



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

**“PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE
INTERNO Y EXTERNO DE LA FACULTAD DE MECÁNICA DE LA
ESPOCH”**

NEIBOL ELIZABETH MACHADO ERAZO

Riobamba -Ecuador

2014



CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo con el tema **“PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE LA FACULTAD DE MECÁNICA DE LA ESPOCH”** ha sido revisado en su totalidad, se autoriza su presentación, a la Señora Neibol Elizabeth Machado Erazo.

Ing. Edwin Patricio Pombosa Junez

DIRECTOR DE TESIS

Ing. Liliana Alejandra Funes Samaniego

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Yo, Neibol Elizabeth Machado Erazo, soy responsable de las ideas y los resultados expuestos en la presente tesis, y el patrimonio intelectual de la misma pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Neibol Elizabeth Machado Erazo



DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a DIOS, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi PADRE (QEPD) a pesar de nuestra separación física, siento que está conmigo y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir, sé que este momento hubiera sido tan especial para él, como lo es para mí.

A mis HIJOS, Fredy, Guillermo, Fausto y Edison que son la razón que me ha llevado a seguir superándome para alcanzar mis más apreciados ideales, quienes en los momentos más difíciles me dieron su amor y comprensión para poder culminar, quiero también dejar a cada uno de ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poder LOGRARLO.

Con todo mi cariño agradezco profundamente a mi amiga de siempre Ing. Nelly Astudillo O, quien me brindó su apoyo incondicional, para que pudiera alcanzar mi sueño, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, siempre pendiente en cada paso para cumplir esta meta. Le agradezco de corazón.

Neibol Elizabeth



AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y en especial a la Facultad de Administración de Empresas, Carrera de Licenciatura en Secretariado Gerencial por permitirme ser parte de una generación de triunfadores y gente productiva para el país.

A mis maestros, gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional, en especial: al Ing. Edwin Pombosa Junez, Director de Tesis, por haberme guiado en el desarrollo de este trabajo y llegar a la culminación del mismo, a la Ing. Liliana Funes Samaniego, Asesora de Tesis, por su importante aporte en el presente trabajo.

Un agradecimiento afectivo a la Facultad de Mecánica de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por la información proporcionada para la realización del trabajo de investigación.

Neibol Elizabeth Machado Erazo



RESUMEN

La presente tesis de grado Plan de Mejoramiento para la Atención al Cliente Interno y Externo de la Facultad de Mecánica de la ESPOCH, se realizó con la finalidad de conocer la calidad del servicio que se presta a los usuarios en cada una de las dependencias de esta Unidad Académica.

Con la aplicación de una metodología de investigación adecuada, métodos y técnicas que permitieron establecer parámetros de medición del servicio, conocer las causas y efectos de los problemas originados por la falta de empoderamiento de los servidores y proponer estrategias para mejorar el vínculo entre los funcionarios y sus usuarios.

La propuesta planteada está orientada a mejorar la imagen y cubrir las necesidades de los clientes de la Facultad de Mecánica de la ESPOCH, con la aplicación de teorías, definiciones y términos que permitieron plantear soluciones al problema de servicio al cliente detectado en la Facultad de Mecánica durante el año 2013, para fomentar en el personal el sentido de pertinencia y su espíritu de pertenencia Institucional, a través de la entrega de un servicio adecuado de atención al cliente que permita satisfacer sus requerimientos.

Con lo señalado en la presente tesis y la aplicación de un Plan de Mejoramiento para la atención al cliente interno y externo de la Facultad de Mecánica permitirá brindar un servicio de calidad.

Ing. Edwin Patricio Pombosa Junez

DIRECTOR DE TESIS



ABSTRACT

This thesis Plan Improvement the attention to the internal and external customer of Mechanics Faculty of ESPOCH, was carried out with the purpose of knowing the quality of service provided to users in each of dependences of this Academic Unit.

With the application of appropriate research methodology, methods and techniques that allowed establishing service establishing service metrics, causes and effects of problems caused by lack of servers empowerment and propose strategies to improve the link between staff and its users.

The proposal presented is designed to improve the image and meet the needs of customers in the Mechanics Faculty of ESPOCH, with application of theories, definitions and terms that allowed propose solutions to customer service problems detected in Mechanics Faculty during the year 2013, to promote in staff's sense of relevance and its spirit of institutional belonging, through the delivery of an appropriate service customer that allows to satisfy its requests.

With the indicated in the thesis and the implementation of Plan for Improvement the attention to the internal and external customer of Mechanics Faculty will be able to provide a quality service



ÍNDICE

Portada	
Certificación del tribunal	I
Certificado de responsabilidad	II
Artículo de la investigación.....	III
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Resumen	VI
Abstract	VII
Índice general	VIII
Capítulo I	
Generalidades de La Facultad de Mecánica.....	1
1.1. Reseña histórica	1
1.2. Ubicación geográfica.....	2
1.3. Políticas institucionales	2
1.4. Creación de la Facultad de Mecánica.....	3
1.5 Estructura organizacional.....	4
1.6. Organigrama estructural.....	4
1.7. Autoridades de La Facultad de Mecánica.....	5
1.8. Escuelas de La Facultad de Mecánica.....	5
1.8.1 Escuela de Ingeniería Mecánica.....	6
1.8.2 Escuela de Ingeniería Industrial.....	7
1.8.3 Escuela de Ingeniería de Mantenimiento.....	8
1.8.4 Escuela de Ingeniería Automotriz.....	9
1.9. Base legal.....	10
1.10 Valores.....	10



TESIS DE GRADO

Capítulo II

2. Diagnóstico de La Facultad de Mecánica.....	12
2.1 Análisis externo.....	12
2.2 Análisis interno.....	13
2.3. Investigación	16
2.3.1 Métodos de investigación.....	16
2.3.2 Tipo de investigación.....	16
2.3.3 Universo y muestra.....	16
2.3.4 Universo.....	16
2.3.5 Muestra.....	17
2.3.6 Técnicas de investigación.....	18
2.4. Análisis de resultados.....	19
2.4.1. Resultados de la entrevista a autoridades de la Facultad de Mecánica	19
2.4.2. Resultados de la Observación realizada a los Servidores de la Facultad de Mecánica.....	20
2.4.3. Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de la Facultad De Mecánica.....	21
2.5. Conclusiones de la Investigación.....	26
2.5.1. Análisis de resultados de entrevista a autoridades de La Facultad de Mecánica.....	26
2.5.2. Análisis de resultados de la observación realizada a los servidores de la Facultad de Mecánica.....	27
2.5.3. Análisis de resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de la Facultad de Mecánica.....	27

Capítulo III



TESIS DE GRADO

3. Propuesta.....	29
3.1. Objetivos de la propuesta.....	29
3.2 Alcance de la propuesta.....	29
3.3 Delimitación de la propuesta.....	29
3.4. Plan de mejoramiento.....	30
3.4.1. Estratégias de mejoramiento.....	30
Capítulo IV.	
4. Conclusiones y recomendaciones.....	49
4.1 Conclusiones.....	49
4.2. Recomendaciones.....	49
Bibliografía.....	51
Anexos.....	52



INTRODUCCIÓN

Las Instituciones de educación superior en el país se encuentran en un periodo de evaluación y acreditación, con la finalidad de mejorar los procesos y brindar a la sociedad carreras que se enmarquen en los objetivos del buen vivir y de acuerdo a las necesidades del país, señaladas en la nueva matriz productiva. En la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y en particular en la Facultad de Mecánica, existe la preocupación por mejorar los procedimientos y brindar un servicio de calidad a los usuarios, por lo que la presente investigación está enfocada a solucionar la falta de atención que ocasiona molestia e insatisfacción en los clientes, en las diferentes dependencias.

Por lo expuesto es importante valorar las propuestas que conlleven a solucionar los inconvenientes surgidos en el área de servicio al cliente, realizando investigaciones que detecten las debilidades y se propongan acciones de mejoramiento y cumplir los requerimientos de los usuarios, para alcanzar la excelencia institucional.

En la Facultad de Mecánica de la ESPOCH se desarrollo la investigación de la calidad en el servicio, aplicando métodos científicos apoyados en técnicas e instrumentos que permitieron determinar la necesidad de mejorar la imagen de esta Unidad, concluyendo que es importante desarrollar una propuesta de mejoramiento que se estructuró sobre la base de cinco estrategias.



TESIS DE GRADO

La presente tesis de grado está constituida por cuatro capítulos, a decir: en el Capítulo I, se hace una reseña histórica de la Facultad, políticas, estructura organizacional, valores en los que se sustenta el desarrollo de actividades.

En el Capítulo II, se presenta el diagnóstico de la Facultad de Mecánica, en el cual se desarrolla una evaluación externa e interna y el FODA, luego se realizó la investigación aplicando una metodología que permitió conocer en forma detallada la problemática en el área de atención, concluyendo en un análisis de resultados.

En el Capítulo III se presenta la propuesta de UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA ATENCION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE LA FACULTAD DE MECANICA DE LA ESPOCH, que contiene cinco estrategias elaboradas con el sustento de aplicabilidad de cada una de ellas.

En el Capítulo IV se encuentran las conclusiones y recomendaciones de la presente tesis de grado, previa a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Gerencial.

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

1.1. RESEÑA HISTÓRICA

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), tiene su origen en el Instituto Tecnológico Superior de Chimborazo, creado mediante Ley No.6090, expedida por el Congreso Nacional, el 18 de abril de 1969. Inicia sus actividades académicas el 2 de mayo de 1972 con las Escuelas de Ingeniería Zootécnica, Nutrición y Dietética e Ingeniería Mecánica. Se inaugura el 3 de abril de 1972.

Según Ley 6909 del 18 de abril de 1969, expedida por el Congreso Nacional publicada por el registro Oficial N^o, 173 del 7 de mayo de 1969, se crea el Instituto Superior Tecnológico de Chimborazo, iniciando sus labores académicas el 2 de mayo de 1972. El cambio de denominación a Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ESPOCH, se produce mediante Ley No. 1223 del 29 de octubre de 1973 publicada en el Registro Oficial N^o 425 del 6 de noviembre del mismo año. Las Escuelas de Nutrición y Dietética y de Ingeniería Zootécnica convirtieron en Facultades conforme lo estipula la Ley de Educación Superior en sus artículos pertinentes¹.

Figura No. 1: Portal Escuela Superior Politécnica de



Chimborazo

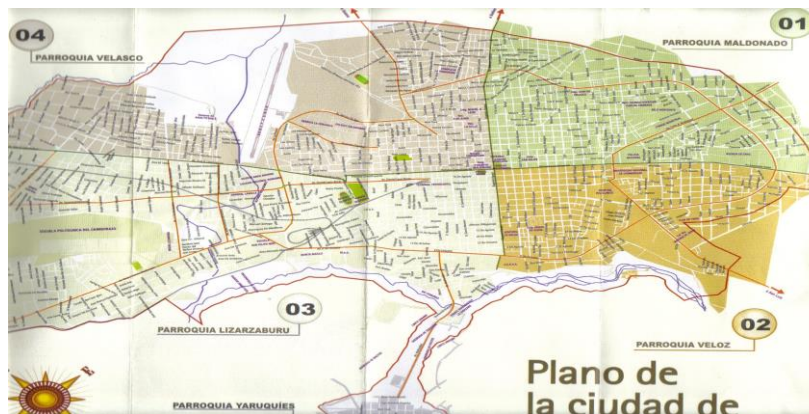
Fuente: Archivo ESPOCH 2013

¹ Catálogo General Facultad de Mecánica. 1998-2000. Pag.3

1.2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo está ubicada en la República del Ecuador, Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba, Parroquia Lizarzaburo Km. 1 1/2 Panamericana Sur, Campus Politécnico.

Figura No. 2: Plano de Riobamba



Fuente: GAD-Riobamba2001

1.3. POLÍTICAS INSTITUCIONALES

La implantación de las políticas, son consistentes con las regulaciones que establece la Ley de Educación Superior, mismos que respaldadas por una adecuada planificación, organización, dirección y evaluación de las funciones universitarias permitirán el cumplimiento de los objetivos, misión y visión de la ESPOCH, estas son:

- **Políticas Académicas**

Esta responde a la observación, actualización, control y evaluación permanente de las actividades y normativas académicas institucionales

- **Políticas de Talento Humano.**

Los ciudadanos tienen derecho a ingresar a trabajar en la institución, su distribución de clase social, raza, sexo, edad, afiliación política, siempre que cumplan con los requisitos exigidos en correspondencia a las necesidades institucionales.



TESIS DE GRADO

- Políticas para la Investigación Científica y Tecnológica en la EsPOCH

Esta fortalece el fondo de contraparte institucional para proyectos de investigación y transferencia tecnológica².

1.4. CREACIÓN DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

El 3 de abril de 1973 nace la Escuela de Producción Metal Mecánica en el Instituto Superior Tecnológico de Chimborazo, Institución creada el 2 de mayo de 1972. Con el Cambio de denominación de la Institución a Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en 1974, la Escuela se transforma en Facultad, para en 1980 pasar a ser la Facultad de Ingeniería Mecánica.

Con la creación de las Escuelas de Tecnología en Mecánica y Mantenimiento, se forma la Facultad de Mecánica con 3 Escuelas, mismas que han desarrollado sus actividades académicas y administrativas en forma coordinada, sus aulas, laboratorios y talleres se utilizan en las tres Escuelas. Estas son: Escuela de Ingeniería Mecánica. Escuela de Tecnología Mecánica. Escuela de Tecnología en Mantenimiento Industrial

Posteriormente y ante la necesidad de cumplir con la responsabilidad social de cubrir necesidades de profesionales en áreas afines a la mecánica, se realizó una reestructuración de la Facultad en lo concerniente al área académica, creando las siguientes Escuelas:

Cuadro No.1 Creación Escuelas

ESCUELAS	CARRERAS	DURACIÓN
Ingeniería Mecánica	Ing. Mecánica	10 semestres + tesis de grado
Esc. de Ing. Industrial	Ing. Industrial	10 semestres + tesis de grado
	Tecnología Mecánica	6 semestres + memoria de prácticas
Esc. de Ing. De Mantenimiento	Ing. De Mantenimiento	10 semestres + tesis de grado
	Tecnología de Mantenimiento	6 semestres + memoria de grado
Esc. De Ingeniería Automotriz	Ing. Automotriz	10 semestres + tesis de grado

Fuente: Escuelas Facultad de Mecánica

² Estatuto Politécnico ESPOCH año 2009. Pág.20

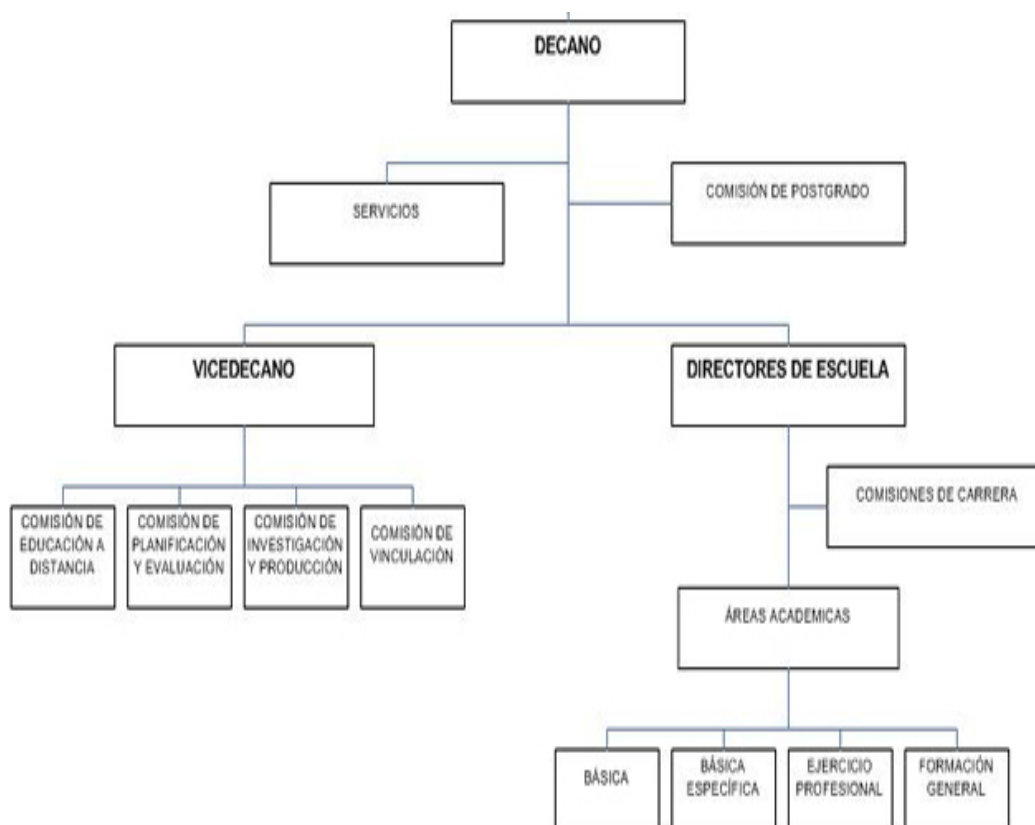
TESIS DE GRADO

Por lo cual se realizó una nueva reestructuración académica que permitió cubrir la demanda de profesionales, a nivel local y nacional, efectos de enfrentar con éxito las exigencias que impone el acelerado desarrollo social, económico e industrial³.

1.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de la Facultad de Mecánica, responde a los principios de calidad, igualdad de oportunidades, alternabilidad y equidad de género para la gobernabilidad y gestión, su organización está conformada de la siguiente manera:

1.6. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: Estatuto Politécnico 2013

³ Catálogo General Facultad de Mecánica. 1998-2000. Pag.3

1.7. AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

La Facultad de Mecánica desde su creación ha contado con el aporte importe de profesionales docentes en calidad de Autoridades, quienes han impulsado el desarrollo de esta importante Facultad de la ESPOCH, alcanzando así el prestigio y el reconocimiento social sintetizado en mérito y logros obtenidos a nivel nacional e internacional⁴.

Cuadro No.2 Autoridades Facultad de Mecánica

NOMBRES Y APELLIDOS	PERIODO
Ing. Fausto Andrade Arévalo	1973 - 1974
Ing. Rodrigo Jaramillo Garcés	1974 -1976
Ing. Arturo Moreno	1977 -1979
Ing. Oswaldo Cortez Carranco +	1979 – 1982
Ing. Iván Morán Fattuli	1982 - 1984
Ing. Rodrigo Jaramillo Garcés	1985 - 1987
Ing. Ing. José Riofrío Rodas	1987 - 1989
Ing. Ing. José Riofrío Rodas	1989 – 1991
Ing. Ramiro Valenzuela Suárez	1991 – 1993
Ing. Geovanny Novillo Andrade	1993 - 1995
Ing. Aníbal Viñán Barragán	1995 - 1997
Ing. Edwin Cuadrado Samaniego	1997 - 1999
Ing. Edwin Cuadrado Samaniego	1999 - 2001
Ing. Edgar Cevallos Acosta	2002 - 2004
Ing. Ramiro Valenzuela Suarez	2004 - 2007
Ing. Geovanny Novillo Andrade	2007 – 2013
Ing. Marco Santillán Gallegos	2014- hasta la fecha

Fuente: Archivo Facultad de Mecánica-2013

1.8. ESCUELAS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

En la actualidad la Facultad de Mecánica de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo cuenta con cuatro Escuelas.

⁴ Archivo Decanato Facultad de Mecánica 2013

1.8.1. ESCUELA DE INGENIERÍA MECÁNICA

Figura: 3 Facultad de Mecánica



Fuente: Archivo Facultad de Mecánica 2013

El 3 de abril de 1973 nace la Escuela de Producción Metal Mecánica en el Instituto Superior Tecnológico de Chimborazo, institución creada el 2 de mayo de 1972, la Escuela se transforma en Facultad para en 1980 pasar a ser la Facultad de Ingeniería Mecánica.

El País se encuentra inmerso en un proceso de integración regional y de globalización de la economía y desarrollo, por lo cual se hace imprescindible asumir estos retos, y la ESPOCH a través de su facultad de Mecánica, coadyuvar para que sus profesionales sean aporte sustancial para la transformación socio-económica-industrial.

Misión

Formar ingenieros mecánicos idóneos, competitivos, emprendedores, conscientes de su identidad local y nacional, justicia social, democracia y preservación del ambiente, a través de la generación, transmisión, adaptación y aplicación del conocimiento científico y tecnológico en el área mecánica para contribuir al desarrollo integral y sustentable del país, en consideración a las políticas del Plan Nacional del Buen Vivir.

Visión

Ser en el siguiente quinquenio la Carrera de Ingeniería Mecánica líder en la Educación Superior del País y en el soporte científico, tecnológico e industrial para el desarrollo integral de la provincia de Chimborazo y del país, con calidad, pertinencia y reconocimiento social⁵.

1.8.2. ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Figura: 4 Escuela de Ingeniería Industrial



Fuente: Archivo de la Facultad de Mecánica 2013

Las Autoridades de la Facultad de Mecánica, conscientes de su responsabilidad en el desarrollo socio-económico de la región y país, amplía su cobertura educativa con las carreras de Tecnologías, en diciembre 2 de 1980 se crea la Escuela de Tecnología Mecánica y en abril 8 de 1986 se creó la Escuela de Mantenimiento Industrial. Luego de un estudio llevado a cabo durante varios años en base a las necesidades del entorno y al desarrollo científico-tecnológico actual, se realizan reestructuraciones académicas de estas escuelas creándose según resolución 084 HCP.98 del 24 de marzo de 1998, las Escuelas de Ingenierías y Tecnologías de Producción Metal Mecánica y de Mantenimiento Industrial.

Misión

⁵ Catálogo General Facultad de Mecánica. 1998-2000. Pag.1

Formar Ingenieros Industriales críticos, humanistas, éticos, respetuosos de la cultura y el ambiente. Su accionar se sustenta en la base del conocimiento de las ciencias básicas y de la ingeniería, se adapta fácilmente a trabajar en equipos multidisciplinarios, contribuyendo de manera eficaz en el ámbito de su especialidad: calidad, seguridad, producción, productividad.

Visión

Los Ingenieros Industriales de la ESPOCH, son formados con conocimientos científico-técnicos con los más altos estándares de formación profesional, constituyéndose en un profesional clave en la solución de múltiples problemas en diferentes instituciones, empresas o a nivel particular. Transformándose en un referente a nivel de Latinoamérica y el Mundo⁶.

1.8.3. ESCUELA DE INGENIERÍA DE MANTENIMIENTO

Figura: 5 Escuela Ingeniería de Mantenimiento



Fuente: Archivo Facultad de Mecánica 2013

La Facultad de Mecánica, consciente de su responsabilidad en el desarrollo socio-económico de la región y país, amplía su cobertura educativa con las carreras de Tecnologías, por lo que el 2 de diciembre de 1980 se crea la Escuela de Tecnología Mecánica y el 8 de abril de 1986 se la Escuela de Mantenimiento Industrial.

⁶ Catálogo General Facultad de Mecánica año 2008.Pag.20

TESIS DE GRADO

Posteriormente luego de un estudio llevado a cabo durante varios años en base a las necesidades del entorno y al desarrollo científico-tecnológico actual, se realiza las reestructuraciones académicas de estas escuelas creándose según resolución 084 HCP.98 del 24 de marzo de 1998, las Escuelas de Ingenierías y Tecnologías de Producción Metal Mecánica y de Mantenimiento Industrial

Misión

Formar Ingenieros de Mantenimiento idóneos, competitivos, emprendedores, conscientes de su identidad local y nacional, justicia social, democracia y preservación del ambiente, a través de la generación, transmisión, adaptación y aplicación del conocimiento científico y tecnológico en el área del mantenimiento para contribuir al desarrollo integral y sustentable del país, en consideración a las políticas del Plan Nacional del Buen Vivir.

Visión

Ser en el siguiente quinquenio la Carrera de Ingeniería de Mantenimiento líder en la Educación Superior del País y en el soporte científico, tecnológico e industrial para el desarrollo integral de la provincia de Chimborazo y del país, con calidad, pertinencia y reconocimiento social⁷.

1.8.4. ESCUELA DE INGENIERÍA INGENIERIA AUTOMOTRIZ

Figura: 6 Escuela de Ingeniería Automotriz



⁷ Catálogo General Facultad de Mecánica. 1998-2000. Pag.46



TESIS DE GRADO

Fuente: Archivo Facultad Mecánica 2013

La Escuela de Ingeniería Automotriz es un espacio académico de formación de profesionales de tercer nivel, con bases sólidas en ciencias de la ingeniería que diseña, analiza, integra y valida los sistemas y componentes automotrices, considerando los requerimientos técnicos, así como, el ciclo de vida del producto desde la generación de conceptos tomando en consideración el cuidado y mitigación medio ambiental.

Misión

Formar profesionales en Ingeniería Automotriz competentes, emprendedores e investigadores que contribuyan al desarrollo sustentable del país preservando el medio ambiente y contribuyendo a la construcción de la sociedad del buen vivir.

Visión

Ser en el siguiente quinquenio una escuela líder en la formación de ingenieros automotrices, ser soporte científico, en la investigación y el desarrollo tecnológico de la región con reconocimiento nacional e internacional con calidad, aptitud, y eficacia.

1.9 BASE LEGAL

La Facultad de Mecánica se rige en las siguientes leyes que permiten realizar sus gestiones en forma adecuada amparadas en:

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Educación Superior
- Reglamento de Educación Superior
- Estatuto Politécnico de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
- Normativa interna



TESIS DE GRADO

- La Facultad de Mecánica pasa a ser creada como Facultad en el año de 1980

1.10 VALORES

- **Liderazgo.** Valor que resalta la influencia que se ejerce sobre la comunidad para lograr su participación activa en la búsqueda de objetivos comunes.
- **Responsabilidad social.** Responsabilidad frente al saber para la construcción de la disciplina y su proyección real a la sociedad, su papel como transformador del ser social y su aporte a la historia.
- **Proactividad.** La búsqueda diaria de la excelencia, de hacer mejor las cosas, facilidad de adaptarse a los cambios, capaz de relacionarse en grupos interdisciplinarios, promover el dialogo, critico, constructivo, comprometido, reflexivo, autodidacta.
- **Justicia.** Es una condición que se desea alcanzar, vinculada al valor de su individual del bien común.
- **Tolerancia.** Este es un valor que promueve la convergencia de diversas formas de interacción social y cultural; respeta la libre expresión y propicia los espacios para la confrontación de las ideas.
- **Honestidad.** Es el conocimiento de lo que está bien para nuestra propia conducta y nuestra relación con los demás. Es actuar en coherencia con los valores éticos.
- **Servicio.** El servicio es el conjunto de cosas tangibles, acciones, interacciones personales y actitudes que diseñamos y entregamos para satisfacer la necesidad de un actor de la institución. El servicio es una actividad y una actitud que brinda una satisfacción al que lo recibe y al que lo ofrece y presta⁸.

⁸ www.Espoch.edu.ec.



CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

Dentro de la presente investigación considero importante desarrollar el análisis del medio externo e interno de la Facultad de Mecánica, lo que me permitirá establecer parámetros para evaluar durante la investigación y de esta manera concluir en una propuesta de mejoramiento en el área menos fortalecida, en este caso en el área de servicio al cliente.

2.1. ANÁLISIS EXTERNO

Los fenómenos socio–económicos presentes en el entorno local, nacional e internacional, se constituyen en factores relevantes para fundamentar una adecuada orientación institucional en el diseño y aplicación de políticas y estrategias que formulen el desarrollo sostenido de la ESPOCH, entre los cuales citamos aquellos que por su impacto son los más importantes para dimensionar la gestión universitaria.

Este análisis iniciare señalando que la globalización como instrumento de permanente expansión en el mundo, utilizado para afirmar la superioridad de los países más desarrollados en los campos científico, tecnológico, económico, político, cultural, educacional, ambiental, entre otros, sobre los países subdesarrollados⁹.

Otro factor influyente en la universidad ecuatoriana es sin duda la dolarización implementada en el Ecuador como una alternativa del gobierno nacional para salir de la crisis económica del país. El proceso de dolarización exige niveles elevados de competencia y cambios en la matriz productiva lo que incide notablemente en las universidades y su gestión.

Actualmente el Consejo de Educación Superior ha dictado leyes y reglamentos que norman el funcionamiento de universidades y escuelas politécnicas en el

⁹ Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2009-2013



TESIS DE GRADO

Ecuador, así también la Secretaría de Educación Superior Ciencia y Tecnología, se encuentra en permanente control de la calidad, a través de las evaluaciones permanentes y categorización de las Universidades, lo que conlleva a mejorar la calidad de la educación superior y alcanzar la excelencia académica.

La evaluación de carreras que se está realizando en todas las universidades ha provocado que las autoridades preparen mejor a sus estudiantes y cumplan con los indicadores y estándares de calidad. En este caso la ESPOCH, se constituye en un referente a nivel nacional e internacional, puesto que los estudiantes han participado en concursos académicos obteniendo los mejores lugares.

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo mantiene vinculación e interacción con la realidad nacional, existe pertinencia de la oferta académica de pregrado, posgrado, investigación y de servicios. Existe coherencia dentro del sistema educativo, en razón de que la Universidad guarda una relación adecuada con los niveles educativos secundarios, con otras modalidades de educación universitaria contemporánea, contribuyendo de manera significativa a la solución de los principales problemas nacionales y al desarrollo del aparato productivo.

Los servicios que presta la ESPOCH a usuarios se respaldan en la formación de los funcionarios y docentes de la Institución, quienes por decisión y recursos propios se capacitan y continúan su formación en áreas del conocimiento, ya que los recursos del gobierno no son suficientes para que la Institución cubra la inversión que representa preparar a sus funcionarios.

2.2. ANÁLISIS INTERNO

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo impulsa nuevas formas de desarrollo de las fuerzas productivas; y la construcción participativa con sus actores internos en un nuevo modelo de desarrollo integral de la ciudad, la provincia y la región, como se señala en el siguiente cuadro de fortalezas y debilidades.



TESIS DE GRADO

FORTALEZAS	DEBILIDADES
FUNCIÓN DOCENCIA	
<ul style="list-style-type: none">- Prestigio en estudios superiores en la región central del país.- Alto porcentaje de docentes a tiempo completo.- La mayoría de docentes tienen formación de posgrado.- Capacidad para ampliar y diversificar carreras de pre y posgrado en diferentes áreas de las ciencias, el conocimiento y la cultura.- Intranet y extranet Institucional, para mejorar el proceso académico, administrativo y de investigación.	<ul style="list-style-type: none">- Modelo pedagógico Institucional aplicado parcialmente- Falta de presupuesto para contar con el 100% de docentes de planta.- La formación de docentes de IV nivel es en docencia universitaria.- Inadecuado funcionamiento de las áreas académicas y comisiones de carrera que trabajan parcialmente y no desarrollan los planes curriculares de acuerdo a las necesidades de la industria.- El presupuesto institucional no permite expandir la red de internet a todo el campus.
FUNCIÓN INVESTIGACIÓN	
<ul style="list-style-type: none">- Políticas que facilitan la ejecución de proyectos de investigación e inclusión de horas en la jornada laboral.- Reconocimiento institucional de parte de organismos auspiciantes por investigaciones realizadas.- Convenios nacionales de cooperación científica	<ul style="list-style-type: none">- Desvinculación de la investigación con el proceso de enseñanza-aprendizaje.- Escaso compromiso de los docentes en la investigación y falta de difusión de los resultados de las investigaciones.- Insuficiente validación y aplicación de los resultados de la investigación.



TESIS DE GRADO

FUNCIÓN VÍNCULO CON LA COLECTIVIDAD	
<ul style="list-style-type: none">- Recurso humano capacitado para responder a los requerimientos del entorno social.- Programas de asistencia técnica y servicios, infraestructura deportiva y cultural para la comunidad.- Oferta de actividades científico-técnicas y culturales.- Centros que posibilitan el vínculo con el entorno en varias zonas geográficas del país.	<ul style="list-style-type: none">- Limitada participación institucional en su entorno.- Débil posicionamiento de la imagen institucional.- Débil cultura institucional con la función de vínculo con la colectividad.- Falta de coordinación interinstitucional con la investigación, validación y la transferencia de tecnología
FUNCIÓN GESTIÓN / ADMINISTRACIÓN	
<ul style="list-style-type: none">- Estructura organizacional acorde al requerimiento institucional.- Políticas que auspician la capacitación y perfeccionamiento de los servidores politécnicos.- Talento humano para el cumplimiento de las labores administrativas institucionales.- Adecuado ambiente de trabajo y políticas de estabilidad laboral y salarial.	<ul style="list-style-type: none">- Falta de seguimiento a los trámites administrativos, hasta su culminación.- Considerable porcentaje de servidores politécnicos que no tienen competencia para sus tareas.- Deficiente coordinación, comunicación e información.- Insuficiente compromiso de los servidores en el cumplimiento de funciones universitarias.

Fuente: Plan estratégico Institucional 2009



2.3. INVESTIGACIÓN

2.3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Para desarrollar la presente investigación apliqué el método de investigación descriptiva, por que se realizaron varias actividades dentro de la Institución que nos permitieron describir en forma amplia las causas y efectos de los problemas en la prestación de servicios en las diferentes unidades de la Facultad de Mecánica de la ESPOCH.

El método deductivo aplicado permitió determinar las generalidades de la gestión administrativa en el área del servicio al cliente en la Facultad de Mecánica de la ESPOCH para concluir en particularidades de las Secretarías de Escuela, Decanato, Vicedecanato y Biblioteca.

2.3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación que se realizó fue de tipo descriptiva, por cuanto se limitó a reseñar la situación actual de la gestión administrativa y del servicio al cliente en las dependencias de la Facultad de Mecánica de la ESPOCH, tales como Secretarías de Decanato, Vicedecanato, Direcciones de Escuela, Biblioteca y otras y describir los lineamientos teóricos para una propuesta de un Manual de Servicio al Cliente.

2.3.3. UNIVERSO Y MUESTRA

2.3.4. Universo

El conjunto poblacional de la presente investigación está conformado por los siguientes estratos claramente definidos: El primer estrato, conformado por los directivos de la Facultad, el segundo constituido por los estudiantes de esta Facultad.

TABLA No. 1 SECTORES A CONSULTAR

CATEGORÍA	TÉCNICA A APLICAR	CARGO	TOTAL
Autoridades de la Facultad de Mecánica.	Entrevista	Decano Vicedecano Director Esc. Ing. Mecánica Director Esc. Ing. Industrial Director Esc. Ing. Mantenimiento Director Esc. Ing. Automotriz	6
Usuarios	Observación y Encuesta	Estudiantes de las cuatro Escuelas de la Facultad de Mecánica.	1978

Fuente: Autora

2.3.5. Muestra

La entrevista que se realizó tanto al primer como segundo estrato fue dirigida a todos los integrantes de estos segmentos de investigación, por ser un número pequeño de personas. En vista de que el tercer estrato investigado es muy amplio, apliqué la fórmula de muestreo para población finita y de esta manera establecer la muestra de investigación.

Fórmula Aplicación Tamaño de la Muestra.

Donde:

n = Tamaño de la muestra probabilística

N = Población total, conjunto universo o referencial 1978 estudiantes

C^2 = Margen de error $(0,05)^2$

$(N-1)$ = Correlación paramétrica. Constante relativa, para el cálculo de muestras grandes.

Aplicación de Fórmula para el cliente externo (usuario):

$$n = \frac{N}{C^2 (N - 1) + 1}$$

$$n = \frac{1978}{(0.05)^2 (1978 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{1978}{0.0025 \times 1977 + 1}$$

$$n = \frac{1978}{5.9425}$$

$$n = 332$$

Lo que implica que la encuesta para el cliente externo se aplicará a trescientos treinta y dos estudiantes

2.3.6. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

En el presente estudio se aplicaron las siguientes técnicas de investigación, que nos permitió obtener información veraz y efectiva la misma, que constituye un aporte importante en el presente trabajo, ya que coadyuvo a conocer detalladamente las falencias que presenta la Facultad de Mecánica en las diferentes unidades con respecto a la atención que se brinda a estos importantes sectores.

La observación. Para poder tener un contacto directo con los diferentes sectores que engloban a la atención del usuario.

La entrevista. A las autoridades de la Facultad de Mecánica, para detectar el problema de atención al cliente.



TESIS DE GRADO

La encuesta. A estudiantes de la Facultad de Mecánica, para conocer las distintas opiniones sobre la calidad del servicio que recibe en las Secretarías de las Escuelas, Decanato, Vicedecanato y Biblioteca.

2.4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

2.4.1. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA A LAS AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE MECÁNICA.

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS
01	¿En su calidad de Autoridad de la Facultad ha evaluado el desempeño del personal administrativo?	Las autoridades señalan que no se ha realizado una evaluación consecutiva al personal administrativo de la Facultad.
02	¿Señale en forma general el nivel de rendimiento del personal administrativo de la Facultad?	Tanto Decano, Vicedecano y Directores de Escuela indicaron que el rendimiento en forma general es aceptable.
03	¿Considera usted que el personal desempeña sus actividades acorde a los procedimientos establecidos?	A esta pregunta las autoridades manifiestan que los servidores si realizan sus actividades de acuerdo a los reglamentos y normativas institucionales.
04	¿Cree usted necesario vigilar constantemente al personal para lograr un trabajo eficiente?	Todos los directivos indicaron que el personal de la Facultad debido a los años de servicio en la Institución no requiere vigilancia permanente, por el contrario ayudan en la toma de decisiones.
05	¿Está satisfecho con la atención a los usuarios que brinda el personal administrativo de la Facultad?	En algunas dependencias existe satisfacción por el cumplimiento de los servidores, sin embargo en otras hay que convocar a los compañeros empleados a realizar sus actividades en forma eficiente y con calidad.
06	¿Cree usted que el personal administrativo requiere formación y capacitación en servicio al cliente?	Las autoridades manifiestan que si bien es cierto el personal está capacitado para atender al público se requiere de más entrenamiento en esta área.
07	¿La información que se brinda a los usuarios es la correcta y satisface los requerimientos de estos?	No en todas las dependencias se cumple con las expectativas de los usuarios, ya que se requiere socializar los reglamentos y requisitos para los trámites que deben realizar los usuarios.

Fecha. Noviembre 2013

Fuente: Autora



TESIS DE GRADO

2.4.2. RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN REALIZADA A LOS SERVIDORES DE LA FACULTAD DE MECÁNICA.

No	1. ACCIONES A EVALUAR	OBSERVACIONES
1	Utiliza el uniforme de trabajo con base en las especificaciones institucionales.	A nivel general los servidores de la Facultad de Mecánica no utilizan uniforme.
2	Verifica que su área de trabajo se encuentre limpia y ordenada.	El 80% de los servidores verifican la limpieza y orden de su lugar de trabajo antes de iniciar la jornada.
3	Ingresa a tiempo a su lugar de trabajo	El 90% de los servidores ingresan a tiempo a sus oficinas.
4	Es atenta y cortés con las compañeras secretarias de los demás dependencias.	El 90% del personal demuestra cordialidad y buen trato a sus compañeros.
5	Demuestra cordialidad con los usuarios.	El 70% de los servidores trata cordialmente a los usuarios.

Fecha: noviembre 2013 Fuente: Autora

2.4.3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA.

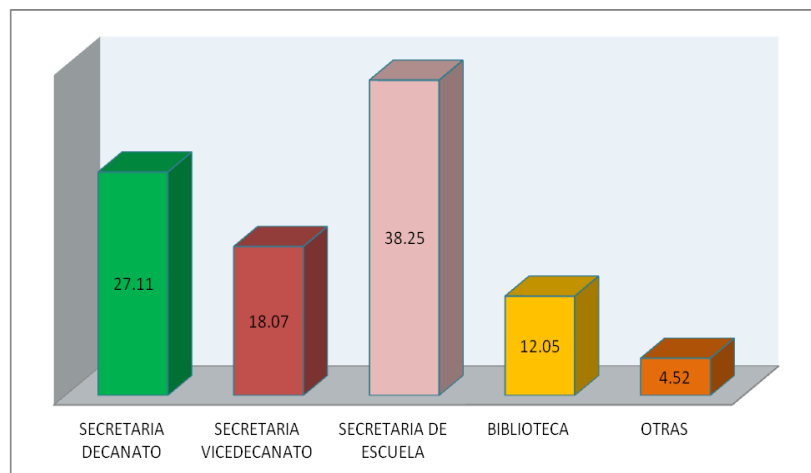
Pregunta 1.

¿En qué dependencia de la Facultad de Mecánica ha realizado gestiones?

CUADRO No. 1

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SECRETARIA DECANATO	90	27.11
SECRETARÍA VICEDECANATO	60	18.07
SECRETARÍA DE ESCUELA	127	38.25
BIBLIOTECA	40	12.05
OTRAS	15	4.52
TOTAL	332	100.00

GRAFICO No. 1



Fuente: Usuarios
 Fecha: Enero 2014
 Autora: Neibol Machado Erazo

ANÁLISIS

De los resultados obtenidos a la primera pregunta de la encuesta se determina que el 38.25% de los encuestados han realizado gestiones en las Secretarías de las cuatro Escuelas de la Facultad de Mecánica, un 27.11% acude constantemente a la Secretaría del Decanato, mientras que el 18.07% realiza tramites académicos en el Vicedecano y un porcentaje pequeño en la biblioteca y otras dependencias, lo que demuestra que todas las dependencias de la Facultad tienen constantemente usuarios que requieren de los servicios del personal administrativo.

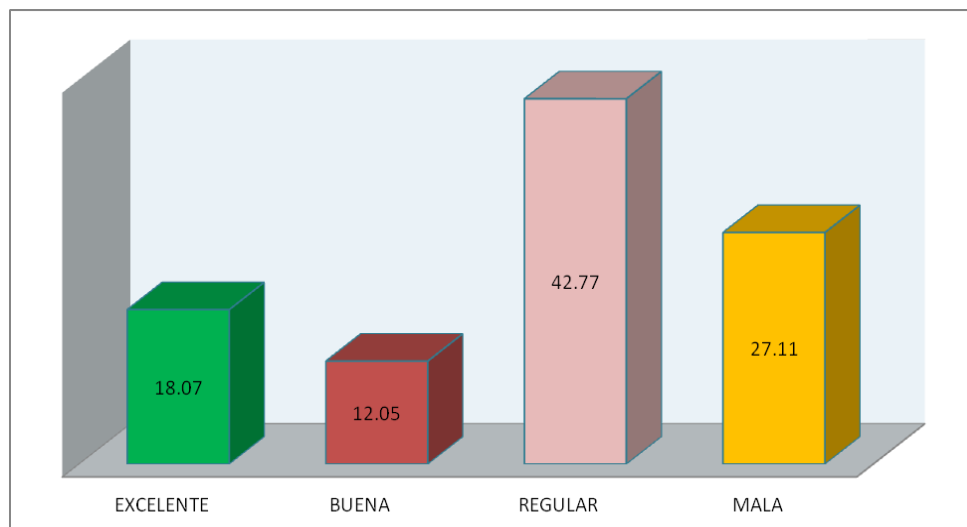
Pregunta 2

¿Cómo calificaría la atención que ha recibido por sus pedidos?

CUADRO No. 2

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	60	18.07
BUENA	40	12.04
REGULAR	142	42.79
MALA	90	27.10
TOTAL	332	100.00

GRÁFICO No. 2



Fuente: Usuarios
 Fecha: Enero 2014
 Autora: Neibol Machado Erazo

ANÁLISIS

Como se puede observar del grafico anterior un 42.77% manifiesta que la atención recibida ha sido regular. Un 36.14% indica que la atención es buena, apenas el 18.07% señala que la atención es excelente. Lo que demuestra que el personal no brinda una atención deseable en los servicios que solicitan los usuarios.

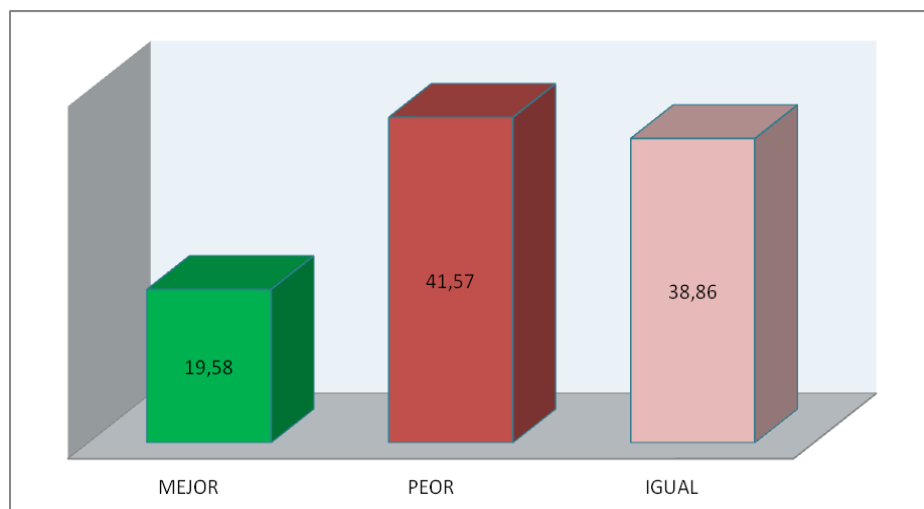
Pregunta 3

¿En relación a la imagen que usted tenía de la Facultad de Mecánica en los últimos dos años en el área de servicio al cliente, cree que actualmente está?
(a. Mejor b: Peor c. Igual)

CUADRO No. 3

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEJOR	65	19,58
PEOR	138	41,57
IGUAL	129	38,86
TOTAL	332	100,00

GRÁFICO No. 3



Fuente: Usuarios
Fecha: Enero 2014
Autora: Neibol Machado Erazo

ANALISIS

Como se observa en el grafico No. 3 la imagen de la Facultad de Mecánica en cuanto al servicio al cliente ha desmejorado notablemente en los dos últimos años.

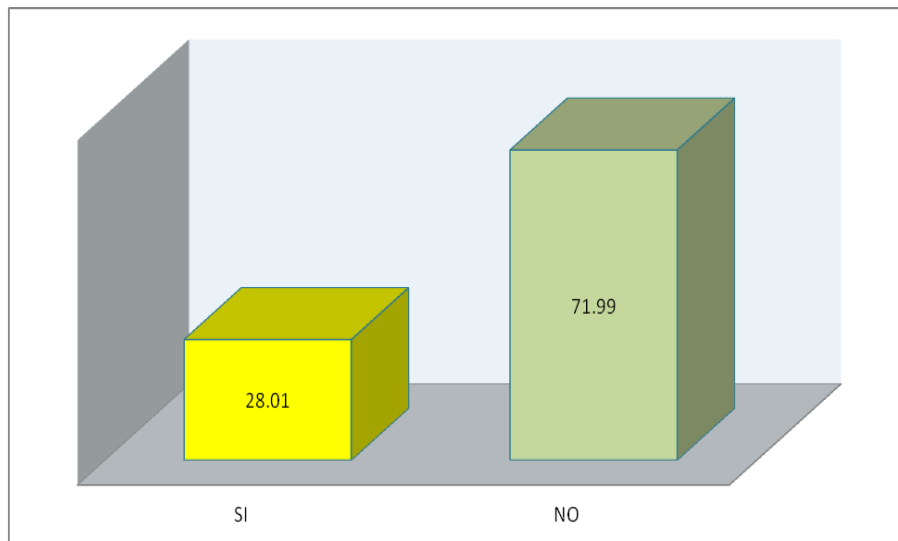
Pregunta 4

¿Le parece que existe suficiente información sobre procedimientos a seguir para los trámites que usted realiza?

CUADRO No. 4

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	93	28.01
NO	239	71.99
TOTAL	332	100.00

GRÁFICO No. 4



Fuente: Usuarios
Fecha: Enero 2014
Autora: Neibol Machado Erazo

ANÁLISIS

El 56.93% de los usuarios señala que no existe suficiente información sobre procedimientos a seguir para los trámites que realiza, apenas el 43.07% manifiesta que cuenta con suficiente información, lo que demuestra que en la Facultad de Mecánica no se cuenta con información suficiente para los trámites que se requieren.

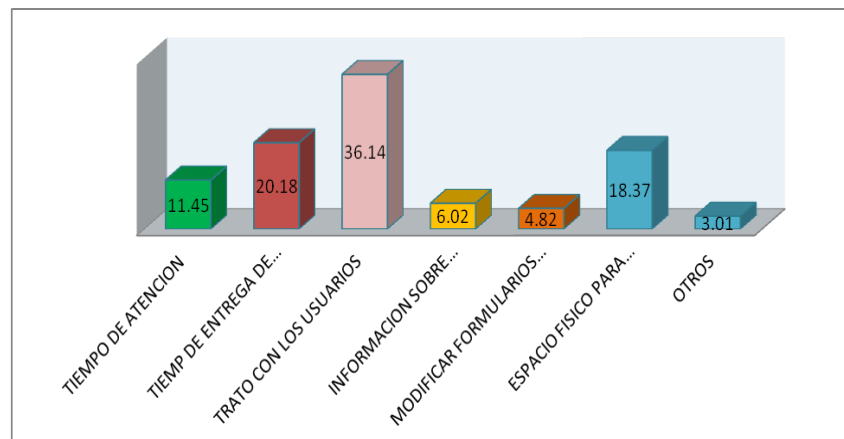
Pregunta 5

¿Qué recomienda a las Autoridades de la Facultad de Mecánica para mejorar la atención al cliente?

CUADRO No. 5

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TIEMPO DE ATENCIÓN	38	11.45
TIEMPO ENTREGA DOCUMENTOS	67	20.18
TRATO CON LOS USUARIOS	120	36.14
INFORMACIÓN SOBRE REQUISITOS	20	6.02
MODIFICAR FORMULARIOS TRÁMITES	16	4.82
ESPACIO FÍSICO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE	61	18.37
OTROS	10	3.01
TOTAL	332	100.00

GRÁFICO No. 5



Fuente: Usuarios
 Fecha: Enero 2014
 Autora: Neibol Machado Erazo

ANÁLISIS

La mayoría de encuestados requiere un mejor trato de parte del personal administrativo, así como agilidad en la entrega de documentos, que exista el espacio físico adecuado, que la atención sea más rápida, se faciliten los formularios e información de requisito.



TESIS DE GRADO

2.5. CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN

2.5.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA A LAS AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE MECÁNICA.

Las Autoridades concuerdan con la información recabada durante esta investigación y como se demuestra en el cuadro siguiente los funcionarios de la Facultad, tienen una formación académica adecuada para ocupar el puesto en el área de servicio al cliente, sin embargo no tienen el empoderamiento y predisposición de servicio y buena atención.

PERSONAL ADMINISTRATIVO FACULTAD DE MECÁNICA

NOMBRES	CARGO	INSTRUCCIÓN
MARÍA ELENA HERRERA RUEDA	SECRETARIA DECANATO	ABOGADA
CARMEN ELENA NAVARRETE GARZÓN	SECRETARIA DECANATO	TÉC. SECRETARIADO EJECUTIVO
NEIBOL ELIZABETH MACHADO ERAZO	SECRETARIA VICEDECANATO	TÉC. SECRETARIADO EJECUTIVO
LAURA ISABEL PEÑAFIEL DÍAZ	SECRETARIA ESC. ING. MECÁNICA	TÉC. SECRETARIADO EJECUTIVO
JACQUELINE GARDENIA CARRILLO LÓPEZ	SECRETARIA ESC. ING. AUTOMOTRIZ	LIC. SECRETARIADO GERENCIAL
MARTHA ALICIA MOREANO VITERI	SECRETARIA ESC. DE MANTENIMIENTO	TÉC. SECRETARIADO EJECUTIVO
NARKA TAMARA GARCIA SARAGURO	SECRETARIA ESC. ING. INDUSTRIAL	DRA. EN LENGUAS
CECILIA BEATRIZ ALCOCCER GUADALUPE	DOCUMENTÓLOGA	LIC. EN BIBLIOTECOLOGÍA
EDMUNDO RAÚL PAREDES PAREDES	BIBLIOTECARIO	MAGÍSTER EN GERENCIA EDUCATIVA
CLARA LUZ CISNEROS VEINTIMILLA	CONTADOR 5	MAGISTER EN FINANZAS EMPRESARIALES
RAÚL FILADELFO ESPARZA MOSQUERA	GUARDALMACEN	LIC. CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Fuente: Archivo Facultad de Mecánica



2.5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN REALIZADA A LOS SERVIDORES DE LA FACULTAD DE MECÁNICA.

De la observación realizada a los servidores de la Facultad de Mecánica, se concluye que la mayoría cumple con las disposiciones de autoridades institucionales en lo referente a la utilización de uniforme y registro de asistencia, además demuestra cordialidad y buen trato hacia sus compañeros y usuarios, sin embargo existe personal que no cumple las disposiciones y trata en forma inadecuada a compañeros y usuarios.

2.5.3. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA.

ANÁLISIS PREGUNTA 1

De los resultados obtenidos de la encuesta se determina que los usuarios han realizado gestiones en las Secretarías de las cuatro Escuelas de la Facultad de Mecánica, Decanato, Vicedecanato, Biblioteca y otras dependencias lo que demuestra que todas las dependencias de la Facultad tienen constantemente usuarios que requieren de los servicios del personal administrativo.

ANÁLISIS PREGUNTA 2

Se concluye que la atención recibida del personal ha sido en forma general entre regular y buena. Lo que demuestra que el personal no brinda una atención deseable en los servicios que solicitan los usuarios.

ANÁLISIS PREGUNTA 3

La mayor parte de los encuestados manifiestan que la Facultad ha desmejorado notablemente en los dos últimos años la imagen en el área de servicio al cliente.



TESIS DE GRADO

ANÁLISIS PREGUNTA 4

En la Facultad de Mecánica se ha evidenciado que no existe suficiente información sobre los procedimientos a seguir para los trámites que se realizan tanto académicos como administrativos.

ANÁLISIS PREGUNTA 5

La mayoría de encuestados requiere un mejor trato de parte del personal administrativo, así como agilidad en la entrega de documentos, que exista el espacio físico adecuado, que la atención sea más rápida, que formularios e información de requisito se mejore.



CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE LA FACULTAD DE MECÁNICA DE LA ESPOCH

3.1 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

- Lograr eficiencia y efectividad en los trámites que se realizan en la Facultad de Mecánica, con la aplicación de la presente propuesta.
- Satisfacer los requerimientos de los clientes internos y usuarios de la Facultad de Mecánica de la ESPOCH.
- Procurar que los funcionarios se motiven y alcancen el sentido de pertenencia institucional para lograr la excelencia en el servicio a través del trabajo en equipo, producto de la capacitación que se realizaría.

3.2 ALCANCE DE LA PROPUESTA

Esta propuesta está orientada a cumplir los requerimientos de los usuarios en las diferentes dependencias de la Facultad de Mecánica de la ESPOCH, a través del mejoramiento del servicio, y alcanzar la excelencia en la atención.

3.3 DELIMITACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta está encaminada a formular un plan de mejoramiento en el servicio de atención al cliente; tiene como campo de acción a los distintos actores que están relacionados con el servicio dentro de la Facultad de Mecánica de la ESPOCH, siendo éstas: autoridades, empleados y usuarios.



3.4. PLAN DE MEJORAMIENTO

El plan de mejoramiento para la atención al cliente interno y externo de la Facultad de Mecánica de la ESPOCH, comprende la estructuración de cinco estrategias que permitirán alcanzar la excelencia en el servicio y fueron estructuradas sobre la base de los resultados de la investigación desarrollada.

Las estrategias se sustentan en la información obtenida de la investigación que determina que los usuarios (estudiantes, docentes y público en general) acuden constantemente a solicitar asistencia en las diferentes dependencias de la Facultad y no se brinda información veraz y oportuna sobre los procedimientos a seguir, además no existe agilidad en la entrega de documentos solicitados y hay trato poco amable del personal de secretaría y otras dependencias, lo que causa malestar, dudas e inconformidad en los usuarios y por lo tanto la imagen de la Facultad decae paulatinamente.

3.4.1. ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO

ESTRATEGIA No. 1

IDENTIFICAR LAS EXPECTATIVAS DEL USUARIO, EN RELACIÓN A UN TRATO DE CALIDAD.

Para iniciar un plan de mejoramiento en servicio al cliente, es muy importante ponernos en el lugar de nuestros usuarios y analizar qué es lo que ellos esperan de nosotros, por tal razón he recopilado los temas más importantes en los cuales consideramos que se debe enfatizar en la presente propuesta.

El usuario necesita:

- **Atención inmediata.**- Los trámites del usuario deben realizarse en forma oportuna, puesto que en muchos casos suspenden la asistencia a clases y no disponen de mucho tiempo para realizar sus trámites.



TESIS DE GRADO

- **Comprensión de lo que el usuario quiere.**- Debemos percibir las necesidades del usuario, y tratar de ayudarlo oportunamente.
- **Atención completa y exclusiva.**- Cuando estamos atendiendo a un estudiante, docente, padre de familia o empleado, no debemos suspender la atención de esta persona para atender a otra por amistad o influencia.
- **Trato cortés.**- Todos los usuarios deben ser atendidos con un trato amable y cortés.
- **Expresión de interés por el usuario.** Debemos brindar una sonrisa, que puede ayudar a mantener una relación cordial y personalizada.
- **Receptividad a preguntas.**- El secreto de la buena comunicación está en saber escuchar y brindar una respuesta que satisfaga la inquietud del cliente.
- **Prontitud en la respuesta.**- Se debe atender con agilidad los requerimientos de los usuarios y el trabajo necesariamente se realizara bajo ese razonamiento.
- **Eficiencia al prestar un servicio.**- La eficiencia de una Institución es el desarrollo de una actividad para cumplir con los objetivos y uno de los objetivos de la ESPOCH es brindar un servicio de calidad a sus estudiantes, docentes y público en general.
- **Explicación de procedimientos.**- Es indispensable informar los procedimientos que se debe seguir para los trámites en cada una de las dependencias a través de carteleras o página Web.



TESIS DE GRADO

- **Atención a los reclamos.**- Las quejas deben ser atendidas y solucionadas a tiempo para evitar que se desvíen a otras instancias y tengan consecuencias negativas.

APLICACIÓN DE LA ESTRATEGIA

<u>NECESIDAD</u>	<u>SOLUCIÓN</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>RECURSOS</u>
Atención Inmediata	Agilidad en los trámites	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitarle información. - Atenderle rápidamente - Responder a tiempo 	Personal capacitado Equipos adecuados
Comprensión	Entender el requerimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Poner atención al pedido. - Ayudarle a describir su necesidad - Darle solución 	Personal con empoderamiento y predisposición para servir
Atención completa	Respetar el orden de requerimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto del orden. - Atender rápidamente y de acuerdo a la necesidad del usuario. 	
Trato cortés	Amabilidad en la atención	<ul style="list-style-type: none"> - Demostrar interés y buena predisposición para atender al usuario. - Saludar con una sonrisa. 	Personal con empoderamiento. Personal motivado predispuesto.
Expresión de interés por el usuario	Mirar al usuario mientras expone su requerimiento	- Durante la exposición del requerimiento debemos mantener una actitud de atención y mirar al usuario.	
Receptividad a preguntas	Escuchar al usuario	- Escuchar al usuario atentamente y responder adecuadamente la inquietud.	
Prontitud en la respuesta	Atención inmediata	<ul style="list-style-type: none"> - No dejarle esperando al usuario. - El esmero debe demostrarse en la atención. 	
Eficiencia en el servicio	Desarrollar la actividades en forma oportuna y con calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Responder inmediatamente. - Saludar amablemente. - Atender inmediatamente. 	
Explicación de procedimientos	Información de trámites	<ul style="list-style-type: none"> - Explicar al usuario donde y cuando debe realizar su trámite. - Indicar los requisitos y documentación a presentar. 	Informar sobre procedimientos en la Facultad.
Atención a los reclamos	No descuidar las quejas de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> - Instalación de un buzón de reclamos. - Recibir las quejas y canalizar a la autoridad pertinente. 	Buzón de reclamos. Formulario de quejas. Anexo No. 4

Fuente: Autora



ESTRATEGIA No. 2

SENSIBILIZAR AL PERSONAL SOBRE LA IMPORTANCIA DEL USUARIO.

Es importante que el personal de la Facultad tenga la conciencia de que su labor es servir y de la importancia que el usuario merece, partiendo del principio del servicio que señala que el cliente es primero y siempre tiene la razón, por lo que es necesario tener en cuenta que el usuario:

- Es la persona más importante. El buen trato al usuario posicionará a nuestra Unidad en un lugar referencial dentro de la Institución.
- Cuando los clientes acuden a nuestra oficina no significa interrupción sino que debemos estar conscientes que ese es el propósito de nuestra presencia allí.
- Debemos tratar a los clientes como seres humanos y no simplemente como un caso o un dato, por un número de cédula o código.
- Es una persona que nos trae sus necesidades y es nuestra misión es atenderlo con calidad.
- Es merecedor del trato más cordial y atento que le podemos brindar.

APLICACIÓN DE LA ESTRATEGIA

Para sensibilizar a los funcionarios y puedan tratar a los usuarios de manera adecuada y que satisfagan sus requerimientos e intereses, propongo la realización de uno o varios cursos de ser necesarios sobre Motivación y Valores, además debe existir estímulo por parte de las Autoridades que puede ser proporcionar uniformes, entre otros.

		ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO ACCION FORMATIVA				PAGINA 1 DE 3	
NOMBRE		CODIGO	Nº HORAS	Nº CUPOS	GRUPOS	TIPO DE CAPACITACIÓN	
MOTIVACIÓN Y VALORES		F-DES-RLAB-01	40	40	1	DESARROLLO	
COLECTIVO		CAUSAS QUE ORIGINAN LA FORMACION					
<ul style="list-style-type: none"> Secretarias. Bibliotecarios Conserjes Talleres 		<ul style="list-style-type: none"> Falta de compromiso. 					
OBJETIVOS OPERATIVOS Y/O GENERICOS							
<ul style="list-style-type: none"> Para lograr niveles elevados de eficiencia y eficacia institucional, es necesario motivar a todo el recurso humano de una institución, principalmente, al empleado y obrero para que den el mayor sentido a su trabajo y se motiven en la consecución de los objetivos institucionales. 							
RESULTADOS ESPERADOS DE LA ACCION FORMATIVA							
<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento en el servicio 							
CONTENIDOS DEL EVENTO							
<ul style="list-style-type: none"> Teorías y modelos sobre motivación laboral. Técnicas de motivación bajo el control del directivo. Motivación a los colaboradores Motivación y valores para dar sentido al trabajo. El trabajo en equipo. Motivación y valores para incrementar la competencia del empleado y obrero 							
EVALUACION DE LA ACCION FORMATIVA					PRESUPUESTO		
PARAMETROS DE EVALUACION		TIPO DE EVALUACION					
ASISTENCIA	90%	PRESENCIAL		X	Instructor	600,00	
APRENDIZAJE	80%	ON LINE			Material del Evento		
Observación: Una vez concluida la acción formativa solo se concederá certificación de aprobación y no de asistencia					Atención Participantes	450,00	
					Indirectos		
Calendario		Inicio	07 de julio de 2013			Otros	
Previsto:		Culminación	18 de julio de 2013			Total	1050,00
Elaborado Por: Neibol Machado Erazo				Aprobado Por: Ing. Telmo Moreno Romero VICEDECANO			

Formato: Institucional

Fuente: Autora



ESTRATEGIA No. 3

CAPACITAR A LOS FUNCIONARIOS EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Los funcionarios deben estar en constante capacitación a fin de ofrecer un servicio acorde a lo que requiere el cliente, considerando que cada cliente tiene un requerimiento diferente y una actitud diferente, por lo tanto es el funcionario quien debe estar preparado para identificar el tipo de cliente que se presenta, entre los cuales se encuentran:

El usuario enojado.- Cuando se trata este tipo de usuarios no hay que negar su enojo y decirle, "No hay motivo para enojarse". Esto lo enojará más.

Algunas formas de manejar la situación son: Ver más allá del enojo, No ponerse a la defensiva. No involucrarse en las emociones. No provocar situaciones más irritantes

El usuario conversador.- Estas personas pueden ocupar mucho de nuestro tiempo. Además de entrar a solicitar algo, nos cuentan la historia de su vida. No hay que tratar de sacárselo de encima de un plumazo, se debe demostrar interés y tener un poco de paciencia, ya que el motivo real de su comportamiento es que se encuentran solos.

El que siempre se queja.- No hay nada que le guste. El servicio es malo, los empleados no lo atienden adecuadamente, etc. etc. Hay que asumir que es parte de su personalidad. Se debe intentar separar las quejas reales de las falsas.

El usuario exigente.- Es el que interrumpe y pide atención inmediata. Esta reacción nace de individuos que se sienten inseguros y de esta forma creen tener más control. Hay que tratarlos con respeto, pero no acceder a sus demandas.



TESIS DE GRADO

El usuario coqueteador.- Las insinuaciones, comentarios en doble sentido con implicancias sexuales, pueden provenir tanto de hombres como de mujeres. Se debe mantener una actitud de calma, ubicada y de tipo profesional en todo momento. Ayudarles a solucionar su problema y así se va lo más rápido posible.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL FACULTAD DE MECÁNICA DE LA ESPOCH.

El programa de capacitación a empleados Facultad de Mecánica de la ESPOCH, contempla temas que van a posibilitar a los funcionarios desarrollar en el aspecto personal y profesional, construyendo un clima organizacional más satisfactorio, resultado de un cambio de actitud que se puede evidenciar en la identificación con su institución, en la motivación por su trabajo, y en el empoderamiento de la visión, misión, objetivos, estrategias y valores institucionales:

- a. Curso de calidad total
- b. Curso calidad de servicio

Perfil de los capacitadores (as).

Los capacitadores deben ser expertos en temas de cada uno de los seminarios y cursos a dictarse. Deberán contar con una amplia experiencia académica y laboral, y haber prestado sus servicios profesionales, en instituciones del sector público.

Características de los eventos.

Los objetivos del plan de capacitación podrán alcanzarse en la medida en que exista el compromiso institucional por parte de las autoridades y directivos para apoyar su implementación. La decisión política de respaldar su ejecución se concretará designando responsabilidades al departamento de Desarrollo Humano Institucional y fijando los recursos financieros que permitirán el cumplimiento del plan trazado.




TESIS DE GRADO

1. **Curso de calidad total.**

El concepto de calidad total ha adquirido una significativa importancia en los últimos años, es considerada como un elemento diferenciador que hace posible satisfacer necesidades de usuarios cada vez más exigentes, el auge de la calidad total no se limita al ámbito de la empresa privada productora de bienes o servicios, sus principios se han extendido a actividades distintas y a instituciones públicas, lo que ha significado cambiar en éstas su concepción tradicional.

APLICACIÓN DE LA ESTRATEGIA

		ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO ACCION FORMATIVA				PAGINA 2 DE 3	
NOMBRE		CODIGO	Nº HORAS	Nº CUPOS	GRUPOS	TIPO DE CAPACITACIÓN	
CALIDAD TOTAL		F-DES-RLAB-01	40	40	1	DESARROLLO	
COLECTIVO		CAUSAS QUE ORIGINAN LA FORMACION					
<ul style="list-style-type: none"> Secretarias. Bibliotecarios Conserjes. 		<ul style="list-style-type: none"> Falta de compromiso. 					
OBJETIVOS OPERATIVOS Y/O GENERICOS							
<ul style="list-style-type: none"> Crear en el funcionario sentido de pertenencia y servicio a la comunidad. 							
RESULTADOS ESPERADOS DE LA ACCION FORMATIVA							
<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento en el servicio 							
CONTENIDOS DEL EVENTO							
<ul style="list-style-type: none"> Calidad: concepto, evolución histórica La calidad total en las instituciones de servicios públicos Características de la calidad en los servicios. Causas de las deficiencias de calidad en los servicios públicos. La gestión de la calidad total. Los círculos de calidad. 							
EVALUACION DE LA ACCION FORMATIVA					PRESUPUESTO		
PARAMETROS DE EVALUACION			TIPO DE EVALUACION				
ASISTENCIA	90%	PRESENCIAL	X		Instructor	600,00	
APRENDIZAJE	80%	ON LINE			Material del Evento		
Observación: Una vez concluida la acción formativa solo se concederá certificación de aprobación y no de asistencia					Atención Participantes	450,00	
					Indirectos		
					Otros		
Calendario Previsto:		Inicio	14 de julio de 2013		Total	1050,00	
		Culminación	25 de julio de 2013				
Elaborado Por: Neibol Machado Erazo				Aprobado Por: Ing. Telmo Moreno Romero VICEDECANO			

Formato: Institucional
Fuente: Autora

		ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO ACCION FORMATIVA				PAGINA 3 DE 3	
NOMBRE		CODIGO	Nº HORAS	Nº CUPOS	GRUPOS	TIPO DE CAPACITACIÓN	
CALIDAD DEL SERVICIO		F-DES-RLAB-01	40	40	1	DESARROLLO	
COLECTIVO		CAUSAS QUE ORIGINAN LA FORMACION					
<ul style="list-style-type: none"> Secretarias. Bibliotecarios Conserjes 		<ul style="list-style-type: none"> Falta de compromiso. 					
OBJETIVOS OPERATIVOS Y/O GENERICOS							
<ul style="list-style-type: none"> Fomentar en los funcionarios una actitud positiva. Mejorar el servicio a través de agilidad en los trámites. 							
RESULTADOS ESPERADOS DE LA ACCION FORMATIVA							
<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento en el servicio 							
CONTENIDOS DEL EVENTO							
<ul style="list-style-type: none"> La calidad del servicio y la atención al usuario, factores que inciden en la calidad personal, relación usuario-proveedor; la satisfacción del usuario; las necesidades y expectativas de los usuarios. Las técnicas de comunicación interpersonal: proceso de comunicación; las fases del proceso; tipos de comunicación. La atención al usuario: actitudes positivas ante el usuario, prevención y solución de reclamos, atención de quejas y reclamos El establecimiento de un plan y estrategia de servicio para mejorar el desempeño personal 							
EVALUACION DE LA ACCION FORMATIVA				PRESUPUESTO			
PARAMETROS DE EVALUACION		TIPO DE EVALUACION					
ASISTENCIA	90%	PRESENCIAL	X	Instructor	600,00		
APRENDIZAJE	80%	ON LINE		Material del Evento			
Observación: Una vez concluida la acción formativa solo se concederá certificación de aprobación y no de asistencia				Atención Participantes Indirectos	450,00		
				Otros			
				Total	1050,00		
Calendario Previsto:		Inicio	07 de julio de 2013				
		Culminación	18 de julio de 2013				
Elaborado Por: Neibol Machado Erazo				Aprobado Por: Ing. Telmo Moreno Romero VICEDECANO			

Formato: Institucional

Fuente: Autora



EL CONTROL DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

En las dependencias de la Facultad de Mecánica se debe mantener un estricto control sobre los procesos internos de atención al cliente, para que sea de alta calidad y poder mantener y establecer una relación cordial.

Los elementos a intervenir en esta estrategia son:

Las necesidades del consumidor:

La primera herramienta para mejorar y analizar la atención de los clientes es simplemente preguntarse como institución lo siguiente:

- ¿Quiénes son mis clientes? Determinar con que tipos de personas va a tratar la institución, en este caso son estudiantes, padres de familia, directivos de empresas con las cuales se mantienen convenios y funcionarios de la Institución.
- ¿Qué buscarán las personas que voy a tratar? Ese debe determinar las necesidades básicas de cada usuario.
- ¿Qué servicios brinda en este momento mi área de atención al cliente? Determinar lo que existe.
- ¿Qué servicios fallan al momento de atender a los clientes? Determinar las fallas mediante un ejercicio de auto evaluación.
- ¿Cómo contribuye el área de atención al cliente en la fidelización de la marca y el producto y cuál es el impacto de la gestión de atención al cliente? Determinar la importancia que tiene el proceso de atención tiene en la institución.



- ¿Cómo puedo mejorar? Diseño y aplicación de políticas y estrategias para mejorar la atención.

Análisis de los ciclos de servicio: Consiste en determinar dos elementos fundamentales del ciclo del servicio al cliente en la Facultad de Mecánica.

- Las preferencias temporales de la necesidad de atención de los clientes: En la Facultad una necesidad de atención inmediata es en el período de matrículas y finalización del período académico en el que se hace más necesario invertir mayores recursos humanos y físicos para atender a las personas.

- Determinar las carencias del cliente, bajo parámetros de ciclos de atención: Durante el semestre acuden en forma diaria estudiantes y docentes a requerir informes, materiales, equipos, herramientas para el desarrollo de actividades académicas.

- Encuestas de servicio con los clientes: Este punto es fundamental. Para un correcto control atención debe partir de información más especializada, en lo posible personal y en donde el usuario pueda expresar claramente sus preferencias, dudas o quejas de manera directa.

- Evaluación del comportamiento de atención: Tiene que ver con la parte de atención personal del cliente. Reglas importantes para las personas que atienden:

- Mostrar atención
- Tener una presentación adecuada
- Atención personal y amable
- Tener a mano la información adecuada
- Expresión corporal y oral adecuada

CICLO DEL SERVICIO EN LA FACULTAD DE MECÁNICA



APLICACIÓN DE LA ESTRATEGIA

1. Buzón de sugerencias

Al ser el buzón una herramienta importante en la gestión administrativa Además de habilitar un canal de información, esta herramienta habilita un espacio de participación que permite motivar al personal y desarrollar sentido de pertenencia, por lo tanto los usuarios podrán dejar las sugerencias y observaciones sobre el servicio recibido en este buzón, que posteriormente será revisado por la autoridad competente y aplicar los correctivos para lograr eficiencia en el servicio.



2. Evaluación escrita abierta

GRACIAS por realizar la Encuesta de satisfacción del cliente. No tardará más de cinco minutos en completarla.

Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

1 = Nada de acuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Indiferente

4 = De acuerdo

5 = Muy de acuerdo

Señale NS/NC si no tiene un juicio formado sobre la pregunta realizada

1. La unidad/servicio realiza la labor esperada.

2. El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.

3. El trato del personal con los usuarios es considerado y amable.

4. El personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar.

5. Cuando acudo al servicio/unidad sé que encontraré las mejores soluciones.

6. Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el servicio/unidad.



7. El personal de una imagen de honestidad y confianza.

8. Cuando acudo al servicio, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis

9. El servicio/unidad informa de forma clara y comprensible a los usuarios.

10. He tenido la oportunidad de comprobar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes pa

11. He podido comprobar que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para l

12. He podido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otros Serv

13. El servicio de respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.

14. El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario.

15. El servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas.

16. He observado mejoras en el funcionamiento general del servicio en mis distintas visitas al mismo.

3. Evaluación digital

Se sugiere implementar un sistema de calificación digital en las dependencias de la Facultad de Mecánica.



Motivación y recompensas: La motivación del trabajador es un factor fundamental en la atención al cliente. El ánimo, la disposición de atención y las competencias, nacen de dos factores fundamentales.

- Valoración del trabajo: Hay que saber valorar el trabajo personalizado que brindan en cada dependencia.
- Motivación: Se deben mantener motivadas a las personas que ejercen la atención del trabajador.

Instrumentos: Incentivos en la institución, condiciones laborales mejores, talleres de motivación integración dinámicas de participación.

Solo dos actitudes:

- Actitud positiva: excelente comportamiento ante el cliente.
- Actitud Negativa: mal comportamiento ante el cliente.

4. MOTIVACION

Un programa de motivación laboral, es importante integrarlo a las políticas institucionales, sin embargo desde mi punto de vista se puede lograr integración a través de actividades deportivas y sociales internas en la Facultad lo que motivaría al personal a trabajar con mayor empoderamiento, como por ejemplo organizar un campeonato de deportes, un saludo a través de una tarjeta o un refrigerio al personal en su onomástico, lo que propiciaría un ambiente laboral de camaradería y comprensión.



ESTRATEGIA No. 5

BRINDAR AL USUARIO, ATENCIÓN DE CALIDAD CON EXCELENCIA

La buena calidad en la atención crea nuevos usuarios y mantiene la lealtad con los propios. Ello se logra poniendo en práctica éstos y otros conceptos cuya aplicación debe superar las expectativas pautadas, logrando sorprender al usuario por darle más de lo que esperaba, en síntesis, estaremos logrando la excelencia.

CALIDAD: "Es dar al usuario lo que se prometió"

EXCELENCIA: "Es sorprender al usuario, dándole más de lo que se le prometió"



a) El Trato Con El Usuario De Manera Personal

Toda persona que trabaja dentro de una institución y toma contacto con el usuario, la misma aparece identificada como si fuera la organización misma.

Brindar un buen servicio no alcanza, si el usuario no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen a la atención al público.

- **Cortesía.-** Saludar al usuario con calidez. Esto hará que el usuario se sienta bienvenido.
- **Atención rápida.-** A nadie le agrada esperar o sentir que se lo ignora. Si llega un usuario y estamos ocupados, dirigirse a él en forma sonriente y decirle: "Estaré con usted en un momento".
- **Confiabilidad.-** Los usuarios quieren, esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. También esperan que si se les ha prometido algo, esto se cumpla.
- **Atención personal.-** Nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada. Nos disgusta sentir que somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar al usuario por su nombre.
- **Personal bien informado.-** El usuario espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura.
- **Pensar antes de hablar.-** Cuanto más sepamos acerca del usuario, mejor lo vamos a atender. Pensar en lo que se va a decir antes de comenzar a hablar nos dará la posibilidad de transmitir nuestro mensaje.

b) El Trato Con El Usuario De Manera Telefónica

Una de las formas de tomar contacto con el usuario es mediante el uso del teléfono. Es muy importante la forma en que establecemos la comunicación y el tono de la conversación.



TESIS DE GRADO

Antes de iniciar el tratamiento del tema, el diálogo con la persona que está del otro lado de la línea debe guiarse siguiendo estos pasos elementales:

- Saludar al interlocutor
- Dar el nombre de la institución y cargo.
- Decir nuestro nombre
- Ofrezcamos servicio

Antes de tomar el auricular, debe haber una disposición entusiasta de la persona que atiende. Luego se debe escuchar cuidadosamente para descubrir que es lo que desea nuestro interlocutor:

- Hacer una pregunta o consulta
- Expresar una objeción
- Hacer un planteo

Las objeciones expresan el desacuerdo del usuario que las utiliza para evitar o dilatar la un acuerdo. Las objeciones hay que responderlas "no ignorarlas", empleando argumentos que las neutralicen o minimicen.

La buena atención telefónica tiene una serie de requisitos que se deben cumplir para lograr ese objetivo:

- Contestar el teléfono tan pronto sea posible.
- Hablar con claridad.
- Evitar los ruidos innecesarios.
- Mientras se habla por teléfono, no beber, no comer, ni masticar goma de mascar.
- No hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Se debe pedir consentimiento para hacer esperar al usuario.
- Hay que utilizar el botón de espera (HOLD) cuando hagamos esperar a un usuario.
- En muchas oportunidades debemos evaluar no solamente LO que decimos, sino COMO lo decimos.



APLICACIÓN DE LA ESTRATEGIA

UTILIZANDO LAS REGLAS DE ORO PARA UN EXCELENTE SERVICIO AL USUARIO

1. Ofrezca disculpas, no discuta, resuelva el problema, ceda “perder para ganar”
2. Pida retroalimentación, que sus usuarios califiquen el servicio de manera periódica
3. Sea flexible. Complacer el pedido de un cliente en un abrir y cerrar de ojos, sacrifique un poco y cosechará mucho mas
4. Diga casi siempre sí. Sin renunciar a su voluntad, pero busque la forma de ayudar
5. Prometa poco y entregue mucho. Haga sentir a sus clientes que es muy importante para la institución. Incluya un margen de tiempo adicional y entregue antes el documento solicitado
6. Cree un compromiso de calidad. Siempre trate de ir por encima de las expectativas del usuario. Cada empleado debe ser embajador de la empresa.
7. Conozca el servicio y a sus usuarios, es la única forma de saber cómo brindarles un servicio completo
8. Enfócate en cosechar usuarios satisfechos, mantener uno contento es más barato que salir a los medios a decir que es un municipio eficiente cuando quizá no lo es.
9. Has que sea fácil el trámite, elimina papeleos, colas, explica cómo funciona el trámite, no te hagas problema.



TESIS DE GRADO

PRESUPUESTO PARA IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

ESTRATEGIA	REQUERIMIENTO	INVERSION
ESTRATEGIA No. 1	Atención adecuada	El personal es de la Institución
	Equipos adecuado	Los equipos existen
	Guía Informativa de Procedimientos – 1000 ejemplares	\$ 200.00
	Formulario de quejas – 1000 ejemplares	\$200.00
ESTRATEGIA No. 2	Curso de motivación y valores	\$1050,00
ESTRATEGIA No. 3	Curso de Calidad Total	\$1050,00
	Curso de Calidad en el servicio	\$1050,00
ESTRATEGIA No. 4	Buzón de sugerencias	\$ 50.00
	Evaluación escrita	\$100.00
	Evaluación digital	\$100.00
	Evento de motivación	\$ 50.00
ESTRATEGIA No. 5	Motivar al trabajo aplicando las reglas de oro de atención al cliente	No hay inversión
TOTAL INVERSION		\$3850.00

Esta inversión está contemplada en el POA de la Facultad de Mecánica año 2014(Capacitación e implementación de equipos)



CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

El servicio de atención al cliente en la Facultad de Mecánica no es eficiente, lo que ocasiona descontento por parte de los usuarios, además la imagen de la Facultad no es sobresaliente, debido a que los requerimientos no se satisfacen en forma oportuna, adecuada y con amabilidad.

La capacitación de los funcionarios de la Facultad de Mecánica es mínima, debido a que el plan de capacitación institucional no cumple las expectativas de los clientes internos, lo que desmotiva su participación en acciones de mejora y cumplimiento eficiente.

En la Facultad de Mecánica se ha evidenciado que no existe suficiente información sobre los procedimientos a seguir, para los trámites que realizan los usuarios tanto académicos como administrativos.

4.2. RECOMENDACIONES.

La implementación del plan de mejora para atención al cliente interno y externo de la Facultad de Mecánica, permitirá realizar las actividades en forma eficiente y eficaz.

La capacitación de los funcionarios es una herramienta estratégica muy importante que debe ser trabajada, con la finalidad de adquirir conocimientos para aplicarlos en su trabajo y mejorar la calidad de servicio en la Facultad.

Con la finalidad de mejorar la imagen institucional y el ambiente de trabajo las autoridades deberán incluir en el presupuesto la adquisición de mobiliario y readecuación de los espacios físicos en las diferentes oficinas de la Facultad.



TESIS DE GRADO

Una vez concluido el presente trabajo, las autoridades y funcionarios de la Facultad de Mecánica propenderán a aplicar las estrategias planteadas para mejorar la calidad de los servicios y satisfacer las necesidades de los clientes de una manera eficiente y oportuna.



BIBLIOGRAFIA

- AGAPEA Miguel. Calidad en el servicio a los clientes. Año 2003. Pág. 56.
- Atención al Cliente y Gestión de Reclamaciones. Londoño Mateus, María Claudia. FC Editorial, 2006. Página 105.
- BARQUERO, José Daniel. Marketing de Clientes. McGraw-Hill Interamericana de España, 2007, Pág. 1.
- BECERRA REYES, J. (2008). Nuevo perfil de la secretaria asistente. Pag. 45
- Brown Andrew Ediciones Díaz de Santos, 1992. Página 85. Gestión de la Atención al Cliente.
- CANDA MORENO, Secretaria Ejecutiva (págs. 21-59). Madrid-España: Edición MMVI.
- Diccionario de Marketing, de Cultural S.A., Edición 1999, Pág. 54.
- Estatuto Politécnico
- GALBRAIGHT Jail. Diseñando una Organización centrada en el Cliente. Año 2007. Pág. 184.
- JIMENEZ, Juan Carlos. Arte Supremo. 50 Prácticas de Atención al Cliente. Año 2008. Pág. 51.
- Ley de Educación Superior
- LOSEP (Ley Orgánica de Servicio Público)
- MORENO Canda, F. (2009). Secretaria Ejecutiva. En F.
- ORBEA T. (2004): "El uso combinado de la ISO 9004 y los modelos de excelencia". Congreso Nacional de la Calidad, Jornada sobre evaluación y mejora del sistema de gestión de la calidad. Asociación Española para el Control de la Calidad.
- SALAS Olga. El cliente social. Edit. Profit. Año 2013. Pág. 181.
- SALOMÓN Micah. Servicio al cliente de Alta Tecnología y Personalizado. Año 2006. Pág. 63
- TSCHOL John. Servicio al cliente. El arma secreta para alcanzar el éxito. Año 2009. Pág. 72.



ANEXOS



ANEXOS 1

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

CARRERA SECRETARIADO GERENCIAL

GUÍA DE OBSERVACIÓN

LUGAR: Esta observación se realizará en las secretarías de Decanato, Vicedecanato, Escuelas y Biblioteca de la Facultad de Mecánica, para conocer como se realiza la atención a los usuarios.

OBJETIVO

Obtener información idónea para llevar adelante el proceso de investigación relacionado con la atención al cliente en la Facultad de Mecánica de la ESPOCH.

FICHA DE OBSERVACION

DEPENDENCIA:

FUNCIONARIA OBSERVADA:

FECHA:.....

N o	2. ACCIONES A EVALUAR	REGISTRO DE CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	Se coloca el uniforme de trabajo con base en las especificaciones institucionales.			
2	Verifica que su área de trabajo se encuentre limpia y ordenada.			
3	Ingresa a tiempo a su lugar de trabajo			
4	Es atenta y cortez con las compañeras secretarias de los demás dependencias.			
5	Demuestra cordialidad con los usuarios.			



ANEXOS 2

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FADE - UNIDAD DE EDUCACION A DISTANCIA
CARRERA SECRETARIADO GERENCIAL

ENTREVISTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE
MECÁNICA

OBJETIVO

Obtener información idónea para llevar adelante el proceso de investigación relacionado con la atención al cliente en la Facultad de Mecánica de la ESPOCH.

N°	PREGUNTA
01	¿En su calidad de Autoridad de la Facultad ha evaluado el desempeño del personal administrativo?
02	¿Señale en forma general el nivel de rendimiento del personal administrativo de la Facultad?
03	¿Considera usted que el personal desempeña sus actividades acorde a los procedimientos establecidos?
04	¿Cree usted necesario vigilar constantemente al personal para lograr un trabajo eficiente?
05	¿Está satisfecho con la atención a los usuarios que brinda el personal administrativo de la Facultad?
06	¿Cree usted que el personal administrativo requiere formación y capacitación en servicio al cliente?
07	¿La información que se brinda a los usuarios es la correcta y satisface los requerimientos de estos?



TESIS DE GRADO

Gracias por su colaboración

ANEXOS 3
ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FADE - UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
CARRERA SECRETARIADO GERENCIAL



LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE USUARIOS

ESCUELA/UNIDAD: _____

FECHA: _____

OBJETIVO: Obtener información idónea para llevar adelante el proceso de investigación relacionado con la atención al cliente en la Facultad de Mecánica de la ESPOCH.

1. ¿En qué dependencia de la Facultad de Mecánica ha realizado gestiones?

- a. Secretaria del Decanato
 - b. Secretaria de Vicedecanato
 - c. Secretaria de Escuela
 - d. Otras
- Especifique.....

2. ¿Cómo calificaría la atención que ha recibido por sus pedidos?

- a. Excelente
 - b. Buena
 - c. Regular
 - d. Mala
- Por qué razones
-

3. ¿En relación a la imagen que usted tenía de la Facultad de Mecánica en los últimos dos años en el área de servicio al cliente, cree que actualmente está? (a. Mejor b. Peor c. Igual)

4. ¿ Le parece que existe suficiente información sobre los procedimientos a seguir para los trámites que usted realiza?

SI NO

5. ¿Qué recomienda a las Autoridades de la Facultad de Mecánica para mejorar la atención al cliente?

- a. Tiempo de atención
- b. Tiempo de entrega de documentos
- c. Trato con la gente
- d. Información sobre requisitos
- e. Modificar formularios para trámites
- f. Espacio físico para atender a clientes
- g. Otros

Muchas gracias por su colaboración

ANEXOS 4



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO

PROCEDIMIENTOS DE LA FACULTAD DE MECÁNICA

1. PROCEDIMIENTO PARA MATRÍCULA

- a. Ingresar a la página de la ESPOCH
- b. En el Sistema Académico ingresar a estudiantes
- c. Insertar cedula y código
- d. Escoger horario
- e. Solicitar matricula
- f. Cancelar el valor en el banco
- g. Legalizar la matricula en la Escuela
- h. Solicitar copia de la matricula legalizada

2. PROCEDIMIENTO PARA TERCERA MATRICULA

- a. Solicitud en papel politécnico dirigida al Vicedecano de la Facultad (Ver modelo)
- b. Adjuntar certificación que justifique la calamidad

3. PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE ESCUELA

- a. Solicitud al Director de Escuela
 - Record académico
 - Planes analíticos
 - Certificado de matrículas
 - Certificado de conducta
 - Certificado de no haber cumplido pruebas en la SENESCYT
 - Certificado médico
 - Inscripción
- b. Solicitud al Vicerrectorado Académico (cambio de escuela y convalidación de materias)
- c. Registro de matrícula

4. PROCEDIMIENTO PARA CONVALIDACIÓN

- a. Solicitud al Director de Escuela promociones
- b. Presentación de programas analíticos
- c. Informe del docente
- d. Autorización del Vicedecano de acuerdo a la tabla de convalidaciones



TESIS DE GRADO

- e. Registro en la Secretaria de Escuela

5. **PROCEDIMIENTO PARA PRÁCTICAS**

- a. Solicitud dirigida al Director de Escuela
- b. Oficio a la empresa solicitando el cupo (Director de Escuela)
- c. Aceptación de la empresa
- d. Plan de prácticas
- e. Inicio de las practicas
- f. Conclusión de la practicas
- g. Informe de prácticas (ver formato)
- h. Informe del tutor
- i. Registro de las practicas

6. **PROCEDIMIENTO PARA GIRA ESTUDIANTIL**

- a. Planificación de gira Profesor - Estudiantes
- b. Oficio del Director de Escuela al Vicedecano
- c. Solicitud de cupo a la empresa
- d. Autorización de movilización
- e. Informe de gira

7. **PROCEDIMIENTO PARA DESARROLLO DE TESIS DE GRADO**

- a. Plan de trabajo de titulación
- b. Solicita Vicedecano aprobación del trabajo de titulación (Asesor)
- c. Vicedecano ratifica o designa un Asesor
- d. Envía el trabajo de titulación para revisión
- e. El Tribunal envía un informe al Vicedecano
- f. El Vicedecano autoriza la matriculación
- g. Una vez concluida la tesis el tribunal califica el trabajo escrito
- h. El estudiante solicita fecha de defensa
- i. El Decano autoriza la defensa y designa presidente

ANEXO No. 5



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO

FORMULARIO DE QUEJAS DE LA FACULTAD DE MECANICA

FECHA DE RECEPCION:
DATOS DEL RECLAMANTE: Nombre: _____ Empresa: _____ Dirección: _____ Teléfono: _____ Email: _____
OBJETO DE LA RECLAMACION: _____ _____ _____ _____ _____
ACCION A EFECTUAR:
FECHA DE LA RESOLUCION: