



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

“PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL
CLIENTE EN LA FACULTAD DE CIENCIAS PECUARIAS DE
LA ESPOCH”

AUTORA:

SILVERIA BEATRIZ FONSECA MORA

RIOBAMBA - ECUADOR

2015

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Silveria Beatriz Fonseca Mora, estudiante de la Carrera de Licenciatura en Secretariado Gerencial de la Unidad de Educación a Distancia de la Facultad de Administración de Empresas, declaro que el Trabajo de Titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que proviene de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, diciembre de 2015.

SILVERIA BEATRIZ FONSECA MORA

1802461366

DEDICATORIA

El presente Trabajo de Titulación dedico en primer lugar a Dios, por haberme concedido una nueva oportunidad de vida y salud para cumplir con esta importante meta a nivel académico y profesional; a mis padres Juan y María, quienes constituyen el pilar fundamental de mi vida y siempre me han guiado con su valioso ejemplo y enorme sabiduría; y, a mi Hijo Franklin Alejandro, por ser mi razón de vivir, quien ha inyectado la fortaleza y el compromiso que tuve para nunca darme por vencida.

Beatriz Fonseca

AGRADECIMIENTO

Expreso un especial agradecimiento a las Autoridades Académicas, Profesores, Empleados, Trabajadores y Estudiantes de la Facultad de Ciencias Pecuarias, por la apertura que se dio para la realización de este Trabajo de Titulación y por el apoyo incondicional que me brindaron durante el tiempo que necesite para poder vencer el cáncer.

A mi Director William Enrique y a mi Asesora Mónica Isabel, quienes con asertividad han sabido guiarme durante la elaboración del presente trabajo, además porque gracias a su gran bagaje de conocimientos y experiencia han permitido enriquecer mis conocimientos.

A todos mis amigos de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, compañeros (as) de aula y de oficina.

Beatriz Fonseca

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE ANEXOS	xii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiii
EXECUTIVE SUMMARY	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	4
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.1.1 Formulación del Problema.....	5
1.1.2 Delimitación del Problema	5
1.2 JUSTIFICACIÓN	5
1.3 OBJETIVOS	7
1.3.1 Objetivo General.....	7
1.3.2 Objetivos Específicos	7
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	8
2.1.1 Antecedentes Históricos	8
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
2.2.1 Plan de Mejoramiento.....	9
2.2.2 La Atención al Cliente	10
2.2.3 Calidad.....	13
2.2.4 Calidad de Servicios	13
2.2.5 Modelo de Excelencia	15
2.2.6 Componentes del servicio.....	16
2.2.7 La Secretaria	17
2.2.7.1 Funciones de la Secretaria	19

2.2.7.1.1 Organización del trabajo del jefe	20
2.2.7.1.2 Citas y reuniones	20
2.2.7.1.3 Relaciones públicas internas y externas	20
2.2.7.1.4 Tareas de carácter administrativo y burocrático	21
2.2.7.2 Tipos de Secretaria	22
2.2.7.2.1 Secretaria de Gerencia.....	22
2.2.7.2.2 Secretaria de Dirección	22
2.2.7.2.3 Secretaria de Departamento	22
2.2.7.2.4 Secretaria particular	22
2.2.7.3 Tipos de Secretaria en la ESPOCH	23
2.2.7.3.1 Secretaria Ejecutiva.....	23
2.2.7.3.2 Secretaria Administrativa.....	23
2.2.7.3.3 Secretaria Académica.....	24
2.2.7.4 El Rol Profesional de la Secretaria	25
2.2.7.4.1 Actitudes y aptitudes	25
2.2.7.4.2 Organización de su lugar de Trabajo	27
2.2.8 El Cliente	28
2.2.8.1 Clases de Clientes	28
2.2.8.1.2 Cliente Interno.....	28
2.2.8.1.3 Cliente Externo.....	28
2.3 IDEA A DEFENDER.....	28
2.4 VARIABLES	29
2.4.1 Variable Independiente.....	29
2.4.2 Variable Dependiente	29
3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	30
3.3.1 Población	30
3.3.2 Muestra.-	31
3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	33
3.4.1 Métodos	33
3.4.1.1 Método Científico.....	33
3.4.1.2 Método Inductivo	33
3.4.1.3 Método Deductivo	33

3.4.1.4	Método Analítico	33
3.4.1.5	Método Sintético.....	33
3.4.2	Tipo de Estudio.....	34
3.5.1	General.....	35
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO		57
CONCLUSIONES		67
RECOMENDACIONES.....		68
BIBLIOGRAFÍA		69
WEBGRAFÍA.....		71
ANEXOS		72
ANEXO No. 1: ENCUESTA.....		72
ANEXO No. 2: ENCUESTAS REALIZADAS		73
ANEXO 3. TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS		84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Población de estudio de la FCP-ESPOCH.....	23
Tabla 2:	Cálculo del tamaño de la muestra.....	24
Tabla 3:	Auxiliar de valores estadísticos para el cálculo del tamaño de la muestra.....	24
Tabla 4:	Frecuencia de la edad de los participantes.....	28
Tabla 5:	Frecuencia del estado civil de los participantes.....	29
Tabla 6:	Frecuencia de la carrera de los participantes.....	30
Tabla 7:	Frecuencia de la opinión de los participantes.....	31
Tabla 8:	Frecuencia del sexo de los participantes.....	32
Tabla 9:	Frecuencia del trato al cliente.....	33
Tabla 10:	Frecuencia de la actitud y atención a la hora de hacer una consulta o reclamación.....	34
Tabla 11:	Frecuencia de la facilidad para realizar trámites.....	35
Tabla 12:	Frecuencia del orden y pulcritud en el trabajo.....	36
Tabla 13:	Frecuencia del tiempo de respuesta respecto a una solicitud.....	37
Tabla 14:	Frecuencia de la facilidad para la relaciones interpersonales.....	38
Tabla 15:	Frecuencia de la discreción y cuidada atención en el trato personal y telefónico.....	39
Tabla 16:	Frecuencia de la capacidad para trabajar en equipo y bajo presión...	40
Tabla 17:	Frecuencia de la excelente redacción y ortografía.....	41
Tabla 18:	Frecuencia de la facilidad de expresión verbal y escrita.....	42
Tabla 19:	Frecuencia de la persona proactiva y organizada.....	43
Tabla 20:	Frecuencia de la facilidad para interactuar en grupo.....	44
Tabla 21:	Frecuencia de la puntualidad.....	45

Tabla 22: Frecuencia de la facilidad y rapidez en la navegación.....	46
---	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1:	Frecuencia de la edad de los participantes.....	28
Gráfico 2:	Frecuencia del estado civil de los participantes.....	29
Gráfico 3:	Frecuencia de la carrera de los participantes.....	30
Gráfico 4:	Frecuencia de la opinión de los participantes.....	31
Gráfico 5:	Frecuencia del sexo de los participantes.....	32
Gráfico 6:	Frecuencia del trato al cliente.....	33
Gráfico 7:	Frecuencia de la actitud y atención a la hora de hacer una consulta o reclamación.....	34
Gráfico 8:	Frecuencia de la facilidad para realizar trámites.....	35
Gráfico 9:	Frecuencia del orden y pulcritud en el trabajo.....	36
Gráfico 10:	Frecuencia del tiempo de respuesta respecto a una solicitud.....	37
Gráfico 11:	Frecuencia de la facilidad para la relaciones interpersonales.....	38
Gráfico 12:	Frecuencia de la discreción y cuidada atención en el trato personal y telefónico.....	39
Gráfico 13:	Frecuencia de la capacidad para trabajar en equipo y bajo presión...	40
Gráfico 14:	Frecuencia de la excelente redacción y ortografía.....	41
Gráfico 15:	Frecuencia de la facilidad de expresión verbal y escrita.....	42
Gráfico 16:	Frecuencia de la persona proactiva y organizada.....	43
Gráfico 17:	Frecuencia de la facilidad para interactuar en grupo.....	44
Gráfico 18:	Frecuencia de la puntualidad.....	45
Gráfico 19:	Frecuencia de la facilidad y rapidez en la navegación.....	46

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1:	Encuesta.....	59
Anexo 2:	Encuestas realizadas	60
Anexo 3:	Tabulación de encuestas	70

RESUMEN EJECUTIVO

El presente Trabajo de Titulación, se fundamenta en la Elaboración de un Plan de Mejoramiento para la Atención al Cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias de la ESPOCH, que permita orientar a Servidores y Clientes hacia una cultura organizacional de servicio. Con los resultados de este trabajo, se beneficiaran todos los usuarios de la FCP al brindar un servicio al cliente integral que permita cambiar la imagen institucional.

Su hipótesis se comprueba, con la adopción de una cultura de servicio al cliente relacionada con el compromiso y liderazgo de la Autoridades y por la actitud de servicio de los empleados, la misma que influirá positivamente en la Atención al Cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias en las áreas administrativas, académicas, técnicas y de servicios. Los instrumentos de recolección de información son las encuestas que se realizaron a 100 usuarios producto de una minuciosa indagación a quienes fueron previamente seleccionados, gracias a lo cual y luego de su tabulación se logró evidenciar el problema como es el mal y deficiente servicio al cliente. Una vez determinado el problema, se elaboró el Plan de Mejoramiento para la Atención al Cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias de la ESPOCH, el que se fundamenta en un marco teórico de gran utilidad para uso en la Facultad, que servirá de guía para el personal administrativo y académico, puesto que en el mismo se incluyen una serie de procedimientos que se adaptan a las actividades diarias con la inclusión de gráficos y flujogramas que facilitan su comprensión a lo que se quiere proyectar, es decir un Servicio al Cliente de Calidad con Calidez; por lo que se recomienda su aplicación inmediata.

EXECUTIVE SUMMARY

This work degree, is based on the elaboration of a Plan of Improvement for Customer Service at the Faculty of Pecuarías Sciences ESPOCH, allowing guide to servers and clients to an organizational culture of service. With the results of this work, all FCP users will benefit by providing comprehensive customer for changing the corporate image service. The hypothesis is tested, with the adoption of a culture of customer service related to the commitment and leadership of the authorities and the service attitude of the employees, which will positively affect the Customer at the Faculty of Pecuarías Science administrative, academic, technical and service areas. The instruments for collecting information are the surveys conducted to 100 users product of a thorough investigation to those who were previously selected, thanks to which and after tabulation was achieved demonstrate the problem as is the bad and poor customer service. Once the problem over, was developed, the Improvement Plan to the Customer at the Faculty of Pecuarías Sciences ESPOCH, wich is based on a theoretical framework useful for use in the Faculty, wich will guide for administrative and academic staff, as the same are a series of procedures that are adapted to the daily activities including graphs and flow charts easier to understand of what want to project, or one Customer Service Warmth quality; so its immediate application in recommended

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como objetivo a través de un diagnóstico mejorar el grado de satisfacción de la atención al cliente en las oficinas administrativas y académicas de la Facultad de Ciencias Pecuarias de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en las que se cuenta con personal administrativo y de apoyo, con la expectativa de que se comprenda la importancia de mejorar las habilidades y destrezas en la relación entre Servidores y Clientes. La Facultad de Ciencias Pecuarias es institución líder en la educación superior de la provincia de Chimborazo y del país, cuya misión es formar profesionales competitivos, emprendedores, con valores y principios, identificados con la realidad local, regional y nacional, que investiguen, manejen, produzcan, mejoren la producción animal, generen tecnología en su área de desarrollo, respetando el medio ambiente, la normativa legal vigente a nivel nacional e internacional y que aporten al desarrollo de la producción pecuaria y a la agroindustria de nuestro país; y, su visión, es ser el icono de la enseñanza universitaria en los sectores agropecuario y agroindustrial a nivel nacional, aportando en su desarrollo con conocimiento, científico, investigativo y tecnológico con calidad, pertinencia y reconocimiento social.

Este estudio comprende cuatro capítulos en los que las secretarías o personal de apoyo de las instituciones de educación superior puedan identificar situaciones que se presentan cotidianamente y se incluyen casos prácticos que orientan a la reflexión de los/las secretarías, sobre la adopción de mejores prácticas de atención a los y las clientes.

De otro lado, a través de este aporte, se pretende, robustecer la calidad y calidez de este servicio, que demuestre la cara de la excelencia institucional que permanentemente debe practicarse para una valoración de la calidad de la educación superior por parte de los organismos como el Consejo de Educación Superior (CES) y el Consejo de Evaluación y Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) , quienes se basarán en varios parámetros para su estudio y análisis como la calidad y calidez con la que se ofrece el servicio y se desenvuelve en el trabajo el personal de secretarías, particularmente, de la Facultad de Ciencias Pecuarias de la ESPOCH.

El puesto de Secretaria, es uno de los que más ha evolucionado en el mundo dentro de la empresa moderna en los últimos años, pasando de ser una mecanógrafa, telefonista y recepcionista a ejercer una de las posiciones más importantes en el organigrama de cualquier organización.

El tiempo es fundamental en las tareas de la secretaria y en la optimización de las labores encomendadas, el que permitirá determinar la eficiencia administrativa con la que se realiza cada trabajo; El estado de ánimo de los servidores, el ambiente de trabajo en el que desenvuelven sus actividades, entre otros, también son aspectos importantes que repercuten en la atención al cliente y que también serán analizado en el presente trabajo.

De los aspectos citados anteriormente y de otros fundamentos más, surge la necesidad y el propósito de implementar una propuesta diseñada y validada mediante instrumentos que facilitan la adopción de una nueva actitud humana del personal y la aceptación de una cultura de alta calidad en la Atención al Cliente, a favor de los beneficiarios (Profesores, Estudiantes y demás personal administrativo de la Facultad y de la ESPOCH) y con mucha regularidad a personas de otras instituciones, ciudades y países que visitan nuestra Institución.

Por tanto, la realización de este Trabajo de Titulación, es completamente viable debido a que se dispone de la información necesaria para poderla efectuar y es factible su realización ya que se cuenta con la aprobación y apoyo de todos los estamento de la Facultad de Ciencias Pecuarias.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Atención al Cliente, es uno de los factores de gran importancia en la vida de una empresa y/o institución, tanto de bienes como de servicios, en la actualidad esta particularidad ha tomado gran interés en las diferentes empresas e instituciones a nivel mundial.

La satisfacción del cliente en la empresa pública o privada por ser beneficiario de un bien o servicio es de fundamental importancia hoy en la actualidad, con más razón puesto que las leyes favorecen a los clientes, aunque se haya perfilado incluso a través de guías la aprobación del reclamo al sector público, principalmente.

Las quejas de usuarios de muchas dependencias de entidades de sector público y de entidades del sistema de educación superior, sobre la deficiente calidad en la atención a los usuarios, es reiterativa, poniendo en riesgo la imagen y generando un mal predicamento de esta atención, lo que se contrapone con la Constitución de la República del Ecuador, la Ley de Educación Superior y otras leyes conexas.

La Atención al Cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias de la ESPOCH, no es la excepción, en esta unidad académica persiste la condición de maltrato y desconsideración para el usuario que realiza sus trámites en esta Unidad Académica.

La información es de exclusividad del personal Administrativo, mientras que los clientes internos (Profesores, Estudiantes, Personal Administrativo y de Apoyo); y/o, externos (visitantes, Académicos y Turistas) solo reciben la información necesaria, en relación al estado de su trámite; además, se debe mencionar que la información que existe es sagrada y fluye únicamente cuando el cliente lo solicita.

Ante esta situación, es importante trabajar en instrumentos que permitan satisfacer las necesidades de quienes acuden a nuestra Institución, por situaciones relacionadas con la naturaleza de la ESPOCH; razón por la que, los instrumentos de implementación de

control, quejas y monitoreo administrativo de las autoridades en el orden jerárquico facilitarán el mejoramiento de estas condiciones que aún persisten en algunas dependencias en la Facultad.

Las múltiples actividades que desarrolla una Secretaria es uno de los factores que no permitan prestar una buena atención ya que las mismas varían dependiendo del tipo de entidad a la que pertenezca y su complejidad depende del tamaño de la misma, es así que en el caso que nos ocupa como es una institución del sector público, de gran dimensión y con un importante volumen de trabajo administrativo y académico, es probable que una secretaria necesite de auxiliares a su cargo para el mejor desarrollo de las diferentes tareas.

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera incide un Plan de Mejoramiento en la Atención al Cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias de la ESPOCH?

1.1.2 Delimitación del Problema

La presente investigación se concentra en la Atención al Cliente que deben brindar las secretarías académicas y administrativas de la Facultad de Ciencias Pecuarias de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, que se encuentra ubicada en la Provincia de Chimborazo, Ciudad de Riobamba, Parroquia Lizarzaburu, en la Avenida Pedro Vicente Maldonado y Avenida 11 de Noviembre km. 1 ½ y tendrá una duración de tres meses durante el año 2015.

1.2 JUSTIFICACIÓN

El servicio de Atención al Cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias, debe ser un proceso que garantice la agilidad en los distintos trámites que se realizan en las dependencias de la Facultad; por lo que, la aplicación de las herramientas adecuadas que mejoren ciertos parámetros, redundaría en el uso eficiente de los recursos sobre todo de tiempo ya que si se podría cuantificar las pérdidas por desperdicios de tiempo en los trámites burocráticos se evidenciará la magnitud de este problema.

Así mismo, se determina que para una buena atención se requiere de un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el bien y/o producto en el momento y lugar adecuado y se asegure el uso correcto del mismo; por lo tanto, las personas que están ejerciendo este cargo deben demostrar una actitud y una aptitud que garantice una adecuada atención entre funcionario y cliente.

La estructura y funcionamiento administrativo de una organización moderna, no debe ser estáticos y fijos en el tiempo; al contrario, los cambios vertiginosos que tienen lugar en la escena económica y social, exigen gran capacidad de adaptación de los agentes que participan. En ese sentido gran importancia tiene el personal administrativo que labora en la entidad, que dependiendo de las actividades que desarrolla, puede llamarse Secretaria, Oficial Administrativo, Asistente Administrativo o Secretaria de Gerencia.

También debemos tomar en consideración que el puesto de Secretaria, es uno de los que más ha evolucionado dentro de la empresa moderna, en los últimos años ha pasado de ser simplemente una mecanógrafa, telefonista y recepcionista a ejercer una posición importante en el organigrama de cualquier organización, debido a que es la persona clave en el desempeño de los funcionarios de los mandos superiores y de los mandos medios.

De esta manera, se considera que la implementación de un Plan de Mejoramiento para la atención al cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias, es necesario, para brindar una mejor atención; por cuanto, los Clientes Internos y Externos son los portavoces de la calidad de servicio que se brindan en la institución.

La realización de esta investigación es completamente viable debido a que se dispone de la información necesaria para poderla efectuar y es factible su realización ya que se cuenta con la venia y apoyo de las autoridades de la Facultad.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Elaborar un Plan de Mejoramiento para la Atención al Cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias de la ESPOCH.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Sustentar teóricamente el mejoramiento de la atención al cliente;
- Realizar el diagnóstico y el grado de satisfacción de la atención al cliente en el personal de apoyo y Administrativo; y,
- Elaborar el plan de mejoramiento de atención al cliente para la Facultad de Ciencias Pecuarias de la ESPOCH.

1.4. HIPÓTESIS PLANTEADA

¿La aplicación de un Plan de Mejoramiento proporcionará una mejora atención a los Clientes en la Facultad de Ciencias Pecuarias?

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo fundamental implementar un Plan de Mejoramiento.

Como consecuencia de la evaluación que realizó el Consejo de Evaluación Acreditación y Aseguramiento de la Calidad a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en el año 2012, ubicó a nuestra institución en categoría B, lo que demandó de la elaboración de un Plan de Mejoras para período 2014 -2016, debidamente planificado, ejecutado y evaluado para transitar por el camino que conduzca hacia la excelencia educativa, dentro de los lineamientos planteados por el CEAACES y de la Guía de Elaboración del Plan de Mejoras de la Calidad Educativa Universitaria. (Plan de Mejoras ESPOCH 2014-2016, 2014)

2.1.1 Antecedentes Históricos

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo fue creada mediante Ley Constitutiva No.6909, publicada en el Registro Oficial No.173, del 7 de mayo de 1969 y el Decreto No.1223, publicado en el Registro Oficial No.425 del 6 de noviembre de 1973, mediante el cual obtuvo su actual denominación. (ESPOCH, 2013).

Con el nacimiento de la ESPOCH, se incluye la creación de la Facultad de Zootecnia, entre otras, definiendo por primera vez la denominación de la titulación como Ingeniería Zootécnica. (FCP, 2014)

En el año de 1997, se cambia la denominación de Facultad de Zootecnia por Facultad de Ciencias Pecuarias integrada por las Escuelas de Ingeniería Zootécnica e Ingeniería en Industrias Pecuarias, la misma que forma parte de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, que es institución líder en la educación superior de la provincia de Chimborazo y del país (Rediseño Curricular, 2015).

Su misión es formar profesionales competitivos, emprendedores, con valores y principios, identificados con la realidad local, regional y nacional, que investiguen, manejen, produzcan, mejoren la producción animal, generen tecnología en su área de desarrollo, respetando el medio ambiente, la normativa legal vigente a nivel nacional e internacional y que aporten al desarrollo de la producción pecuaria y a la agroindustria de nuestro país (Rediseño Curricular, 2015).

Su visión, es ser el icono de la enseñanza universitaria en los sectores agropecuario y agroindustrial a nivel nacional, aportando en su desarrollo con conocimiento, científico, investigativo y tecnológico con calidad, pertinencia y reconocimiento social (Rediseño Curricular, 2015).

Luego de un análisis y búsqueda de información en los archivos bibliográficos de la Facultad de Ciencias Pecuarias, podemos determinar que no han existido trabajos de investigación similares; por lo tanto, esta investigación se constituye en la pionera de su clase, que pretende brindar un aporte para mejorar el desempeño de las secretarías académicas, administrativas y ejecutivas que laboran en la ESPOCH.

Al analizar el campo de servicio Administrativo, se determinó que el tiempo de respuesta a una solicitud, facilidad para las relaciones interpersonales, discreción y cuidado de la atención en el trabajo personal y telefónico, la capacidad para trabajar en equipo y bajo presión poseen calificaciones deficientes en una pequeña proporción, siendo necesario mejorar este tipo de actitudes a través de un plan de mejoramiento de atención al cliente. (Guerreo, T. 2012).

En lo referente al servicio técnico sobre la excelente redacción, facilidad de expresión verbal y escrita, persona proactiva y organizada, facilidad para interactuar en grupos y puntualidad tiene una calificación incluso deficiente (Guerreo, T. 2012).

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Plan de Mejoramiento

El Plan de Mejoramiento es el conjunto de elementos de control, que consolidan acciones

necesarias para corregir desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones, que se generan como consecuencia de los procesos de autoevaluación, evaluación independiente y observaciones formales provenientes de los órganos de control (Sena., 2013).

Un Plan de Mejoramiento, es el resultado de un conjunto de procedimientos, acciones y metas diseñadas y orientadas de manera planeada, organizada y sistemática desde las instituciones (Plan de Mejoramiento, 2004).

El Plan de Mejoramiento.- Son proyectos de desarrollo referidos a áreas y actividades específicas y jerarquizados en sus prioridades; deben ser coherentes, por una parte, con los objetivos y metas de la iniciativa y por otra con el proyecto (Universidad de Chile, 1994 - 2015)

Un Plan de Mejoramiento es el resultado de un conjunto de procedimientos, acciones y metas diseñadas y orientadas de manera planeada, organizada y sistemática desde las instituciones (Ministerio de Educación, 2004)

El Plan de Mejora, no es un fin o una solución, es sencillamente un mecanismo para identificar riesgos e incertidumbre dentro de la empresa y al estar conscientes de ellos trabajar en soluciones que generen mejores resultados. Para generar un plan que vaya acorde a las necesidades de una empresa, es necesario involucrar a toda persona que participe en un proceso de creación del producto u otorgamiento del servicio que ofrece la empresa (Cedeño, Gardenia; Garay, Julia; García, Glenda).

El Plan de Mejoras, es un buen instrumento para identificar y organizar las posibles respuestas de cambio a las debilidades encontradas en la autoevaluación nacional (Ministerio de Educación, 2012)

2.2.2 La Atención al Cliente

La Atención al Cliente, es aquel servicio que prestan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes, en caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores. Sin lugar a dudas, el éxito de una empresa dependerá fundamentalmente que aquellas demandas de sus clientes sean satisfechas satisfactoriamente, porque estos son los protagonistas fundamentales, el factor más importante que interviene en el juego de los negocios. (ABC, 2015).

Atención y servicio no son lo mismo, el cliente o la clienta se fija en todos los detalles y reacciona ante ellos. Debes conocer los cinco elementos básicos a valorar para mantener un eficiente control sobre los procesos de atención al cliente. Los elementos básicos a tener en cuenta son: • Elementos tangibles: Como las instalaciones y los equipo de la empresa, la presentación del personal, los materiales de comunicación y la exhibición de los productos. (CEPAM, 2013).

La atención al cliente desde el trato al personal, actitud y atención a la hora de hacer una consulta, facilidad para realizar trámites, orden y pulcritud tiene una calificación muy excelente y bueno, ¿no es Excelente y Bueno nomás ¿? , aunque hay calificaciones de regular y deficiente, es necesario mejorar la atención al cliente. (Guerreo, 2012).

Los consumidores de hoy ya no sólo buscan buenos precios y productos de buena calidad, sino también, que se les brinde una buena atención. Una buena atención no sólo hará que el cliente decida volver a nuestro negocio, sino que también, muy probablemente, hará que nos recomiende con otros consumidores (Arturo, 2015).

De esta manera se puede decir que hoy en día, la competencia de los diferentes productos en el mercado, obliga a la empresa a brindar una buena atención al cliente para alcanzar el éxito.

Mientras que, por otro lado, una mala atención no sólo hará que el cliente deje de visitar, sino que también, muy probablemente, hará que hable mal dela empresa a otros

consumidores. Por tanto, nunca se debe descuidar la atención al cliente, sea cual sea el tipo de negocio.

Para brindar una buena atención al cliente, lo primero que se debe hacer es contratar al personal adecuado, incluyendo al personal que tenga poco contacto con el cliente. Y luego, capacitarlo y entrenarlo en la buena atención al cliente, para lo cual hay que inscribir en cursos, contratar uno/varios instructores especialistas en el tema, o brindarles charlas periódicas sobre una buena atención al cliente.

El profesor universitario Ernesto Solarte (2012) manifiesta que el servicio al cliente es darle al consumidor algo más de lo que él espera, regularmente las empresas tanto del sector público como privado, confunden la atención con el servicio, descontextualizando la verdadera razón de ser de un buen servicio; si bien una persona compra o adquiere un producto o servicio por que necesita satisfacer una necesidad o por lo que éste representa, lo que realmente está buscando el cliente es comodidad, confort y sobre todo sentirse importante y bien atendido.

Las empresas buscan elevar índices de productividad, lograr mayor eficiencia y brindar un servicio de calidad, lo que está obligando a que los Gerentes adopten modelos de administración participativa, tomando como base central al Talento Humano, desarrollando el trabajo en equipo, para alcanzar la competitividad y responder de manera idónea a la creciente demanda de productos y servicios a todo nivel, cada vez más eficiente, rápida y de mejor calidad. (Serrano Parra, 2014).

La atención se centra en escuchar al cliente y el ofrecimiento de bienes y servicios que podrían solucionar o satisfacer sus necesidades en un momento dado, el servicio en cambio debemos entenderlo como una relación de mutua confianza entre el cliente quien tiene la expectativa de que se le dé algo más de lo que él espera y la empresa que busca que el cliente sea y se sienta que es importante y que en verdad salga complacido de la empresa. Un elemento en el servicio al cliente es la prontitud con que se atiende al cliente y la actitud con que éste sea atendido por nuestro personal, el primer contacto puede hacer la diferencia y ésta se traduce en confianza, lo que permitirá al cliente percibir una sensación de organización, comodidad y confort.

2.2.3 Calidad

Calidad es una característica o propiedad que diferencia a las personas, a los bienes y a los servicios, lo cual nos da una aproximación cercana a la definición de calidad aplicada en las organizaciones. (Española, Real Academia de la Lengua)

Es por aquellas diferencias o características autónomas que la calidad de productos y servicios se ha convertido en un arma determinante en el mundo del empresariado dando origen a una mayor competitividad de quien ofrece lo mejor, en pocas palabras es la nueva clave para triunfar en el mercado. Los consumidores con el tiempo son más exigentes y de esta manera, impulsan a las empresas a realizar constantes mejoras para cuidar al cliente y ser más competitivos. Estudiosos afirman que la buena práctica de gerencia de la calidad tiene como finalidad el aumento de la satisfacción del cliente mediante la reestructuración de todos los aspectos de la administración de las empresas.

Además, estudiosos como Edward Deming nos comentan que se debe poner énfasis en el mejoramiento continuo de los procesos, a través del ya conocido ciclo PHEA, donde los componentes de la sigla significan planificar, hacer, evaluar y actuar.

2.2.4 Calidad de Servicios

Antes de definir lo que significa la calidad en servicio, primero tenemos que saber que entendemos por servicio. Servicio es aquello que satisface una necesidad mediante algo no tangible. Cuando alguien compra un servicio, está ganando una experiencia la cual tiene que ser la mejor posible para que pueda o quiera repetirla en una futura cuando vuelva dicha necesidad.

La mejor manera para empezar una discusión sobre la calidad de servicios es poder diferenciar la medición de la calidad de los servicios, de la medición de satisfacción de los clientes. Casi todos los expertos creen en común que la satisfacción de los clientes es una toma de decisión de corto plazo, específico de las transacciones, y que la calidad

de los servicios es una actitud a largo plazo debido a una prueba global de un desempeño.

Sin duda alguna el concepto de satisfacción de los clientes y el de la calidad de los servicios están relacionados. Sin embargo, la relación que existe de estos conceptos no está bien definida. Existen quienes piensan que la satisfacción de los clientes genera la calidad percibida en los servicios, y otro que piensan que la calidad de los servicios llega hasta la satisfacción de los clientes. Además la relación que existe entre estos dos conceptos, y la forma en que están relacionados con el comportamiento adquisitivo, prácticamente no ha sido explicada. Una explicación probable sería que la satisfacción ayuda a los consumidores a revisar sus percepciones acerca de los servicios. El fundamento que mantiene esta posición expresa que:

- Las percepciones de los consumidores con respecto a la calidad de los servicios de una empresa, no la cual no han tenido experiencias anteriores, están fundadas en sus expectativas.
- Los encuentros posteriores con la empresa llevan al consumidor por el proceso del desmentido y, de ahí, a revisar sus percepciones acerca de la calidad de los servicios.
- Cada encuentro adicional con la empresa, revisa y refuerza aún más las percepciones con respecto a los servicios; es decir, las percepciones revisadas relativas a la calidad de los servicios modifican las intenciones de los consumidores para comprar, en el futuro, en esa empresa.

Para brindar a los consumidores un conjunto específico de situaciones reales y satisfactorias que se traduzcan en una prueba de calidad elevada, se requiere que la empresa se enfoque en esa actividad. La empresa debe comprender, minuciosamente, las necesidades que tiene los consumidores, así como las de limitar las operaciones que utiliza. Los prestadores de servicios deben enfocarse en la calidad y el sistema debe ser tal modo que respalde dicha misión, verificando debidamente y brindando servicios de acuerdo con el objetivo del diseño institucional

Evaluar la calidad de los servicios tiene muchas dificultades:

En primer lugar, las percepciones de la calidad dependen de una comparación de las expectativas que se quieren lograr en el consumidor con respecto a un servicio concreto. Sin un servicio deja de satisfacer las expectativas del consumidor, percibirá que es de mala calidad.

En segundo lugar, a diferencia de lo que se observa en el marketing de bienes, en cuyo caso los consumidores solo evalúan el producto finiquitado, tratándose de los servicios, el consumidor también evalúa el procedimiento y su resultado. Por ejemplo, la persona que tenga un contador verificará sus servicios no sólo basado en que si le gustan los resultados o no, sino con base en sus habilidades interpersonales. Es decir, en la actualidad, el servicio tiene que ofrecer mucho más de los que el cliente quiere, el superar las expectativas es lo que buscan las empresas en la actualidad. (Cf. Hoffman , 2002)

2.2.5 Modelo de Excelencia

El modelo de excelencia, más conocido como Malcolm Baldrige, es un modelo a la excelencia que tiene sus orígenes en Estados Unidos. Este modelo es diseñado con el fin de ayudar a las empresas a usar un enfoque, el cual está diseñado hacia la gestión del desempeño a nivel organizacional. La doctrina americana considera la gran importancia de la calidad en las organizaciones es así que crean en el año 1987 el Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige.

El modelo define como valores clave: la calidad orientada al cliente, el liderazgo, la mejora continua, la participación y el desarrollo de las personas, la respuesta rápida al mercado, el diseño y prevención de calidad, la visión a largo plazo, la gestión por datos, el desarrollo de cooperaciones interna y externa y la responsabilidad corporativa y ciudadana.

Los conceptos principales del Modelo de Excelencia se encuentran comprendidos en los criterios que presentamos a continuación (Fernandez, 2003).

- Liderazgo
- Planeamiento Estratégico

- Orientación hacia el cliente y el mercado
- Medición, Análisis y Gestión del conocimiento
- Orientación hacia las personas
- Gestión de procesos
- Resultados

2.2.6 Componentes del servicio

FIGURA 1. COMPONENTES DEL SERVICIO



Fuente: Manual de buenas prácticas para ayudar a los clientes

Para entender mejor el servicio que ofrecemos, y de esta manera, ofrecer un verdadero servicio de calidad, este debe ser entendido, englobando a todos los diferentes elementos que intervienen en su prestación. Los componentes en un servicio son:

Para entender mejor el servicio que ofrecemos, y de esta manera, ofrecer un verdadero servicio de calidad, este debe ser entendido, englobando a todos los diferentes elementos que intervienen en su prestación. Los componentes en un servicio son:

2.2.6.1 El cliente: Es la razón de ser del servicio, por lo tanto, y en la medida de lo posible, el servicio debe ser hecho a su medida para ajustarse a sus deseos y satisfacer sus necesidades.

2.2.6.2 El personal de contacto: Son las personas encargadas del contacto directo con el cliente. Muchas veces son la cara del servicio por lo que tienen que ser debidamente capacitadas para poder satisfacer las necesidades de cada tipo de cliente.

2.2.6.3 El servicio: Es el resultado de la interacción entre el cliente, el soporte físico y el personal de contacto que, adicionalmente, es lo que hace distintiva a la empresa que lo presta, ya que producirá la satisfacción de una necesidad y el cumplimiento de una expectativa.

2.2.6.4 El sistema de organización interna: Es la base de la empresa y lo constituye todas las funciones organizativas clásicas tales como finanzas, contabilidad, personal y suministros entre otras.

Estas funciones son de suma importancia ya que si bien no son percibidas en forma directa por el cliente, su correcto desenvolvimiento permite que la cara visible constituida por el personal de contacto y el soporte físico interactúen en forma eficiente con el cliente, produciendo un servicio integral de calidad.

Los demás clientes: En la prestación de un servicio no sólo se atiende a un cliente a la vez, sino que hay muchos clientes que coinciden en un momento determinado. Esto hace necesario que la empresa trate de que las relaciones entre ellos sean armoniosas para no crear un ambiente que pueda producir quejas, al presentarse desavenencias entre ellos.

2.2.7 La Secretaria

Etimológicamente Secretaria significa “la persona a quien se comunica algún secreto”. La discreción en el ejercicio de su trabajo es una exigencia profesional de primer orden. (Grupo Cultural, S., 2006)

Una secretaria es la persona encargada de la administración de un organismo u oficina, y cuyas funciones son mantener las relaciones de la entidad y tramitar los asuntos de la misma, además de otras actividades internas como archivo, correspondencia, recepción

de visitas, etc. El puesto de secretaria de dirección es uno de los que más ha evolucionado dentro de la empresa moderna. En los últimos años ha pasado de ser fundamentalmente una mecanógrafa, telefonista y recepcionista a ejercer una posición clave en el organigrama de cualquier organización mercantil. (Grupo Cultural, S., 2006)

A priori puede afirmarse que las secretarias son profesionales extremadamente conscientes de la importancia de mantener la confidencialidad de la información que mantengan. (Londoño, 2007).

Como profesional multidisciplinar, sus funciones y competencias se han visto ampliadas con la finalidad de hacer más fácil el trabajo de dirección, podemos considerarla como una auténtica ayudante ejecutiva o técnica especialista. La labor de una secretaria es muy importante, seguramente imprescindible, para que la cúpula directiva pueda desempeñar del modo más eficiente posible sus funciones ejecutivas. Se puede afirmar sin que parezca una exageración o sobrevaloración de su función, que sin una secretaria, el profesional se sentiría perdido y desorientado a la hora de hacer su trabajo. Una secretaria colabora y asiste al jefe en todo aquello que éste necesite para cumplir su función directiva y organizadora y por tanto controla y ejecuta tareas que abarcan desde las puramente administrativas y burocráticas hasta aquellas relacionadas con el mundo de las relaciones públicas y sociales. En muchas ocasiones tendrá que ser capaz de sustituir al jefe en cuestiones que no sean privativas de la tarea directriz que éste desempeña, dado que forma parte de un equipo de trabajo bien preparado y porque posee los conocimientos suficientes, alto nivel cultural, amplia cualificación profesional y capacidad de iniciativa. (Grupo Cultural, S., 2006)

Todos los procesos en la oficina, generalmente son ejecutados por una profesional cuyas funciones y competencias se han visto ampliadas con la finalidad de hacer más fácil el trabajo de la dirección o la gerencia, de la cuales es una estrecha colaboradora. La secretaria es la persona encargada de la administración de un organismo u oficina, y cuyas funciones, en sentido amplio, son mantener las relaciones de la entidad y tramitar los asuntos de la misma, además de las otras actividades internas como archivo, correspondencia, recepción de visitas; actividades en las cuales la profesional debe demostrar conocimiento y destreza para desarrollar un trabajo eficiente. (Grupo Cultural, S., 2006)

El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución. El Estado, sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos, o por las acciones u omisiones de sus funcionarias y funcionarios, y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

El personal de las instituciones y organismos públicos del Sistema de Educación Superior son servidores públicos, cuyo régimen laboral se regirá por la Ley de Servicio Público de conformidad con las reglas generales. (Ley Orgánica de Educación Superior, 2012).

Para las y los servidores públicos y las y los trabajadores de las instituciones del Sistema de Educación Superior, se garantiza su designación o contratación y su ejercicio laboral sin discriminaciones de ningún tipo, conforme lo establecido en la Constitución y esta Ley. (Ley Orgánica de Educación Superior, 2012).

Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. (Ley Orgánica de Servicio Público, 2012).

Uno de los deberes de las o los servidores públicos, es: b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades; c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada. (Ley Orgánica de Servicio Público, 2012)

2.2.7.1 Funciones de la Secretaria

En la actualidad las funciones de la secretaria son tan amplias que inclusive en ocasiones será capaz de sustituir al jefe en cuestiones que no sean privativas de la tarea

directriz que éste desempeña, ya que al ser parte del equipo de trabajo y poseedora de los conocimientos suficientes – alto nivel cultural, amplia cualificación profesional y capacidad de iniciativa – como para desempeñar su labor como estrecha colaboradora de la dirección. (Grupo Cultural, 2006)

Dentro de las funciones que desempeña una secretaria eficiente, podemos destacar las siguientes:

2.2.7.1.1 Organización del trabajo del jefe.- Esta actividad permite a la jefatura, efectuar su labor de la manera más fácil y libre posible, sabiendo que cuenta con personal de apoyo que le colabora desde la oficina misma, siendo las más importantes:

- Manejar la agenda.- En ella se organiza y planifica las actividades a efectuarse durante el trabajo diario y se registra los datos de actividades pendientes sean a corto, mediano o largo plazo; y,
- Coordinación de viajes.- En esta actividad se prepara con anticipación lo necesario para la realización de viajes que se tengan que efectuar, coordinando lo que es transporte, pasajes de avión, reserva de hotel, entre otros.

2.2.7.1.2 Citas y reuniones.- Aquí se registran las citas que se tengan que efectuar con otras autoridades, así como también las solicitadas por personas de otras entidades.

2.2.7.1.3 Relaciones públicas internas y externas.- Esta actividad es fundamental dentro de una oficina, constituye la labor de socializar y coordinar las relaciones con otros organismos u oficinas sean de manera interna como fuera de la organización, por medio de las siguientes actividades:

- Atención de llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos, esta actividad se la realiza de manera reiterada durante toda la jornada laboral, ya que permite realizar una efectiva comunicación tanto interna como externa;

- Recepción y atención a los visitantes, constituye esencialmente lo que conocemos como atención o servicio al cliente, la misma que debe ser efectuada de la mejor manera ya que el cliente es la parte más importante de nuestra organización; y,
- Organización y reserva de comidas de trabajo, será la Secretaria quien en coordinación del jefe organice eventos, reuniones y reservas de comida para los empleados y colaboradores, sean de carácter social, capacitaciones o de trabajo, mismas que generalmente son efectuadas en las propias instalaciones de la empresa.

2.2.7.1.4 Tareas de carácter administrativo y burocrático.- Este tipo de tareas son propiamente administrativas y que la secretaria las tiene que ejecutar en la realización de sus actividades, dentro de las cuales podemos destacar:

- Creación, mantenimiento y puesta al día del archivo, esta actividad tiene vital importancia ya que permite un ágil desempeño de la secretaria al momento de ubicar documentación o correspondencia necesaria para la jefatura;
- Manejo de correspondencia, constituye la recepción, registro y distribución de la correspondencia recibida en la oficina y el despacho de cartas o correspondencia necesarias para la actividad de la oficina y que necesariamente deben tener el visto bueno de la jefatura;
- Preparación de documentos, establece la organización de los documentos que requieren la firma del jefe para su correspondiente despacho. Estos documentos pueden incluir aquellos elaborados por otros departamentos; y,
- Preparación de reuniones, es función de la secretaria convocar y preparar las reuniones necesarias que el jefe lo disponga sea con funcionarios de la misma institución o con otras personas, pudiendo asistir a las mismas en calidad de auxiliar.

Adicionalmente a las funciones anteriormente mencionadas, la secretaria desempeña muchas más actividades consideradas como menores o no muy frecuentes, como por ejemplo servir café o brindar algún refrigerio al jefe o a las visitas que éste tenga o

realizar algún encargo o necesidad que se pueda presentar dentro de la oficina. (Grupo Cultural, 2006)

2.2.7.2 Tipos de Secretaria

El tamaño y dimensión de la empresa, su volumen de negocio, el sector de actividad en el que opere y el carácter nacional e internacional de su mercado, son los elementos principales que determinan el alcance y la variedad de las tareas que desarrollará una secretaria. Puede desempeñar distintas funciones, que conllevan diferentes grados de responsabilidad, de ahí que podamos establecer la siguiente clasificación:

2.2.7.2.1 Secretaria de Gerencia.- Ocupa el puesto de mayor responsabilidad al que puede acceder la secretaria a lo largo de su carrera profesional. Su trabajo se desarrolla en el nivel superior de la empresa en cuya cúspide se encuentra la dirección general o gerencia.

2.2.7.2.2 Secretaria de Dirección.- Se encuentra adscrita a una jefatura de dirección de la empresa. Presta sus servicios con carácter de exclusividad a las órdenes del jefe o director. El número de secretarías de dirección que figuren en el organigrama estará en función del tamaño de la empresa, siendo mayor a medida que aumenta y se ramifica la estructura departamental.

2.2.7.2.3 Secretaria de Departamento.- Dentro de la empresa suele dedicarse a tareas puramente administrativas, como son las que se refieren al archivo, la introducción de datos en el ordenador, la redacción de los informes o documentos que le faciliten los técnicos del departamento en el que se encuentre adscrita.

2.2.7.2.4 Secretaria particular.- La característica más relevante que la diferencia, reside en el hecho de que se encuentra al servicio de un profesional independiente. Esto significa que no trabaja en el seno de una estructura piramidal de empresa sino que lo hace con una persona que se encuadra en el sector de las profesiones liberales: abogados, arquitectos, médicos, etc. Sus labores las realiza en un despacho particular y son similares a las que se llevan a cabo en una empresa. (Grupo Cultural, 2006).

2.2.7.3 Tipos de Secretaria en la ESPOCH

2.2.7.3.1 Secretaria Ejecutiva.- Se desenvuelve a nivel Rectorado, Vicerrectorados y Decanatos, con las siguientes funciones:

- Organiza la agenda del rector o vicerrectores de acuerdo a prioridades, concede y coordina las entrevistas;
- Realiza la revisión y control la correspondencia a ser suscrita por el rector o vicerrectores, manteniendo privacidad y discrecionalidad de los documentos;
- Atiende en forma personal o telefónica a clientes internos y externos que requieren hablar con el rector o vicerrectores, a fin de proporcionar información relacionada con pedidos formulados, reuniones y/o entrevistas solicitados;
- Supervisa el ingreso, clasificación y distribución de la correspondencia del despacho del rector o vicerrectores, para dar respuesta a comunicaciones recibidas o informar disposiciones emitidas;
- Supervisa las actividades secretariales del rectorado y vicerrectorados, a fin de verificar que se estén efectuando de conformidad con los procedimientos establecidos; y,
- Prepara las reuniones de trabajo y los documentos a ser tratados, a fin de proporcionar información para la toma de decisiones.

2.2.7.3.2 Secretaria Administrativa.- Realiza las siguientes actividades:

- Efectúa la recepción y clasificación, de la documentación que se tramita en la dependencia, a fin de mantener un control y realizar el seguimiento correspondiente;
- Redacta la documentación requerida para dar respuesta a comunicaciones recibidas o informar disposiciones emitidas por el responsable de la unidad académica;

- Atiende a clientes internos y externos para proporcionar información de los trámites que se realizan en la unidad; citas, y/o reuniones de trabajo, en forma personal o telefónica;
- Proporciona asistencia administrativa y de secretariado al personal de la unidad, en la ejecución o transcripción de determinados trabajos;
- Prepara la documentación que va a ser tratada en reuniones y/o sesiones, asistir a las mismas para tomar notas y elaborar actas y/o resoluciones; y,
- Mantiene actualizado el archivo de la unidad, bajo un sistema de fácil acceso que permita la localización inmediata de documentos.

2.2.7.3.3 Secretaria Académica.- Tiene las siguientes funciones:

- Efectúa la recepción y clasificación, de la documentación que se tramita en la dependencia, a fin de mantener un control y realizar el seguimiento correspondiente;
- Redacta la documentación requerida para dar respuesta a comunicaciones recibidas o informar disposiciones emitidas por el responsable de la unidad académica;
- Realiza la matriculación, seguimiento académico, trámite para auditoría académica, graduación y titulación; a fin de cumplir con lo establecido en el Reglamento de Régimen Académico vigente;
- Atiende a clientes internos y externos para proporcionar información de los trámites que se realizan en la unidad; citas, y/o reuniones de trabajo, en forma personal o telefónica;
- Prepara la documentación que va a ser tratada en reuniones y/o sesiones, asiste a las mismas para tomar notas y elaborar actas y/o resoluciones; y,

- Mantiene actualizado el archivo de la unidad, bajo un sistema de fácil acceso que permita la localización inmediata de documentos. (Manual de Clasificación de Puesto de la ESPOCH, 2014)

2.2.7.4 El Rol Profesional de la Secretaria

2.2.7.4.1 Actitudes y aptitudes.-

Para que una Secretaria, pueda desempeñar el rol o papel profesional que le corresponde dentro del organigrama funcional de una empresa, debe reunir una serie de aptitudes y conocimientos profesionales adecuados al puesto que desempeña. Es requisito indispensable una actitud personal en sintonía, con la función que se tiene que realizar, es decir una disposición favorable hacia el trabajo que habitualmente desarrolla la secretaria en el seno de cualquier empresa. Una perfecta combinación entre ambas exigencias, el adecuado equilibrio entre aptitud y actitud redundará sin duda en el éxito de la carrera profesional de una secretaria. (Grupo Cultural, 2006)

La ACTITUD, de una secretaria en relación con su trabajo hace referencia fundamentalmente a su disposición de ánimo; debe poseer una fuerte vocación por su trabajo, una personalidad adecuada al puesto de secretaria es la que refleje al máximo, el interés por la tarea que realiza. Por el contrario una actitud negativa hacia el trabajo de secretariado por parte de la persona que intenta realizarlo conducirá al fracaso profesional y la consiguiente frustración personal. En muchas ocasiones la secretaria tiene que hacer dotes de tipo psicológico que le permitan solventar con éxito determinadas situaciones, mismas que se van acumulando con la experiencia aunque en ocasiones muchas de ellas están inherentes en la personalidad.

Un aspecto importante de destacar dentro de esta profesión dentro del ejercicio de sus funciones es el inmenso sentido de la discreción, es decir la obligación de no comentar nunca los asuntos que se tratan en su despacho, es una exigencia ineludible no dar a conocer tampoco el contenido de cartas, informes o documentos de trabajo de los múltiples que a diario pasan por sus manos. El sigilo profesional que se exige a una

secretaria ejecutiva se refiere al deber de mantenerlo tanto con el resto de departamentos y personal de la empresa con aquellos ajenos a ésta. Los asuntos de despacho no deben conocerse fuera del mismo, y si esto acontece, no será nunca por indiscreción de la secretaria ya que en ella se ha hecho un importante depósito de confianza por parte de la dirección (Grupo Cultural, 2006).

La APTITUD, se refiere a la suficiencia o idoneidad para obtener y ejercer un empleo o cargo, también al trabajo diario que realiza una secretaria que por naturaleza es complicado; suele desarrollarse con frecuencia en un ambiente propicio a la aparición de nervios y estrés. Con frecuencia una secretaria tiene que hacer varias cosas al mismo tiempo, en rápida sucesión, sin posibilidad de concentrarse o detenerse en exceso en ninguna. Es fundamental que una secretaria de dirección tenga un carácter abierto, adaptable, ágil, atento a todo lo que pasa por sus manos, en definitiva debe ser activa y dinámica sin tener que caer necesariamente en la improvisación. La capacitación profesional le indica en cada momento que debe hacer y cómo debe hacerlo en cuestión de segundos.

Una Secretaria debe poseer iniciativa y capacidad de decisión en el ámbito de sus competencias e incluso desarrollar funciones ejecutivas cuando un mando superior se las delega. Las relaciones interpersonales obligan a la secretaria a optar por pautas de comportamiento correctas y adecuadas en cada momento, dentro de las que podríamos destacar: buena presencia, educación y amabilidad. Un buen nivel cultural y amplios conocimientos de las reglas básicas de ortografía, gramática, sintaxis, mecanografía, taquigrafía, técnicas secretariales básicas, manejo y clasificación de archivos, manejo de programas informáticos y al mismo tiempo es conveniente que la expresión oral sea fluida y correcta tanto en persona como telefónicamente, apoyados con nociones básicas contables, económicas y empresariales. (Grupo Cultural, 2006).

La capacidad memorística es una cualidad muy valorada en una secretaria, aunque lo aconsejable es ayudarse en instrumentos que complementen esta facultad: agenda, block de notas, archivadores, etc. Entre las aptitudes que una secretaria debe poseer para optimizar su labor podemos señalar la capacidad de análisis y de síntesis, la responsabilidad y sobre todo la apelación al sentido común, deberá ser una persona con gran sentido de la organización y planificación de su trabajo. Debe dominar las reglas

básicas de etiqueta y protocolo, conocer perfectamente las materias que constituyen el objeto de la empresa y dominar a nivel teórico y práctico el trabajo administrativo propio de una oficina, logrando cumplir eficientemente su trabajo. (Grupo Cultural, 2006)

2.2.7.4.2 Organización de su lugar de Trabajo

Para que la secretaria pueda desempeñar sus funciones de modo correcto y a satisfacción es necesaria e indispensable una mínima estructura organizativa, generalmente su lugar de trabajo suele ocupar el antedespacho del jefe, lugar que no siempre coincide con la zona reservada para la recepción y espera de las visitas. Para ello es necesario que los lugares ocupados estén siempre en orden y dispuestos para el mejor funcionamiento posible. Un entorno adecuado en la oficina influye sin lugar a dudas en el rendimiento del trabajo que desarrolla el personal de la empresa y en los últimos años va tomando gran importancia la necesidad de la correcta adaptación del trabajador al marco físico de su puesto de trabajo, lo que se entiende por Ergonomía. (Grupo Cultural, 2006)

Es responsabilidad de la secretaria la organización y distribución de su zona de trabajo, en la práctica sería conveniente disponer como mínimo de los siguientes elementos:

- Mesa de escritorio
- Silla anatómica y giratoria
- Equipo informático (pantalla, ordenador e impresora)
- Teléfonos
- Mesa auxiliar
- Estanterías
- Armarios
- Ficheros y archivadores
- Fotocopiadora

Además de estos elementos básicos, una secretaria debe poder contar con otra serie de objetos de uso diario que necesita para desarrollar su trabajo administrativo, como por ejemplo: bolígrafos, rotuladores, lápices, block de notas, grapadora, perforadora, folios, cuartillas y sobres, papel blanco, papel copia, etc. La secretaria debe procurar que estos

elementos no falten en su lugar de trabajo y hacer un control periódico para realizar la reposición de los mismos. (Grupo Cultural, 2006)

2.2.8 El Cliente

El Cliente es aquella persona natural o jurídica que realiza la transacción comercial denominada compra. Equipo o proceso que consume recursos y servicios brindados por otro llamado servidor, generalmente de forma remota. (WIKIPEDIA, 2015)

Los Clientes son seres emotivos a quienes les gusta que se les reconozca y que mejor si se lo hace brindándoles una atención oportuna, con eficiencia, respeto y amabilidad. Esta tendencia debe hacer que los empresarios y directivos piensen que las políticas empresariales deben ir orientadas hacia nuestros clientes externos pero sin dejar de lado ni desconocer que los clientes internos “empleados” pueden hacer la diferencia, luego entonces el ambiente de trabajo y clima organizacional se convierten en elementos importantes para el logro del objetivo propuesto y la misión y visión institucional. Un buen o mal servicio puede conducir al éxito o al fracaso. (Serrano Parra, 2014).

2.2.8.1 Clases de Clientes.-

2.2.8.1.2 Cliente Interno.- Se considera como Clientes Internos a las Autoridades Académicas (Decano, Vicedecano y Directores de Carrera), Personal Académico (Profesores (as) e Investigadoras (es)), Servidores (Secretarias, Técnicos Docentes, Auxiliar Administrativo), Obreros (Conserjes) y Estudiantes.

2.2.8.1.3 Cliente Externo.- Instituciones y Personas que no tiene relación de dependencia con la Facultad de Ciencias Pecuarias y la ESPOCH.

2.3 IDEA A DEFENDER

El Plan de Mejoramiento influirá positivamente en la Atención al Cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias en las áreas administrativas, académicas, técnicas y de servicios.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Plan de Mejoramiento

2.4.2 Variable Dependiente

Influirá positivamente en los Clientes la atención que se brindará al Cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias en las áreas administrativas, académicas, técnicas y de servicios.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Cuantitativo

En el presente Trabajo de Investigación, se utilizó la encuesta para la recopilación de información para determinar cómo se encuentra la Atención al Cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo Descriptivo, con un paradigma de un enfoque cualitativo y cuantitativo, que permite observar y describir el fenómeno a investigar; para ello, es necesario explorar y describir el mismo fenómeno.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La Población de estudio en la Facultad de Ciencias Pecuarias de la ESPOCH, asciende a 910 unidades de observación (personas), conformada de la siguiente manera: 4 Autoridades Académicas; 69 Profesores; 52 Empleados y 785 Estudiantes de las Carreras de Ingeniería Zootécnica e Ingeniería en Industrias Pecuarias, como se puede apreciar en la siguiente Tabla estadística:

Tabla 1. Población de estudio de la FCP-ESPOCH

ESTRATOS	Ni
AUTORIDADES	4
PROFESORES	69
EMPLEADOS	52
ESTUDIANTES	785
TOTAL (N)	910

Fuente: Registros de la FCP (2015)
Elaborado por: Beatriz Fonseca Mora

3.3.2 Muestra.-

Para esta investigación, se decidió calcular y determinar el número de muestras a ser analizadas, mediante la aplicación de la fórmula para poblaciones finitas, la misma que se ajusta a poblaciones pequeñas y sectorizadas; que consideran que el total de la población está en función de un pequeño universo, como es el presente caso.

Cálculo de la Fracción Muestral, para poblaciones finitas

Para distribuir de forma equitativa la muestra, se efectuó un muestreo aleatorio simple de tipo probabilístico en donde es necesario tener en cuenta la siguiente fórmula de tamaño de muestra:

$$n = \frac{\sum(Wh * p * q)}{\frac{d^2}{t^2} + \frac{1}{N} \sum(Wh * p * q)}$$

Donde:

t = 1.96 (Valor studentizado de las tablas al nivel $\alpha \leq 0.05$)

d = 0.09 (9/100) o nivel de precisión del estudio

N = ni autoridades + ni profesores + ni estudiantes + ni empleados

Wh = Proporción de cada estrato (ni / N) en cada estrato

p = Proporción del personal de secretaría que mantienen una atención adecuada en la atención al cliente

q = Proporción del personal de secretaría que no mantiene una atención adecuada en la atención al cliente = 1 - p

Se trabajó con un nivel de confianza del 95% y un error máximo permisible del 5%.

Tabla 2. Cálculo del Tamaño de la Muestra

ESTRATOS	ni	Wh	p	q	Wh*p*q
AUTORIDADES	4	0,44	0,4	0,6	0,00105495
PROFESORES	68	7,47	0,3	0,7	0,01569231
EMPLEADOS	52	5,71	0,3	0,7	0,012
ESTUDIANTE	786	86,37	0,3	0,7	0,18138462
TOTAL (N)	910	100,00	$\sum Wh * p * q =$		0,21013187

Fuente: Registros de la FCP (2015)
Elaborado por: Beatriz Fonseca Mora

Tabla 3. Auxiliar de Valores Estadísticos para el Cálculo del Tamaño Muestral

t	t ²	d	d ²	1/N
1,96	3,8416	0,09	0,0081	0,0010989

Fuente: Tablas estadísticas
Elaborado por: Beatriz Fonseca Mora

Entonces, la muestra para el presente estudio se resume en lo siguiente:

$$n = \frac{\sum(Wh * p * q)}{\frac{d^2}{t^2} + \frac{1}{N} \sum(Wh * p * q)}$$

$$n = \frac{\sum(0,21013187)}{\frac{0,0081}{3,8416} + 0,0010989 \sum(0,21013187)}$$

$$n = 99.66 \approx 100 \text{ encuestas}$$

El resultado de la fórmula es de 100 clientes a encuestar. Por la facilidad de contar fácilmente con las personas a encuestar se utilizará el 100% de la muestra, la encuesta está estructurada con preguntas cerradas y opciones de respuestas.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

El diseño de la investigación fue de carácter no experimental, ya que no se manipulo las variables ni se trabajó en laboratorios.

En la presente investigación se aplicó los siguientes métodos:

3.4.1.1 Método Científico: Que guiará todo el proceso y nos permitirá llegar a la verdad.

3.4.1.2 Método Inductivo: Es el que va de lo fácil a lo difícil, de lo simple a lo complejo, de lo conocido a lo desconocido, de lo concreto a lo abstracto y se utiliza en el planteamiento del problema, en el marco teórico, en el análisis de datos y en la presentación de la propuesta.

3.4.1.3 Método Deductivo: Va de lo abstracto a lo complejo, de lo desconocido a lo conocido, de lo complejo a lo simple, de lo general a lo particular y será utilizado para el marco teórico, en la identificación del problema, en la elaboración de las encuestas y en la interpretación de resultados.

3.4.1.4 Método Analítico: Se utiliza en la realización del análisis de los apartados en la investigación, como: tema, planteamiento del problema, objetivos, justificación, marco teórico, marco conceptual y propuesta.

3.4.1.5 Método Sintético: Determina la síntesis de toda la investigación, la misma que se ve reflejada en el marco teórico, muestra, análisis de resultados y propuesta, permitiendo diagnosticar la realidad del estudio y proponer alternativas de solución

3.4.2 Tipo de Estudio

El presente estudio fue de corte transversal, ya que se analizó la información en función del tiempo para determinar el efecto que causa la aplicación del Plan de Mejoramiento de Atención al Cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias.

3.4.3 Técnicas

La Encuesta, es la técnica que utilizamos para la recopilación de la información en el presente trabajo de investigación.

Para la recopilación de la información del presente trabajo de investigación, se utilizó la Encuesta como una técnica de campo que permitió trabajar en forma directa con la muestra de estudio, en base al testimonio consignado en el documento, mismo que está dirigido a la población que este caso son las Autoridades Académicas, Profesores, Servidores y Estudiantes.

3.4.4 Instrumentos

El Instrumento para la aplicación de la encuesta es un cuestionario con ítems de carácter cerrado, dicotómicas y de selección múltiple. Las encuestas fueron direccionadas de la siguiente forma:

- Encuesta dirigida a las Autoridades Académicas;
- Encuesta dirigida a los Profesores;
- Encuesta dirigida a los Servidores; y,
- Encuesta dirigida a Estudiantes.

3.4.4.1 Cuestionario

El cuestionario que se aplicó, está conformado de 14 preguntas de selección múltiple que se aplican a 100 personas, las mismas que están agrupadas en 4 aspectos fundamentales, como: Atención al Cliente, Servicio Técnico, Servicio Administrativo y Valoración de la Página Web.

3.5 RESULTADOS

Los resultados obtenidos de la tabulación de las 100 encuestas realizadas en forma indistinta a la Población (Autoridades Académicas; Profesores; Empleados y Estudiantes de las Carrera de Ingeniería Zootécnica e Ingeniería en Industrias Pecuarias) son los siguientes:

3.5.1 General

La encuesta fue dirigida a 100 Clientes (Autoridades Académicas; Profesores; Empleados y Estudiantes de las Carrera de Ingeniería Zootécnica e Ingeniería en Industrias Pecuarias), contó con 14 preguntas que son parte de 4 aspectos fundamentales, como: Atención al Cliente, Servicio Técnico, Servicio Administrativo y Valoración de la Página Web, en las que se solicitó marcar con una X la calificación de cada pregunta de acuerdo a su preferencia, las que tienen una valoración del 1 al 4. **Ver Anexo 1** (Encuesta).

Para dar mayor validez a la Encuesta, se ha considerado incluir en la misma, Datos Informativos como edad, estado civil, carrera, sexo y ocupación, que forman parte del presente estudio y que se analizaron, como se demuestra a continuación:

3.5.1.1 Edad

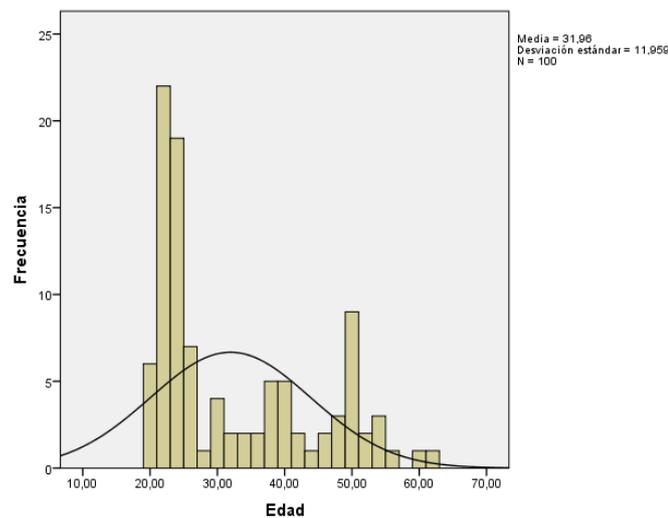
Tabla 4. Frecuencia de la Edad de los Participantes

ESTADÍSTICOS	ÍNDICES
Promedio	31.96
Desviación	11.96
Error típico	1.20
Mínimo	20.00
Máximo	62.00

Fuente: Tabulación de Encuestas

Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Gráfico 1: Frecuencia de la Edad de los Participantes



Fuente: Tabla 4

Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Análisis.-

Se determinó que la edad de los participantes del presente estudio oscila entre 20 y 62 años, lo que corresponde a personas mayores de edad en proceso de formación profesional y profesionales que de una u otra manera, forman parte de la Facultad de Ciencias Pecuarias y que están conscientes de la importancia de este estudio. Para todas las edades es muy importante incluir un Programa de servicios al cliente que permita realizar de forma más rápida todos los trámites.

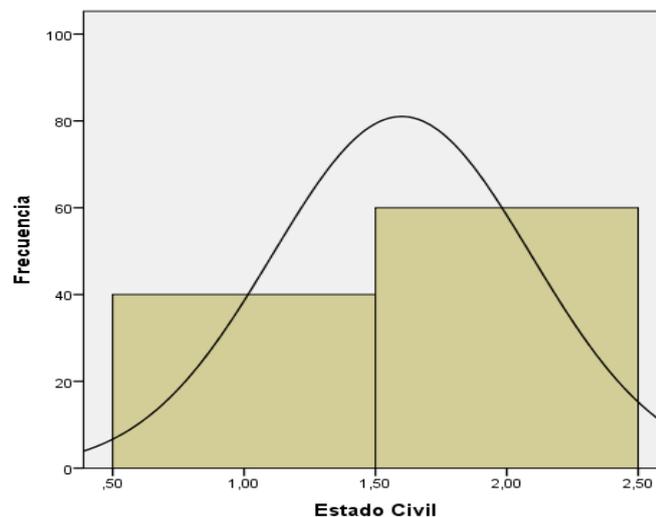
3.5.1.2 Estado Civil

Tabla 5. Frecuencia del Estado Civil de los Participantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casado/a	40	40,0	40,0	40,0
Soltero/a	60	60,0	60,0	100,0
TOTAL	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabulación de Encuestas
Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Gráfico 2: Frecuencia del Estado Civil de los Participantes



Fuente: Tabla 5
Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Análisis.-

En el presente estudio, se determinó que el 60% de los participantes activos fueron solteros y el 40% casados, los mismos que intervinieron en este estudio con la finalidad de a través de una encuesta expresar su criterio hacia la atención que reciben como clientes. Las personas casadas son más exigentes que las personas solteras a la hora de calificar el servicio al cliente en las diferentes unidades académicas aun formando parte del mismo estudio.

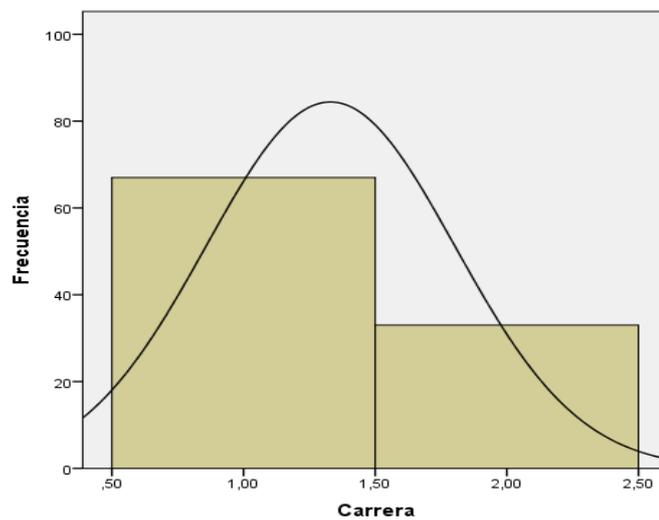
3.5.1.3 Carrera

Tabla 6. Frecuencia de la Carrera de los Participantes

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Zootécnica	67.0	67.0	67.0	67.0
	Industrias Pecuarias	33	33,0	33,0	100,0
	TOTAL	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabulación de Encuestas
Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Grafico 3: Frecuencia de la Carrera de los Participantes



Fuente: Tabla 6
Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Análisis.-

Los participantes (estudiantes, empleados, docentes y administrativos) en el estudio para el plan de mejoramiento de atención al cliente de la Facultad de Ciencias Pecuarias fueron de la carrera de Ingeniería Zootécnica 67 %; y, de la carrera de Ingeniería en Industrias Pecuarias 33 %, quienes dieron su opinión sobre la atención actual para corregir las falencias y realizar las correcciones necesarias para una mejor atención al cliente que permita mejorar la eficiencia y de esta manera dar a una buena impresión de la Facultad de Ciencias Pecuarias de la ESPOCH a los clientes internos y externos.

3.5.1.4 Ocupación

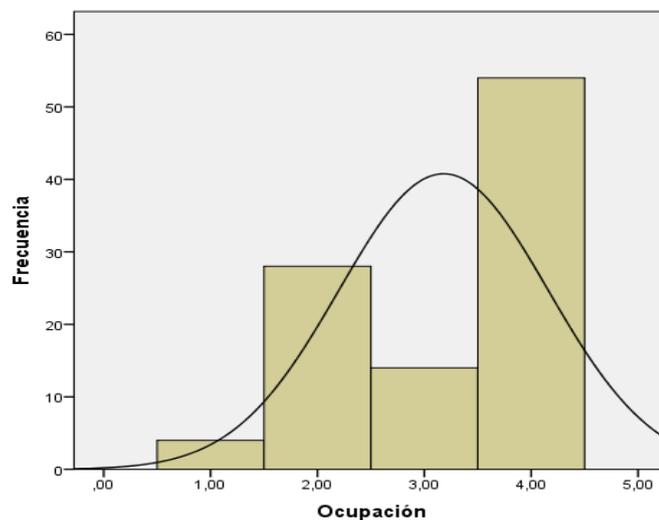
Tabla 7. Frecuencia de la Opinión de los Participantes

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Autoridad Académica	4	4,0	4,0	4,0
	Docente	28	28,0	28,0	32,0

Fuente: Tabulación de Encuestas

Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Grafico 4: Frecuencia de la Opinión de los Participantes



Fuente: Tabla 7

Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Análisis.-

En el presente estudio, el 4% de la Población corresponde a las Autoridades Académicas, el 28% Profesores, el 14% Empleados y el 54% Estudiantes de las dos Carreras de la Facultad, con lo que se deja constancia de la participación de todos los gremios de la Facultad, con la finalidad que se mejore el impacto que la Institución de Educación Superior tiene ante la sociedad, en la cual participan directamente solicitando atención principalmente en las áreas de apoyo directo del sector administrativo institucional.

3.5.1.4 Sexo

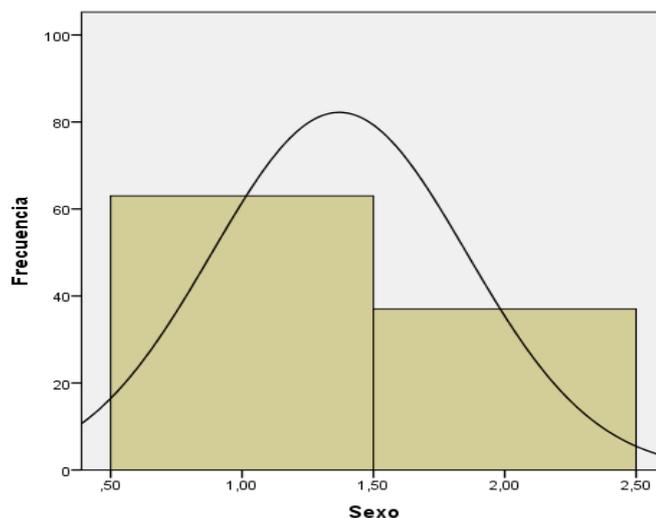
Tabla 8. Frecuencia del Sexo de los Participantes Hombres y Mujeres

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Hombre	63	63,0	63,0	63,0
	Mujer	37	37,0	37,0	100,0
	TOTAL	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabulación de encuestas

Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Grafico 5: Frecuencia del Sexo de los Participantes Hombres y Mujeres



Fuente: Tabla 8

Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Análisis.-

En la Facultad de Ciencias Pecuarias de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, se forman profesionales en las Carreras de Ingeniería Zootécnica e Ingeniería en Industrias Pecuarias, en donde el 63% son hombres y el 37 % son mujeres, quienes opinan sobre la atención al cliente que reciben en las oficinas administrativas. Se realizó un análisis de la atención al cliente en el que se incluía como un factor importante el sexo, ya que se considera de acuerdo a algunos estudios que las mujeres son mucho más exigentes a la hora de calificar un servicio de calidad en comparación con los hombres.

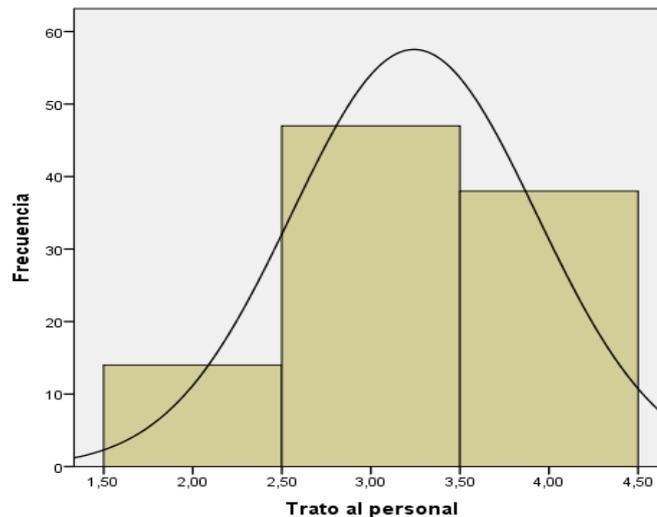
3.5.2.1 Trato al Cliente

Tabla 9. Frecuencia del Trato al Cliente

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Regular	14	14,0	14,1	14,1
	Bueno	47	47,0	47,5	61,6
	Excelente	38	38,0	38,4	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
TOTAL		100	100,0		

Fuente: Tabulación de encuestas
Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Gráfico 6: Frecuencia del Trato al Cliente



Fuente: Tabla 9
Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Análisis.-

El grupo de participantes del presente estudio, manifestaron que la Atención al Cliente de la Facultad de Ciencias Pecuarias, es un 38% es Excelente, un 47% es Bueno y un 14% es Regular, determinando en mayor proporción que el trato a los Clientes es bueno y excelente y sólo una pequeña proporción es regular; por lo que, se debe manifestar

que es necesario mejorar este indicador con la finalidad de que el trato del personal administrativo mejore para alcanzar la excelencia.

3.5.2.2 Actitud y atención a la hora de hacer una consulta o reclamo

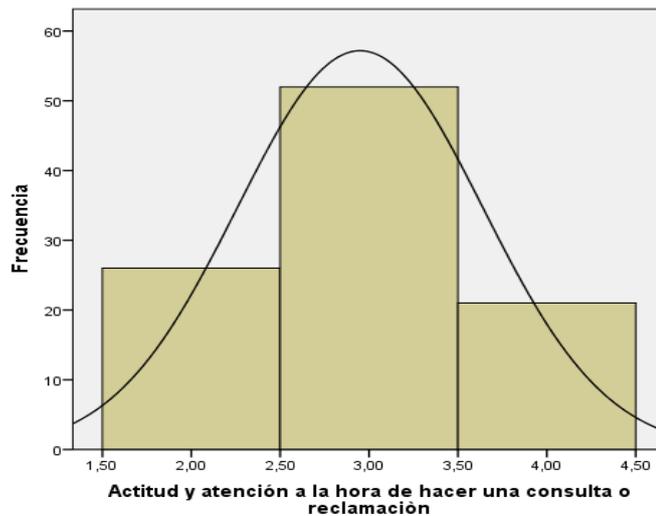
Tabla 10. Frecuencia de la Actitud y Atención a la hora de hacer una consulta o reclamo

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Regular	26	26,0	26,3	26,3
	Bueno	52	52,0	52,5	78,8
	Excelente	21	21,0	21,2	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
TOTAL		100	100,0		

Fuente: Tabulación de encuestas

Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Gráfico 7: Frecuencias de la Actitud y atención a la hora de hacer una consulta o reclamo



Fuente: Tabla 10

Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Análisis.-

El grupo de participantes del estudio presente, reportan que la actitud y atención a la hora de realizar una consulta o reclamo se ubican en los siguientes parámetros: Excelente 21%, Bueno 52% y Regular 26%; que determinan que es necesario mejorar la actitud y se establece que el 26% no se encuentra satisfecho calificando como regular el servicio recibido, siendo necesario reforzar en estos aspectos en las dependencias administrativas o académicas, el deleite en este servicio debería ser el que por

excelencia lidere garantizando de este modo la satisfacción total de las personas atendidas.

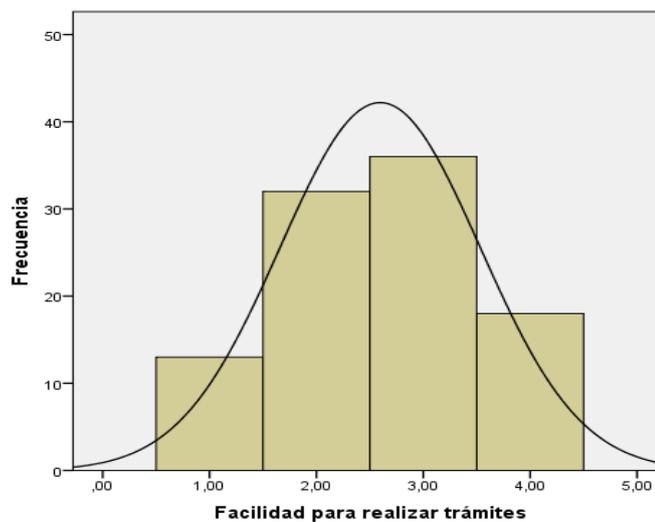
3.5.2.3 Facilidad para realizar trámites

Tabla 11. Frecuencia de la Facilidad para realizar trámites

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Deficiente	13	13,0	13,1	13,1
	Regular	32	32,0	32,3	45,5
	Bueno	36	36,0	36,4	81,8
	Excelente	18	18,0	18,2	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
TOTAL		100	100,0		

Fuente: Tabulación de encuestas
Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Grafico 8: Facilidad para realizar trámites



Fuente: Tabla 11
Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Análisis.-

Los participantes del presente estudio calificaron de acuerdo al servicio recibido, como: Excelente 18%, Bueno 36%, Regular 32% y Deficiente 13%, estableciendo que es necesario mejorar la eficiencia en la realización de los trámites de cada cliente y este quede totalmente satisfecho; en relación a la calificación deficiente significa que hay

insatisfacción en la atención al cliente, siendo necesario reforzar e implementar mecanismos que mejoren los procesos internos de la Institución, que permitirá mejorar la imagen que proyecta la ESPOCH a la comunidad a nivel local y, nacional.

3.5.2.4 Orden y pulcritud en el Trabajo

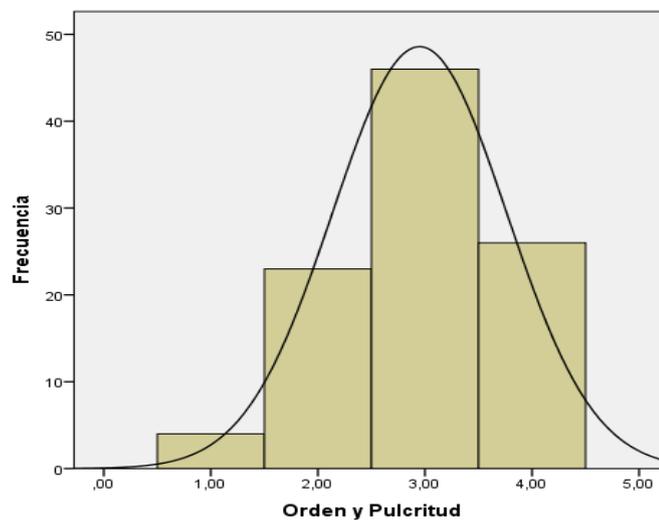
Tabla 12. Frecuencia de Orden y Pulcritud en el Trabajo

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Deficiente	4	4,0	4,0	4,0
	Regular	23	23,0	23,2	27,3
	Bueno	46	46,0	46,5	73,7
	Excelente	26	26,0	26,3	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
TOTAL		100	100,0		

Fuente: Tabulación de encuestas

Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Gráfico 9: Frecuencia de Orden y Pulcritud en el Trabajo



Fuente: Tabla 12

Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Análisis.-

De acuerdo al grupo de participantes de esta investigación, el Orden y la Pulcritud del servidor politécnico, el orden y pulcritud en el trabajo de las secretarías se califican

como Excelente 26%, Bueno 46%, Regular 23% y Deficiente 4%, siendo necesario mejorar el orden y pulcritud; así como, también la actitud para que los clientes se sientan satisfechos.

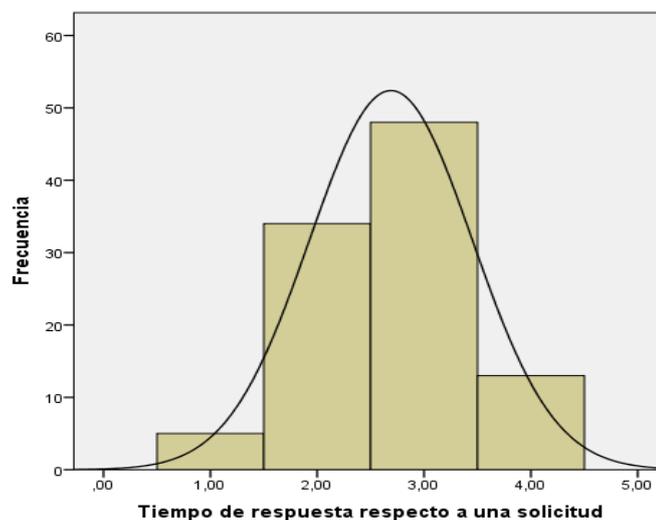
3.5.3.1 Tiempo de respuesta respecto a una solicitud

Tabla 13. Frecuencia de Tiempo de Respuesta respecto a una solicitud

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Deficiente	5	5,0	5,0	5,0
	Regular	34	34,0	34,0	39,0
	Bueno	48	48,0	48,0	87,0
	Excelente	13	13,0	13,0	100,0
	TOTAL	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabulación de encuestas
Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Gráfico 10: Frecuencia de Tiempo de respuesta respecto a una solicitud



Fuente: Tabla 13
Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Análisis.-

Según los participantes del estudio del Plan de Mejoramiento de Atención al Cliente de la Facultad de Ciencias Pecuarias, el tiempo de respuesta a la consulta a través de una solicitud es: Excelente 13%, Bueno 48%, Regular 34% y Deficiente 5%, al respecto se

debe manifestar que existe insatisfacción en una parte de los clientes, esto quizá se deba posiblemente a que parte de los involucrados no entienden adecuadamente los trámites legales y de secuencia para responder en un tiempo adecuado, o al estado de ánimo de los clientes o del servidor institucional.

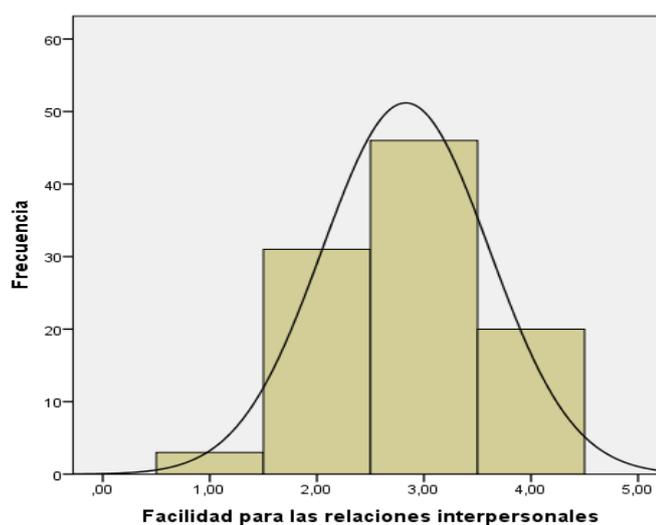
3.5.3.2 Facilidad para las relaciones interpersonales

Tabla 14. Frecuencia de Facilidad para las relaciones interpersonales

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Deficiente	3	3,0	3,0	3,0
	Regular	31	31,0	31,0	34,0
	Bueno	46	46,0	46,0	80,0
	Excelente	20	20,0	20,0	100,0
	TOTAL	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabulación de encuestas
Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Gráfico 11: Facilidad para las relaciones interpersonales



Fuente: Tabla 14
Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Análisis.-

La facilidad para las relaciones interpersonales del servidor politécnico son Excelente 20%, Bueno 46%, Regular 31% y Deficiente 3%, valores que debe ser mejorados puesto que hay insatisfacción; por lo que, es necesario buscar estrategias que faciliten las relaciones interpersonales, esto puede deberse principalmente del estado de ánimo y carisma tanto de los clientes como del servidor politécnico.

3.5.3.3 Discreción y cuidada atención en el trato personal y telefónico

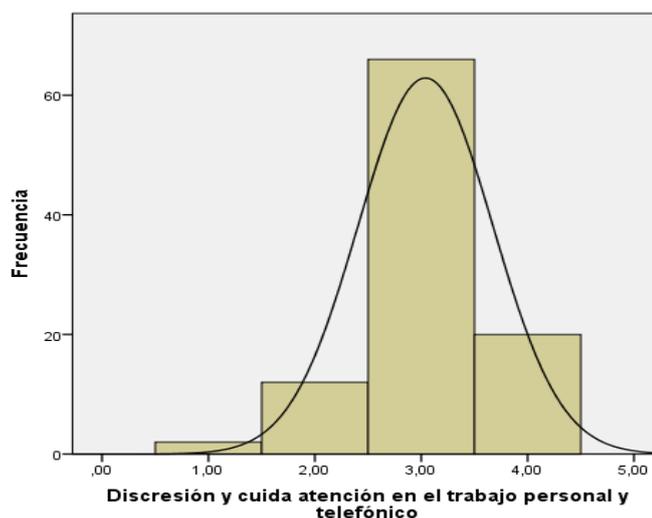
Tabla 15. Discreción y cuidada atención en el trato personal y telefónico

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Deficiente	2	2,0	2,0	2,0
	Regular	12	12,0	12,0	14,0
	Bueno	66	66,0	66,0	80,0
	Excelente	20	20,0	20,0	100,0
	TOTAL	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabulación de encuestas

Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Gráfico 12: Discreción y cuidada atención en el trato personal y telefónico



Fuente: Tabla 15

Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Análisis.-

La discreción y cuidada atención en el trato personal y telefónico por parte del personal administrativo de la Facultad, según el grupo de participantes, fue valorada de la

siguiente manera: Excelente 20%, Bueno 66%, Regular 12% y Deficiente 2%, estableciéndose que es importante mejorar este parámetro para mantener la calidad y calidez de servicio al cliente; por cuanto, la discreción y buena atención, son importantes en el desempeño de su trabajo y en el prestigio institucional y de los servidores públicos institucionales y el trato personal y telefónico es una interacción con el medio externo de la sociedad.

3.5.3.4 Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión

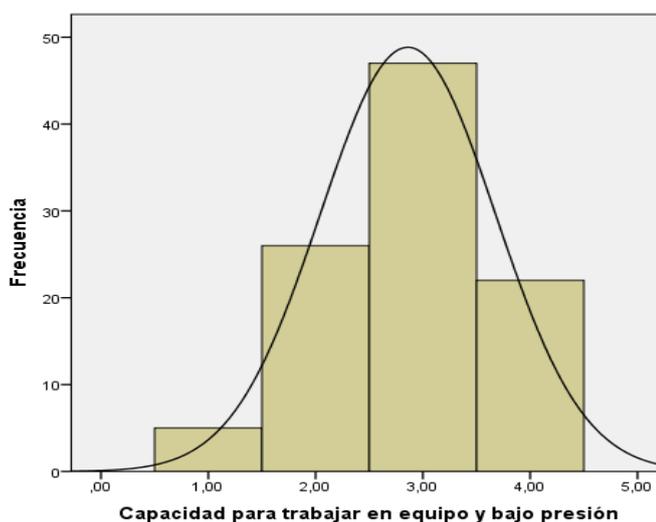
Tabla 16. Frecuencia de la Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Deficiente	5	5,0	5,0	5,0
	Regular	26	26,0	26,0	31,0
	Bueno	47	47,0	47,0	78,0
	Excelente	22	22,0	22,0	100,0
	TOTAL	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabulación de encuestas

Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Grafico 13: Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión



Fuente: Tabla 16

Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Análisis.-

El personal de apoyo (secretarías), debe tener una gran capacidad para trabajar en equipo y bajo presión, según el grupo de participantes del presente estudio, reportan una calificación de Excelente 22%, Bueno 47%, Regular 26% y Deficiente 5%, determinándose que la capacidad para trabajar en equipo y bajo presión es indispensable, hay que mejorar, siendo necesario hacer un estudio minucioso y psicológico para preparar a quienes tienen que trabajar en estos puestos, como servidores institucionales, más aun cuando están frente a clientes y mandos superiores.

3.5.4.1 Excelente redacción y ortografía

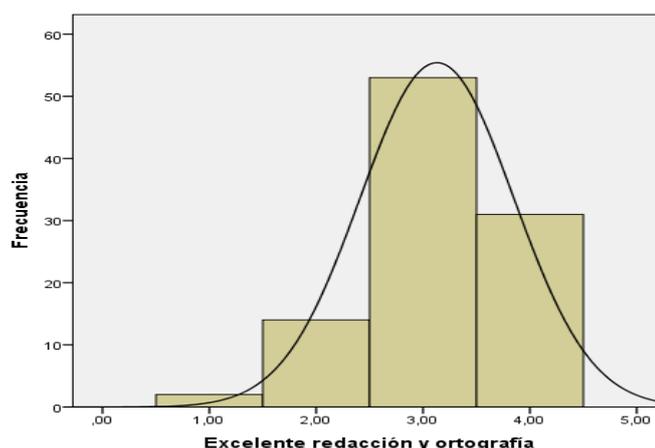
Tabla 17. Frecuencia de la Excelente redacción y ortografía

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Deficiente	2	2,0	2,0	2,0
	Regular	14	14,0	14,0	16,0
	Bueno	53	53,0	53,0	69,0
	Excelente	31	31,0	31,0	100,0
	TOTAL	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabulación de encuestas

Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Gráfico 14: Excelente redacción y ortografía



Fuente: Tabla 17

Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Análisis.-

La calidad de redacción y ortografía de las Secretarías en las oficinas administrativas y académicas es de fundamental importancia en su desempeño, según el presente análisis

se encontraron calificaciones de: Excelente 31%, Bueno 53%, Regular 14% y Deficiente 2%, determinando de esta manera que todavía existe deficiencia en este tema, esto quizá se deba a que la carrera de Ingeniería Zootecnia e Ingeniería en Industrias Pecuarias, tienen la particularidad de utilizar términos técnicos, los mismos que no constan en el lenguaje común administrativo, razón por la que, los participantes en este estudio visualizan desde este punto de vista, sin embargo es necesario actualizar en estos temas de forma eficiente.

3.5.4.2 Facilidad de expresión verbal y escrita

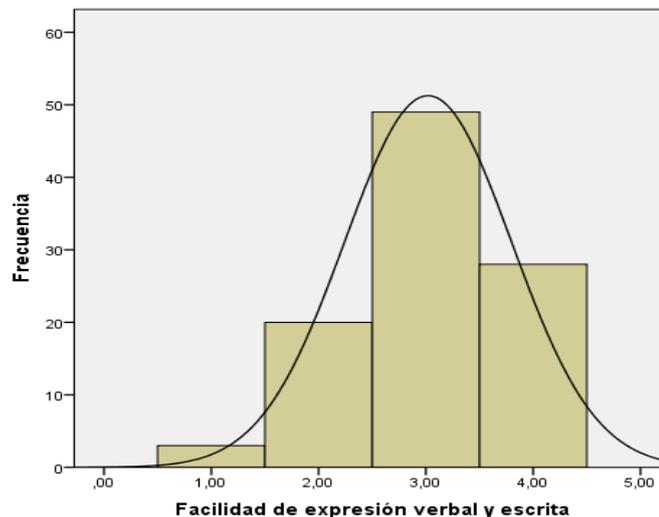
Tabla 18. Frecuencia de Facilidad de expresión verbal y escrita

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Deficiente	3	3,0	3,0	3,0
	Regular	20	20,0	20,0	23,0
	<u>Bueno</u>	49	49,0	49,0	72,0
	Excelente	28	28,0	28,0	100,0
	TOTAL	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabulación de encuestas

Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Gráfico 15: Frecuencia de Facilidad de expresión verbal y escrita



Fuente: Tabla 18

Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Análisis.-

La facilidad de comunicación verbal y escrita de los servidores públicos es muy importante, según los usuarios en el presente estudio, se califican como: Excelente 28%, Bueno 49%, Regular 20% y Deficiente 3%, calificaciones que preocupan por cuanto la facilidad de expresión verbal y escrita es fundamental para mantener una buena relación y comunicación entre cliente y servidor; por lo que, es indispensable establecer de forma inmediata el Plan de Mejoramiento, en el que se deben considerar estrategias metodológicas para mejorar la expresión verbal y escrita de los servidores y por ende mantener una buena comunicación entre los actores e involucrados del estudio.

3.5.4.3 Persona proactiva y organizada

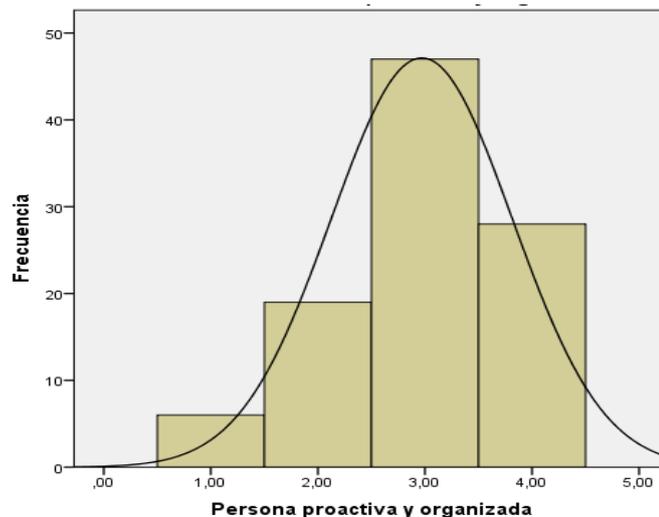
Tabla 19. Frecuencia de la Persona proactiva y organizada

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Malo	6	6,0	6,0	6,0
	Regular	19	19,0	19,0	25,0
	Bueno	47	47,0	47,0	72,0
	Excelente	28	28,0	28,0	100,0
	TOTAL	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabulación de encuestas

Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Gráfico 16: Persona proactiva y organizada



Fuente: Tabla 19

Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Análisis.-

La actitud proactiva y organizada de las Secretarías es de fundamental importancia en el desempeño institucional, según el presente estudio, los participantes calificaron como Excelente 28%, Bueno 47%, Regular 19% y Deficiente 6%, siendo necesario manifestar que la actitud proactiva y organizada de las secretarías es importante en la FCP, desde este punto de vista es imprescindible mejorar este parámetro puesto que los participantes manifiestan que esta actitud es deficiente, tal vez por falta de proactividad y organización para un mejor desempeño en su puesto de trabajo.

3.5.4.4 Facilidad para interactuar en grupos

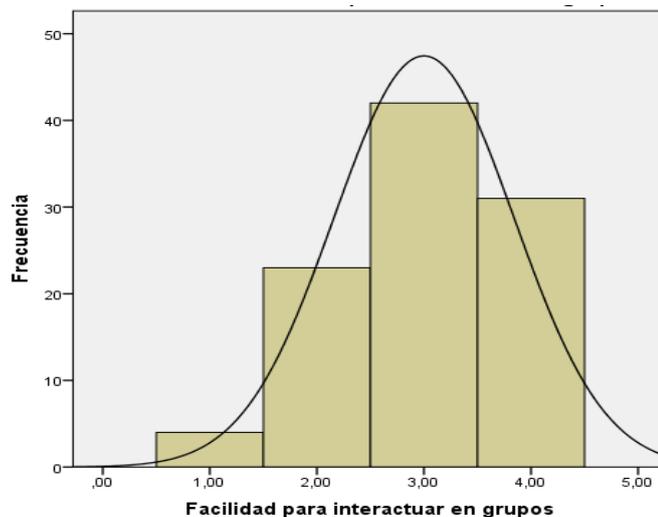
Tabla 20. Frecuencia de la Facilidad para interactuar en grupos

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido Deficiente	4	4,0	4,0	4,0
Regular	23	23,0	23,0	27,0
Bueno	42	42,0	42,0	69,0
Excelente	31	31,0	31,0	100,0
TOTAL	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabulación de encuestas

Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Gráfico 17: Facilidad para interactuar en grupos



Fuente: Tabla 20

Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Análisis.-

La facilidad de interactuar de los servidores en grupos de trabajo tanto con las autoridades como con los clientes es imprescindible es este puesto de empleo, según el presente estudio, los participantes se expresan de la siguiente manera: Excelente 31%, Bueno 42%, Regular 23% y Deficiente 4%, determinándose que este grupo de personas deben mejorar su forma de interactuar con los grupos de forma eficiente, con la finalidad de mejorar incluso los parámetros de evaluación externa de la sociedad en general.

3.5.4.5 Puntualidad

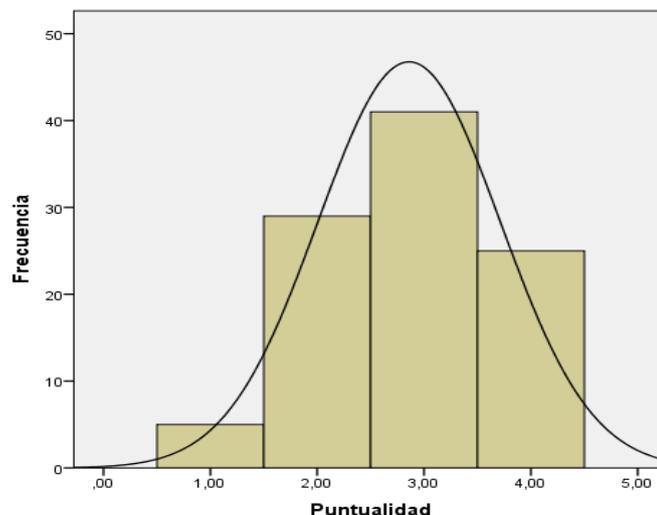
Tabla 21. Frecuencia de la Puntualidad

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Deficiente	5	5,0	5,0	5,0
	Regular	29	29,0	29,0	34,0
	Bueno	41	41,0	41,0	75,0
	Excelente	25	25,0	25,0	100,0
	TOTAL	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabulación de encuestas

Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Grafico 18: Puntualidad



Fuente: Tabla 21

Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Análisis.-

Uno de los parámetros conductuales de la sociedad es la puntualidad y más aún en una Institución de Educación Superior, por lo que también se analiza la hora de entrada y salida del trabajo, en esta investigación, reportaron por parte de los investigados la siguiente calificación: Excelente 25%, Bueno 41%, Regular 29% y Deficiente 5% respectivamente, lo que significa que falta cultura de puntualidad, siendo necesario mejorar este indicador de satisfacción, ya que la mejora en este parámetro garantizará el éxito del resto de funciones a realizarse.

3.5.5.1 Facilidad y Rapidez en la Navegación

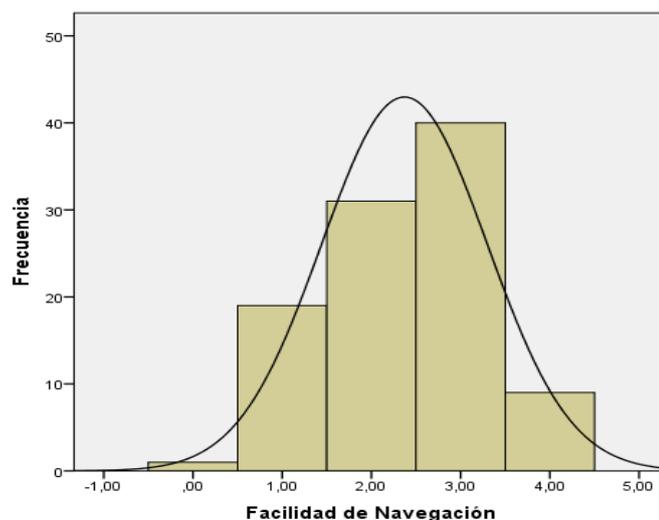
Tabla 22. Frecuencia de la Facilidad y Rapidez en la Navegación.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	,00	1	1,0	1,0	1,0
	Deficiente	19	19,0	19,0	20,0
	Regular	31	31,0	31,0	51,0
	Bueno	40	40,0	40,0	91,0
	Excelente	9	9,0	9,0	100,0
	TOTAL	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabulación de encuestas

Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Gráfico 19: Facilidad y Rapidez en la Navegación



Fuente: Tabla 22

Elaboración: Beatriz Fonseca Mora (2015)

Análisis.-

La tecnología en la actualidad es una de las herramientas que le hace eficiente a una persona en su lugar de trabajo, principalmente en el área de Secretariado, al realizar el estudio sobre este tema los participantes calificaron: Excelente 9%, Bueno 40%, Regular 31% y Deficiente 19%, sobre este tema se puede determinar que es necesario realizar cursos en el área de Ofimática y Entornos Virtuales, para mejorar la eficiencia y eficacia, lo cual permitirá que la calidad de servicio sea más eficiente.

3.6 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Atención al cliente	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Esperado	X ²	Sig.
Trato al personal	38	47	14		33	50.64	**
Actitud y atención a la hora de hacer una consulta o reclamación	21	52	26		33	49.79	**
Facilidad para realizar trámites	18	36	32	13	24.75	14.66	**
Orden y Pulcritud	26	46	23	4	24.75	35.83	**
						150.91	**
X ² (0,05)	16.9	7.81	5.99				
X ² (0,01)	21.7	11.3	9.21				

La atención al cliente según el análisis hipotético está relacionada significativamente ($P < 0,01$) del plan de mejoramiento, puesto que mediante el presente estudio se determinó calificaciones regulares y deficientes principalmente en las áreas de facilidad para la realización de trámites.

Servicio Administrativo	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Esperado	X ²	Sig.
Tiempo de respuesta respecto a una solicitud	13	48	34	5	25	46.16	**
Facilidad para las relaciones interpersonales	20	46	31	3	25	39.44	**

Discreción y cuida atención en el trabajo personal y telefónico	20	66	12	2	25	96.16	**
Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión	22	47	26	5	25	35.76	**
						217.52	**

X²(0,05) 16.9 5.99 9.21

X²(0,01) 21.7 7.81 11.3

Según el presente estudio en el área sitio administrativo, la atención al cliente

Servicio Técnico	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Esperado	X ²	Sig.
Excelente redacción y ortografía	31	53	14	2	25	58.80	**
Facilidad de expresión verbal y escrita	28	49	20	3	25	43.76	**
Persona proactiva y organizada	28	47	19	6	25	35.60	**
Facilidad para interactuar en grupos	31	42	23	4	25	30.80	**
Puntualidad	25	41	29	5	25	26.88	**
						195.84	**

X²(0,05) 16.9 7.81

X²(0,01) 21.7 11.3

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Esperado	X ²	Sig.
Valoración de la página Web							
Facilidad de Navegación	9	40	31	19	24.75	22.33	**

X²(0,05) 7.81

X²(0,01) 11.3

ACEPTACIÓN O RECHAZO DE LA HIPOTESIS

Por cuanto, los valores calculados de la Prueba “Chi Cuadrada”, es altamente significativo ($P < 0.01$) en toda la docimasia de hipótesis, permite aceptar la Hipótesis planteada que manifestó que: “La aplicación del Plan de Mejoramiento proporcionará una mejor atención a los Clientes en la Facultad de Ciencias Pecuarias, es decir que es necesario un cambio y que la aplicación de un Plan de Mejoramiento permitirá el mejoramiento de este servicio administrativo para lograr la Excelencia”, hasta con el 99 % de certeza y el 1 % de error.

Por lo anotado, se justifica plenamente la adopción de un Plan de Mejoramiento para la Atención al Cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias de la ESPOCH.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TITULO

Plan de Mejoramiento para la Atención al Cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias de la ESPOCH.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1 Justificación

Una vez que se culminó con la investigación se analizó los resultados, determinando deficiencia en las áreas de Atención al Cliente, Administrativa, Técnica e Informática, por las calificaciones deficientes obtenidas en pequeños porcentajes, lo que significa que no está del todo mal, pero tampoco está bien puesto que no existe una satisfacción total o excelente, por lo tanto es necesario fortalecer al talento humano en las áreas de valores, calidad de atención, normas técnicas de desempeño, y actualización en la tecnología de punta en el área de ofimática, puesto que ello implica la imagen institucional y hace que los clientes muchas veces dejen de asistir a dichas dependencias o a su vez se encargan de dar mala imagen.

De esta manera el Plan de Mejoramiento de Atención al Cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias es imprescindible en el área administrativa.

METODOLOGIA, GUIA y/o PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN O DE PROPUESTA

Luego de haber puesto en marcha los instrumentos para la recolección de la información (ver anexo 1), se realizaron las siguientes actividades:

1. Ordenar las encuestas;
2. Clasificar las encuestas;
3. Tabular la información;
4. Elaborar cuadros estadísticos y gráficos que permitan visualizar los resultados obtenidos; y,
5. Analizar e interpretar los resultados obtenidos.

A continuación se presenta detalladamente los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos, luego de la recolección de la información, misma que se describe a continuación:

Atención al cliente	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Esperado	X²	Sig.
Trato al personal	38	47	14		33	50.64	**
Actitud y atención a la hora de hacer una consulta o reclamación	21	52	26		33	49.79	**
Facilidad para realizar trámites	18	36	32	13	24.75	14.66	**
Orden y Pulcritud	26	46	23	4	24.75	35.83	**
						150.91	**

X²(0,05) 16.9 7.81 5.99

X²(0,01) 21.7 11.3 9.21

Servicio Administrativo	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Esperado	X²	Sig.
Tiempo de respuesta respecto a una solicitud	13	48	34	5	25	46.16	**
Facilidad para las relaciones interpersonales	20	46	31	3	25	39.44	**

Discreción y cuida atención en el trabajo personal y telefónico	20	66	12	2	25	96.16	**
Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión	22	47	26	5	25	35.76	**
						217.52	**
X ² (0,05)	16.9	5.99	9.21				
X ² (0,01)	21.7	7.81	11.3				

Servicio Técnico	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Esperado	X ²	Sig.
Excelente redacción y ortografía	31	53	14	2	25	58.80	**
Facilidad de expresión verbal y escrita	28	49	20	3	25	43.76	**
Persona proactiva y organizada	28	47	19	6	25	35.60	**
Facilidad para interactuar en grupos	31	42	23	4	25	30.80	**
Puntualidad	25	41	29	5	25	26.88	**
						195.84	**
X ² (0,05)	16.9	7.81					
X ² (0,01)	21.7	11.3					

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Esperado	X ²	Sig.
Valoración de la página Web							
Facilidad de Navegación	9	40	31	19	24.75	22.33	**
X ² (0,05)	7.81						
X ² (0,01)	11.3						

En base a los resultados obtenidos del análisis se determinó que:

La atención al cliente que brindan los servidores de la Facultad de Ciencias Pecuarias, es buena, tanto en trato al personal, actitud y atención a la hora de hacer una consulta o reclamación, facilidad para realizar trámites y orden y pulcritud.

Respecto al servicio administrativo también fue calificado como bueno así como el servicio técnico y la valoración de la página web.

En esta propuesta se dan a conocer los aspectos relacionados con la mejora de servicio al cliente para alcanzar la excelencia, planteando en primera los objetivos y beneficios que nos permitan establecer una cultura de servicio al cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias.



Plan de Mejoramiento para la Atención al Cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias de la ESPOCH

NOMBRE DE LA ENTIDAD	Facultad de Ciencias Pecuarias
NOMBRE DE LA AUTORIDAD ACADÉMICA	Ing. Luis Eduardo Hidalgo Almeida
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	Marzo 2016
DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	Plan de Mejoramiento para la Atención al Cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias de la ESPOCH, elaborado como consecuencia de la realización de un Trabajo de Investigación.
RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	Diseñar un Plan de Mejoramiento para la Atención al Cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias de la ESPOCH
OBJETIVOS ESPECIFICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Sustentar teóricamente el mejoramiento de la atención al cliente; • Realizar el diagnóstico y el grado de satisfacción de la atención al cliente en el personal de apoyo y Administrativo; y, • Elaborar el plan de mejoramiento de atención al cliente para la Facultad de Ciencias Pecuarias de la ESPOCH.

ESTRATEGIAS							
No.	ESTRATEGIAS	COMPROMISOS DE MEJORAMIENTO	ACCIÓN	POLÍTICA DE SERVICIO	RESPONSABLE	LOGROS A ALCANZAR	PLAZO
1	Mejorar la cultura de atención al cliente	Iniciar con la concientización frente al servicio al cliente de todos los servidores de la Facultad de Ciencias Pecuarias.	Para lograr este objetivo se deberá organizar una reunión con la participación de todos los servidores de la Facultad de Ciencias Pecuarias para tratar el tema de atención al cliente.	Establecer un horario de atención de 08h00 a 12h30 y de 14h30 a 18h00, el que será también para la atención telefónica a los usuarios externos.	Autoridades Académicas	Que los servidores de la Facultad de Ciencias Pecuarias adopten una actitud de servicio amable hacia los clientes, ya que la atención es un factor clave en su desempeño	12 meses
2	Capacitación al personal de la Facultad de Ciencias	Coordinar la capacitación al personal administrativo para	Para lograr este objetivo es importante realizar	Realizar capacitaciones en atención al cliente a todo el personal	Departamento de Talento Humano	Mejorar el rendimiento de los servidores de la Facultad	6 meses

	Pecurias	que su rendimiento sea eficaz, ajustándose a las necesidades de cada oficina en la que se desenvuelva.	capacitaciones a los servidores, en donde se entregue toda la información necesaria que le permita al personal dar un buen servicio.				
3	Sistema de reclamos y quejas	Implementar el sistema y el espacio para conocer los niveles de satisfacción de los usuarios mediante el establecimiento de un buzón en donde los usuarios deberán registrar sus reclamos,	Para lograr este objetivo es necesario implementar un buzón de quejas	Establecer un buzón de recomendaciones y sugerencias y premiar con incentivos al personal que atienda en forma exitosa y rápida.	Autoridades Académicas	Elevar el nivel de satisfacción de los Clientes de la Facultad	3 meses

		lo cual será analizado por las autoridades para realizar un seguimiento al comportamiento de cada servidor.					
4	Cuidado de imagen	Poner énfasis en la imagen corporativa de la Facultad de Ciencias Pecuarias que beneficie tanto a servidores como a Clientes para alcanzar un servicio de calidad.	Implementar medidas que aumenten el valor corporativo de la Facultad	Obligar el uso del uniforme a todos los servidores	Departamento de Talento Humano	Alcanzar un servicio de calidad	1 año

BENEFICIOS

- Realizar capacitaciones continuas en áreas de servicio al cliente;
- Reconocer los problemas, mediante una cultura de aceptación sin confrontaciones ni recriminaciones;
- Mejorar las relaciones entre servidores y clientes;
- Reconocer la importancia del cliente y satisfacer sus necesidades;
- Promover la calidad de atención al cliente y el compromiso de los servidores;
- Mejorar los procesos de atención en la Facultad.

CONCLUSIONES

- Una vez realizado el diagnóstico de Atención al Cliente se encontró que existe falta de cordialidad en el trato al cliente; demora en la resolución de las inquietudes de los clientes y entrega de información inadecuada a los clientes;
- En el Plan de Mejoramiento que se propone en esta investigación se implementa estrategias que permitirán brindar una mejor atención al cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias.
- La atención cliente desde el trato al personal, actitud y atención a la hora de hacer una consulta, facilidad para realizar trámites, orden y pulcritud tiene una calificación excelente y buena, aunque también se dieron calificaciones de regular y deficiente, siendo necesario mejorar la atención al cliente.
- Se determinó que el tiempo de respuesta a una solicitud, la facilidad para las relaciones interpersonales, la discreción y cuidado de la atención en el trabajo personal y telefónico, la capacidad para trabajar en equipo y bajo presión poseen calificaciones deficientes en una pequeña proporción, siendo importante mejorar este tipo de actitudes a través de un plan de mejoramiento de atención al cliente.
- En lo referente al servicio técnico sobre la excelente redacción, facilidad de expresión verbal y escrita, persona proactiva y organizada, facilidad para interactuar en grupos y puntualidad tiene una calificación incluso deficiente.
- Finalmente la capacidad para manejar la Web posee una opinión deficiente, en 1 %, aunque se determina un desempeño de regular, bueno y excelente.

RECOMENDACIONES

En base al diagnóstico encontrado se puede realizar las siguientes recomendaciones:

- Aplicar el Plan de Mejoramiento propuesto, el mismo que permitirá mejorar los procesos sobre los trámites que se realizan en las oficinas de las Facultad de Ciencias Pecuarias;
- Difundir y poner en práctica este plan al resto de dependencias para conseguir una cultura organizacional uniforme a fin de que se mejora la atención a nivel institucional;
- Continuar con este tipo de estudios para que los procesos sean de una forma horizontal evitando la burocracia que consume tanto tiempo como recursos.
- En cuanto al servicio Administrativo, es necesario fortalecer las actitudes a través de un plan de mejoramiento puesto que esta característica administrativa es de fundamental importancia.
- El servicio técnico sobre la excelente redacción, facilidad de expresión verbal y escrita, persona proactiva y organizada, debe ser intachable en una atención al cliente, por lo que es necesario fortalecer este ámbito con la finalidad de evitar consecuencias por la falta de redacción.
- Finalmente la capacidad para manejar la Web en la última era de la tecnología debe ser eficiente por lo tanto esta capacitación debe ser permanente debido a que la velocidad de los cambios es muy acelerada.

BIBLIOGRAFÍA

- Cedeño, Gardenia; Garay, Julia; García, Glenda. (s.f.). Módulo de Asistencia Ejecutiva.
- CEPAM. (2013). Manual de Atención al Cliente. Estrategias Socioeconómicas sostenibles para la igualdad de oportunidades de las y los jóvenes de Esmeraldas. Quito, Ecuador.
- Cf. Hoffman . (2002).
- Colombia, M. d. (Febrero de 2004). Plan de Mejoramiento. Obtenido de <http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-87254.html>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial.
- Española, Real Academia de la Lengua. (s.f.). Real Academia de la Lengua Española.
- ESPOCH. (2013). Estatuto Politécnico.
- Facultad de Salud Pública. (2007). Salud para todos, un objetivo posible de alcanzar. La Facultad de Nutrición y Dietética 35 años después, 4 - 7.
- FCP. (2014). Criterio Pertinencia.
- Fernandez. (2003).
- Grupo Cultural, S. (2006). SECRETARIA EJECUTIVA. MADRID, ESPAÑA.
- Guerreo, T. (2012). Propuesta de Programa Integral de servicio al cliente como gestión estratégica en las concesionarias automotrices de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.
- Ley Orgánica de Educación Superior. (2012). Registro Oficial 298.
- Ley Orgánica de Servicio Público. (2010). Registro Oficial 294.
- Ley Orgánica de Servicio Público. (2012). Registro Oficial 294.
- Londoño, M. C. (2007). Manual de Comunicación Escrita y Atención Telefónica en la Empresa. Guía para la Secretaria Ejecutiva. Madrid, España: Fundación CONFEMETA.
- Manual de Clasificación de Puesto de la ESPOCH. (2014). Resolución adoptada por el Consejo Politécnico de la ESPOCH.
- Ministerio de Educación. (Enero - Febrero de 2004). Altablero.
- Ministerio de Educación. (2012). Documento de Apoyo para plan de mejora.
- Plan de Mejoras ESPOCH 2014-2016. (2014). En ESPOCH.
- Rediseño Curricular. (2015).

Rediseño Curricular. (2015).

Rediseño Curricular. (2015).

REDISEÑO CURRICULAR. (2015).

Universidad de Chile. (1994 - 2015). Iniciativa Bicentenario. Chile.

WEBGRAFÍA

ABC. (2015). Atención al Cliente. <http://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>.

Arturo, K. (2015). Crece tus negocios. <http://www.crecenegocios.com/la-atencion-al-cliente/>.

Colombia, M. d. (Febrero de 2004). Plan de Mejoramiento. Obtenido de <http://www.mineduccion.gov.co/1621/article-87254.html>

Sena. (2013). Plan de Mejoramiento. Bogotá: - <http://www.sena.edu.co/transparencia/gestion-de-evaluacion-y-control/Paginas/plan%20de%20mejoramiento.aspx>.

Serrano Parra, J. (2014).

<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/12124/1/ENSAYO%20GRADO%202014%20d0104354.pdf>. Obtenido de El servicio al cliente como plataforma social para el éxito de la empresa.

WIKIPEDIA. (17 de Marzo de 2015). Wikipedia. Obtenido de Wikipedia: <http://es.wikipedia.org/wiki/Cliente>

ANEXOS

ANEXO No. 1: ENCUESTA



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
CENTRO DE APOYO RIOBAMBA

OBJETIVO: Elaborar un Plan de Mejoramiento para la Atención al Cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias de la ESPOCH.

✚ DATOS INFORMATIVOS:

Edad:	Sexo:
Estado Civil:	Ocupación:
Carrera:	

INDICACIONES:

- Lea cuidadosamente y responda con la mayor sinceridad.
- Señale con una x la respuesta, considerando
4= Excelente 3= Bien 2= Regular 1= Deficiente

DE SARROLLO:

Aspecto evaluado	Calificación			
A) ATENCION AL CLIENTE	4	3	2	1
• Trato al personal (administrativo, docentes, empleados y estudiantes)				
• Actitud y atención a la hora de hacer una consulta o reclamación				
• Facilidad para realizar trámites				
• Orden y pulcritud en el trabajo				
C) SERVICIO ADMINISTRACION	4	3	2	1
• Tiempo de respuesta respecto a una solicitud				
• Facilidad para las relaciones Interpersonales.				
• Discreción y cuidada atención en el trato personal y telefónico				
• Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión				
C) SERVICIO TECNICO	4	3	2	1
• Excelente redacción y ortografía				
• Facilidad de expresión verbal y escrita				
• Persona proactiva y organizada				
• Facilidad para interactuar en grupos				
• Puntualidad				
D) VALORACION DE LA PAGINA WEB	4	3	2	1
• Facilidad y rapidez en la navegación				

En caso de tener comentarios adicionales favor de notificar para una mejora continúa mediante su retroalimentación.

ANEXO No. 2: ENCUESTAS REALIZADAS



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
CENTRO DE APOYO RIOBAMBA

OBJETIVO: Elaborar un Plan de Mejoramiento para la Atención al Cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias de la ESPOCH.

DATOS INFORMATIVOS:

Edad: 50	Sexo: Masculino
Estado Civil: Casado	Ocupación: Decano
Escuela: FCP	

INDICACIONES:

- Lea cuidadosamente y responda con la mayor sinceridad.
- Señale con una x la respuesta, considerando
4= Excelente 3= Bien 2= Regular 1= Deficiente

DESARROLLO:

Aspecto evaluado	Calificación			
	4	3	2	1
A) ATENCIÓN AL CLIENTE				
• Trato al personal (administrativo, docentes, empleados y estudiantes)	X			
• Actitud y atención a la hora de hacer una consulta o reclamación	X			
• Facilidad para realizar trámites	X			
• Orden y pulcritud en el trabajo	X			
C) SERVICIO ADMINISTRACIÓN				
• Tiempo de respuesta respecto a una solicitud	X	3	2	1
• Facilidad para las relaciones interpersonales.	X			
• Discreción y cuidada atención en el trato personal y telefónico	X			
• Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión	X			
C) SERVICIO TÉCNICO				
• Excelente redacción y ortografía		X	2	1
• Facilidad de expresión verbal y escrita	X			
• Persona proactiva y organizada	X			
• Facilidad para interactuar en grupos	X			
• Puntualidad	X			
D) VALORACIÓN DE LA PAGINA WEB				
• Facilidad y rapidez en la navegación	4	3	2	1
		X		

En caso de tener comentarios adicionales favor de notificar para una mejora continúa mediante su retroalimentación.



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
 FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
 UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
 CENTRO DE APOYO RIOBAMBA

OBJETIVO: Elaborar un Plan de Mejoramiento para la Atención al Cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias de la ESPOCH.

DATOS INFORMATIVOS:

Edad: 49	Sexo: Masculino
Estado Civil: Casado	Ocupación: Vicedecano
Escuela: FCP	

INDICACIONES:

- Lea cuidadosamente y responda con la mayor sinceridad.
- Señale con una x la respuesta, considerando
 4= Excelente 3= Bien 2= Regular 1= Deficiente

DESARROLLO:

Aspecto evaluado	Calificación			
	4	3	2	1
A) ATENCIÓN AL CLIENTE				
• Trato al personal (administrativo, docentes, empleados y estudiantes)	X			
• Actitud y atención a la hora de hacer una consulta o reclamación	X			
• Facilidad para realizar trámites	X			
• Orden y pulcritud en el trabajo	X			
C) SERVICIO ADMINISTRACIÓN				
• Tiempo de respuesta respecto a una solicitud	X	3	2	1
• Facilidad para las relaciones interpersonales.	X			
• Discreción y cuidada atención en el trato personal y telefónico	X			
• Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión	X			
C) SERVICIO TÉCNICO				
• Excelente redacción y ortografía		X		
• Facilidad de expresión verbal y escrita	X			
• Persona proactiva y organizada	X			
• Facilidad para interactuar en grupos	X			
• Puntualidad	X			
D) VALORACIÓN DE LA PAGINA WEB				
• Facilidad y rapidez en la navegación	4	3	2	1
		X		

En caso de tener comentarios adicionales favor de notificar para una mejora continua mediante su retroalimentación.



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
 FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
 UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
 CENTRO DE APOYO RIOBAMBA

OBJETIVO: Elaborar un Plan de Mejoramiento para la Atención al Cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias de la ESPOCH.

DATOS INFORMATIVOS:

Edad: 55	Sexo: Masculino
Estado Civil: Casado	Ocupación: Director de escuela
Escuela: Industrias Pecuarias	

INDICACIONES:

- Lea cuidadosamente y responda con la mayor sinceridad.
- Señale con una X la respuesta, considerando
 4= Excelente 3= Bien 2= Regular 1= Deficiente

DESARROLLO:

Aspecto evaluado	Calificación			
	4	3	2	1
A) ATENCIÓN AL CLIENTE				
• Trato al personal (administrativo, docentes, empleados y estudiantes)	X			
• Actitud y atención a la hora de hacer una consulta o reclamación	X			
• Facilidad para realizar trámites	X			
• Orden y pulcritud en el trabajo	X			
C) SERVICIO ADMINISTRACIÓN				
• Tiempo de respuesta respecto a una solicitud	X	3	2	1
• Facilidad para las relaciones interpersonales.	X			
• Discreción y cuidada atención en el trato personal y telefónico	X			
• Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión	X			
C) SERVICIO TÉCNICO				
• Excelente redacción y ortografía	X	3	2	1
• Facilidad de expresión verbal y escrita	X			
• Persona proactiva y organizada	X			
• Facilidad para interactuar en grupos	X			
• Puntualidad		X		
D) VALORACIÓN DE LA PAGINA WEB				
• Facilidad y rapidez en la navegación	4	3	2	1
		X		

En caso de tener comentarios adicionales favor de notificar para una mejora continua mediante su retroalimentación.



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
 FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
 CENTRO DE APOYO RIOBAMBA

OBJETIVO: Elaborar un Plan de Mejoramiento para la Atención al Cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias de la ESPOCH.

DATOS INFORMATIVOS:

Edad: 53	Sexo: Masculino
Estado Civil: Casado	Ocupación: Director de escuela
Escuela: Zootecnia	

INDICACIONES:

- Lea cuidadosamente y responda con la mayor sinceridad.
- Señale con una x la respuesta, considerando
 4= Excelente 3= Bien 2= Regular 1= Deficiente

DESARROLLO:

Aspecto evaluado	Calificación			
	4	3	2	1
A) ATENCIÓN AL CLIENTE				
• Trato al personal (administrativo, docentes, empleados y estudiantes)		X		
• Actitud y atención a la hora de hacer una consulta o reclamación		X		
• Facilidad para realizar trámites		X		
• Orden y pulcritud en el trabajo	X			
C) SERVICIO ADMINISTRACIÓN	4	3	2	1
• Tiempo de respuesta respecto a una solicitud	X			
• Facilidad para las relaciones interpersonales	X			
• Discreción y cuidada atención en el trato personal y telefónico	X			
• Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión	X			
C) SERVICIO TÉCNICO	4	3	2	1
• Excelente redacción y ortografía	X			
• Facilidad de expresión verbal y escrita	X			
• Persona proactiva y organizada	X			
• Facilidad para interactuar en grupos	X			
• Puntualidad	X			
D) VALORACIÓN DE LA PAGINA WEB	4	3	2	1
• Facilidad y rapidez en la navegación		X		

En caso de tener comentarios adicionales favor de notificar para una mejora continua mediante su retroalimentación.



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
CENTRO DE APOYO RIOBAMBA

OBJETIVO: Elaborar un Plan de Mejoramiento para la Atención al Cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias de la ESPOCH.

DATOS INFORMATIVOS:

Edad: 22	Sexo: Femenino
Estado Civil: soltero	Ocupación: Estudiante
Carrera: Ingeniería	

Nombre: Dato Ficticio

INDICACIONES:

- Lea cuidadosamente y responda con la mayor sinceridad.
- Señale con una x la respuesta, considerando
4= Excelente 3= Bien 2= Regular 1= Deficiente

DESARROLLO:

Aspecto evaluado	Calificación			
	4	3	2	1
A) ATENCIÓN AL CLIENTE				
• Trato al personal (administrativo, docentes, empleados y estudiantes)		✓		
• Actitud y atención a la hora de hacer una consulta o reclamación			✓	
• Facilidad para realizar trámites			✓	
• Orden y pulcritud en el trabajo			✓	
C)SERVICIO ADMINISTRACIÓN	4	3	2	1
• Tiempo de respuesta respecto a una solicitud			✓	
• Facilidad para las relaciones interpersonales.		✓		
• Discreción y cuidada atención en el trato personal y telefónico			✓	
• Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión				✓
C)SERVICIO TECNICO	4	3	2	1
• Excelente redacción y ortografía			✓	
• Facilidad de expresión verbal y escrita				✓
• Persona proactiva y organizada			✓	
• Facilidad para interactuar en grupos			✓	
• Puntualidad			✓	
D)VALORACIÓN DE LA PAGINA WEB	4	3	2	1
• Facilidad y rapidez en la navegación				✓



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
 FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
 UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
 CENTRO DE APOYO RIOBAMBA

OBJETIVO: Elaborar un Plan de Mejoramiento para la Atención al Cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias de la ESPOCH.

DATOS INFORMATIVOS:

Edad: 23	Sexo: F
Estado Civil: Soltera	Ocupación: Estudiante
Carrera: Ing. Zootecnia	

INDICACIONES:

- Lea cuidadosamente y responda con la mayor sinceridad.
- Señale con una x la respuesta, considerando
 4= Excelente 3= Bien 2= Regular 1= Deficiente

DESARROLLO:

Aspecto evaluado	Calificación			
	4	3	2	1
A) ATENCIÓN AL CLIENTE				
• Trato al personal (administrativo, docentes, empleados y estudiantes)		/		
• Actitud y atención a la hora de hacer una consulta o reclamación		/		
• Facilidad para realizar trámites			/	
• Orden y pulcritud en el trabajo			/	
C) SERVICIO ADMINISTRACIÓN	4	3	2	1
• Tiempo de respuesta respecto a una solicitud			/	
• Facilidad para las relaciones interpersonales.		/		
• Discreción y cuidada atención en el trato personal y telefónico		/		
• Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión		/		
C) SERVICIO TÉCNICO	4	3	2	1
• Excelente redacción y ortografía		/		
• Facilidad de expresión verbal y escrita			/	
• Persona proactiva y organizada		/		
• Facilidad para interactuar en grupos		/		
• Puntualidad		/		
D) VALORACIÓN DE LA PAGINA WEB	4	3	2	1
• Facilidad y rapidez en la navegación			/	

En caso de tener comentarios adicionales favor de notificar para una mejora continúa mediante su retroalimentación.



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
 FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
 UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
 CENTRO DE APOYO RIOBAMBA

OBJETIVO: Elaborar un Plan de Mejoramiento para la Atención al Cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias de la ESPOCH.

DATOS INFORMATIVOS:

Edad: 55 años	Sexo: Hombre
Estado Civil: Casado	Ocupación: Docente
Escuela: Carrera Ing. Zootecnia	

INDICACIONES:

- Lea cuidadosamente y responda con la mayor sinceridad.
- Señale con una x la respuesta, considerando
 4= Excelente 3= Bien 2= Regular 1= Deficiente

DESARROLLO:

Aspecto evaluado	Calificación			
	4	3	2	1
A) ATENCIÓN AL CLIENTE				
• Trato al personal (administrativo, docentes, empleados y estudiantes)		✓		
• Actitud y atención a la hora de hacer una consulta o reclamación		✓		
• Facilidad para realizar trámites		✓		
• Orden y pulcritud en el trabajo		✓		
C) SERVICIO ADMINISTRACIÓN	4	3	2	1
• Tiempo de respuesta respecto a una solicitud	✓			
• Facilidad para las relaciones interpersonales		✓		
• Discreción y cuidada atención en el trato personal y telefónico		✓		
• Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión		✓		
C) SERVICIO TÉCNICO	4	3	2	1
• Excelente redacción y ortografía			✓	
• Facilidad de expresión verbal y escrita		✓		
• Persona proactiva y organizada		✓		
• Facilidad para interactuar en grupos		✓		
• Puntualidad			✓	
D) VALORACIÓN DE LA PAGINA WEB	4	3	2	1
• Facilidad y rapidez en la navegación			✓	

En caso de tener comentarios adicionales favor de notificar para una mejora continua mediante su retroalimentación.



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
 FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
 UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
 CENTRO DE APOYO RIOBAMBA

OBJETIVO: Elaborar un Plan de Mejoramiento para la Atención al Cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias de la ESPOCH.

DATOS INFORMATIVOS:

Edad: 36	Sexo: M
Estado Civil: Soltero	Ocupación: Docente
Escuela: Ingeniería en Industrias Pecuarias	

INDICACIONES:

- Lea cuidadosamente y responda con la mayor sinceridad.
- Señale con una x la respuesta, considerando
 4= Excelente 3= Bien 2= Regular 1= Deficiente

DESARROLLO:

Aspecto evaluado	Calificación			
	4	3	2	1
A) ATENCIÓN AL CLIENTE				
• Trato al personal (administrativo, docentes, empleados y estudiantes)	X			
• Actitud y atención a la hora de hacer una consulta o reclamación	X			
• Facilidad para realizar trámites		3		
• Orden y pulcritud en el trabajo				
C) SERVICIO ADMINISTRACIÓN				
• Tiempo de respuesta respecto a una solicitud			2	
• Facilidad para las relaciones interpersonales,	X			
• Discreción y cuidada atención en el trato personal y telefónico	X			
• Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión		3		
C) SERVICIO TÉCNICO				
• Excelente redacción y ortografía	X			
• Facilidad de expresión verbal y escrita				
• Persona proactiva y organizada		3		
• Facilidad para interactuar en grupos		3		
• Puntualidad			2	
D) VALORACIÓN DE LA PAGINA WEB				
• Facilidad y rapidez en la navegación	X			

En caso de tener comentarios adicionales favor de notificar para una mejora continua mediante su retroalimentación.



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
 FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
 UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
 CENTRO DE APOYO RIOBAMBA

OBJETIVO: Elaborar un Plan de Mejoramiento para la Atención al Cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias de la ESPOCH.

DATOS INFORMATIVOS:

Edad: 49	Sexo: Masculino
Estado Civil: Casado	Ocupación: Técnico Docente
Escuela: FCP	

INDICACIONES:

- Lea cuidadosamente y responda con la mayor sinceridad.
- Señale con una x la respuesta, considerando
 4= Excelente 3= Bien 2= Regular 1= Deficiente

DESARROLLO:

Aspecto evaluado	Calificación			
	4	3	2	1
A) ATENCIÓN AL CLIENTE				
• Trato al personal (administrativo, docentes, empleados y estudiantes)	X			
• Actitud y atención a la hora de hacer una consulta o reclamación	X			
• Facilidad para realizar trámites	X			
• Orden y pulcritud en el trabajo	X			
C) SERVICIO ADMINISTRACIÓN				
• Tiempo de respuesta respecto a una solicitud		X		
• Facilidad para las relaciones interpersonales.		X		
• Discreción y cuidada atención en el trato personal y telefónico	X			
• Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión		X		
C) SERVICIO TÉCNICO				
• Excelente redacción y ortografía		X		
• Facilidad de expresión verbal y escrita		X		
• Persona proactiva y organizada		X		
• Facilidad para interactuar en grupos		X		
• Puntualidad	X			
D) VALORACIÓN DE LA PAGINA WEB				
• Facilidad y rapidez en la navegación	X			

En caso de tener comentarios adicionales favor de notificar para una mejora continúa mediante su retroalimentación.



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
 FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
 UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
 CENTRO DE APOYO RIOBAMBA

OBJETIVO: Elaborar un Plan de Mejoramiento para la Atención al Cliente en la Facultad de Ciencias Pecuarias de la ESPOCH.

DATOS INFORMATIVOS:

Edad: 52	Sexo: M.
Estado Civil: CASADO	Ocupación: EMPLEADO
Carrera: ZOOTECNISTA	

INDICACIONES:

- Lea cuidadosamente y responda con la mayor sinceridad.
- Señale con una x la respuesta, considerando
 4= Excelente 3= Bien 2= Regular 1= Deficiente

DESARROLLO:

Aspecto evaluado	Calificación			
	4	3	2	1
A) ATENCIÓN AL CLIENTE				
• Trato al personal (administrativo, docentes, empleados y estudiantes)	✓			
• Actitud y atención a la hora de hacer una consulta o reclamación	✓			
• Facilidad para realizar trámites		✓		
• Orden y pulcritud en el trabajo		✓		
C)SERVICIO ADMINISTRACIÓN	4	3	2	1
• Tiempo de respuesta respecto a una solicitud		✓		
• Facilidad para las relaciones interpersonales.		✓		
• Discreción y cuidada atención en el trato personal y telefónico		✓		
• Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión		✓		
C)SERVICIO TECNICO	4	3	2	1
• Excelente redacción y ortografía			✓	
• Facilidad de expresión verbal y escrita		✓		
• Persona proactiva y organizada		✓		
• Facilidad para interactuar en grupos		✓		
• Puntualidad	✓			
D)VALORACIÓN DE LA PAGINA WEB	4	3	2	1
• Facilidad y rapidez en la navegación		✓		

En caso de tener comentarios adicionales favor de notificar para una mejora continúa mediante su retroalimentación.

