



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESPECIALIZACIÓN ASIGNATURAS SECRETARIALES

TEMA

**“Aplicación de procesos de calidad mejoran la atención al usuario, en el
Departamento de Secretaría de la
Unidad Educativa Comisión de Tránsito del Guayas, de la ciudad de Guayaquil”**

AUTORA

MARJORIE ARACELLY VALLEJO LÓPEZ

TUTORA

LIC. JUDITH ERAZO DE FALCONÍ

PERIODO LECTIVO

2014 - 2015

GUAYAQUIL ----- ECUADOR



ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA	I
ÍNDICE GENERAL.....	II
ÍNDICE POR CAPÍTULO	III
ÍNDICE POR TABLAS	X
ÍNDICE POR GRÁFICOS	XII
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	XIV
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	XV
DEDICATORIA.....	XVI
AGRADECIMIENTO.....	XVII
INTRODUCCIÓN.....	XVIII

ÍNDICE POR CAPÍTULOS

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.	Tema.....	1
1.2.	Planteamiento del Problema	1
1.3.	Formulación del problema.....	3
1.4.	Delimitación del problema	3
1.5.	Justificación de la Investigación.....	3
1.6.	Sistematización de la Investigación.....	6
1.7.	Objetivo General de la Investigación.....	7
1.8.	Objetivos específicos de la Investigación.....	7
1.9.	Límites de la Investigación.....	8
1.10.	Identificación de las Variables.....	8
1.11.	Hipótesis.....	9
1.12.	Operacionalización de las variables.....	10

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes referentes.....	11
2.2.	Marco Teórico Referencial.....	12
2.2.1.	Gestión Secretarial.....	12
2.2.1.1.	Concepto de gestión.....	12
2.2.1.2.	Tareas en los servicios secretariales.....	14
2.2.1.3.	Atención al público.....	14
2.2.1.4.	Habilidades interpersonales y atención al cliente.....	15
2.2.1.5.	La secretaria y las exigencias del nuevo milenio.....	16
2.2.1.6.	Calidad del ejercicio profesional.....	17
2.2.1.7.	Relaciones interpersonales.....	18
2.2.1.8.	Calidad en la atención al cliente.....	18
2.2.1.9.	Medición de la calidad del servicio.....	19
2.2.1.10.	Medición de la satisfacción del cliente.....	20

2.2.1.12.	Planificación de la atención al cliente.....	20
2.2.1.13.	Proceso de organización de la atención al cliente.....	21
2.2.2.	El Servicio.....	22
2.2.2.1.	Concepto del servicio.....	22
2.2.2.2.	Importancia del servicio.....	23
2.2.2.3.	Tipos de atención al servicio.....	23
2.2.2.4.	Calidad del servicio	24
2.2.2.5.	Características del servicio.....	25
2.2.2.6.	Factores que influyen en el servicio.....	27
2.2.3.	Procesos de Servicio y Calidad.....	28
2.2.3.1.	Definición de Procesos de Calidad.....	28
2.2.3.2.	Tipología general de procesos de un servicio u organización.....	29
2.2.3.3.	Identificación de los procesos de un servicio.....	30
2.2.4.	Gestión de Calidad de un proceso.....	31
2.2.4.1.	¿Cómo pasamos de “controlar” los procesos a “gestionar” por procesos?.....	31
2.2.4.2.	Planificar: preparar la gestión del proceso (PHVA: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).....	33
2.2.4.3.	Evaluar: Valorar los resultados de la acción.....	35
2.2.4.4.	Mejorar: Mejora continua de los Proceso.....	36
2.2.4.5.	Responsabilidad de la Dirección.....	36
2.2.4.6.	Enfoque al cliente.....	36
2.2.4.7.	Política de calidad.....	37
2.2.4.8.	Comunicación Interna.....	37
2.2.4.9.	Gestión de Recursos.....	37
2.2.4.10.	Infraestructura.....	38
2.2.4.11.	Ambiente de trabajo.....	38
2.2.4.12.	Planificación de la realización del producto.....	38
2.2.4.13.	Procesos relacionados con el cliente	39
2.2.4.14.	Control de los Dispositivos de seguros por medición.....	39
2.2.4.15.	Auditoría Interna.....	39
2.3.	Marco Legal.....	40
2.4.	Marco Conceptual.....	41

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.	Métodos de Investigación.....	44
3.2.	Población y Muestra.....	44
3.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
3.3.1.	Entrevistas.....	46
3.3.2.	Encuestas.....	46
3.3.3.	Guía de Observación.....	46
3.3.4.	Revisión Bibliográfica.....	46
3.3.5.	Aplicación de Instrumentos.....	46
3.4.	Recursos, fuentes, cronograma y presupuesto para la recolección de datos.....	47
3.4.1.	Recursos Humanos.....	47
3.4.2.	Recursos Materiales.....	47
3.4.3.	Recursos Financieros.....	47
3.4.4.	Cronograma.....	48
3.5.	Tratamiento a la información – procesamiento y análisis.....	48
3.5.1	Procesamiento de datos.....	48
3.5.2.	Presentación de Resultados.....	49
3.5.2.1.	Encuestas realizadas a estudiantes de la Unidad Educativa CTG..	49
3.5.2.1.1.	Resultado por sexo y análisis.....	49
3.5.2.1.2.	Resultado por edad y análisis.....	50
3.5.2.1.3.	Resultado por nivel de instrucción.....	51
3.5.2.1.4.	Resultado por respuestas en las encuestas realizadas a estudiantes De la Unidad Educativa CTG.....	52
	a) Pregunta N° 1 y análisis.....	52
	b) Pregunta N° 2 y análisis.....	53
	c) Pregunta N° 3 y análisis.....	54
	d) Pregunta N° 4 y análisis.....	55
	e) Pregunta N° 5 y análisis.....	56
	f) Pregunta N° 6 y análisis.....	57
	g) Pregunta N° 7 y análisis.....	58
	h) Pregunta N° 8 y análisis.....	59

3.5.2.2. Encuestas realizadas a padres de familia de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”.....	60
3.5.2.2.1. Resultado por sexo y análisis.....	60
Resultado por edad y análisis.....	61
3.5.2.2.2. Resultado por nivel de instrucción.....	62
3.5.2.2.3. Resultado por respuestas en las encuestas realizadas a padres de familia de la Unidad Educativa CTG.....	63
a) Pregunta N° 1 y análisis.....	63
b) Pregunta N° 2 y análisis.....	64
c) Pregunta N° 3 y análisis.....	65
d) Pregunta N° 4 y análisis.....	66
e) Pregunta N° 5 y análisis.....	67
f) Pregunta N° 6 y análisis.....	68
g) Pregunta N° 7 y análisis.....	69
h) Pregunta N° 8 y análisis.....	70
3.5.2.3. Encuestas realizadas al personal administrativo de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”.....	71
3.5.2.3.1. Resultado por sexo y análisis.....	71
3.5.2.3.2. Resultado por edad y análisis.....	72
3.5.2.3.3. Resultado por nivel de instrucción.....	73
3.5.2.3.4. Resultado por respuestas en las encuestas realizadas al personal administrativo de la Unidad Educativa CTG.....	74
a) Pregunta N° 1 y análisis.....	74
b) Pregunta N° 2 y análisis.....	75
c) Pregunta N° 3 y análisis.....	76
d) Pregunta N° 4 y análisis.....	77
e) Pregunta N° 5 y análisis.....	78
f) Pregunta N° 6 y análisis.....	79
g) Pregunta N° 7 y análisis.....	80
h) Pregunta N° 8 y análisis.....	81
3.6. Conclusiones.....	82
3.7. Recomendaciones.....	83

CAPÍTULO IV

LA PROPUESTA

4.1.	Título de la propuesta.....	86
4.2.	Justificación de la propuesta.....	86
4.3.	Objetivos	86
4.3.1.	Objetivo General.....	86
4.3.2.	Objetivos específicos de la propuesta.....	87
4.4.	Hipótesis de la propuesta.....	87
4.5.	Listado de contenidos y flujo de la propuesta.....	87
4.6.	Desarrollo de la propuesta.....	89
4.6.1.	Introducción.....	89
4.6.2.	Información del Centro Educativo.....	89
4.6.3.	Objeto y campo de aplicación del Manual de Calidad.....	91
4.6.4.	Alcance.....	91
4.6.5.	Organigrama Estructural del Departamento de Secretaría.....	92
4.6.6.	Funciones específicas del Departamento de Secretaría.....	93
4.6.6.2.1.	Secretaria General.....	93
4.6.6.2.2.	Auxiliar de Secretaría – Ciclo Básico.....	94
4.6.6.2.3.	Auxiliar de Secretaría – Ciclo Diversificado.....	94
4.6.7.	Enfoque al cliente.....	95
4.6.8.	Política de la calidad.....	95
4.6.9.	Planificación.....	96
4.6.9.1.	Objetivos de la calidad.....	96
4.6.9.2.	Planificación del Manual de Calidad.....	97
4.6.9.2.1.	Proceso del Manual de Calidad.....	97
4.6.9.2.2.	Desarrollo paso a paso del Usuario Externo.....	98
4.6.10.	Gestión de los Recursos.....	99
4.6.10.1.	Provisión de los Recursos.....	99
4.6.10.2.	Recursos Humanos.....	99
4.6.10.3.	Infraestructura.....	99
4.6.10.4.	Ambiente de trabajo.....	100
4.6.11.	Medición, Análisis y Mejora.....	100

4.6.11.1.	Generalidades.....	100
4.6.11.2.	Seguimiento y Medición.....	100
4.6.11.2.1.	Satisfacción del cliente.....	100
4.6.11.2.2.	Auditoría Interna.....	101
4.6.11.2.3.	Seguimiento y medición de los procesos.....	101
4.6.11.3.	Control del Servicio No Conforme.....	101
4.6.11.4.	Análisis de datos.....	101
4.6.11.5.	Mejora.....	102
4.6.11.5.1.	Mejora Continua.....	102
4.6.11.5.2.	Acción Correctiva.....	102
4.6.11.5.3.	Acción Preventiva.....	102
4.6.11.6.	Ficha de Revisión del Manual de Calidad.....	103
4.6.11.7.	Hoja de Sugerencias (clientes externos e internos).....	103
4.7.	Validación de la propuesta.....	104
4.8.	Conclusiones.....	104
4.9.	Recomendaciones.....	104
4.10.	Fuentes Bibliográficas (Metodología APA).....	105
4.11.	Anexos.....	108
4.11.1.	Anexo 1.....	109
4.11.2.	Anexo 2.....	110
4.11.3.	Anexo 3.....	111
4.11.4.	Anexo 4.....	112
4.11.5.	Anexo 5.....	113
4.11.6.	Anexo 6.....	114
4.11.7.	Anexo 7.....	115
4.11.8.	Anexo 8.....	116
4.11.9.	Anexo 9.....	117
4.11.10.	Anexo 10.....	118
4.11.11.	Anexo 11.....	119
4.11.12.	Anexo 12.....	120
4.11.13.	Anexo 13.....	121
4.11.14.	Anexo 14.....	122
4.11.15.	Anexo 15.....	123
4.11.16.	Anexo 16.....	124

4.11.17.	Anexo 17.....	127
4.11.18.	Anexo 18.....	128
4.11.19.	Anexo 19.....	129
4.11.20.	Anexo 20.....	130
4.11.21.	Anexo 21.....	131
4.11.22.	Anexo 22.....	132

ÍNDICE POR TABLAS

Tabla N° 1.....	10
Tabla N° 2.....	47
Tabla N° 3.....	49
Tabla N° 4.....	50
Tabla N° 5.....	51
Tabla N° 6.....	52
Tabla N° 7.....	53
Tabla N° 8.....	54
Tabla N° 9.....	49
Tabla N° 10.....	50
Tabla N° 11.....	51
Tabla N° 12.....	52
Tabla N° 13.....	53
Tabla N° 14.....	54
Tabla N° 15.....	55
Tabla N° 16.....	56
Tabla N° 17.....	57
Tabla N° 18.....	58
Tabla N° 19.....	59
Tabla N° 20.....	60
Tabla N° 21.....	61
Tabla N° 22.....	62
Tabla N° 23.....	63
Tabla N° 24.....	64
Tabla N° 25.....	65
Tabla N° 26.....	66
Tabla N° 27.....	67
Tabla N° 28.....	68
Tabla N° 29.....	69
Tabla N° 30.....	70
Tabla N° 31.....	71

Tabla N° 32.....	72
Tabla N° 33.....	73
Tabla N° 34.....	74
Tabla N° 35.....	75
Tabla N° 36.....	76
Tabla N° 37.....	77
Tabla N° 38.....	78
Tabla N° 39.....	79
Tabla N° 40.....	80
Tabla N° 41.....	81

INDICE POR GRÁFICOS

Gráfico N° 1.....	8
Gráfico N° 2.....	16
Gráfico N° 3.....	30
Gráfico N° 4.....	48
Gráfico N° 5.....	49
Gráfico N° 6.....	50
Gráfico N° 7.....	51
Gráfico N° 8.....	52
Gráfico N° 9.....	53
Gráfico N° 10.....	54
Gráfico N° 11.....	55
Gráfico N° 12.....	56
Gráfico N° 13.....	57
Gráfico N° 14.....	58
Gráfico N° 15.....	59
Gráfico N° 16.....	60
Gráfico N° 17.....	61
Gráfico N° 18.....	62
Gráfico N° 19.....	63
Gráfico N° 20.....	64
Gráfico N° 21.....	65
Gráfico N° 22.....	66
Gráfico N° 23.....	67
Gráfico N° 24.....	68
Gráfico N° 25.....	69
Gráfico N° 26.....	70
Gráfico N° 27.....	71
Gráfico N° 28.....	72
Gráfico N° 29.....	73
Gráfico N° 30.....	74
Gráfico N° 31.....	75
Gráfico N° 32.....	76

Gráfico N° 33.....	77
Gráfico N° 34.....	78
Gráfico N° 35.....	79
Gráfico N° 36.....	80
Gráfico N° 37.....	81
Gráfico N° 38.....	88
Gráfico N° 39.....	92
Gráfico N° 40.....	97
Gráfico N° 41.....	98
Gráfico N° 42.....	103
Gráfico N° 43.....	103



Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

Especialización Asignaturas Secretariales

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Director de la Escuela de Administración Secretarial de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, certifico:

Haber dirigido, revisado y analizado el Proyecto de Investigación con el tema: “Aplicación de procesos de calidad mejoran la atención al usuario, en el Departamento de Secretaría de la “Unidad Educativa Comisión de Tránsito del Guayas”, de la ciudad de Guayaquil”.

Presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar al título de: Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización: Asignaturas Secretariales.

El mismo considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales, viabilidad e importancia del tema, para ser defendido ante el tribunal examinador que se designe al efecto.

Presentado por la egresada:

Marjorie Aracelly Vallejo López

C.I.# 091866331-1

Lic. Judith Erazo de Falconí

Tutora



Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
Especialización Asignaturas Secretariales

CERTIFICADO DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHO

Yo, Marjorie Aracelly Vallejo López, declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en él mismo se declaran como producto de la investigación realizada por mí.

De la misma forma, cedo mi derecho de autora a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y Normatividad Institucional vigente.

.....
Marjorie Aracelly Vallejo López

C.I.# 091866331-1



Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

Especialización Asignaturas Secretariales

DEDICATORIA

Este Proyecto de Investigación está dirigido a aquel que me dio una razón de vivir en medio de tantas dificultades, mostrándome día a día que su mano me sostenía en aquellos momentos que sentía rendirme, y, ahora al ver que mis pasos llegan al final de esta meta, puedo decir que el esperar en su voluntad y por el poder de su amor me levantó como a las águilas, por esta razón, sólo me queda honrar con todo mi ser y entregar este proyecto a mi Dios y decir que todo lo puedo en Cristo que me fortalece.

“Mira que te mando que te esfuerces y seas valiente; no temas ni desmayes, porque Jehová tu Dios estará contigo en dondequiera que vayas”
Josué 1:9

Marjorie



Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

Especialización Asignaturas Secretariales

AGRADECIMIENTO

A mi Padre Celestial, por su inmensa fidelidad al permitirme culminar una de mis metas profesionales, proveyéndome de sabiduría, paciencia, inteligencia y sobre todo fortaleza cuando pensaba no poder continuar.

A mis Padres, que me apoyaron positivamente en los momentos más difíciles de mi vida, porque sé que estos inconvenientes fueron sólo el camino para triunfar, errando y acertando, pero lo mejor de todo es tomando decisiones para no rendirme y cumplir esta meta de una manera muy exitosa.

A mi angelito, que siempre estuvo presente, dándome ideas en cada uno de mis proyectos, confianza cada vez que me sentía vencida y sus consejos que me sirvieron de aliento para sentirme fuerte y creer sobre todo en mí misma.

A mis hermanos, quienes me motivaron para seguir adelante aprendiendo a vencer obstáculos y miedos, y poder terminar una de mis metas con orgullo.

A mi chiquito lindo, a quien Dios utilizó para darme la esperanza de que hay un mañana mejor y un nuevo día para volver a empezar.

A mis queridas maestras, quienes sembraron en mi vida profesional el amor y el arte de ser una Secretaria y Docente de corazón.

A mi querida Tutora, quien sembró en mi vida personal y profesional, el coraje y la valentía de culminar este proyecto de investigación con todo mi corazón, recordándome día a día que querer es poder.

Marjorie



Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

Especialización Asignaturas Secretariales

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación es desarrollado por la importancia que debe tener la atención al cliente en el Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, de la ciudad de Guayaquil; al momento de solicitar el cliente (interno y externo) información, documentación, entre otros servicios que presta este prestigioso plantel, se pudo evaluar las continuas inconformidades en la atención al usuario, por lo que se vio la necesidad de implementar normativas de calidad para dejarlos establecidos mediante un Manual de Calidad, el mismo que será de guía para toda la Institución.

El Manual de Calidad, son procedimientos que deberá seguir el plantel, conociendo sus fortalezas, debilidades, percepciones, deseos y expectativas del cliente; así como también, identificar al cliente interno para capacitarlo en las actividades diarias basadas en normas de calidad y poder alcanzar los objetivos del centro educativo proyectando una buena imagen Institucional.

Al mismo tiempo, se podrá observar que el Manual de Calidad de Atención al cliente en el Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, podrá mejorar las gestiones administrativas brindando una eficiente atención a los usuarios del plantel mediante observaciones en las capacitaciones que debe tener el personal administrativo; al mismo tiempo, su infraestructura debe ser acorde a las necesidades del cliente.

Este proyecto, servirá para asegurar la conformidad del servicio y la satisfacción del usuario, dándole énfasis en la mejora continua de los servicios educativos que se brinda en el plantel integrándose en los niveles Inicial, Primaria, Secundaria y Bachillerato, por cuanto está dentro de sus planes y proyectos institucionales el de realizar mejoras continuas.

El Manual de Calidad para la atención al usuario en el Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, de la ciudad de Guayaquil, permitirá desarrollar nuevas metas y cambios más eficientes en los procesos que realice el usuario dentro del plantel, con la finalidad de, adquirir compromisos fidedignos que le den realce a la Institución.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA A INVESTIGAR

1.1.Tema

Aplicación de procesos de calidad mejoran la atención al usuario, en el Departamento de Secretaría de la “Unidad Educativa Comisión de Tránsito del Guayas”, de la ciudad de Guayaquil.

1.2.Planteamiento del Problema

La Unidad Educativa Comisión de Tránsito del Guayas, se inició en el año 1963 con la Escuela Primaria llamada “Cap. Yubor Castagneto Castro”, con el objetivo de educar a los hijos e hijas de los uniformados, en las calles de Eloy Alfaro y Brasil de la ciudad de Guayaquil; en 1986 sus instalaciones fueron reubicadas en la ciudadela nueve de octubre en el sector sur de la ciudad, en un local más amplio y pedagógico, que posteriormente y paulatinamente se fue incrementando la Secundaria llamada “Pdte. Carlos Julio Arosemena Tola”, creándose en el año 1988 la jornada Vespertina para dar a este sector una educación completa.

Siendo la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas” un establecimiento creado por los uniformados del servicio activo y pasivo que pertenecieron a la COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS, la disciplina constituye la base sólida de su nobleza Institucional; por ello, asigna responsabilidad y formación de buenos hábitos de trabajo y de conducta que permitan dignificar a la persona y a la Unidad Educativa.

Sin embargo, acatando a la disposición Ministerial 407-2012 del 10 de septiembre de 2012, la Ministra de Educación mediante Resolución N° 166 del 19 de noviembre de 2013, dispone el cambio de nominación de la “UNIDAD EDUCATIVA COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS” por “UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR PDTE. CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA”.

Como ya lo hemos mencionado, la función del Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, es la coordinación general y eje principal de la Institución, porque es allí donde se concentra la atención a los padres de familia, estudiantes, maestros, etc., y determina una manera contundente el rumbo de la entidad. Esta actividad debe lograr que nos esforcemos en satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, sin embargo, existen aún algunas falencias que mencionaremos a continuación:

- Una de las principales causas, es el retraso en la entrega de documentos que solicita el usuario por medio de solicitudes como: certificados y actas de matrícula, promoción, asistencia, actas de grado, títulos, diplomas, entre otros; por lo que, existen reclamos e inconformidades por parte de los padres de familia y estudiantes, quejándose ante las autoridades por la demora de dichos expedientes, ya que los usuarios tienen que regresar varias ocasiones por un solo documento o trámite.
- En el Departamento de Colecturía existe un sólo recurso humano, quien trabaja de 12h30 a 20h00, y es desde esta área donde no se envían oportunamente las solicitudes que generan los padres de familia.
- Las especies valoradas para las solicitudes son expandidas desde el Departamento Médico de la Unidad, en horario de la mañana, porque la Colecturía se encuentra cerrada hasta el medio día que llega la Colectora. No existe coordinación en las fechas de entrega de los documentos.
- Con respecto a la infraestructura existe una inadecuada distribución del área, por cuanto, los estudiantes como padres de familia ingresan hasta el área de la Secretaría, donde están todos los documentos que deben mantenerse en total reserva.
- Los documentos en ocasiones se traspapelan porque no existen los insumos y útiles de oficina necesarios para el despacho oportuno y eficaz de los diferentes documentos solicitados, estos implementos son solicitados con el tiempo oportuno a al Jefe de Activos Fijos-Bodega en la matriz de la Caja de Cesantía del Cuerpo de Vigilantes; sin embargo, se retrasan en la entrega por falta de coordinación y control de despacho en Bodega.
- Hacen falta perchas en la bodega de la unidad educativa, o un lugar específico donde reposen los documentos de los estudiantes, no existe un correcto orden por lo que los libros de actas están deteriorándose.

- No existe un reglamento para la permanencia y vigencia de archivos de los documentos de los estudiantes del plantel.
- Existe falta de interés en atender al usuario, el personal en algunas ocasiones se distrae mucho con el celular, mermando el tiempo de atención a los padres de familia.
- Existe desmotivación del personal, por falta de coordinación y de procesos adecuados para delegar responsabilidades y brindar una mejor atención a los padres de familia y estudiantes.
- La calidad de atención a los usuarios es bastante deficitaria por cuanto no reciben una atención prolija y amable.

1.3. Formulación del problema

¿Cómo incide la falta de aplicación de procesos de calidad para mejorar la atención al usuario en el Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”?

1.4. Delimitación del problema

Campo: Atención al cliente

Tipo: Administrativo

Sector: Privado

Área: Educativa

Tema: Aplicación de procesos de calidad mejoran la atención al usuario, en el Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa de la Comisión de Tránsito del Guayas, de la ciudad de Guayaquil.

Tiempo: El periodo de investigación comprende el estudio del año escolar 2014-2015.

1.5. Justificación de la Investigación

La correcta relación con los usuarios y/o clientes, permite al plantel conocer los cambios en sus actitudes y expectativas para poder anticiparse a sus necesidades. La atención constituye el segundo paso del proceso de venta, por lo tanto, una correcta

atención al usuario, es parte de las gestiones Administrativas que debe brindar toda Institución y en especial las Unidades Educativas.

En la actualidad, los servicios tienen que igualar e incluso superar las expectativas que los usuarios han depositado en ellos. La Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, tiene como objetivo satisfacer a los usuarios desde el principio hasta el fin en todas sus gestiones. Es por ello, y según la norma ISO 9001:2000 indica que la nueva concepción de la calidad es lo que se conoce como "Calidad del Servicio". En muchas ocasiones en esta Institución se presentan dificultades para encontrar ventajas con las que competir; sin embargo, la indicada norma refiere en brindar mayor atención al servicio como fuente de diferenciación duradera.

Un servicio educativo de alta calidad, es aquel, cuyos atributos cumplen en alto grado con expectativas y necesidades de los estudiantes y padres de familia. En el presente proyecto se dará énfasis a la atención de calidad al usuario en el Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, para que esto se cumpla, la Institución requiere implementar un Sistema de Procesos y Procedimientos de Calidad mediante un manual, con recursos y estructura interna de responsabilidades y jerarquías, a través de los cuales, se administra de forma planificada la calidad del servicio de Secretaría, en busca de la satisfacción de los usuarios involucrados.

Por lo tanto, la aplicación de procesos de calidad en la atención al usuario, es parte de los logros y objetivos que desea alcanzar la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, con la aplicación de procesos de calidad en la atención al usuario, en el Departamento de la Secretaría General.

En la presente investigación que trata sobre la aplicación de procesos de calidad que mejoran la atención al usuario, en el Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, de la ciudad de Guayaquil, tomaremos como referencia la Norma ISO 9001:2000, que es “la Norma que promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente

mediante el cumplimiento de sus requisitos.”, debido a que los usuarios cada vez exigen productos y servicios de la más alta calidad. Esta es la razón del nacimiento de la mencionada norma, desarrollados por procesos y necesidades del usuario interno y externo.

Esta norma está relacionada con procesos de atención al usuario, por lo tanto, dentro del sistema cumple dos funciones; la primera, recoger información precisa de los requisitos del servicio, y la segunda, mantener un canal permanente de comunicación con el cliente.

La determinación de los requisitos del servicio o producto es considerado uno de los pilares fundamentales del sistema, ya que la información suministrada por él, depende en gran medida de la calidad del producto. Este cuenta con dos pasos y varios incisos¹:

1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto
 - a. Determinar los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
 - b. Determinar los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
 - c. Requisitos adicionales determinado por la organización.
 - d. Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio o producto.
2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto o servicio.
 - a. Debe estar definidos los requisitos del producto o servicio.
 - b. Asegurarse que están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

¹Norma ISO Internacional:http://www.ucongreso.edu.ar/grado/carreras/lsi/2006/ele_calsof/Norma_ISO_9001-2000.pdf

- c. Asegurarse de que la Institución tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Comunicación con el cliente

La Institución debe establecer y efectuar disposiciones efectivos para la comunicación con los usuarios, relativos a la información sobre el servicio, consultas, contratos o atención a pedidos, incluyendo las modificaciones, y la retroalimentación con el usuario incluyendo sus quejas.

Esta norma debe combinarse con los principios técnicos para conseguir una mejora de la satisfacción del usuario que tiene un carácter social; con el fin de, conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

Por lo tanto, la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, de la ciudad de Guayaquil, está en la necesidad imperiosa de cambiar sus estrategias referente a la atención a los usuarios, más aun siendo una Institución donde se llevan a cabo servicios educativos.

La Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, con la Aplicación de los nuevos Procesos de Calidad en la atención al usuario según la norma ISO 9001, en el Departamento de la Secretaría General, va a formar parte de los logros y objetivos que desea alcanzar esta Institución.

1.6.Sistematización de la Investigación

- ¿De qué manera se identifica la calidad de atención que reciben los usuarios en el Departamento de Secretaría de la Institución?
- ¿Existe retraso en la entrega de los documentos como certificados de asistencia, actas de grado, títulos, entre otros?
- ¿Cómo identificar si la atención que reciben los clientes es prolija y amable?

- ¿Cómo garantizar la custodia de los documentos de la Secretaría de la Institución?
- ¿Existen equipos y mobiliarios apropiados para la custodia de los documentos de la Secretaría de la Institución?
- ¿Cómo mejorar la atención que brinda el personal, a los usuarios que asisten a la Secretaría de la Institución?
- ¿De qué manera se pueden mejorar los procesos de calidad en gestión administrativa Secretarial?
- ¿Existe un reglamento para controlar la permanencia y vigencia para archivar los documentos de los estudiantes?

1.7.Objetivo General de la Investigación

Aplicar Procesos de Calidad en la atención al usuario en el Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, para contar con usuarios satisfechos y proyectar una buena imagen Institucional.

1.8.Objetivos específicos de la Investigación

- Realizar un diagnóstico de la situación del Departamento de Secretaría para mejorar la atención al usuario.
- Rediseñar la infraestructura acorde a las necesidades de los usuarios para garantizar un ambiente confortable y mantener la reserva de la custodia de los documentos.
- Capacitar al personal de Secretaría en las nuevas gestiones de procesos, para brindar excelencia en su atención.

1.9. Límites de la Investigación

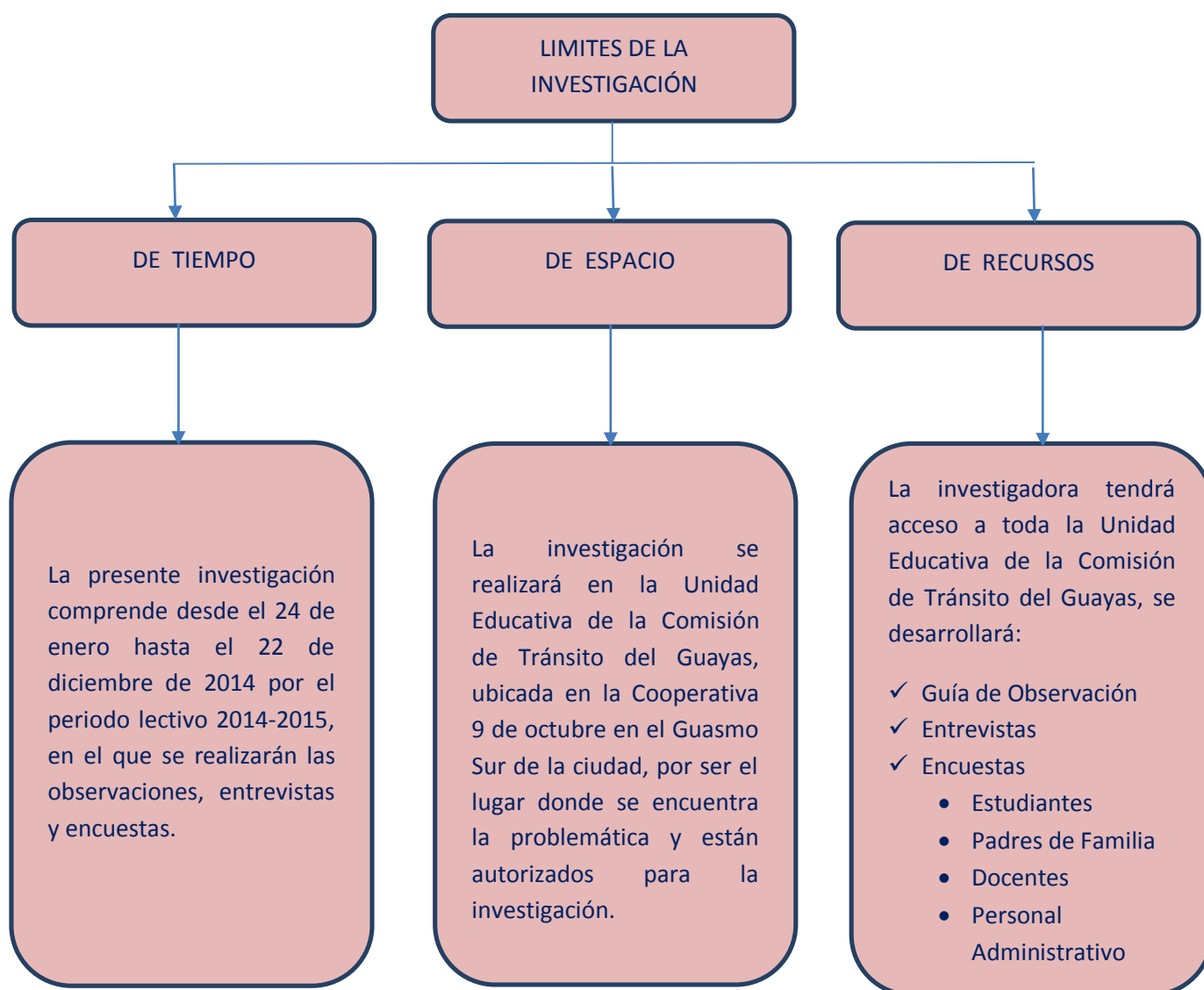


Gráfico N° 1

1.10. Identificación de las Variables

Independiente:

Aplicación de los procesos de calidad.

Dependiente:

Mejoramiento de la atención al usuario y rediseño de la infraestructura.

1.11. Hipótesis

General

La aplicación de procesos de calidad en la atención al usuario en la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas” de la ciudad de Guayaquil, permitirá mejorar las gestiones administrativas y brindar una eficiente atención tanto a los usuarios internos como externos.

Particulares

- La realización de un diagnóstico de la situación del Departamento de Secretaría, ayudará a resolver la problemática existente en la atención al usuario.
- La reforma o rediseño de la infraestructura del Departamento de Secretaría, garantizará una mejor custodia de los documentos y comodidad al usuario.
- La capacitación del personal de Secretaría en los nuevos procesos, permitirá mejorar la atención a los usuarios.

1.12. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
Implementación de procesos de calidad.	Procesos administrativos inadecuados	Desactualización de procesos	Números de procesos nuevos	0: adecuado 1: inadecuado
Mejoramiento a la atención a usuarios mediante capacitación del Talento Humano.	Desactualización de conocimientos del personal	Atención inapropiada por el personal administrativo.	Número de capacitaciones	0: Si 1: No 2: A veces
Equipamiento tecnificado.	Equipos desactualizados	Demora en procesar información	Adquisición de modernos equipos	0: Si 1: No
Rediseño de Infraestructura.	Infraestructura inapropiada para atención a los usuarios	Acumulación de usuarios, mala imagen institucional	Mejor distribución del ambiente de atención y trabajo	0: Si 1: No 2: A veces

Tabla N° 1

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes referentes

En la Biblioteca General de la Universidad Laica “Vicente Rocafuerte de Guayaquil”, se revisó los archivos digitales e impresiones, donde se comprobó que existen temas similares a mi proyecto de investigación, pero aplicadas a otras Instituciones educativas y bajo un enfoque general de archivos de documentos para una buena atención al cliente; a diferencia de mi tema, que el contenido está basado específicamente en las Normas Internacionales ISO 9001-2000, el mismo que podrá utilizarse como un sistema de gestión de calidad enfocado a la gestión de procesos como solución completa eliminando barreras de una mala atención al usuario.

La Unidad Educativa Comisión de Tránsito del Guayas, se inició en el año 1963 con la Escuela Primaria llamada “Cap. Yubor Castagneto Castro”, con el objetivo de educar a los hijos e hijas de los uniformados, en las calles de Eloy Alfaro y Brasil de la ciudad de Guayaquil; en 1986 sus instalaciones fueron reubicadas en la ciudadela nueve de octubre en el sector sur de la ciudad, en un local más amplio y pedagógico, que posteriormente y paulatinamente se fue incrementando la Secundaria llamada “Pdte. Carlos Julio Arosemena Tola”, creándose en el año 1988 la jornada Vespertina para dar a este sector una educación completa.

Siendo la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas” un establecimiento creado por los uniformados del servicio activo y pasivo que pertenecieron a la COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS, la disciplina constituye la base sólida de su nobleza Institucional; por ello, asigna responsabilidad y formación de buenos hábitos de trabajo y de conducta que permitan dignificar a la persona y a la Unidad Educativa.

Sin embargo, acatando a la disposición Ministerial 407-2012 del 10 de septiembre de 2012, la Ministra de Educación mediante Resolución N° 166 del 19 de noviembre de 2013, dispone el cambio de nominación de la “UNIDAD EDUCATIVA COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS” por “UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR PDTE. CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA”.

La Aplicación de Procesos de Calidad en la Atención al Usuario en la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, de la ciudad de Guayaquil, busca conceptos teóricos que permitan identificar las mejores alternativas en los procesos de atención al usuario en el Departamento de la Secretaría General, con personal capacitado, un manual de procedimientos, áreas físicas apropiadas y herramientas de oficinas para este Departamento, con el objetivo de mejorar y alcanzar las metas de productividad Institucional con respecto a una atención humanizada y prolija.

2.2. Marco Teórico Referencial

2.2.1. Gestión secretarial

2.2.1.1. Concepto de gestión

La palabra gestión se deriva del latín *gestio*, por lo tanto, gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio.

Ilustrándolo como ejemplo podemos decir que, Pedro ha sido ascendido dentro de su empresa como reconocimiento a la magnífica gestión que ha realizado al frente del área en el que se encontraba trabajando.

Es importante destacar que la gestión tiene como objetivo primordial aumentar los resultados óptimos de la entidad, y para tal efecto, depende fundamentalmente de cuatro pilares básicos gracias a los cuales puede conseguir que se cumplan las metas marcadas.

Para conseguir los objetivos planteados, también es importante contar con estrategias, las mismas que son un conjunto de líneas y trazos de pasos que se deben llevar a cabo, teniendo en cuenta factores como el mercado o el consumidor, para consolidar las acciones y hacerlas efectivas.

Se debe promover la cooperación entre los integrantes del plantel, para diseñar las formas, compartir el conocimiento y para situar al frente de las iniciativas a las personas mejores calificadas.

Al momento de la ejecución se debe tomar las decisiones adecuadas y oportunas, fomentando la mejora de la productividad y satisfacer las necesidades de los consumidores.

Es importante destacar que existen distintos tipos de gestión, entre ellas tenemos la gestión social, que consiste en la construcción de diferentes espacios para promover y hacer posible la interacción entre distintos actores de una sociedad.

La gestión de proyectos, es la disciplina que se encarga de organizar y de administrar los recursos concretando todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto disponible.

Otro tipo de gestión, es la gestión del conocimiento que consiste en la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre los miembros del centro educativo. Por último, cabe destacar que la gestión ambiental enfocadas al control del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible. La gestión ambiental es una táctica por medio de la cual se establecen acciones de perfil antrópico que influyen sobre el ambiente a fin de conseguir una calidad de vida óptima.²

² “Concepto de Gestión”, <http://definicion.de/gestion/>

2.2.1.2. Tareas en los servicios secretariales

De acuerdo a la estructura de la Institución, existen diversas tareas generales, a considerar las siguientes actividades³:

- a) Redactar y/o copiar oficios,
- b) Archivar todo tipo de documentos,
- c) Recordar al jefe compromisos de trabajo (reuniones, citas, pagos...) y compromisos sociales (cenas, felicitaciones...),
- d) Renovar suscripciones,
- e) Programar las citas de tu jefe y llevar la agenda de las mismas,
- f) Preparar informes, relaciones, listas, minuta,
- g) Elaborar y manejar la lista personas a quienes se enviará felicitación navideña, o eventualmente de cumpleaños u otros aniversarios,
- h) Organizar viajes para su jefe, reservando hoteles y transporte Organizar cócteles, bufetes y otras celebraciones sencillas dentro del recinto del trabajo
- j) Adquirir regalos en nombre del jefe y, si es el caso, enviarlos debidamente presentados,
- k) Manejar el equipo de cómputo y todos los programas de Internet,
- l) Cuando las visitas o las llamadas telefónicas así lo pidan, dar solución, o bien canalizar al departamento que corresponda (filtro).

Como ya se ha mencionado, las tareas de una secretaria varían según los puestos y niveles que ocupa ella, y también van íntimamente relacionadas con el nivel y las funciones del jefe.

2.2.1.3. Atención al público

La atención al público, cliente o usuario es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece la Institución con el fin de que el padre de familia y/o estudiante obtenga el servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Esta es una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es

³ “Excelencia en la atención Secretarial” SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS CEPROCADEP.
http://dgrh.salud.gob.mx/Formatos/Excelencia_en_al_atencion_secretarial.pdf

utilizada de forma adecuada, para ello se debe seguir ciertas políticas institucionales; es importante destacar que el servicio al cliente, es la gestión que realiza cada persona que trabaja en la Institución, permitiéndole estar en contacto con los usuarios y generar en ellos algún nivel de satisfacción.

La atención al usuario o cliente no es más que un concepto de trabajo y una forma de hacer las cosas que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los usuarios externos como a los clientes internos de las diversas áreas de la entidad⁴.

2.2.1.4.Habilidades interpersonales y atención al usuario

Las entidad generalmente están en una constante y/o continua actualización de sus herramientas tanto técnicas como sociales, las técnicas corresponden a los productos o servicios que vende la entidad y en lo social corresponde desde el trabajo en equipo, que se maneja de manera interna , hasta la atención a los usuarios, la capacitación es una opción para que los empleamos demuestren confiabilidad, calor humano y satisfacción en la atención, generando satisfacción y beneficio para la Institución, por lo tanto, la atención al usuario debe ser un asunto de doble vía, guiado con más fortaleza desde el prestador de servicios ya que es la fuente de ingreso permanente y solvencia económica de las empresas.

La atención al usuario bien potencializada sería la estrategia de marketing perfecta, sin inversión alguna más que la calidad en el servicio y la prestación de este o satisfacción del servicio ofrecido, para ello se requiere de un personal con una buena disposición, con calidad humana y servicialidad, pero lo más importante con un gran sentido de pertenencia por la empresa y la tarea que desempeña en esta.⁵

⁴Servicio de atención al cliente, octubre del 2013

[http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atenci%C3%B3n_al_cliente]

⁵Servicio al cliente [<https://sites.google.com/a/misena.edu.co/relaciones-interpersonales/serviciocliente>]

2.2.1.5. La secretaria y las exigencias del nuevo milenio

Debido a los grandes avances en el mundo tecnológico que rodean a las empresas, las Secretarias han tenido también que capacitarse en el manejo de estas nuevas tecnologías convirtiéndose en expertas cualificadas.

Las Secretarias son imprescindibles para los altos directivos que depositan en ellas toda la confianza cuando no están presentes, sus tareas son múltiples y muy necesarias desde la filtración de llamadas o del correo electrónico del directivo, organizar sus reuniones o sus viajes de negocios hasta gestionar sus agendas o acudir a comités generales elaborando diversos informes.

En ocasiones las secretarias de altos cargos necesitan contar con títulos de tercer nivel por lo cual, las diferentes empresas impulsan cursos de postgrado que intentan compensar de alguna forma esta falta de titulación específico.⁶



Fuente: La Secretaria del Milenio

Gráfico N° 2

⁶ SUSANA, "La Secretaria del Milenio", Diciembre 2010,(<http://nena93-susana.blogspot.com/>)

2.2.1.6. Calidad del ejercicio profesional

Con la aparición de las nuevas tecnologías, muchas mujeres consideran la profesión Secretarial como un puesto de trabajo muy demandante, ya que son muchos los agentes externos que incluyen sobre el cargo, entre los cuales se puede mencionar el nivel de aprendizaje y la presentación personal.

Muchas veces los ejecutivos que se encuentran reclutando a sus asistentes, buscan solidez actitudinal, comunicación, empatía y con capacidad para simplificar las tareas diarias, son cualidades sumamente importantes. Otro factor a considerar es el potencial para tomar diferentes responsabilidades y funciones, así como habilidad para coordinarlas.

Otra de las cualidades que no pueden faltar en una Secretaria es la firmeza y seguridad, para reducir el nivel de estrés, como el de su jefe, es importante poseer buen humor y don de gente; de igual forma, contribuirá a mantener un equilibrio entre la relación de ambos y colaborar a buen ambiente laboral.

Pero no son únicamente necesarias las habilidades actitudinales, sino que, de igual forma las profesionales debiendo mantenerse en constante aprendizaje y capacitación.

Las entidades al buscar una secretaria ejecutiva, toman en cuenta varios requisitos, que cada vez es más común que prefieran una persona especializada, ya que aunque posean estudios en cierta carrera, no son aptas para el cargo. Además de la formación completa, deben poseer conocimiento sobre temas culturales, económicos y políticos; es importante manejar un segundo idioma como es el inglés y conocer un poco sobre el rubro de la compañía donde se desempeñará para estar capacitada con el área que debe asistir.⁷

⁷ HERRERA Florence, "El perfil de una secretaria ejecutiva que buscan las empresas", Abril 2012, (<http://www.tecoloco.com/BLOG/el-perfil-de-una-secretaria-ejecutiva-que-buscan-las-empresas.aspx>)

2.2.1.7. Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales están basadas en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, entre otras.

Las relaciones interpersonales se desenvuelven en muchos contextos como la familia, los amigos, el matrimonio, las amistades, los entornos laborales, los clubes sociales y deportivos, los entornos barriales, las comunidades religiosas, etc., y estas pueden ser reguladas por ley, costumbre o por acuerdo mutuo, y son una base fundamental de los grupos sociales y de la sociedad en su conjunto.

Las relaciones interpersonales obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato, lo que favorece su adaptación e integración al mismo, juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de las personas. A través de ellas, es importante tomar en cuenta los valores más relevantes para así mejor favorecer las relaciones interpersonales.⁸

2.2.1.8. Calidad en la atención al usuario (cliente)

Según Blanco (2001), indica que para que las empresas cuenten con la fidelidad de sus usuarios, esta debe poner en marcha algunas estrategias o actividades como la identificación de las necesidades de los usuarios en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros usuarios.

Las organizaciones deben poseer fuentes de información sobre su mercado objetivo y el comportamiento de sus consumidores ya que esto permitirá convertirlas en demanda. Es necesario realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios que se van a ofrecer y determinar las estrategias y técnicas que se pueden utilizar.

⁸Relación interpersonal", (http://es.wikipedia.org/wiki/Relaci%C3%B3n_interpersonal)

Por lo tanto, los planteles deben conocer a sus usuarios de forma detallada, conocer sus necesidades, expectativas y demandas para poder desarrollar las estrategias que se dirijan a lograr su fidelización. De esta forma, cada vez que un usuario tenga una experiencia positiva el servicio deseará regresar y repetir esta vivencia.

La fidelización del usuario permite a la entidad retenerlo, de manera que asegura la rentabilidad de la inversión que hace al desarrollar los productos y servicios. Por este motivo, la atención al cliente debe considerarse como una de las actividades básicas de la estrategia de la entidad.⁹

2.2.1.9. Medición de la calidad del servicio

Para diseñar un sistema de medición efectivo de calidad del servicio, es necesario considerar tres principios expuestos a continuación¹⁰:

1. Escuchar a los usuarios que digan lo que les importa, no hay que hacer supuestos o creencias sobre las necesidades de los usuarios. Los tres tipos de mediciones (proceso, producto y satisfacción) deben estar en armonía con lo que realmente importa al cliente. Por ejemplo: No se debe establecer un tiempo de entrega de un documento en ocho días, cuando la mayoría de los usuarios esperan una entrega al día siguiente.
2. Seleccionar cuidadosamente las medidas concretas y establecer un sistema de medición compensado entre mediciones de proceso, producto y satisfacción. Es indispensable considerar el número y las características de las medidas propuestas.
3. Conceder de debida importancia al sistema de medición siendo esta la única manera de conseguir que los empleados presten atención y orienten su

⁹ PEREZ T. Vanesa, "Calidad Total en Atención al Cliente", Ideas propias editorial, 1era edición España, 2006, Pág. 6

¹⁰ CAMISON César, "La gestión de la calidad por procesos. Técnicas y herramientas de calidad" (<http://www.mailxmail.com/curso-gestion-calidad-procesos-tecnicas-herramientas-calidad/medicion-calidad-servicio>),

comportamiento hacia el usuario. La vinculación del sistema de medición con sistemas de remuneración y de recompensa resulta fundamental.

2.2.1.10. Medición de la satisfacción del usuario (cliente)

Con respecto a este tema se puede indicar que la medición o evaluación de la satisfacción del usuario es una herramienta habitual en toda gestión empresarial. La norma ISO 9001 lo incluye como requisito y el modelo EFQM lo considera el criterio de mayor peso específico, ya que la satisfacción del usuario constituye un indicador clave para evaluar el desempeño global de la organización y analizarla ayuda a crear una cultura de mejora continua de la gestión.

Es importante destacar que un sistema de gestión es una herramienta que permite recopilar y analizar información con el objeto de identificar oportunidades de mejoras. Medir la satisfacción de los clientes o usuarios es valorar objetivamente la percepción de los servicios utilizados y que también posteriormente esta información es útil para mejorar el rendimiento en aquellas áreas que contribuyen más a aumentar la satisfacción del cliente.

Por lo tanto, la medición es la finalidad de ayudar al usuario a conseguir sus objetivos que cumplir los propios del operador. Esto debería obligar a concentrarse en las necesidades de los usuarios y a pensar que quizás esperen del servicio más de lo que, en principio, el operador y el titular considerarían apropiado.¹¹

2.2.1.11. Planificación de la atención al usuario (cliente)

La planificación de una estrategia de atención al usuario, está definida como la “experiencia del consumidor”, siendo premisa básica sobrepasar las expectativas del usuario en el servicio de atención.

¹¹ MANUAL DE APOYO PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN NORMA UNE-EN 13816 ,Fundación CEDMO, España, 2006
und<http://www.fundacioncetmo.org/DGT%20Calidad%20Viajeros/pdf/manual.apoyo/Cap.5.Medir.la.satisfaccion.de.los.clientes.pdf>

Para el diseño de una estrategia es necesario contar con factores esenciales que contribuyan a pensar en un servicio inteligente, operado por agentes altamente calificados en la materia.

Es necesario señalar que el objetivo principal de una estrategia de atención consiste en fortalecer el compromiso con el cliente, lo cual supone una de las claves para la retención, en el largo plazo, de la lealtad del consumidor con el plantel.

Esto constituye un factor importante a la hora de obtener una rentabilidad sostenida en el tiempo y maximizar el valor de las relaciones con los clientes. Por lo tanto, que uno de los métodos para interactuar de forma inteligente y sostenida, atañe tres pasos referidos a: medición, gestión y crecimiento de las relaciones con el usuario.¹²

2.2.1.12. Proceso de organización de la atención al usuario (cliente)

El proceso de organización en la atención al usuario se caracteriza por el conjunto de actividades relacionadas entre sí que responden satisfactoriamente a las necesidades del cliente. El proceso de atención al cliente se configura como uno de los aspectos más importantes en la percepción de la calidad de un servicio.

Si se le da un trato inadecuado al usuario, el 70% de los casos el usuario no vuelve a utilizar los servicios de una entidad, por lo que la mayoría de las personas da gran importancia al trato recibido, siendo más frecuente el abandono del proveedor por esta causa que por defectos en el producto o servicio en sí.

Cuando un usuario entra en contacto con un plantel proveedora, muchas veces es porque tiene una necesidad que satisfacer ya sea de información sobre el servicio o en sí de qué pasos debe efectuar para realizar una gestión o realizar una queja, para ello se debe elaborar una respuesta que deberá ser lo más satisfactoria posible.

¹² “Planificación de estrategias de atención al cliente”, Luxor Tecnología, ,Barcelona – España, (<http://www.luxortec.com/blog/planificacion-de-estrategias-de-atencion-al-cliente/>)

Por lo tanto, la atención al usuario debe ser considerada como un factor de trascendental para el éxito de una Institución. Sería lamentable que un buen servicio transmitiera una imagen negativa por el estilo que los empleados imprimen a su relación con el usuario.¹³

2.2.2. El Servicio

2.2.2.1. Concepto del servicio

El concepto de servicio se refiere a la acción servir; sin embargo, este concepto tiene múltiples acepciones desde la materia en que sea tratada, por otro lado y desde el punto de vista del mercadeo y la economía los servicios son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los usuarios.

Los servicios son administrados tanto en el sector público como privado, incluso en forma mixta, estos servicios son definidos como heterogéneos, intangibles porque cuentan con diversas variables y no se pueden tocar.

La importancia de un buen servicio radica en el buen trato a sus usuarios, satisfacer las necesidades de los mismos antes que estos lo requieran, se debe brindar la posibilidad de agradecimiento o queja generalmente de manera escrita y sobre todo los prestadores del servicio deben cumplir con lo preestablecido, que suele ser determinando mediante un contrato. En los mismos deben ser pautados claramente cuáles serán los servicios a brindar por parte de la Institución.

Existe el servicio de Inteligencia, que consiste en conseguir información, bajo la idea de defensa y seguridad de un país. Se investiga a los ciudadanos, sus actividades y demás para poder crear archivos y perfiles de los mismos; sin embargo, muchas veces este tipo de servicios traspasan la línea de la legalidad y realizan actividades tales como intervenciones telefónicas o espionaje. Muchas veces estos pueden ser entes gubernamentales y otros pueden ser privados, en ciertas ocasiones estos últimos exceden las fronteras estatales, para generar lazos de cooperación interestatales.

¹³Talavera Pleguezuelos,C., El Proceso de Atención al Cliente: Fases y Comportamientos, (<http://www.aiteco.com/proceso-de-atencion-al-cliente/>)

Con respecto a la informática, también es posible hallar el concepto de servicio, a través del servicio de la web, siendo un sistema de software permite que las computadoras puedan operar de manera conjunta en una red como por ejemplo el de internet.

El servicio militar es otro tipo de servicio que tiene como objetivo dictar actividades para entrenar a los futuros soldados, capacitados a partir de los valores y costumbres tradicionales, acompañadas de límites disciplinarios. Se intenta que los soldados adquieran valores tales como el de la valentía, honradez y alcancen a amar a su patria.¹⁴

2.2.2.2.Importancia del servicio

La importancia de que los planteles cuenten con un buen servicio, radica en la buena o correcta atención hacia los clientes, ya que la pérdida de usuarios en las organizaciones es por haberse sentido despreciados por alguien del personal, ya sea por una mala atención o por indiferencia, basta sólo causar una vez esta sensación en el usuario para que se aleje para siempre.

Un usuario perdonará un error si se le atiende correctamente y se soluciona de forma eficaz pero es muy difícil que olvide una atención poco profesional y mucho menos, si siente que se le ha tratado mal o como un objeto.

Por lo tanto, es necesario contar con el personal adecuado para que atienda a sus usuarios ya que esto garantizará su satisfacción y aumentará su confianza en el plantel, ya que un usuario que se va satisfecho volverá, pero un usuario descontento supone que habrá días que no le llegarán a conocer.¹⁵

2.2.2.3. Tipos de atención al servicio

Existen diversas maneras de interactuar con el usuario, por lo tanto, existen diferentes tipos de atención al usuario que va en función del criterio que se utilice o según sus variables. Estas pueden ser atención presencial, es decir un encuentro físico con el

¹⁴“Concepto de Servicio”, (<http://concepto.de/concepto-de-servicio/>) 2014

¹⁵ La importancia de una buena Atención al Cliente”, (<http://www.soporte1.es/index.php/importancia-atencion-cliente>), 2009

usuario. Atención telefónica, el hecho que no podamos observar las posibles reacciones del interlocutor se requiere poner más esfuerzos y demostrar una actitud diferente a la presencial.

La atención virtual, ya sea por correo electrónico o a través de la misma web donde se ofrecen los productos, el usuario, en este caso, valora la atención recibida por otros parámetros, como el correcto funcionamiento de la página, el sistema de pago y de entrega, la premura en la respuesta ante dudas vía correo electrónico, etc.

Atención proactiva, es la búsqueda de crear necesidades en el usuario y motivar la compra del producto o servicio, se cuenta directamente, sin esperar a que él lo haga, aquí existe de la posibilidad a una alta tolerancia a la frustración, ya que se debe tener una actitud positiva hacia el rechazo.

Atención reactiva, es cuando el sentido del contacto entre las partes se da del usuario hacia los empleados, simplemente se da respuesta a la demanda, sin tratar de despertar, de entrada, necesidad alguna en el usuario.

La atención directa, es cuando el interlocutor es la persona que expresa la necesidad y además es el que decide acerca del servicio, se trata de una atención directa, sin intermediarios. Dado que los roles se concentran en una única persona, toda la energía del empleado se dirige también a un único interlocutor.

La atención indirecta, es cuando la persona que hace la demanda no es la que toma la decisión final en la compra. Es importante identificar cada uno de los roles para satisfacer las necesidades de todos los actores que intervienen en la transacción.¹⁶

2.2.2.4. Calidad del servicio

Si la Institución no satisface las necesidades y deseos de sus usuarios tendrá una existencia muy corta. Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el usuario, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa. De nada sirve

¹⁶ “Tipos de atención al cliente”, (<http://www.pymerang.com/gestion-y-administracion-de-negocios/servicio-al-cliente/451-tipos-de-atencion-al-cliente>), 2012

que el producto o el servicio sean de buena calidad, a precio competitivo o esté bien presentado, si no existen compradores. El mercado ya no se asemeja en nada al de los años pasados, que era tan previsible y entendible. La preocupación era producir más y mejor, porque había suficiente demanda para atender.

Hoy la situación ha cambiado en forma dramática. La presión de la oferta de bienes y servicios y la saturación de los mercados obliga a las empresas de distintos sectores y tamaños a pensar y actuar con criterios distintos para captar y retener a esos "usuarios escurridizos" que no mantienen "lealtad" con los planteles.

Muchos emprendedores insisten en que la experiencia puede ser aplicable a cualquier situación y se dan cuenta tarde que su empresa no está sufriendo una recesión pasajera, sino que están quedando fuera del negocio. El principal objetivo de todo empresario 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. Sería ocioso tratar de encontrar una descripción amplia y precisa del concepto "cliente". Pero podemos elaborar un listado enumerando los aspectos esenciales que pueden caracterizar ese concepto¹⁷

2.2.2.5. Características del servicio

Las características del servicio se diferencian de los servicios de los bienes de cuatro formas:

- 1) Intangibilidad,
- 2) Inseparabilidad,
- 3) Heterogeneidad y
- 4) Carácter perecedero.

La intangibilidad, se refiere a que los servicios no se pueden ver, degustar, tocar, escuchar u oler antes de comprarse, por tanto, tampoco pueden ser almacenados, ni colocados en el escaparate de una tienda para ser adquiridos y llevados por el comprador como sucede con los bienes o productos físicos.

¹⁷ ALVAREZ, Adrián, "Atención al Cliente", Mayo 2009, mailxmail.com
(<http://www.mailxmail.com/curso-atencion-cliente-tipos-clientes/conocer-cliente>)

En vista que los servicios no se los puede ver existe mayor incertidumbre en los compradores porque no pueden determinar con anticipación y exactitud el grado de satisfacción que tendrán luego de rentar o adquirir un determinado servicio. Por ese motivo, según Philip Kotler, a fin de reducir su incertidumbre, los compradores buscan incidir en la calidad del servicio. Por lo tanto, la tarea del proveedor de servicios es de administrar los indicios, es decir hacer tangible lo intangible.

Por otro lado la inseparabilidad, en los bienes se produce, se venden y luego se consumen, en cambio, los servicios se producen, venden y consumen al mismo tiempo, en otras palabras, su producción y consumo son actividades inseparables. Tanto el proveedor como el usuario afectan el resultado.

La heterogeneidad o simplemente variabilidad, significa que los servicios tienden a estar menos estandarizados o uniformados que los bienes. Es decir, que cada servicio depende de quién los presta, cuando y donde, debido al factor humano; el cual, participa en la producción y entrega, los proveedores de servicios pueden estandarizar los procesos de sus servicios y capacitarse o capacitar continuamente a su personal en todo aquello que les permita producir servicios estandarizados de tal manera, que puedan brindar mayor uniformidad, y en consecuencia, generar mayor confiabilidad.

El Carácter Perecedero o imperdurabilidad, se refiere a que los servicios no se pueden conservar, almacenar o guardar en inventario, como por ejemplo, las horas en que un dentista no tiene pacientes, no se puede almacenar para emplearlos en otro momento, sencillamente se pierden para siempre. Por tanto, la imperdurabilidad no es un problema cuando la demanda de un servicio es constante, pero si la demanda es fluctuante puede causar problemas. Por lo tanto, el carácter perecedero de los servicios y la dificultad resultante de equilibrar la oferta con la fluctuante demanda plantea retos de promoción, planeación de productos, programación y asignación de precios a los ejecutivos de servicios.¹⁸

¹⁸ THOMPSON, Iván, "Características de los Servicios", Agosto 2006, (<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/caracteristicas-servicios.html>)

2.2.2.6. Factores que influyen en el servicio

Cada segmento de mercado de acuerdo a su perfil tiene un potencial bien definido ya que existen patrones de consumo y preferencias por productos y sólo van a diferir en sus prioridades. A continuación algunos de los factores de atención:

- Tipo de afluencia de la clientela: se refiere a que dependiendo del perfil del cliente conocemos si se presenta el mismo, la frecuencia en días y horas a realizar sus operaciones.
- Patrón de servicios solicitados por perfil: debemos tener identificada la matriz de productos y ligarla a las necesidades del cliente.
- Adecuación para la interacción y comunicación con el cliente: de acuerdo al cliente deberá ser el contacto y la atención personalizada. Actitud profesional en la promoción por el volumen de recursos que el cliente maneje deberá ser más sofisticada la asesoría y el servicio.
- Competencia: buscar el arraigo de la clientela.
- Productividad: buscar siempre reciprocidad y utilidades.
- Instalaciones: ofrecer confort funcional y operativo.
- Personal de gerencia: dominio de los servicios y productos, buena presentación, capacidad analítica, habilidades de negociación y capacitación de capital humano.
- Capital humano: trato amable, eficiencia y dominio del puesto.

Generalmente el sistema a nivel mundial persigue un objetivo que contiene las siguientes variables: rentabilidad, productividad, competitividad y eficiencia. Por lo

tanto, toda empresa persigue en establecer tecnología de punta con un proceso de capacitación, que traerá como resultado la productividad con rentabilidad.¹⁹

2.2.3. Procesos de Servicio y calidad

2.2.3.1. Definición de Procesos de Calidad

Generalmente las organizaciones adoptan la filosofía de la Gestión de Calidad, orientado hacia el usuario y que persiguen mejoras continuas en sus procesos diarios. Esto implica que su personal como Docentes, Administrativos y Servicios si es el caso de las unidades educativas, también puedan tomar decisiones; los principios de la Gestión de Calidad son adoptados por las organizaciones para realzar la calidad de sus productos y servicios y de esta manera aumentar su eficiencia.

Los principios básicos que definen la Gestión de Calidad son:

- Esfuerzo en conocer y cumplir con las necesidades, tanto internas como externas, del cliente.
- Analizar procesos para obtener una mejora continua.
- Establecer equipos de mejora formados por el personal, los cuales conocen el proceso a analizar, y también a sus clientes, que son los que se benefician de sus servicios y productos.
- Consolidar organizaciones que ofrecen un ambiente libre de temores y culpas hacia los demás, reconociendo los valores de su personal.

El propósito de adoptar la Gestión de Calidad es desarrollar un ambiente en el cual el cambio en la organización sea natural, este propósito queda caracterizado por dos puntos importantes:

¹⁹ SÁNCHEZ, Roberto, "Factores que influyen en el servicio al cliente", mailxmail.com (diciembre 2004, (<http://www.mailxmail.com/curso-guia-consulta-rapida-mercadotecnia-atencion-clientes/factores-que-influyen-servicio-cliente>)

- a) Enfoque hacia el Personal, es cuando la organización considera a sus empleados como el recurso más importante del que dispone y demuestra respeto por sus conocimientos y creatividad.
- b) Enfoque hacia el Cliente, es cuando la empresa dedica especial atención a sus clientes, tanto internos como externos, para cumplir con sus necesidades de una manera efectiva.²⁰

2.2.3.2. Tipología general de procesos de un servicio u organización

Toda organización cuenta con su propia tipología de procesos de sus servicios, en algunos consiste en que el proceso de Calidad Total, son los procesos de conseguir hacer llegar ese algo que genera a aquellos a quienes ha definido como destinatarios de lo que hace, y que son por tanto, procesos que condicionan la satisfacción de éstos y por lo tanto, la probabilidad de que en el futuro sigan contando con la organización.

Los procesos de calidad total, tiene también claro que la única estrategia que la va a mantener desarrollando su actividad a largo plazo es la que consiga implicar a todo su personal en la mejora continua de esos procesos.

Existen muchas empresas líderes que ya están aplicando a sus procesos los conceptos de gestión y mejora que se describen en este documento, y por lo tanto, experimentando sus ventajas.²¹

A continuación definiciones según el gráfico siguiente:

Eficacia: Capacidad de lograr aquello que se pretende o se espera.

Proceso: Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que, al interactuar, transforman elementos de entrada y los convierten en resultados.

²⁰ "Definición de Gestión de Calidad" (http://www.kalitate-katedra.ehu.es/p211-content/es/contenidos/informacion/introduccion/es_introduc/definicion_gestion.html)

²¹ DLINCESWEB, Gestión de Calidad Total, (www.leadsofuctions.ec)

Eficiencia: Quiere decir: acción, fuerza, producción. Se define como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un objetivo determinado con el mínimo de recursos posibles viable.

Entrada: El término entrada se refiere a la información recibida en un mensaje, o bien al proceso de recibirla.

Salida: Es la acción de salir, así como una puerta o similar por la que se sale de un recinto, o acción.

Procedimiento: Es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.



Fuente: D Lincos Web-Gestión de la Calidad Total Calificación ISO 9001

Gráfico N° 3

2.2.3.3. Identificación de los procesos de un servicio

Dentro del ciclo de los procesos está en primera instancia la identificación de ellos, una vez identificados se deben documentar para constituir un Manual de Procesos y para ello es necesario identificar las actividades de la empresa para proceder con dicho manual.

También, es importante identificar los procesos dentro de un área de responsabilidad, función organizativa o departamento para no alterar las zonas de influencia establecidas. La identificación de los procesos se realiza así a partir del estudio de las distintas unidades organizativas y sus interrelaciones y un análisis de los servicios prestados.

Por lo tanto, no existe una forma única de identificar los procesos en una entidad, en función del punto de partida para el análisis, se puede establecer la siguiente clasificación:

- Mediante los objetivos corporativos estratégicos de la entidad, es decir a través de la consecución de dichos objetivos.
- Mediante los procesos operativos de la empresa, se base en la entrega del producto o servicio al usuario externo.
- A través del análisis de la cadena de valor, es decir en secuencia del desarrollo de la actividad global de la Organización.²²

2.2.4. La Gestión de Calidad de un Proceso

2.2.4.1. ¿Cómo pasamos de "controlar" los procesos a "gestionar" por procesos?

El control de gestión es un proceso muy complejo y dinámico, que se compone de una serie de etapas que se incorporan unitariamente aunque de manera separable.

²² "Procesos de Mejora Continua", Federación española de Municipios y Provincias, Septiembre 2003 pág. 47

Los procesos a gestionar comienzan con la recolección de la información básica, luego hay un proceso de inteligencia para cruzar y relacionar esa información básica y generar los indicadores, debidamente clasificados y agrupados en un tablero de control, cuya evolución determina las recomendaciones a efectuar a través del informe de control de gestión.

En base a las recomendaciones, la dirección del plantel adoptará las medidas concretas con el objeto de reducir amenazas y debilidades e incrementar fortalezas y aprovechar oportunidades.

A continuación los procesos a seguir:

- Conocer perfectamente el plantel.
- Conseguir información completa de cada área en cuanto a su organización y actividades.
- Conocer los insumos utilizados o servicios prestados por cada área en todos sus aspectos.
- Evaluar la existencia y lo adecuado de los controles administrativos como los objetivos de la dirección y mecanismos de control.
- Evaluar los sistemas de información, qué información producen y quién la utiliza.
- Obtener toda la información necesaria vinculada a las actividades de la empresa.
- Analizar las necesidades de información para un adecuado control integral.
- Definir de los indicadores fundamentales para el control de la gestión.
- Procesar un informe que contenga las recomendaciones a la dirección superior.

Emitido el informe para apoyar a la dirección de la empresa en su indelegable atribución de tomar decisiones estratégicas y políticas finaliza la tarea del control de gestión: el proceso de toma de decisiones compete a la dirección²³.

²³ "El Proceso del Control de Gestión", Administración de empresas
(<http://admindeempresas.blogspot.com/2008/05/el-proceso-del-control-de-gestion.html>)

2.2.4.2. Planificar: preparar la gestión del proceso (PHVA: Planificar, hacer, verificar y actuar)

No es posible realizar con calidad una actividad, proceso, producto o servicio, si se viola alguno de los pasos del ciclo de la calidad: Planear, hacer, verificar, actuar (PHVA).

Planificar: La Planificación es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las entidades en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que provean.

También la Planificación consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción, es decir las estrategias para alcanzar dichos objetivos.

La definición de los Objetivos Estratégicos, los indicadores y las metas, permiten establecer el marco para la elaboración de la Programación Anual Operativa que es la base para la formulación del proyecto de presupuesto.

Las características de la gestión orientada a resultados son:

- Identificación de objetivos, indicadores y metas.
- Identificación de niveles de responsables del logro de las metas.
- Definir las responsabilidades por el cumplimiento de las metas en toda la empresa, así como también los procesos de retroalimentación para la toma de decisiones.
- Vincular el presupuesto institucional a cumplimiento de objetivos.
- Determinar incentivos, flexibilidad y autonomía en la gestión de acuerdo a compromisos de desempeño.

La planificación estratégica es un proceso que antecede al control de gestión, el cual, permite hacer el seguimiento de los objetivos establecidos para el cumplimiento de la misión.²⁴

Hacer: Implementación de los procesos. Identificar oportunidades de mejora. Desarrollo del plan piloto.

En el Hacer se hace la implementación de lo definido en la planeación, es decir, toda la empresa se alinea de acuerdo a las definiciones, se conforman equipos de trabajo con una metodología definida.

Verificar: Realizar el seguimiento y medir los procesos y los productos contra las políticas, los objetivos y los requisitos del producto e informar sobre los resultados.

Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desarrollo de los procesos. Institucionalizar la mejora y-o volver al paso de Hacer.

También en el actuar, se aplica el subproceso de acciones correctivas, preventivas y planes de mejoramiento como consecuencia de unos informes de auditorías, adicionalmente se aplica la metodología para análisis y solución de problemas a aquellos subprocesos que necesitan un mejoramiento continuo para luego incorporarlos en los subprocesos y convertirlos nuevamente como parte del día a día.

Podría decirse que la metodología aplicada no da lugar a fisuras en cuanto su propósito: se define una meta y dejándose llevar por la sabiduría contenida en cada etapa, se llega a cumplirla quitando del camino los obstáculos (no conformidades) que se interpongan, ya sean humanos, materiales o financieros.²⁵

²⁴ ARMIJO, Marianela, "Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público", Área de Políticas Presupuestarias y Gestión Pública ILPES/CEPAL 2009, (http://www.eclac.cl/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual_planificacion_estragetica.pdf).

²⁵EL CICLO PHVA PLANEAR-HACER-VERIFICAR-ACTUAR, Julio 2007, (<http://www.blog-top.com/el-ciclo-phva-planear-hacer-verificar-actuar/>)

2.2.4.3. Evaluar: valorar los resultados de la acción.

La gestión de Evaluar consiste en estimar el valor y la madurez de excelencia de los procesos de la institución, con el fin de determinar su eficacia y eficiencia, y de conocer en qué medida se están satisfaciendo las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés. Es necesario comparar la realidad de la organización con un conjunto de criterios previamente establecidos, y considerados como excelentes.

Para poder evaluar la gestión de una manera adecuada, sistemática y fundamentada, son necesarios los siguientes elementos:

- **MODELO.-** El modelo constituye el conjunto de criterios con el que comparamos la realidad de la empresa.
- **PERSONAS.-** Para ello es necesario que las personas que lleven a cabo la evaluación dispongan de las competencias adecuadas sobre el modelo y actividad a evaluar y de un fuerte compromiso con la evaluación y espíritu crítico.
- **RECURSOS.-** Para asegurar el éxito de la evaluación, se debe contar con el apoyo de la dirección, y se debe garantizar el tiempo y la información necesaria para las personas que intervengan.
- **METODOLOGÍA.-** Una buena evaluación debería plantearse preferente en equipo, de entre 3 y 5 personas, siendo uno el coordinador. Cuando se realiza una evaluación en equipo, las fases son individual y de consenso puesta en común, análisis de diferencias y consenso; Visita a instalaciones si es necesario, permite verificar aspectos no aclarados, elaboración de Informe de evaluación.

Por lo tanto, la evaluación es el paso que va más allá de la medición del rendimiento interno, e incorpora elementos de valoración tanto sobre los resultados medidos como sobre los agentes o prácticas aplicadas, como son: la fundamentación, el despliegue, el aprendizaje, la relevancia, la utilidad, las relaciones causa-efecto.

2.2.4.4. Mejorar: mejora continua de los Procesos

El proceso de mejora continua es un concepto del Siglo XX que pretende mejorar los productos, servicios y procesos, es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora.

Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo. Algunas de las herramientas utilizadas incluyen las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes. Se trata de la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones. En el caso de empresas, los sistemas de gestión de calidad, normas ISO y sistemas de evaluación ambiental, se utilizan para conseguir calidad total.²⁶

2.2.4.5. Responsabilidad de la Dirección

De acuerdo a lo que informa la Norma ISO 9001:2000, la Alta Dirección de una organización, debe comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes como los legales reglamentario, establecer política de calidad, llevar a cabo los objetivos planteados, hacer revisiones periódicas, a asegurar la disponibilidad de sus recursos.

2.2.4.6. Enfoque del Cliente

La alta dirección debe asegurarse que los requisitos del cliente:

- Se determinan
- Se cumplan

Con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

Los requisitos del cliente son convertidos en:

- Requisitos de trabajo.
- Forma de trabajo.
- Compromiso en el trabajo.

²⁶ "Proceso de mejora continua", (http://es.wikipedia.org/wiki/Proceso_de_mejora_continua).

2.2.4.7. Política de Calidad

Es un compromiso de todos los integrantes de una empresa mejorar las actividades día a día, para lograr el incremento de la satisfacción de nuestros clientes, mediante el análisis de nuestros resultados y detectando oportunidades de mejora de nuestros productos y procesos. Por lo tanto la ISO indica que la política de Calidad deber ser:

- Adecuada al propósito de la organización.
- Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente.
- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- Es comunicada y entendida dentro de la organización.
- Es revisada para su continua adecuación

En la Planificación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), la alta dirección debe asegurarse de que estén definidas las responsabilidades y autoridades y de que éstas sean comunicadas dentro de la organización, como por ejemplo, de los diferentes documentos que pueden definir la responsabilidad y autoridad del personal.

2.2.4.8. Comunicación Interna

Con respecto a la comunicación interna en una organización, la alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación interna, considerando la eficacia del SGC.

2.2.4.9. Gestión de Recursos

La dirección debe contar con los recursos necesarios para mantener y mejorar el sistema de calidad, para incrementar la satisfacción del cliente, por lo tanto, este personal debe ser competente con bases en:

- Educación
- Formación

- Habilidades
- Experiencia
- Determinar la competencia necesaria.
- Proporcionar formación u otras acciones.
- Evaluar la eficacia de la formación o de las acciones tomadas.
- Asegurarse de que su personal es consciente de su actividad y de cómo contribuyen al logro de los objetivos.
- Mantener los registros de la educación, formación, habilidades y experiencia.

2.2.4.10. Infraestructura

La infraestructura de la organización debe contar en sus ediciones con espacios de trabajo y servicios asociados, equipos para los procesos (hardware y software), servicios de apoyo (transporte o comunicación).

2.2.4.11. Ambiente de Trabajo

Se debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto, por lo cual, se debe observar factores como el ruido, polvo, calor, información, ética, ergonomía, etc.

2.2.4.12. Planificación de la realización del producto

Se debe definir, documentar, planificar de forma estandarizada, los procesos y subprocesos requeridos para la integración de los productos y/o servicios de la organización.

Se requiere además planificar y operar una secuencia de procesos necesarios para identificar las necesidades de los clientes.

Es necesario confirmar que la planificación incluye todas las actividades para realizar el producto/servicio requerido.

La planificación debe considerar cualquier otro tipo de requerimiento y debe estar documentada.

2.2.4.13. Procesos Relacionados con el cliente

Es necesario que todo lo concerniente a la atención directa del cliente vaya relacionado con el producto solicitado hasta el final del proceso, atendiendo el uso específico de los reglamentos determinados por la organización, por lo cual, es necesario una revisión o asegurarse que el cliente entiende y puede cumplir con los requisitos del producto.

2.2.4.14. Control de los Dispositivos de Seguridad y Medición

La organización debe planear el modo en el cual monitorea, mide, analiza y mejora sus procesos. El énfasis es: en demostrar la conformidad del producto y la eficacia del SGC.

Aunque la eficiencia del SGC debe ser importante para cualquier organización, es la eficacia la que es requerimiento de la ISO 9001:2000, por lo cual, la eficacia es en la cual las actividades planeadas son realizadas y los resultados planeados son logrados, mientras que la eficiencia es la relación entre los resultados logrados y los recursos utilizados.

2.2.4.15. Auditorías internas

Es necesario que las organizaciones cuenten con un Departamento de Auditoría Interna, es un factor crítico en el ciclo Planear-Hacer-Verificar-Ajustar para el SGC, es por lo tanto, vital que se realicen por un personal independiente y competente, usando metodología claramente definidas.

- Las auditorías internas deben ser objetivas y realizarse por personal diferente al que desarrolla el trabajo que será auditado.
- Las auditorías deben verificar el cumplimiento con los procedimientos, así como, la eficacia de los procesos en el logro de los objetivos.

- El procedimiento de auditoría debe descubrir el programa de auditorías, alcance, y metodologías o explicar cómo se determinan de manera continua.

Debe existir un procedimiento documentado para describir las responsabilidades y metodologías para realizar una auditoría interna. Una buena medida para saber si el programa de auditoría tiene éxito o no, puede obtenerse comparando los resultados obtenidos en auditorías internas recientes con las observaciones de la auditoría de segunda o tercera parte. Es de esperarse que los departamentos con una historia de problemas en auditorías internas estén sujetos a una frecuencia mayor de auditorías internas que aquellos con buen desempeño. En algunas situaciones, puede ser necesario contratar todo o parte del proceso de auditoría interna si, por ejemplo, hay pocos recursos dentro de la organización. Esto puede ser particularmente útil, por ejemplo, cuando se audita la alta gerencia, o la función de aseguramiento de calidad misma.

2.3. Marco Legal

Según la Constitución de la República del Ecuador, en su capítulo sexto sobre el Trabajo y Producción indica:

Sección primera

Formas de organización de la producción y su gestión

Art. 319.-Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art. 320.-En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente.

La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

Según la INEN (Instituto Ecuatoriano de Normalización del Ecuador en la Tercera Revisión del NTE INEN – ISO 9001:2001, de SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD. REQUISITOS, manifiesta:

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables; y,
- b) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables.

2.4. Marco Conceptual

A continuación se enlista algunos términos conceptuales más utilizados en la presente investigación como una herramienta de identificar ciertas palabras que no son tan comunes en nuestro vocabulario:

Procesos: Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Calidad: Es el estadio más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término Calidad a lo largo del tiempo.

Es un conjunto de rasgos y características de un producto o servicio con su capacidad de satisfacer determinadas necesidades. La calidad se encuentra asociada con el control de la calidad, aseguramiento de la calidad y administración de la calidad.

Control de calidad: Tiene que ver con la implementación de los medios operativos para satisfacer requerimientos en cuanto a calidad.

Aseguramiento de la calidad: Se orienta a dar confianza en cuanto al grado de satisfacción tanto externa como internamente. Públicamente, se declara la forma de hacer las cosas en la empresa, y se vela por ese cumplimiento en todos sus detalles, para generar confianza en los clientes o usuarios por el tipo de producto o servicio ofrecido. Asegurar es determinar que lo que se hace, sigue un procedimiento definido y se compromete con el futuro a hacerlo de la misma manera (estandarización).

Administración de la calidad: Es una estrategia de administración a mediano y largo plazo, donde se involucra la participación de todos los integrantes de la organización, para beneficio de la organización misma, los clientes y comunidad en conjunto.

Usuarios: Según la Real Academia Española, un usuario es «aquél que usa algo» o «que usa ordinariamente algo». Por ejemplo un usuario de una biblioteca es un lector interesado en leer algún volumen de su archivo.

ISO 9001: La Norma ISO 9001:2001 elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, cualquiera que sea su tamaño, para su certificación o con fines contractuales.

Educación: La educación, (del latín educere 'sacar, extraer' o educare 'formar, instruir') puede definirse como: El proceso multidireccional mediante el cual se transmiten conocimientos, valores, costumbres y formas de actuar. La educación no sólo se produce a través de la palabra, pues está presente en todas nuestras acciones, sentimientos y actitudes.

Atención al Cliente: El servicio de atención al cliente o simplemente servicio al cliente es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador, con el fin de que, el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

Servicio al cliente: Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción. Se trata de “un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los Clientes Internos en diversas áreas de nuestra propia empresa.

Rediseño.- Es el resultado de volver a diseñar algo, sea tangible e intangible.

Infraestructura.- Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.Métodos de investigación

Descriptivo

En este proyecto se realizó el método descriptivo porque luego de conocer y entender el problema objeto de estudio, facilitó analizar los factores causantes y sus consecuencias por la falta de aplicación de procesos de calidad que mejoren la atención al usuario, en el Departamento de Secretaría de la “Unidad Educativa Comisión de Tránsito del Guayas”, de la ciudad de Guayaquil, y sus consecuencias, debido a la deficiente atención que están recibiendo los usuarios del plantel.

3.2.Población y muestra

Población

En esta investigación la población está constituida por los 2800 estudiantes matriculados, 2147 padres de familia representantes de los cadetes, 60 docentes, 18 administrativos, 9 inspectores uniformados y 3 directivos (Rector Vicerrector e Inspector General) siendo un total de 5037 personas como población en la Unidad Educativa Comisión de Tránsito del Guayas, en el presente año lectivo 2014-2015.

Muestra

Se consideró una muestra suficientemente representativa del total de los estudiantes de la Unidad Educativa, considerando un nivel de confianza del 95% se utilizó la siguiente fórmula:

$$n=N/ME^2(N-1)+1$$

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de La población

M/E= margen de error o precisión admisible con que se toma la muestra (0.05)

Reemplazando:

$$n= \frac{5037}{0.05^2(5037-1)+1}$$

$$n= \frac{5037}{((0.05)^2(5037-1))+1}$$

$$n= \frac{5037}{0.0025 (5036)+1}$$

$$n= \frac{5037}{13,59}$$

n= **371** Usuarios

Compuestos de la siguiente manera para la consideración de las encuestas y entrevistas:

180 Padres de familia

150 Estudiantes

20 Docentes

3 Directivos

18 Inspectores y Administrativos

371 Total encuestados-entrevistados

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Entre las técnicas empleadas en este estudio, se mencionan a continuación:

3.3.1. Entrevistas

La Entrevista aplicada en el presente proyecto me permitió obtener información directa a través de un cuestionario debidamente estructurado, al personal directivo como administrativo de esta Institución educativa.

3.3.2. Encuestas

La Encuesta ayudó a obtener información a través de una serie de preguntas cerradas, aplicadas a las personas involucradas en la investigación, este caso se aplicará a la muestra seleccionada de los padres de familia de la Institución, cuyo objeto de estudio será analizar las percepciones con respecto a la atención que reciben en la Secretaría del Plantel.

3.3.3. Guía de Observación

La Guía de Observación, me permitió recabar la información de manera más directa y vivencial, sobre el comportamiento del personal que labora en Secretaría hacia los usuarios, además de observar el desenvolvimiento de todas las actividades que se realizan en dicho departamento.

3.3.4. Revisión bibliográfica

Se revisó y recopiló información existente de autores sobre estudios de casos similares, también en diarios, revistas, internet, etc.

3.3.5. Aplicación de instrumentos

La Aplicación de los Instrumentos permitió convalidar el informe de los problemas presentados, estos instrumentos son las encuestas, entrevistas y guía de observación directa.

3.4 Recursos, fuentes, cronograma y presupuesto para la recolección de datos.

Los recursos que se utilizaron en el presente proyecto fueron humanos, materiales y financieros.

3.4.1. Humanos

Estudiantes, padres de familia, personal administrativo, personal docente y directivos de la Institución.

3.4.2. Materiales

Libros físicos, libros virtuales, tales como la INEN (Instituto Ecuatoriano de Normalización del Ecuador en la Tercera Revisión – ISO 9001:2001; DQSCert Ecuador S.A. – Soluciones en Sistemas de Calidad, Constitución del Ecuador (2008); etc.

3.4.3. Financieros

Este proyecto fue autofinanciado por la investigadora:

Descripción	Rubro
Impresión de la tesis	400
Hojas A4	25
Movilización de trabajo de campo	60
Viáticos x trabajo de campo	30
Encuadernación/Empaste del trabajo de investigación	100
Total	\$ 615.00

Tabla N° 2

3.5.2. Presentación de resultados

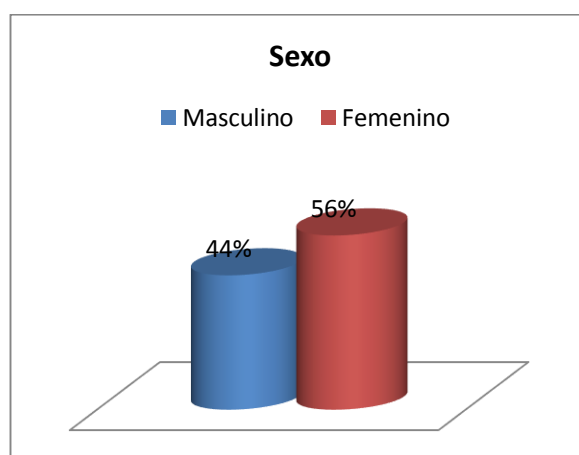
3.5.2.1. Encuesta a Estudiantes de la Unidad Educativa Comisión de Tránsito del Guayas

3.5.2.1.1. Resultado por Sexo

Tabla No. 9

Opciones	No.	Porcentaje
Masculino	64	44%
Femenino	83	56%
Total	147	100%

Gráfico No. 5



Fuente: Encuesta a Estudiantes de la Unidad Educativa CTG
Elaborado por: Autora

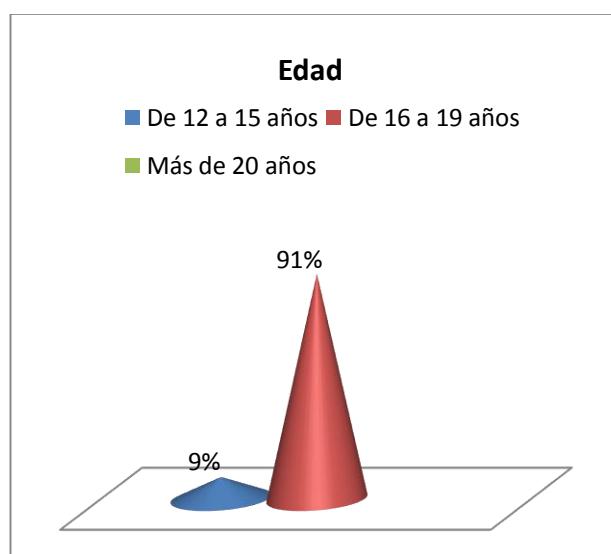
Análisis: Del personal encuestado el 56% corresponde al sexo femenino, el 44% al sexo masculino.

3.5.2.1.2. Resultado por Edad

Tabla No. 10

Opciones	No.	Porcentaje
De 9 a 11 años	0	0
De 12 a 15 años	13	9%
De 16 a 19 años	134	91%
Más de 20 años	0	0
Total	147	100%

Gráfico No. 6



Fuente: Encuesta a Estudiantes de la Unidad Educativa CTG
Elaborado por: Autora

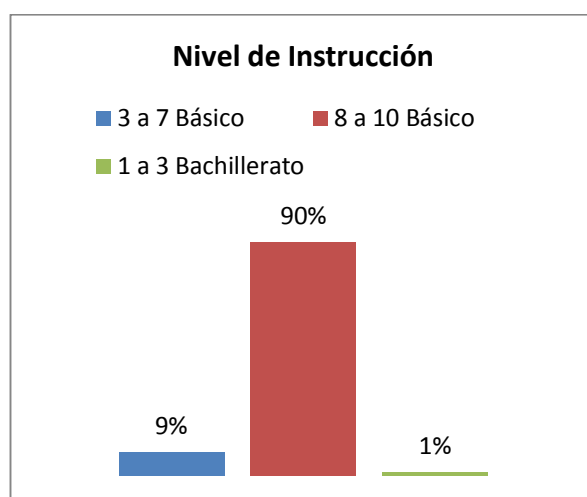
Análisis: Del personal encuestado el 91% cuenta entre 16 a 19 años de edad, el 9% entre 12 a 15 años de edad.

3.5.2.3. Resultado por Nivel de Instrucción

Tabla No. 11

Opciones	No.	Porcentaje
3 a 7 Básico	13	9%
8 a 10 Básico	132	90%
1 a 3 Bachillerato	2	1%
Total	147	100%

Gráfico No. 7



Fuente: Encuesta a Estudiantes de la Unidad Educativa CTG

Elaborado por: Autora

Análisis: Del personal encuestado el 91% corresponde a estudiantes del 1ro a 3ro. de Bachillerato, tan sólo el 9% es del 8vo. a 10mo. de básico.

3.5.2.1.4. Resultado por respuestas en las encuestas

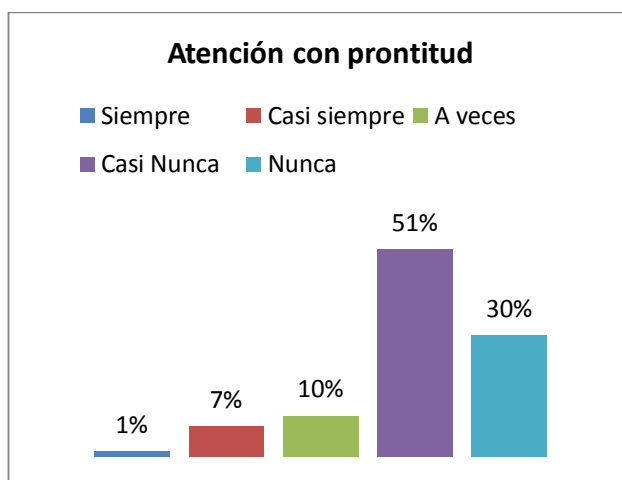
a) Pregunta N° 1

¿Cuándo se acerca a la Secretaría del Plantel, es atendido con prontitud?

Tabla No. 12

Opciones	No.	Porcentaje
Siempre	2	1%
Casi Siempre	11	7%
A Veces	15	10%
Casi Nunca	75	51%
Nunca	44	30%
Total	147	100%

Gráfico No. 8



Fuente: Encuesta a Estudiantes de la Unidad Educativa CTG

Elaborado por: Autora

Análisis: De los encuestados, el 51% indica que casi nunca es atendido con prontitud cuando se acercan a la Secretaría del Plantel, el 30% manifiesta que nunca, el 10% a veces, el 7% casi siempre y tan sólo el 1% es siempre atendido con prontitud, por lo que se denota una gran desatención a los estudiantes en este Departamento.

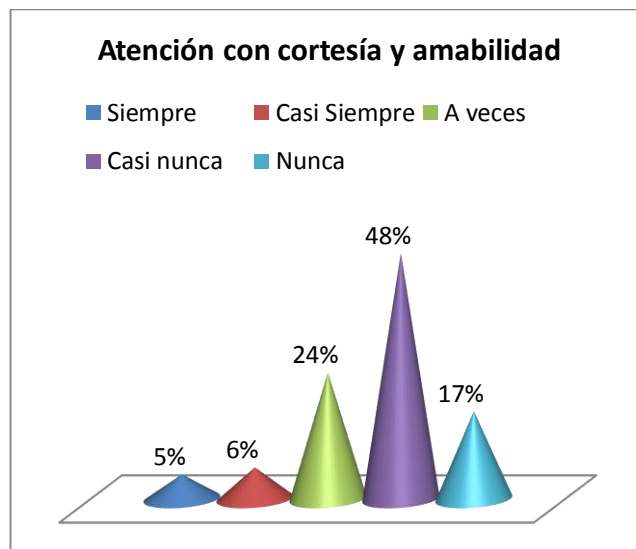
b) Pregunta N° 2

¿Usted ha sido atendido de manera cortés y amable por el personal de Secretaría?

Tabla No. 13

Opciones	No.	Porcentaje
Siempre	7	5%
Casi Siempre	9	6%
A Veces	36	24%
Casi Nunca	70	48%
Nunca	25	17%
Total	147	100%

Gráfico No. 9



Fuente: Encuesta a Estudiantes de la Unidad Educativa CTG

Elaborado por: Autora

Análisis: De los encuestados el 48% casi nunca es atendido de manera cortés y amable por el personal de Secretaría, el 17% nunca, el 24% a veces, y el 5 y 6% siempre o casi siempre, aquí también se denota una inapropiada atención a los estudiantes del plantel.

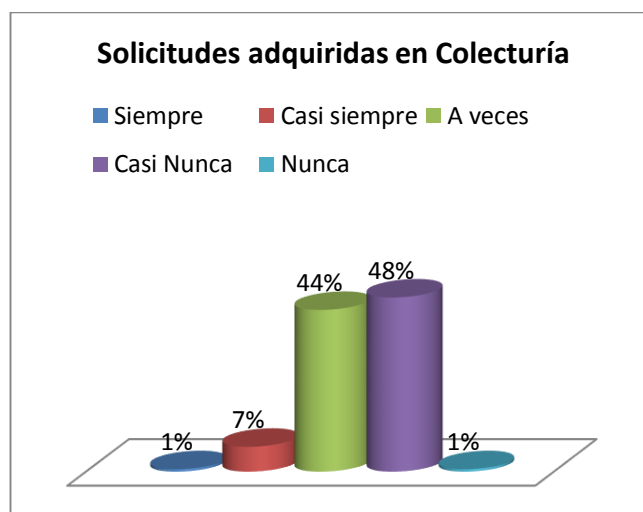
c) Pregunta N° 3

¿Al adquirir las solicitudes de trámites de documentos, usted los compra en la Colecturía?

Tabla No. 14

Opciones	No.	Porcentaje
Siempre	1	1%
Casi Siempre	10	7%
A Veces	65	44%
Casi Nunca	70	48%
Nunca	1	1%
Total	147	100%

Gráfico No. 10



Fuente: Encuesta a Estudiantes de la Unidad Educativa CTG

Elaborado por: Autora

Análisis: El 48% de los encuestados manifiesta que casi nunca compra solicitudes de trámites de documentos en la Colecturía, el 44% indica que a veces, el 7% casi siempre y el 1% siempre, estas solicitudes son adquiridas en otros departamentos como el Dispensario Médico, es necesario contar con un solo lugar para adquirir dicho documento, no hay homogeneidad en este proceso que causa inconformidad entre los usuarios.

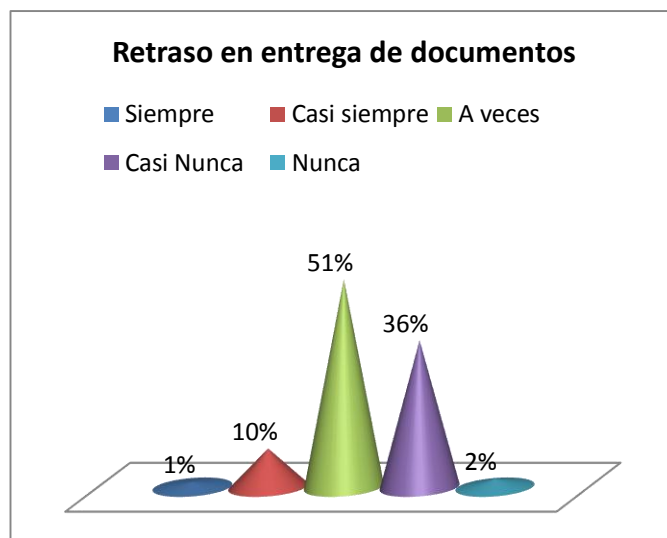
d) Pregunta N° 4

¿Existe retraso en la entrega de los documentos solicitados a la Secretaría del Plantel?

Tabla No. 15

Opciones	No.	Porcentaje
Siempre	2	1%
Casi Siempre	14	10%
A Veces	75	51%
Casi Nunca	53	36%
Nunca	3	2%
Total	147	100%

Gráfico No. 11



Fuente: Encuesta a Estudiantes de la Unidad Educativa CTG
Elaborado por: Autora

Análisis: El 51% de los encuestados, indica que a veces existen retrasos en la entrega de los documentos solicitados a la Secretaría del Plantel, el 36% y 2% casi nunca y nunca respectivamente y tan solo el 1% y 10% siempre y casi siempre. Por lo que se evidencia que los documentos requeridos por los usuarios no son entregados con prontitud.

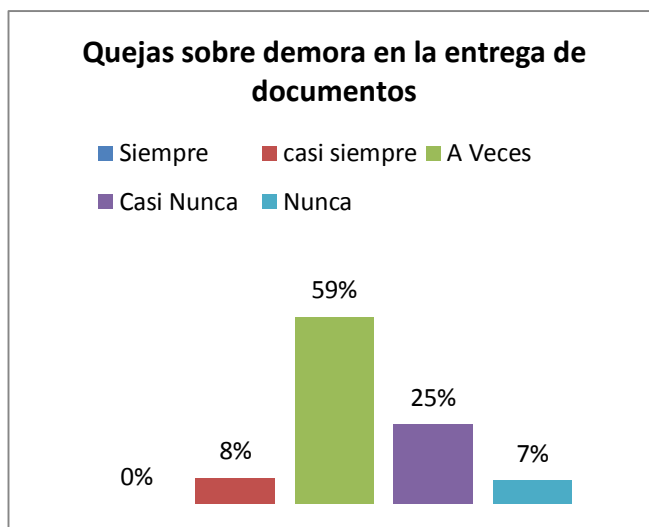
e) Pregunta N° 5

¿En alguna ocasión usted ha levantado una queja a las autoridades por la demora en la entrega de los documentos solicitados?

Tabla No. 16

Opciones	No.	Porcentaje
Siempre	0	0
Casi Siempre	12	8%
A Veces	87	59%
Casi Nunca	37	25%
Nunca	11	7%
Total	147	100%

Gráfico No. 12



Fuente: Encuesta a Estudiantes de la Unidad Educativa CTG

Elaborado por: Autora

Análisis: De los encuestados el 59% indica que en alguna ocasión han levantado quejas a las autoridades por la demora o retraso en la entrega de los documentos solicitados, el 25% y 7% casi nunca y nunca, mientras que el 8% casi siempre. Se denota que existe inconformidad en los usuarios con este tipo de procesos.

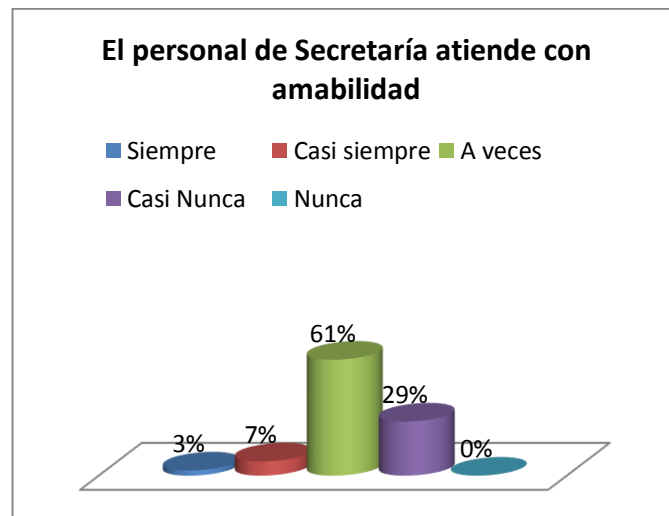
f) Pregunta N° 6

¿Al solicitar hablar con el Señor Rector el personal de Secretaría lo atendió de manera amable?

Tabla No. 17

Opciones	No.	Porcentaje
Siempre	4	3%
Casi Siempre	11	7%
A Veces	90	61%
Casi Nunca	42	29%
Nunca	0	0
Total	147	100%

Gráfico No. 13



Fuente: Encuesta a Estudiantes de la Unidad Educativa CTG
Elaborado por: Autora

Análisis: El 61% manifiesta que a veces el personal de Secretaría lo atiende de manera amable, el 29% indica que nunca, el 7% y 3% siempre y casi siempre, es importante destacar que el Departamento de Secretaría no es correctamente atendido, existe hostilidad en la atención al usuario.

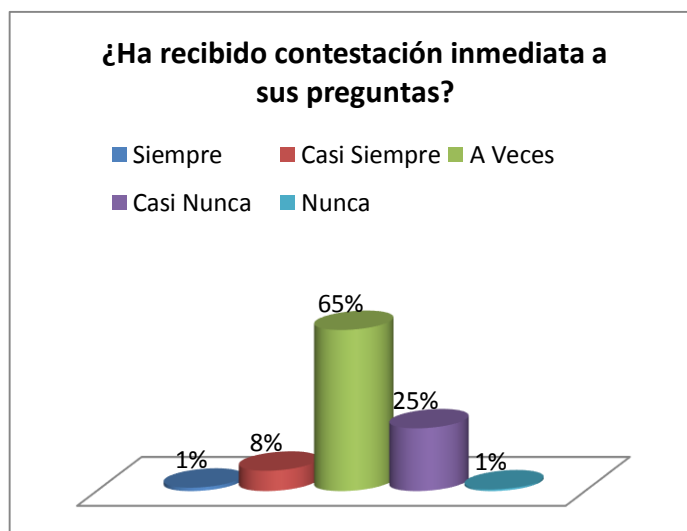
g) Pregunta N° 7

¿Al preguntar por los horarios de los maestros y de clases usted ha recibido contestación inmediata?

Tabla No. 18

Opciones	No.	Porcentaje
Siempre	2	1%
Casi Siempre	12	8%
A Veces	95	65%
Casi Nunca	37	25%
Nunca	1	1%
Total	147	100%

Gráfico No. 10



Fuente: Encuesta a Estudiantes de la Unidad Educativa CTG

Elaborado por: Autora

Análisis: Del personal encuestado, el 65% manifiesta que a veces recibe contestación inmediata sobre las preguntas que realizan de los horarios de los maestros y de clases, el 25% y 1% casi nunca y nunca, el 1 y 8% siempre, estos últimos que deberían ser regularmente no se está cumpliendo se denota descortesía hacia los estudiantes.

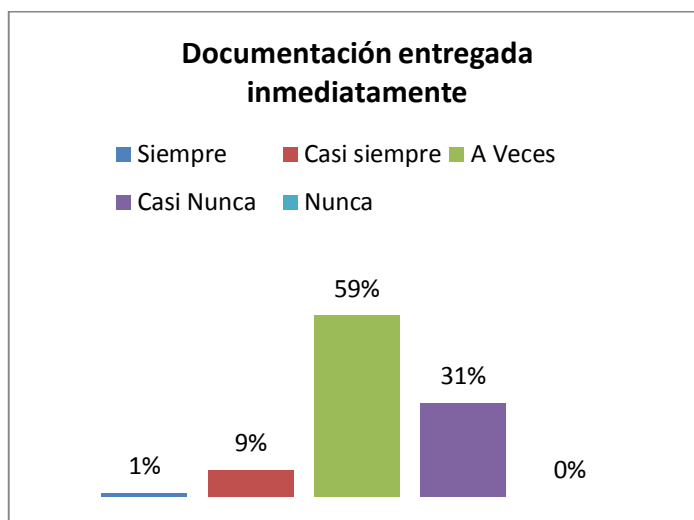
h) Pregunta N° 8

¿Al entregar solicitudes en la colecturía el departamento de Secretaría le entrega inmediatamente la documentación o requerimiento?

Tabla No. 19

Opciones	No.	Porcentaje
Siempre	2	1%
Casi Siempre	13	9%
A Veces	87	59%
Casi Nunca	45	31%
Nunca	0	0
Total	147	100%

Gráfico No. 15



Fuente: Encuesta a Estudiantes de la Unidad Educativa CTG

Elaborado por: Autora

Análisis: Del personal encuestado el 59% indica que a veces el departamento de Secretaría del plantel les entrega inmediatamente la documentación solicitada, el 31% casi nunca, el 9% casi siempre, se denota que no existe un orden o puntualidad en la entrega de dichos documentos.

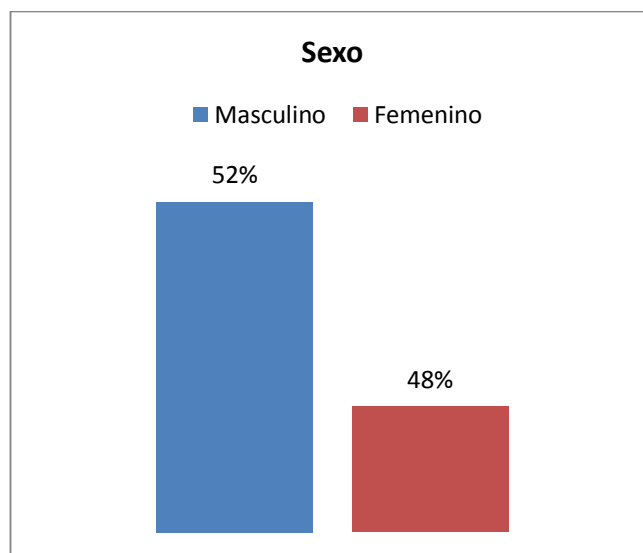
3.5.2.2. Encuesta realizada a Padres de Familia de la Unidad Educativa CTG

3.5.2.2.1. Resultado por Sexo

Tabla No. 20

Opciones	No.	Porcentaje
Masculino	93	52%
Femenino	85	48%
Total	178	100%

Gráfico No. 16



Fuente: Encuesta a Padres de Familia de la Unidad Educativa CTG
Elaborado por: Autora

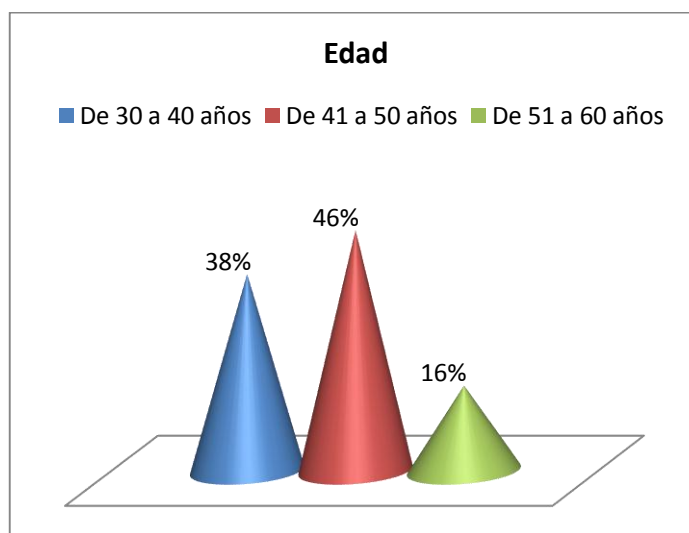
Análisis: Del personal encuestado el 52% corresponde al sexo masculino y el 48% al femenino.

3.5.2.2.2 Resultado por Edad

Tabla No. 21

Opciones	No.	Porcentaje
De 30 a 40 años	67	38%
De 41 a 50 años	82	46%
De 51 a 60 años	29	16%
Más de 60 años	0	0
Total	178	100%

Gráfico No. 17



Fuente: Encuesta a Padres de Familia de la Unidad Educativa CTG
Elaborado por: Autora

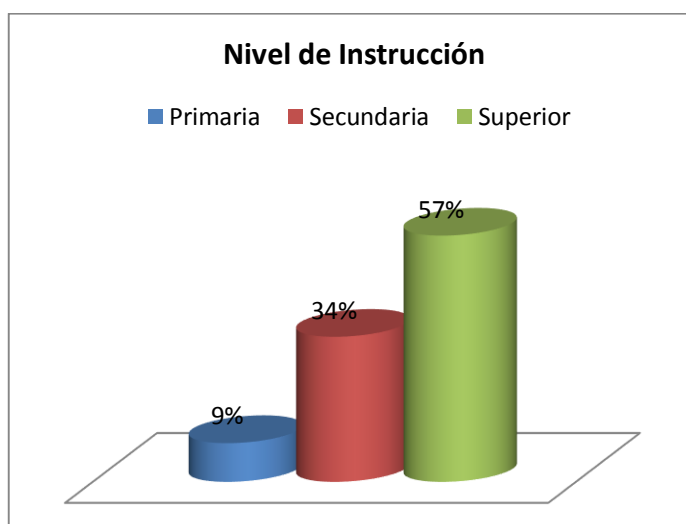
Análisis: El 46% de los entrevistados cuentan entre 41 a 50 años de edad, el 38% entre 30 y 40 años y el 16% de 51 a 60 años.

3.5.2.2.3. Nivel de Instrucción

Tabla No. 22

Opciones	No.	Porcentaje
Primaria	16	9%
Secundaria	60	34%
Superior	102	57%
Total	178	100%

Gráfico No. 18



Fuente: Encuesta a Padres de Familia de la Unidad Educativa CTG
Elaborado por: Autora

Análisis: Del personal encuestado el 57% cuentan con instrucción superior, el 34% secundaria y el 9% con instrucción primaria.

3.5.2.2.4. Resultado por respuestas realizadas a padres de familia de la Unidad Educativa CTG

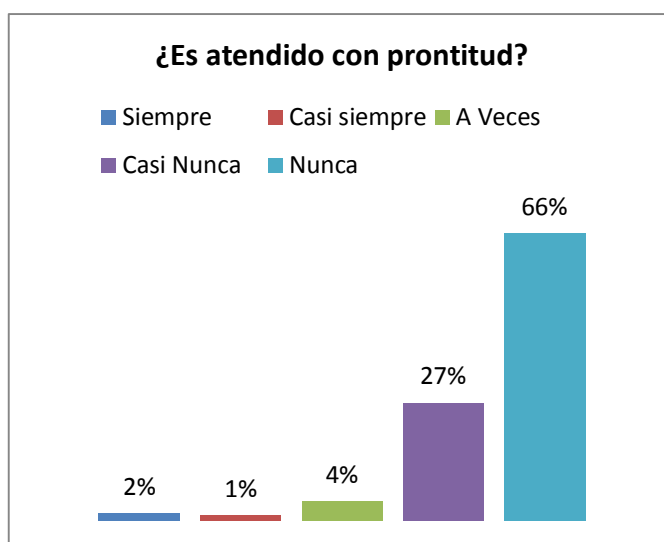
a) Pregunta N° 1

¿Cuándo se acerca a la Secretaría del Plantel, es atendido con prontitud?

Tabla No. 23

Opciones	No.	Porcentaje
Siempre	3	2%
Casi Siempre	2	1%
A Veces	8	4%
Casi Nunca	48	27%
Nunca	117	66%
Total	178	100%

Gráfico No. 19



Fuente: Encuesta a Padres de Familia de la Unidad Educativa CTG

Elaborado por: Autora

Análisis: Del personal encuestado el 66% indica que nunca son atendidos con prontitud cuando se acercan a la Secretaría del plantel, el 27% casi nunca, el 4% a veces y el 3% siempre o casi siempre, se denota que la atención en el este departamento es bastante deficiente.

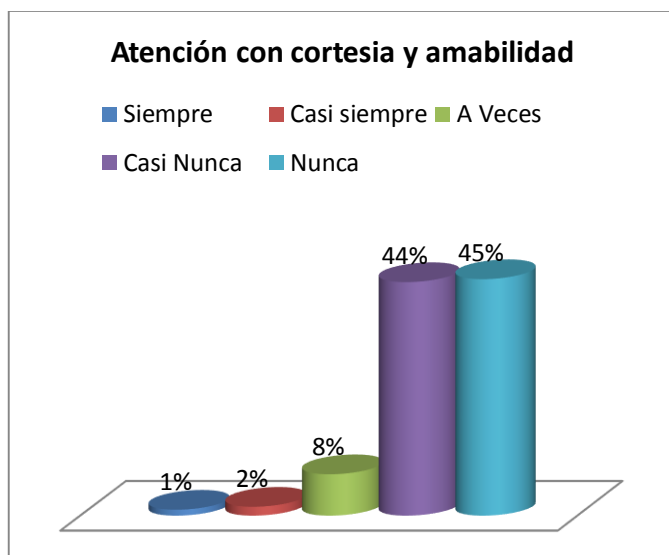
b) Pregunta N° 2

¿Usted ha sido atendido de manera cortés y amable por el personal de Secretaría?

Tabla No. 24

Opciones	No.	Porcentaje
Siempre	2	1%
Casi Siempre	3	2%
A Veces	14	8%
Casi Nunca	79	44%
Nunca	80	45%
Total	178	100%

Gráfico No. 20



Fuente: Encuesta a Padres de Familia de la Unidad Educativa CTG

Elaborado por: Autora

Análisis: El 89% de los encuestados, indica que casi nunca o nunca han sido atendido con cortésia o amabilidad por el personal de la Secretaría del plantel, el 8% a veces, y un escaso 3% siempre o casi siempre, se evidencia en esta pregunta que no existe una apropiada atención al usuario externo, en esta ocasión a los padres de familia y muchos de ellos de ellos son los propios miembros que laboran en la CTE.

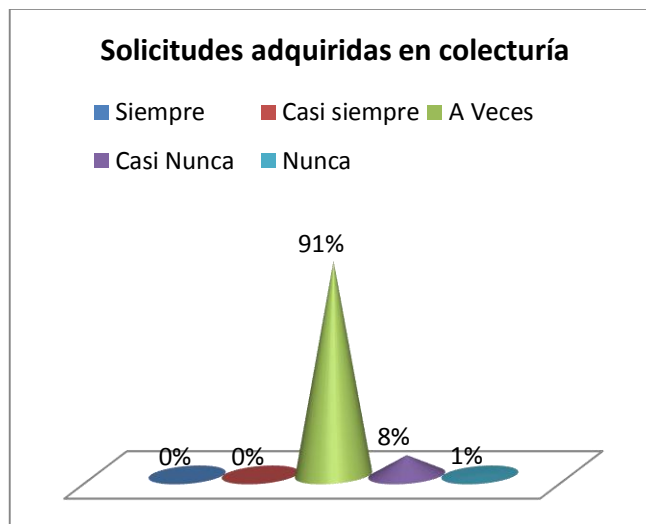
c) **Pregunta N° 3**

¿Al adquirir las solicitudes de trámites de documentos, usted los compra en la Colecturía?

Tabla No. 25

Opciones	No.	Porcentaje
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
A Veces	162	91%
Casi Nunca	15	8%
Nunca	1	1%
Total	178	100%

Gráfico No. 21



Fuente: Encuesta a Padres de Familia de la Unidad Educativa CTG

Elaborado por: Autora

Análisis: El 91% de los encuestados indican que a veces compran las solicitudes de trámites de documentos en la Colecturía del plantel, el 9% nunca o casi nunca lo hacen, este trámite corresponde ser despachado desde la colecturía más sin embargo, no se lo realiza desde esa instancia por motivos que está cerrado en horarios de la mañana.

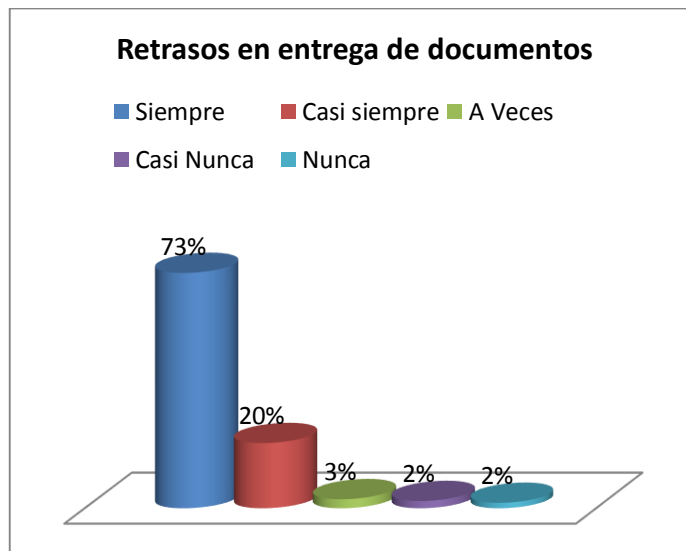
d) Pregunta N° 4

¿Existe retraso en la entrega de los documentos solicitados a la Secretaría del Plantel?

Tabla No. 26

Opciones	No.	Porcentaje
Siempre	130	73%
Casi Siempre	36	20%
A Veces	5	3%
Casi Nunca	4	2%
Nunca	3	2%
Total	178	100%

Gráfico No. 22



Fuente: Encuesta a Padres de Familia de la Unidad Educativa CTG

Elaborado por: Autora

Análisis: El 93% de los encuestados manifiesta que siempre o casi siempre existe retraso en la entrega de los documentos solicitados en la Secretaría del Plantel, el 3% a veces y el 4% casi nunca o nunca, esta anomalía es muy frecuente denota desorganización por ende proyecta una mala imagen institucional.

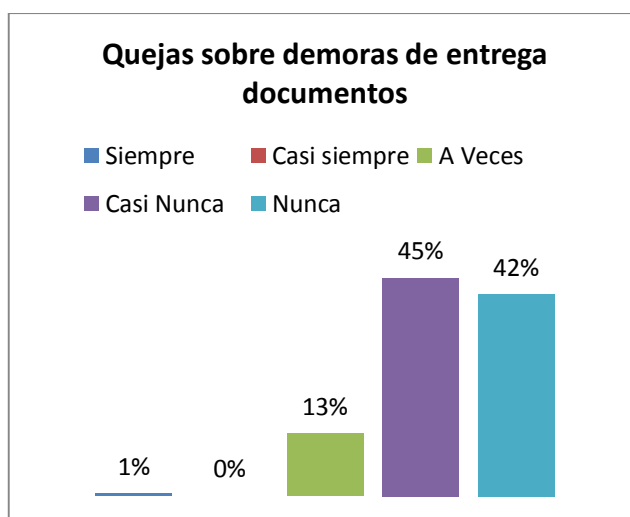
e) Pregunta N° 5

¿En alguna ocasión usted ha levantado una queja a las autoridades por la demora en la entrega de los documentos solicitados?

Tabla No. 27

Opciones	No.	Porcentaje
Siempre	1	1%
Casi Siempre	0	0
A Veces	23	13%
Casi Nunca	80	45%
Nunca	74	42%
Total	178	100%

Gráfico No. 23



Fuente: Encuesta a Padres de Familia de la Unidad Educativa CTG

Elaborado por: Autora

Análisis: El 87% de los encuestados indica que en alguna ocasión han levantado una queja a las autoridades del plantel por la demora en la entrega de los documentos solicitados, el 13% a veces y el 1% siempre, se evidencia que la desatención en trámites legales como son los certificados u otros que muchas veces se requieren con bastante prontitud.

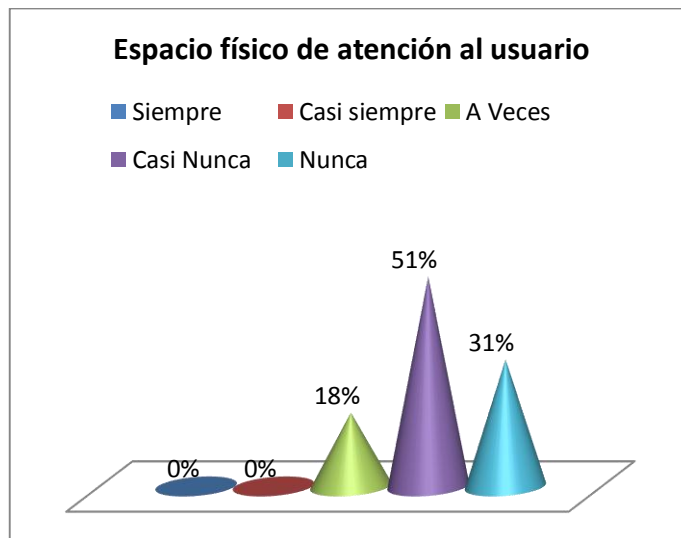
f) Pregunta N° 6

¿El espacio físico de la Secretaría del Plantel, ha sido remodelado para dar un servicio de atención de calidad?

Tabla No. 28

Opciones	No.	Porcentaje
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
A Veces	32	18%
Casi Nunca	91	51%
Nunca	55	31%
Total	178	100%

Gráfico No. 24



Fuente: Encuesta a Padres de Familia de la Unidad Educativa CTG

Elaborado por: Autora

Análisis: Del personal encuestado el 82% indican que nunca o casi nunca el espacio físico de la Secretaría del plantel, ha sido remodelado para brindar una mejor atención, existe incomodidad en la atención de los usuarios, están de pie al hablar con algún empleado, de igual manera con la espera.

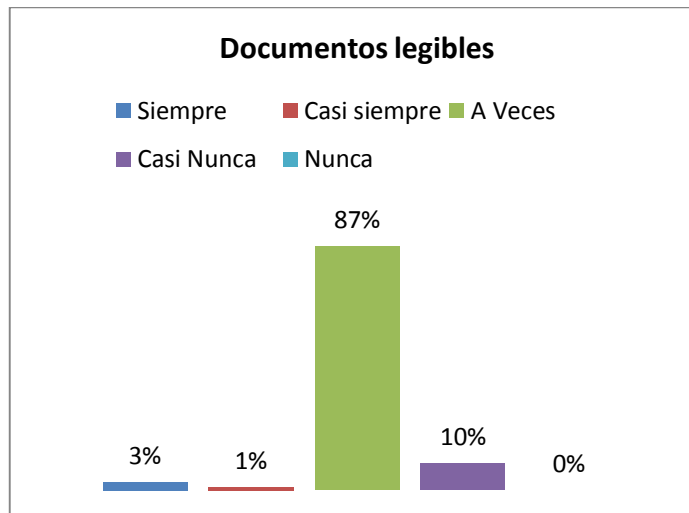
g) Pregunta N° 7

¿Los documentos solicitados son emitidos legiblemente?

Tabla No. 29

Opciones	No.	Porcentaje
Siempre	5	3%
Casi Siempre	2	1%
A Veces	154	87%
Casi Nunca	17	10%
Nunca	0	0
Total	178	100%

Gráfico No. 25



Fuente: Encuesta a Padres de Familia de la Unidad Educativa CTG
Elaborado por: Autora

Análisis: El 87% a veces manifiesta que los documentos solicitados en la Secretaría del plantel son emitidos legiblemente, el 10% indica que casi nunca y tan sólo el 4% siempre o casi siempre.

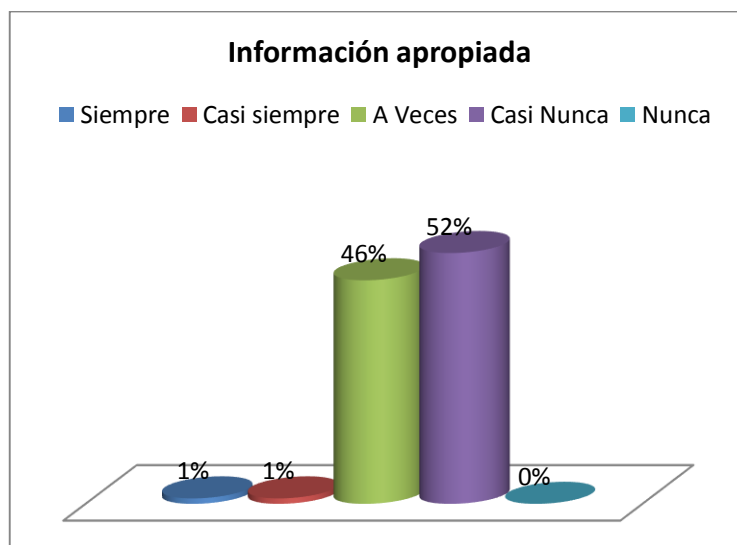
h) Pregunta N° 8

¿Usted recibe información apropiada y oportuna según lo que usted requiere?

Tabla No. 30

Opciones	No.	Porcentaje
Siempre	2	1%
Casi Siempre	2	1%
A Veces	82	46%
Casi Nunca	92	52%
Nunca	0	0
Total	178	100%

Gráfico No. 26



Fuente: Encuesta a Padres de Familia de la Unidad Educativa CTG
Elaborado por: Autora

Análisis: El 52% indica que casi nunca reciben información apropiada y oportuna según sus requerimientos, el 46% a veces y el 2% siempre o casi siempre, es evidente la desorganización e inapropiada atención, por parte del personal de la Secretaría del plantel.

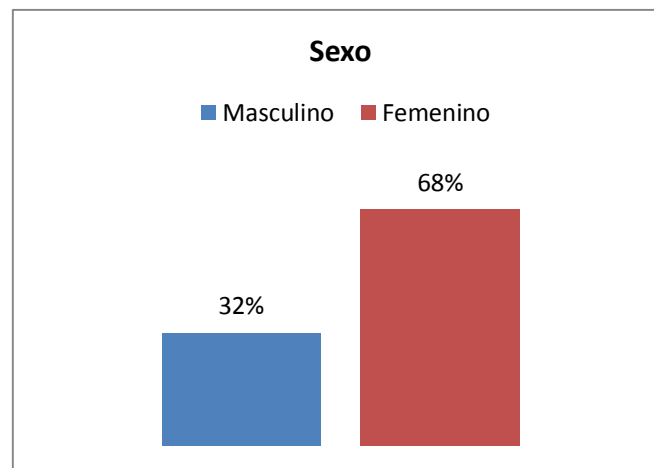
3.5.2.3. Encuesta a Personal Administrativo de la Unidad Educativa Comisión de Tránsito del Ecuador

3.5.2.3.1. Resultado por Sexo

Tabla No. 31

Opciones	No.	Porcentaje
Masculino	11	32%
Femenino	23	68%
Total	34	100%

Gráfico No. 27



Fuente: Encuesta a Personal Administrativo de la Unidad Educativa CTG

Elaborado por: Autora

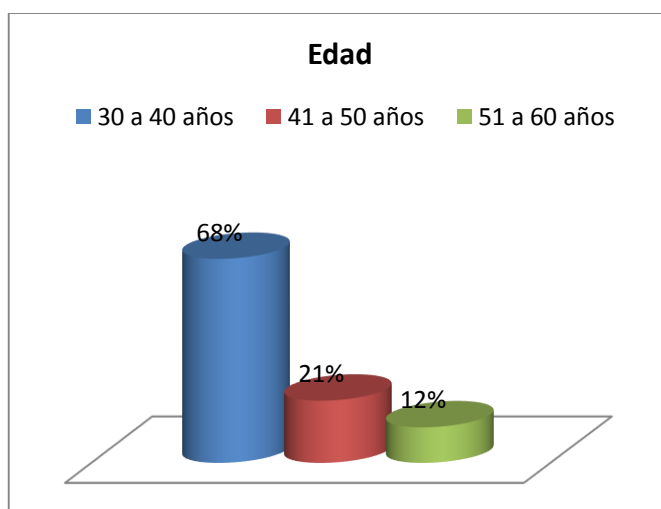
Análisis: Del personal encuestado el 68% corresponde al sexo femenino y el 32% al sexo masculino que laboran como en el área administrativa de la UECTG.

3.5.2.3.2. Resultado por Edad

Tabla No. 32

Opciones	No.	Porcentaje
De 30 a 40 años	23	68%
De 41 a 50 años	7	21%
De 51 a 60 años	4	12%
Total	34	100%

Gráfico No. 28



Fuente: Encuesta a Personal Administrativo de la Unidad Educativa CTG
Elaborado por: Autora

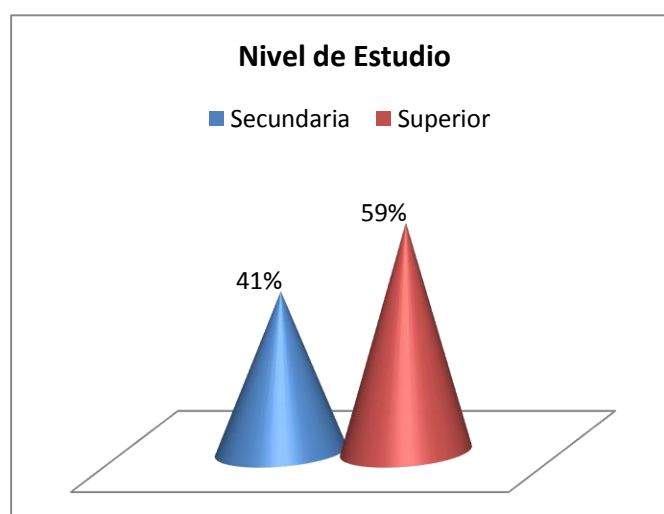
Análisis: El 68% de los encuestados tienen entre 30 y 40 años de edad, el 21% de 41 a 50 años y el 12% de 51 a 60 años, es una población joven.

3.5.2.3.4. Resultado por Nivel de Instrucción

Tabla No. 33

Opciones	No.	Porcentaje
Secundaria	14	41%
Superior	20	59%
Total	34	100%

Gráfico No. 29



Fuente: Encuesta a Personal Administrativo de la Unidad Educativa CTG
Elaborado por: Autora

Análisis: El 59% de los encuestados tienen un nivel de educación superior, el 41% son bachilleres.

3.5.2.3.4. Resultado por respuesta de la encuesta

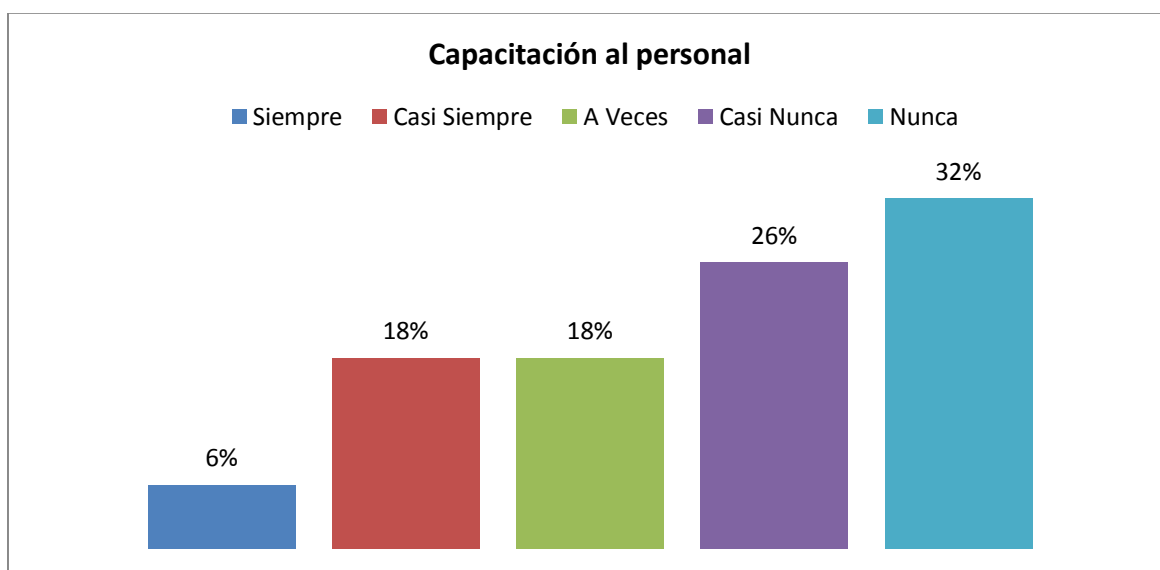
a) Pregunta N° 1

¿Recibe capacitación de atención al usuario por parte del Plantel?

Tabla No. 34

Opciones	No.	Porcentaje
Siempre	2	6%
Casi Siempre	6	18%
A Veces	6	18%
Casi Nunca	9	26%
Nunca	11	32%
Total	34	100%

Gráfico No. 30



Fuente: Encuesta a Personal Administrativo de la Unidad Educativa CTG

Elaborado por: Autora

Análisis: El 58% de los encuestados indican que casi nunca o nunca han recibido capacitación por parte de la Institución, el 18% A Veces, el 18% Casi Siempre y el 6% Siempre. En esta pregunta se evidencia que existe un grupo mayoritario que no ha recibido capacitación, por lo que es necesario que siempre el personal esté actualizado como parte del proceso de mejoras en su área.

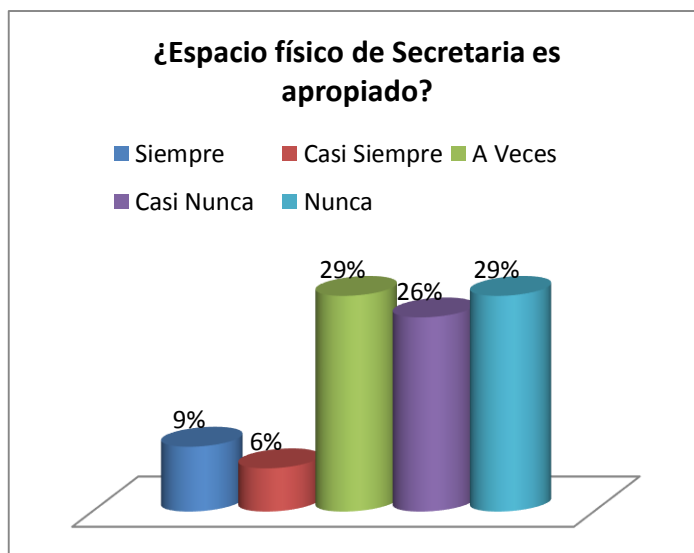
b) Pregunta N° 2

¿Considera que el espacio físico de la Secretaría es apropiado para dar diariamente una buena atención al usuario?

Tabla No. 35

Opciones	No.	Porcentaje
Siempre	3	9%
Casi Siempre	2	6%
A Veces	10	29%
Casi Nunca	9	26%
Nunca	10	29%
Total	34	100%

Gráfico No. 31



Fuente: Encuesta a Personal Administrativo de la Unidad Educativa CTG

Elaborado por: Autora

Análisis: El 55% de los encuestados indican que casi nunca o nunca, consideran que el espacio físico de la Secretaría del Plantel, es apropiado para la atención al usuario, el 29% indica que A veces, el 9% siempre, se denota que la infraestructura física de este departamento no es lo suficiente apropiada para la atención de los usuarios tanto internos como externos.

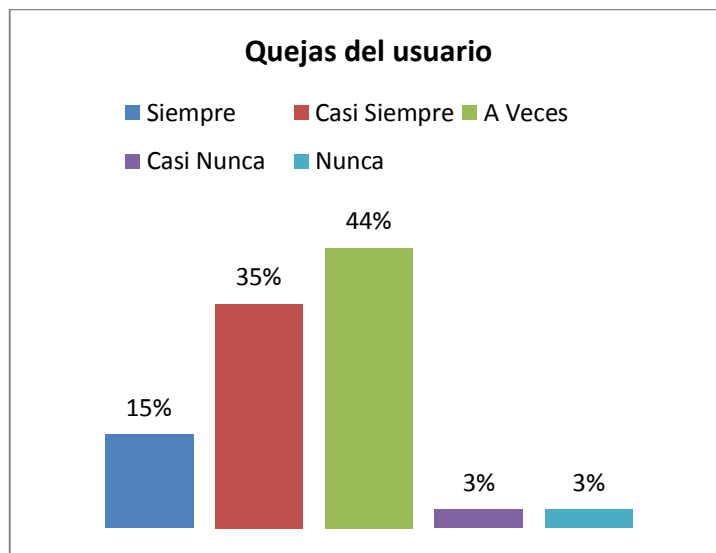
c) Pregunta N° 3

¿El Departamento de Secretaría recibe quejas por parte del usuario por la demora de las solicitudes?

Tabla No. 36

Opciones	No.	Porcentaje
Siempre	5	15%
Casi Siempre	12	35%
A Veces	15	44%
Casi Nunca	1	3%
Nunca	1	3%
Total	34	100%

Gráfico No. 32



Fuente: Encuesta a Personal Administrativo de la Unidad Educativa CTG

Elaborado por: Autora

Análisis: El 44% de los encuestados indican que A Veces reciben queja por parte del usuario por la demora en la entrega de las solicitudes, el 35% Casi siempre, el 15% siempre, se denota que existe bastante inconformidad por parte del usuario.

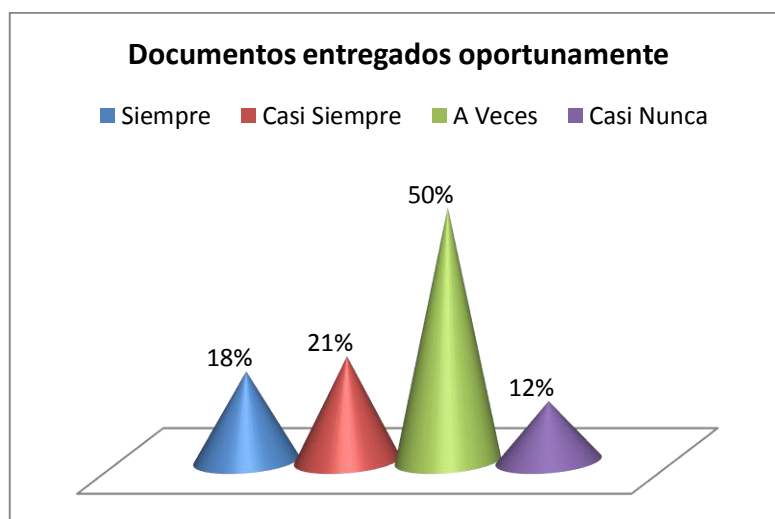
d) Pregunta N° 4

¿Los documentos solicitados por los usuarios en la Secretaría del Plantel son entregados oportunamente a los mismos?

Tabla No. 37

Opciones	No.	Porcentaje
Siempre	6	18%
Casi Siempre	7	21%
A Veces	17	50%
Casi Nunca	4	12%
Nunca	0	0
Total	34	100%

Gráfico No. 33



Fuente: Encuesta a Personal Administrativo de la Unidad Educativa CTG
Elaborado por: Autora

Análisis: El 50% de los encuestados indican que A Veces los documentos solicitados por el usuario son entregados oportunamente, un 12% manifiesta que nunca, mientras que el 39% indica que siempre o casi siempre, se evidencia que el proceso de entrega de los requerimientos no son entregados en una fecha oportuna, es por ello que existen quejas al respecto.

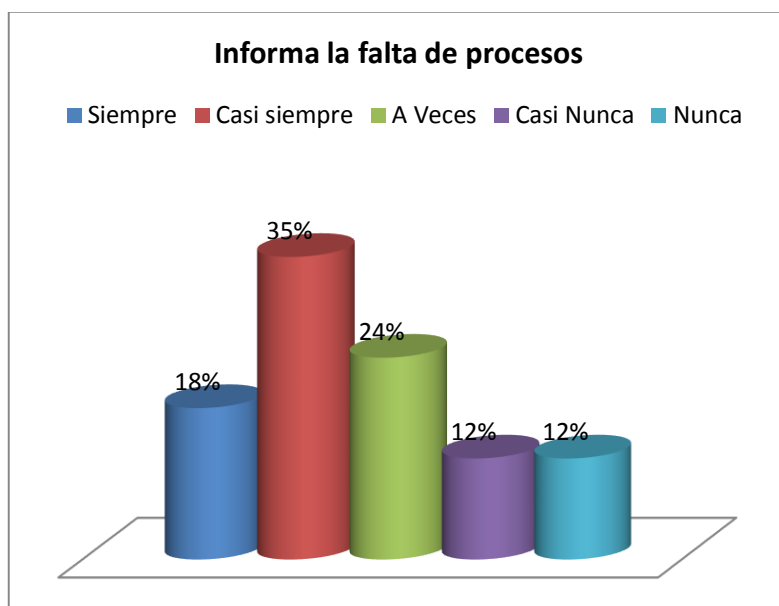
a) **Pregunta N° 5**

¿Informa a las autoridades la falta de procesos dentro del Departamento?

Tabla No. 38

Opciones	No.	Porcentaje
Siempre	6	18%
Casi Siempre	12	35%
A Veces	8	24%
Casi Nunca	4	12%
Nunca	4	12%
Total	34	100%

Gráfico No. 34



Fuente: Encuesta a Personal Administrativo de la Unidad Educativa CTG

Elaborado por: Autora

Análisis: El 53% de los encuestados indican que Siempre o casi siempre informan a las autoridades del Plantel, la falta de procesos dentro del Departamento de Secretaría, el 24% A veces, el 24% nunca o casi nunca, es evidente que no existe una línea de comunicación apropiada y poder solucionar problemas de este tipo.

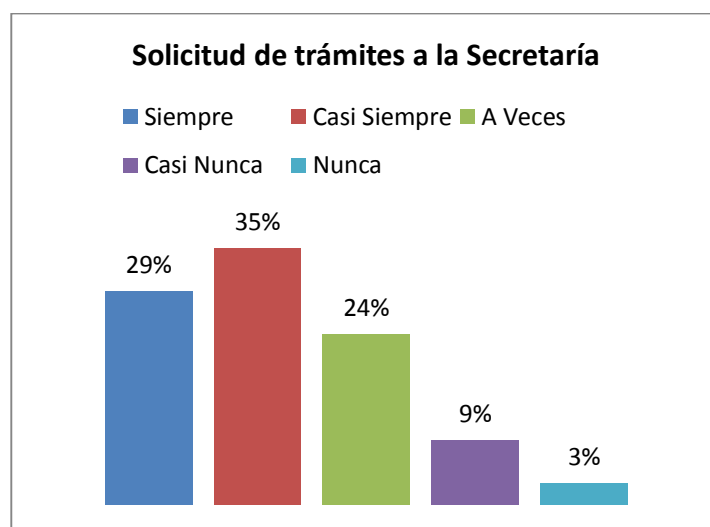
b) Pregunta N° 6

¿El usuario externo (padre de familia) solicita cualquier trámite directo a la Secretaría del Plantel?

Tabla No. 39

Opciones	No.	Porcentaje
Siempre	10	29%
Casi Siempre	12	35%
A Veces	8	24%
Casi Nunca	3	9%
Nunca	1	3%
Total	34	100%

Gráfico No. 35



Fuente: Encuesta a Personal Administrativo de la Unidad Educativa CTG
Elaborado por: Autora

Análisis: El 64% de los encuestados indican que Siempre o casi siempre, el padre de familia solicita cualquier trámite directamente en la Secretaría del Plantel, el 24% A veces, el 12% casi nunca o nunca lo realizan, se denota que no existe un adecuado proceso de requerimientos a través de otras instancias, como a través del Dpto. de Colecturía, que es el indicado para receptor todo tipo de solicitudes por parte de los usuarios.

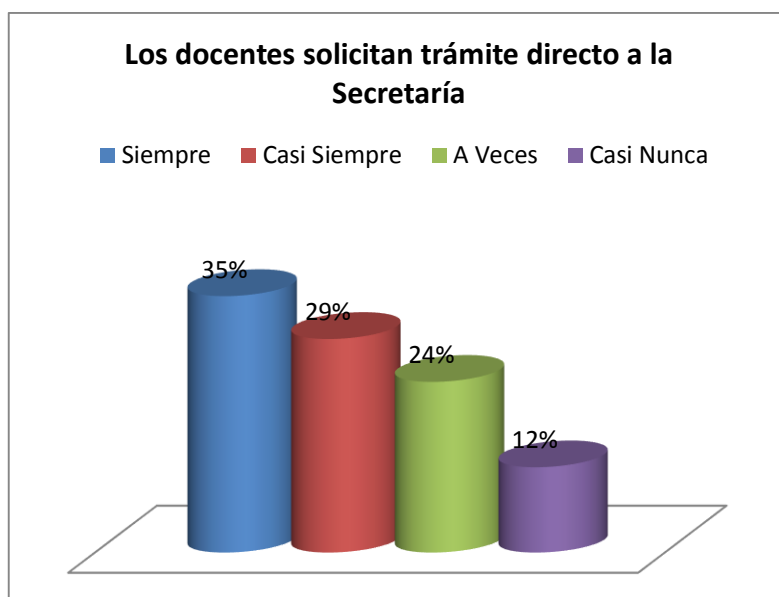
c) **Pregunta N° 7**

¿El usuario (docentes, estudiantes) solicita cualquier trámite directo a la Secretaría del Plantel?

Tabla No. 40

Opciones	No.	Porcentaje
Siempre	12	35%
Casi Siempre	10	29%
A Veces	8	24%
Casi Nunca	4	12%
Nunca	0	0
Total	34	100%

Gráfico No. 36



Fuente: Encuesta a Personal Administrativo de la Unidad Educativa CTG

Elaborado por: Autora

Análisis: El 64% de los encuestados indican que Siempre o casi siempre, el personal docente solicita cualquier trámite directamente en la Secretaría del Plantel, el 24% A veces, el 12% casi nunca lo realizan, se denota que no existe un adecuado proceso de requerimientos a través de otras instancias, como a través del Dpto. de Colecturía, que es el indicado para receptor todo tipo de solicitudes por parte de los usuarios.

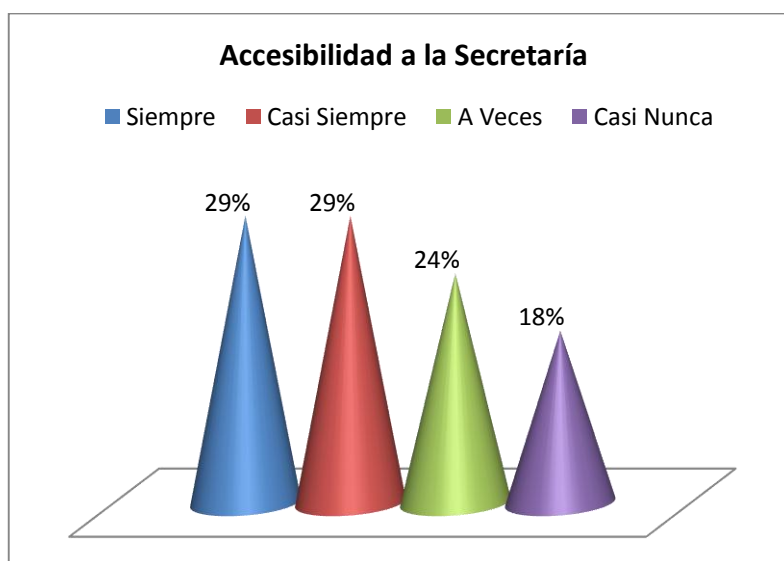
d) Pregunta N° 8

¿Los usuarios (internos y externos) tienen accesibilidad para ingresar al Departamento de Secretaría por cualquier motivo?

Tabla No. 41

Opciones	No.	Porcentaje
Siempre	10	
Casi Siempre	10	
A Veces	8	
Casi Nunca	6	
Nunca	0	
Total	34	100%

Gráfico No. 37



Fuente: Encuesta a Personal Administrativo de la Unidad Educativa CTG
Elaborado por: Autora

Análisis: El 58% de los encuestados indican que Siempre o casi siempre, los usuarios tanto internos como externos tienen accesibilidad para ingresar al Dpto. de Secretaría por cualquier motivo, el 24% A veces, el 18% casi nunca. Se denota que no hay restricción de ingreso, el Dpto. de Secretaría se custodian muchos documentos importantes, por lo que no se debe el fácil ingreso a esta área.

3.6. Conclusiones

Se concluye que tanto los estudiantes desde el 3ro de básica hasta el 3ro de Bachillerato, de igual forma los padres de familias, cuando se acercan a la Secretaría del Plantel, manifiestan que casi nunca o nunca son atendidos con prontitud (81%), es evidente la desatención a los usuarios.

Con respecto a la amabilidad y cortesía que debe existir en la atención a los clientes o usuarios, los encuestados (65%) refieren que casi nunca o nunca reciben dicha atención, por lo que se denota el uso de las inadecuadas relaciones humanas por parte del personal de Secretaría del plantel.

Con respecto a las solicitudes para trámites, estas no son vendidas con regularidad en el Departamento de Colecturía, muchas veces son adquiridas en otra área como el Departamento Médico (48%, 91%).

De igual manera existen retrasos en la entrega de los documentos solicitados en la Secretaría del plantel (51%, 93%), muchas veces los usuarios requieren dicha documentación para realizar trámites de cambio de plantel u otros y los requieren con prontitud, sin embargo, son entregados con tardanza, por lo tanto, han existido quejas por parte de los estudiantes y padres de familia, levantan quejas a las autoridades por la demora o retrasos de los documentos solicitados a la Secretaría del Plantel (59%, 87%). Además, muchos documentos solicitados a veces no son legibles (87%).

No existe cortesía ni amabilidad en la atención tanto a padres como a estudiantes, todo lo contrario descortesía por parte del personal que labora en la Secretaría del Plantel (61%, 89%), e inclusive la contestación a sus preguntas no inmediata (65%).

Con respecto al espacio físico en la Secretaría del Plantel, esta no permite una adecuada atención, los padres de familia refieren que nunca o casi nunca (82%) se haya remodelado dicha área para brindar una mejor atención, existe incomodidad en los usuarios.

3.7. Recomendaciones

- Mejorar los procesos con respecto a la atención al usuario, tanto interno como externo del plantel.
- Remodelar el espacio físico de la Secretaría del plantel, para un mejor ambiente confortable y apropiada atención a los padres de familia, estudiantes e inclusive maestros.
- Fomentar cursos de humanización en atención al cliente para todo el personal administrativo.
- Reorganizar el horario de atención al Departamento de Colecturía, para que funcione desde las primeras horas de la jornada, para que no sean vendidos a través de otros departamentos que no corresponde a esta función.
- Mejorar la custodia de los documentos como actas de calificaciones u otros, deben estar archivados con tecnología de avanzada para poderlos encontrar con mayor facilidad y no exista retrasos en el despacho de las solicitudes.

CAPÍTULO IV

LA PROPUESTA

*Manual para mejorar la calidad de Atención al cliente en el
Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa
“Comisión de Tránsito del Guayas”,
de la ciudad de Guayaquil.*



UNIDAD EDUCATIVA

“COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS”

**MANUAL DE CALIDAD PARA ATENCIÓN
AL CLIENTE EN EL
DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA**

*Guasmo Sur, Cooperativa de Vivienda 9 de octubre
(vía al Puerto Marítimo-Av. 25 de julio)*

Teléfonos: 2488614 – 2500876 - 2482399

Página web: www.uctg.edu.ec/web

Correo: unidadeducativactg@ctg.edu.ec





UNIDAD EDUCATIVA “COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS”
MANUAL DE CALIDAD PARA ATENCIÓN AL CLIENTE
EN EL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA



4.1. Título de la propuesta

Manual para mejorar la calidad de Atención al cliente en el Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, de la ciudad de Guayaquil.

4.2. Justificación de la propuesta

Muchas veces el proceso de atención al usuario, presenta dificultades por diversos motivos que provocan insatisfacción al cliente, por lo tanto, es necesario disponer de un mecanismo que identifique estas situaciones y permita recuperar la satisfacción del mismo.

Es necesario destacar que uno de los propósitos principales de toda Institución en este caso de la Unidad Educativa Comisión de Tránsito del Guayas, es brindar una eficaz y eficiente atención a sus usuarios, elemento clave en la consolidación de esta organización, además contribuirá a la proyección de una buena imagen institucional y por ende a su crecimiento integral.

Por lo tanto, se considera de suma importancia en este trabajo de investigación la propuesta de la Creación del en Manual para mejorar la calidad de Atención al cliente en el Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, de la ciudad de Guayaquil.

4.3. Objetivos

4.3.1. Objetivo General de la Propuesta

Brindar una atención de calidad a los usuarios, tanto internos como externos, en la Secretaría de la Unidad Educativa Comisión de Tránsito del Guayas, para satisfacer las necesidades del cliente y mejorar la imagen Institucional.



UNIDAD EDUCATIVA “COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS”
MANUAL DE CALIDAD PARA ATENCIÓN AL CLIENTE
EN EL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA



4.3.2. Objetivos Específicos

1. Identificar las directrices de la política establecidas en el plantel, para la mejora continua de los procesos, el cumplimiento de los requisitos y la búsqueda de la satisfacción al cliente.
2. Cumplir las disposiciones establecidas en el manual de procesos de calidad de atención al usuario, para obtener resultados óptimos.
3. Mantener en buen estado la infraestructura necesaria para otorgar un servicio de calidad.

4.4. Hipótesis de la propuesta

¿Si la Secretaría de la Unidad Educativa Comisión de Tránsito del Guayas, aplica el Manual para mejorar la calidad de Atención al cliente en el Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, de la ciudad de Guayaquil, se obtendría la satisfacción del usuario?

4.5. Listado de contenidos y flujo de la propuesta

Para realizar la mejora en el proceso de atención al usuario se requiere contar con los siguientes lineamientos:

- Liderazgo, centrado en la consecución de las metas y objetivos institucionales: es necesario contar con un sujeto o un grupo de personas capaces de dirigir las acciones para el cumplimiento de sus metas.
- Información y Análisis: es necesario analizar la situación problemática, con la finalidad de obtener las bases, para tomar las decisiones adecuadas.
- Planeación Estratégica, a través de un proceso flexible e integral: estará basada en la misión y visión del plantel, en sus objetivos y estrategias a corto, mediano o largo plazo por parte de la Dirección.



UNIDAD EDUCATIVA “COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS”
MANUAL DE CALIDAD PARA ATENCIÓN AL CLIENTE
EN EL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA



- Administración de los procesos: a través de la planificación, gestión de recursos, diseño y desarrollo.
- Atención y Satisfacción del Cliente

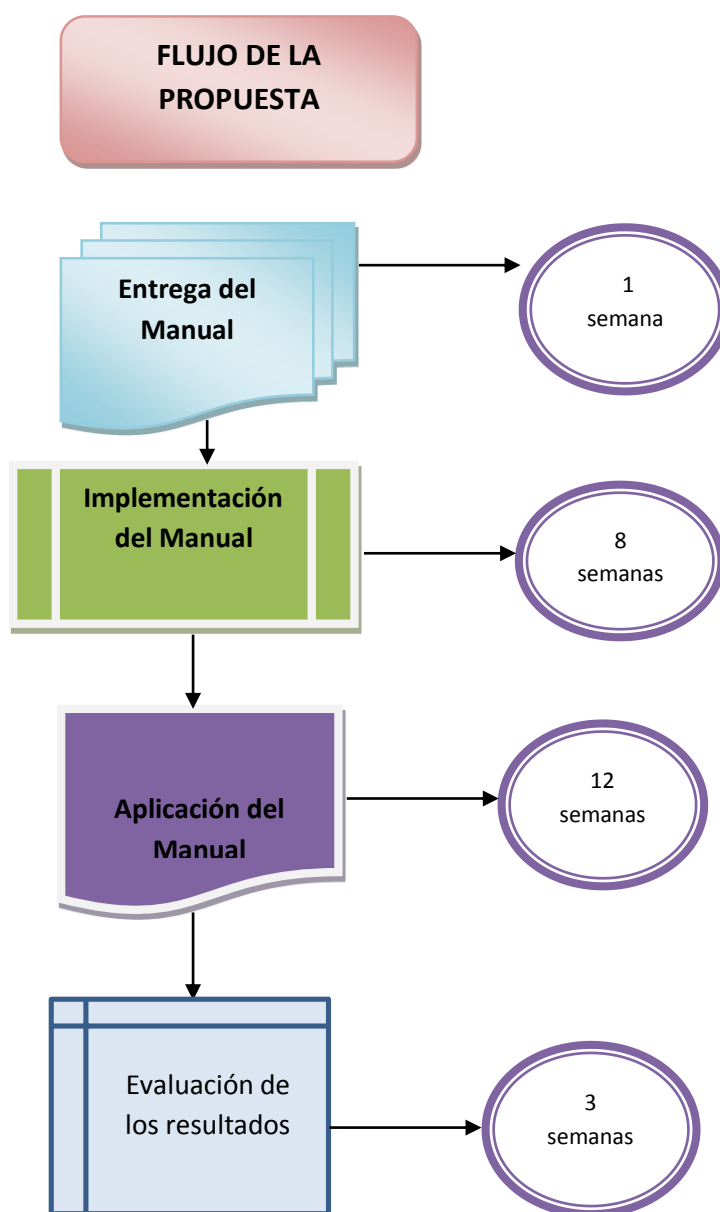


Gráfico N° 38



UNIDAD EDUCATIVA “COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS”
MANUAL DE CALIDAD PARA ATENCIÓN AL CLIENTE
EN EL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA



4.6. Desarrollo de la propuesta

4.6.1. Introducción

La propuesta del Manual para mejorar la calidad de Atención al cliente en el Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, es de obligado cumplimiento para todo el personal administrativo del plantel, los mismos deben velar por su confidencialidad y control.

4.6.2. Información del centro educativo

La Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, se creó por los uniformados que pertenecieron a COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS, siendo regentada por la Caja de Cesantía del Cuerpo de Vigilantes y ésta a su vez dirigida por el Consejo de Administración de la Comisión de Tránsito del Ecuador, para atender las necesidades sin fines de lucro, de los uniformados activos y pasivos, personal civil administrativo y así dignificar a su persona y a la Unidad Educativa que lo educa.

Principios

Disciplina, Respeto y Responsabilidad.

Lema

Aprender para guiar.

Normas de Conducta y Apariencia

- Respeto a sí mismo y al prójimo.
- Cordialidad y buen trato entre las personas.
- Respeto a las creencias.
- Uso correcto del uniforme y del nombre Institucional.
- Cuidar su presencia.
- Demostración de buenos hábitos conductuales y sociales.



UNIDAD EDUCATIVA “COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS”
MANUAL DE CALIDAD PARA ATENCIÓN AL CLIENTE
EN EL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA



La Unidad Educativa Comisión de Tránsito del Guayas, se encuentra ubicado en la ciudad de Guayaquil en la siguiente dirección:

Área Educativa:

Guasmo sur, Av. 25 de julio Cooperativa de Vivienda Nueve de octubre (vía al puerto marítimo), Teléfono: 2488614, 2500876, 2482399; correo electrónico: <http://www.ctg.edu.ec/web/>. En el área educativa funcionan los siguientes departamentos:

- Rectorado
- Vicerrectorado
- Departamento de Secretaría
- COBE
- Inspección General
- Colecturía
- Fotocopiado
- Auxiliares de Servicio

Oficina Matriz de Caja de Cesantía del Cuerpo de Vigilantes:

Avenida de las Américas s/n junto al Terminal Terrestre, ingresando por la Escuela de Formación de Oficiales y Tropa (EFOT), Teléfono: 2130266, 2130250, 2130313 y su correo electrónico es www.cccv@cte.gob.ec.

En la Oficina Matriz funcionan los siguientes Departamentos:

- Gerencia General
- Tesorería
- Contabilidad
- Talento Humano
- Activos Fijos y Bodega Principal
- Sistemas
- Presupuesto



UNIDAD EDUCATIVA “COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS”
MANUAL DE CALIDAD PARA ATENCIÓN AL CLIENTE
EN EL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA



La propuesta del Manual para mejorar la calidad de Atención al cliente en el Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, inicia con su misión, visión y valores:

VISIÓN

Ser en el 2018 una Institución Educativa que oferte un servicio educativo con estándares internacionales, comprometida con el desarrollo personal y comunitario, con docentes de elevada ética profesional, aplicando innovaciones metodológicas y tecnológicas en el aprendizaje de los estudiantes como protagonistas de superación y progreso para que se desenvuelvan en la sociedad.

MISIÓN

Formar integralmente a los estudiantes, cultivando valores que dignifiquen la condición humana, mediante el desarrollo de sus capacidades personales y sociales, fomentando el trabajo en equipo para que participe en forma activa en el desarrollo de la sociedad.

FILOSOFÍA

“Formar líderes que conduzcan el desarrollo de nuestra sociedad”.

4.6.3. Objeto y campo de aplicación del Manual de Calidad

El Manual de Calidad se aplicará en el Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, y será utilizado por el personal administrativo de esta Institución.

4.6.4. Alcance

La propuesta del Manual para mejorar la calidad de Atención al cliente en el Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, de la ciudad de Guayaquil, servirá para asegurar la conformidad del servicio y la satisfacción del usuario, dándole énfasis en la mejora continua de los servicios educativos que se brinda en el plantel integrándose en los niveles Inicial, Primaria, Secundaria y Bachillerato.



UNIDAD EDUCATIVA “COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS”
MANUAL DE CALIDAD PARA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA

4.6.5. Organigrama Estructural de la Caja de Cesantía del Cuerpo de Vigilantes

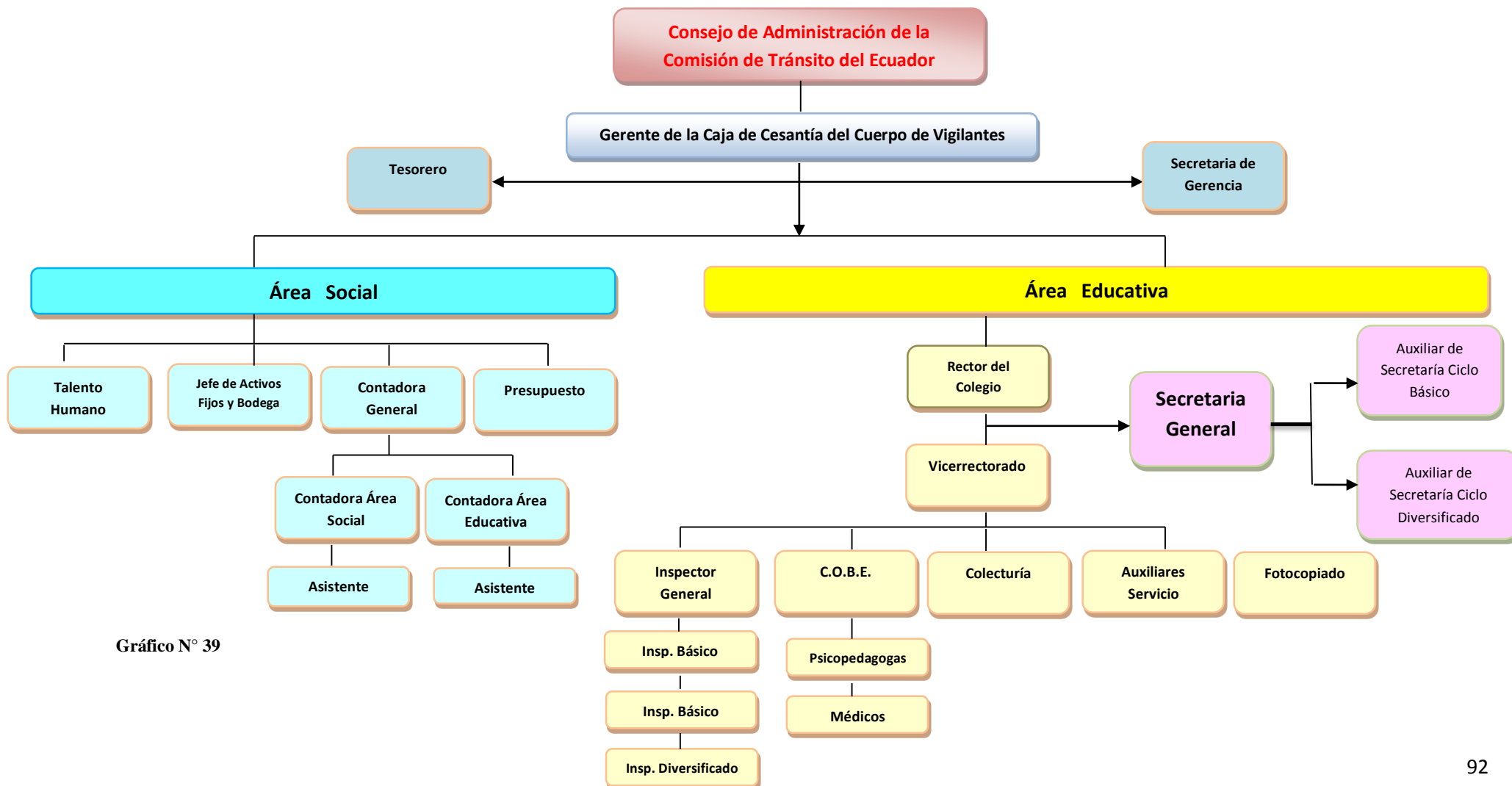


Gráfico N° 39



UNIDAD EDUCATIVA “COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS”
MANUAL DE CALIDAD PARA ATENCIÓN AL CLIENTE
EN EL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA



4.6.6. Funciones Específicas de la Secretaría General

4.6.6.1. Secretaria General

La Secretaria General es la responsable de la información y la comunicación de los usuarios internos y externos de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, así como de asesorar e informar sobre la correcta aplicación de las disposiciones otorgadas por el Ministerio de Educación y los superiores de la Caja de Cesantía del Cuerpo de Vigilantes de la Comisión de Tránsito del Guayas.

Entre otras funciones deberá cumplir con:

- a) Planificar, ejecutar y evaluar el Plan Anual de la Secretaría General;
- b) Organizar, conducir y controlar los trámites documentarios y archivo;
- c) Cumplir disposiciones otorgadas por el Rectorado;
- d) Conservar y custodiar la documentación destinada a los archivos del Rectorado;
- e) Coordinar con los departamentos relacionados a trámites de usuarios internos y externos del plantel para el despacho oportuno;
- f) Difundir internamente las disposiciones del Ministerio de Educación y superiores de la Institución;
- g) Cautelar la administración presupuestaria del Área Educativa;
- h) Elaborar cuadros y fechas para las matrículas ordinarias y extraordinarias, con sus respectivos documentos según el Ministerio de Educación;
- i) Elaborar las respectivas nóminas de los estudiantes, previo a la verificación del sistema para los auxiliares de secretaría;
- j) Elaborar, verificar y firmar la documentación requerida por los usuarios internos y externos;
- k) Gestionar todo tipo de trámite referente a la Dirección Provincial y Ministerio de Educación;



UNIDAD EDUCATIVA “COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS”
MANUAL DE CALIDAD PARA ATENCIÓN AL CLIENTE
EN EL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA



- l) Elaborar, verificar y legalizar los documentos referentes a la Dirección Provincial;
- m) Manejo y control de los fondos de la caja chica; y,
- n) Manejo de la agenda del Rector.

4.6.6.2. Auxiliar de Secretaría – Ciclo Básico

Depende de la Secretaria General, sus funciones son:

- a) Recepcionar, registrar, distribuir y archivar la documentación de los estudiantes del ciclo básico;
- b) Administrar la documentación clasificada, con absoluta confidencialidad;
- c) Atender las llamadas telefónicas del departamento;
- d) Administrar los bienes y útiles de oficina, solicitando su oportuno mantenimiento y suministros;
- e) Mantener actualizado el directorio del plantel;
- f) Despachar solicitudes ingresadas por usuarios externos para la legalización de la Secretaria General y Rector;
- g) Atender a usuarios internos y externos;
- h) Coordinar y planificar cronogramas con el personal docente;
- i) Realizar otras funciones que le asigne la Secretaria General.

4.6.6.3. Auxiliar de Secretaría – Ciclo Diversificado

Depende de la Secretaria General, sus funciones son:

- a) Recepcionar, registrar, distribuir y archivar la documentación de los estudiantes del ciclo diversificado;
- b) Administrar la documentación clasificada, con absoluta confidencialidad;
- c) Atender las llamadas telefónicas del departamento;
- d) Administrar los bienes y útiles de oficina, solicitando su oportuno mantenimiento y suministros;



UNIDAD EDUCATIVA “COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS”
MANUAL DE CALIDAD PARA ATENCIÓN AL CLIENTE
EN EL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA



- e) Mantener actualizado el directorio del plantel;
- f) Despachar solicitudes ingresadas por usuarios externos para la legalización de la Secretaría General y Rector;
- g) Atender a usuarios internos y externos;
- h) Coordinar y planificar cronogramas con el personal docente;
- i) Digitalizar la información académica y personal de los estudiantes;
- j) Realizar otras funciones que le asigne la Secretaría General.

**“No es tarea fácil dirigir a hombres,
empujarlos, en cambio, es muy sencillo”.**

Rabindranath Tagore

4.6.6. Enfoque al cliente

El Departamento de Secretaría, ha diseñado el Manual de Calidad teniendo en cuenta los requisitos, comunicación y la medida de satisfacción del cliente.

4.6.7. Política de la calidad

La política de la calidad es definida por la alta dirección de la Secretaría General, documentada y archivada como documento del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC); así como también, es adecuada a la naturaleza del plantel y a las necesidades del usuario.

La política establece como principales directrices la mejora continua de los procesos, el cumplimiento de los requisitos y la búsqueda de la satisfacción al cliente.



UNIDAD EDUCATIVA “COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS”
MANUAL DE CALIDAD PARA ATENCIÓN AL CLIENTE
EN EL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA



La política de la calidad es comunicada a todo el personal del plantel y revisada periódicamente, al menos durante el proceso de revisión del manual de calidad por la Secretaría General.

**“Si nunca se habla de una
cosa, es como si no hubiese sucedido”.**

Óscar Wilde

4.6.8. Planificación

4.6.8.1. Objetivos de la calidad

Los objetivos de la calidad están documentados y renovados anualmente, los mismos que se archivarán como documentos importantes del sistema del plantel.

**“La evidencia es la más
decisiva demostración”.**

Cicerón

4.6.8.2. Planificación del proceso de calidad

4.6.8.2.1. Proceso del Manual de Calidad

(PHVA) (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar)

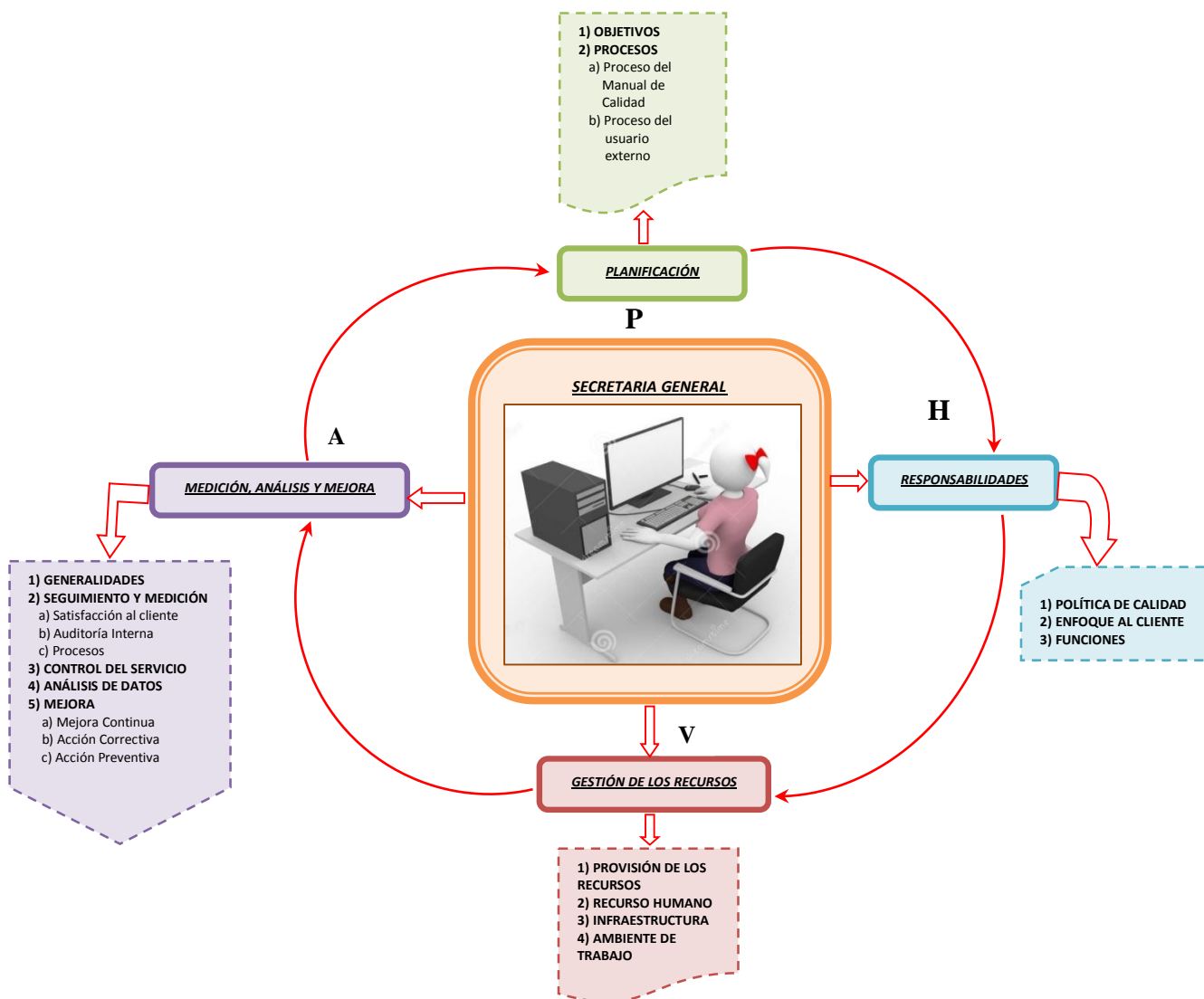


Gráfico N° 40

4.6.8.2.2. Desarrollo paso a paso del Usuario Externo

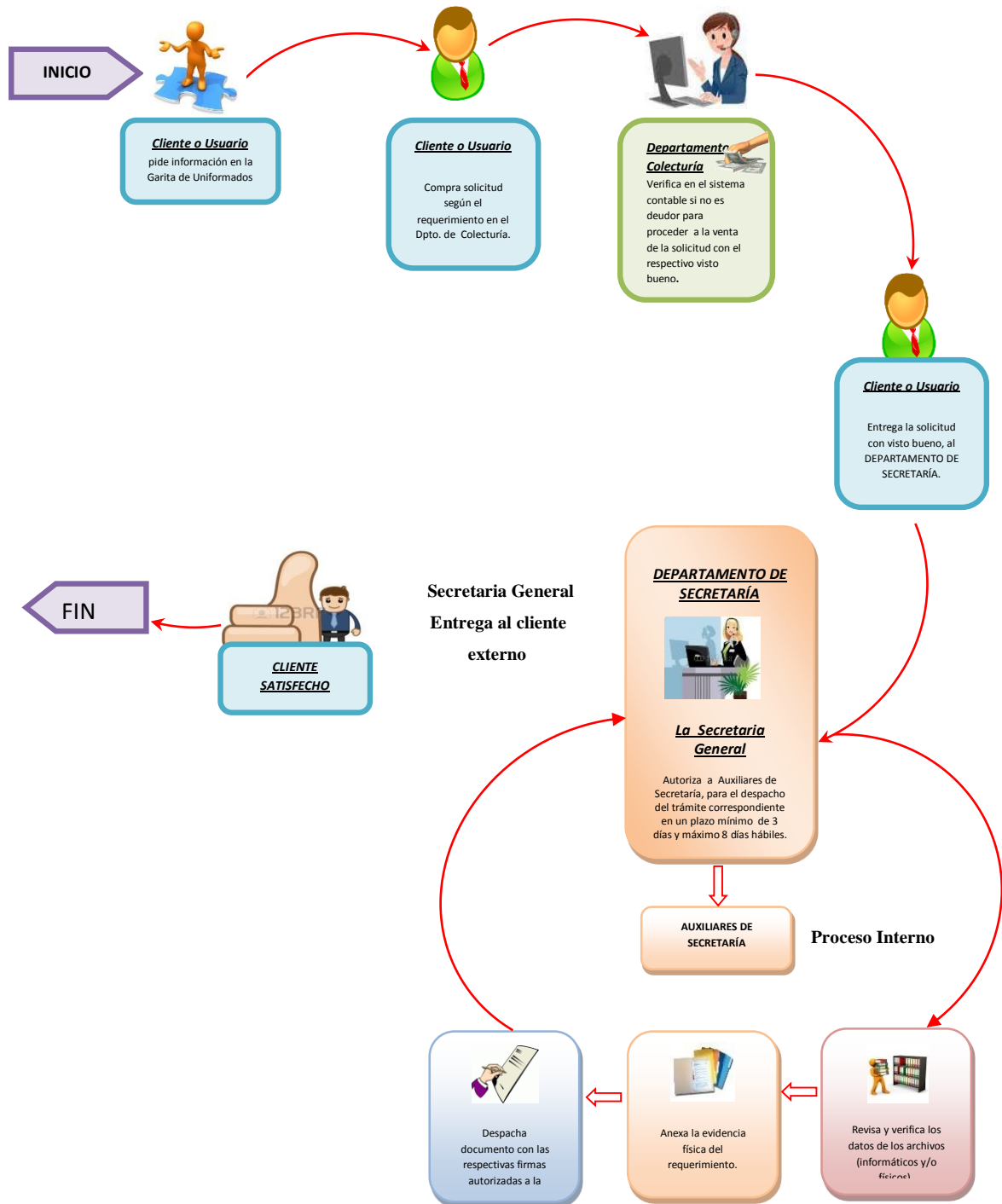


Gráfico N° 41



UNIDAD EDUCATIVA “COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS”
MANUAL DE CALIDAD PARA ATENCIÓN AL CLIENTE
EN EL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA



4.6.9. Gestión de los Recursos

4.6.9.1. Provisión de Recursos

El Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, determinará y proporcionará los recursos necesarios para:

- a) Implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del Manual de Calidad en relación a las normas de calidad y control ISO;
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

4.6.9.2. Recursos Humanos

El personal del Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, realizará cronogramas para enviar a capacitar por lo menos una vez al año en cursos referentes a la atención al cliente; con la finalidad de, llevar a cabo lo establecido en el Manual de Calidad.

4.6.9.3. Infraestructura

El Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, informará mediante escritos a sus superiores para que se determine, proporcione y mantenga la infraestructura necesaria hasta lograr la conformidad de los requisitos del servicio que presta el plantel, incluyendo:

- a) El Departamento y espacios de trabajo;
- b) Los equipos para los procesos (hardware y software);
- c) Servicios de apoyo (transporte, comunicación o sistemas de información).

“Lo que conduce y arrastra al mundo no son las máquinas sino las ideas”.

Víctor Hugo



UNIDAD EDUCATIVA “COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS”
MANUAL DE CALIDAD PARA ATENCIÓN AL CLIENTE
EN EL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA



4.6.9.4. Ambiente de Trabajo

El Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, dispondrá de un ambiente de trabajo adecuado para lograr la conformidad con los requisitos del servicio a prestar a los clientes.

La Secretaría General contará con una serie de recursos que garantizan condiciones higiénico-sanitarias y de trabajo óptimas.

**“Si buscas resultados
distintos, no hagas siempre lo mismo”.**
Albert Einstein

4.6.10. Medición, Análisis y Mejora

4.6.10.1. Generalidades

El Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, planificará e implementará procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio;
- b) Asegurar la conformidad del sistema de gestión de calidad;
- c) Mejorar continuamente la eficacia del manual de calidad.

4.6.10.2. Seguimiento y Medición

4.6.10.2.1. Satisfacción del Cliente

El Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, realizará el seguimiento oportuno al requerimiento realizado por el cliente hasta cumplir el procedimiento.



UNIDAD EDUCATIVA “COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS”
MANUAL DE CALIDAD PARA ATENCIÓN AL CLIENTE
EN EL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA



4.6.10.2.2. Auditoría Interna

En este proceso se determinará si el sistema del Manual de Calidad es:

- a) Conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de las Normas de Control y el Manual de Calidad establecidos por esta entidad;
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Y estas deberán ser:

- c) Objetivas y realizarse por personal diferente al que desarrolla el trabajo que será auditado. (Auditores internos o externos certificados por las Normas ISO)
- d) Las auditorías deben verificar el cumplimiento con los procedimientos así como la eficacia de los procesos en el logro de los objetivos.
- e) El procedimiento de auditoría debe descubrir el programa de auditorías, alcance, y metodologías o explicar cómo se determinan de manera continua en las Normas de Calidad ISO.

4.6.10.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

En este procedimiento se demostrará la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, el seguimiento y medición de los servicios de acuerdo a los requerimientos del cliente, en los resultados obtenidos de las hojas de sugerencias.

4.6.10.3. Control del Servicio de No Conformidades y Reclamaciones

El Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, establecerá el procedimiento de No conformidades y Reclamaciones, para definir los controles y las responsabilidades del servicio que se presta a los clientes.

4.6.10.4. Análisis de datos

El Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, determinará, recopilará y analizará los datos apropiados para demostrar la



UNIDAD EDUCATIVA “COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS”
MANUAL DE CALIDAD PARA ATENCIÓN AL CLIENTE
EN EL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA



idoneidad y eficacia del Manual de Calidad y evaluará la mejora continua de la eficacia del sistema.

4.6.10.5. Mejora

4.6.10.5.1. Mejora Continua

El Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, mejorará continuamente la eficacia del Manual de Calidad, mediante el uso de la política, objetivos de la calidad, los resultados de auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la Secretaria General.

4.6.10.5.2. Acción Correctiva

Para eliminar la causa de las no conformidades, el Departamento de Secretaría General, emprenderá acciones correctivas aplicadas a las normas de control ISO.

4.6.10.5.3. Acción Preventiva (PHVA)

El Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, se encargará de aplicar las normas de control ISO, se encargará de:

- a) (Planificar): Determinar, eliminar y prevenir las no conformidades y reclamaciones reales, potenciales y sus causas;
- b) (Hacer): Evaluar e implementar las acciones necesarias para prevenir que las no conformidades y reclamaciones vuelvan a ocurrir;
- c) (Verificar): Registrar los resultados de las acciones tomadas en la ficha de registro del Manual de Calidad;
- d) (Actuar): Revisar la eficacia de las acciones tomadas bajo las normas de calidad ISO.

**“El requisito del éxito es
la prontitud en las decisiones”.**

Francis Bacon



		Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas” Departamento de Secretaría General			
Manual de Calidad de Atención al Cliente					
Ficha de Control de las Revisiones y Modificaciones					
Revisión N°		Fecha (dd/mm/aa)		Descripción de la Modificación	
Elaborado y Revisado por:				Aprobado por:	
Fecha:(dd/mm/aa)				Fecha: (dd/mm/aa)	
Firma y sello:				Firma y sello:	

Gráfico N° 42



		Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas” Departamento de Secretaría General			
HOJA DE SUGERENCIAS (USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS)					
OBSERVACIONES:					
Fecha:			Departamento a sugerir:		
<u>Uso exclusivo de la Secretaría General:</u>			<u>Observaciones a cambios:</u>		
<u>Fecha recibido:</u>					

Gráfico N° 43

4.7. Validación de la propuesta

El presente trabajo de investigación es viable por cuanto la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, está en los planes y proyectos institucionales de realizar mejoras continuas.

4.8. Conclusiones

Con la implementación de un Manual de calidad de Atención al cliente en el Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, de la ciudad de Guayaquil, se mejorará la atención al usuario tanto interno como externo, obteniendo como resultado la satisfacción del usuario, además como la proyección de una buena imagen Institucional.

Para lograr dicho resultado, es necesario la capacitación del personal en atención al cliente, mejorar los procesos en cuanto a horarios de oficina, venta de las solicitudes en el Departamento de Colecturía de manera permanente, adecuar sus áreas físicas, archivar y resguardar los documentos de los estudiantes con las tecnologías y logísticas de vanguardia.

Aplicando apropiadamente cada una de las políticas delineadas en la presente propuesta se optimizarán los recursos y se promoverá además, un mejor clima laboral entre los compañeros del Departamento de Secretaría de la Institución.

4.9. Recomendaciones

- Que los directivos de la entidad revisen y decidan sobre la reforma parcial o total del Manual de Calidad, apegado a las disposiciones de las Normas ISO.
- Que el personal se capacite en atención al cliente, para ir adhiriendo al servicio la calidad que debe brindar.
- Que la infraestructura, tanto en la tenencia o custodia de los documentos esté acorde a las tecnologías de seguridad de la información. Además que cuente con un sitio cómodo para la atención al usuario.

4.10. Fuentes Bibliográficas (Metodología APA)

- ALTECO, *El Proceso de Atención al Cliente: Fases y Comportamientos*, Alteco-Consultores, España, 2013 {<http://www.aiteco.com/proceso-de-atencion-al-cliente/>}.
- GALBRAITH Jay, “*Diseñando una organización centrada en el cliente*”, Editorial Jossey-Bass, 2005.
- PEACH Robert, “*Manual de ISO 9000*” Tercera Edición, Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.,1999
- SOLOMON, Micah, “*Servicio al cliente de alta tecnología y personalizado*”, Editorial AMACOM - American Management Association, España, 2012.
- ISO 9004: 2000, *Sistema de Gestión de la Calidad Directrices para la mejora continua del desempeño*.
- “*Relación interpersonal*”. (s.f.). Obtenido de http://es.wikipedia.org/wiki/Relaci%C3%B3n_interpersonal
- “*Definición de Gestión de Calidad*” . (s.f.). Recuperado el 26 de marzo de 2014, de http://www.kalitate-katedra.ehu.es/p211-content/es/contenidos/informacion/introduccion/es_introduc/definicion_gestion.html
- “*El Proceso del Control de Gestión*”, *Administración de empresas*. (s.f.). Recuperado el 28 de marzo de 2014, de : <http://admindeempresas.blogspot.com/2008/05/el-proceso-del-control-de-gestion.html>
- “*Proceso de mejora continua*”. (s.f.). Recuperado el 29 de marzo de 2014, de http://es.wikipedia.org/wiki/Proceso_de_mejora_continua
- *EL CICLO PHVA PLANEAR-HACER-VERIFICAR-ACTUAR*. (Julio de 2007). Recuperado el 28 de marzo de 2014, de <http://www.blog-top.com/el-ciclo-phva-planear-hacer-verificar-actuar/>
- *La importancia de una buena Atención al Cliente*. (2009). Recuperado el 23 de febrero de 2014, de <http://www.soporte1.es/index.php/importancia-atencion-cliente>
- “*Tipos de atención al cliente*”. (2012). Recuperado el 25 de marzo de 2014, de <http://www.pymmerang.com/gestion-y-administracion-de-negocios/servicio-al-cliente/451-tipos-de-atencion-al-cliente>

- “Concepto de Servicio”. (2014). Recuperado el 23 de febrero de 2014, de <http://concepto.de/concepto-de-servicio/>
- ALVAREZ, A. (Mayo de 2009). “Atención al Cliente”. Recuperado el 28 de marzo de 2014, de <http://www.mailxmail.com/curso-atencion-cliente-tipos-clientes/conocer-cliente>
- ARMIJO, M. (2009). “Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público”, Área de Políticas Presupuestarias y Gestión Pública ILPES/CEPAL 2009. Recuperado el 28 de marzo de 2014, de http://www.eclac.cl/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual_planificacion_estrategica.pdf
- CEDMO, F. (2006). MANUAL DE APOYO PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN NORMA UNE-EN 13816. Recuperado el 31 de marzo de 2014, de España : [undhttp://www.fundacioncetmo.org/DGT%20Calidad%20Viajeros/pdf/manual.apoyo/Cap.5.Medir.la.satisfaccion.de.los.clientes.pdf](http://www.fundacioncetmo.org/DGT%20Calidad%20Viajeros/pdf/manual.apoyo/Cap.5.Medir.la.satisfaccion.de.los.clientes.pdf)
- CEPROCADEP., S. d. (s.f.). Excelencia en la atención Secretarial. Obtenido de http://dgrh.salud.gob.mx/Formatos/Excelencia_en_al_atencion_secretarial.pdf
- César, C. (s.f.). "La gestión de la calidad por procesos. Técnicas y herramientas de calidad". Recuperado el 22 de marzo de 2014, de <http://mailxmail.com/curso-gestion-calidad-procesos-tecnicas-herramientas-calidad/medicion-calidad-servicio>
- Concepto de Gestión. (s.f.). Obtenido de <http://definicion.de/gestion/>
- DLINCESWEB. (s.f.). Gestión de Calidad Total. Recuperado el 28 de marzo de 2014, de www.leadsoluctons.ec
- Federación española de Municipios y Provincias. (Septiembre 2003). “Procesos de Mejora Continua”. España.
- Florence, H. (Abril 2012 de 2012). Obtenido de "El perfil de una secretaria ejecutiva que buscan las empresas": <http://www.tecoloco.com/BLOG/el-perfil-de-una-secretaria-ejecutiva-que-buscan-las-empresas.aspx>
- Florence, H. (Abril de 2012). “El perfil de una secretaria ejecutiva que buscan las empresas”. Recuperado el 07 de abril de 2014, de “El perfil de una secretaria ejecutiva que buscan las empresas”
- Norma ISO Internacional. (s.f.). Obtenido de : http://www.ucongreso.edu.ar/grado/carreras/lsi/2006/ele_calsof/Norma_ISO_9001-2000.pdf

- SÀNCHEZ, R. (diciembre de 2004). “Factores que influyen en el servicio al cliente”. Recuperado el 28 de marzo de 2014, de <http://www.mailxmail.com/curso-guia-consulta-rapida-mercadotecnia-atencion-clientes/factores-que-influyen-servicio-cliente>
- Servicio al cliente . (s.f.). Obtenido de <https://sites.google.com/a/misena.edu.co/relaciones-interpersonales/serviciocliente>
- SUSANA. (Diciembre de 2010). “La Secretaria del Milenio” . Obtenido de <http://nena93-susana.blogspot.com/>
- Talavera Pleguezuelos, C. (s.f.). El Proceso de Atención al Cliente: Fases y Comportamientos. Recuperado el 01 de mayo de 2014, de <http://www.aiteco.com/proceso-de-atencion-al-cliente/>
- Tecnología, L. (s.f.). “Planificación de estrategias de atención al cliente”. Recuperado el 22 de abril de 2014, de Barcelona – España : <http://www.luxortec.com/blog/planificacion-de-estrategias-de-atencion-al-cliente/>
- THOMPSON, I. (Agosto de 2006). Características de los Servicios. Recuperado el 28 de marzo de 2014, de <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/caracteristicas-servicios.html>
- Vanesa, P. T. (Ideas propias editorial, 1era edición España de 2006). “Calidad Total en Atención al Cliente”. En P. T. Vanesa, “Calidad Total en Atención al Cliente” (pág. 6). España: Ideas propias editorial.
- wikipedia. (octubre de 2013). Servicio de atención al cliente. Obtenido de http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atenci%C3%B3n_al_cliente
- Wikipedia. (s.f.). Relación interpersonal. Recuperado el 19 de abril de 2014, de http://es.wikipedia.org/wiki/Relaci%C3%B3n_interpersonal

A n e x o s

Anexo N° 1



Myr. Ab. M.Sc. Oscar Sabando Chumo - Rector



Myr. Oscar Sabando dando el saludo militar frente a su superior

Anexo N° 2

Myr. Ab. M.Sc. Oscar Sabando Chumo en el Rectorado



Anexo N° 3

Personal Uniformado (Inspectores)



Anexo N° 4

Personal Docente y Administrativo



Anexo N° 5

Personal del Departamento de Secretaría



Secretaria del Ciclo Básico



Secretario del Ciclo Diversificado



Secretaria General

Anexo N° 6

Personal Administrativo en la sala de computación



Anexo N° 7

Estudiantes del Ciclo Básico



Anexo N° 8

Estudiantes del Ciclo Diversificado



Anexo N° 9

Padres de Familia





Anexo N° 10 GUÍA DE OBSERVACIÓN



Tema: Aplicación de procesos de calidad mejoran la atención al usuario, en el Departamento de Secretaría de la “Unidad Educativa Comisión de Tránsito del Guayas”, de la ciudad de Guayaquil.

No.	Preguntas	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
1	¿La atención que reciben los usuarios que asisten a la Secretaría del Plantel es rápida, prolija y amable?					
2	¿Existe retraso en la entrega de los documentos, como certificados de asistencia, actas de grado, títulos, entre otros?					
3	¿Está garantizada la custodia de los documentos en la Secretaría de la Institución?					
4	¿Existen equipos y mobiliarios apropiados para la custodia de los documentos de la Secretaría de la Institución?					
5	¿Los documentos como calificaciones, promedios, entre otros están digitalizados en la Secretaría del Plantel?					
6	¿Existe suficiente personal para la atención a los usuarios en la Secretaría del Plantel?					
7	¿Los procesos en la atención, permiten brindar una atención de calidad o apropiada a los usuarios?					
8	¿Existe un reglamento para controlar la vigencia del archivo de documentos de los estudiantes?					
9	¿Existe una adecuada distribución de los espacios físicos en la Secretaría del Plantel, para brindar atención a los usuarios?					
10	¿El departamento de Colecturía entrega a tiempo a la Secretaría del Plantel las solicitudes emitidas por los usuarios?					
11	¿El Departamento de Colecturía atiende permanentemente a los usuarios?					
12	¿Existe en el Plantel algún Manual de procesos para gestionar la calidad del servicio a los usuarios?					



Anexo N° 11

ENCUESTA A LOS USUARIOS QUE ASISTEN A LA UNIDAD EDUCATIVA COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS (PADRES DE FAMILIA)



Objetivo: Identificar la atención que reciben los usuarios externos que asisten a la Secretaría de la Unidad Educativa Comisión de Tránsito del Guayas.

Instructivo: Lea detenidamente cada una de las preguntas y sírvase contestar con una (x) a la alternativa que considere correcta en el casillero correspondiente, no olvide que la verdad de su respuesta depende el éxito de este estudio. Esta encuesta es anónima.

Sexo: Masculino Femenino

Edad: 30 a 40 41 a 50 51 a 60 Más 60

Nivel de Instrucción: Primaria Secundaria Superior

No.	Preguntas	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
1	¿Cuándo se acerca a la Secretaría del Plantel, es atendido con prontitud?					
2	¿Usted ha sido atendido de manera cortés y amable por el personal de Secretaría?					
3	¿Al adquirir las solicitudes de trámites de documentos, usted los compra en la Colecturía?					
4	¿Existe retraso en la entrega de los documentos solicitados a la Secretaría del Plantel?					
5	¿En alguna ocasión usted ha levantado una queja a las autoridades por la demora en la entrega de los documentos solicitados?					
6	¿El espacio físico de la Secretaría del Plantel, ha sido remodelado para dar un servicio de atención de calidad?					
7	¿Los documentos solicitados son emitidos legiblemente?					
8	¿Usted recibe información apropiada y oportuna según lo que usted requiere?					

Anexo N° 12



ENCUESTA A LOS USUARIOS QUE ASISTEN A LA UNIDAD EDUCATIVA COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS (ESTUDIANTES)



Objetivo: Identificar la atención que reciben los usuarios internos que asisten a la Secretaría de la Unidad Educativa Comisión de Tránsito del Guayas.

Instructivo: Lea detenidamente cada una de las preguntas y sírvase contestar con una (x) a la alternativa que considere correcta en el casillero correspondiente, no olvide que la verdad de su respuesta depende el éxito de este estudio. Esta encuesta es anónima.

Sexo: Masculino Femenino
Edad: 9 a 11 12 a 15 16 a 19 Más 20
Nivel de Instrucción: 3° a 7° Básico 8° a 10° Básico
 1° a 3° Bachillerato

No.	Preguntas	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
1	¿Cuándo se acerca a la Secretaría del Plantel, es atendido con prontitud?					
2	¿Usted ha sido atendido de manera cortés y amable por el personal de Secretaría?					
3	¿Al adquirir las solicitudes de trámites de documentos, usted los compra en la Colecturía?					
4	¿Existe retraso en la entrega de los documentos solicitados a la Secretaría del Plantel?					
5	¿En alguna ocasión usted ha levantado una queja a las autoridades por la demora en la entrega de los documentos solicitados?					
6	¿Al solicitar a hablar con el señor Rector el personal de Secretaría lo atendió de manera amable?					
7	¿Al preguntar por los horarios de los maestros y de clases usted ha recibido contestación inmediata?					
8	¿Al entregar solicitudes en la Colecturía el Departamento de Secretaría le entrega inmediatamente la documentación o requerimiento?					



Anexo N° 13

ENCUESTA A LOS USUARIOS QUE ASISTEN A LA UNIDAD EDUCATIVA COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS (ADMINISTRATIVOS)



Objetivo: Identificar la atención que reciben los usuarios internos que asisten a la Secretaría de la Unidad Educativa Comisión de Tránsito del Guayas.

Instructivo: Lea detenidamente cada una de las preguntas y sírvase contestar con una (x) a la alternativa que considere correcta en el casillero correspondiente, no olvide que la verdad de su respuesta depende el éxito de este estudio. Esta encuesta es anónima.

Sexo: Masculino Femenino

Edad: 30 a 40 41 a 50 51 a 60 Más 60

Nivel de Instrucción: Primaria Secundaria Superior

No.	Preguntas	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
1	¿Recibe capacitación de atención al usuario por parte del Plantel?					
2	¿Considera que el espacio físico de la Secretaría es apropiado para dar diariamente una buena atención al usuario?					
3	¿El Departamento de Secretaría recibe quejas por parte del usuario por la demora o demercancia al momento de solicitar algo?					
4	¿Los documentos solicitados por los usuarios en la Secretaría del Plantel son entregados oportunamente a los mismos?					
5	¿Informa a las autoridades la falta de procesos dentro del Departamento?					
6	¿El usuario externo (padre de familia) solicita cualquier trámite directo a la Secretaría del Plantel?					
7	¿El usuario interno (docentes, estudiantes) solicita cualquier trámite directo a la Secretaría del Plantel?					
8	¿Los usuarios (internos y externos) tienen accesibilidad para ingresar al Departamento de Secretaría por cualquier motivo?					



Anexo N° 14
ENCUESTA A LOS USUARIOS QUE ASISTEN A LA UNIDAD
EDUCATIVA COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS
(VICERRECTOR)



Objetivo: Identificar la atención que reciben los usuarios internos que asisten a la Secretaría de la Unidad Educativa Comisión de Tránsito del Guayas.

Instructivo: Lea detenidamente cada una de las preguntas y sírvase contestar con una (x) a la alternativa que considere correcta en el casillero correspondiente, no olvide que la verdad de su respuesta depende el éxito de este estudio. Esta encuesta es anónima.

Sexo: Masculino Femenino
Edad: 30 a 40 41 a 50 51 a 60 Más 60
Nivel de Instrucción: Primaria Secundaria Superior

No.	Preguntas	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
1	¿Cuándo se acerca a la Secretaría del Plantel, es atendido con prontitud?					
2	¿La secretaria de su Departamento va con frecuencia a cursos de capacitación para información general del Plantel?					
3	¿El departamento de secretaría le proporciona la información que requiere de una manera eficientemente?					
4	¿El espacio físico del Departamento de Secretaría le brinda las comodidades necesarias para una buena atención?					
5	¿Le han hecho alguna observación por parte de los usuarios internos o externos por la atención del Departamento de Secretaría?					
6	¿Los documentos que se encuentran en Secretaría están bien custodiados con todos los parámetros de archivos?					
7	¿Involucra al personal de secretaría con todos los actos y actividades que se realizan en el plantel?					
8	¿Le facilitan información apropiada de acuerdo a sus requerimientos?					
9	¿En el departamento de secretaría todos conocen las funciones de todos en general?					
10	El personal de secretaría busca solución inmediata a los problemas?					



Anexo N° 15
ENCUESTA A LO USUARIOS QUE ASISTEN A LA UNIDAD
EDUCATIVA COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS
(INSPECTOR GENERAL)



Objetivo: Identificar la atención que reciben los usuarios internos que asisten a la Secretaría de la Unidad Educativa Comisión de Tránsito del Guayas.

Instructivo: Lea detenidamente cada una de las preguntas y sírvase contestar con una (x) a la alternativa que considere correcta en el casillero correspondiente, no olvide que la verdad de su respuesta depende el éxito de este estudio. Esta encuesta es anónima.

Sexo: Masculino Femenino
Edad: 30 a 40 41 a 50 51 a 60 Más 60
Nivel de Instrucción: Primaria Secundaria Superior

No.	Preguntas	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
1	¿Cuándo se acerca a la Secretaría del Plantel, es atendido con prontitud?					
2	¿La secretaria de su departamento va con frecuencia a cursos de capacitación para información general del Plantel?					
3	¿El departamento de secretaría le proporciona la información que requiere de una manera eficientemente?					
4	¿El espacio físico del Departamento de Secretaría le brinda las comodidades necesarias para una buena atención?					
5	¿Le han hecho alguna observación por parte de los usuarios internos o externos por la atención del Departamento de Secretaría?					
6	¿Los documentos que se encuentran en Secretaría están bien custodiados con todos los parámetros de archivos?					
7	¿El personal de secretaría es involucrado en todos los actos y actividades que se realizan en el plantel?					
8	¿Le facilitan información apropiada de acuerdo a sus requerimientos?					
9	¿El personal de Secretaría tiene acceso a toda la información en general entre compañeros?					
10	¿El personal de Secretaría es rotado para conocimiento de las funciones en general?					

Anexo N° 16



UNIVERSIDAD LAICA “VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL”



FACULTAD: ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL

PERIODO LECTIVO 2014-2015

ENTREVISTA AL RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA “COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS” de la Ciudad de Guayaquil

Objetivo: Identificar la posible problemática de la atención al usuario en el Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, de la ciudad de Guayaquil.

Entrevistado: Myr. Ab. Oscar Sabando Chumo, M.Sc.
Rector del Plantel

Fecha de la entrevista: sábado 28 de junio de 2014

Lugar de la entrevista: Rectorado

Hora de inicio de la entrevista: 11h30

Hora de terminación de la entrevista: 12h30

1.- ¿Considera usted que el personal de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, reciben la capacitación necesaria para una buena atención al usuario?

Respuesta: No, pero considero que cada persona debe capacitarse por su propia cuenta.

Pregunta: ¿Por qué?

Respuesta: Porque el que quiere ascender o superarse debe buscar la manera de como adquirir conocimientos, sin necesidad de que la Institución se lo desembolse.

2.- ¿Cree usted que la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, posee y cumplen procesos para la atención al usuario?

Respuesta: No existe ningún manual ni procedimientos, solo se cumplen disposiciones para atender al padre de familia o usuario en el momento que requiera información.

Pregunta: ¿Por qué?

Respuesta: Considero que todo debe girar es a la disposición que tenga el personal para atender al usuario.

3.- ¿ Cree usted que los equipos informáticos y materiales que se manejan en la Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, son los más adecuados para cumplir los procesos de eficiencia en los trámites que requiere el usuario?

Respuesta: Considero que la eficiencia no lo da los equipos informáticos, estos son sólo instrumentos utilizados por el ser humano, quien da la eficiencia es el personal que tenga predisposición de dar una buena atención.

Pregunta: ¿Por qué?

Respuesta: Porque en la gran mayoría de los casos en este centro educativo y sobre todo en el Departamento de Secretaría, se confunde mucho lo personal con lo laboral, y es allí, donde cada quien desea hacer a su manera su trabajo sin dar la eficiencia en el trámite que realiza el usuario.

4.- ¿Considera usted que el espacio físico que actualmente tiene el Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, reúne las condiciones de funcionalidad para una atención efectiva al usuario?

Respuesta: No, no hay un espacio suficiente para atender a los padres de familia, pero insisto que la buena atención no es el espacio ni los equipos informáticos, sino el buen trato y la actitud que tenga el personal con el usuario.

Pregunta: ¿Por qué?

Respuesta: Porque, puede existir un espacio grande y si el personal que trabaja en este Departamento no tiene el profesionalismo, de nada servirá la comodidad que se le quiera dar al cliente.

5.- ¿Cree usted que la aplicación de procesos de calidad mejorarían la atención al usuario en la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”?

Respuesta: Podría ayudar en esta dura tarea de administrar este plantel, aunque en realidad no lo considero al cien por ciento.

Pregunta: ¿Por qué? Respuesta: Porque, así como puede existir el espacio físico y un manual de procesos de calidad para una buena atención al usuario, si el personal no pone de su parte para trabajar en equipo, no cambiará nada, creo que debemos hacer cambiar el pensamiento y su forma ancestral que han venido laborando.

.....
FIRMA DEL ENTREVISTADO

Myr. Ab. Oscar Sabando Chumo, M.Sc.

RECTOR - UNIDAD EDUCATIVA

“COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL GUAYAS”

.....
FIRMA DEL ENTREVISTADOR

Marjorie Vallejo López

PDT.: El nombre del plantel será cambiado al finalizar el proyecto de investigación ante el Consejo Ejecutivo de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, según la Resolución Ministerial del 19 de noviembre de 2013 a Unidad Educativa Particular “Pdte. Carlos Julio Arosemena Tola.

Anexo N° 17

DÍPTICO

Validación de la propuesta

Guayaquil, 05 de enero de 2015

Lic.

Miriam Macías Peñafiel

Presente

De mis consideraciones:

La suscrita Marjorie Aracelly Vallejo López, egresada de la Escuela de Administración Secretarial de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, y autora del trabajo de investigación “Aplicación de procesos de calidad mejoran la atención al usuario, en el Departamento de Secretaría de la “Unidad Educativa Comisión de Tránsito del Guayas”, de la ciudad de Guayaquil”, previo a la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales, en su condición de Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización: Asignaturas Secretariales, solicito a usted muy respetuosamente efectúe la VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA de mi proyecto, para la cual adjunto la copia respectiva.

Agradezco de antemano por la atención brindada, quedando de usted.

Atentamente,

.....
Marjorie Vallejo López

VALIDACIÓN DE PROPUESTA - CRITERIO DE EXPERTO

Egresada: Marjorie Aracelly Vallejo López

Título del Proyecto de Investigación: “Aplicación de procesos de calidad mejoran la atención al usuario en el Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa Comisión de Tránsito del Guayas”, de la ciudad de Guayaquil.

Aspectos Evaluador	Escala		
	SI	NO	N/A
Claridad ¿La propuesta es clara?			
Estructura ¿Se ha presentado una propuesta adecuada?	X		
Factibilidad ¿La propuesta se puede llevar a la realidad según los recursos disponibles y la realidad imperante?	X		
Pertinencia ¿Existe una vinculación en el problema planteado y el contenido de la propuesta?	X		
Sostenibilidad ¿La propuesta es sostenible en el tiempo?	X		
Impacto Social ¿El diseño de la propuesta evidencia, como consecuencia de su aplicación, influencias positivas para los involucrados y la sociedad en general?	X		
Medio Ambiente ¿El diseño de la propuesta evidencia un respeto al medio ambiente?	X		

Comentario:

El desarrollo de la presente propuesta es muy acertada, ya que permite realizar mejoras en los procesos administrativos de las organizaciones educativas, en este caso de la Unidad Educativa “Comisión de Tránsito del Guayas”, Institución de gran prestigio, pero que muchas veces por la falta de iniciativas no se concretan para una mejora y persisten en los errores.

.....
 Firma del Validador
 Lic. Miriam Macías Peñafiel
 C.I.# 0914819925
 Registro N° 1030-02-12172

Anexo N° 19

Validación de la propuesta

Guayaquil, 05 de enero de 2015

Tcnlg.
Silvia Alvarado Tola
Presente

De mis consideraciones:

La suscrita Marjorie Aracelly Vallejo López, egresada de la Escuela de Administración Secretarial de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, y autora del trabajo de investigación “Aplicación de procesos de calidad mejoran la atención al usuario, en el Departamento de Secretaría de la “Unidad Educativa Comisión de Tránsito del Guayas”, de la ciudad de Guayaquil”, previo a la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales, en su condición de Tecnóloga en Auditoría Interna, solicito a usted muy respetuosamente efectúe la VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA de mi proyecto, para la cual adjunto la copia respectiva.

Agradezco de antemano por la atención brindada, quedando de usted.

Atentamente,

.....
Marjorie Vallejo López

VALIDACIÓN DE PROPUESTA - CRITERIO DE EXPERTO

Egresada: Marjorie Aracelly Vallejo López

Título del Proyecto de Investigación: “Aplicación de procesos de calidad mejoran la atención al usuario en el Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa Comisión de Tránsito del Guayas”, de la ciudad de Guayaquil.

Aspectos Evaluador	Escala		
	SI	NO	N/A
Claridad ¿La propuesta es clara?			
Estructura ¿Se ha presentado una propuesta adecuada?	X		
Factibilidad ¿La propuesta se puede llevar a la realidad según los recursos disponibles y la realidad imperante?	X		
Pertinencia ¿Existe una vinculación en el problema planteado y el contenido de la propuesta?	X		
Sostenibilidad ¿La propuesta es sostenible en el tiempo?	X		
Impacto Social ¿El diseño de la propuesta evidencia, como consecuencia de su aplicación, influencias positivas para los involucrados y la sociedad en general?	X		
Medio Ambiente ¿El diseño de la propuesta evidencia un respeto al medio ambiente?	X		

Comentario:

El presente proyecto permitirá realizar cambios eficientes y progresivos para una mejor atención, a los padres de familia y a los estudiantes del plantel; que de acuerdo a las normas de calidad cuenta con los procedimientos precedentes.

.....
Firma del Validador
Tcnlga. Silvia Alvarado Tola
C.I.# 0914643499
Registro N° 2397-14-178518

Anexo N° 21

Validación de la propuesta

Guayaquil, 05 de enero de 2015

Ing. CPA
Ana Miriam Moreira Hernández
Presente

De mis consideraciones:

La suscrita Marjorie Aracelly Vallejo López, egresada de la Escuela de Administración Secretarial de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, y autora del trabajo de investigación “Aplicación de procesos de calidad mejoran la atención al usuario, en el Departamento de Secretaría de la “Unidad Educativa Comisión de Tránsito del Guayas”, de la ciudad de Guayaquil”, previo a la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales, en su condición de Ingeniera Comercial y Auditora Interna (CPA), solicito a usted muy respetuosamente efectúe la VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA de mi proyecto, para la cual adjunto la copia respectiva.

Agradezco de antemano por la atención brindada, quedando de usted.

Atentamente,

.....
Marjorie Vallejo López
C.I.# 0918663311

VALIDACIÓN DE PROPUESTA - CRITERIO DE EXPERTO

Egresada: Marjorie Aracelly Vallejo López

Título del Proyecto de Investigación: “Aplicación de procesos de calidad mejoran la atención al usuario en el Departamento de Secretaría de la Unidad Educativa Comisión de Tránsito del Guayas”, de la ciudad de Guayaquil.

Aspectos Evaluador	Escala		
	SI	NO	N/A
Claridad ¿La propuesta es clara?			
Estructura ¿Se ha presentado una propuesta adecuada?	X		
Factibilidad ¿La propuesta se puede llevar a la realidad según los recursos disponibles y la realidad imperante?	X		
Pertinencia ¿Existe una vinculación en el problema planteado y el contenido de la propuesta?	X		
Sostenibilidad ¿La propuesta es sostenible en el tiempo?	X		
Impacto Social ¿El diseño de la propuesta evidencia, como consecuencia de su aplicación, influencias positivas para los involucrados y la sociedad en general?	X		
Medio Ambiente ¿El diseño de la propuesta evidencia un respeto al medio ambiente?	X		

Comentario:

El proyecto de investigación se encuentra elaborado bajo el enfoque de las normativas de calidad; las mismas que, al aplicarse permitirá una mejor atención a los usuarios en el departamento e secretaría de la Unidad Educativa Comisión de Tránsito del Guayas.

.....
 Firma del Validador
 Ing. CPA Miriam Moreira Hernández
 C.I.# 0914035829
 Registro N° 1024-13-1134202