



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA PARA EL SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL
CLIENTE EN LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA
GALO PLAZA LASSO**

AUTOR: Fariño Moran Elvis Mario

TUTOR: PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes

GUAYAQUIL, ECUADOR

2017

DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, por haberme permitido con su guía haber llegado a este momento tan significativo para mi vida profesional.

A mi madre, por ser la fiel muestra de que el amor existe desde el primer día en que tuve la dicha de verla cuando aún era un pequeño supe que con sus consejos podría llegar lejos y que siempre contaría con su apoyo incondicional sin importar las diferencias de opiniones.

A mi padre, por ser un modelo de profesional a seguir, por ser un ejemplo de que la vida puede ser dura y difícil pero que lo amargo no dura por siempre y que el trabajo constante será el único que te permitirá disfrutar de las comodidades por las que alguna vez luchaste.

Para culminar les dedico también a las personas que de manera directa o indirecta aportaron de manera significativa en el desarrollo de este trabajo de titulación y de gran aporte en mi vida profesional.

Elvis Fariño Moran

AGRADECIMIENTO

Agradezco Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnologías ITB, por haber forjado académicamente mi camino en la educación superior y en especial a sus directivos por el gran compromiso en fortalecer la educación, inclusión y responsabilidad ambiental que beneficia significativamente al país y a la juventud ecuatoriana en general.

A mi tutor el PhD. Carlos Rivera Fuentes, por haberme transmitido sus conocimientos y haber potenciado mis capacidades para la realización de este trabajo de investigación.

A mi familia por su apoyo, respeto y admiración a mis aptitudes y esfuerzo educativo que esto sea guía para mis siguientes hermanos, que esta es la prueba de que todo es posible siempre y cuando lo hagas con amor, sacrificio y dedicación el resultado será el mismo o mejor.

Al amor, que me permitió ver la vida desde otra perspectiva a confiar que los malos momentos no duran para toda una vida y permitirme la dicha de gozar de su compañía en los buenos y malos momentos, y caminar de su mano toda una vida.....

Elvis Fariño Moran



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora para el servicio y la atención al cliente en la Escuela de Educación Básica Galo Plaza Lasso”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar los servicios integrales para incrementar la satisfacción del cliente en la Escuela de Educación Básica Galo Plaza Lasso en la provincia del Guayas, cantón Guayaquil en el periodo lectivo 2017 – 2018?** presentado por Elvis Mario Fariño Moran como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Fariño Moran Elvis Mario

Tutor:

PhD. Carlos Luis Rivera Fuente



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

“Propuesta de mejora para el servicio y la atención al cliente en la Escuela de Educación Básica Galo Plaza Lasso”

Autor: Fariño Moran Elvis Mario

Tutora: PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes

Resumen

La Escuela de Educación Básica Galo Plaza Lasso, dedicada a prestar servicios de educación, presentaba problemas en los servicios entregados y en la atención al cliente. El propósito de investigación estuvo alineada a proponer acciones para mejorar los servicios y la satisfacción al cliente, en base a ello se fundamentó de manera científica todo lo relacionado a la entrega de los servicios y a la calidad sobre la atención al cliente. Los tipos de investigaciones que se emplearon fueron de carácter descriptivo, correlacional y explicativo, las técnicas aplicadas para el levantamiento de la información se realizó mediante encuestas previamente analizadas para destacar las perspectivas más importantes por parte del cliente, teniendo así como resultado distintos inconvenientes en el área de secretaria por su capacidad de respuestas a los tramites como servicios entregados y déficit en la calidad de atención al cliente por parte de los colaboradores en general. La propuesta de mejora fue capacitaciones a la atención al cliente y mejora en los servicios de secretaria mediante herramientas tecnológicas.

Servicios integrales

Satisfacción al cliente

Educación Básica



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

“Propuesta de mejora para el servicio y la atención al cliente en la Escuela de Educación Básica Galo Plaza Lasso”

Autor: Fariño Moran Elvis Mario

Tutora: PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes

Abstract

The School of Basic Education Galo Plaza Lasso, dedicated to provide education services, presented problems in the services delivered and customer service. The research purpose was aligned to propose actions to improve services and customer satisfaction, based on this, everything related to the delivery of services and the quality of customer service was scientifically based. The types of research that were used were descriptive, correlational and explanatory, the techniques applied to the survey were carried out through surveys previously analyzed to highlight the most important perspectives on the part of the client, having as a result different inconveniences in the secretary area for its ability to respond to procedures such as services delivered and deficit in the quality of customer service by employees in general. The improvement proposal was training for customer service and improvement in secretarial services through technological tool.

Integral services

Customer satisfaction

Basic education

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Paginas:
Caratula.....	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Certificación y aceptación del tutor.....	IV
Resumen.....	V
Abstract.....	VI
Índice General.....	VII
Índice de figuras.....	IX
Índice de tablas.....	X
Índice de gráficos.....	XI

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	3
Delimitación del problema.....	4
Formulación del problema.....	4
Evaluación del problema.....	5
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
Objetivos generales.....	6
Objetivos específicos.....	6
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos.....	8
Antecedentes referenciales.....	14
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	18
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	21
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	22

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	23
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	26
POBLACIÓN.....	29
MUESTRA.....	30
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	32
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	37

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS....	38
PLAN DE MEJORAS.....	45
CONCLUSIONES.....	48
RECOMENDACIONES.....	49
BIBLIOGRAFÍA.....	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Paginas:
Figura 01: Proceso de servicios	24
Figura 02: Logo de la empresa	34
Figura 03: Estructura organizativa de la empresa.....	35

ÍNDICE DE TABLAS

Títulos:	Paginas:
Tabla 01: Población de la empresa.....	30
Tabla 02: Atención recibida en el área de administración.....	38
Tabla 03: Atención recibida en el área de dirección general...	39
Tabla 04: Capacidad de respuesta en el área de secretaria...	40
Tabla 05: Servicio de educación por parte de los docentes....	41
Tabla 06: Equipos y materiales para el servicio de educación.	42
Tabla 07: Satisfacción de los servicios y atención.....	43
Tabla 08: Área que debe mejorar para cumplir total expectativa	44

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Títulos:	Paginas:
Grafico 01: Plantilla total de trabajadores.....	25
Grafico 02: Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional	25
Grafico 03: Atención recibida en el área de administración...	38
Grafico 04: Atención recibida en el área de dirección general	39
Grafico 05: Capacidad de respuesta en el área de secretaria.	40
Grafico 06: Servicio de educación por parte de los docentes	41
Grafico 07: Equipos y materiales para el servicio de educación	42
Grafico 08: Satisfacción de los servicios y atención	43
Grafico 09: Área que debe mejorar para cumplir total expectativa	44

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

En el Ecuador existen un gran número de instituciones educativas que se dedican a la prestación de servicios educativos en las cuales manejan una serie de mecanismos que permiten al usuario sentirse de manera cómoda y agradable con el trato que se le brinda.

En Guayaquil existe alrededor de 5.078 instituciones particulares esto lo indica una encuesta basada en el archivo maestro de instituciones educativas (AMIE) en el año 2013, por lo que estas instituciones forman parte de grupos educativos que ya no disponen de directivos que manejen el negocio como en la antigüedad que eran rectores, docentes, si no que disponen de personal administrativo que dirige estos centros o grupos educativos hacia un rumbo más comercial, dejando en si al personal directivo formado en educación en esos temas creando departamentos como dirección académica y demás esto dependiendo de la magnitud de la institución y de los niveles de educación que estos dispongan

Lograr que los servicios que se les brinda a los clientes es un verdadero reto para cada institución educativa y mantener la satisfacción al cliente es una verdadera odisea que atraviesan los administradores que deben

desarrollar estrategias ya no de enfoque educativo, sino verdaderas estrategias comerciales que gocen de captación de clientes y demás, pero cuando una institución ya cuenta con mecanismos de captación aunque sea en un porcentaje considerable, se generan dudas por que en si ya se cuenta con un personal de carácter administrativo, ya se cuenta con departamentos solo enfocados en temas de educación se podría decir que existiendo estos departamentos no debe de haber problema con los clientes.

En la actualidad, la Escuela de Educación Básica “Galo Plaza Lasso” carece de conocimientos sobre la importancia de la satisfacción al cliente que de alguna manera aún se mantiene el concepto erróneo que aquello solo es necesario para medianas y grandes empresas, y la realidad actual del mercado es distinta ya que la satisfacción del cliente es primordial para toda idea de negocio. De esta manera el tener este tipo de desconocimientos inclina a la institución a que año a año establezca nuevas ideas y mecanismos que en si no funcionan en el cliente, perdiendo el enfoque con quien se trata, y el empleo de maneras adecuadas para un trato de calidad para que exista satisfacción a esto se le puede agregar para una satisfacción plena los servicios que recibe, si estos cumple con las expectativas esperadas por los clientes en este caso padres de familia, todo esto para lograr una imagen de solidez tanto externa como interna que logre de esta manera algún posicionamiento y competitividad en el mercado educativo del sector.

Situación conflicto

La Escuela de Educación Básica “Galo Plaza Lasso” posee un departamento de dirección general y administración, en donde las dos funcionarias desempeñan labores distintas ya que una de ellas se encarga a temas educativos y el otro administrativo.

Nos enfocaremos en el área administrativa, el área posee un problema de programación, organización y control de los recursos tanto humanos como materiales, en el cual influye en la emisión de los servicios y en la percepción de los mismos a los clientes. Podemos atribuir que se debe de mantener una mejora continua tanto del área administrativa y de equipo humano en general ya que independientemente del conocimiento científico que se posee se debe de empezar a ver a los educandos y padres de familia como clientes potenciales del mercado educativo.

Basado en las situaciones que se suscitan a diario, se percata que los clientes de la institución en este caso padres de familia y alumnos no se encuentran del todo satisfecho, ya que existe molestia del todo notable en el mismo, manifestando descontento en general tanto en la atención percibida, como en los servicios que recibe, algunos dicen que se trata de la lentitud de los tramites, la falta de adopción de tecnología en los procesos, algunos dicen recibir malos tratos por parte de los directivos en la cabecera general como lo es el director y el administrador, esto podría ser un levantamiento de testimonio algo preocupante para la institución.

Conociendo todos estos conflictos no se conoce a que se debe todas estas irregularidades ya que se podría decir que se debe a la falta de cultura de atención al cliente o escaso conocimiento de conceptos importantes sobre el cliente y el mercado educativo, como tratarlo en sí, también se podría atribuir que la lentitud de los servicios son por la escasa adopción de tecnología, por no contar con un personal que conozca de temas afines o a su vez no esté capacitado para el área, se

torna preocupante estos temas de insatisfacción ya que esto provoca baja captación de alumnos a través de los años se atribuye que puede ser este los problemas por el cual no permite a la comunidad educativa elegir a la institución como su primera opción, ya que el cliente en este caso el padre de familia realiza comparaciones constantes con instituciones del mercado educativo cercanas a la institución, por lo tanto se mantiene preocupación constante a la resolución de estos temas para mejora de la calidad de servicios y atención de los padres de familia y alumnos del plantel.

TEMA: PROPUESTA DE MEJORA PARA EL SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA GALO PLAZA LASSO

Delimitación del problema

País: Ecuador
Región: Costa
Provincia: Guayas
Cantón: Guayaquil
Lugar: Mapasingue este, avda sexta y calle tercera
Campo: Administración de servicios
Área: Servicios integrales
Aspectos: Proceso de servicios
Periodo: 2017

Formulación del problema

¿Cómo mejorar los servicios integrales para incrementar la satisfacción del cliente en la Escuela de Educación Básica Galo Plaza Lasso en la provincia del Guayas, cantón Guayaquil en el periodo lectivo 2017 – 2018?

Variables de investigación

Variable independiente:

Servicios integrales

Variable dependiente:

Satisfacción al cliente

Evaluación del problema

- **DELIMITADA.** - Problemas a la hora de emitir los servicios integrales y la satisfacción del cliente en la ciudad de Guayaquil, en el sector de Mapasingue Oeste avda sexta y calle tercera.
- **CLARO.** - Se considera mejorar los servicios integrales que se entregan, con un detalle importante que es de mantener al cliente satisfecho.
- **EVIDENTE.** - La comunidad educativa emite quejas sobre la atención al cliente y los servicios que recibe.
- **RELEVANTE.** - La resolución de este problema mediante estudios y aplicación beneficiara considerablemente a la comunidad educativa con una mejor calidad en los servicios que recibe.
- **ORIGINAL.** - Este problema posee una perspectiva administrativa en un ámbito educativo que se considera de mucha importancia para la mejora de este mercado.
- **FACTIBLE.** - El problema posee una factibilidad de resolución ya que se emplearán contenidos científicos y recursos al alcance, de esta manera se alcanzará mejorar la entrega de los servicios y el mejor trato de los clientes.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

- Diseñar mejoras a los procesos de atención para la satisfacción del cliente de la Escuela de Educación Básica Galo Plaza Lasso.

Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente los aspectos relevantes de los procesos de calidad de servicios orientadas a la satisfacción del cliente.
- Evaluar los servicios integrales de la Escuela de Educación Básica “Galo Plaza Lasso”
- Proponer un plan de mejora de los servicios integrales.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la siguiente investigación tomaremos como punto de partida la manera en que la satisfacción al cliente afecta los servicios que se brindan, a su vez que impacto causado en los clientes.

La satisfacción del cliente es un campo de estudio muy amplio e incluye distintas disciplinas y enfoques, a medida que ha ido desarrollándose estudios respecto a la satisfacción del cliente ha sufrido diversas modificaciones y ha sido enfocado a distintos puntos de vista a través de los años dando así un apoyo significativo a los servicios entregados a los clientes. La satisfacción es un tema que se ha abordado por grandes autores a través de los años y todos apuntan a que debe de ser un tema de preocupación para toda idea de negocio en el cual se entregue servicios, la plena satisfacción es algo muy delicado y que requiere abordar temas que no son del todo común para las personas, y que dichos temas solo están diseñado para servidores que presten servicios de distintos tipos en este caso educativos pero que tienen clientes que reciben servicios de educación.

Los servicios que se brindan deben de ser del todo íntegros que mantengan todas las características que el mercado lo exige esto es que mantenga un margen o cuerpo de base científica y que ello permita que cumpla o satisfaga de manera total los requerimientos solicitados, adicional a ello la cultura tecnológica en cierto modo cambio de manera constante por lo que aquellos servicios deben de llegar de distintas maneras utilizando herramientas que tengan este perfil tecnológico esto puede ser elementos tanto tangibles como intangibles creando opciones que el cliente tenga la accesibilidad de la información y la misma sea recibida por cualquier medio que el disponga en momentos determinados.

El aporte de esta investigación permitirá que la institución educativa, logre brindar servicios de educación pero que los mismos mantengan un enfoque de satisfacción, que se cambie la manera en que se ven a los padres de familia y alumnos transformándolos en clientes potenciales que forman parte de su mercado educativo y que los mismos requieren de un trato especial, empleando mecanismos y estrategias para captar, evaluar y satisfacer a los mismos, a su vez los servicios que se brinden tomaran un curso distinto ya que se empleara tecnología de esta manera se mantendrá al cliente en un entorno de satisfacción tanto como cliente y en los servicios percibidos contribuyendo así en el cambio de la perspectiva de la educación frente a temas administrativos y a su vez en la transformación de la educación en general, manteniendo así la comunidad educativa satisfecha y con servicios que permitan el desarrollo general de la nación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO.

Antecedentes históricos

A mediados del siglo XX, la calidad era un problema, que en aquel tiempo era solucionado mediante medidas de inspección, en los años 40 todos los servicios y productos eran probados a un 100% para intentar asegurar la presencia de defectos que alteren la satisfacción de los clientes metas.

Según (Evans, 1995), se enfocaba que la calidad final de los servicios se basaba en el ambiente desarrollado dentro de la empresa y en la funcionalidad del producto, pero en aquel tiempo no se visualizaba la calidad como un todo.

En los años 60 se determinaron departamentos que se aseguraban a la calidad de los servicios y se enfocaban al análisis de los comportamientos de los clientes frente a los productos y se logró grandes resultados. Para (Ivancevich, 1997), nos destacó que los japoneses habían implantados sus teorías de calidad total en el interior de la empresa y la eficacia de los grupos de trabajo, formando así círculos de calidad y grupos de mejora.

En la década de los 70, 80 y 90, todos los conceptos de calidad y satisfacción fueron adaptándose utilizándose frases como, “hay que hacer

bien las cosas a la primera”, “la calidad es responsabilidad de todos”, “Hay que hablar frecuentemente con el cliente interno”, entre otros.

En la actualidad estas definiciones se han liberalizado en todos los mercados alcanzando un amplio espectro de aplicación y su vez ha impulsado el desarrollo de nuevas tecnologías, el incremento de la competencia y la drástica necesidad de implantar sistemas de gestión de calidad total y de satisfacción enfocados siempre a nuestro cliente final.

Fundamentación teórica

Administración de servicios

La administración nos indica desde sus orígenes y definiciones más antiguas que es una ciencia social que tiene como objeto principal el estudio de las organizaciones y la aplicación de distintas técnicas que nos permitirán mejorar la capacidad de planificación, organización, gestión, dirección y el control.

Según unos autores entre ellos (Franklin, 2000), nos dice que la administración consiste en lograr un objetivo predeterminado mediante el esfuerzo ajeno. Pero la aplicación de la administración es amplia y posee distintas ramas de aplicación, en esta investigación desarrollaremos una perspectiva hacia la administración de los servicios. A lo largo de la investigación hemos constatado una variedad de definiciones y conceptos sobre la administración y su distinta aplicación y hemos constatado lo siguiente.

La administración de servicios es un acto de motivar, dirigir y coordinar de manera oportuna las acciones de los colaboradores, y los recursos de la empresa con el fin de brindar respuestas ágiles y de manera oportuna a los clientes, accionistas, proveedores y colaboradores basados en la definición de áreas de atención al cliente. La administración de servicios es una referencia práctica para administrar cualquier tipo de proceso humano.

A diferencia de las definiciones que nos propone el servicio al cliente, la administración de servicios nos muestra una forma de integrar el servicio en las empresas, cabe recalcar que no es una estrategia de mercado, recuerden que la administración de servicios es una manera de administrar cualquier tipo de carácter humano.

Los procesos humanos se gestionan de distintas maneras y existen distintos marcos de referencia para la administración, entre ellos podemos encontrar la administración por procedimientos, objetivos y resultados.

Estos marcos de referencia u aplicación nos establecen modelos de administración para los servicios que nos permitirá priorizar los aspectos de interés interno como la repetición de procedimientos, la consecución de un resultado o simplemente el cumplimiento de un índice de efectividad. Podemos resumir que la administración de servicios promueve la gestión de un proceso basado en la determinación de áreas de atención y los servicios que estas ofrecen, gracias a este modelo se puede realizar seguimientos, control de los requerimientos de un servicio como un mecanismo básico para la gestión de un proceso, esta administración prioriza al cliente.

Principios de una administración de servicios.

Este marco de administración nos provee los siguientes principios:

- Todo proceso humano que le agregue un valor a un cliente se puede gestionar mediante la disposición de uno o varios servicios.
- A toda tarea humana que agregue un valor a un cliente se considerara un servicio.
- La entrega satisfactoria de un servicio radica en la atención oportuna de sus requerimientos.

Elementos de trabajo.

Para una empresa, necesita para gestionar sus servicios los siguientes elementos de trabajo.

- Caracterizar a los clientes.
- Identificar las áreas de servicio.
- Identificar los servicios.
- Tipificar los requerimientos.
- Formalizar los medios de comunicación.
- Definir los acuerdos de servicio.

La administración de un servicio tendrá como finalidad el registro, coordinación y resolución basado en los resultados de la entrega de los servicios.

Servicios integrales

Durante los últimos años hemos estado inmersos en un estado constante de reinventar distintos conceptos para la aplicación de nuestro día a día, esto obliga a profesionales y particulares redefinir los aspectos propios de los servicios y aquello tiene ese cambio constante debido a los cambios generacionales y demás inclinándonos a la evolución constante.

Pero para poder entender esta definición debemos partir desde sus inicios hasta el enfoque que deseamos darle.

¿Qué es el servicio?

Para (Stanton, 1994), definen que los servicios son actividades identificables e intangibles que son el objeto de una transacción y que a su vez son ideadas para brindar a los clientes satisfacción de sus necesidades o deseos.

En un espectro amplio de servicio podemos destacar que los tipos de servicios son los servicios privados, públicos, mantenimiento, domicilio, alquiler, talleres etc.

¿Qué es integral?

Cuando hablamos de integral en el área de aplicación administrativa, comprende en todos los aspectos o todas las partes necesarias para estar completo, que debe de ser agrupado o lo comprende todo. Mediante esta serie de explicación previa podemos definir los servicios integrales.

Los servicios integrales es una serie de servicios que la unión de ellos apuntará a un fin en común, entre ellos satisfacer al cliente en su totalidad otorgándole unos elementos extras que hará de este servicio de calidad y competente frente a otros servicios.

Proceso de servicios

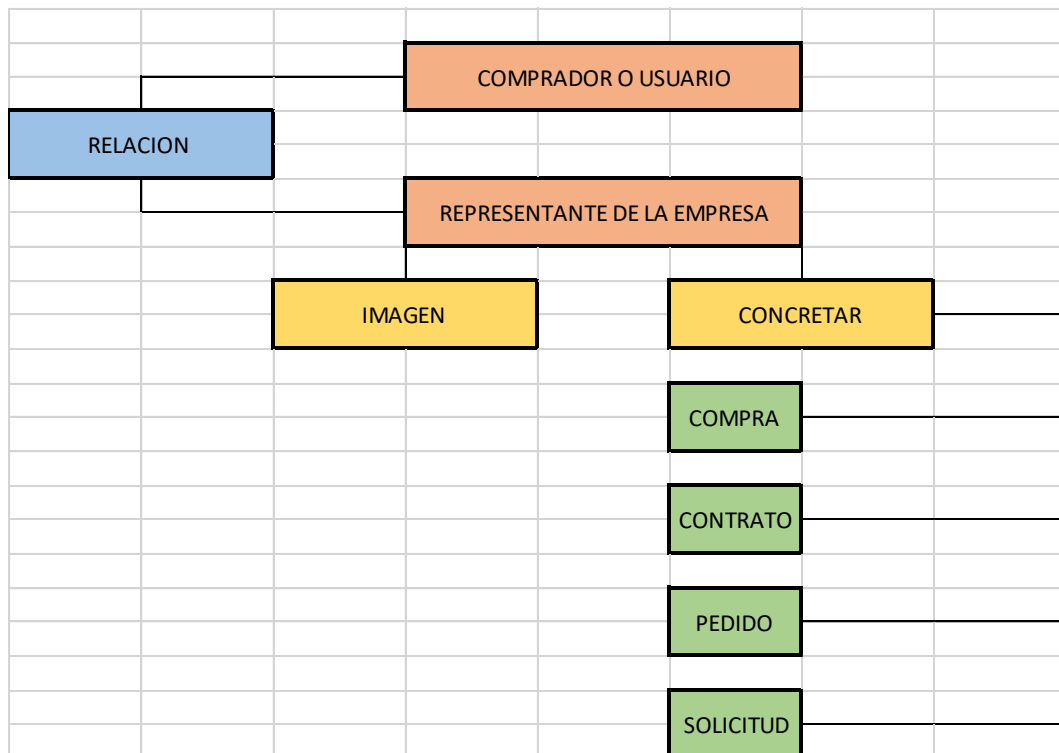
Para determinar un proceso de servicios debemos saber que es un proceso, podemos decir que es todo aquello que las organizaciones hacen orientadas hacia el cliente y esto tendrá como fin conseguir un objetivo. Y es así como los procesos trabajar para que la empresa alcance sus objetivos y el equipo humano se encamine para lograrlos.

Muchos de estos procesos de servicios pueden determinarse como un proyecto, ya que poseen una variedad de características, entre ellas que poseen una fecha de inicio y final, se agrupan los recursos, se desarrollan las tareas, poseen de un responsable y lo más importante generan un resultado en concreto. En las empresas estos proyectos se implementan para que los procesos se desarrollen de manera satisfactoria y entre ellas poseen un camino a cumplir que debe ser el siguiente:

- Integran a personas
- Se utilizan los recursos asignados y control de costos
- Evalúan la calidad
- Cumplimiento de plazos
- Integran personas para poner énfasis en sus talentos

Los procesos de servicios algunos de ellos nacen de manera espontánea o cuando se presenta un problema particular, lo mismo sucede con los supervisores de estos procesos, para ello se debe de saber encaminar muy bien el talento de las personas que rodean y con los que se interrelaciona. También los procesos de servicios se caracterizan o tiene como un mandamiento especial que será de manejar los costos, tiempo y calidad, se evalúa las variables básicas de control de un proceso adicionando el concepto de satisfacción a los involucrados.

Figura 01: Proceso de servicios



Elaborado por: (Autor, 2017)

Antecedentes referenciales

Alfonzo Morales, Gabriela (2002) “Propuesta para mejorar los procesos administrativos en una institución educativa oficial de la ciudad de Monterrey, Nuevo León. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN. Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica.

La siguiente tesis contiene una investigación aplicada de campo en una institución educativa, dicha investigación se desarrolló con una recopilación de información de carácter administrativo, a su vez se aplicó una encuesta a clientes internos y externos estos son los alumnos, personal de administración y padres de familia. En base a esta investigación se fue posible evaluar la situación de la institución y con los resultados fundamentar la necesidad e implementar un proceso de mejora en el área.

Se analizaron varios procesos que desarrollaba la institución y que tenía en marcha vigente, esto se realizaba por un mapeo de procesos que se encuentra en esta tesis.

En la tesis se propuso una misión, visión y unas políticas de calidad dirigidas a la institución, se puso en marcha un programa de la secretaria de Educación llamado “valores”, aquello fue revisado, discutido y enriquecido con una serie de métodos y actividades para implementación dentro de la institución.

Contreras Águila María José (2012), Diagnóstico de la gestión y propuesta de mejora de la secretaría de estudios y área de administración docente de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la UNIVERSIDAD DE CHILE.

En este caso de estudio se presentó un diagnóstico de la gestión de la secretaria en la facultad de ciencias físicas y matemáticas de la universidad de chile, para lograr detectar oportunidades de mejora a los servicios que presta y conocer así su organización interna. El estudio se caracterizó por conocer la forma de operar el departamento de secretaria, identificando las funciones y los problemas más relevantes que se presentaban, a su vez el tipo de servicio que se otorga, mediante el empleo de procesos de observación hacia los participantes, entrevista a los actores del sistema.

Luego se continuó con relacionar las áreas que conforman la unidad y sus funciones y así notar los procesos claves en relación a su tiempo de ejecución.

Luego de toda la investigación y levantamiento de los datos se establecieron los desafíos para determinar de manera formal la propuesta de reestructuración y rediseño de las funciones y así mejorar los servicios que se les entregan a las escuelas que conforman la facultad y a sus estudiantes.

Se culminó como resultado de la reestructuración y rediseño, basado en las normativas alcanzables de la universidad, con la división de las funciones de secretaria de las docentes, facilitando así los servicios entregados de manera transversal. Concluyendo el estudio se presenta la propuesta de nuevas estructuras, funciones específicas y un plan de implementación dando así que la secretaria de estudios dependa estrictamente del vice decanato.

Castro San Lucas Eric Steve, Torres Hidalgo Angélica Paola, Triana Vaca Stefany Lisseth (2014), “Mejora del proceso de evaluación académica de la escuela de formación de oficiales y tropa del cantón milagro, para lograr la satisfacción de los aspirantes a agentes de tránsito”
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.

La investigación se realizó en la escuela de formación de oficiales y tropa, ubicada en el cantón Milagro, esta comprendió entre el año del 2013 – 2014, de los cuales para la investigación participo activamente el director de la EFOT, aquel responsable del proceso de evaluación académica.

La causa de estudio fue el déficit de satisfacción por parte de los aspirantes, para ello se propuso un plan de mejora para el proceso. Para ello fue importante analizar la influencia del insuficiente control de aquel proceso, la pérdida de confianza por parte del aspirante, luego se identificó como incide la falta de automatización en el proceso, la baja calidad de aquellas evaluaciones y para finalizar se fue necesario determinar la forma en que incide el incumplimiento del tiempo en cada actividad.

La investigación se abordó con la tipología de estudio, descriptivo, explicativo y documental, con una muestra de 154 aspirantes, se empleó observaciones y entrevistas y una encuesta de 26 preguntas cerradas, los resultados determinaron una insuficiente control del proceso en un 89%, con un bajo nivel de confianza, automatización, lentitud del proceso y las evaluación empleadas, de esta manera se concluyó que esa es la causa de la insatisfacción de los aspirantes, para ello se propuso un plan de mejora del proceso que alcance automatizar el proceso en general.

María Gabriela Moya Gómez (2004), “Modelo de servicio de atención al cliente con apoyo tecnológico” UNIVERSIDAD DE CHILE FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y AUDITORIA.

Los conceptos que han dado vida a una estrategia empleada en la actualidad como lo es el CRM, son la satisfacción y retención de los clientes, aquella estrategia nace desde la historia de los barrios, donde el propietario tenía la suficiente memoria capaz de recordar a los clientes, sus nombre, preferencias y deseos, estableciendo así una relación familiar.

Para la actualidad que el día a día se vive, la competitividad y la globalización de los mercados, las exigencias de los clientes por encontrar mejores productos y servicios van en constante aumento lo que junto con el crecimiento de las empresas, hace que la relación familiar antes mencionada se pierda o se torne más difícil.

Lo que se releva de esta investigación es que las empresas están centradas en satisfacer al cliente y cómo hacerlo, es aquí donde la tecnología e internet, juegan un papel fundamental en esta historia de nunca acabar, pero que se desea es llegar al hecho de cumplir y retener, obviamente este camino debe de ser evaluado y para ello presentado en un cuestionario que se permita conocer a la empresa entre sus componentes y relaciones.

El punto final de esta investigación fue de entregar pautas o herramientas generalizadas para que de acuerdo a características particulares, evaluar a la empresa en su situación actual y emplear las herramientas antes mencionada y logra de esa manera entregar una atención al cliente de calidad que ellos esperan recibir.

Marco legal

Para esta investigación se contempla todos los artículos basados en la Constitución de la Republicad del Ecuador y el Plan Nacional del Buen Vivir.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Artículo número veinte seis. - La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir.

Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.

Artículo número veinte siete.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar. La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional.

Artículo número veinte nueve. - El Estado garantizará la libertad de enseñanza, la libertad de cátedra en la educación superior, y el derecho de las personas de aprender en su propia lengua y ámbito cultural. Las madres y padres o sus representantes tendrán la libertad de escoger para

sus hijas e hijos una educación acorde con sus principios, creencias y opciones pedagógicas.

Artículo número trescientos cincuenta.- El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

Artículo número trescientos cincuenta y uno.- El sistema de educación superior estará articulado al sistema nacional de educación y al Plan Nacional de Desarrollo; la ley establecerá los mecanismos de coordinación del sistema de educación superior con la Función Ejecutiva.

Este sistema se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global.

Artículo número trescientos cincuenta y dos.- El sistema de educación superior estará integrado por universidades y escuelas politécnicas; institutos superiores técnicos, tecnológicos y pedagógicos; y conservatorios de música y artes, debidamente acreditados y evaluados. Estas instituciones, sean públicas o particulares, no tendrán fines de lucro.

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR EN LA EDUCACIÓN

La educación y el Buen Vivir interactúan de dos modos. Por una parte, el derecho a la educación es un componente esencial del Buen Vivir, ya que permite el desarrollo de las potencialidades humanas, y como tal, garantiza la igualdad de oportunidades para todas las personas.

Y, por otra parte, el Buen Vivir es un eje esencial de la educación, en la medida en que el proceso educativo debe contemplar la preparación de futuros ciudadanos, con valores y conocimientos para fomentar el desarrollo del país.

- 1.- implementar el desarrollo de las capacidades ciudadanas a través de la práctica cotidiana de los valores.
- 2.- Propiciar y fortalecer espacios e instancias de participación, organización y representación de los actores del Sistema Nacional de Educación, que contribuyan a la implementación de una democracia deliberada.
- 3.- Promover una cultura de diálogo y consulta permanente entre los actores del Sistema Nacional de Educación y hacia las autoridades educativas, en sus diferentes niveles de la administración pública.
- 4.- Procurar que los establecimientos educativos se conviertan en lugares idóneos para el aprendizaje de los conocimientos, actitudes y habilidades necesarios para ejercer una ciudadanía crítica, en una sociedad democrática, solidaria e intercultural.
- 5.- Vincular debidamente los establecimientos educativos con las comunidades que los circundan.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Servicios

Para (Sanhusen Richard, 2002), "los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo"

Satisfacción al cliente

Según, (Churchill Jr, 1982), acotan que es la respuesta de aquella compra realizada y/o servicio y que se deriva de la comparación del consumidor, de las recompensas y apuntan a la relación de las consecuencias esperadas.

Calidad

Para, (Crosby, 1994), definió que la calidad es tener los requerimientos claramente establecidos para que no haya malos entendidos, y que las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar así la conformidad de esos requerimientos.

Eficacia

Según, (Robins, 1999), nos mencionan en su libro de administración, concluyen que es hacer lo apropiado, es decir las actividades de trabajo que ayuden a la entidad o empresa alcanzar sus metas propuestas.

Eficiencia

Según, (Chiavenato, 2003), eficiencia es la utilización correcta de los recursos o los medios de producción disponibles. Se acota que podría ser también lograr la productividad sea favorable u optima y aun así lograr el máximo resultado contando con un ahorro de recursos.

Conceptualización de variables.

Servicios integrales

El servicio integral podemos definir que es aquel servicio prestado por profesionales o establecimientos que proyecta una amplia experiencia trabajando en conjunto junto a otros servicios que van a permitir al cliente sentirse más satisfechos ya que en el aquel servicio recibido tendrá todo en uno solo.

Satisfacción al cliente

La satisfacción al cliente es un concepto utilizado más en el ámbito del marketing pero que a su vez se ha utilizado de muchas maneras en distintas aplicaciones que tenga que estar inmerso el cliente.

La satisfacción que experimenta un cliente radica en que ellos han adquirido un producto o servicio y el mismo ha cubierto todas sus expectativas depositadas a momento de adquirirlos.

CAPÍTULO III

Marco Metodológico

Presentación de la empresa

El siguiente capítulo tiene como objetivo emplear una serie de técnicas y métodos investigativos para cumplir con el enfoque de mejora a los servicios integrales y satisfacción al cliente de la presente institución educativa.

Logo de la empresa

FIGURA 02: Logo de la empresa



Elaborado por: Escuela Galo Plaza Lasso

Objeto social

La Escuela de Educación Básica tiene como objeto social los siguientes:

- La educación de los niños y niñas de los diferentes niveles de educación esta sean educación inicial, básica y básica superior.
- El desarrollo de actividades culturales, deportivas y artísticas y otra complementarias y conexas con las actividades docentes.

Misión

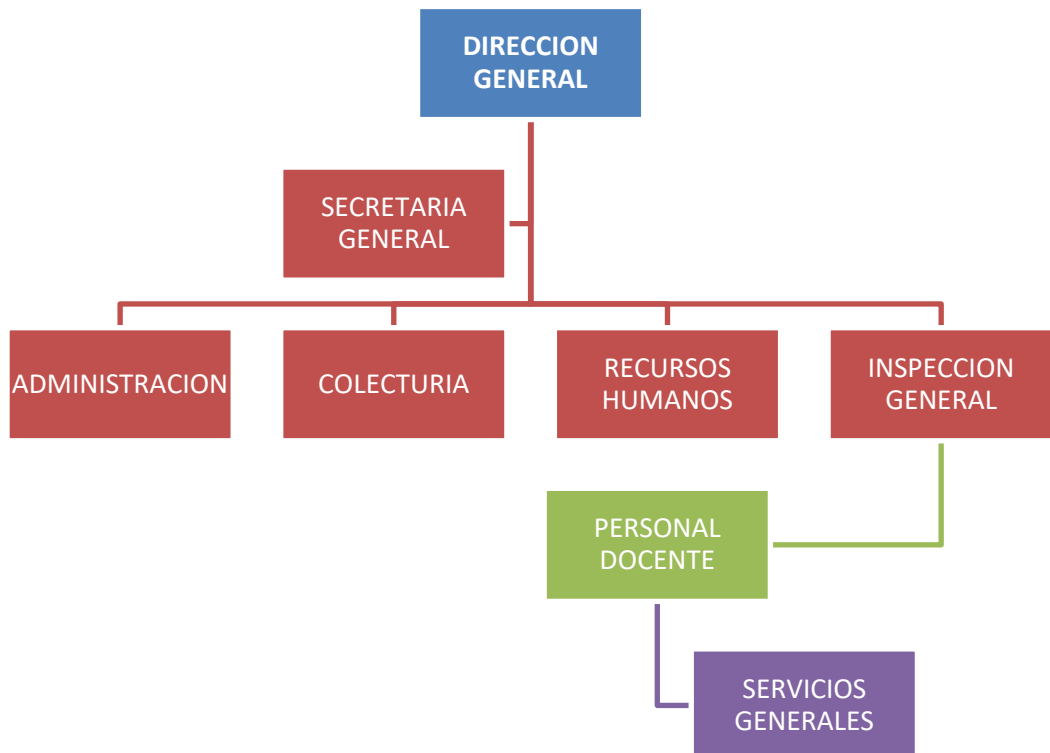
Ofrecer servicios educativos de calidad y calidez en los niveles inicial y básico y así asumir cambios profundos de actitud frente al desafío de llegar a la excelencia académica y tecnológica que exige la sociedad.

Visión

Institución constructiva, participativa, crítica, líder y generadora de educando capaces de detectar y solucionar problemas educativos, sociales y comunitarios que garanticen la sociedad más justa y solidaria, proporcionando estudiantes competitivos en los niveles académicos y tecnológicos.

Estructura organizativa

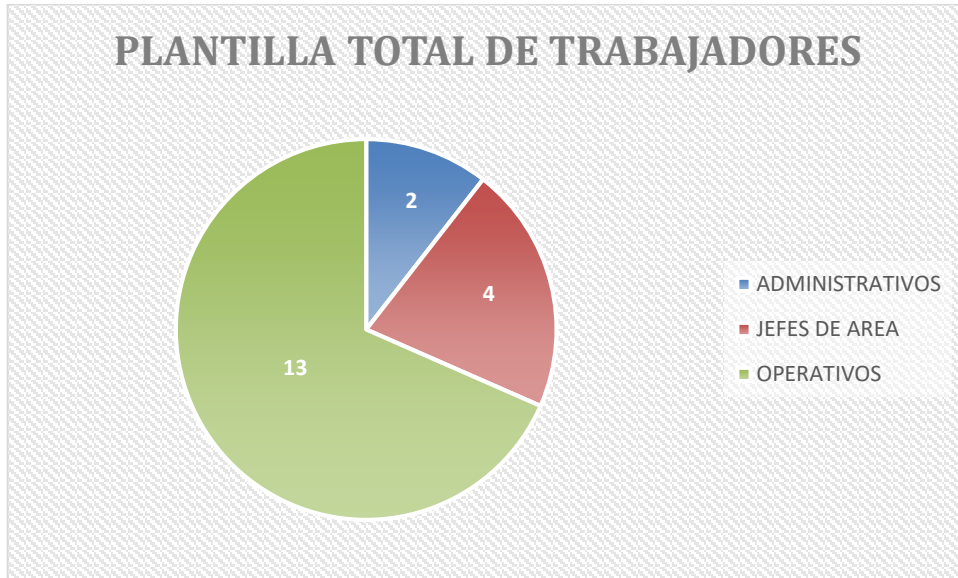
Figura 03: Estructura organizativa de la empresa



Elaborado por: (Autor, 2017)

Plantilla de total de trabajadores

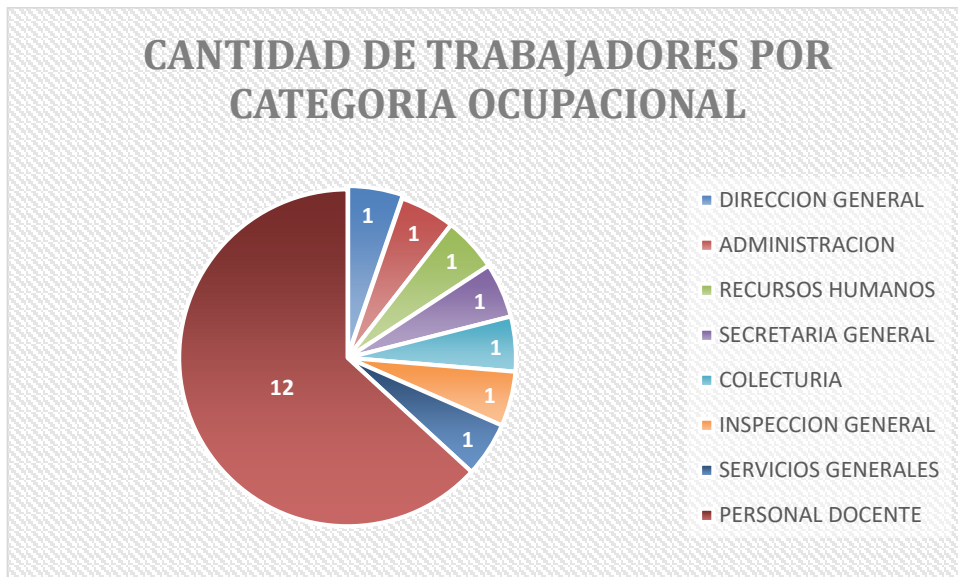
Grafico 01: Plantilla total de trabajadores



Elaborado por: (Autor, 2017)

Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional

Grafico 02: Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional



Elaborado por: (Autor, 2017)

Principales productos o servicios

- Educación inicial
- Educación básica
- Educación básica superior

Diseño de la Investigación

Investigación Científica

Para (Grajales, 2000), la investigación científica se basa en la crítica, controlada y empírica, guiada por la teoría y la hipótesis acerca de las supuestas relaciones entre los fenómenos investigados.

Según, (Fidias G, 2006), la investigación científica se define como una serie de métodos que intentarán resolver la problemática y aquellas soluciones serán obtenidas de un conjunto de operaciones lógicas, tomando como referencia los datos objetivos.

Según lo mencionado con anterioridad de los presentes autores, la investigación científica es un proceso en el cual se aplicarán una serie de metidos científicos con la cual se procura obtener información relevante para la investigación y así poder entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento adquirido a lo largo de la investigación.

Además, esta investigación posee de una serie de características que ayudan al investigador a trabajar de manera eficaz por que posee elementos procesos y distintos tipos.

Investigación Cualitativa

Por parte de (Taylor S. J., 1987) es una investigación que permite encararse al mundo empírico, ya que su evaluación radica en su lado descriptivo, esto quiere decir que las palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta todo aquello que sea observable.

Según (Blasco, 2007), nos señalan que la investigación cualitativa nos ayuda a estudiar la realidad en un contexto natural de como sucede, sacando e interpretando los fenómenos en base a las personas implicadas.

Para los autores antes mencionado lo que aportan en base a la investigación cualitativa es que se basa en recabar información basada en la observación de comportamientos de carácter natural, ya que los investigadores al usar este método estudian la realidad en un estado natural.

Investigación Cuantitativa

Según (Peñuelas, 2010), señala que el método cuantitativo se enfoca en los hechos o causas de dicho fenómeno social, con un escaso interés por los estados subjetivos del individuo.

Para (Tamayo M. , 2007), la investigación cuantitativa consiste en el contraste de teorías o hipótesis surgidas de la misma, para ello se obtiene una muestra aleatoria o discriminada, pero que represente una cantidad de la población o fenómeno de estudio entonces la investigación cualitativa se debe realizar en base a una teoría ya construida.

Según lo aportado por los autores la investigación cuantitativa es un procedimiento que permite al investigador plasmar los resultados obtenidos usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas utilizadas en la estadística.

Investigación Descriptiva.

Para, (Tamayo M. , 2004), esta investigación comprende en la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y el proceso de los fenómenos.

Según, (SABINO, 1986), la investigación descriptiva trata sobre la realidad de los hechos y su característica primordial es de presentar una interpretación correcta, para esta investigación es prioritario encontrar características fundamentales de los fenómenos.

La investigación descriptiva para los autores en mención, aportan que se trata de una investigación que se preocupa por descubrir aspectos, registrarlos y analizarlos para posteriormente ser interpretados y así aclarar las características de los fenómenos para así apuntar hacia una investigación correctamente desarrollada.

Investigación Explicativa.

Para (Sabino C. , 2014), determina que estos estudios tienen como propósito encontrar relaciones entre las variables.

Según (Hernández Sampieri, 2003), estos estudios explicativos van más allá de la descripción de los conceptos o fenómenos o de la relación entre los conceptos, esta investigación está dirigida a responder las causas de los fenómenos o eventos sociales.

Tal como lo menciona los autores esta investigación sobrepasa fronteras de investigación porque más allá de encontrar relación entre las variables, trata que el resultado final sea de responder las hipótesis o causas del fenómeno investigado.

Investigación de Campo.

Según (Palella Stracuzzi, 2006), La investigación de campo consiste en recolectar los datos en el lugar de origen de los hechos sin manipular o generar control en las variables.

Para (Arias, 2012), la investigación de campo consiste en la recolección de datos de manera directa hacia los sujetos investigados, es decir que el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones que existan en el mismo.

Para los autores la investigación de campo es un tipo de estudio que su trabajo es de recolectar los datos, pero de manera directa y en el lugar del hecho sin considerar las variables de la investigación.

Investigación Correlacional

Según (Hernández Sampieri, 2003), la investigación correlacional es un tipo de estudio que tiene como objetivo relacionar dos o más conceptos, variables en un contexto particular.

Para (Tamayo M. , 2003), la investigación correlacional se refiere al grado de relación no causal, que puede existir entre dos o más variables, para este tipo de estudio se deben de medir de alguna manera la variable, luego la sometes a pruebas de hipótesis, aplicando técnicas estadísticas y posteriormente se determina la correlación. Desde los puntos de vistas diversos de los autores, se concluye que la investigación correlacional es encontrar la relación entre dos conceptos, pero para que se determine uno en particular se debe de someter a pruebas el concepto con la hipótesis y luego aplicar métodos estadísticos para determinar la correlación de ambos.

Población.

La población según (Tamayo M. , 2003), es el total de un fenómeno o estudio, a su vez incluye la totalidad de la unidad de análisis que forman parte de ese fenómeno. Para cuantificar el mismo se debe de integrar un conjunto (N), de entidades que forman parte de determinada característica y se denomina la población que constituirá la totalidad del fenómeno de la investigación.

Tipos de población

Población finita

La población finita en teoría nos propone que cuando nosotros podemos acceder como investigadores a todos los individuos o elementos que lo componen, a este conjunto de unidades se les da la denominación (P).

Según como lo define este concepto una población finita es cuando nosotros podemos llegar a medir, recolectar la información ya que disponemos de una población específica con un número específico.

Población infinita

La población infinita, es cuando se postulan varias variables a investigar y no se define un número finito de experimentos, ya que en teoría se los puede repetir cuantas veces sea necesario.

A diferencia de la población finita, este tipo de población no nos da claro una cantidad específica de población, ya que no se la define como finita por que los datos tienden a repetirse y no es necesario fijar un número exacto de población.

Cuadro de población de la empresa.

Tabla 01 Población de la empresa

AÑO BASICO	Inicial 01	Inicial 02	1er	2do	3er	4to	5to	6to	7mo	8vo	9no	10mo
CANTIDAD	10	10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
TOTAL	70											

Elaborado por: (Autor, 2017)

Muestra

Para (Balestrini, 2006), señala que la muestra es una parte representativas de la población, cuyas características deben de producirse en ella y de la manera más exacta posible.

Tipos de muestra.

Muestreo probabilístico

Todos los individuos deben de tener la probabilidad conocida de quedar incluidos en la muestra obtenida, esta probabilidad no necesariamente tiene que ser la misma.

- Muestreo aleatorio simple
- Muestreo sistemático
- Muestreo estratificado
- Muestreo por conglomerados
- Muestreo en múltiples etapas

Muestreo no probabilístico

En este muestreo la estadística no se encuentra legitimada y por lo tanto no debería de emplearse, sin embargo, se lo aplica para fines exploratorios podría utilizarse este muestreo.

- Muestreo accidental
- Muestreo por cuota
- Muestreo intencionado

$$n = \frac{Z_a^2 \times p \times q}{d^2}$$

Z= Nivel de confianza

P= Probabilidad de éxito

Q= Probabilidad de fracaso

D= Precisión

Observación

Según, (Sierra Bravo, 1984), nos indica que se basa en la inspección realizada por el investigador empleando sus propios sentidos, con o sin ayuda de aparatos técnicos, tal como son de manera espontánea.

Para, (Van Dalen, 1981), considera que la observación juega un papel importante en lo que se desarrolla la investigación, porque proporciona uno de los elementos más importantes, los hechos.

Tal como los indica los autores, la observación es una técnica en el cual se emplean los sentidos en su totalidad, por el cual se extraerá mediante ellos lo interpretados de los hechos investigados.

Observación Científica

Para, (Asti Vera, 1973), la observación científica se basa en la búsqueda de manera controlada y deliberada de los fenómenos, hechos, todo esto bajo ciertas condiciones planteadas previamente entre ellas la subjetividad.

Según, (Taylor S. &, 1984), la observación científica es una habilidad básica que emplea el investigador, de los cuales existirá un fin y a su vez se realizara una planificación previa de los cuales será un sistemático que iniciara con un `plan, observación, registro y evaluación y finalizara con una validez y fiabilidad de los datos.

Para los autores la observación científica a diferencia de la observación tradicional en esta esta se emplea un plan que funcionara de manera sistemática, el cual iniciara con un plan, desarrollo, registro, evaluación y finalizará con la proyección para la fiabilidad de los datos recabados a lo largo del empleo de todo el plan.

Guía de Observación

Una guía de observación es un instrumento que sirve como un registro de desempeños en el cual se establecen categorías con rangos amplios en una lista de cotejo.

Ventajas.-

- Es una evaluación justa e instantánea
- Se observa los procesos actitudinales de cambio y el progreso evolutivo del evaluado
- Permite al investigador obtener directamente los datos de la realidad empírica
- Los hechos son percibidos de manera directa sin intermediario, tal como se da

Desventajas.-

- Pierde objetividad, por la variedad de perspectiva
- Un solo sujeto no puede observar todo el proceso
- No prevé espontaneidad

La estructura de una guía de observación puede ser:

- Nombre del evaluado
- Fecha de observación
- Nombre del evaluador
- Título de la tarea
- Lista de los ítems
- Dos columnas de SI/NO
- Columna de observaciones
- Escala de nota final

Para la redacción se debe de iniciar con el desempeño, que es nuestro objeto de evaluación

Entrevista

Para (Sabino C. A., 1992), La entrevista desde un punto de vista del método es una forma de interacción social que tiene por finalidad recolectar datos para la investigación.

Según (Cáceres, 1998), la entrevista es un instrumento eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana.

Para los autores la entrevista se basa en una interacción entre el entrevistador y el entrevistado en el cual inicia con la interacción entre ambas personas sobre los fenómenos u caso a investigar.

Tipos de entrevistas

Para acudir a una entrevista se deberá de conocer los distintos tipos de entrevista que se podría emplear dependiendo la causa o hecho a investigar de los cuales se recolectará la información mediante los distintos tipos de entrevista que se menciona a continuación.

- Entrevista personal
- Entrevista grupal
 - Entrevista de panel
 - Entrevista en línea
 - Entrevista de dinámica de grupo

- Entrevista telefónica
- Entrevista estructurada
- Entrevista libre
- Entrevista mixta
- Entrevista por competencia

Encuesta

Según (Malhotra , 2004), las encuestas son entrevistas de gran número de personas empleando una serie de preguntas previamente prediseñadas el cual está diseñado para obtener información específica.

Para (Sandhusen Richard, 2008), la encuesta tiene el poder de obtener información sistemática de los encuestados a través de un cuestionario ya sean de manera personal, vía telefónica o correo.

Mediante lo mencionado por los autores, la encuesta es un instrumento de investigación de mercados en el cual consiste en obtener información de las personas mediante el uso de un cuestionario diseñado previamente para la recopilación de información específica.

Tipos de encuesta

Las encuestas se emplean en base a la aplicación como se menciona a continuación.

Según la forma de aplicación:

- Encuesta por correo
- Encuesta vía telefónica
- Encuesta personal
- Encuesta online

Según los objetivos:

- Encuesta descriptiva
- Encuesta analítica

Según las preguntas:

- Respuesta abierta
- Respuesta cerrada

Modelo de encuesta a emplear

ENCUESTA PARA EVALUAR EL SERVICIO Y SATISFACCIÓN ACTUAL DEL CLIENTE

AÑO BÁSICO: _____

TACHE CON UNA X EN EL RECUADRO EN LA RESPUESTA A ELEGIR

1.- ¿Cómo califica la atención recibida en el área de administración?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo

2.- ¿Cómo califica la atención recibida en el área de dirección general?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo

3.- ¿En la siguiente escala como califica la capacidad de respuesta a sus trámites en el área de secretaria?

2 (M)	4 (R)	6 (B)	8 (MB)	10 (EX)

4.- ¿Cómo califica el servicio que recibe de educación por parte de los docentes?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo

5.- ¿Los equipos y materiales utilizados para el servicio de educación, a su apreciación son los adecuados?

Si	No

6.- De manera generalizada, ¿Qué tan satisfecho se siente con los servicios y atención recibidos en la institución educativa?

2 (M)	4 (R)	6 (B)	8 (MB)	10 (EX)

7.- Según su criterio, ¿Qué área debe de mejorar para que cumpla con su total expectativa?

Administración	Colecturía	Secretaria	Docente	Mantenimiento

Procedimientos para el tratamiento de la información.

Una vez que se abordó la información necesaria para conocer cómo realizarse el levantamiento de información se determinó lo siguiente.

Se realizará una investigación de carácter científica aplicando los conocimientos adquiridos a lo largo de la investigación, el cual mediante métodos cuantitativos y cualitativos se interpretara los resultados obtenidos.

Por otro lado, para realizar la aplicación de la herramienta encuesta, el cual está compuesto de un cuestionario de 8 preguntas de selección simple, para aplicarlo en la muestra se determina una población finita con una muestra probabilística.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

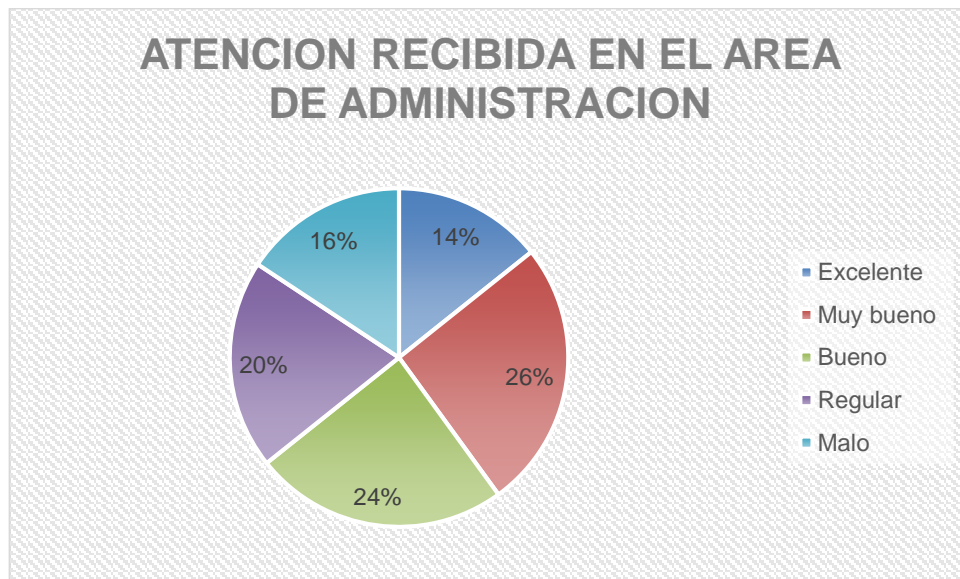
1.- ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN?

Tabla 02: Atención recibida en el área de administración

Excelente	10	14%
Muy bueno	18	26%
Bueno	17	24%
Regular	14	20%
Malo	11	16%
TOTAL	70	100%

Elaborador por: (Autor, 2017)

Grafico 03: Atención recibida en el área de administración



Elaborador por: (Autor, 2017)

Análisis. -

Mediante lo presentado en las gráficas se logra determinar entre valores más altos y el más bajo por lo tanto la atención recibida en el área de administración es excelente en un 14% mientras que en un 26% se muestra muy bueno, mientras que en un 16% se determina como malo.

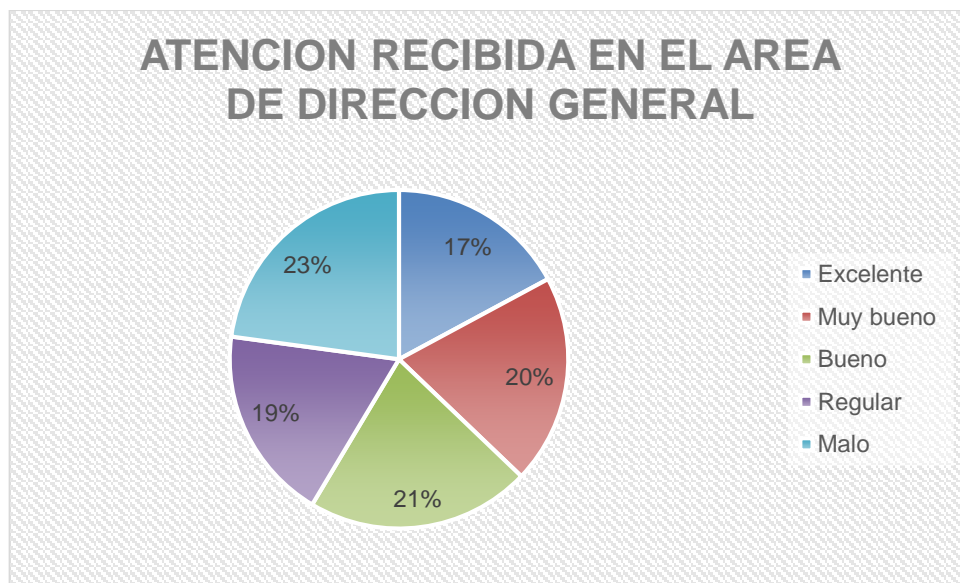
2.- ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL ÁREA DE DIRECCIÓN GENERAL?

Tabla 03: Atención recibida en el área de dirección general

Excelente	12	17%
Muy bueno	14	20%
Bueno	15	21%
Regular	13	19%
Malo	16	23%
TOTAL	70	100%

Elaborador por: (Autor, 2017)

Gráfico 04: Atención recibida en el área de dirección general



Elaborador por: (Autor, 2017)

Análisis. -

En base a lo que muestra la gráfica, se determina que el porcentaje más elevado es en el campo de malo con un 23%, mientras que el más bajo es excelente con un 17%, por lo cual en una evaluación general se interpreta como mala la atención recibida en el área de dirección general.

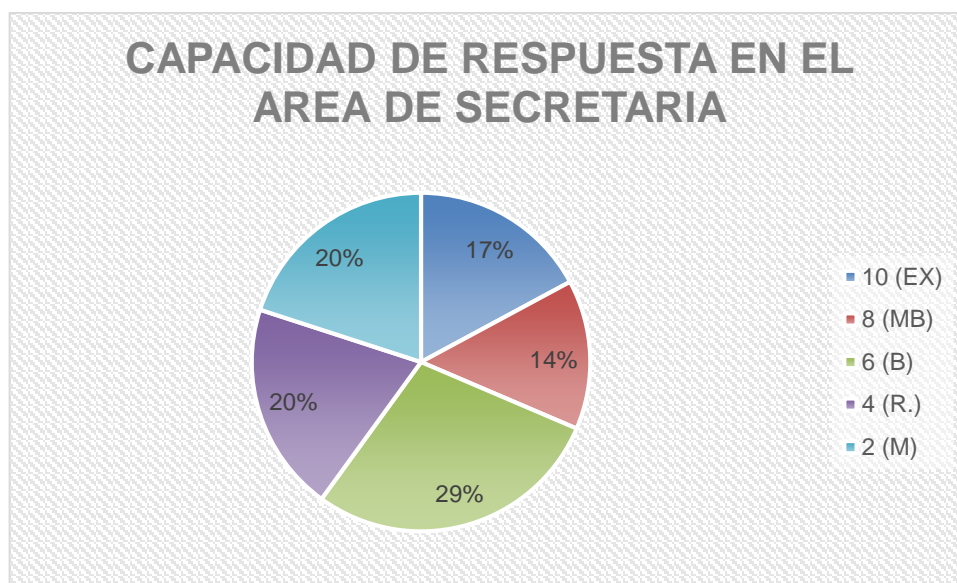
3.- ¿EN LA SIGUIENTE ESCALA COMO CALIFICA LA CAPACIDAD DE RESPUESTA A SUS TRÁMITES EN EL ÁREA DE SECRETARIA?

Tabla 04: Capacidad de respuesta en el área de secretaria

10 (EX)	12	17%
8 (MB)	10	14%
6 (B)	20	29%
4 (R.)	14	20%
2 (M)	14	20%
TOTAL	70	100%

Elaborador por: (Autor, 2017)

Gráfico 05: Capacidad de respuesta en el área de secretaria



Elaborador por: (Autor, 2017)

Análisis. -

En las gráficas nos muestra que el valor en excelente se muestra en un 17% mientras que el campo denominado malo se muestra en un 20%, para el análisis general se denota que el porcentaje que se destaca es un 29% como bueno.

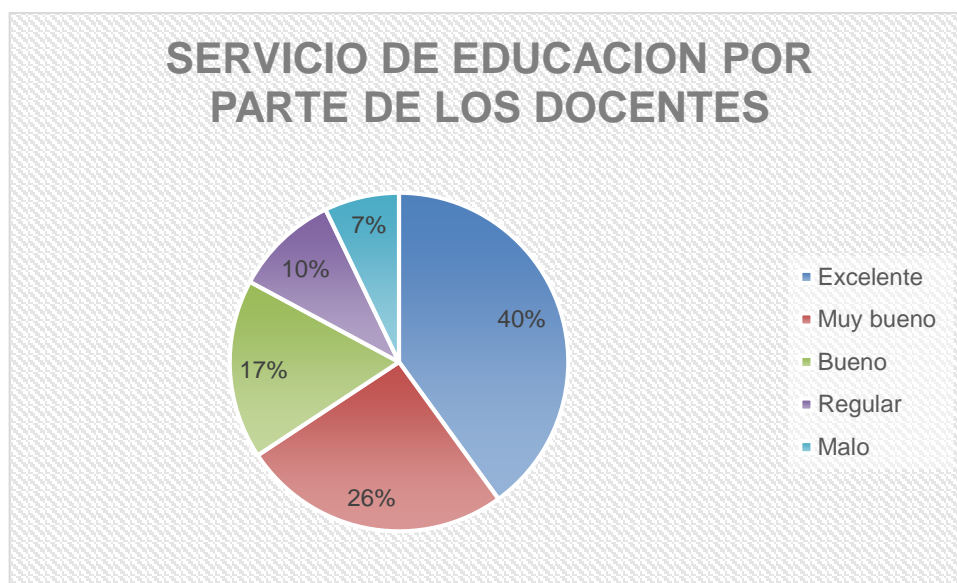
4.- ¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO DE EDUCACIÓN QUE RECIBE POR PARTE DE LOS DOCENTES?

Tabla 05: Servicio de educación por parte de los docentes

Excelente	28	40%
Muy bueno	18	26%
Bueno	12	17%
Regular	7	10%
Malo	5	7%
TOTAL	70	100%

Elaborador por: (Autor, 2017)

Grafico 06: Servicio de educación por parte de los docentes



Elaborador por: (Autor, 2017)

Análisis. -

Según lo que nos indica la gráfica, En el campo excelente se determinó un 40%, mientras que en el campo malo con un 7%, por lo tanto en una vista generalizada se determinó excelente los servicios percibidos por parte del área docente.

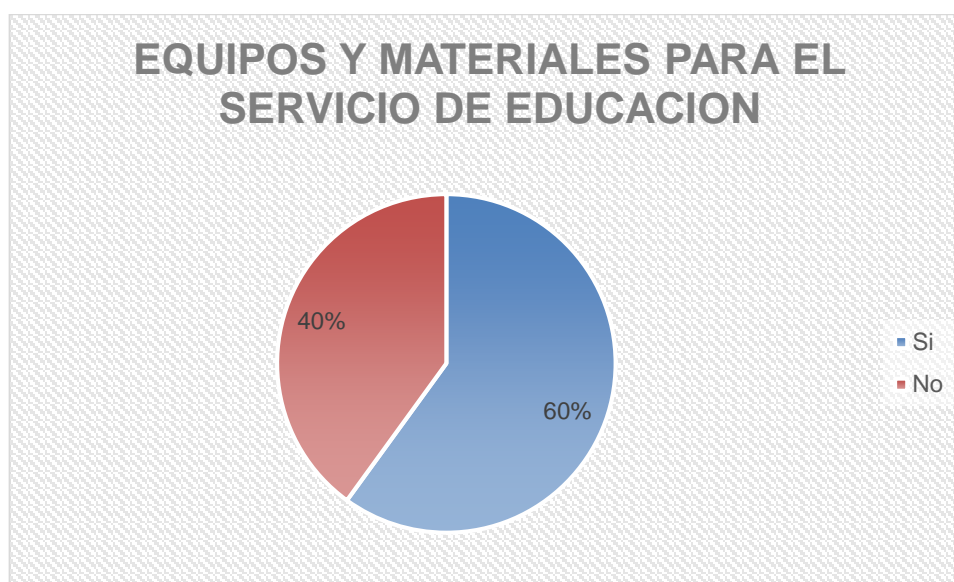
5.- ¿LOS EQUIPOS Y MATERIALES UTILIZADOS PARA EL SERVICIO DE EDUCACIÓN, A SU APRECIACIÓN SON LOS ADECUADOS?

Tabla 06: Equipos y materiales para el servicio de educación

Si	42	60%
No	28	40%
TOTAL	70	100%

Elaborador por: (Autor, 2017)

Grafico 07: Equipos y materiales para el servicio de educación



Elaborador por: (Autor, 2017)

Análisis. -

Mediante la gráfica podemos determinar los valores, en el campo si con un 60%, y el otro campo no con un 40%, por lo tanto se determina que los encuestados nos indican que los materiales y equipos utilizados en la institución si son los adecuados.

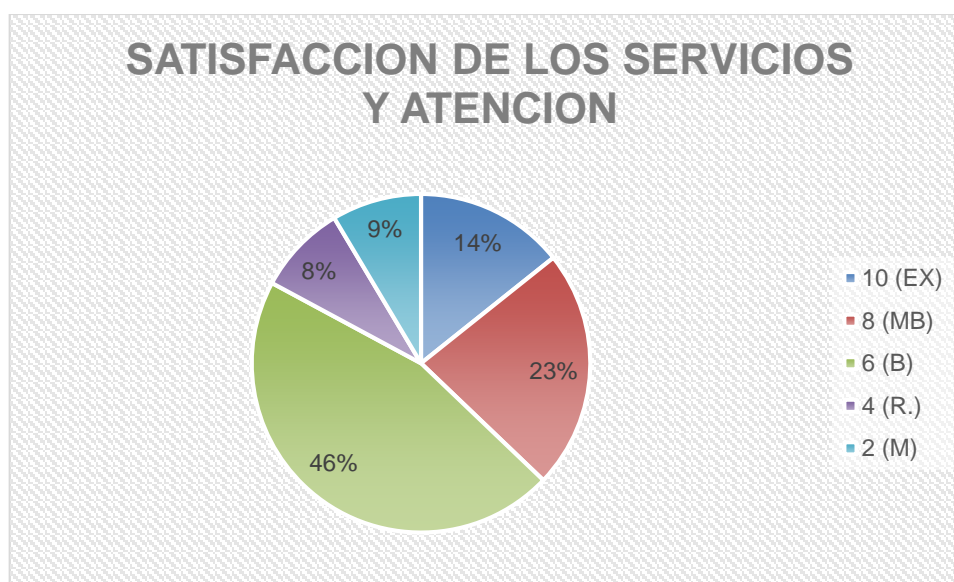
6.- DE MANERA GENERALIZADA, ¿QUÉ TAN SATISFECHO SE SIENTE CON LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN RECIBIDOS EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA?

Tabla 07: Satisfacción de los servicios y atención

10 (EX)	10	14%
8 (MB)	16	23%
6 (B)	32	46%
4 (R.)	6	9%
2 (M)	6	9%
TOTAL	70	100%

Elaborador por: (Autor, 2017)

Grafico 08: Satisfacción de los servicios y atención



Elaborador por: (Autor, 2017)

Análisis. -

Mediante la gráfica se determina que la satisfacción de los servicios y atención hacia el cliente con un 14% con excelentes, y con un 9% son malos, pero determinando mediante una vista generalizada, se determina con un 46% como bueno.

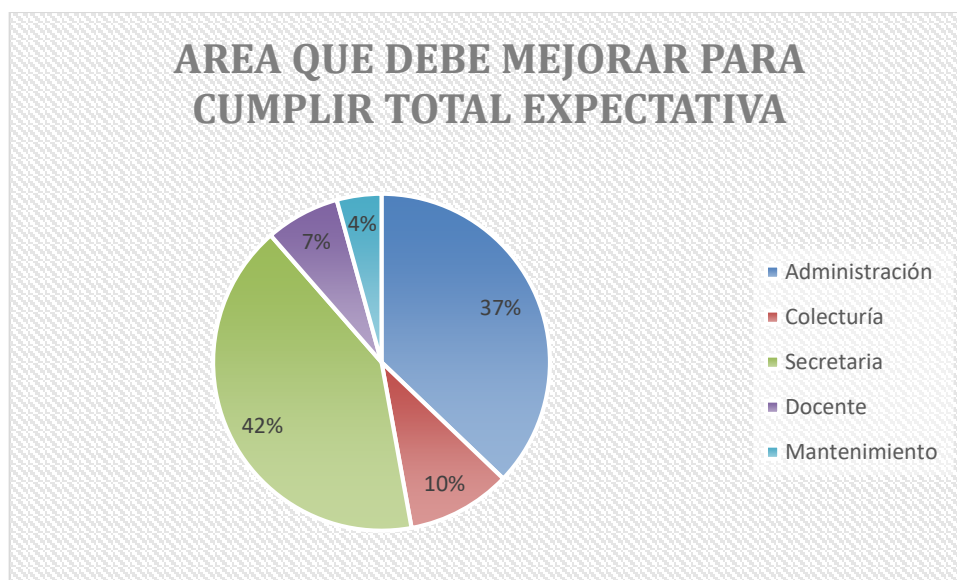
7.- SEGÚN SU CRITERIO, ¿QUÉ ÁREA DEBE DE MEJORAR PARA QUE CUMPLA CON SU TOTAL EXPECTATIVA?

Tabla 08: Área que debe mejorar para cumplir total expectativa

Administración	26	37%
Colecturía	7	10%
Secretaría	29	41%
Docente	5	7%
Mantenimiento	3	4%
TOTAL	70	100%

Elaborador por: (Autor, 2017)

Gráfico 09: Área que debe mejorar para cumplir total expectativa



Elaborador por: (Autor, 2017)

Análisis. -

Mediante la gráfica nos indica que de manera relativa que el área que debe mejora es administración con un 37%, mientras que secretaria con un 42%.

Plan de mejoras

El plan de mejora se basará la satisfacción al cliente y en la mejora de los servicios que actualmente se brindan a los clientes, se detalla a continuación:

- **Capacitación a las áreas, enfocada a la atención al cliente**

Se realizara una jornada de capacitación basada en la atención al cliente, en el cual se iniciara con el área administrativa, operativa y se finalizará con el área de servicio, esta capacitación no tendrá enfoque educativo, la capacitación tendrá un enfoque de satisfacción al cliente convirtiendo a los padres de familia y alumnos como clientes potenciales.

Esta capacitación se compondrá de los siguientes temas:

- Situación del mercado actual
- Circulo de calidad de servicio
- Conceptos de cliente
- ¿Por qué se pierden los clientes?
- Causas de la insatisfacción de los clientes
- Claves para una atención de calidad
- Tipología de clientes y maneras de tratarlos
- Imagen de los servidores
- La comunicación
- Tipos de comunicación con el cliente
- Ronda de preguntas basadas en la experiencia

Esta capacitación tendrá material de apoyo digital y físico y se desarrollará en una jornada establecida por la dirección general que estará compuesta de 3 horas con una duración de 5 días laborables, y será impartido por un colaborador el cual está capacitado en temas de Márketing, administración.

Precio estimado por sesión: \$40, 00

- **Publicación de material informativo en redes sociales.**

Se realizará la publicación de material informativo en redes sociales las mismas que han sido elegidas en base a una ranking de utilización, esto quiere decir que se seleccionaron en base a las más utilizados por el mercado o usuarios. Una de las primeras será Facebook para continuar con Instagram y finalizamos con twitter, estas publicaciones serán realizadas por un diseñador gráfico independiente, que se contratara bajo la modalidad de trabajo realizado, trabajo pagado, que estará encargado de plasmar en una imagen publicitaria lo enviado por la institución, que posteriormente será revisado por el departamento de administración para transferirlo al área de secretaria para su publicación en las redes sociales antes mencionadas.

Precio estimado por trabajo realizado: \$10, 00

Precio estimado de publicación: Gratis

- **Implementación de formulario web, para la solicitud de trámites al área de secretaria.**

Mediante la aplicación gratuita de google forms (formularios de google), se realizara un formulario con campos que describirán el tipo de solicitud, datos del solicitante, y un estimado de fecha de entrega, adicional para la mejora eficaz de este medio, se preguntara de qué manera deseara el solicitante que se entregue la resolución del trámite, esta será con dos vías de entrega, una de ellas será el digital el cual se remitirá al correo electrónico de la persona que solicito, o a su vez de manera física el cual se procederá a la impresión y firma de los responsables para de esta manera colocarla en una bandeja de entrega, que el solicitante se acercara a la institución educativa y retirara.

Precio estimado de creación y envío: Gratis.

PROBLEMA	ACCION CORRECTIVA	ESTRATEGIA	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
Insatisfacción del cliente (Padres de familia)	Capacitación sobre la satisfacción al cliente a todas áreas,	Se realizará una jornada de capacitación a todas áreas y las personas inmersas en las mismas sobre la satisfacción al cliente	Capacitador independiente conocedor de temas de administración y marketing.	5 días laborables, 3 horas diarias.	Costo por sesión: \$40,00, costo total: \$200,00
Falta de información a los clientes vía redes sociales.	Publicación de información importante vía redes sociales.	Se realizará publicación mediante redes sociales (Facebook, Instagram y twitter), las mismas que serán posteadas mediante imágenes desarrolladas por un diseñador gráfico independiente	Diseñador gráfico independiente, con experiencia en redes sociales.	Cada vez que se requiera publicar información importante.	Costo por trabajo realizado: \$10,00
Baja capacidad de respuesta en el área de secretaria.	Realización de formulario web, utilizando google forms.	Se realizará un formulario, el cual cumpla con los requerimientos más solicitados por el cliente, el cual el mismo estará conectado con el correo electrónico del área de secretaria y se responderá mediante correo o entrega física de lo solicitado.	Área administrativa y departamento de secretaria	Cada vez que lo requiera el usuario.	Creación: gratuita, costo de envío: gratuito

Conclusiones

- La población a la cual se estudió nos indicó que el departamento de secretaria al igual que administración debe mejorar.
- Unos de los inconvenientes del área de secretaria se basan en la capacidad de respuesta frente a los trámites solicitados por parte de los clientes en general.
- Los materiales y equipos empleados en la educación no son el problema de satisfacción ya que la población indica que son los adecuados.
- El área de administración presenta problemas por la no satisfacción con respecto a la atención, podría incluirse en este problema a la dirección general.
- El área docente no presenta novedad directa con los clientes.

Recomendaciones

- Se requiere de capacitación a todas las áreas ya sean administrativas o técnicas basada en la atención al cliente.
- Publicar información con respecto a las novedades que están por suceder o sucedidas en la institución y adicionar información de interés a los padres de familia.
- Implementar un formulario web para solicitud de trámites varios que sea conectado con el área de secretaría y a su vez sea respondido vía correo electrónico o entregado en el plantel educativo.
- Utilizar el plan de mejora propuesto, en el cual se detalla las maneras de realizar las recomendaciones antes mencionadas y que mejoraran de manera significativa las causas de los problemas que inclinaron la realización de esta investigación.

Bibliografía

- Alfonzo Morales, G. (2002). *Propuesta para mejorar los procesos administrativos en un institución educativa de la ciudad de Monterrey, Nuevo Leon.* . Mexico.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. 5ta. Fidiás G. Arias Odón.*
- Asti Vera, A. &. (1973). *Metodología de la investigación* . (No. 001.42/A85m).
- Balestrini, A. M. (2006). *Cómo se elabora el proyecto de investigación.*
- Blasco, J. E. (2007). *Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: ampliando horizontes. JA Josefa Eugenia Blasco Mira, Metodologías De Investigación En la Enseñanza de la Educación Física y el Deporte.*
- Cáceres, L. J. (1998). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación.* . Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2003). *Introdução à teoria geral da administração.* . Brasil: Elsevier .
- Churchill Jr, G. A. (1982). *An investigation into the determinants of customer satisfaction.* Journal of marketing research, 491-504.
- (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador* . Quito : Inocar .
- Crosby, P. B. (1994). *La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad* *Quality is free. The art of making quality certain* . Compañía Editorial Continental.
- Evans, J. R. (1995). *Administración y Control de la Calidad* . Mexico DF, Mexico: Grupo Editorial Iberoamérica.
- Fidiás G, A. (2006). *El proyecto de la investigación, introducción a la metodología científica.* Venezuela: Episteme, C.A.
- Franklin, S. G. (2000). *Principios de administración. Compañía.*
- Grajales, T. (2000). *El concepto de investigación.*
- Hernández Sampieri, R. F. (2003). *Metodología de la investigación (Vol. 707).* México: McGraw-Hill.
- Ivancevich, J. M. (1997). *Gestión: calidad y competitividad.*
- Malhotra , N. K. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado.* Pearson educación.
- Parella Stracuzzi, S. (2006). *Metodología de la investigación cualitativa /por Santa Parella Stracuzzi y Feliberto Martins.* Caracas; Venezuela: FEDUPEL.
- Peñuelas, M. A. (2010). *Métodos de investigación: diseño de proyectos y desarrollo de tesis en ciencias administrativas, organizacionales y sociales.* Mexico: Universidad Autónoma de Sinaloa.
- (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 - 2017.* Quito: Secretaria nacional de planificación y desarrollo .
- Robins, S. P. (1999). *Management. 6th edition.* New Jersey: Prentice-Hall.
- Sabino, C. (2014). *El proceso de investigación.* Episteme.
- SABINO, C. A. (1986). *El proceso de investigación.* Caracas: Panapo.
- Sabino, C. A. (1992). *El proceso de investigación.*

- Sandhusen Richard, L. (2008). *Sistema de encuestas*.
- Sanhusen Richard, L. (2002). *Mercadotecnia Internacional*. Grupo Cecs.
- Sierra Bravo, R. (1984). *Ciencias sociales: epistemología, lógica y metodología. Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad*. Ed. . Madrid: Paraninfo.
- Stanton, W. J. (1994). *Fundamentals of marketing*. McGraw-Hill College.
- Tamayo , M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: LIMUSA S.A.
- Tamayo , M. (2004). *Investigación descriptiva, El proceso de investigación científica*.
- Tamayo, M. (2007). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Limusa.
- Taylor, S. &. (1984). *La observación participante. Preparación y realización del trabajo de campo En: Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*.
- Taylor, S. J. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación (Vol. 1)*. Barcelona: Paidós.
- Van Dalen, D. &. (1981). *Manual de técnica de la investigación social*.

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora para el servicio y la atención al cliente en la Escuela de Educación Básica Galo Plaza Lasso”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar los servicios integrales para incrementar la satisfacción del cliente en la Escuela de Educación Básica Galo Plaza Lasso en la provincia del Guayas, cantón Guayaquil en el periodo lectivo 2017 – 2018?** presentado por Elvis Mario Fariño Moran como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.


Egresado:

Fariño Moran Elvis Mario


Tutor:

PhD. Carlos Luis Rivera Fuente

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCYT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCYT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

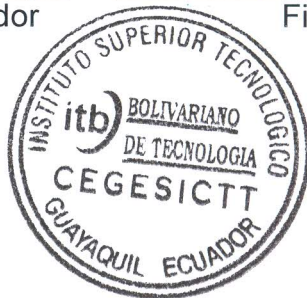
Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Alzatep.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Luis Alberto Alzatep.

Firma



Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS_ELVIS FARIÑO.docx (D32585712)
Submitted: 11/18/2017 12:51:00 AM
Submitted By: carluisrivera@hotmail.com
Significance: 4 %

Sources included in the report:

MEMORIAS III CONGRESO FCA-UG 958-1005.pdf (D32267035)
ReneRamirez. Universidad Urgente.pdf (D21102893)
<http://educaciondecalidad.ec/constitucion-educacion.html>
<http://www.educaciondecalidad.ec/leyes-sistema/ley-educacion-superior-loes.html>

Instances where selected sources appear:



Factura: 002-003-000042701



20170901030D02327



DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901030D02327

Ante mí, NOTARIO(A) JESSICA ALICIA RODRIGUEZ ENDARA de la NOTARÍA TRIGÉSIMA , comparece(n) ELVIS MARIO FARIÑO MORAN portador(a) de CÉDULA 0924904196 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 23 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (13:09).

Elvis Fariño M.
ELVIS MARIO FARIÑO MORAN
CÉDULA: 0924904196



Jessica Rodriguez Endara

NOTARIO(A) JESSICA ALICIA RODRIGUEZ ENDARA
NOTARIA TRIGÉSIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



REPUBLICA DEL ECUADOR
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE
TITULACIÓN



Yo, FARIÑO MORAN ELVIS MARIO en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación PROPUESTA DE MEJORA PARA EL SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA GALO PLAZA LASSO de la modalidad de PRESENCIAL realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

FARIÑO MORAN ELVIS MARIO

Apellidos Y Nombres del Autor

Elvis Fariño M.

Firma

No. de cedula: 0924904196-6

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más.



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0924904196

Nombres del ciudadano: FARIÑO MORAN ELVIS MARIO

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
/SAGRARIO/

Fecha de nacimiento: 28 DE MAYO DE 1991

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: FARIÑO VARGAS MARIO ANGEL

Nombres de la madre: MORAN ROMERO AURORA DEL CONSUELO

Fecha de expedición: 19 DE ENERO DE 2015

Información certificada a la fecha: 23 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: ANDRES AUGUSTO CHAVEZ QUINTANA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 30 - GUAYAS - GUAYAQUIL

de certificado: 176-072-09283



176-072-09283

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CIRCULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA
APELLIDOS Y NOMBRES
FARIÑO MORAN ELVIS MARIO

LUGAR DE NACIMIENTO
**GUAYAS
GUAYACIL
BOLIVAR / BAGRARIO**

FECHA DE NACIMIENTO **1991-05-28**
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
SEXO **M**
ESTADO CIVIL **SOLTERO**

Nº **092490419-6**



DISTRIBUCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
FARIÑO VARGAS MARIO ANGEL

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
MORAN ROMERO AURORA DEL CONSUELO

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
**GUAYACIL
2015-01-18**

FECHA DE EXPIRACIÓN
2025-01-18

Elvis Fariño M.

Director Registral: *[Signature]* Finca del Cedulante: *[Signature]*

V334372243

RODRIGUEZ ENDA SA

GUAYACIL

XXXVIGESIMA



CERTIFICADO DE VOTACIÓN
ELECCIONES GENERALES 2017
7 DE ABRIL 2017

CNE
COMISIÓN NACIONAL ELECTORAL

021
UNTA Nº

021 - 033
NÚMERO

0924904196
CÉDULA

FARIÑO MORAN ELVIS MARIO
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS
PROVINCIA

GUAYACIL
CANTÓN

PASCUALES
PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN: 2

ZONA: 1




CNE
COMISIÓN NACIONAL ELECTORAL

ECUADOR
ELIGE CON
TRANSPARENCIA

ELECCIONES
2017
CANDIDATOS
TU DECISIÓN

CIUDADANA (O):

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED
SUFRAGÓ EN LAS ELECCIONES GENERALES 2017

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS
LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

Orlando Fariño

F. J. PRESIDENTE DE LA JRV

IMP 10M 83