento Orgánico de Educación Intercultural del Ecuador
Elaborado por: Morillo Lizbeth

La estructura funcional de los establecimientos educativos, está conformada así:

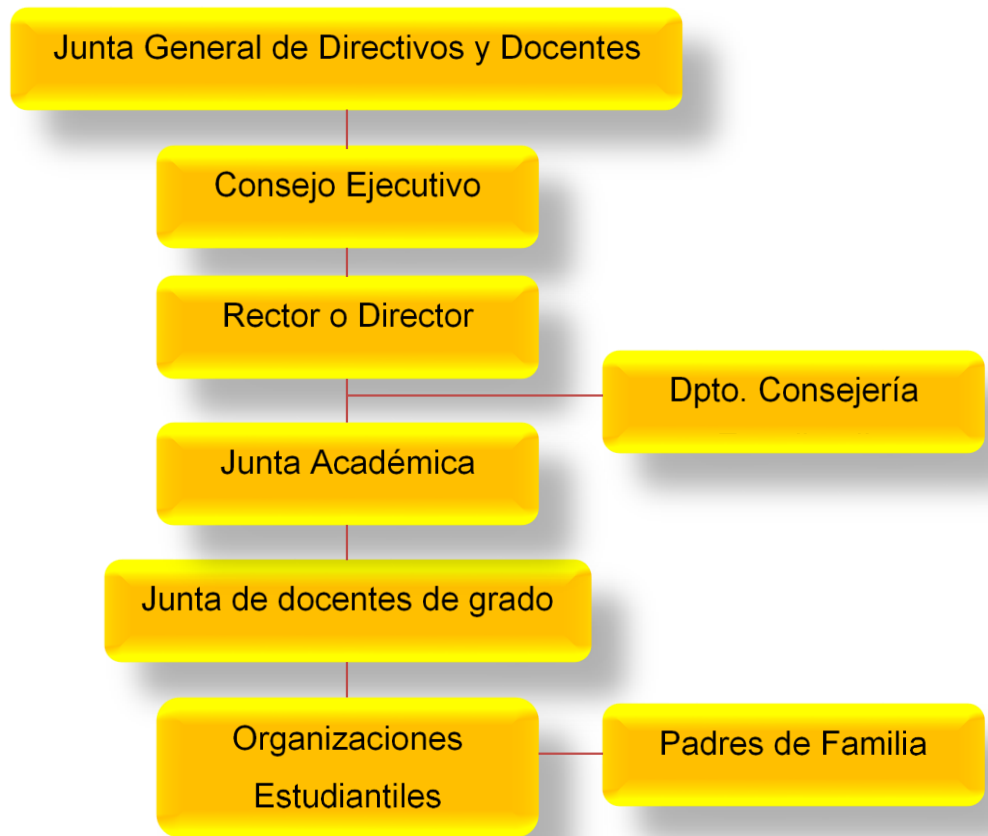


Figura Nº 2 Estructura funcional
Fuente: Ley y Reglamento Orgánico de Educación Intercultural del Ecuador
Elaborado por: Morillo Lizbeth

Estos organismos se encargarán de fomentar el buen vivir dentro del establecimiento. La buena relación que exista dentro de cada organismo, contribuirá a desarrollar un mejor servicio de educación.

Código de convivencia del Colegio Universitario UTN, aprobado mediante Acuerdo Ministerial 1962 del 18 julio del 2003: (Colegio Universitario UTN, 2002), son fines y objetivos de la institución:

- **Formar integralmente a los estudiantes para que lleven una vida digna, capaces de resolver problemas y sean útiles a la sociedad.**
- **Impartir una educación nacional, científica y democrática al servicio de la sociedad.**
- **Desarrollar la personalidad del educando, inculcándole el respeto a los derechos y libertades fundamentales del ser humano.**
- **Servir como centro de observación, investigación, Práctica pre-profesional para los Estudiantes de formación docente de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.**

En el Capítulo II, se establece el Régimen Legal del Colegio Universitario UTN, subordinado a las disposiciones de la Constitución de la República, Ley Orgánica del Servicio Público, Código de la Niñez y Adolescencia, LOEI y su Reglamento, Estatuto y Reglamento de la UTN, Reglamento Interno de la FECYT, Código de Convivencia y más disposiciones legales pertinentes.

El código de convivencia permite a la comunidad educativa, asegurar la buena relación de sus miembros, respetando sus roles e intereses en el tiempo, espacio y proyecto educativo común que comparten. Esto permitirá que el clima de tolerancia, consenso, consulta, participación y honestidad genere las mejores opciones para el buen vivir dentro del establecimiento educativo. Impone la necesidad de organizar coherentemente la interacción de autoridades, educadora, auxiliar, educandos y familias. (Colegio Universitario UTN, 2002)

En este instrumento de regulación interna institucional, se concentra el compromiso consensuado de los actores de la comunidad educativa, para

la prestación de servicios educativos de calidad y por lo tanto, de garantizar atención de excelencia a sus usuarios.

El código de ética representa las reglas que permitan regir la actuación de todos de acuerdo a su profesión, con el fin de aplicar normas generales de conducta a la práctica diaria. La institución debe regirse a la calidad del servicio que se genera. Por lo tanto, deberá el personal que labora dentro de esta institución deberá realizar un trabajo integro, eficaz y eficiente. (Colegio Universitario UTN, 2002)

2.1.7. Teorías de gestión de calidad

La calidad es una condición mental interna, de saber ser para hacer bien las cosas, es un único camino inherente al ser humano que parte de la noción de igualdad sin importar las diferencias de la condición humana. La teoría de la calidad trata precisamente sobre el cómo crear las condiciones internas en la persona para que las cosas se den de la mejor manera, es decir una mejora continua.

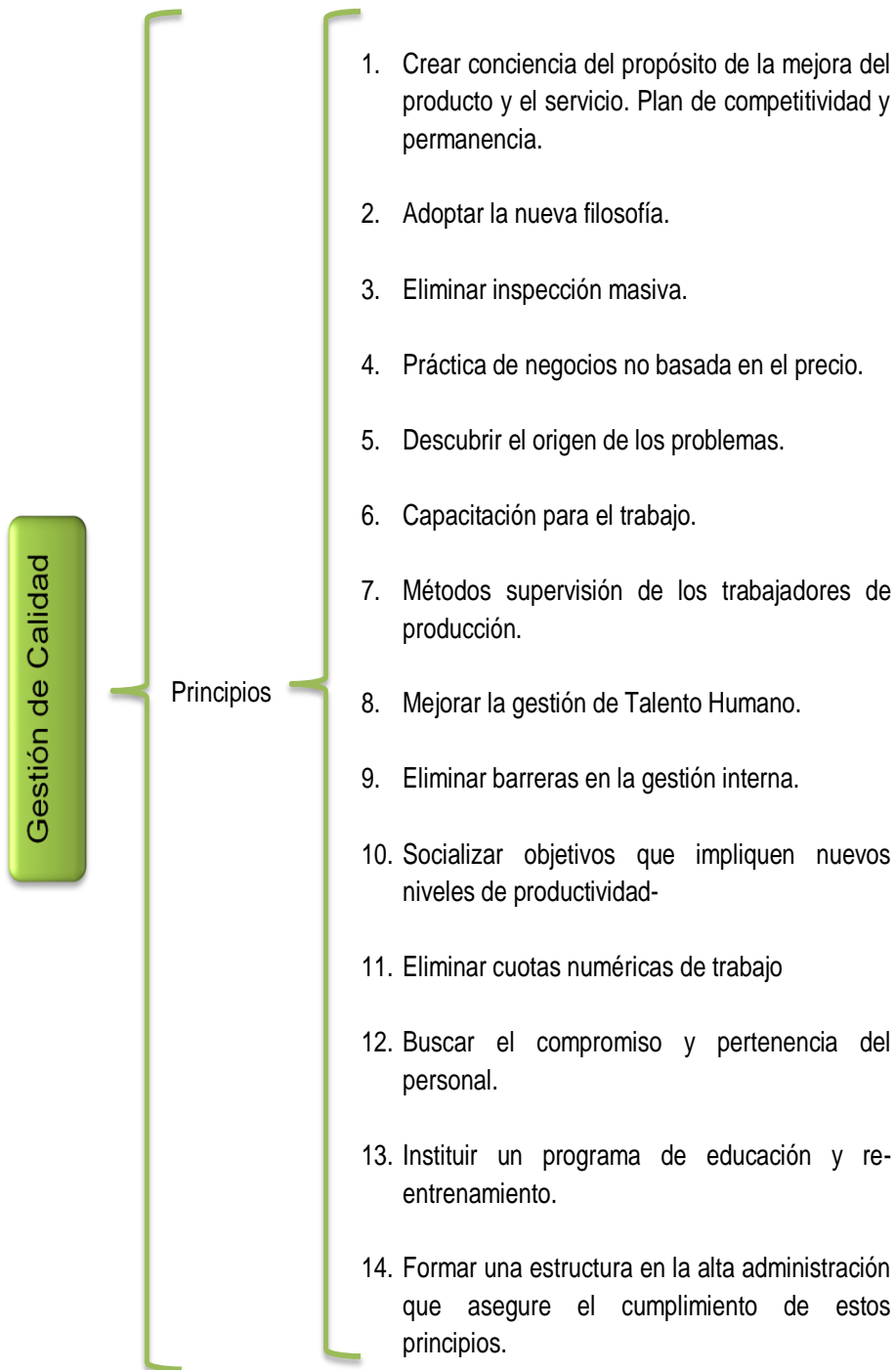


Figura Nº 3 Gestión de calidad

Fuente: (Vargas Quiñones & Aldana de Vega, 2010, págs. 35-36)

Elaborado por: Morillo Lizbeth

Edwards Deming, citado en VARGAS & ALDANA (2010) vivió la evolución de la calidad en el Japón, y desarrolló 14 puntos para que las organizaciones lleguen a una posición de productividad y competitividad. Su trabajo ha hecho que sea reconocido en algunos lugares como el padre de la administración moderna.

2.1.7.1. Principios de Calidad

Los principios de la calidad podemos mencionar 8 que son:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Principio 1. Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben entender sus necesidades presentes y futuras, cumplir sus requisitos y satisfacer o exceder sus expectativas.

Principio 2. Liderazgo: Los líderes establecen unidad de propósito y dirección para la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno en donde la gente se puede desarrollar completamente en función de los objetivos de la organización.

Principio 3. Participación del personal: El personal de todos los niveles es la esencia de una organización y su ambiente los motiva a usar sus habilidades para el beneficio de la misma organización.

Principio 4. Enfoque basado en procesos. Los resultados deseados se logran con mayor eficiencia cuando las actividades y recursos relacionados se administran como procesos.

Principio 5. Enfoque de sistemas pagar la gestión: Identificar, entender y manejar procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la efectividad y eficiencia de la organización, a través de sus objetivos.

Principio 6. Mejora continua: La mejora continua del desempeño de las organizaciones debe ser un objetivo permanente en la organización.

Principio 7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. Las decisiones efectivas se basan en el análisis de información y datos.

Principio 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: La organización y sus proveedores dependen entre sí y una relación de mutuo beneficio incrementa la habilidad de ambos de crear valor (<http://diariodeungerente.blogspot.com/2011/01/los-ocho-principios-de-gestion-de.html>, 2011).

2.1.7.2. Enfoque al cliente

Es el principal juez de la calidad, las instituciones deben enfocarse sobre todos a los atributos de los servicios prestados, que deben contribuir al valor percibido por el cliente y que conducen a su satisfacción. Desde un aspecto de calidad total, todas las decisiones necesarias que se efectúen son impulsadas por el cliente. Una institución que se familiariza con el cliente sabe lo que este desea, cómo utiliza sus servicios, y anticipa necesidades que el usuario no esté en condiciones de

expresar. También desarrolla de manera continua nuevas técnicas para obtener retroalimentación de sus clientelas.

2.1.7.3. Teoría de la excelencia

Sus autores, Tom Peters & Robert Waterman, Reconocidos investigadores estadounidenses de los secretos de la economía de las organizaciones, afirman que los grandes negocios son exitosos, en la medida que apliquen los principios de la calidad y el servicio. Se diría que sus principios son una combinación entre la competitividad, la calidad y excelencia, de tal forma que se alcance el éxito.

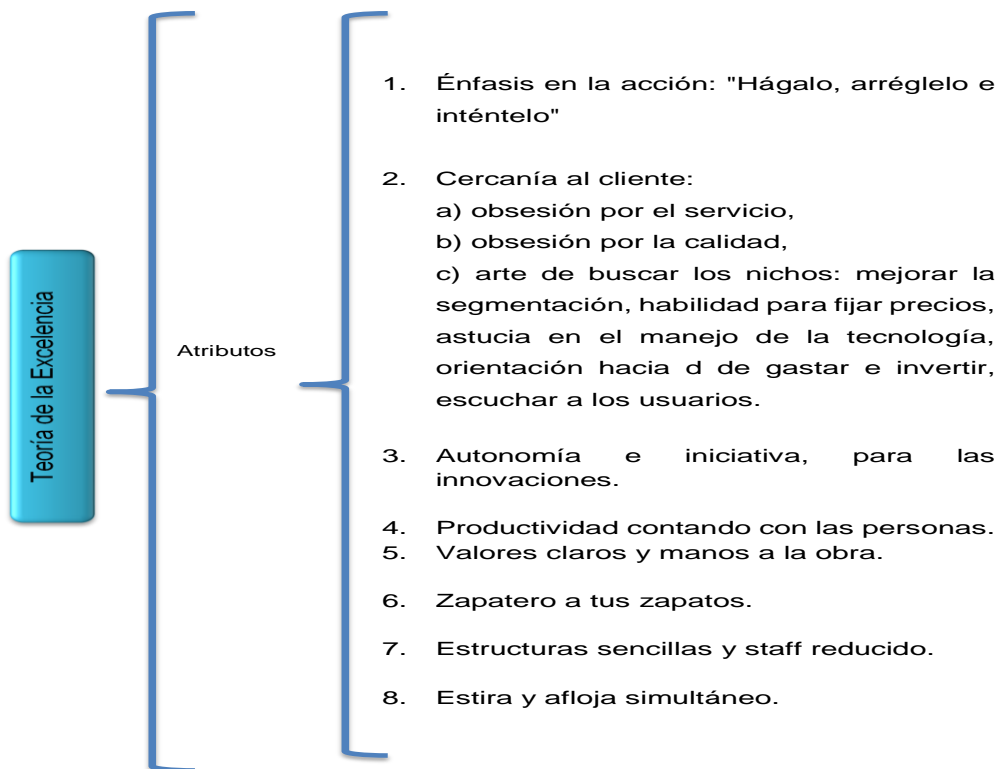


Figura Nº 4 Teoría de excelencia
Fuente: Tom Peters & Robert Waterman, pág. 43
Elaborado por: Morillo Lizbeth

2.1.8. Gestión Administrativa

Es una disciplina importante y universal, fundamentada en principios científicos, teorías, conceptos, entre muchos otros elementos que finalmente dependen de la capacidad y de la destreza de los profesionales responsables, para aplicarlos en las organizaciones.

La gestión administrativa es la aplicación del proceso administrativo, es decir de la planificación, organización, dirección y control, todo con el objeto de coordinación laboral y social de la conducta humana y recursos técnicos, financieros en el afán de lograr objetivos planteados en las instituciones y permitir un servicio de calidad a los usuarios.

Los directivos de las instituciones educativas, mediante una buena gestión administrativa, serán responsables de la armonización del personal evitando de esta manera el surgimiento de conflictos con la finalidad de proporcionar conocimiento, formar al individuo de manera integral en sus diversas etapas de desarrollo vital y servir a la sociedad con un producto terminado de alta calidad ética y moral y de preparación científica (Ramirez, 2004, págs. 155-156).

La Gestión Administrativa nos permite generar una racionalización idónea de nuestro potencial humano, recursos económicos y físicos, en base a una adecuada organización y desarrollo de los sistemas administrativos.

Como también ampliar una cultura organizacional que contribuya al desarrollo de una gestión administrativa eficaz y eficiente logrando con esto la importancia de la gestión administrativa dentro de una Institución Pública.

2.1.8.1. Modelos de Gestión Administrativa

“Básicamente existen cuatro modelos de gestión administrativa: modelo del objetivo racional, modelo de procesos internos, modelos de relaciones humanas, modelos de sistemas abiertos”. (Chiavenato, 2004, pág. 198)

Por lo tanto un modelo de gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación de procesos internos administrativos como: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, no es posible dar mayor importancia de uno sobre otro, sino más bien todos deben interactuar en forma conjunta dentro de una organización, relacionándose entre sí.

Una de las características de estos modelos es que se aplican para general cambios, poseen ventaja que se pueden aplicar mediante diversas herramientas de las cuales puede cambiarse al talento humano y pueden ser aplicados en cualquier ente económico, los modelos de gestión administrativa permiten la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la cantidad y eficacia en la gestión de los servicios. La incorporación de un modelo de gestión al procedimiento administrativo permite una reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas, así como, una mayor calidad en el servicio prestado, que es recibido por el usuario (MACHADO, 1999, pág. 162).

2.1.8.2. Gestión del Talento Humano

Desde una perspectiva estrictamente técnica, el objetivo del proceso de gestión de Talento Humano, es garantizar la competencia de los empleados de la organización. Sin embargo, en un contexto más amplio, la gestión del talento humano debe también servir al objetivo de contribuir al desarrollo integral de los empleados, tanto en el ámbito profesional (técnico-cognitivo) como en el personal (social-afectivo).

Se utiliza el verbo "contribuir" porque en el desarrollo de todas las potencialidades de una persona concurren muchos (factores ajenos a la organización (la educación recibida, el entorno familiar y social al que pertenece, las características individuales, etc.). Tal vez la mejor expresión del propósito de la gestión del talento humano la describe la ISO 26000 cuando señala que:

El desarrollo humano es el proceso de aumentar las opciones de las personas, a través de expandir las capacidades y opciones humanas, de esta manera, permitiendo a las personas llevar una vida larga y saludable, estar bien informado y tener un estándar de vida decente, también se refiere a las oportunidades políticas, económicas y sociales para ser creativos y productivos y disfrutar de dignidad y del sentido de pertenecer a una comunidad. (Atehortua, 2010, pág. 67)

En el contexto de la presente investigación, la gestión de talento humano, está orientado a potenciar las competencias del personal, en la ejecución de procesos de atención al cliente y desempeño, con políticas y estrategias claras, buscando su mejor servicio y autorrealización ante una mejor atención al cliente.

2.1.8.3. Conducción del Talento Humano

La conducción está constituida por el personal de contacto de una organización que atiende al público en general o a clientes en particular, considerándose entonces como personal de contacto permanente, a aquellos integrantes de la empresa, cuya función consiste en atender público o clientes. Pero también se convierte en personal de contacto, la secretaria que recibe llamadas telefónicas de un cliente que decide usar el servicio o, que por ser usuario, requiere realizar una consulta para mejorar la calidad del servicio recibido o un directivo o funcionario de la

organización que debe atender a un cliente que trae un reclamo y desea hacer efectiva la garantía de un determinado servicio.

El personal de contacto debe estar siempre con las personas que con sus decisiones dan vida a la empresa y accionan toda la cadena de valor hacia los clientes; razón por la cual en las instituciones educativas esta relación se da entre autoridades personal administrativo docentes padres de familia (Vargas, 2007, pág. 36).

2.1.9. Atención al Cliente

El cliente representa el papel más importante en el tema de la calidad, pues es quien demanda de la empresa los bienes y servicios que necesita y luego es quien valora los resultados, se trata de la persona que recibe los productos o servicios en el intento que hace la empresa de satisfacer las necesidades.

El cliente es definido por Albrecht y Bradfor (1990) como la razón de existir de nuestro negocio, entendiéndose que es la persona que paga por recibir a cambio un producto o servicio, esta es la razón por la cual las empresas dirigen sus políticas, productos, servicios y procedimientos a la satisfacción de sus expectativas, el éxito de una organización depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en las relaciones administrativas, laborales o comerciales.

El principal objetivo de todo directivo es conocer y entender tan bien a los clientes, que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo. Es necesario instrumentar un sistema de capacitación y motivación que involucre a todo el personal que interviene en este proceso, por lo tanto, debe haber una clara definición de tareas y responsabilidades, para hacer previsible

los resultados y reducir constantemente la cantidad de clientes insatisfechos (Pérez Torres, 2006, págs. 7-8).

2.1.9.1. Herramientas de control de calidad de atención al cliente

Se han diseñado tantas herramientas de control de calidad de la atención al cliente, como administradores que las han diseñado para facilitar su gestión, sin embargo, es preciso listar las principales entre las que se encuentran:

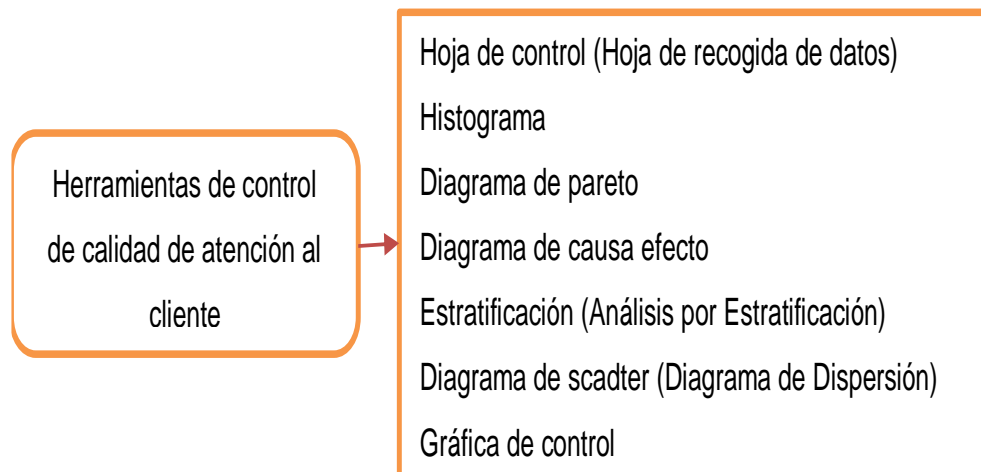


Figura Nº 5 Herramienta de control
Fuente: (Harovitz, 2009, pág. 48)
Elaborado por: Morillo Lizbeth

En la práctica, estas herramientas deben ser complementadas con técnicas cualitativas, por ejemplo:

- **La lluvia de ideas (Brainstorming)**
- **La Encuesta**
- **La Entrevista**
- **Diagrama de Flujo**
- **Matriz de Selección de Problemas** (Harovitz, 2009, pág. 49)

Con la aplicación de estas herramientas y técnicas de control de calidad, se puede obtener información suficiente y clara para:

- **Detectar problemas**
- **Delimitar el área problemática**
- **Estimar factores que probablemente provoquen el problema**
- **Determinar si el efecto tomado como problema es verdadero o no**
- **Prevenir errores debido a omisión, rapidez o descuido**
- **Confirmar los efectos de mejora**
- **Detectar desfases”** (Harovitz, 2009, pág. 49)

2.1.9.2. Matriz de diagnóstico F.O.D.A. para la atención del cliente

La matriz FODA es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, etc., que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo.

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización, etc) permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.” (Ponce Talancón, 2010, pág. 116)

El objetivo primario del análisis FODA consiste en obtener conclusiones sobre la forma en que el objeto estudiado será capaz de afrontar los cambios y las turbulencias en el contexto, (oportunidades y amenazas) a partir de sus fortalezas y debilidades internas. Un esquema estructural y conceptual de la matriz FODA, se presenta a continuación:

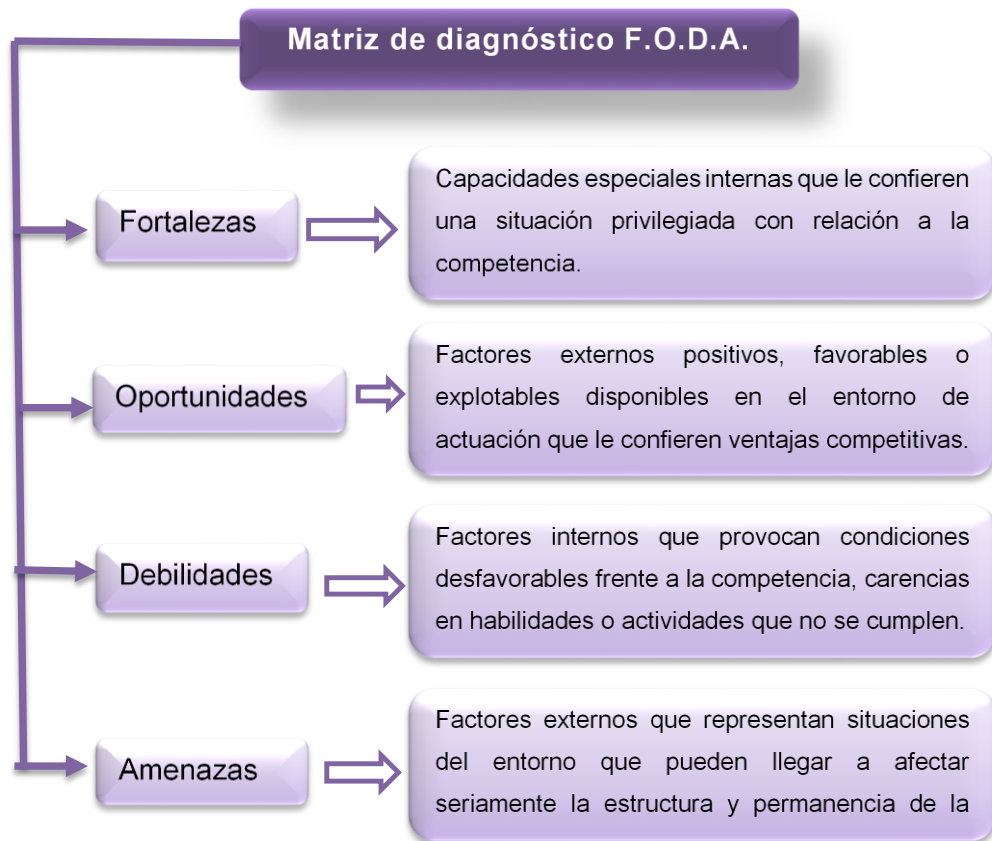


Figura Nº 6 Matriz de diagnóstico FODA
Fuente: (Ponce Talancón, 2010, pág. 121)
Elaborado por: Morillo Lizbeth

2.1.9.3. Clientes Externos o Finales

Los clientes externos son las personas o empresas que compran el producto o servicio, en este sentido toda la compañía es una sola unidad que debe esforzarse al máximo para satisfacer a sus clientes externos. Sin embargo es difícil comunicar los intereses de los clientes a todos

“los miembros de la organización, a algunos empleados, sobre todo a que pocas veces están en contacto con clientes externos, les puede resultar difícil comprender de qué manera contribuye su actividad al esfuerzo total” (González, 2000, pág. 217).

Los clientes externos presentan algunas características según sea su actitud y sobretodo su personalidad; ella lo hace único y diferente de los demás.

Es así como se pueden encontrar clientes agresivos, quejumbrosos, dominantes, arrogantes, sabelotodo, comunicativos e inseguros, encontrándose dentro de este grupo los clientes intermedios: son distribuidores o intermediarios que hacen que los productos o servicios estén para el cliente final.

2.1.9.4. Clientes Internos

Son todas aquellas personas que buscan satisfacer necesidades y expectativas legítimas, tienen claros derechos que surgen como consecuencia de la relación con proveedores de satisfacción, posee un perfil que lo caracteriza y lo hace diferente a otros clientes que utilizan el mismo satisfactor.

Son los empleados de la organización que reciben el trabajo después de que otros lo terminan y realizan la función siguiente en el camino hacia el servicio al cliente intermedio y final.

Son personas o unidades organizacionales que buscan satisfacer sus necesidades y agregar valor a cada paso de los procesos de la organización, con los cuales se relacionan.

“Esta concepción de servicio se centra en las preferencias del cliente. Su éxito se asocia al grado de compromiso adquirido con el desarrollo del sistema de calidad y la eficacia de las actividades” (Cristopher, 1994, pág. 172).

La política de calidad, es decir el compromiso que la institución asume con la calidad del servicio; se inicia en la dirección, quien debe desarrollar y documentar la política de calidad, atendiendo a los siguientes aspectos:

- Grado de servicio que hay que proveer
- Imagen y reputación de la organización
- Objetivos de calidad
- Papel del personal responsable de la ejecución de la política de calidad en el servicio.

2.1.10. Servicio

El servicio se conceptualiza como un valor agregado al producto, una utilidad en sí misma que en oportunidades, requiere presentarse a través de bienes tangibles y, en otras, por medio de la comunicación cliente-proveedor.

THOMAS (2011) señala: "Hoy se estima que el servicio es inherente a todos los procesos de intercambio; que es el elemento central de transferencia que se concreta en dos formas: el servicio en sí mismo y el servicio añadido a un producto"

Toda organización orientada hacia la Calidad del Servicio, se debe construir con la concepción de incorporar valor durante su diseño, producción y entrega lo que implica atravesar ciertos procesos de manera horizontal en toda la institución.

Como es conocido, la administración efectiva no es la suma de las acciones, sino el producto de las interacciones de cada sistema, con el resto de los sistemas institucionales, con la certeza de que sus resultados se centrarán en la satisfacción de los clientes internos y

en el impacto que esta satisfacción dé a los clientes externos (Aldana de Vega & Vargas Quiñónez, 2006, pág. 83).

2.1.11. Servicio y Calidad

El servicio es entonces, un conjunto de actividades realizadas por personas, con disposición de entrega a los demás para la construcción de procesos que conduzcan a incrementar la satisfacción de necesidades, deseos y expectativas de quien lo requiera. Como intangible adiciona valor al producto. Lleva consigo múltiples interrelaciones personales que producen beneficio mutuo.

El servicio al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de la empresa y constituye el centro de interés fundamental y llave de su éxito o fracaso, el servicio al cliente es algo que podemos mejorar si queremos hacerlo, además puede convertirse en una herramienta estratégica de marketing no solo para conseguir que los errores sean mínimos y se pierda el menor número de clientes posibles, sino para establecer un sistema de mejora continua en la empresa, la satisfacción del cliente o falta de ella es la diferencia entre lo que espera recibir el cliente y lo que percibe que está recibiendo (Paz, 2005, pág. 36).

Los servicios presentan algunas características específicas muy distintas de las de los bienes de consumo, que van a condicionar la gestión y la calidad; son ellas:

La Propiedad: los clientes no adquieren la propiedad, sino el uso o disponibilidad del servicio. La intangibilidad del servicio hace innecesaria una transferencia de la titularidad del proceso de compra.

El Contacto directo: la producción de las empresas se clasifica según el grado de contacto directo con el cliente; contacto que a medida que crece se compromete más con la zona del servicio.

Participación del cliente: en el servicio, producción y consumo son inseparables, de modo que el usuario forma parte de aquéllas y de la prestación (Paz, 2005, pág. 42).

El servicio es definido como el conjunto de actividades, actos o hechos aislados o secuencia de actos trabados, de duración y localización definida, realizados gracias a medios humanos y materiales, puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico y por tanto, traen beneficios o satisfacciones como factor de diferenciación.

La participación se realiza a través de algunas funciones, según establece ALBRETCH (2009):

- **“Especificación del servicio.**
- **Coproducción.**
- **Mantenimiento del ethos.**
- **Comercialización del servicio.**
- **La intangibilidad.**
- **La inseparabilidad del proceso: el servicio se elabora, se comercializa y consume en el mismo momento.**
- **Heterogeneidad.**
- **Caducidad.**
- **Fiabilidad humana.**
- **Control de calidad.**
- **Desarrollo y perfeccionamiento del sistema” (pág 59)**

Los elementos anteriores abren paso a los atributos entendidos, como la intensidad con la cual una característica está en una persona, en un proceso o en una cosa.

Según ALDANA & VARGAS (2010), el triángulo externo se encuentra constituido por:

La Estrategia del servicio, "se considera como una idea unificadora que orienta la atención de la gente de la organización, hacia las prioridades reales del cliente y focaliza a toda la organización. Es el resultado del pensamiento empresarial y toma en cuenta tres elementos: la investigación de mercadeo, la misión del negocio y los valores, principios y objetivos, los cuales se encuentran en los grandes propósitos organizacionales" (pág.63)

Se concibe también como la guía y el método de trabajo que la empresa utiliza para lograr sus propósitos. Proporciona la dirección para lograr ventajas competitivas y se conecta con los sistemas y la gente; a través de ellos se implementa y se hace realidad la estrategia.

Sistemas y recursos: toda la organización, desde la alta dirección hasta los empleados de base, deben desempeñarse conforme a los diferentes sistemas, procesos y actividades establecidos, en los cuales se apoya el empleado.

Ellos deben estar debidamente diseñados para la conveniencia del cliente y no para la conveniencia de la organización. Las instalaciones físicas, las políticas, los procedimientos, los métodos de comunicación han de decirle al cliente estamos para satisfacer sus necesidades.

Vale la pena aclarar qué es un sistema, qué es un proceso y qué es una actividad.

Se entiende por sistema, el conjunto de elementos organizados de tal forma, que sus unidades dependen unas de otras; no representan nada aisladamente pero sí en cuanto forman parte de un conjunto y también por sus relaciones con otras unidades.

Las organizaciones están compuestas de numerosos sistemas que se entrelazan entre sí.

ALDANA & VARGAS (2010) identifican cuatro sistemas principales:

- **“Sistema gerencial. Incluye a los directivos y administrativos que están a cargo de la organización y que toman las decisiones estratégicas que la orientan a largo y corto plazo.**
- **Sistema de reglas y normas. Constituido por pautas y reglamentos que se convierten en requisitos que cumplir.**
- **Sistema técnico. Reúne las herramientas físicas y técnicas para realizar y llevar a cabo el producto o servicio al cliente.**
- **Sistema de procesos. Constituido por la secuencia de pasos y actividades para realizar y llevar a cabo el producto o servicio de la persona que lo demanda.**
- **Sistema social. Representa a las personas de la institución, los niveles jerárquicos, su forma de interactuar. Los conductos regulares para la toma de decisiones, la autonomía y campo de acción de cada cargo.”**

El sistema bien logrado maximizar la satisfacción de los clientes. Acompañan la gestión de los sistemas, en primera instancia, la tecnología y el apoyo físico. Los elementos físicos y las instalaciones, son esenciales para el funcionamiento adecuado de los procesos interactivos (Malaga, 2008, págs. 53-54).

2.1.11.1. Cultura de Servicio

Esta cultura de servicio al cliente identifica a la organización, la hace inconfundible y le ofrece una ventaja competitiva real. Se reconoce que hay una cultura si existe una visión o un concepto claro del servicio, si los ejecutivos toman como modelo el que los clientes están primero, si se espera un servicio de calidad de todas las personas involucradas y si se recompensa un servicio de calidad (Vargas, 2007, pág. 57).

SERNA (2012) define Cultura del servicio: "Es una forma de hacer las cosas que valora enormemente la calidad del servicio, puesto que ésta cumple una función básica en el éxito de la empresa"

DEAL (2009) en cambio, define la cultura del servicio como, el conjunto de ritos y creencias que diferencian a una organización de otra, en un contexto social que influye en los modos cómo se comportan y se relacionan las personas, expresado en una manera de actuar, sentir y pensar en función del cliente

2.1.11.2. El liderazgo en la calidad del Servicio

Contempla el esquema y la operacionalidad concreta y constante de un sistema de liderazgo integrado, distribuido, participativo, dinámico y cooperativo que busque adicionar valor a todos los procesos de la organización.

Para SERNA (2012) El líder de la Calidad en el Servicio debe tener grandes valores que le lleven a desarrollar una gestión, de manera que alcance la efectividad y calidad en el liderazgo; estos valores se reflejan en la capacidad de poseer una visión alta y compartida, ser altamente perceptivo, ser innovador, entusiasta, tener disposición al

cambio, ser participativo, contar con una firme vocación hacia la calidad en el servicio y, por tanto, orientado a los clientes internos y externos de la organización; tener habilidad para el trabajo en equipo y facilidad para el Empowerment.

Debe ser un gran negociador, con velocidad en las respuestas, con una gran aptitud para saber escuchar, comunicarse y para visualizar las personas que tiene a cargo y potenciarlas lo mejor posible.

Debe tener un gran sentido del éxito, seguridad en sí mismo, constancia, entusiasmo, compromiso, habilidad para lograr una interacción profesional con el cliente.

La estructura y los procedimientos que han de estar a la disposición de los trabajadores tiene algunas tipologías propias del servicio como son: estructura que facilita la velocidad de respuesta, conveniencia para que se ajuste a la funcionalidad de sus operaciones; innovación que lleve a desarrollar formas que conduzcan a satisfacer las necesidades de terceros y valor agregado en cada uno de sus procesos como elemento fundamental de la supervivencia de la organización, además debe estar de forma invertida es decir en V, lo que significa apertura, victoria, esfuerzo y concertación en el cliente. Dentro de la organización se encuentra el personal, que gira alrededor de los usuarios que componen la organización y las personas de contacto (Maqueda, 1995, pág. 479).

2.1.11.3. Mejoramiento del servicio

La búsqueda de la excelencia es un camino que no tiene fin. "Implica un reto de la construcción del mañana". Es un proceso no un programa; conduce a un gran compromiso progresivo y continuo, donde toda la organización se centra en la forma de pensar todas y cada una de las

actividades que en ella se gestionan; por lo tanto, se imprime un carácter más productivo y responsable a las instituciones que practican el mejoramiento continuo, como forma de vida y transformacional organizacional.

Según ALDANA & VARGAS (2010) El mejoramiento continuo en la calidad del servicio, se fundamenta en cuatro pilares:

- **Trabajo en equipo:** implica conformar trabajos bajo la filosofía del equipo y seguir unos puntos previamente definidos, con el objetivo de alcanzar una meta común que vaya en beneficio de la organización y de cada uno de los individuos que la conforman.
- **Liderazgo participativo:** antes que autocracia e imposición o búsqueda de la satisfacción del jefe, antes que del bien común.
- **Optimización de procesos:** todos y cada uno de los procesos deben ser efectivos y flexibles, buscando satisfacer siempre las necesidades y expectativas de los clientes.
- **Compromiso con la calidad, el servicio y la productividad:** implica que todos los empleados de la organización maximicen recursos y eliminen desperdicios.

El mejoramiento continuo debe ser entendido como "un sistema de gerencia integral, que compromete a toda la organización, basado este propósito en la misión y en la visión de la misma.

Las estrategias, la estructura y los planes operacionales serán las formas que permitirán incorporar los valores con los cuales se han definido los principios fundamentales.

Todo objetivo de mejora en el servicio y, por ende, en los procesos, implica:

- Una práctica clave
- Un establecimiento de procesos con sus requisitos y especificaciones.
- Una serie de herramientas para identificar los procesos críticos.
- Una medición localizada en el proceso dentro de sus requisitos, insumos v resultados.

Se necesita construir un proceso con elementos para el mejoramiento continuo que represente la inter-relación de los sistemas más importantes, para que la calidad en el servicio llegue a convertirse en una realidad.

2.2. Posicionamiento teórico personal

La presente investigación está basada en la teoría humanista, ya que estudia el proceso en el cual se desarrolla el ser humano, que permite fortalecer las relaciones humanas y la atención al cliente, logrando así crear un ambiente de calidez y seguridad sobre el servicio que va adquirir.

La aplicación de los principios y herramientas de la calidad en la prestación de servicios a los usuarios de instituciones educativas, es establecer herramientas fundamentales para el logro y funcionamiento efectivo de la estructura organizativa donde el gerente educativo debe dirigir su equipo hacia el logro de los objetivos de la organización motivando constantemente al personal para monitorear, orientar y premiar la labor desarrollada con un liderazgo positivo que busque la aplicación de procesos de atención al cliente exitosos.

La investigación se identifica con la teoría de la excelencia en la gestión educativa, puesto que propicia la cercanía al usuario, busca que el personal asuma una conciencia clara de la existencia y finalidad de sus roles laborales que siempre deben estar orientadas al cliente. Por lo tanto, para lograr la cercanía al cliente se parte de la práctica de actitudes tales

como: la obsesión por el servicio, la obsesión por la calidad; y, el arte de buscar los nichos; para tal efecto practican estrategias como, mejorar la segmentación, habilidad para consensuar, astucia en el manejo de la tecnología, orientación hacia la resolución de los problemas, voluntad de gastar e invertir, escuchar a los usuarios.

2.3. Glosario

Ambiente.- condiciones o circunstancias físicas, humanas, sociales, culturales, etc., que rodean a las personas, animales o cosas:

Aprendizaje.- proceso de adquisición de conocimientos, habilidades, valores y actitudes, posibilitado mediante el estudio, la enseñanza o la experiencia.

Atención.- para la psicología, la atención es una cualidad de la percepción que funciona como una especie de filtro de los estímulos ambientales, evaluando cuáles son los más relevantes y dotándolos de prioridad para un procesamiento más profundo.

Atención al cliente.- hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización para establecer contacto e interactuar con sus clientes. En este sentido, existen recursos humanos especializados en esta actividad, entrenados por ejemplo en dicción, oratoria, comunicación, escritura, protocolo, entre otras.

Autonomía.- potestad que dentro del Estado pueden gozar entidades suyas para registrarse.

Calidad.- está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos

factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición. La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, un cumplimiento de requisitos.

Cognitivo.- es aquello que pertenece o que está relacionado al conocimiento. Éste, a su vez, es el cúmulo de información que se dispone gracias a un proceso de aprendizaje o a la experiencia.

Competitividad.- es la capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores. La competitividad depende de la relación entre el valor y la cantidad del producto ofrecido y los insumos necesarios para obtenerlo (productividad), y la productividad de los otros oferentes del mercado.

Codificación.- conocemos a la codificación como cualquier operación que implique la asignación de un valor de símbolos o caracteres a un determinado mensaje verbal o no verbal con el propósito de transmitirlo a otros individuos o entidades que compartan el código.

Coherente.- se aplica a la persona cuya forma de pensar no se contradice con su forma de actuar incoherente.

Comunicación.- es un proceso que consiste en la transmisión de información entre un emisor y un receptor que decodifica e interpreta un determinado mensaje.

Educación.- la educación se entiende como el medio en el que los hábitos, costumbres y valores de una comunidad son transferidos de una generación a la siguiente generación. La educación se va desarrollando a

través de situaciones y experiencias vividas por cada individuo durante toda su vida.

Estrategia.- en un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento, se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles.

Gestión.- hace la referencia a la administración de recursos, sea dentro de una institución estatal o privada, para alcanzar los objetivos propuestos por la misma. Para ello uno o más individuos dirigen los proyectos laborales de otras personas para poder mejorar los resultados, que de otra manera no podrían ser obtenidos.

Gestión de calidad.- la gestión de calidad, denominada también como sistema de gestión de la calidad, son un conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

Herramientas de gestión.- en un sentido amplio, una herramienta es aquel elemento elaborado con el objetivo de hacer más sencilla una determinada actividad o labor mecánica, que requiere, para llevarla a buen puerto, de una aplicación correcta de energía.

Metodología.- es la serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido.

Motivación.-ensayo mental preparatorio de una acción para animar o animarse a ejecutarla con interés y diligencia.

Privilegio.- gracia o prerrogativa que concede el superior, exceptuando o libertando a uno de una carga o graven o concediéndole una exención de que no gozan otros.

Organización.- se conoce como organización a la forma como se dispone un sistema para lograr los resultados deseados. Es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico.

Recursos.- son los distintos medios o ayuda que se utiliza para conseguir un fin o satisfacer una necesidad. También, se puede entender como un conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa como: naturales, humanos, forestales, entre otros.

Relaciones Humanas.- vínculos amistosos y cordiales basados en ciertas reglas aceptadas por todos y fundamentalmente, en el reconocimiento y el respeto de la personalidad humana.

2.4. Subproblemas interrogantes

- ¿Cómo se aplican los principios y herramientas de la calidad en la prestación de servicios que ofrece el personal administrativo del Colegio Universitario “UTN” a los clientes?
- ¿Cuáles son las dificultades y limitaciones que se detectan en los procesos actuales de atención al cliente que ofrece el personal administrativo del Colegio Universitario UTN?

- ¿Cuáles son los fundamentos teóricos de los principios y herramientas de la calidad de atención al cliente?
- ¿Cuáles son los componentes que debe contener una propuesta alternativa que permita una adecuada atención al cliente en el Colegio Universitario “UTN”?
- ¿La difusión de la propuesta alternativa, permitirá mejorar la calidad de atención a los usuarios de los servicios del personal administrativo del Colegio Universitario UTN?

2.5. Matriz Categorial

Cuadro Nº 1 Matriz Categorial

CATEGORÍAS	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES
Principios y herramientas de calidad	Calidad es el grado de adaptación de un producto a las necesidades de un usuario, está directamente relacionada con la satisfacción del cliente.	Recepción de correspondencia Organización Manejo de sistemas Digitación y producción de informes y rendición de cuentas	Manual de Procedimientos Estrategias de atención Procesos y Resultados Veeduría ciudadana Funciones
Atención al cliente	Manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización para establecer contacto e interactuar con sus clientes de manera eficaz con la finalidad de brindar un buen servicio al usuario.	Atención y orientación Comunicación Comprensión	Uso de procedimientos. Información Personal competente Horarios Canales de distribución Calidad y calidez

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipos de investigación

3.1.1. Investigación de Campo

La investigación de campo se realizó en las instalaciones del Colegio Universitario "UTN" con la colaboración de las autoridades. Este tipo de investigación contribuyó en el análisis de los problemas de la realidad en cuanto a la atención al cliente, para dar la respectiva solución a estos.

3.1.2. Investigación Documental

La investigación documental permitió obtener información bibliográfica, ya que se acudió a libros, revistas folletos sobre los temas relacionados con los principios de la calidad, y en general el marco teórico en el cual se planteó la propuesta.

3.1.3. Investigación Descriptiva

Este tipo de investigación se aplicó para el diseño de los instrumentos de recopilación de datos como la encuesta, lo que permitió conocer el criterio de los estudiantes, padres de familia y docentes, a cerca de la atención recibida en la institución, método con el cual se elaboró tablas, gráficos necesarios para la interpretación de resultados y determinar los problemas existentes.

3.1.4. Investigación Propositiva

Este tipo de investigación se aplicó para el diseño de los instrumentos de recopilación de datos como la encuesta, lo que permitió conocer el criterio de los estudiantes, padres de familia y docentes, a cerca de la atención recibida en la institución, método con el cual se elaboró tablas, gráficos necesarios para la interpretación de resultados y determinar los problemas existentes.

3.2. Métodos.

3.2.1. Método Analítico

Permitió estudiar el problema y descomponer el objeto en sus diferentes elementos para luego reunir y/o integrar sus partes, partiendo de la observación de los procesos y se aplicó en el análisis de la información recopilada a través de la encuesta.

El método sintético, por otra parte, se aplicó básicamente en la estructura y desarrollo de la propuesta.

3.2.2. Método Sintético

Este método se aplicó en el desarrollo de la investigación, en la selección de temas del marco teórico y en el proceso de análisis y procesamiento de los resultados de la investigación, los cuales permitieron conocer cuáles son las necesidades para mejorar la atención dentro de la institución, de donde se procesó los resultados, se analizó y se estableció las conclusiones.

3.2.3. Método Inductivo - Deductivo

Este método se aplicó en el desarrollo de la investigación, en la selección de temas del marco teórico y en el proceso de análisis y procesamiento de los resultados de la investigación, los cuales permitieron conocer cuáles son las necesidades para mejorar la atención dentro de la institución, de donde se procesó los resultados, se analizó y se estableció las conclusiones.

3.2.4. Método Estadístico

Se utilizó el método matemático a través de la Estadística, para realizar el procesamiento de los resultados de la investigación, a través de los cuadros de frecuencias y gráficos que permitieron ofrecer una información clara y de fácil comprensión.

3.3. Técnicas e instrumentos

3.3.1. Encuesta

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta con el cuestionario como instrumento, ya que contiene diez preguntas de selección múltiple dirigidas a estudiantes, docentes y padres de familia del Tercer año de Bachillerato del Colegio Universitario "UTN".

3.4. Población y muestra

La población identificada en la presente investigación está conformada por el personal administrativo, autoridades y padres de familia del Colegio Universitario UTN, de acuerdo con el siguiente cuadro:

Cuadro Nº 2 Población

COLEGIO UNIVERSITARIO UTN
POBLACIÓN 2013-2014

N°	POBLACIÓN	TOTAL	MUESTRA
1	Docentes	15	15
2	Estudiantes	132	99
3	Padres de familia	132	99
	TOTAL	279	213

En el caso de la población de docentes, por tratarse de un número reducido, se trabajó con el total. En el caso de la población de padres de familia y estudiantes fue necesario trabajar con cálculo muestral aplicando la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{PQ * N}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

n= Tamaño de la muestra

PQ= Varianza de la población, valor de la constante 0.25

N= Población, universo

(N-1)= Corrección geométrica, para muestras grandes > 30

E= Margen de error estadísticamente aceptable:

0.02= 2% (mínimo)

0.3= 30% (máximo)

0.05= 5% (recomendado en educación)

K= Coeficiente de corrección de error, valor constante= 2

$$n = \frac{0.25 * 132}{(132 - 1) \frac{0.05^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{33}{131(0.000625) + 0.25}$$

$$n = \frac{33}{0.331875}$$

n= 99

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

4.1. Resultados de la encuesta aplicada a padres de familia, estudiantes y docentes.

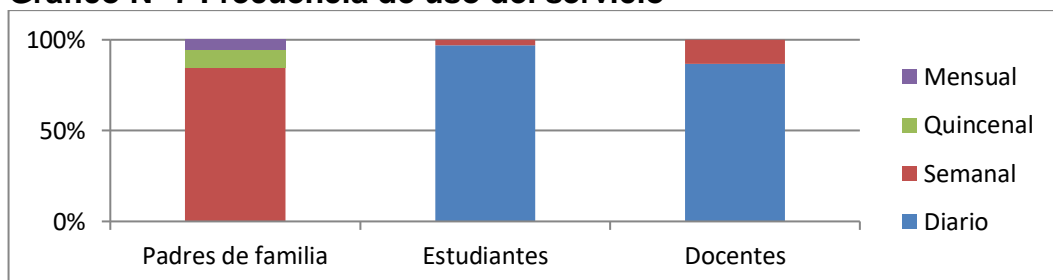
Pregunta 1: ¿Con qué frecuencia acude usted a las instalaciones del colegio para solicitar información?

Cuadro N° 3 Frecuencia de uso del servicio

Variable	Padres de familia	Estudiantes	Docentes	Frecuencia	Porcentaje
Diario	0	96	13	109	53
Semanal	76	3	2	81	40
Quincenal	9	0	0	9	4
Mensual	5	0	0	5	2
TOTAL	90	99	15	204	100

Fuente: Encuesta a padres de familia, estudiantes, docentes

Gráfico N° 7 Frecuencia de uso del servicio



Elaborado por: Morillo Amparo Lizbeth

Interpretación

La atención al cliente es un servicio usado frecuentemente por docentes y estudiantes, mientras que los padres de familia acuden de manera semanal a realizar sus trámites, lo que hace necesario disponer de un manual físico que indique los procesos de gestión de trámites dentro de la institución.

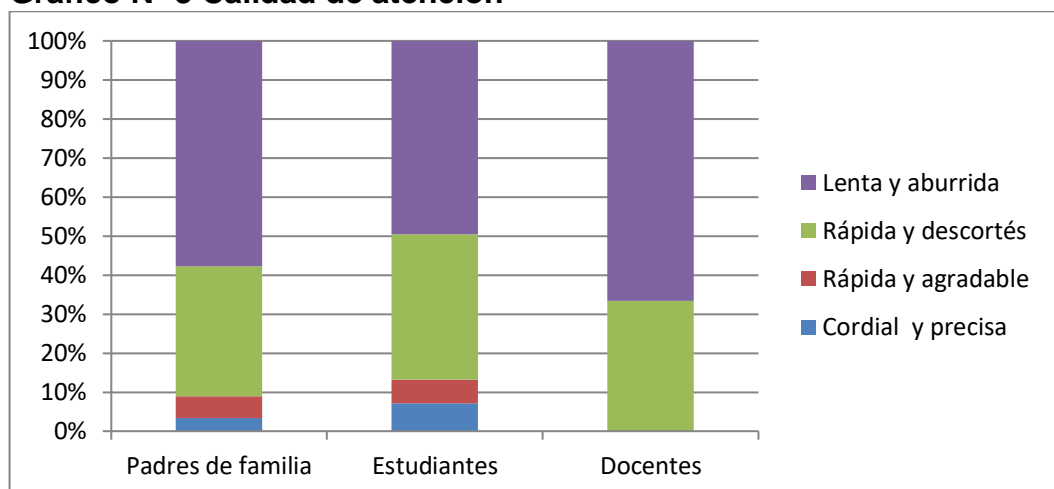
Pregunta 2: .- La atención que recibe por parte de los funcionarios es:

Cuadro N° 4 Calidad de atención

Variable	Padres de familia	Estudiantes	Docentes	Frecuencia	Porcentaje
Cordial y precisa	3	7	0	10	5
Rápida y agradable	5	6	0	11	5
Rápida y descortés	30	37	5	72	35
Lenta y aburrida	52	49	10	111	54
TOTAL	90	99	15	204	100

Fuente: Encuesta a padres de familia, estudiantes, docentes

Gráfico N° 8 Calidad de atención



Elaborado por: Morillo Amparo Lizbeth

Interpretación

Según datos obtenidos se puede evidenciar que la calidad de la atención que reciben los encuestados de la institución en su mayoría es lenta y aburrida en muy pocos casos es rápida y descortés, por lo que es importante disponer de una herramienta que guíe los procesos.

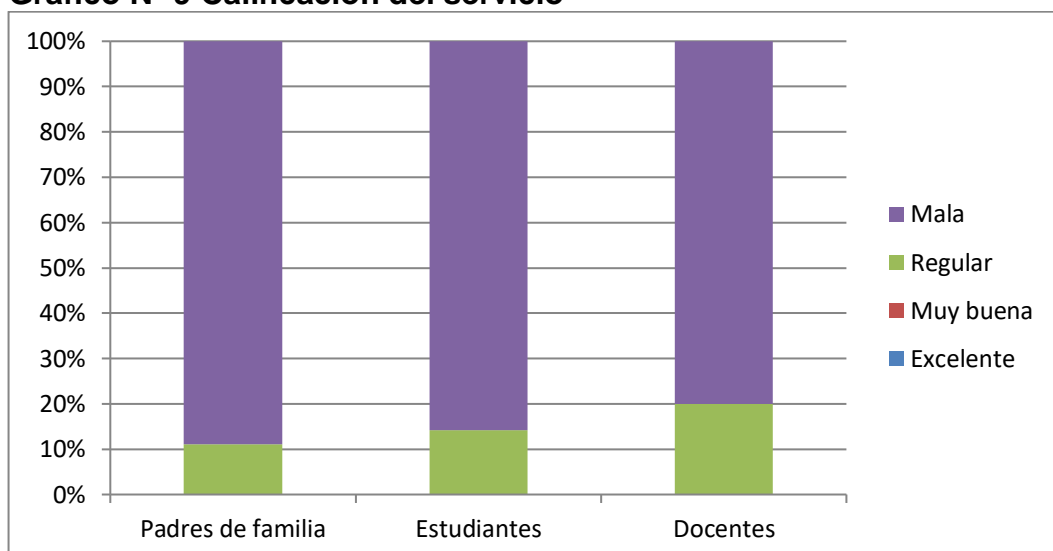
Pregunta 3: ¿Cómo calificaría usted el grado de satisfacción en la información proporcionada por parte del personal de la institución?

Cuadro 5 Calificación del servicio

Variable	Padres de familia	Estudiantes	Docentes	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0	0	0	0
Muy buena	0	0	0	0	0
Regular	10	14	3	27	13
Mala	80	85	12	177	87
TOTAL	90	99	15	204	100

Fuente: Encuesta a padres de familia, estudiantes, docentes

Gráfico N° 9 Calificación del servicio



Elaborado por: Morillo Amparo Lizbeth

Interpretación

La gran mayoría de los encuestados califican al servicio ofrecido en la institución como malo, mientras que un bajo porcentaje lo califican como regular, lo que obliga a plantear una propuesta que permita fortalecer estos aspectos que mejoren el servicio, enfocado en el principios de la calidad de enfoque al cliente

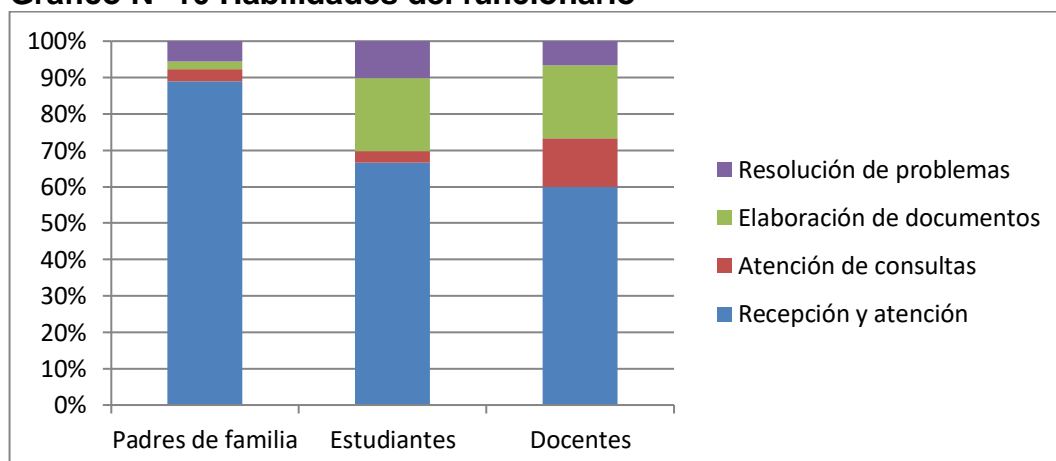
Pregunta 4: En la atención al cliente, ¿qué habilidades cumple el funcionario de su institución?

Cuadro 6 Habilidades del funcionario

Variable	Padres de familia	Estudiantes	Docentes	Frecuencia	Porcentaje
Recepción y atención	80	66	9	155	76
Atención de consultas	3	3	2	8	4
Elaboración de documentos	2	20	3	25	12
Resolución de problemas	5	10	1	16	8
TOTAL	90	99	15	204	100

Fuente: Encuesta a padres de familia, estudiantes, docentes

Gráfico N° 10 Habilidades del funcionario



Elaborado por: Morillo Amparo Lizbeth

Interpretación

De acuerdo a los encuestados, la mayoría de los funcionarios destinados a la atención de clientes cumple la función de recepción y atención, lo anterior demuestra que el sistema puede perfeccionarse especializando a algunos funcionarios para realizar algunas actividades de forma de mejorar la precisión de las tareas.

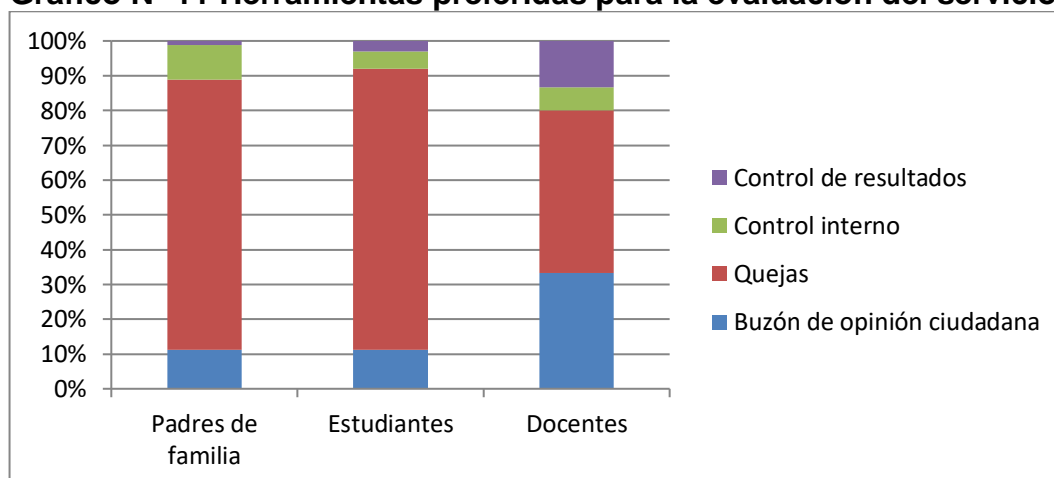
Pregunta 5: Existen herramientas que permiten diagnosticar y clasificar la información que permite ubicar y solucionar problemas respecto de la atención al cliente. ¿Cuáles considera que deben aplicarse en este caso?

Cuadro N° 7 Herramientas preferidas para la evaluación del servicio

Variable	Padres de familia	Estudiantes	Docentes	Frecuencia	Porcentaje
Buzón de opinión ciudadana	10	11	5	26	13
Quejas	70	80	7	157	77
Control interno	9	5	1	15	7
Control de resultados	1	3	2	6	3
TOTAL	90	99	15	204	100

Fuente: Encuesta a padres de familia, estudiantes, docentes

Gráfico N° 11 Herramientas preferidas para la evaluación del servicio



Elaborado por: Morillo Amparo Lizbeth

Interpretación

Los encuestados prefieren presentar su inconformidad con la calidad del servicio a través de una queja directa, mientras que algunos optan por el buzón de opinión ciudadana y por último, esperan que el control de resultados efectuado por la propia institución refleje las irregularidades.

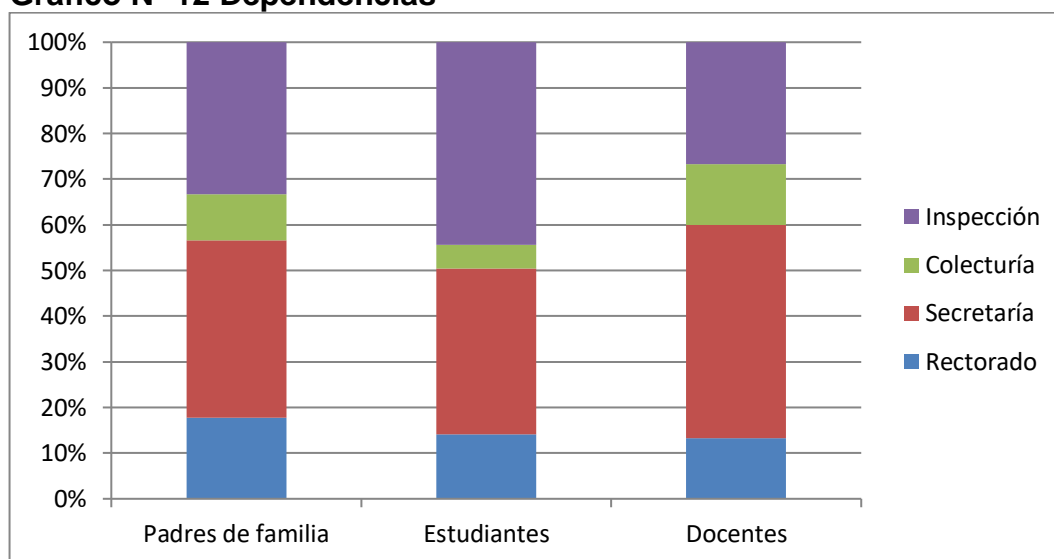
Pregunta 6: Señale las dependencias que frecuentemente asiste para solicitar información.

Cuadro N° 8 Dependencias

Variable	Padres de familia	Estudiantes	Docentes	Frecuencia	Porcentaje
Rectorado	16	14	2	32	16
Secretaría	35	36	7	78	38
Colecturía	9	5	2	16	8
Inspección	30	44	4	78	38
TOTAL	90	99	15	204	100

Fuente: Encuesta a padres de familia, estudiantes, docentes

Gráfico N° 12 Dependencias



Elaborado por: Morillo Amparo Lizbeth

Interpretación

Secretaría e inspección, de acuerdo a la opinión de los encuestados, son dependencias de gran importancia, ya que los encuestados acuden frecuentemente para solicitar información, mientras que en rectorado y colecturía acuden esporádicamente.

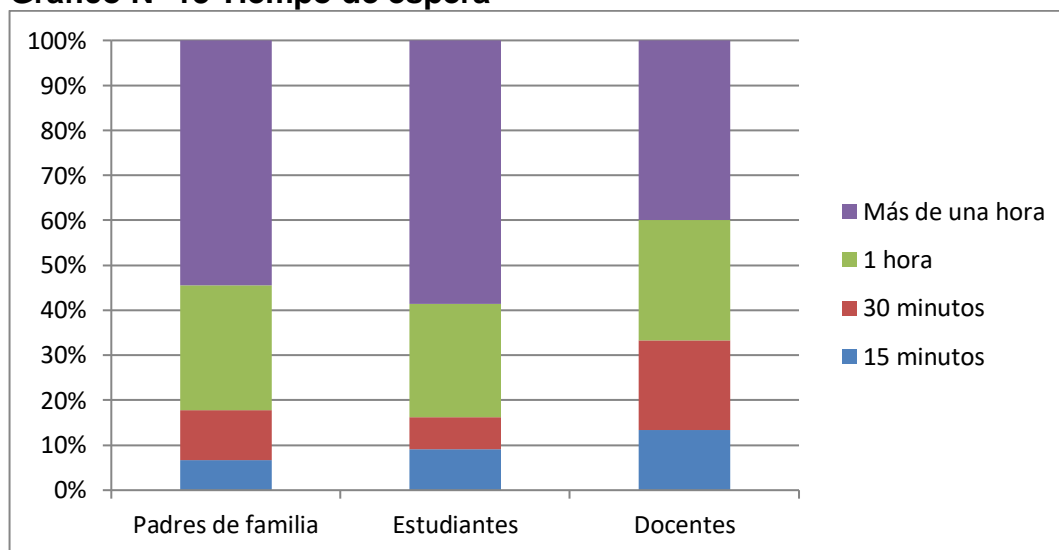
Pregunta 7: ¿Cuánto tiempo ha esperado usted para recibir la información requerida?

Cuadro N° 9 Tiempo de espera

Variable	Padres de familia	Estudiantes	Docentes	Frecuencia	Porcentaje
15 minutos	6	9	2	17	8
30 minutos	10	7	3	20	10
1 hora	25	25	4	54	26
Más de una hora	49	58	6	113	55
TOTAL	90	99	15	204	100

Fuente: Encuesta a padres de familia, estudiantes, docentes

Gráfico N° 13 Tiempo de espera



Elaborado por: Morillo Amparo Lizbeth

Interpretación

La demora de la información recibida por los encuestados en su mayoría fue más de una hora, mientras que en pocos casos fueron atendidos en 15 minutos, por lo que demuestra que este es un aspecto que debe ser perfeccionado dentro de la institución.

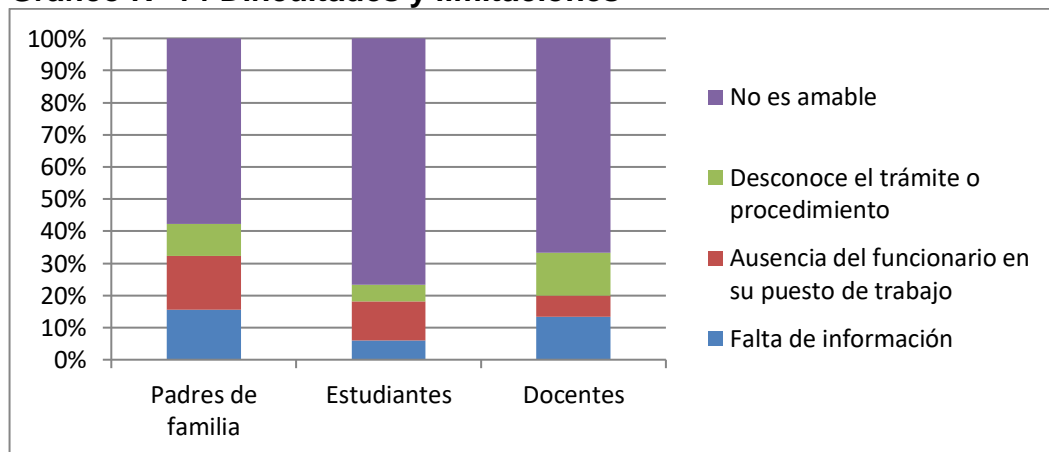
Pregunta 8.- ¿Cuáles fueron las dificultades y limitaciones detectadas al momento de realizar sus gestiones en las dependencias del colegio?

Cuadro N° 10 Dificultades y limitaciones

Variable	Padres de familia	Estudiantes	Docentes	Frecuencia	Porcentaje
Falta de información	14	6	2	22	11
Ausencia del funcionario en su puesto de trabajo	15	12	1	28	14
Desconoce el trámite o procedimiento	9	5	2	16	8
No es amable	52	76	10	138	68
TOTAL	90	99	15	204	100

Fuente: Encuesta a padres de familia, estudiantes, docentes

Gráfico N° 14 Dificultades y limitaciones



Elaborado por: Morillo Amparo Lizbeth

Interpretación

La falta de amabilidad es la dificultad que acapara el mayor porcentaje de las preferencias detectadas por los encuestados al momento de realizar las gestiones y es considerada como un importante factor perjudicando de esta manera a la institución.

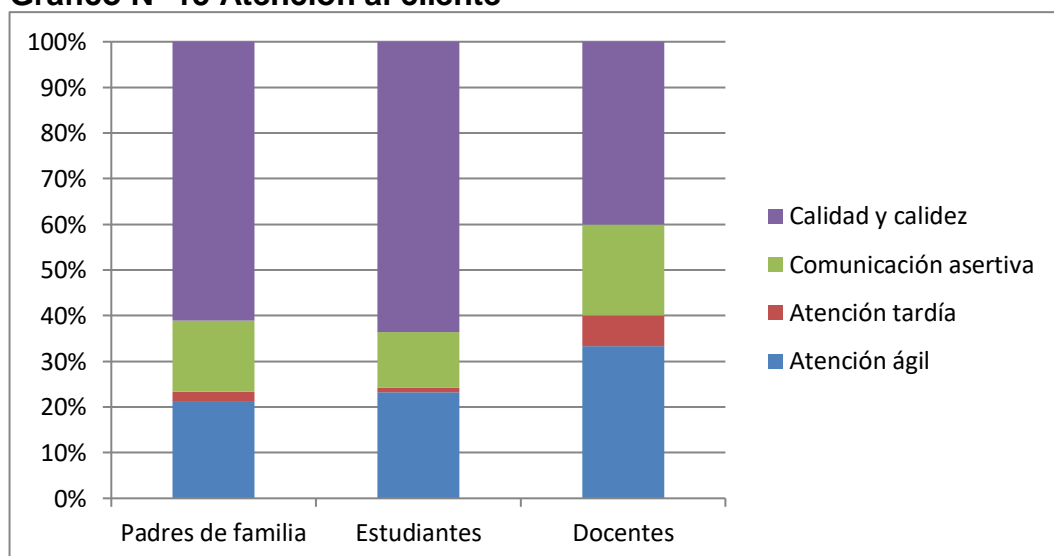
Pregunta 9.- ¿Qué aspectos considera más importantes para mejorar la atención al cliente?

Cuadro N° 11 Atención al cliente

Variable	Padres de familia	Estudiantes	Docentes	Frecuencia	Porcentaje
Atención ágil	19	23	5	47	23
Atención tardía	2	1	1	4	2
Comunicación asertiva	14	12	3	29	14
Calidad y calidez	55	63	6	124	61
TOTAL	90	99	15	204	100

Fuente: Encuesta a padres de familia, estudiantes, docentes

Gráfico N° 15 Atención al cliente



Elaborado por: Morillo Amparo Lizbeth

Interpretación

Se puede apreciar que los aspectos más importantes para mejorar la atención al cliente según los encuestados son: la calidad y calidez como también una atención ágil, mientras que en un bajo porcentaje prefieren la comunicación asertiva dejando a un lado la atención tardía.

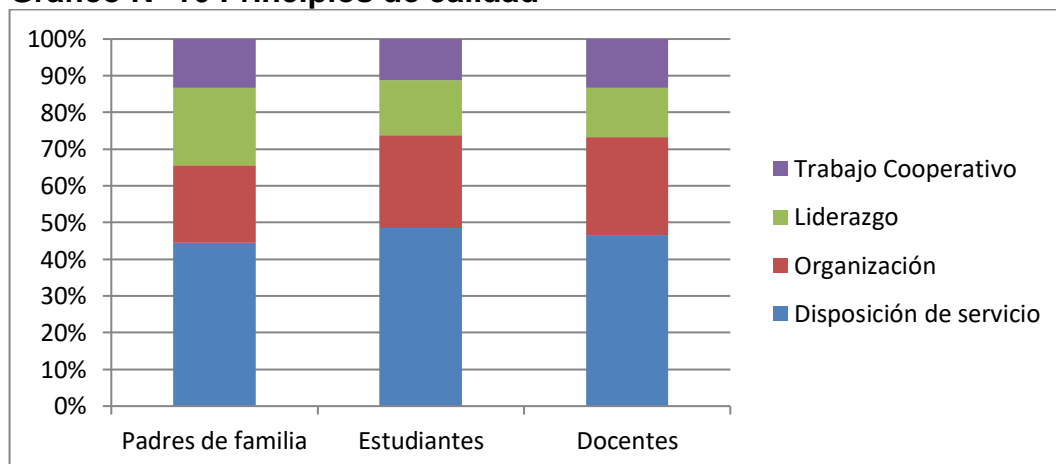
Pregunta 10: ¿Cuáles de estos principios de la calidad considera Ud. que la institución debe aplicar?

Cuadro N° 12 Principios de calidad

Variable	Padres de familia	Estudiantes	Docentes	Frecuencia	Porcentaje
Disposición de servicio	40	48	7	95	47
Organización	19	25	4	48	24
Liderazgo	19	15	2	36	18
Trabajo Cooperativo	12	11	2	25	12
TOTAL	90	99	15	204	100

Fuente: Encuesta a padres de familia, estudiantes, docentes

Gráfico N° 16 Principios de calidad



Interpretación

Del total de los encuestados, la mayoría mencionan que los principios de calidad que deben ser aplicados por la institución principalmente son: la disposición del servicio, seguido de la organización y el liderazgo; sin embargo algunos piensan que debe existir también un trabajo cooperativo.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Los padres de familia junto con el personal y estudiantes, forman parte del público usuario de los servicios que ofrece el personal del Colegio Universitario UTN, pues visitan constantemente las instalaciones de la institución por diferentes razones, y explican que algunas veces que no recibieron una atención eficiente por parte de los funcionarios, quienes no manejan información suficiente y no utilizan adecuadamente principios y herramientas de calidad para atender sus requerimientos, manifestando expresamente su inconformidad.
- Para lograr que el usuario reciba una mejor atención fue necesario utilizar la fundamentación teórica (teoría constructivista), la fundamentación filosófica (teoría humanista), la fundamentación psicológica (teoría cognitiva), la fundamentación pedagógica (teoría del procesamiento de la información), la fundamentación sociológica (teoría socio - crítica), la fundamentación administrativa y la fundamentación legal, que permitió fortalecer el desempeño administrativo para brindar una buena disposición de servicio al usuario.
- Es importante realizar un manual de procesos con sus respectivos diagramas de flujo basado en el principio del enfoque al cliente y las herramientas de calidad, para solucionar problemas que aquejan a la comunidad educativa.

- De acuerdo con los resultados obtenidos se pudo determinar que, con la elaboración y la difusión del manual de procesos de atención al usuario de los servicios administrativos, ayudo a mejorar el servicio dentro de la comunidad educativa.

5.2. Recomendaciones

- Las autoridades de la institución deben realizar un seguimiento minucioso y continuo del servicio que brinda el personal administrativo a los usuarios que a diario lo requieren.
- Se sugiere a la investigadora fundamentar su propuesta en el marco teórico referido con los aspectos relacionados con lo filosófico, psicológico y administrativo; para poder establecer las herramientas y principios de la calidad que contribuyan a potenciar la satisfacción de necesidades de la institución.
- Se estimula a la investigadora a elaborar y aplicar un manual de procesos de atención al usuario que contribuya en el fortalecimiento y capacitación del personal administrativo del Colegio Universitario UTN, orientado a mejorar las competencias de desempeño profesional en los procesos de atención.
- A todos los miembros de la institución que se informen y apliquen el manual de procesos a través de la difusión de este manual.

5.3. Interrogantes

- ¿Cómo se aplican los principios y herramientas de la calidad en la prestación de servicios que ofrece el personal administrativo del Colegio Universitario “UTN” a los clientes?

El personal administrativo del Colegio Universitario “UTN” no aplica de modo integral el uso de herramientas de gestión de calidad en los procesos de atención a usuarios provocando que, estudiantes y padres de familia desconozcan el principio y el fin de los procesos para la realización de los trámites.

- ¿Cuáles son las dificultades y limitaciones que se detectan en los procesos actuales de atención al cliente que ofrece el personal administrativo del Colegio Universitario UTN?

Las principales limitaciones y dificultades que se detectan en la falta de aplicación de las herramientas de gestión de calidad en la prestación de servicios del personal administrativo, tienen que ver con el desconocimiento de la información, el exceso de tiempo requerido para satisfacer los requerimientos así como también el bajo dominio de competencias generales y específicas así como también la práctica de valores.

- ¿Cuáles son los componentes que debe contener una propuesta alternativa que permita una adecuada atención al cliente en el Colegio Universitario “UTN”?

El manual de herramientas de gestión de calidad identifica el portafolio de productos y servicios: atención al usuario, recepción de correspondencia: organización y archivo, manejo de sistemas,

digitación y producción, entrega de trámites, informes y rendición de cuentas. Dentro de cada uno de estos sub procesos de atención ciudadana, se establecen los niveles de responsabilidad y el flujo de procesos, que cumplen con los estándares de calidad.

- ¿La difusión de la propuesta alternativa, permitirá que el personal administrativo mejore la calidad de atención a los usuarios del Colegio Universitario UTN?

El nivel de aceptación del manual de herramientas de gestión con aplicación de las herramientas de calidad en los procesos, permitió fortalecer los resultados del desempeño y el nivel de satisfacción de los usuarios. Se espera que las dependencias administrativas del Colegio Universitario UTN y su personal, apliquen las herramientas de gestión de calidad para la atención de los usuarios, incorporando al mismo tiempo cualidades tales como disposición de servicio, agilidad, cordialidad, amabilidad, manejo de roles específicos, solución de problemas, entre otros. Hablar al inicio en el manual

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1. Título

MANUAL DE PROCESOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEL “COLEGIO UNIVERSITARIO UTN”.

6.2. Justificación e importancia

El Colegio Universitario UTN es una institución que depende Administrativa y financieramente de la Universidad Técnica del Norte; con una oferta educativa de Educación General Básica y Bachillerato para la población centro norte de la ciudad de Ibarra. La educación es un servicio público que debe ser entregado a la ciudadanía y comunidad usuaria con eficiencia, calidad, profesionalismo, honestidad y calidez. Si bien es el personal docente el que asume directamente la tarea académica, el personal administrativo complementa el proceso de atención con la información de la gestión que está bajo su responsabilidad y que requiere el usuario.

Definir los procesos de atención al cliente y establecer las acciones que debe cumplir el beneficiario de los servicios del personal administrativo de la Institución, como parte de un modelo de gestión encaminado a mejorar la calidad de la imagen institucional y la oferta académica en la comunidad educativa, es importante para la sociedad que se beneficiará al recibir una atención de calidad por parte del personal que trabaja en dicha entidad.

Implementar procesos de atención al usuario de los servicios del personal administrativo del Colegio Universitario UTN, es entonces, imprimir un sello de calidad y renovación en la gestión administrativa institucional complementaria a los servicios educativos en los que están involucrados los docentes que incluyen la nómina institucional. Para ello, es necesaria la normalización de la gestión de la atención, así como la aplicación de criterios de calidad y eficacia en la organización.

Es importante entonces, diseñar y aplicar los procesos de gestión de atención al usuario de los servicios del personal administrativo del Colegio Universitario UTN, que pueda constituirse en un valor agregado a los productos que ofrece la institución, en cuanto se refiere a la agilidad y control de calidad de los procesos de atención.

6.2.1. Fundamentación Administrativa

La Educación es un servicio social que el Estado ofrece a la colectividad a través de las instituciones públicas y privadas, ejerciendo control directo sobre ellas garantizando calidad y calidez regulada por las disposiciones de la Ley Orgánica de Educación Intercultural, su Reglamento y las disposiciones conexas que complementan el marco establecido para el cumplimiento del deber del Estado con la sociedad.

En las instituciones de prestación de servicios convergen numerosos tipos de actividades que son imprescindibles y de muy diversas características. Debido a esta gran diversidad y complejidad inherente a todos los procesos que se ejecutan, existen altas probabilidades de incurrir en errores y desaprovechar recursos tanto humanos como materiales. Una gestión para la excelencia, estructurada con los recursos y coordinación adecuados, permite optimizar de forma significativa la

utilización de los primeros y mejorar los resultados de gestión e imagen institucional.

Atención al Cliente

El principal objetivo de todo directivo es conocer y entender tan bien a los clientes, que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo siendo necesario instrumentar un sistema de capacitación y motivación que involucre a todo el personal que interviene en este proceso; por lo tanto debe haber una clara definición de tareas y responsabilidades que permita hacer previsible los resultados y reducir constantemente la cantidad de clientes insatisfechos (Pérez De Velasco, 1994, pág. 78).

A esto conlleva la mala influencia que queda de la Institución que ejerce este mal servicio; para lo cual es indispensable establecer una propuesta que ayude a que el cliente sea atendido de forma clara, eficaz y oportuna conllevando esto a la buena marcha de la Institución y por ende de cada uno de los administrativos que de ella dependen.

Si la organización no satisface las necesidades y deseos de sus clientes tendrá una existencia muy corta. Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la organización. De nada sirve que el servicio sean de buena calidad, o esté bien presentada, si no existen clientes.

Enfoque al Cliente

Es el principal juez de la calidad, las instituciones deben enfocarse sobre todos a los atributos de los servicios prestados, que deben contribuir al valor percibido por el cliente y que conducen a su satisfacción. Una institución que se familiariza con el cliente sabe lo que

este desea, cómo utiliza sus servicios, y anticipa necesidades que el usuario no esté en condiciones de expresar. También desarrolla de manera continua nuevas técnicas para obtener retroalimentación de sus clientelas.

Herramientas de control de calidad de atención al cliente

Se han diseñado tantas herramientas de control de calidad de la atención al cliente, como administradores que las han diseñado para facilitar su gestión, sin embargo, es preciso listar las principales entre las que se encuentran:

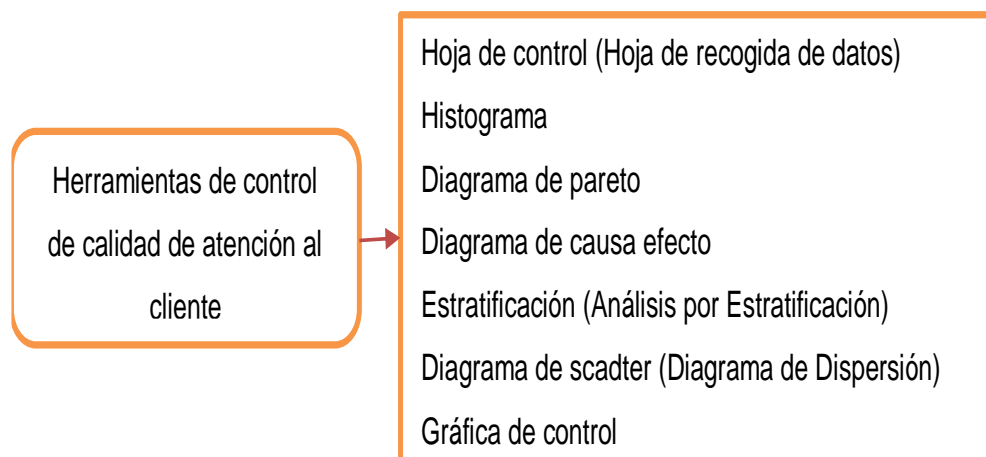


Figura N° 5 Herramientas de Control
Fuente: (Harovitz, 2009, pág. 48)
Elaborado por: Morillo Lizbeth

En la práctica, estas herramientas deben ser complementadas con técnicas cualitativas, por ejemplo:

- **La lluvia de ideas (Brainstorming)**
- **La Encuesta**
- **La Entrevista**
- **Diagrama de Flujo**
- **Matriz de Selección de Problemas** (Harovitz, 2009, pág. 49)

Con la aplicación de estas herramientas y técnicas de control de calidad, se puede obtener información suficiente y clara para:

- **Detectar problemas**
- **Delimitar el área problemática**
- **Estimar factores que probablemente provoquen el problema**
- **Determinar si el efecto tomado como problema es verdadero o no**
- **Prevenir errores debido a omisión, rapidez o descuido**
- **Confirmar los efectos de mejora**
- **Detectar desfases”** (Harovitz, 2009, pág. 49)

6.2.1.1. Matriz de diagnóstico F.O.D.A. para la atención del cliente

La matriz FODA es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, etc., que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo.

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización, etc) permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados (Ponce Talancón, 2010, pág. 116)

El objetivo primario del análisis FODA consiste en obtener conclusiones sobre la forma en que el objeto estudiado será capaz de afrontar los cambios y las turbulencias en el contexto, (oportunidades y amenazas) a partir de sus fortalezas y debilidades internas. Un esquema estructural y conceptual de la matriz FODA, se presenta a continuación:

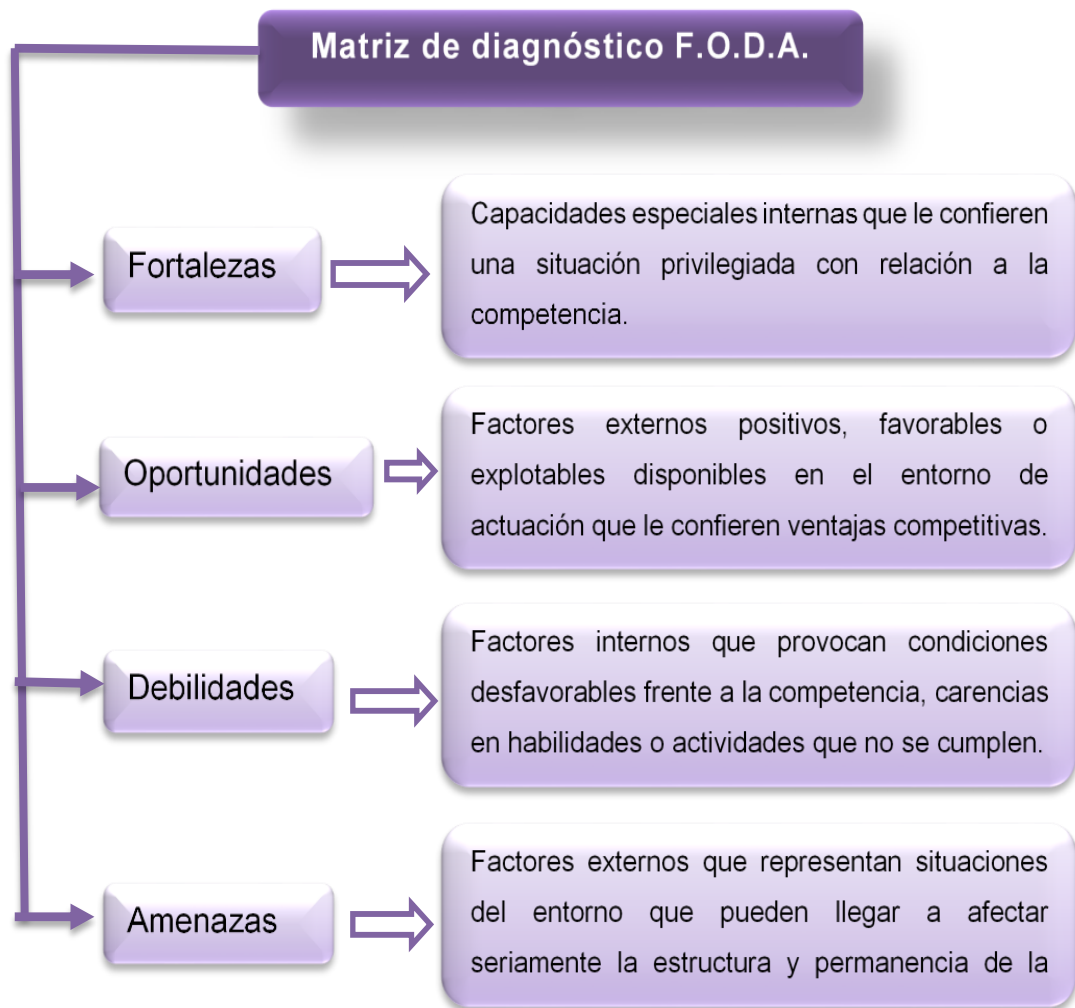


Figura N° 6 Matriz de diagnóstico FODA
Fuente: (Ponce Talancón, 2010, pág. 121)
Elaborado por: Morillo Lizbeth

6.3. Objetivos

6.3.1. General

Fortalecer la calidad de la atención al usuario de los servicios del personal administrativo del Colegio Universitario UTN, como estrategia para optimizar el desempeño de cada funcionario institucional desde la óptica de la comunidad educativa y la sociedad en general.

6.3.2. Específicos

- Motivar al personal en la aplicación de los procesos de atención a los usuarios de los servicios del personal administrativo del Colegio Universitario UTN.
- Facilitar los procesos de atención a los usuarios del Colegio Universitario UTN.
- Socializar la mecánica funcional y operativa de los procesos de atención a usuarios con el personal administrativo del Colegio Universitario UTN.

6.4. Ubicación sectorial

El Manual de procesos de atención a usuarios, se diseñó para el personal administrativo del Colegio Universitario UTN, de la ciudad de Ibarra.

6.5. Desarrollo de la propuesta

El nuevo enfoque de la gestión de las instituciones públicas encuentra eco en todos los sectores sociales pues constituye una estrategia gubernamental que está dando créditos y generando cada vez nuevas exigencias de gestión. No basta con la “legitimidad de origen”, la ciudadanía tiende cada vez más a evaluar la gestión pública por los resultados. Hoy, el ciudadano desea ser protagonista, consultado, atendido y satisfecho.

Esto implica orientar el sector público hacia el usuario que es considerado “cliente”; pasar de una “administración de potestades” a una

“moderna empresa de servicios”. El Estado no se justifica sólo “por el respeto a las leyes, la división de poderes y los procedimientos de la toma de decisiones, sino por las prestaciones del Estado que exigen los ciudadanos. La nueva legitimidad sobre la cual deben recomponerse las administraciones públicas es la prestación de servicios a los ciudadanos. Se trata de un profundo y trascendental cambio de su sentido e identidad, así como de sus objetivos. Ya no se trata tanto de administrar el bien común, como de prestar servicios a los ciudadanos.

La calidad es expresión de una nueva filosofía de gestión. La finalidad del enfoque de la calidad aplicado al sector público consiste en que la administración pública pregunte a los ciudadanos lo que quieran y perfile luego todos los procesos de servicio y de producción para satisfacer esas exigencias.

En la nueva gestión pública está inmersa la educación y la calidad de los servicios que ofrece a la comunidad, estimula la innovación y la superación, lo que, en definitiva, mejora la eficiencia.

MANUAL



PROCESOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DE
LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEL
“COLEGIO UTN”

Lizbeth Morillo
2015

PRESENTACIÓN

¿Quién no ha pasado por la experiencia de recibir un mal servicio cuando lo requiere? Es una situación por la que efectivamente la sociedad reclama y aspira cambios positivos especialmente en las instituciones y servicios públicos entre los que se ubica la educación.

Interminables colas, salas de espera, minutos valiosos esperando una respuesta que no llega en el teléfono o simplemente, nadie responde, respuestas impersonales, requerimientos insatisfechos, trámites agotadores en una oficina tras otra, son situaciones por las que a diario pasan los ciudadanos que necesitan de los servicios públicos.

El mal servicio al cliente no es un problema exclusivo de un solo sector, es un fenómeno recurrente para considerar la pérdida de productividad del personal y un servicio inferior al requerido con pobres resultados para los usuarios.

En el sector educativo se busca la diferencia, encontrar mecanismos y estrategias que conduzcan hacia la excelencia del servicio al padre de familia, al estudiante, al docente. Hay que tomar en cuenta que las instituciones educativas esencialmente disponen del mismo equipo, infraestructura, sistemas y procesos, por lo tanto, aquello que las distingue es la forma en que manejan su servicio al usuario que imponga el mejoramiento de la calidad a través de compromisos colectivos, acuerdos entre la autoridad y el personal para participar en procesos de auto-evaluación y definición de criterios de calidad.

Mejorar los procesos de servicio al usuario en las instituciones educativas es una prioridad, que debe ir acompañado de la mejora en los procesos internos con el personal, o el valor de servicio al usuario se pierde y se reduce a una aparente eficiencia.

PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

ATENCIÓN AL USUARIO

RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA: ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO

MANEJO DE SISTEMAS

DIGITACIÓN Y PRODUCCIÓN

ENTREGA DE TRÁMITES

INFORME Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Estrategias de atención al cliente de los servicios administrativos

- Consensuar procedimientos concretos de atención al usuario para satisfacer sus requerimientos de manera satisfactoria y en el menor tiempo posible.
- Aplicar programas de capacitación y actualización del personal
- Fomentar la práctica de la cultura del servicio al ciudadano.
- Coordinar acciones entre el área de sistemas y el personal administrativo responsable de la atención ciudadana para disminuir tiempo trámite y evitar suspensiones de servicio por fallas tecnológicas.

- Identificar criterios e indicadores de responsabilidad social y ética profesional.

Las áreas estratégicas que se han identificado son las siguientes:



Un manual de procedimientos de atención al usuario parte de un breve análisis de la estructura organizacional aplicado a la institución.

Para el efecto deben existir mecanismos coordinadores entre el trabajo desarrollado por cada persona, la comunicación entre el personal involucrado en el requerimiento ciudadano y el control del cumplimiento de estándares.

Mecanismos coordinadores

Básicamente, se reconocen 6 mecanismos coordinadores:

Ajuste mutuo

- Establecer la coordinación del trabajo a través de la comunicación informal.
- Controlar y coordinar está asignada a quien cumple la acción terminal del servicio.
- Conformar un equipo interdisciplinario que complemente la parte proporcional de las actividades hasta producir el servicio.

Supervisión directa

Cuando una persona está asignada a verificar el cumplimiento del trabajo que realizan otras, orientando las acciones de manera apropiada para lograr un buen servicio.

Estandarizado

La coordinación se anticipa de tal manera que las acciones se cumplen de manera ordenada, sistemática y planificada para evitar errores y fallas en el servicio.

Estandarización de procesos de trabajo

Todos los procesos de producción de los servicios institucionales están regulados convenientemente de tal forma que no quedan duda sobre cómo y quién cumple las tareas y la secuencia del procedimiento.

Estandarización de producción o de resultados

Aquí es el producto o servicio el que contiene una serie de condiciones predefinidas de tal manera que las acciones del personal involucrado estén orientadas a conseguir al 100% de los estándares marcados.

Estandarización de destrezas o conocimientos

Es el mecanismo más idóneo pero no necesariamente el más fácil de cumplir porque consiste en identificar competencias personales y profesionales, conocimientos y habilidades que debe poseer cada persona que forma parte del equipo para orientarlas a la producción de resultados de calidad.

Proceso de atención a los usuarios

Gestión de atención a usuarios de los servicios administrativos del Colegio Universitario UTN



1. ATENCIÓN A USUARIOS.



Es el primer paso de la atención y prestación del servicio. Consiste en el primer contacto del usuario con la institución, la recepción del requerimiento que puede ser atendido en la misma dependencia o diferirse a otra, dependiendo de su naturaleza.

El funcionario debe estar preparado para absolver cualquier inquietud del usuario y precisar la instancia y tiempo que requiere la conclusión del trámite.

Para lo cual debe de tener una ficha de atención al usuario en la cual se especifique lo siguiente:

<p>COLEGIO UNIVERSITARIO “UTN” FICHA DE ATENCIÓN A USUARIO</p> <p>NOMBRE:..... FECHA:..... ASUNTO:.....</p> <p>FIRMA</p>
--

Documento que debe ser procesado rápidamente al departamento requerido para su pronta resolución.

2. RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA, ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO.

Ingreso de documentos internos y externos que comprenden los aspectos de origen, creación y diseño de formatos, que pueden ser adoptados y adaptados por cada entidad, sin perjuicio de aquellos que deben regular el desarrollo de sus funciones específicas.

Las comunicaciones y documentos se pueden recibir a través de diferentes medios tales como: usuarios, mensajería, correo tradicional, fax, correo electrónico y cualquier otro medio que se desarrolle para tal fin de acuerdo con los avances tecnológicos de la entidad.

En este caso de igual forma se diseñaría un formulario en el cual conste los datos de la persona, tipo de correspondencia para su pronto despacho.

3. MANEJO DE SISTEMAS

El Ministerio de Educación mantiene en su página web una serie de sistemas en los que debe ingresarse la información académica de los estudiantes y del personal docente, administrativo que en él laboran. .

De forma complementaria es necesario que cada institución educativa, pública o privada, disponga además de un sistema académico interno que agilite los procedimientos para cumplir tiempos y formatos de los sistemas nacionales.

El personal administrativo de las instituciones debe contar con personal especializado para brindar soporte adecuado y oportuno de manera que se garantice el registro apropiado y oportuno de la información, el procesamiento y entrega de documentos reglamentarios a los estudiantes y padres de familia.

4. DIGITACIÓN Y PRODUCCIÓN

Se refiere a la documentación de salida que debe ser elaborado por el personal de secretaría bajo la dirección de la máxima autoridad institucional. En este caso la diversidad de documentos varía de acuerdo con el usuario.

Pueden ser internos de gestión administrativa, financiera, académica, entre otros; o externos, tales como documentos estudiantiles, correspondencia oficial para autoridades y organismos.

Generalmente se trabaja en base a formatos cuando se trata de documentos comunes y elaborados específicamente para cumplir el requerimiento, como en el caso de matrices en hojas de cálculo, informes, estudios, proyectos, y otros.

La elaboración del documento depende también de su complejidad y de las competencias profesionales del funcionario responsable de su elaboración.

Habrán casos en los que el personal administrativo debe diseñarlos y redactarlos y otros en los que será la autoridad responsable quien proporcione la información para ser digitada por el personal de apoyo administrativo.

5. ENTREGA DE TRÁMITES



Esta fase puede variar en su cumplimiento, desde el requerimiento que es atendido de forma inmediata – que debería ser la mayoría de las situaciones – hasta aquel que requiera mayor tiempo para su entrega.



Depende del nivel de disponibilidad de la información. En el caso de los documentos de tipo académico también hay que contar con las fallas eventuales o suspensiones de los sistemas informáticos.

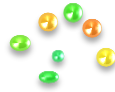


Aquellos trámites en los que se debe procesar la información y es necesaria la decisión o resolución de autoridad competente, la conclusión del trámite estará sujeto al tiempo para el ingreso, sumilla, elaboración y entrega de la información. También en las instituciones educativas, existe información histórica que puede requerir mayor espacio de tiempo para la atención.



En todo caso, el manual de procedimientos administrativos sugiere la sistematización de la información que contiene el archivo histórico institucional para facilitar su ubicación, consulta y conservación para proporcionar los datos requeridos en el menor tiempo posible.

6. INFORMES Y RENDICIÓN DE CUENTAS



La evaluación del desempeño está definido por normas técnicas elaboradas por el Ministerio de Relaciones Laborales y se verifican con la intervención de las Unidades Administrativas de Talento Humano a nivel Circuital.



En uno y otro, casos, es indispensable la elaboración de informes de mayor o menor complejidad, así como el registro diario de las actividades que cumple durante la jornada laboral.



Por mandato constitucional, las instituciones y funcionarios públicos están obligados a presentar informes de rendición de cuentas, y en el caso de los funcionarios administrativos, ser sujetos de evaluación de su desempeño.



Probablemente es la parte del proceso de atención que no necesariamente se vincula con usuarios de los servicios institucionales sino más bien, está vinculado a la demostración del cumplimiento de estándares de desempeño y gestión de la organización.

Sub Proceso: Atención de Usuarios

Actores: autoridad secretaria, usuario

Actividades

- Pertinencia del trámite
- Direccionamiento
- Absolución de consultas
- Explicación del trámite y requisitos

Diagrama de flujo de Atención a usuarios.



Sub Proceso: Recepción de correspondencia, organización y archivo

Actividades:

- ✓ Identificación de unidad funcional.
- ✓ Aplicación de proceso
- ✓ Asignación de códigos y series
- ✓ Organización de los documentos.

Ordenación documental: Ubicación física de los documentos dentro de las respectivas series en el orden previamente acordado.

Actividades:

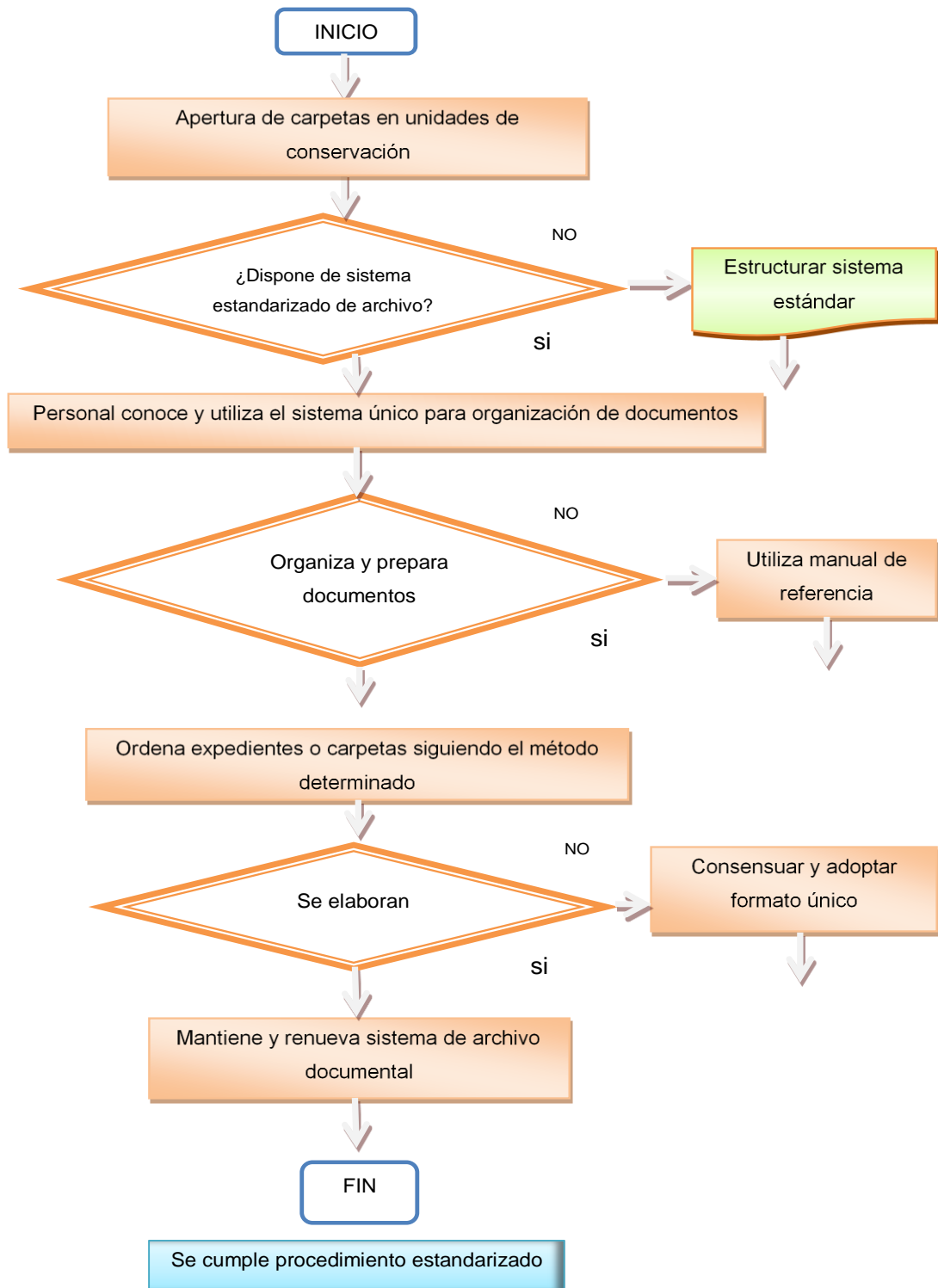
- Relaciones entre unidades documentales, series, subseries de archivo
- Apertura de expedientes.
- Asignación de código
- Organización de series documentales de acuerdo la organización interna

Descripción documental: Es el proceso de análisis de los documentos que ingresan o se asignan al archivo y que debe ser clasificado, asignado y ordenado para facilitar su identificación, localización y recuperación, para consulta.

Actividades:

- Análisis de información.
- Asignación del sistema de recuperación
- Disponibilidad de consulta inmediata.
- Actualización permanente

Diagrama de flujo de Recepción de correspondencia, organización y archivo.



Sub Proceso: Manejo de Sistemas

Actividades

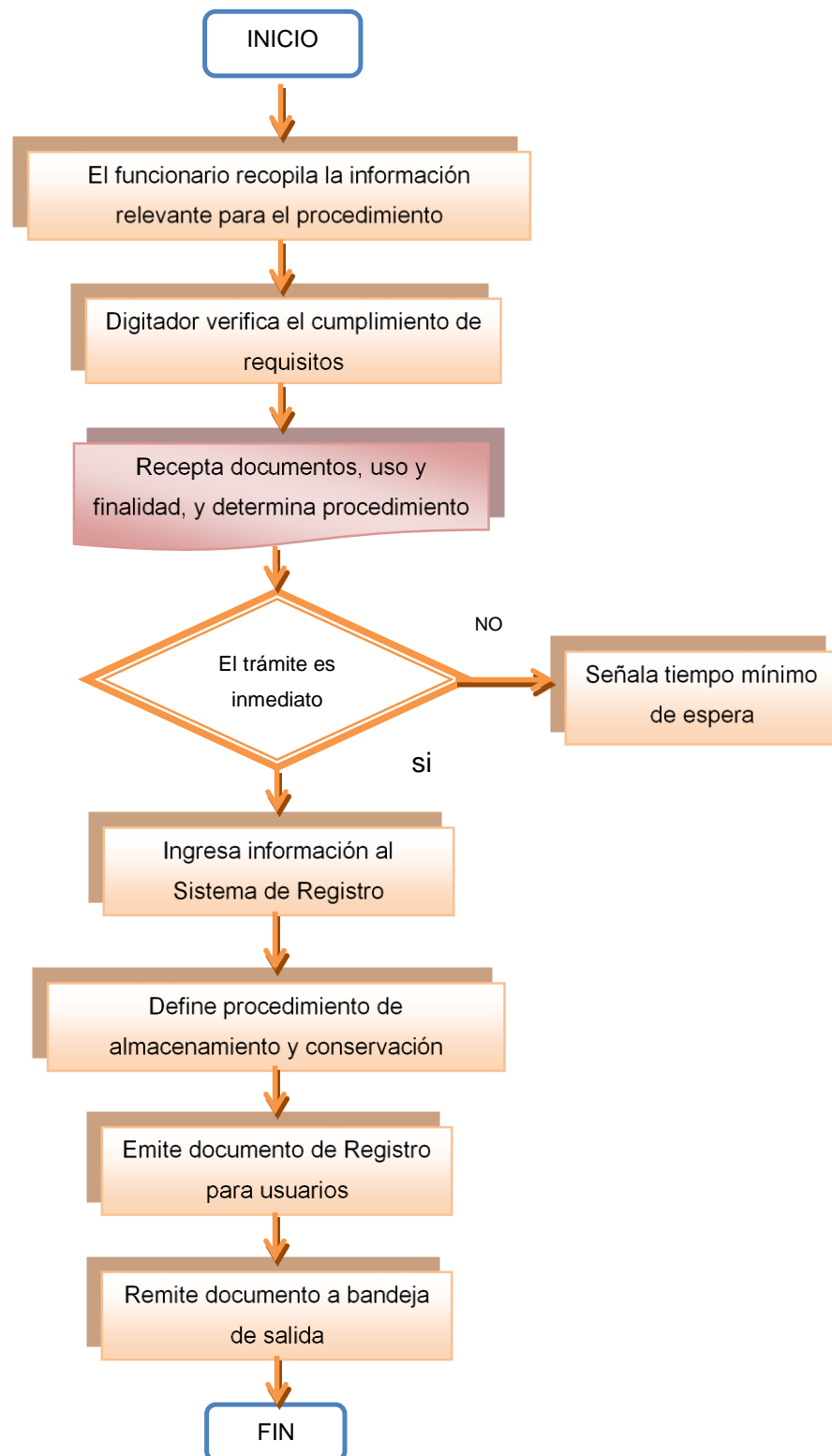
Registro de la Información:

- ✓ Recopilación
- ✓ Ingreso de datos
- ✓ Verificación
- ✓ Almacenamiento de la información

Consultas y reportes:

- ✓ Acceso al sistema
- ✓ Selección de plantilla
- ✓ Enlace de la información del Registro Interno
- ✓ Procesamiento del reporte
- ✓ Impresión
- ✓ Legalización
- ✓ Salida a ventanilla
- ✓ Entrega a usuario

Diagrama de flujo del Manejo de Sistemas



Sub Proceso: Digitación y Producción

Actividades

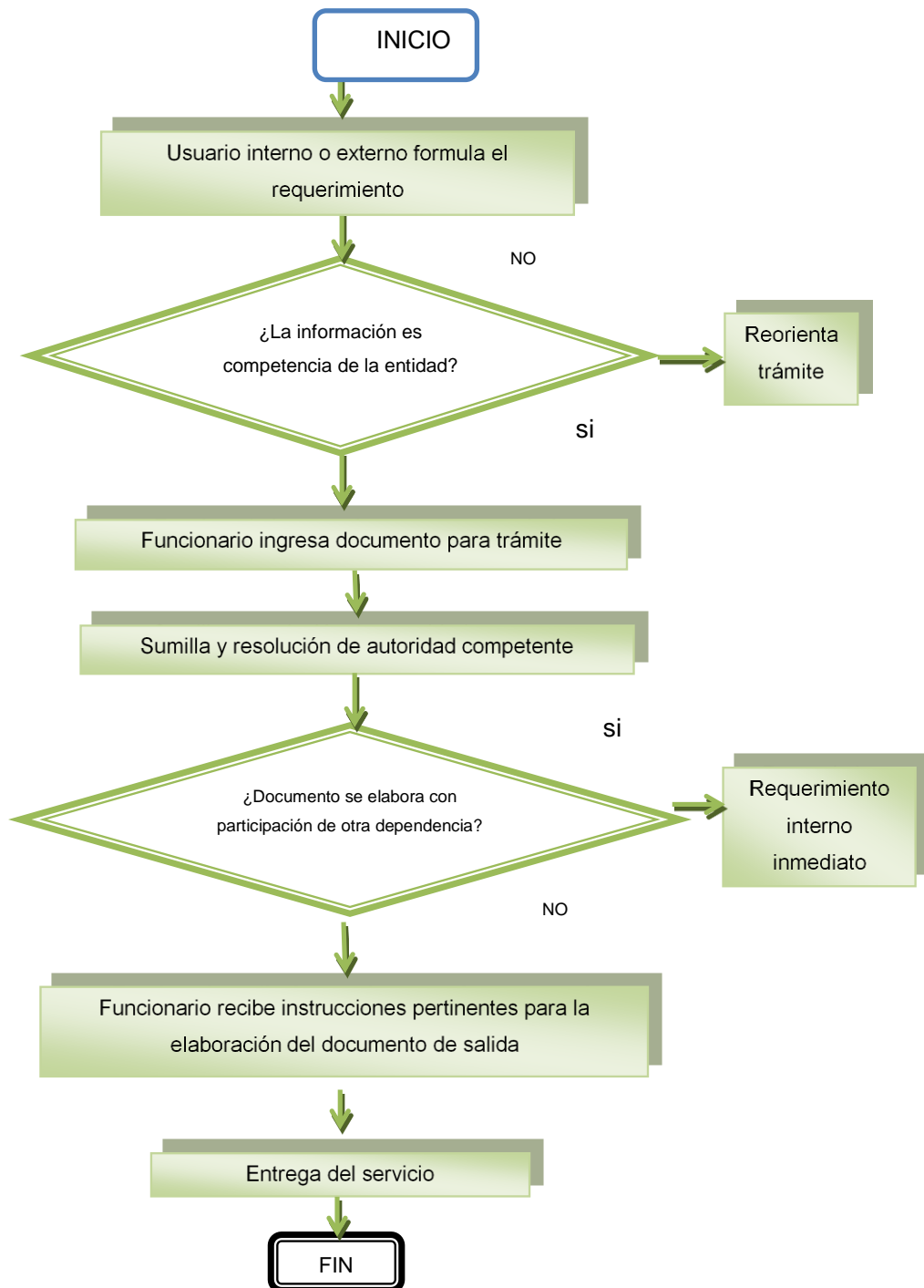
- Necesidad y precisión del requerimiento
- Competencia.
- Disponibilidad de información
- Procedimiento.
- Estrategia de búsqueda
- Disponibilidad de información.
- Herramientas.
- Ubicación de la información
- Elaboración del documento
- Entrega

Respuesta

Atención y servicio al usuario.

- Infraestructura de servicios de archivo documental y digital
- Sistemas de concesión.
- Medios manuales o automáticos para localización de información.
- Personal responsable de elaboración del documento requerido

Diagrama de Flujo de Digitación y Producción



Sub Proceso: Entrega de Trámites

En esta fase del proceso se completa la atención de trámites de los requerimientos ciudadanos. El personal administrativo revelará a través de esta etapa del procedimiento de atención, las competencias de desempeño y la calidad del servicio entregado al ciudadano que lo requiere.

Actividades

- Estandarización de servicios
- Diseño de formatos
- Concentración de la información
- Pertinencia y propiedad del requerimiento
- Verificación de datos
- Impresión
- Legalización
- Entrega de la información

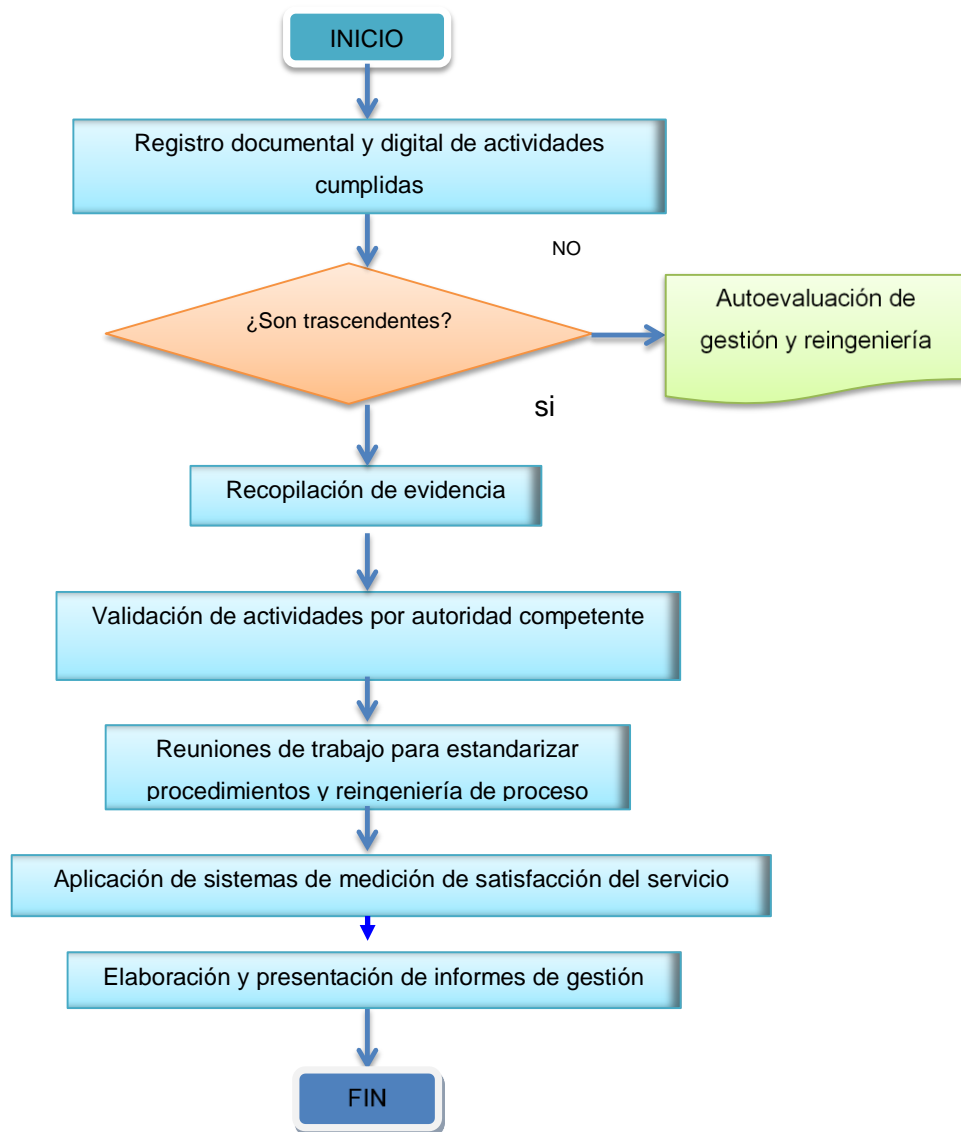
Diagrama de Flujo de Entrega de Trámites

Sub proceso: Informes y Rendición de Cuentas

Actividades

- Registro sistemático de actividades ejecutadas
- Aplicación de sistemas de control de calidad
- Veeduría ciudadana
- Informes de gestión

Diagrama de Flujo de Informes y Rendición de Cuentas



Descripción de del Manual de Funciones Administrativas por puesto de trabajo.







Dependencia: Secretaría

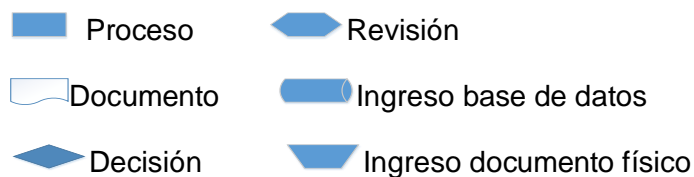
Puesto Tipo

Puesto Secretaria

Formación Título profesional: Licenciada en Secretariado Ejecutivo Español

Experiencia 4 años

	Nº	Descripción						
Descripción del proceso y producto generado por el puesto de trabajo	1	Recepción y atención primaria al usuario	*	*	*	*		
	2	Recepción de correspondencia, organización y archivo	*	*	*	*		
	3	Manejo de sistema interno de productos y servicios		*	*	*		
	4	Búsqueda y producción de la información	*			*	*	*
	5	Entrega de trámites	*	*				
	6	Informes y rendición de cuentas		*			*	*









Tareas y/o funciones que realiza en el puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción inicial de usuarios • Absolución de consultas • Ingreso de requerimientos • Registro de atención • Búsqueda y procesamiento de la información • Manejo de sistema interno de gestión • Manejo de sistemas de gestión estandarizada del Ministerio de Educación • Verificación de cumplimiento de normas de gestión de calidad • Cumplimiento de normativa institucional • Control de calidad • Entrega del producto o servicio • Registro de la entrega • Elaboración de informes consolidados mensuales • Actualización permanente de cartera de productos y servicios • Rendición de cuentas
Útiles herramientas de trabajo utilizados	<p>Computadora con acceso a internet</p> <p>Sistemas públicos e internos</p> <p>Útiles oficina</p> <p>Administración</p>
Necesidades de Capacitación	<p>Atención al cliente</p> <p>Computación</p> <p>Normativa jurídica aplicable</p>
Horario	Lunes- viernes 8.00 – 17.00

Dependencia: Tesorería

Puesto Tipo

Puesto Tesorero/Pagador

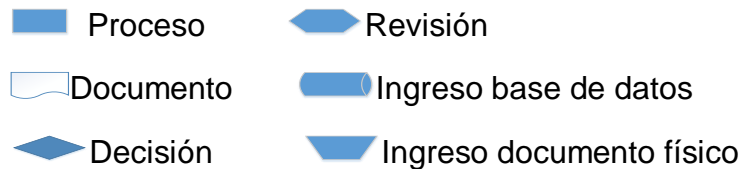
Formación Título profesional: Ingeniero en Contabilidad Superior y

		Auditoría							
Experiencia		4 años							
		N	Descripción						
Descripción del proceso y producto generado por el puesto de trabajo	1	Recepción y atención primaria al usuario.	*	*	*	*			
	2	Recepción de documentos fuente para el procesamiento de procesos y productos de la dependencia.	*	*	*	*			
	3	Manejo de sistemas internos de productos y servicios		*	*	*			
	4	Búsqueda y procesamiento de la información	*				*	*	*
	5	Consolidación de la información	*	*					
	6	Elaboración de instrumentos contables y	*	*			*	*	

financieros.

Informes y

7 rendición de cuentas * * *



- Recepción inicial de usuarios
- Absolución de consultas
- Ingreso de requerimientos
- Búsqueda y procesamiento de la información
- Manejo de sistema interno de gestión
- Manejo de sistemas de gestión estandarizada del Ministerio de Finanzas y de la Universidad Técnica del Norte
- Verificación de cumplimiento de normas de gestión de calidad
- Cumplimiento de normativa institucional
- Control de calidad
- Entrega del producto o servicio
- Registro de la entrega
- Elaboración de informes consolidados periódicos
- Actualización permanente de cartera de productos y servicios
- Rendición de cuentas

Tareas y/o funciones que realiza en el puesto

Útiles herramientas de trabajo utilizados	Computadora con acceso a internet Sistemas internos, institucionales y públicos Útiles oficina Administración presupuestaria
Necesidades de Capacitación	Atención al cliente Sistemas de gestión contable y financiera Normativa jurídica aplicable
Horario	Lunes- viernes 8.00 – 17.00







Dependencia: Biblioteca

Puesto Tipo







Puesto Bibliotecario

Formación Título profesional: Licenciado en Bibliotecología, Archivología o similar

Experiencia 2 años

	N°	Descripción						
Descripción del proceso y producto generado por el puesto de trabajo	1	Recepción y atención primaria al usuario.	*	*	*	*		
	2	Mantenimiento y actualización del sistema de archivo de la biblioteca	*	*	*	*		
	3	Manejo de sistemas internos de productos y servicios		*	*	*		
	4	Organización permanente del material de consulta	*			*	*	*
	5	Registro de atención a usuarios	*	*				

6 Informes y rendición de cuentas * * *

-  Proceso
-  Revisión
-  Documento
-  Ingreso base de datos
-  Decisión
-  Ingreso documento físico

- Recepción inicial de usuarios
- Absolución de consultas
- Búsqueda de material de consulta
- Manejo de sistema interno de gestión
- Organización permanente del material de consulta
- Verificación de cumplimiento de normas de gestión de calidad
- Cumplimiento de normativa institucional
- Control de calidad
- Entrega del servicio
- Registro de la entrega
- Elaboración de informes
- Actualización permanente de cartera de productos y servicios
- Rendición de cuentas

Tareas y/o funciones que realiza en el puesto

Útiles herramientas de trabajo utilizados
 Computadora con acceso a internet
 Sistemas internos e institucionales
 Útiles oficina
 Bibliotecología







Necesidades de Capacitación
 Atención al cliente
 Relaciones Humanas



Horario Lunes- viernes 8.00 – 17.00

Dependencia: Sistemas


Puesto Tipo

Puesto Técnico Operador de Sistemas
 Formación Título profesional: Ingeniero en Sistemas, Informática
 Experiencia 2 años


	N°	Descripción						
Descripción del proceso y producto generado por el puesto de trabajo	1	Recepción y atención primaria al usuario.	*	*	*	*		
	2	Instalación y mantenimiento de sistemas informáticos internos y públicos	*	*	*	*		
	3	Asesoría y orientación en el manejo de sistemas		*	*	*		
	4	Ingreso de datos y procesamiento de la información	*			*	*	*
	5	Registro de atención a usuarios	*	*				
	6	Informes y rendición de cuentas			*		*	*

 Proceso  Revisión

 Documento

 Ingreso base de datos

 Decisión

 Ingreso documento físico

- Recepción inicial de usuarios
- Instalación y mantenimiento de sistemas
- Manejo de sistema interno de gestión
- Apoyo y orientación para usuarios informáticos
- Verificación de cumplimiento de normas de gestión de calidad
- Asesoría de productos y servicios
- Control de calidad
- Registro de la entrega
- Elaboración de informes
- Actualización permanente de cartera de productos y servicios
- Rendición de cuentas

Tareas y/o funciones que realiza en el puesto

Útiles herramientas de trabajo utilizados

Laboratorio de computación
Acceso a internet
Sistemas informáticos
Útiles oficina

Necesidades de Capacitación

Computación, programación
Atención al cliente
Relaciones Humanas

Horario

Lunes- viernes 8.00 – 17.00


Dependencia: Archivo

Puesto Tipo

Puesto Técnico en Archivo

Formación Título profesional: Ingeniero en Sistemas, Informática

Experiencia 2 años

Descripción del proceso y producto generado por el puesto de trabajo	N°	Descripción								
			*	*	*	*	*	*		
Recepción y atención al usuario interno	1	Recepción y atención al usuario interno	*	*	*	*				
	2	Instalación y mantenimiento de sistemas internos de gestión de archivo	*	*	*	*				
	3	Ingreso, clasificación, registro, organización, custodia, conservación y consulta del material		*	*	*				
	4	Ingreso de	*			*	*	*	*	*

datos y
procesamiento
de la
información

5 Registro de
atención a * *
usuarios

6 Informes y
rendición de * * *
cuentas

 Proceso  Revisión

 Documento  Ingreso base de datos

 Decisión  Ingreso documento físico

Recepción de usuarios internos

Manejo de sistema interno de gestión

Ingreso, clasificación, registro, organización, custodia, consulta y
conservación.

Verificación de cumplimiento de normas de gestión de calidad

Asesoría de productos y servicios

Control de calidad

Registro de la entrega

Elaboración de informes

Actualización permanente de cartera de productos y servicios

Tareas y/o Rendición de cuentas
funciones
que realiza
en el puesto

Útiles	Biblioteca
herramientas	Acceso a internet
de trabajo	Sistemas informáticos
utilizados	Inventario de libros y material de consulta
	Útiles oficina
	Técnicas de archivo
Necesidades	Bibliotecología
de	Atención al cliente
Capacitación	Relaciones Humanas
Horario	Lunes- viernes 8.00 – 17.00

6.6. Impactos

6.6.1. Social

Con la realización del presente manual es evidente comprobar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios del personal administrativo del Colegio Universitario UTN los mismos que perciben el cambio en los procedimientos de atención hacia la satisfacción del cliente que constituye la esencia de la demanda de la sociedad actual.

6.6.2. Administrativo

Este impacto se evidencia en la satisfacción y autorrealización del personal administrativo que aplica procedimientos adecuados de atención a los usuarios, mejora sus desempeño, aumenta el compromiso y empoderamiento con los fines y objetivos institucionales, con lo que se logra un nivel adecuado de coordinación.

6.6.3. Educativo

Aquí se refleja desde su concepción puesto que ha permitido a su autora, involucrarse en un proceso permanente de aprendizaje y comprensión de los fenómenos sociales que ocurren en el Colegio Universitario UTN.

la forma cómo se transforman los procesos de gestión en el marco legal de las instituciones educativas públicas o privadas y además, la interiorización y vinculación de la teoría de la formación de la carrera con la práctica profesional.

6.7. Difusión

Los resultados y la propuesta final del Trabajo de Investigación, fueron socializados con el personal administrativo, padres de familia y estudiantes que del Colegio Universitario UTN, quienes manifestaron la satisfacción de disponer de un documento que contiene en forma clara y fácil de entender con la aplicación de los principios de liderazgo, posibilidad de la aplicación del Manual de Procesos Administrativos de atención a usuarios. Entre los criterios manifestados por los padres de familia, asistentes al taller de capacitación se menciona que el manual contiene los procesos de gestión de trámites de manera detallada, grafica con las funciones y responsabilidades específicas, y los estudiantes saben a quién debe dirigirse en definitiva como satisfacer sus necesidades de servicio en la institución.

Bibliografía

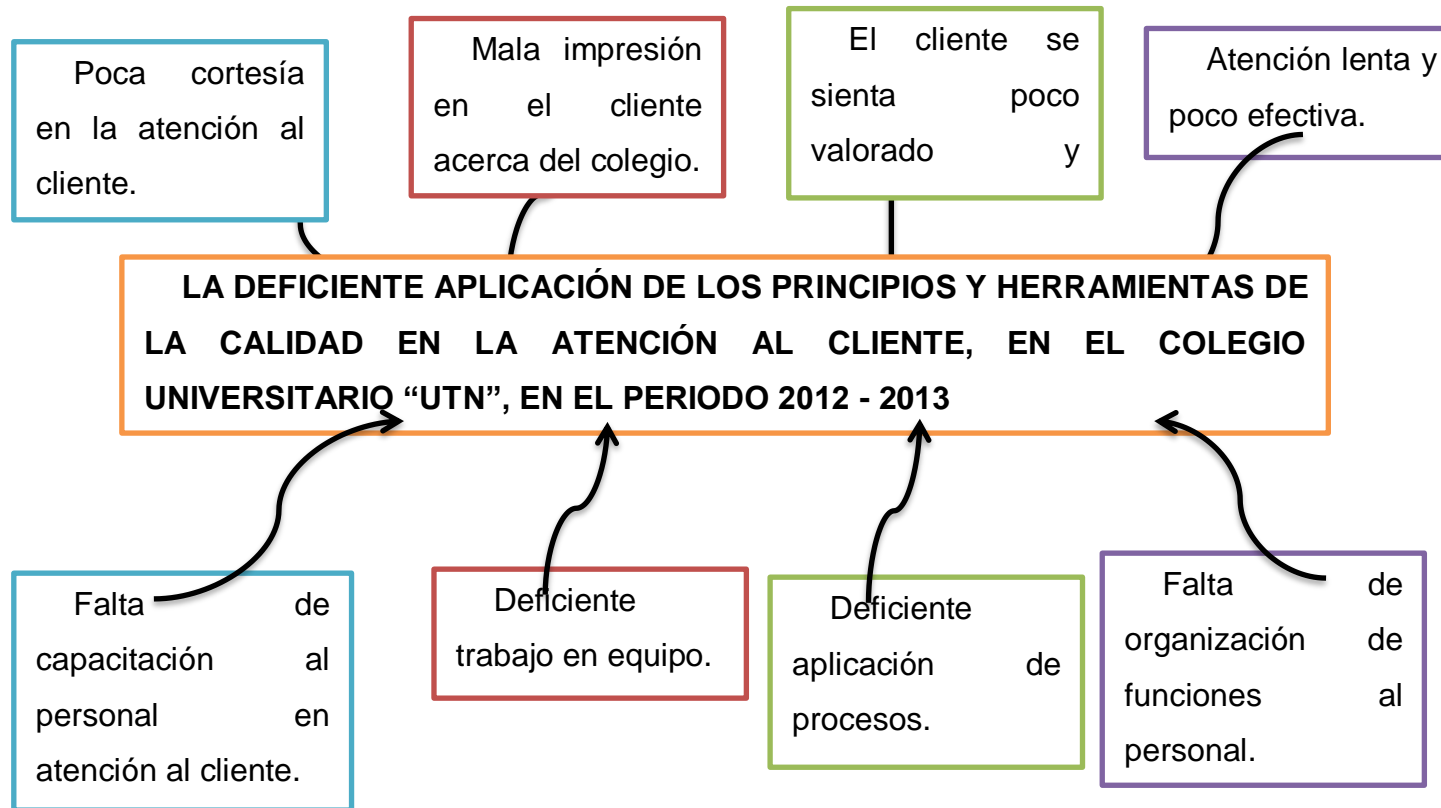
- Albretch, K. (2009). *Tdo al poder del cliente*. Barcelona: Paidós.
- Aldana de Vega, L., & Vargas Quiñónez, M. (2006). *Seminario de Gerencia de Servicio al Cliente*. Cali: Universidad de La Sabana.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2011). *Ley Orgánica de Educación Intercultural*. Quito: Registro Oficial.
- Atehortua, F. (2010). *Sistema de Gestión Integral*. Antioquia: Universidad de Antioquia.
- Bischof, & Ledford. (2008). *Interpretación de las Teorías de la Personalidad. Enfoque de poder explicativo y capacidad predictiva*. México: Trillas.
- Calixto Fuentes, H. (2009). Estudio de la Teoría Holístico Configuracional en los Procesos Sociales. *Revista Pedagógica Universitaria, Volumen), N° 1, 4-5*.
- Chiavenato. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. Bogota: McGraw-Hill Interamericana.
- Colegio Universitario UTN. (18 de julio de 2002). Código de Convivencia. *Código de Convivencia*. Ibarra, Imbabura, Ecuador: Inédito.
- Colegio Universitario UTN. (S/f de 2014). Recuperado el 21 de Julio de 2014, de Colegio Universitario UTN Web Site: http://www.utn.edu.ec/curso/colegio/?page_id=473
- Correa Delgado, Rafael, Presidente Constitucional de la República. (26 de julio de 2012). Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Intercultural. *Registro Oficial*, págs. 1-61.
- Cristopher, M. (1994). *Integrando la calidad, el servicio al cliente y el marketing* .
- D'Alessio, F., & otros, y. (2005). *La gerencia en el Perú en el Siglo XXI. Presente y futuro de la dirección empresarial*. Lima: CENTRUM.

- Deal Terence, K. E. (2009). *Corporale Cultures*, Reading Mass. Massachusetts: Addison.
- Drucker, P. (2006). *La Gerencia en la Sociedad Futura*. Bogotá: Norma.
- Fernández, S. (1995). Obtenido de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=95701>
- González, C. (2000). *Administracion de operaciones: estrategias y analisis*.
- Harovitz, J. (2009). *La calidad del servicio: a la conquista del cliente*. Madrid: McGraw Hill.
- Hernández, A. (2009). *Planificar la comunicación*. Santiago: Global.
- <http://diariodeungerente.blogspot.com/2011/01/los-ocho-principios-de-gestion-de.html>. (2011). Obtenido de <http://diariodeungerente.blogspot.com/2011/01/los-ocho-principios-de-gestion-de.html>
- Kume, H. (2005). *Herramientas estadísticas básicas para el mejoramiento de la calidad*. Bogotá: Norma.
- Machado, A. (1999). *La gestion de la calidad total en la Administracion Publica*.
- Malaga, V. (2008). *La calidad en el servicio al cliente* .
- Manes, J. M. (2003). *Gestión Estratégica para Instituciones Educativas*. Buenos Aires: Granica.
- Maqueda, J. (1995). *Marketing estrategico para empresas de servicios* .
- Paz, R. (2005). *La comunicación y la calidad del servicio en la atencion al cliente* .
- Pérez De Velasco, J. (1994). *Gestion calidad empresarial*.
- Pérez Torres, V. (2006). *Calidad total en la atencion al cliente*.
- Perez, E. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de la calidad en cooperativas y empresas de economia solidaria*.
- Ponce Talancón, H. (2010). La Matriz FODA: Alternativa de diagnóstico y deeterminación de estrategias de intercención en diversas

- organizaciones. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 115-116. Obtenido de <http://cneip.org/>
- Pozo, J. I. (2011). TEORIAS COGNITIVAS DEL APRENDIZAJE. En J. I. POZO, *TEORIAS COGNITIVAS DEL APRENDIZAJE* (pág. 42). MADRID: EDICIONES MORATA, S.L.
- Ramirez, C. (2004). *La Gestion Administrativa en als Instituciones Educativas* .
- Serna, H. (2012). *La gestión empresarial*. Bogotá: Legis.
- Solis, C. (2013). *La Estructura de las Revoluciones Cientificas*. Estados Unidos: Fondo De Cultura Economica.
- Thomas, M. (2011). *Servicio, Servicio, Servicio, la clave para ganar clientes eternos*. Bogotá: Panorama.
- Ulrich, D., Zenger, J., & y Smallwood, N. (2007). *Liderazgo basado en resultados*. Bogotá: Norma.
- Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2010). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Vargas, E. (2007). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*. Obtenido de *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*
- Worchel, J. C., Goethals, & Olson, J. (2008). *Psicología Social*. México: Thomson Editores.

ANEXOS

Anexo 1 Árbol de problemas



Anexo 2 Matriz de Coherencia

Formulación del Problema	Objetivo General
<p>¿De qué manera se aplican los principios y herramientas de calidad que permiten mejorar la atención al cliente, en el Colegio Universitario UTN, en el periodo 2012 – 2013?</p>	<p>Determinar los principios y herramientas de la calidad que permitan mejorar la atención al cliente, en el Colegio Universitario “UTN”, en el periodo 2012 - 2013.</p>
Preguntas de Investigación	Objetivos Específicos
<p>¿Cómo se aplican los principios y herramientas de la calidad en la prestación de servicios que ofrece el personal administrativo del Colegio Universitario “UTN” a los clientes?</p> <p>¿Cuáles son los fundamentos teóricos de los principios y herramientas de la calidad de atención al cliente?</p> <p>¿Cuáles son los componentes que debe contener una propuesta alternativa que permita una adecuada atención al cliente en el Colegio Universitario “UTN”?</p> <p>¿La difusión de la propuesta alternativa, permitirá mejorar la calidad de atención a los usuarios de los servicios del personal administrativo del Colegio Universitario UTN?</p>	<p>Diagnosticar la aplicación de los principios y herramientas de la calidad en la prestación de servicios que ofrece el personal administrativo del Colegio Universitario “UTN” a los clientes; a través de la identificación de las dificultades y limitaciones en la gestión administrativa.</p> <p>Fundamentar teóricamente los principios y herramientas de la calidad en la atención al cliente, en aspectos filosóficos, psicológicos, administrativos y tecnológicos.</p> <p>Elaborar una propuesta alternativa que permita fortalecer la atención al cliente en el Colegio Universitario “UTN”</p> <p>Difundir la propuesta alternativa en el Colegio Universitario “U.T.N”</p>

Anexo 3 Encuestas



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
ENCUESTA DIRIGIDA A PADRES DE FAMILIA, DOCENTES Y
ESTUDIANTES

Instrucciones:

La encuesta es anónima para garantizar la fiabilidad de la información
Lea detenidamente la pregunta, luego escriba una x en el paréntesis o el número según solicite la pregunta.

Objetivo:

Diagnosticar el grado de satisfacción de los padres de familia, trabajadores y estudiantes, respecto de LOS PRINCIPIOS Y HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD QUE PERMITAN MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE, EN EL COLEGIO UNIVERSITARIO “UTN”

Cuestionario:

1.- ¿Con qué frecuencia acude usted a las instalaciones del colegio para solicitar información?

Diario () Semanal () Quincenal () Mensual ()

2.- La atención que recibe por parte de los funcionarios es:

Cordial y precisa () Rápida y agradable () Rápida y descortés ()
Lenta y aburrida ()

3.- ¿Cómo calificaría usted el grado de satisfacción en la información proporcionada por parte del personal de la institución?

Excelente () Muy buena () Regular () Mala ()

4.- ¿En la atención al cliente que habilidades cumple el funcionario de su institución?

Recepción y atención () Atención de consultas ()
Elaboración de documentos () Resolución de problemas ()

5.- Existen herramientas que permiten diagnosticar y clasificar la información que permite ubicar y solucionar problemas respecto de la atención al cliente. ¿Cuáles considera que deben aplicarse en este caso?

Buzón de opinión ciudadana () Quejas ()
Control interno () Control de resultados ()

6.- ¿Señale las dependencias que frecuentemente asiste para solicitar información?

Rectorado () Secretaría () Colecturía () Inspección ()

7.- ¿Cuánto tiempo ha esperado usted para recibir la información requerida?

15 minutos () 30 minutos () 1 hora () Más de una hora ()

8.- ¿Cuáles fueron las dificultades y limitaciones detectadas al momento de realizar sus gestiones en las dependencias del colegio?

Falta de información () Ausencia del funcionario en su puesto de trabajo () Desconoce el trámite o procedimiento () No es amable ()

9.- ¿Qué aspectos considera más importantes para mejorar la atención al cliente?

Atención ágil () Personal responsable ()
Comunicación asertiva () Calidad y calidez ()

10.- ¿Cuáles de estos principios de la calidad considera Ud. que la institución debe aplicar?

Disposición de servicio () Organización ()
Liderazgo () Trabajo Cooperativo ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4 Fotografías





COLEGIO UNIVERSITARIO "UTN"
Anexo a la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología
Ibarra – Ecuador

Ibarra, 19 de noviembre del 2015

CERTIFICADO

Certifico que el señorita AMPARO LIZBETH MORILLO GUZMAN con número de cédula 040160927-6, socializó la propuesta con el tema **MANUAL DE PROCESOS DE ATENCION AL USUARIO DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEL COLEGIO UNIVERSITARIO "UTN"** Con los estudiantes , como parte del desarrollo de su Trabajo de Grado titulado: **"ESTUDIO DE LOS PRINCIPIOS Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD QUE PERMITAN MEJORAR LA ATENCION AL CLIENTE EN EL COLEGIO UNIVERSITARIO UTN EN EL PERIODO 2012-2013 "** "Acción que se llevó a cabo en el día de 19 de noviembre del 2015.

Particular que informo para los fines legales pertinentes.

Atentamente,


Lic. Hernán Sarmiento
INSPECTOR