



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

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

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

TEMA:

**ESTUDIO DEL SERVICIO AL USUARIO ATENDIDO EN EL  
DEPARTAMENTO DE SECRETARIA DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA  
DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**

Autora:

**Román Loor Gabriela Alexandra**

Tutor:

**PhD. Simón Alberto Illescas Prieto**

Guayaquil, Ecuador

2020

## **DEDICATORIA**

Dedico mi trabajo de titulación, principalmente a Dios por haberme permitido culminar con éxito esta meta y a mis padres que siempre están dándome su apoyo incondicional.

El esfuerzo y la motivación que he recibido de mis seres queridos y por ello me ha llevado a obtener mi título y ser la profesional que ellos anhelan verme convertida.

A mis hermanos por recibir su amistad, y cariño, por ayudarme también en ser mejor persona y su ejemplo a seguir.

**Gabriela Alexandra Román Loor**

## **AGRADECIMIENTO**

Al finalizar este trabajo de investigación quiero agradecerle a mi tutor y a mis compañeros y especialmente a mi amiga Katherine Zavala quien me dio su amistad y su apoyo en el transcurso de estos años.

A mis profesores que me brindaron todos sus conocimientos.

**Gabriela Alexandra Román Loor**

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

**TEMA:**

Estudio del servicio al usuario atendido en el departamento de secretaria de la Facultad de Economía de la Universidad Guayaquil.

**Autora:** Román Loor Gabriela Alexandra

**Tutor:** PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

**Resumen**

La universidad de Guayaquil es una institución pública localizada en la ciudad de Guayaquil es considerada como una de las universidades más grandes y antiguas de la ciudad y del país contando con dieciocho facultades que ofertan 48 carreras de pregrado y genera una serie de programas de cuarto nivel. Además, cuenta con: laboratorios, talleres, consultorios, bibliotecas, farmacia, librería, comedores estudiantiles; también, grupos artísticos, equipos deportivos y otros servicios a la comunidad. El presente trabajo investigativo utiliza las distintas unidades deseando proponer mediante un plan de mejoras ante la problemática de estudio, orientado en un estudio de servicio al usuario y a través de ello, se le pueda brindar a la institución estrategias y técnicas para poder mejorar la injusta atención que reciben los usuarios y de ese modo garantizar un mejor desempeño con un mejor trato, actitud positiva y amabilidad. Pueden ser dadas a conocer mediante el desarrollo de capacitaciones, talleres y cursos que se harían constantemente a sus trabajadores, programas enfocada exclusivamente a la atención al usuario para así promover satisfacción al ciudadano.

Servicio

Usuario

Insatisfacción

Estudiantes

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TEMA:**

Estudio del servicio al usuario atendido en el departamento de secretaria de la Facultad de Economía de la Universidad Guayaquil.

**Autora:** Román Loor Gabriela Alexandra

**Tutor:** PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

**Abstract**

The University of Guayaquil is a public institution located in the city of Guayaquil. It is one of the largest and oldest universities in the city and in the country, with eighteen faculties offering 48 undergraduate degrees and generating a series of fourth-level programs. it has: laboratories, workshops, doctor's offices, libraries, pharmacy, bookstore, student canteens; also, artistic groups, sports teams and other community services. The present investigative work oriented in a study of service to the user and through it, the institution and strategies can be offered to improve the unfair attention that users receive and thus guarantee better performance with better treatment, positive attitude and kindness.

Service

User

Dissatisfacion

Students

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT .....	vii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
ÍNDICE GENERAL .....	xi
INDICE DE TABLAS .....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xv

### CAPÍTULO I

#### 1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Ubicación de problema en un conflicto.....	3
1.3. Situación conflicto .....	5
1.4. Delimitación del problema .....	6
1.5. Formulación del problema .....	6
1.6. Variable de Investigación .....	6
1.6.1. Variable Independiente .....	6
1.6.2. Variable Dependiente .....	6
1.7. Evaluación del problema .....	6
1.8. Objetivos de la investigación.....	8
1.8.1. Objetivo general.....	8
1.8.2. Objetivos específicos.....	9
1.9. Interrogantes de investigación.....	9
1.10. Justificación e importancia .....	9

## CAPÍTULO 2

### 2. MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes históricos .....	14
2.2.	Antecedentes referenciales .....	21
2.3.	Fundamentación legal .....	30
2.4.	Variables conceptuales de la investigación .....	32
2.5.	Definiciones conceptuales.....	33
CAPÍTULO 3.....		35
3.	MARCO METODOLÓGICO .....	35
3.1.	Datos de la empresa .....	35
3.1.1.	Misión .....	35
3.1.2.	Visión.....	35
3.1.3.	Logo de la empresa .....	35
3.2.	Diseño de la investigación.....	36
3.2.1.	Cualitativo .....	36
3.2.2.	Mixto .....	36
3.2.3.	No experimental.....	36
3.2.4.	De campo .....	37
3.3.	Tipos de investigación.....	38
3.3.1.	Descriptivo .....	38
3.3.2.	Explicativa.....	39
3.4.	Población .....	39
3.4.1.	Población finita .....	40
3.4.2.	Población infinita.....	40
3.5.	Delimitación de la población.....	41
3.6.	Muestra .....	41
3.6.1.	Muestra probabilística.....	41
3.7.	Métodos Teóricos de la investigación .....	42
3.7.1.	Correlacional.....	42
3.7.2.	Científico.....	42
3.7.3.	Inductivo-deductivo.....	43

3.7.4.	Análisis- síntesis.....	43
3.7.5.	Estadístico inferencial.....	44
3.8.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
3.8.1.	Encuesta.....	44
3.8.2.	Entrevista.....	45
3.8.3.	Cuestionario.....	45

## **CAPITULO 4**

### **4. ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN**

4.1.	PROPUESTA.....	61
4.2.	CONCLUSIONES.....	71
4.3.	RECOMENDACIONES.....	72
4.4.	BIBLIOGRAFÍA.....	73
	ANEXOS.....	76

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Elementos esenciales para el servicio al usuario.....	27
Tabla 2 Método .....	38
Tabla 3 Universo.....	41
Tabla 4 Estrategia.....	44
Tabla 5 Atención brindada por el departamento .....	47
Tabla 6 Tiempo empleado para realización de trámites.....	48
Tabla 7 Amable atención .....	49
Tabla 8 Óptima solución .....	50
Tabla 9 Servicio beneficioso .....	51
Tabla 10 Personal preparado.....	52
Tabla 11 Horario de atención.....	53
Tabla 11 Recomendación del servicio de atención.....	54
Tabla 13 Falencias en el servicio de atención al usuario .....	55
Tabla 13 Plan de mejora .....	56
Tabla 15 Personal no capacitado.....	62
Tabla 16 Trato al usuario .....	63
Tabla 17 Tiempo de trámite .....	64
Tabla 18 Tiempo de trámite .....	65
Tabla 19 Acciones de mejora a realizar .....	68
Tabla 20 Acciones de mejora a realizar de acuerdo a nivel de priorización .....	68
Tabla 21 Plan de mejora a realizar de acuerdo a nivel de priorización ...	69

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Satisfacción del cliente .....	19
Gráfico 2 Enfoques del servicio .....	24
Gráfico 3 Logo de la universidad .....	35
Gráfico 4 Atención brindada por el departamento.....	47
Gráfico 5 Tiempo empleado para realización de trámites .....	48
Gráfico 6 Amable atención.....	49
Gráfico 7 Óptima solución.....	50
Gráfico 8 Servicio beneficioso.....	51
Gráfico 9 Personal preparado .....	52
Gráfico 10 Horario de atención .....	53
Gráfico 11 Recomendación del servicio de atención .....	54
Gráfico 12 Falencias en el servicio de atención al usuario .....	55
Gráfico 13 Plan de mejora .....	56

# **CAPÍTULO 1**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Los actores del sistema de educación superior y del sistema educativo nacional deben hacer grandes esfuerzos para garantizar la exhaustividad y coherencia de toda la oferta nacional en el campo de la educación, independientemente de su nivel y métodos. Dentro de este marco, deberían desarrollarse políticas específicas para promover la educación, la formación y el aprendizaje permanente (Plan nacional para el Buen Vivir , 2017).

La universidad de Guayaquil es una institución pública localizada en la ciudad de Guayaquil creada en 1.867 es considerada como una de las universidades más grandes y antiguas de la ciudad y del país. Contando con dieciocho facultades que ofertan 48 carreras de pregrado y genera una serie de programas de cuarto nivel, ofertan 31 carreras de pregrado, 7 a nivel tecnológico con diferentes especializaciones y 8. Además, cuenta con: laboratorios, talleres, consultorios, bibliotecas, farmacia, librería, comedores estudiantiles; también, grupos artísticos, equipos deportivos y otros servicios a la comunidad.

Actualmente esta institución de educación superior está llevando a cabo reformas académicas y administrativas e impulsando cambios en su ofertada académica, entre otras cosas nuevas carreras. Como parte de dichas reformas realiza distintas actividades para gestionar de manera adecuada sus funciones sustantivas, con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios o en este caso sus estudiantes. Por ende, es

esencial contar con calidad en cada uno de los procesos que ejecutan estas instituciones y de manera particular la universidad de Guayaquil.

De acuerdo a lo mencionado por las autoras Tumino y Poitevin (2015), la calidad comprende el “modo en que las empresas satisfacen todos los requerimientos de los clientes y cualquier contacto con los mismos, contribuyendo a la imagen que forman los clientes para con la empresa” (pág 64). Por consiguiente, se considera importante el servicio que se les brinda a los estudiantes en cada una de las dependencias de la universidad al satisfacer sus necesidades en diferentes servicios que estos requieren.

Una de las mayores falencias que se pueden presenciar en diversas empresas, es la insatisfacción de los clientes, por un producto o servicio de escasa calidad o que no cumpla con los requerimientos solicitados previamente. Desde un contexto educativo, estas situaciones se ven reflejadas en las universidades; siendo por la falta de servicio de calidad brindado a sus clientes, en este caso los estudiantes pertenecientes al mismo centro universitario.

La presencia de este tipo de inconvenientes, se suelen presentar por la aglomeración de usuarios que requieren de información verídica y confiable, por lo cual prefieren acudir directamente a las instalaciones académicas; por tal razón, el personal encargado de prestar el servicio de atención a usuarios, no siempre suelen realizar un trabajo ameno; generando de ese modo, inconformidades en los usuarios, al no recibir una atención adecuada.

Actualmente, la competencia se intensifica y la globalización ha hecho que los productos desarrollados sean más estándares, las empresas buscan una ventaja distintiva que les permita destacarse entre la multitud. Y esto, además de ofrecer un producto de alta calidad con los mejores atributos posibles, la atención y el servicio brindado a los clientes es un elemento fundamental del éxito de una empresa.

Según el autor Sánchez (2018) manifiesta que:

La noción de satisfacción se encuentra relacionada con el cumplimiento de expectativas, necesidades y deseos, bienestar, confort, felicidad, placidez, placer, encantamiento, equilibrio; es decir todo aquello que no solo permita la superación de necesidades o expectativas, sino también al interés humano. (p. 20)

Actualmente, se considera al mercado de la educación muy demandado por sus exigencias en cuanto a la calidad a la que se deben regir por distintos lineamientos establecidos por el gobierno con el fin de favorecer a los estudiantes; convirtiéndose de este modo, en una exigencia, el plantear alternativas que permitan brindar un servicio de calidad a los distintos usuarios de las instituciones educativas.

De acuerdo a ello, se dice que las personas encargadas de brindar servicio de información, en el presente estudio del personal de la secretaria de la universidad y particularmente el secretario, dicho profesional es responsable de asuntos importantes y no solo de ser la persona encargada de asesorar, ordenar y conectar a la institución según los parámetros establecidos para gestionar un ambiente agradable en la atención que se brinda al público interno y externo.

Por consiguiente, se toma como planteamiento del problema las falencias en el servicio que brinda el personal de la secretaría de la Universidad de Guayaquil que causa la insatisfacción de los estudiantes que se solicitan en ese departamento el servicio.

## **1.2. Ubicación de problema en un conflicto**

El presente trabajo investigativo se desarrolla en el departamento de secretaria de la facultad de Economía de la Universidad de Guayaquil.

El papel de las universidades y en particular del sistema de educación superior es sin duda responsable ante la sociedad, ya que los resultados

obtenidos desde el punto de vista de la innovación y el desarrollo del conocimiento científico también están altamente concentrados como la infraestructura necesaria y el personal calificado para el desarrollo e implementación de puntos de referencia estratégicos en los distintos procesos a los cuales se encuentra inmerso todo el personal de estos centros de educación superior.

La calidad sobre el servicio de un establecimiento es de suma importancia y en un centro educativo se ve reflejada por la conformidad y satisfacción de los estudiantes que experimentan del servicio brindado. Es así, como se plantea la problemática evidenciada en la Universidad de Guayaquil en la Facultad de Economía, la cual muestra la insatisfacción que presentan los usuarios ante el servicio que brindan los mismos desde las oficinas de secretaría, que es el sitio donde la mayoría de personas acuden para recibir cualquier tipo de información.

El servicio que se presta en la secretaria de la Facultad de Economía por lo general no se realiza de la mejor manera posible, presenta falencias como: la aglomeración de usuarios en las ventanillas u oficinas; carencia de conocimiento en cuanto a la información académica que deben manejar para cumplir con las necesidades de los estudiantes. Todo ello, provoca las inconformidades de los usuarios, debido a que por la falta de información verídica o concisa, los estudiantes se ven inmersos ante diversos problemas, ya sean de matrículas, entrega de solicitudes, diligencias para cambios de horarios, procesos de vinculación, horas de prácticas profesionales, cualquier otro tipo de información que los mismos necesitan.

Por lo antes expuesto la investigación se orienta a realizar un estudio de servicio que se presta al usuario y a través de ello poder mejorar la atención que reciben los usuarios y de ese modo garantizar un mejor desempeño de sus funcionarios incorporando en su desempeño un mejor trato, actitud positiva y amabilidad. Cabe mencionar que como una posible alternativa de solución se pueden organizar o desarrollar capacitaciones, talleres y cursos que impartirían constantemente a sus trabajadores. Programas enfocada

exclusivamente a la atención al usuario para así promover satisfacción de los estudiantes y poder reducir los problemas como la presión de optimizar los servicios y la mala actitud con la que el personal de secretaría presta sus servicios.

### **1.3. Situación conflicto**

En el caso del presente trabajo de investigación, se considera que la atención que debe brindar el personal del departamento de secretaría de la Universidad de Guayaquil, Facultad de Economía, debe ser ameno y de calidad con el fin de cumplir con cada una de las expectativas de los estudiantes.

Como ya se ha planteado anteriormente, el mayor inconveniente que se presencia en la Universidad de Guayaquil, Facultad de Economía, es la insatisfacción de los estudiantes pertenecientes a la misma facultad, por el ineficaz proceso de atención que reciben por parte del personal de secretaría; debido a que los mismos no responden con soluciones ante las inquietudes que presentan estos usuarios, quienes acuden a ellos por soluciones o hallazgo de información verídica.

Unos de los síntomas más recurrentes es la mala actitud que tiene el personal del departamento de secretaria cuando un estudiante o usuario se dirige a realizar un trámite, mismo que no es respondido a tiempo y en el caso de ser respondido, no dan la solución que necesita en sí el estudiante; provocando de ese modo retrasos, mala impresión o imagen para la institución, inconformidades en general desde la perspectiva del estudiante.

Se puede afirmar que la escasa actitud positiva que emplean el personal del departamento de secretaría con los estudiantes de la facultad, va contra los lineamientos, reglas o normas establecidos por la institución; por esta razón, se considera a ello como la situación conflicto que se presenta en la actualidad, con la finalidad de tomar medidas de acciones para mejorar o erradicar la problemática planteada.

#### **1.4. Delimitación del problema**

- **Campo** : Auditor
- **Área** : Talento Humano
- **Aspecto** : Servicio al usuario
- **Contexto** : Facultad de Economía de la Universidad de Guayaquil, departamento de secretaria
- **Tema**: Estudio del servicio al usuario atendido en el departamento de secretaria de la Facultad de Economía de la Universidad de Guayaquil.

#### **1.5. Formulación del problema**

¿Cómo identificar la ineficiencia en el servicio al usuario que ha generado insatisfacción en los estudiantes atendidos en el departamento de secretaria de la Facultad de Economía de la Universidad de Guayaquil, ubicado en el cantón Guayaquil provincia del Guayas en el año 2020?

#### **1.6. Variable de Investigación**

##### **1.6.1. Variable Independiente**

- Servicio al usuario

##### **1.6.2. Variable Dependiente**

- Insatisfacción en los estudiantes

#### **1.7. Evaluación del problema**

En este marco vale enfatizar la delimitación u objeto de estudio ante la identificación de perspectivas por concepto de servicio al usuario, en este caso brindadas por el departamento de secretaria de la Facultad de Economía de la Universidad de Guayaquil. De este modo, su población se delimita en aquellos estudiantes que pertenecen a dicha entidad, siendo un total de 2432 personas.

Por consiguiente, la evaluación del problema se halla en el grupo antes expuesto, porque ellos son quienes deben demostrar las diversas perspectivas ante las atenciones brindadas por el personal de secretaría de la propia Universidad a la que pertenecen. Con base a ello, se plantea un procesamiento de datos, con la utilización de una técnica de investigación; en este caso, la encuesta con el fin de conseguir información relevante que permita analizar dicho servicio.

Además, este proceso de investigación es catalogado como concreto, porque se fija directamente en la mejora que se desea proponer según la problemática presentada en la Universidad de Guayaquil, específicamente Facultad de Economía; la cual corresponde al ineficiente servicio brindado por el personal de secretaría, quienes en mayores ocasiones no desempeñen sus funciones correctamente, debido a distintos factores, lo cual también perjudica el proceso de trámite que desee realizar el estudiante.

Por otra parte, cabe destacar la relevancia de este proceso investigativo, el cual se debe a la pronta solución de inconformidad que se desea proponer mediante un plan de mejoras ante la problemática de estudio, con el propósito de minimizar significativamente el descontento de la población. Conjuntamente, se acentúa como relevante porque también va vinculado con el personal de secretaría, quien debe tomar en consideración dichas inconsistencias y con base a ello, fijarse por trabajar con responsabilidad y compromiso, cumpliendo con cada una de sus funciones de manera eficaz y eficiente.

De la misma forma, se considera congruente la presente investigación, debido a las fragilidades que con normalidad o en mayores ocasiones se suelen presentar en la Universidad de Guayaquil, con respecto a las atenciones brindadas por un departamento de secretaría. Al ser una entidad pública, muchos de sus colaboradores no realizan sus funciones de forma responsable, en el caso del personal de secretaría, se evidencia dicho problema en los diversos trámites emitidos por el estudiante y que

son congelados sin avance alguno por la persona encargada de procesarlos, lo cual también se da en consecuencia de la gran cantidad de estudiantes con los que cuenta la Universidad de Guayaquil

Por ello, para conocer a detalle las causas principales, es necesario procesar información mediante técnicas y de ese modo dar solución al problema detectado con el plan de mejora de servicio al usuario y de esa manera no solo facilitar las funciones de secretaría, sino minimizar las molestias de los estudiantes al desear realizar un trámite. En general, este trabajo está enfocado para todo aquel que necesite de información pertinente de la Facultad de Economía y que solo secretaria puede ofrecer.

El proceso de evaluación del problema, es considerado factible porque se realizará mediante la aplicación de encuestas dirigidas exclusivamente a estudiantes que pertenecen a la Universidad de Guayaquil, facultad de economía, tal como se mencionó anteriormente y para llevar a cabo el procesamiento de datos se requiere de información real con la que cuenta dicha facultad, información que será recogida a través de la web, específicamente página oficial de la Universidad de Guayaquil.

De esa manera, se podrá conocer el diagnóstico que actualmente presenta la facultad y así llegar a la toma de decisiones sobre lo evidenciado, planteando acciones estratégicas de mejora o erradicación significativa de las falencias presentadas; en las que se ve involucrado el personal o el área del departamento de secretaria de la facultad de economía.

## **1.8. Objetivos de la investigación**

### **1.8.1. Objetivo general**

Realizar un estudio del servicio al usuario para establecer la insatisfacción del estudiante atendido en el departamento de secretaria de la Facultad de Economía de la Universidad de Guayaquil.

### **1.8.2. Objetivos específicos**

- Fundamentar desde la teoría lo relacionado al talento humano el servicio al usuario y su relación con la insatisfacción de los estudiantes de una institución de educación superior
- Aplicar la metodología de la investigación en el diagnóstico en el servicio al usuario que actualmente se presta en el departamento de secretaria de la Facultad de Economía de la Universidad de Guayaquil
- Proponer un plan de mejoras al servicio al usuario que contribuya a superar la insatisfacción de los estudiantes atendidos por el departamento de secretaria de la Facultad de Economía de la Universidad de Guayaquil.

### **1.9. Interrogantes de investigación**

- ¿Cuáles son las teorías que sustentan lo relacionado al talento humano el servicio al usuario y su relación con la insatisfacción de los estudiantes de una institución de educación superior?
- ¿Cuál es el diagnóstico que actualmente presenta la Universidad de Guayaquil, Facultad de economía sobre el servicio al usuario que brinda el departamento de secretaria?
- ¿Cómo se elabora un plan de mejora al servicio al usuario atendidos en el en el departamento de secretaria de la Facultad de Economía de la Universidad de Guayaquil?

### **1.10. Justificación e importancia**

El presente proyecto busca mejorar el servicio al usuario en el departamento de secretaria en la facultad de Economía de la Universidad de Guayaquil, se reviste de una gran importancia teórica al sustentar desde diferentes autores la atención al usuario orientado y como esta se relacionada con la satisfacción de los estudiantes de la institución de la educación superior

Buscando en si el beneficio en el departamento de secretaria de la facultad de Economía de la Universidad de Guayaquil en estudiantes, profesores y los usuarios pertenecientes o no a la institución. Es de gran factibilidad porque es un tema interesante el cual cuenta con el respaldo de las autoridades de la institución.

Cabe mencionar que este trabajo resulta de gran conveniencia no solo por la solución que pretende ofrecer ante la problemática presentada, también funciona como un aporte profesional ante la sociedad, haciendo notar el esfuerzo, dedicación, conocimiento y sobretodo compromiso sobre el área donde se ha formado y desempeñado satisfactoriamente el autor de esta investigación, en este caso, al realizar gestiones para mejorar un proceso administrativo, lo cual compete a la carrera de estudio, permitiéndole crecer y tener mayores oportunidades de crecimiento personal y profesional.

De la misma manera, se comprende que este trabajo posee relevancia social al alinearse con el Plan Nacional de Desarrollo, Toda una vida, debido que su desarrollo será de gran relevancia para aquellos individuos que en la actualidad se encuentran inmersos en la problemática que se plantea. Este estudio también pretende fomentar conciencia en aquellos administradores de los centros universitarios, a que realicen las debidas supervisiones constantes del trato que reciben los estudiantes por parte del personal que labora dentro del centro, verificando el cumplimiento de protocolos o lineamientos previamente establecidos.

El proceso del desarrollo de este trabajo comprende implicaciones prácticas, dado a que se evalúa en la realización del diagnóstico al servicio al usuario que actualmente se presta en el departamento de secretaria de la Facultad de Economía de la Universidad de Guayaquil. Como parte del diagnóstico se aplica la metodología de la investigación que incluye la técnica de encuesta y así conocer percepciones de estudiantes ante el servicio que reciben por parte del departamento de secretaría.

En otras instancias, vale destacar que este trabajo percibe una comprensible revisión literaria, basada en textos, artículos, antecedentes, entre otras fuentes de investigación que permiten aportar información verídica y confiable durante su desarrollo y por consiguiente a la vista del lector, quien tiene la capacidad de confiar plenamente en la teoría plasmada en esta investigación.

Finalmente, se puede decir que el desarrollo de este trabajo también presenta un aspecto metodológico, ya que se necesita de varios aspectos conocer, sintetizar o analizar el comportamiento presentado en dicha facultad antes mencionada; en este caso, se aplicará una metodología desde un enfoque mixto y de esa manera establecer de forma cuantificable la situación actual o las causas de las falencias que se presentan actualmente en la Universidad de Guayaquil, facultad de economía.

### **Viabilidad institucional y de gestión**

En el marco de viabilidad institucional y de gestión, se enmarca sobre todas aquellas funcionalidades que deben cumplirse en cada uno de los periodos establecidos en el periodo académico, sin exclusión alguna. Es decir, llevar un adecuado proceso de planificación académica en base a las políticas establecidas por la institucional en general, tal es el caso de la Universidad de Guayaquil, donde cada facultad está en la obligación de llevar los lineamientos previamente previstos con el fin de contribuir significativamente al cumplimiento de metas u objetivos de la entidad educativa. Con base al contexto, todo ello corresponde a las funciones que debe desempeñar el departamento de secretaría de la Facultad de Economía.

Para lograr lo antes mencionado la institución debe reflexionar si todos los procesos (actividades) se realizan en función de una obtención de resultados óptimos a través de agregar valor a los procesos o servicios, vinculado a la mejora de su productividad, demostrando responsabilidad

social, asegurar e incrementar la satisfacción de sus estudiantes, generar innovaciones y lograr la involucración del personal.

### **Viabilidad técnica**

Tanto el autor de este trabajo como los involucrados en esta investigación, cuentan con los conocimientos y experiencias necesarias en el área de servicio al usuario; además, dispone de herramientas para el diseño de estrategias, las cuales pueden resultar significativas para los colaboradores de la universidad, específicamente para el personal de Secretaría de la facultad de Economía, quienes provocan la presente problemática de estudio.

Además, existe plena voluntad, perseverancia, disciplina, responsabilidad, entusiasmo, creatividad, dinamismo en el autor para llevar a cabo el proceso del presente trabajo, desde la investigación, procesamiento de datos y levantamiento de acciones correctivas, a través de un plan de mejoras al servicio al usuario con el propósito de contribuir a superar la insatisfacción de los estudiantes atendidos por el departamento de secretaria de la Facultad de Economía de la Universidad de Guayaquil.

### **Viabilidad política**

Para mayor viabilidad en esta investigación, se cuenta con el respaldo de entes gubernamentales como lo es el Ministerio de educación, Senecyst, Municipio de Guayaquil, Ministerio de trabajo, Ministerio de salud pública entre otras instituciones, lideradas por personas abiertas a los cambios, colaboradoras al momento de proporcionar información, quienes con sus valiosas direcciones, acciones, propuestas y sugerencias aportan positivamente al desarrollo de este trabajo.

### **Viabilidad económica**

Desde el punto de vista económico la investigación es viable porque se dispone de los recursos económicos necesarios que conlleva, tal es el

caso, de la recopilación de información a través de la visita a bibliotecas, librerías, además del uso de transporte, alimentación, y otros costos que permiten llevar a cabo el desarrollo de este trabajo. Además, de mencionar que el plan de mejora en respuesta a la problemática de estudio, no requiere de costo alguno, porque será empleada como un diseño de propuesta.

### **Viabilidad sociocultural**

También se cuenta con viabilidad sociocultural, debido a que la mayoría de estudiantes de la Universidad de Guayaquil presentan inconformidades con la atención brindada por cualquier mala atención brindada por un departamento administrativo de la entidad, incluyendo el departamento de secretaría de cada facultad, en este caso en Economía. De este modo, se cuenta con el interés y motivación de los estudiantes a participar ante la recolección de datos e información, mediante la encuesta que será aplicada a los mismos, orientada a la detección de perspectivas sobre el servicio al usuario, permitiendo una interpretación real de datos según lo estipulado por los mismos.

## **CAPÍTULO 2**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes históricos**

##### **Servicio al usuario**

Esta época podría ser denominada por la historia como la era de la soberanía del consumidor. Quizás sería más exacto llamarla la época de la rebelión del consumidor. Los clientes insisten con toda razón en obtener el producto o servicio que ha comprado, ya sea un vaso limpio, la habitación impecable en un hotel, una buena comida en el hospital, información oportuna o cortesía en el trato. La clave de todo esto es servicio, atención al usuario.

En los buenos tiempos las empresas de servicio caen en el error de querer demasiado nuevos clientes y servicios. Esto hace que descuiden a los clientes existentes, cegados por su ansia de crecer, se hacen cargo de más clientes de los que pueden atender adecuadamente. En su deseo de aumentar su participación en el mercado, descuidan a los clientes tradicionales perdiendo parte de ellos a manos de la competencia.

Investigaciones en el campo del servicio al consumidor han llegado a la conclusión de que es cinco veces más costoso obtener un nuevo usuario que conservar uno viejo. Parece lógico que si una empresa está dispuesta a gastar más en publicidad y promoción de ventas, también debe estar dispuesta a invertir dinero para implantar medidas para conservar a sus clientes (Prieto, 2018).

##### **Importancia del servicio al usuario**

Servir a los usuarios proporciona ingresos, no gastos. Da resultado en muchas formas, y la primera es retener al cliente durante largo tiempo. Muchas negociaciones saben lo que cuesta adquirir un usuario, pero no lo que cuesta perder a uno de ellos. En realidad, adquirir un usuario nuevo tiene un costo cinco o seis veces mayor que el de tener negocios con un cliente actual o antiguo. El mal servicio al usuario es costoso.

El buen servicio al usuario es invaluable y se puede lograrlo fácilmente. Primero se deberá comprender que para la empresa o negocio es al mismo tiempo una herramienta de mercadeo y de buena administración. Da énfasis al mercadeo porque motiva a sus usuarios a hacer buena propaganda sobre sus servicios y negocios entre otras personas (Villalba, 2015).

La manera menos cara de adquirir nuevos usuarios es por la comunicación personal. El buen servicio facilita la administración porque todo mundo se dedica satisfacer a los usuarios, y lo cual habrá de resultar en un aumento en la productividad y las ganancias, sencillamente porque la dirección y los empleados trabajan para lograr el mismo objetivo.

Un aspecto importante en cuanto a la atención al usuario o cliente es la calidad, siendo esta la combinación de conocimientos y métodos necesarios para el análisis continuo, la mejora y la implementación de innovaciones en los procesos y servicios prestados, garantizando la excelencia en la gestión general de cualquier entidad. Por lo tanto, la calidad de un objeto o servicio depende de cómo se lleva una gestión para satisfacer las necesidades del cliente para algo o agregar valor al consumidor o usuario (Vera, 2019).

Es así como, se toma en consideración que la calidad en los servicios ya sea desde cualquier PYME, es de total relevancia; ya que ello no solo permite la imagen de la entidad como tal, sino la fidelización de las personas que acuden a los servicios que dicha entidad. En el caso de los centros universitarios, como está enfocado el presente estudio, es de suma

importancia el desarrollo de una excelente atención para los usuarios que acuden al centro; es decir, los propios estudiantes, brindándoles un servicio de calidad ante todas las consultas de su interés.

Para ello, resulta esencial que todo el personal del centro universitario se encuentre capacitado u orientado sobre los lineamientos a seguir para ofrecer una atención de calidad a los estudiantes de dicho centro. Según el enfoque del estudio, este se encuentra centrado en el desempeño que ha manifestado actualmente el departamento de secretaria de la Facultad de Economía de la Universidad de Guayaquil. Para lo cual, es necesario dar a conocer diversas teorías a través de revisiones documentales sobre la importancia de la atención al usuario.

Los usuarios esperan una respuesta rápida, información libre de errores, servicios de calidad, buen trato, entregas a tiempo y mucho más para sentirse satisfechos. Aunque parezcan molestas, las quejas del cliente ofrecen una oportunidad especial, para cerciorarse que quedarán satisfechos. La mayoría tenemos que enfrentarnos con usuario difíciles de vez en cuando. A veces, logran que nos pongamos furiosos también, pero, aun cuando el usuario pierda la ecuanimidad es importante que como profesionales nosotros la conservemos.

### **Proceso de atención al usuario**

- Ecuanimidad: Hay que mantener una actitud amistosa y profesional.
- Empatía / Solidaridad: Consiste en reconocer en que sí, existe una situación difícil y demostrar sensibilidad hacia los sentimientos del usuario.
- Información: Calmar al usuario interrogándolo con preguntas que busquen mayores datos para poder ayudarlo.
- Manejo y solución: Una vez que ha calmado al usuario, enfóquelo en el problema y resuelva el problema.
- Agradecimiento: Agradecerle por su comprensión y aceptación de la solución.

## **Algunas actitudes con este tipo de usuario**

Mantener una actitud amistosa. Reconocer existencia del problema. Mostrar sensibilidad a sus sentimientos. Calmarlo interrogándole para buscar mayores datos y enfocar al usuario en el problema. Luego se debe manejar el problema y resolverlo. Recuerde que cuando no sepa cómo manejar una situación difícil consulte a su supervisor.

## **Como tratar a diversos tipos de usuarios**

Debemos tener la capacidad para reconocer el tipo de usuario con quien hablamos y orientar su comportamiento con nuestra actitud de servicio. Cada usuario es diferente. Existen 3 líneas de comportamiento que las personas muchas veces demuestran cuando llaman por teléfono:

### **Usuario resuelto**

Una persona resuelta, rápidamente demuestra autoridad y exige acción. Los usuarios resueltos no necesariamente están enojados ni irritados. Simplemente les interesa el aspecto de negocios y no, el lado social o de relaciones de la conversación.

Cuando se tiene contacto telefónico con un usuario resuelto, es importante:

- Ser siempre cortés.
- Ser pasivo y escuchar hasta entender el problema o la petición.
- Ser amigable, pero específico y directo en sus declaraciones.
- Usar preguntas cerradas para manejar la conversación.
- Si su voz es muy suave, levantarla ligeramente.
- No molestarse si le cuesta trabajo establecer cordialidad.
- Ser directo e ir al grano en sus declaraciones.
- Mantener al mínimo los aspectos fuera del negocio.

Un servicio de respuestas pertinentes satisfacer al usuario resuelto.

## **Usuario agresivo o irritado**

Manejar a un usuario agresivo o irritado es difícil. Son un reto aún para la persona de más experiencia en servicio a usuarios. Sin embargo, si se hace correctamente puede ser provechoso. Los representantes profesionales de servicio telefónico muchas veces manejan a las personas agresivas de tal manera que las vuelven amigables.

## **Insatisfacción en los estudiantes**

### **Satisfacción a los estudiantes (cliente)**

La satisfacción del cliente es un área amplia de estudio e incluye diferentes disciplinas y enfoques. La satisfacción es una respuesta a la satisfacción del cliente, es el juicio de que la característica de un producto o servicio proporciona un nivel agradable de recompensa relacionada con el consumo.

La satisfacción del cliente depende de las características específicas del producto o servicio y la percepción de calidad, donde las reacciones emocionales también afectan la satisfacción. Este es un juicio sobre las características del producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel de consumo agradable y al mismo tiempo afecta las emociones del cliente (Castillón, 2015).

Se debe tener en cuenta que la satisfacción depende no solo de la calidad del servicio, sino también de las expectativas del cliente, el cliente está satisfecho cuando los servicios cumplen o superan sus expectativas; ya que, si las expectativas del cliente son bajas o si el cliente tiene acceso limitado a uno de los servicios, puede estar satisfecho con recibir servicios relativamente pobres.

Si se presenta una mayor percepción del cliente sobre el servicio que presta la empresa a respuesta de sus expectativas, se obtendrá una mejor satisfacción del cliente. Por ello la mejora continua es aquella que permite

alcanzar la satisfacción del cliente, para lo cual los colaboradores de la organización deben estar totalmente involucrados en cada una de las actividades que se desempeñan.



Gráfico 1 Satisfacción del cliente  
Autora: Gabriela Román (2020)

### Importancia de la satisfacción al cliente

La importancia de la satisfacción del cliente en el mundo de los negocios es que un cliente satisfecho se convertirá en un activo para el negocio porque es probable que use sus servicios o productos nuevamente, o ya sea que realice la compra de los mismos y con ello exprese su opinión al respecto de lo ofrecido por la empresa, generando a su vez para dicha empresa más ingresos (Castillón, 2015).

Por el contrario, un cliente insatisfecho informará a más personas sobre su insatisfacción, en mayor o menor medida se quejará ante la empresa, y si su insatisfacción alcanza un cierto grado, decidirá cambiar de empresa para comprar el mismo producto o servicio, incluso en última instancia, dicha empresa podría salir del mercado.

La satisfacción del cliente es importante para garantizar una buena calidad de servicio, que cumpla o supere las expectativas del cliente en

relación con la organización, para determinar qué necesidades espera el cliente y qué nivel de bienestar espera de él (Reyes, 2015).

Por ello, se puede decir que dicha satisfacción es muy relevante en una organización, ya que con ello se pueden realizar las debidas evaluaciones al cliente ante una transacción particular y la experiencia del mismo con la empresa. A partir de dichos resultados con diversas reuniones de servicio, a largo plazo se van desarrollando y cambiando actitudes globales hacia la calidad de los servicios recibidos.

### **Calidad del servicio y satisfacción al cliente**

Para hacer mención a la calidad, es necesario que se tome en cuenta el origen de un sistema de gestión de calidad, el cual remonta al año 1900, cuando W. Shewards da un primer paso y crea el control estadístico de la calidad para el año 1924, avanzando al año 1946 donde se creó un primer concepto de calidad por M. Juran, dando paso a la elaboración del JUSE y la ISO que se desarrolló desde 1946, para el año 1970 Feigenbaum introduce el término “Calidad total”, continuando así con una serie de normas ISO 9000 y el Modelo Europeo de Excelencia que dio lugar al año 1987. En la creación del SGC se pueden establecer cuatro etapas, las mismas que serán descritas a continuación (Corrales, 2016)

Por otra parte, el autor González y Arciniegas (2016) muestran que existen enfoques de GC se debe tener presente, ya que estos se diferencian por sus características básicas, esto se debe a la clasificación de una naturaleza reservada, la misma que se involucra con la distinción de perspectivas puramente diferenciadas, de allí parte los distintos enfoques como la Gestión de Calidad de Servicio (GCS) y por ende al enfoque humano (EH).

La calidad de servicio es una temática que ha sido ampliamente estudiada por diversos investigadores, donde determinan que el ignorar la naturaleza e importancia de la calidad del servicio puede no resultar

ventajoso para las entidades de educación superior; por ello, se considera que la calidad es esencial en este campo, la cual comprende la diferencia existente entre las expectativas y percepciones de los consumidores o solo en razón de sus percepciones (Araya, 2017).

La calidad en si es una parte integral de la educación superior, siendo una categoría dinámica que se basa en la aspiración de una mejora continúa en cada uno de los procesos, funciones y resultados. Por tal razón, se conoce que estas entidades educativas se encuentran cada vez más sometidas al mejoramiento de los niveles de calidad en todas aquellas actividades a las que están inmersas.

## **2.2. Antecedentes referenciales**

El autor Mórelo Farfán Rosa Amelia (2017) en la Universidad Cesar Vallejo propone “Propuesta de Plan de mejora continua para la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa” propone en la presente investigación se estudiar la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión educativa Local Santa a través del método Servqual que es el método más óptimo para alcanzar excelentes resultados (Rosa, 2017). Se diferencia ya que estudia la calidad de servicio al usuario a través del método Servqual es un método más óptimo para alcanzar excelentes resultados determinar el nivel de calidad de servicio al usuario y para sí brindar un plan de mejora continua para mejorar la calidad del servicio.

El autor Tumino Marlon (2013). Con la realización de su trabajo presentado por la Universidad Católica Santiago de Guayaquil propone “Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio”, el estudio tuvo como instrumento al cuestionario que fue aplicado a 454 estudiantes. El estudio se diferencia señaladas en diferentes percepciones de los estudiantes de las instituciones académicas que participaron en el estudio, reflejan que los esfuerzos y recursos invertidos por las facultades, tanto en la capacitación

docente como en el equipamiento ofrecido en las prácticas de aprendizaje, son claramente valoradas por los estudiantes (p.81)

Se hace mención al autor Iza Aguirre (2016) ya que con la realización de su trabajo, publicado por la Universidad Privada de Tacna de Perú, con la temática Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015; dicho autor dio a conocer como objetivo de estudio el explicar la correspondencia entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que se recibe de la universidad antes mencionada. Para ello, fue esencial plantear una metodología con diseño descriptivo explicativo – correlacional; aplicando encuestas con el fin de conocer el nivel de expectativa de los estudiantes y un cuestionario para la satisfacción.

Como resultados del estudio, se muestra la diferencia que los autores antes mencionados determinaron que casi la mitad de estudiantes mantienen una expectativa moderada frente al servicio académico y un comportamiento similar ante la satisfacción; donde la satisfacción ha superado a la expectativa de los estudiantes en casi 10 puntos porcentuales. Cabe mencionar que ello, también fue reconocido con la aplicación de un Chi cuadrado.

Por otra parte, se menciona el trabajo realizado por el autor Pinedo (2017) mismo que con su tema de estudio La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el CETPRO (Centro técnico productiva), el autor planteo como objetivo el determinar el grado de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas de sistema de formación profesional del centro antes mencionado. Para esto, fue necesaria la aplicación de una metodología con un diseño no experimental, de tipo correlacional y transversal, desde un enfoque cuantitativo; la población del estudio fue 74 estudiantes lo cual ha representado 92 matrículas, a quienes se les aplicó una respectiva encuesta.

Como resultado del estudio, se logró determinar que, si se presenta una relación significativa de variables, siendo de alto grado la relación entre las variables, en este caso la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes a ello, se le suma que las dimensiones de fiabilidad y responsabilidad de la variable calidad de servicio son las que presentan más significancia y así mismo se encuentran asociadas de manera directa con la variable de satisfacción de los estudiantes pertenecientes al CETPRO – Daniel Villar de Caraz.

Se menciona al autor Armada Emanuel (2015). Con la realización de su trabajo “La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución” presentado por la Universidad de Guayaquil para el estudio se utilizó una muestra de 552 usuarios y se les administro un cuestionario como instrumento, fue un estudio longitudinal, el objetivo fue: se determinó su diferenciación por el grado de satisfacción actual del usuario con los servicios deportivos municipales. El estudio concluye que los valores medios de satisfacción percibida por los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena son altos. Apreciándose pequeñas diferencias a favor de los usuarios en el año 2015.

Finalmente, las autoras Chavarría y Segovia (2019) con el desarrollo de su trabajo de investigación, con el tema Servicio de atención de la secretaría de la Universidad Técnica de Manabí, dieron a conocer que su objetivo principal fue describir el grado de satisfacción que tienen tanto las secretarias como las personas que acuden al centro universitario. Para conocer a detalle la problemática del asunto, fue necesaria la aplicación de una metodología desde un enfoque mixto de carácter descriptivo y documental, con métodos analíticos, deductivos, estadísticos y aplicación de encuesta y entrevista con el fin de conocer los resultados del proceso de su investigación.

De esta manera, se puede decir que los resultados adquiridos y diferenciados por parte de las autoras, indican que la atención del cliente

es buena, no obstante; mientras que los usuarios manifestaron que entre las palabras calidad y atención existen abismos que deben ser superados; ya que no es solo la solución que muchas veces buscan, sino que es la forma en la que reciben las atenciones por parte del departamento de secretaría; por tanto, muestran que la calidad de atención en el centro universitario no es la mejor.

### **Servicio al cliente**

El servicio como tal debe ser el objetivo general de la organización, es decir, toda la organización en cada uno de sus diversos niveles, procesos y sistemas es responsable de garantizar la calidad del servicio al cliente por razones didácticas. De esta manera, es como se dan a conocer 3 enfoques en relación al servicio que se le ofrece al cliente o usuario; siendo este el siguiente.



*Gráfico 2 Enfoques del servicio*  
Autora : Gabriela Román (2020)

Lo que comprende el centro de utilidad es lo que se vende para crear sentido de satisfacción según la necesidad del consumidor y la totalidad de la operación, siendo esta la fuente primordial de ingresos para la empresa. Por otra parte, se cuenta con el enfoque de servicios y apoyo, el cual consiste en la ayuda para la venta de algún producto o servicio, ofreciendo diferentes facilidades extras al cliente.

En sí, se puede decir que el servicio al cliente es un conjunto de acciones interdependientes que ofrece un proveedor para garantizar que un cliente reciba un producto o servicio en el momento correcto y en el lugar correcto

y para garantizar su uso adecuado. El servicio al cliente es un diagnóstico que debe desarrollarse en la empresa, siempre de acuerdo con las necesidades y gustos del cliente, porque gracias a él, la empresa, o cualquier entidad gana un posicionamiento en el mercado que desea darse a conocer.

Del mismo modo, es necesario dar a conocer que uno de los aspectos básicos que debe reflejar el servicio al usuario, es la accesibilidad de información, cortesía, profesionalidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles y una de las técnicas para conocer si ello ha sido de gran provecho, se requiere de la aplicación de encuestas a los propios clientes para medir el nivel de satisfacción que poseen los mismos ante el servicio brindado; del mismo modo esta técnica sirve para volver a valorar las intenciones de volver a comprar y la posibilidad o disposición de los clientes a recomendar la empresa o marca (López, 2018).

### **Importancia del servicio al cliente**

El servicio al cliente es de suma importancia debido a la dirección que el mercado ha dado a la comercialización de los servicios, y la importancia que este servicio muestra en diferenciación comercial. Por lo tanto, el servicio al cliente se ha convertido en el pilar principal de los medios de vida en el mercado, de esta manera, se establece que dicho servicio son los elementos que deben proporcionarse de acuerdo con las necesidades del cliente (Salazar & Cabrera, 2016).

Del mismo modo, se determina que para brindar un adecuado servicio al cliente se necesita de una articulación sistemática y armoniosa de las distintas actividades que se desempeñan con el fin de alcanzar la satisfacción del cliente; para esto, es necesario que toda acción sea llevada a cabo de manera armoniosa, con amabilidad y gentileza; ya que es disposición brindar un servicio con efectividad.

La atención al cliente es de vital importancia y para proporcionar una atención excelente a quienes entran en contacto con el cliente, es necesario practicar varias habilidades personales basadas en la comunicación, la empatía y la confianza en sí mismo. Y además del excelente servicio, una visión sistemática de la organización y el servicio como tal es crucial.

Por ello, la importancia de las relaciones con los clientes en diversas áreas del mercado y con cada uno de los proveedores de servicios permite determinar los beneficios que ello conlleva. Por consiguiente, un buen servicio al cliente comienza con acercarse al mismo, identificar y cubrir sus necesidades y con ello satisfacerlo de acuerdo al servicio brindado.

### **Elementos del servicio al cliente**

#### **Comunicación con el usuario o cliente**

La comunicación es un pilar fundamental en toda entidad; ya que, con ella, estas entidades pueden llegar a transmitir con mayor facilidad y eficacia sus claves estratégicas, fortaleciendo de esa manera su capacidad competitiva, contribuyendo con su imagen tanto para los clientes internos como externos. Se considera que al mantener una eficaz comunicación desde las instalaciones internas de una empresa; es decir con todo el equipo de trabajo, se llegan a obtener resultados favorables ante la atención que se les brinda a los clientes externos, en este caso los usuarios que acuden a estas organizaciones.

La comunicación es un proceso que permite transferir e intercambiar ideas, pensamientos o sentimientos con otros, no solo implica que la información se transmite, sino que también debe ser aceptada y entendida en el sentido de que se establezca efectividad en la misma. Del mismo modo, hay un intercambio de mensajes que se transmiten entre diferentes personas para informar o inducir emociones (Rodas, 2017).

Estudiar la comunicación con el cliente es importante para planificar y desarrollar una buena estrategia de servicio al cliente. La compañía se encarga de la solución y sabe cómo atender a sus clientes. Las habilidades sociales son esenciales para las actividades cotidianas, como el trabajo o las relaciones con los demás.

De esta manera, el informe llamado Emprendedores, muestra los elementos esenciales para mantener una comunicación amena con el cliente o usuario interesado por los servicios de una empresa o cualquier entidad.

Tabla 1  
*Elementos esenciales para el servicio al usuario*

<b>Comunicación ni verbal</b>	<b>Comunicación verbal</b>	<b>Habilidades sociales</b>
-Mirada, expresión facial, sonrisa, gestos, postura y distancia	Publicidad, cartas, comerciales, atención oral telefónica, presencial	Empatía, asertividad y escucha activa
-Volumen de voz, entonación, fluidez, velocidad, claridad y contenido.		

Autora: Gabriela Román (2020)

Se dice que cuando las empresas solo admiten la comunicación reactiva, se limitan a responder las solicitudes que reciben de sus clientes (por ejemplo, solicitudes de información, consultas, quejas), en lugar de tener un sistema de comunicación administrado adecuadamente con ellos. Las empresas pueden tomar muchas formas para gestionar activamente sus comunicaciones.

## **Factores del servicio al cliente**

### **Amabilidad**

La amabilidad en sí se refiere al trato o la relación que el colaborador de una entidad emplea con el cliente, realizándolo de manera amable, cortés y servicial, donde la sonrisa debe ser el saludo principal que se le debe mostrar al cliente.

La amabilidad permite reflejar una actitud positiva de disposición de ayuda al cliente; dicho factor debe ser utilizada tanto en la presentación y en la despedida de la relación que mantiene con el mismo, con la finalidad de transmitir una imagen agradable tanto al comienzo de la conversación como al final.

### **Atención personalizada**

Una atención personalizada se basa en la atención directa y personal que se emplea con el cliente, tomando en consideración los gustos y preferencias del mismo para de ese modo brindarle un adecuado servicio o producto que este necesite.

Los clientes hoy en día no solo productos baratos y de alta calidad, sino también atención de alta calidad, que se trata como amabilidad, lo que parece valioso e importante. Las relaciones amistosas pueden ser motivo suficiente para que el consumidor elija a una empresa antes de la competencia; mientras que el trato grosero o indiferente puede ser motivo suficiente para disuadirlo de comprar o dejar de hacerlo durante muchos años (Robayo, 2017).

Por lo tanto, para atraer y retener clientes hoy en día, es importante satisfacer las necesidades de los consumidores en el servicio al cliente, enfocado en una buena actitud hacia la persona y una de las mejores formas de satisfacer esta necesidad es brindar atención personalizada.

### **Rapidez en la atención**

El desarrollar una eficiente atención con el cliente, permite la reducción de tiempo en el que se lleva a cabo dicha función, ya sea para realizar

cualquier tipo de gestión, tales como el dar solución a algún reclamo, consulta o vender el producto o servicio.

Se debe siempre procurar atender lo más pronto posible al cliente y para alcanzar aquello, es recomendable desarrollar procesos simples y eficientes; ya sea haciendo uso de programas informáticos que permitan recibir y atender rápidamente los pedidos del cliente.

### **Ambiente agradable**

Un ambiente agradable es un ambiente en donde el cliente se sienta a gusto, el cual puede estar conformado por colaboradores que muestren un trato agradable o cordial, por una buena decoración, una buena disposición de los elementos del local, una buena disposición de la iluminación, entre otros aspectos.

### **Comodidad y seguridad**

Esto consiste en la capacidad de generar conocimiento acerca de los servicios que ofrece una empresa a los clientes; de los cual debe transmitir seguridad y estima y con ello comodidad en el cliente.

El cliente debe contar con todas las comodidades posibles y para ello, el lugar de trabajo debe contar con un espacio lo suficientemente amplio como para que el cliente se sienta a gusto. En algunas empresas es necesario contar con sillas o sillones cómodos, mesas amplias, estacionamiento vehicular, un lugar donde el cliente puede dejar guardadas sus pertenencias, etc.

### **Higiene**

El entorno del lugar de trabajo, ya sea una oficina, lugar de recepción en la percepción del cliente, incluso el color inadecuado de los muebles, lo que puede dar la imagen de pobreza o desorden en tal medida que no cause confianza en los clientes. Por ende, la higiene de estos lugares debe ser óptima.

Es muy importante contar con áreas de espera debidamente equipadas, cuidando detalles como: ceniceros limpios, espacio suficiente para sentarse, paredes y pisos limpios. Estos son detalles que dan una sensación de orden, calma y limpieza, provocando en el cliente, el argumento de buenos comentarios con respecto a la empresa y el cuidado de higiene que se mantiene con la misma (Reyes, 2015).

De la misma manera, se debe tomar en cuenta la higiene del personal; ya que, la forma de vestir o presentarse ante el cliente, es uno de los primeros mensajes que se le emiten al mismo, dado a que la primera impresión se basa en la apariencia de la persona, en este caso del colaborador; la apariencia exterior es la primera impresión.

### **2.3. Fundamentación legal**

Según el Código de la niñez y la adolescencia (2014) muestra lo siguiente:

#### **Art. 75. Prevención del maltrato institucional:**

El estado planificará y pondrá en ejecución medidas administrativas, legislativas, pedagógicas, de protección, atención, cuidado y demás que sean necesarias, en instituciones públicas y privadas, con el fin de erradicar toda forma de maltrato y abuso y de mejorar las relaciones entre adultos y niños, niñas y adolescentes y de éstos entre sí, especialmente en el entorno de su vida cotidiana.

Las prácticas administrativas, pedagógicas, formativas, culturales tradicionales, de protección, atención, cuidado y de cualquier otra clase que realice toda institución pública o privada, deben respetar derechos y garantías de los niños, niñas y adolescentes, y excluir la forma de maltrato y abuso (p.19).

**Art. 5.- Derechos de las y los estudiantes.** - Son derechos de las y los estudiantes los siguientes:

- a) Acceder, movilizarse, permanecer, egresar y titularse sin discriminación conforme sus méritos académicos;
- b) Acceder a una educación superior de calidad y pertinente, que permita iniciar una carrera académica y/o profesional en igualdad de oportunidades;
- c) Contar y acceder a los medios y recursos adecuados para su formación superior; garantizados por la Constitución;
- d) Participar en el proceso de evaluación y acreditación de su carrera;
- e) Elegir y ser elegido para las representaciones estudiantiles e integrar el cogobierno, en el caso de las universidades y escuelas politécnicas;
- f) Ejercer la libertad de asociarse, expresarse y completar su formación bajo la más amplia libertad de cátedra e investigativa;
- g) Participar en el proceso de construcción, difusión y aplicación del conocimiento;
- h) El derecho a recibir una educación superior laica, intercultural, democrática, incluyente y diversa, que impulse la equidad de género, la justicia y la paz
- i) Obtener de acuerdo con sus méritos académicos becas, créditos y otras formas de apoyo económico que le garantice igualdad de oportunidades en el proceso de formación de educación superior.

**Art. 26.- 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.

**Art. 27.- 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

**Art. 28.- La educación responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos.**

Se garantizará el acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna y la obligatoriedad en el nivel inicial, básico y bachillerato o su equivalente.

Es derecho de toda persona y comunidad interactuar entre culturas y participar en una sociedad que aprende. El Estado promoverá el diálogo intercultural en sus múltiples dimensiones.

El aprendizaje se desarrollará de forma escolarizada y no escolarizada. La educación pública será universal y laica en todos sus niveles, y gratuita hasta el tercer nivel de educación superior inclusive.

## **2.4. Variables conceptuales de la investigación**

**Variable independiente:** Servicio al usuario

El servicio al usuario, no es más que nada un conjunto de actividades que la empresa ofrece con el fin de relacionarse con clientes y con ello poder satisfacer necesidades; con el servicio que se le brinda al usuario, este puede expresar su grado de satisfacción, ya que el servicio se vuelve un elemento diferenciador de las empresas con respecto a su competencia. Por esta razón, se considera que la calidad que se le agrega a la atención brindada al usuario, es de mayor relevancia (Arias, Coreas, & Sánchez, 2016).

**Variable dependiente:** Insatisfacción del estudiante

El sentido de satisfacción de un estudiante, es un elemento fundamental, ya que de ahí radica la valoración del sistema de calidad que se puede ir desarrollando en las instituciones educativas, y a su vez muestra el resultado o reflejo de eficiencia de todos aquellos servicios que ofrece dicha institución, tanto en las aulas en pedagogía como en las oficinas de atención de los servicios educativos, infraestructura, entre otros (Damas & Oliva, 2017).

## 2.5. Definiciones conceptuales

**Servicio:** Acciones cuales son realizadas para servir a alguien. (Mendez, 2019)

**Usuario:** Conjunto de permisos y recursos asignados como parte de una red puede ser una persona o computador. (Porto J. P., 2010)

**Insatisfacción:** Sentimiento interior que una persona siente en una realidad determinada. (Nicuesa, 2015)

**Estudiantes:** Persona que cursa estudios en un centro docente. (Porto, 2008)

**Calidad:** La obtención de calidad, requiere de todos aquellos involucrado en la organización y para llevar una adecuada gestión, se necesita de una previa planificación, asignación de recursos, planes de calidad, operaciones y sus debidas mediciones o evaluaciones (López, 2018).

**Estrategia:** Medidas competitivas y planteamientos comerciales con que las personas que se encargan de administrar la empresa, compiten de forma fructífera, mejoran el desempeño y permiten el crecimiento de la misma empresa; en sí la estrategia se relaciona con el competir de manera diferente (López, 2018).

**Percepción:** Proceso de selección, organización e integración de los estímulos sensoriales en una imagen con mayor significancia y coherencia.

La percepción es selectiva; es decir, la persona puede percibir lo que sea de su interés (López, 2018).

## CAPÍTULO 3

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Datos de la empresa

##### 3.1.1. Misión

Generar, difundir y preservar conocimientos científicos, tecnológicos, humanísticos y saberes culturales de forma crítica, creativa y para la innovación social, a través de las funciones de formación, investigación y vinculación con la sociedad, fortaleciendo profesional y éticamente el talento de la nación y la promoción del desarrollo, en el marco de la sustentabilidad, la justicia y la paz.

##### 3.1.2. Visión

Ser una Universidad reconocida nacional e internacionalmente por su calidad académica, de emprendimiento, producción científica y tecnológica, con enfoque de responsabilidad social sustentable.

##### 3.1.3. Logo de la empresa



Gráfico 3 Logo de la universidad

## **3.2. Diseño de la investigación**

### **3.2.1. Cualitativo**

El enfoque de esta investigación se relaciona con el aspecto de mayor importancia, pues permite conocer cómo se desarrollará la investigación, así como los procesos que se debe considerar, tomando en cuenta los instrumentos que se ajustan a las técnicas empleadas, para efectos de este estudio se plantea un enfoque cuantitativo de manera que permita recabar los datos y así proporcionar un resultados cuantificables, de acuerdo con Hernández, Fernández, & Baptista (2014),

### **3.2.2. Mixto**

El enfoque mixto, entre otros aspectos, logra una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno, ayuda a formular el planteamiento del problema con mayor claridad, produce datos más “ricos” y variados, potencia la creatividad teórica, apoya con mayor solidez las inferencias científicas y permite una mejor “exploración y explotación” de los datos (pág. 580).

El desarrollo de este estudio con enfoque mixto, permitiendo conocer la opinión de la población de estudio respecto al servicio al usuario que brinda en el departamento de secretaría de la Facultad de Economía de la universidad de Guayaquil, de modo que se pueda conocer cómo se encuentra el nivel de servicio al usuario.

### **3.2.3. No experimental**

El diseño no experimental se emplea para poder conocer cómo se desenvuelve un objeto de estudio, de modo que se pueda identificar el comportamiento del mismo, sin influir en las acciones de las variables y por ende en la recolección de los datos, Hernández, Fernández, & Baptista (2014) explican:

La investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural (pág. 153).

Este diseño se ajusta a esta investigación, por lo que se permite identificar cómo se desarrolla el servicio de atención dentro del departamento de secretaría de la facultad de Economía, perteneciente a la universidad de Guayaquil, pues de allí se extraerá información que permita identificar qué aspectos influye en dicho servicio, lo que podrá señalar que se puede mejorar.

#### **3.2.4. De campo**

Se define investigación de campo, por la extracción de información que se obtiene a través de la realidad estudiada, esto por medio de aplicación de técnicas de recolección, de modo que se pueda conocer la opción final de acuerdo al problema planteado, sin perder de vista que instrumento es el más idóneo para obtener la información, según Fidias (2016), señala:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental (pág. 31).

La investigación de campo puede proporcionar datos relevantes, especialmente sobre las razones por lo cual ocurre un servicio de atención como el que se observa en la actualidad, pues este departamento brinda un servicio importante para estudiantes y/o personal que concurra al departamento de secretaría de la facultad de Economía.

### 3.3. Tipos de investigación

Tabla 2  
Método

Explorativo	Explicativa	Descriptivo	Correlacional
Se realizan cuando el objetivo es explorar un contenido o problema de investigación poco trabajado, del cual se tienen muchas incertidumbres o no se ha topado antes. Sanpieri (2010) (p.79)	Como su nombre lo revela, su interés se concentra en revelar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se muestra, o por qué dependen dos o más opciones Sanpieri (2010) (p.83)	Busca explicar propiedades, tipos y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe estilos de un grupo o población. Sanpieri (2010) (p. 80)	Evalúa el grado de agrupación entre dos o más variables, calculan cada una de ellas (presumiblemente te relacionadas) y, después, miden y examinan la vinculación. Sanpieri (2010) (p. 81)

Autora: Gabriela Román (2020)

#### 3.3.1. Descriptivo

Esta investigación se caracteriza por cada detalle importante que se obtiene del estudio, pues cada rasgo puede contribuir a datos sustanciales sobre la indagación, así como lograr descifrar que aspectos pueden ayudar a comprender el problema existente, así lo explica Hernández, Fernández, & Baptista (2014):

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (pág. 92)

La presente investigación permitirá recabar que aspecto incurre en el servicio de atención que se ofrece en el departamento de secretaria, pues cada rasgo proporciona una idea más clara y por ende detallada del problema, con base en ello se podrá determinar qué factores deben sufrir una mejora o cual es el verdadero inconveniente al que se le debe brindar solución.

### **3.3.2. Explicativa**

La investigación explicativa permite identificar cada hecho importante de la situación en cuestión, por lo que puede proporcionar características que se vinculan directamente con el objeto estudiado, así como la información recabada que no solo brinda precisión sino profundidad sobre el problema actual, así lo indica Fidias (2016):

La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos (pág. p. 26).

En la identificación del problema será necesario establecer cuál es la causa que produce un servicio de atención desfavorable o que no cumple con las solicitudes por parte de los usuarios que pertenecen a la facultad de economía en la facultad de Guayaquil, por lo que esta situación trae consigo un efecto ajustado a la situación actual.

### **3.4. Población**

La población se define comúnmente como el conjunto de personas a la cual se dirige el estudio, puesto que dependen netamente del entorno en el cual se desarrollará la investigación, por lo que su rasgo en común no solo

se debe a ello sino además a una característica importante como edad o condición social, así lo expone el autor Fidias (2016), al indicar que:

La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio (pág. 81).

La población a utilizar en este estudio está sujeta a la cantidad de estudiantes que se benefician del servicio de atención dentro del departamento de secretaría de la facultad de economía de la universidad de Guayaquil, siendo este conformado por un total de 2432 estudiantes, de acuerdo a la información suministrada por la página de la Universidad de Guayaquil. Es importante destacar que esta población es denominada como finita por lo que el conjunto es menor a 500.000 individuos, del mismo modo para conocer la muestra a emplear será necesario hacer uso de la fórmula de muestra finita:

#### **3.4.1. Población finita**

De acuerdo a lo que indica Fidias (2016) señala: “agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades” (pág. 82). Esta población se caracteriza por el conjunto de individuos que lo conformar.

#### **3.4.2. Población infinita**

Son concebidas por la Estadística como un conjunto de individuos, objetos o situaciones, que presentan factores comunes –más allá de su naturaleza o género, pero cuyo número se encuentra calculado más allá de cien mil elementos distintos. López (2004)

**Tabla 3**  
**Universo**

<b>Elementos</b>	<b>Cantidad</b>
Dirección de evaluación y acreditación	1
Coordinación de arte y cultura	1
Procuraduría sindical	1
usuarios	50
<b>Total</b>	<b>53</b>

Autora: Gabriela Román (2020)

### **3.5. Delimitación de la población**

En el proceso de formulación de un proyecto social, una de las tareas con las que se enfrenta el proyectista es la delimitación de la población objetivo. En sí misma, la realidad se presenta compleja, con muchos sujetos, muchos actores, muchas instituciones, muchos problemas, muchas necesidades y, tal vez, pocas soluciones. (Erick B,2012).

### **3.6. Muestra**

Se define como el número representativo que se extrae de la población de estudio, a la cual se le aplica los instrumentos de recolección de información, los mismos que proporcionara datos de interés y significancia a la investigación. Hernández, Fernández, & Baptista (2014) indica: “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (pág. 175) De acuerdo a este estudio, la muestra es calificada como muestra probabilística por lo que el total de esta corresponde a 332 individuos, siendo conformada por 329 estudiantes y 3 profesores.

#### **3.6.1. Muestra probabilística**

Según Fidias (2016) señala: “es un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra” (pág. 84). Este tipo de muestra permite seleccionar elementos que poseen una característica en común.

### **3.7. Métodos Teóricos de la investigación**

#### **3.7.1. Correlacional**

El método correlacional se caracteriza por estudiar cómo se vincula las variables y además de ello, como pueden ser analizadas para poder extraer la mayor información posible, de manera que todo lo que involucre a la investigación sea considerado, según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) señalan:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables” (pág. 93)

De acuerdo a lo descrito por este método, el estudio debe considerar todos lo que este involucra, pues para ello será importante saber cómo afecta el servicio de atención al usuario a todas las personas que se dirigen al departamento de facultad de economía de la universidad de Guayaquil.

#### **3.7.2. Científico**

El método científico se encuentra desarrollado por pertenecer a la naturaleza de la ciencia, ya que este se fundamenta en la observación sistemática, así como la medición y el análisis al que corresponde, de modo que proporciona conocimiento importante e incluso permite emplearse en evento futuros, sin dejar de lado la importancia histórica que pueda generarse, así lo expone Lavajo (2016):

Un método no dogmático ya que se basa en leyes deducidas por el hombre y no en principios supuestamente revelados. Sus leyes son siempre rechazadas si los hechos contradicen lo que afirman. Su validez la confirma la experiencia diaria de su uso (pág. 8)

Es importante destacar, que este método tiene la facilidad de poder construir y a su vez observar cómo se relacionan o no, dependiendo de los parámetros que se utilicen en la investigación.

### **3.7.3. Inductivo-deductivo**

Se caracteriza por formar parte de casi todas las investigaciones, por lo que las indagaciones se realizan de forma específica para poder relacionarla en un ámbito más globalizado. Rodríguez & Pérez (2017) explican “La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales” (pág. 10). Por medio de este método, se podrá conocer toda la producción que involucra el conocimiento, enfatizándose desde un origen empírico.

### **3.7.4. Análisis- síntesis**

Se define por crear una separación de la información investigada, esto permite que pueda evaluar individualmente o lo que corresponde al análisis, al mismo tiempo permite juntar todos los elementos y así conocer cómo interactúan, pues este se fija del todo en su totalidad, lo que corresponde a la síntesis. Así lo expone Morales Modenesi (2016):

Los procesos de análisis y síntesis son utilizados por lo tanto por el método científico para construir nuevos conocimientos y teorías. El análisis y la síntesis están relacionados con el pensamiento crítico, la capacidad de resolución de problemas, la organización y planificación, la toma de decisiones, entre otros (pág. 4)

Estos procesos, permiten que se comprenda de una manera más sencilla todo lo que se examina, conociendo la situación, sus fracciones y por ende sus aspectos.

### 3.7.5. Estadístico inferencial

De acuerdo a Porras (2017), explica: “se enfoca en la toma de decisiones o realización de generalizaciones acerca de las características de todas las observaciones bajo consideración con base en información parcial o incompleta” (pág. 2), este tipo de método se emplea para determinar desde el punto de vista estadístico toda la información, así como su respectivo análisis.

### 3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Tabla 4  
*Estrategia*

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Encuesta	Cuestionario
Entrevista	Formulario

Autora: Gabriela Román. (2020)

#### 3.8.1. Encuesta

Esta técnica se caracteriza por hacer usos de un conjunto de interrogantes que se establecen en base a los objetivos de la investigación, pues dichas interrogantes se crean con el fin de recaudar cuanta información sea valiosa y sobre todo importante. Fidias (2016), indica: “Se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (pág. 71). Para este estudio se plantea desarrollar un conjunto de 10 preguntas cerradas, las mismas que serán ejecutadas empleando la escala de Likert, con el uso de categorías como: totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, escala que se diseñó para poder valorar los aspectos que se relacionan con la calidad del servicio, haciendo del instrumento una herramienta más sencilla.

### **3.8.2. Entrevista**

La entrevista se caracteriza por ser una técnica que brinda mayor información a la investigación, por lo que esto puede proporcionar datos de primera fuente y así permite identificar aspectos de gran relevancia que conduzcan una solución acorde a la situación, así lo señala Fidias (2016), al explicar que:

La entrevista, más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida (pág. 73).

Para el desarrollo de este estudio se hará uso de la entrevista, la misma que será aplicada a los educadores que imparten cátedra en la facultad de economía de la Universidad de Guayaquil, siendo estos un total de tres docentes que conforman la muestra de población de estudio.

### **3.8.3. Cuestionario**

Se define como el instrumento por el cual se puede obtener información, pues cumple con una serie de preguntas que se diseñan para extraer cuantos datos sean posibles, de modo que se pueda evidenciar resultados más objetivos y fáciles de manejar para concluir con resultados óptimos, Fidias (2016) define el cuestionario como:

Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador (pág. 74).

La aplicación de este instrumento, será asignado a los usuarios que se benefician de la atención brindada por el departamento de secretaria que

corresponde a la facultad de economía de la universidad de Guayaquil,  
para de este modo dar solución al problema evidenciado.

## CAPITULO 4

### ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 1. ¿Califica como optimo la atención que le brinda el departamento de secretaria de la facultad de economía?

Tabla 5  
Atención brindada por el departamento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	10	3,0	3,0	3,0
De acuerdo	10	3,0	3,0	6,1
Indeciso	95	28,9	28,9	35,0
En desacuerdo	133	40,4	40,4	75,4
Totalmente en desacuerdo	81	24,6	24,6	100,0
Total	329	100,0	100,0	

Autora: Gabriela Román (2020)

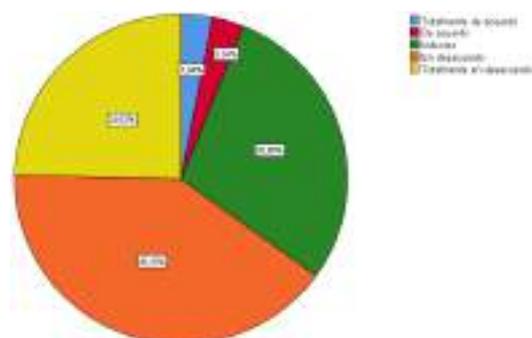


Gráfico 4 Atención brindada por el departamento

Autora: Gabriela Román (2020)

#### Análisis:

De acuerdo con la información obtenida se pudo conocer que el 40,4% de los estudiantes encuestados manifestó que la atención que brinda el departamento de secretaria no es el más indicado para la ayuda que necesitan los estudiantes de economía, a diferencia del 28,9% que señala que solo en ocasiones el personal brinda un servicio acorde al trato con los usuarios.

**2. ¿Califica como óptimo el tiempo empleado para realizar sus trámites en el departamento de secretaría en la facultad de economía?**

Tabla 6  
Tiempo empleado para realización de trámites

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	109	33,1	33,1	33,1
De acuerdo	24	7,3	7,3	40,4
Indeciso	38	11,6	11,6	52,0
En desacuerdo	59	17,9	17,9	69,9
Totalmente en desacuerdo	99	30,1	30,1	100,0
Total	329	100,0	100,0	

Autora: Gabriela Román (2020)

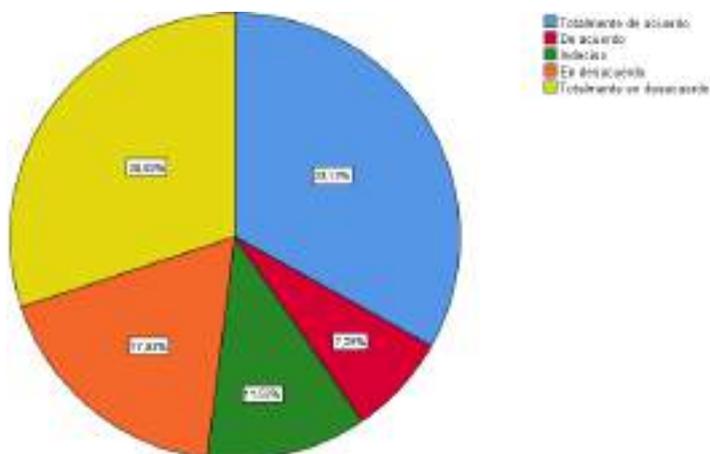


Gráfico 5 Tiempo empleado para realización de trámites  
Autora: Gabriela Román (2020)

**Análisis:**

De acuerdo con la información obtenida, se pudo identificar que el 33,1% indica que el tiempo empleado para realizar los trámites no es muy considerable, mientras que el 30,1% de los encuestados manifiesta perder mucho más tiempo del establecido, pues en ocasiones el personal necesita de terceros para brindar ayuda.

**3. ¿Considera que el personal asignado por el departamento de secretaría de la facultad de economía brinda una atención amable?**

Tabla 7  
Amable atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	22	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	6	1,8	1,8	8,5
	Indeciso	88	26,7	26,7	35,3
	En desacuerdo	65	19,8	19,8	55,0
	Totalmente en desacuerdo	148	45,0	45,0	100,0
	Total	329	100,0	100,0	

Autora: Gabriela Román (2020)

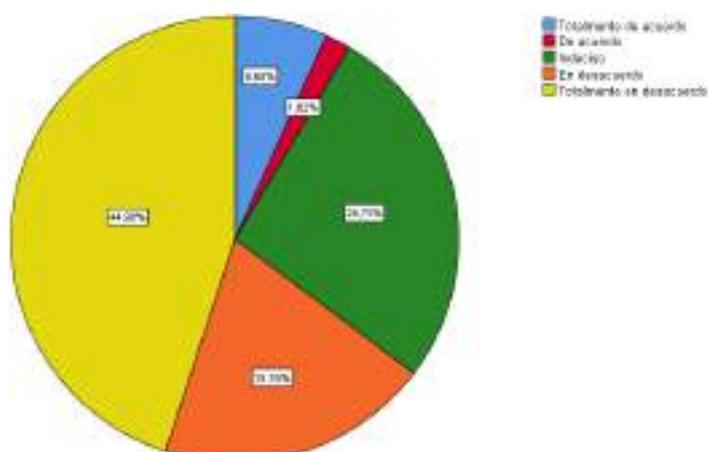


Gráfico 6 Amable atención  
Autora: Gabriela Román (2020)

**Análisis:**

De acuerdo a la información obtenida se pudo conocer que el 45% de los encuestados señalan que el personal a cargo del servicio al usuario no es amable, a diferencia del 26,7% que explica estar indecisos porque solo en algunas ocasiones tienden a ser amables y es en presencia de profesores.

#### 4. ¿Considera como óptimo la solución brindada por el departamento de secretaria de la facultad de economía?

Tabla 8  
Óptima solución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	123	37,4	37,4	37,4
	De acuerdo	77	23,4	23,4	60,8
	Indeciso	32	9,7	9,7	70,5
	En desacuerdo	26	7,9	7,9	78,4
	Totalmente en desacuerdo	71	21,6	21,6	100,0
	Total	329	100,0	100,0	

Autora: Gabriela Román (2020)

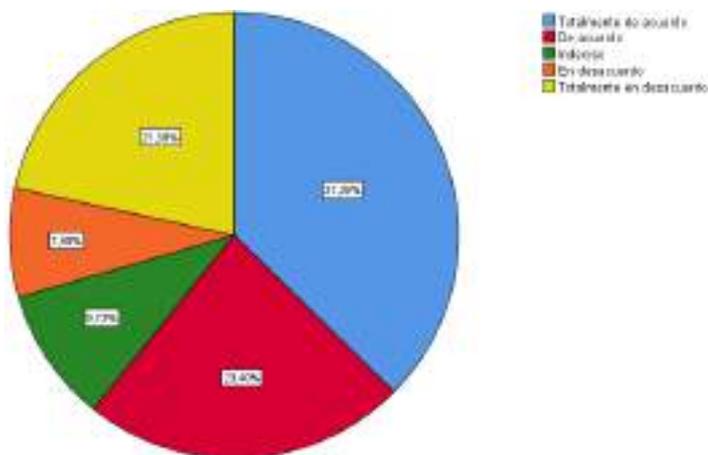


Gráfico 7 Óptima solución  
Autora: Gabriela Román (2020)

#### Análisis:

De acuerdo con la información recabada, el 37,4% indica que la solución brindada por el servicio al usuario es óptima, no que realicen lo realicen en corto tiempo sino por la honestidad que poseen en la mayoría de los casos en los que remite a otro departamento a los usuarios, el 21,6% indica que no brinda una solución óptima y por ello persisten las quejas.

**5. ¿Califica como beneficioso el servicio de atención al usuario que ofrece el departamento de secretaria de la facultad de economía?**

Tabla 9  
Servicio beneficioso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	123	37,4	37,4	37,4
	De acuerdo	77	23,4	23,4	60,8
	Indeciso	32	9,7	9,7	70,5
	En desacuerdo	26	7,9	7,9	78,4
	Totalmente en desacuerdo	71	21,6	21,6	100,0
	Total	329	100,0	100,0	

Autora: Gabriela Román (2020)

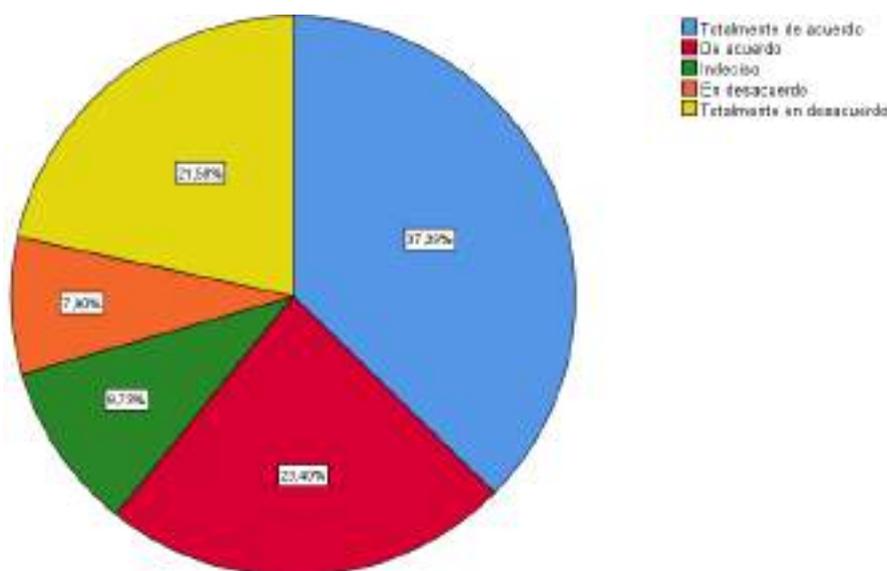


Gráfico 8 Servicio beneficioso  
Autora: Gabriela Román (2020)

**Análisis:**

De acuerdo con la información recabada, el 37,4% de los usuarios señala que el servicio al usuario es beneficioso, por lo que siempre existen inconvenientes y dudas de los estudiantes, así mismo lo expresa el 23,4% al mencionar que el departamento es beneficiosos pero la atención no.

**6. ¿Considera que el personal asignado para brindar atención al usuario se encuentra preparado para esta labor?**

Tabla 10  
Personal preparado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	3,0	3,0	3,0
	De acuerdo	10	3,0	3,0	6,1
	Indeciso	95	28,9	28,9	35,0
	En desacuerdo	133	40,4	40,4	75,4
	Totalmente en desacuerdo	81	24,6	24,6	100,0
	Total	329	100,0	100,0	

Autora: Gabriela Román (2020)

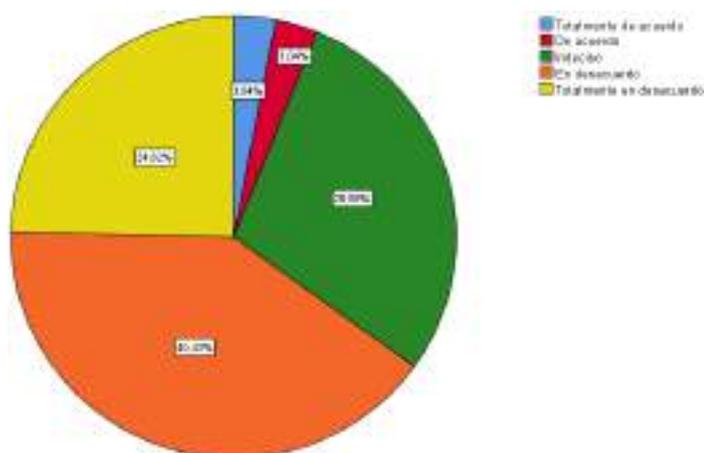


Gráfico 9 Personal preparado  
Autora: Gabriela Román (2020)

**Análisis:**

De acuerdo con la información que se pudo identificar a través de la encuesta, el 40,4% señala que el personal no se encuentra preparado para las funciones de esta área, mientras el 28,9% expresa que si no están preparados no es beneficioso que manejen ese cargo, tal vez otro dentro del área de secretaría.

## 7. ¿Considera que el horario de servicio de atención atiende positivamente la demanda de usuarios?

Tabla 11  
Horario de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	329	100,0	100,0	100,0

Autora: Gabriela Román (2020)

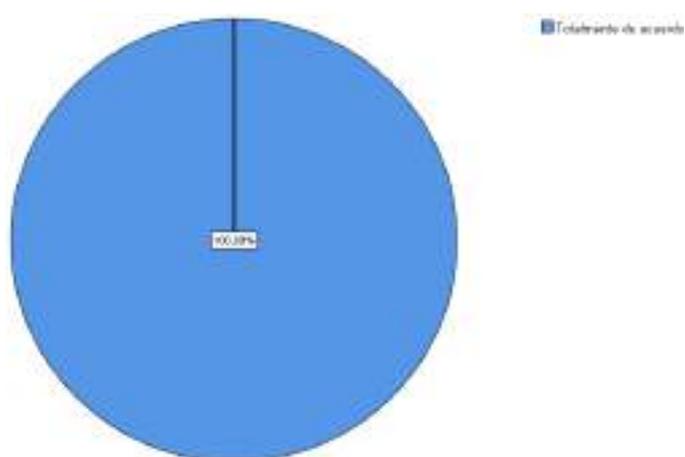


Gráfico 10 Horario de atención  
Autora: Gabriela Román (2020)

### Análisis:

De acuerdo con la información que se pudo evidenciar a través de la encuesta el 100% de los usuarios manifestó que el horario de atención es idóneo para la demanda de usuarios

**8. ¿Recomendaría a sus compañeros realizar trámites en el departamento de servicio al usuario que ofrece la facultad de economía?**

Tabla 12  
Recomendación del servicio de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Totalmente de acuerdo	104	31,6	31,6	31,6
	De acuerdo	17	5,2	5,2	36,8
	Indeciso	138	41,9	41,9	78,7
	En desacuerdo	70	21,3	21,3	100,0
	Total	329	100,0	100,0	

Autora: Gabriela Román (2020)

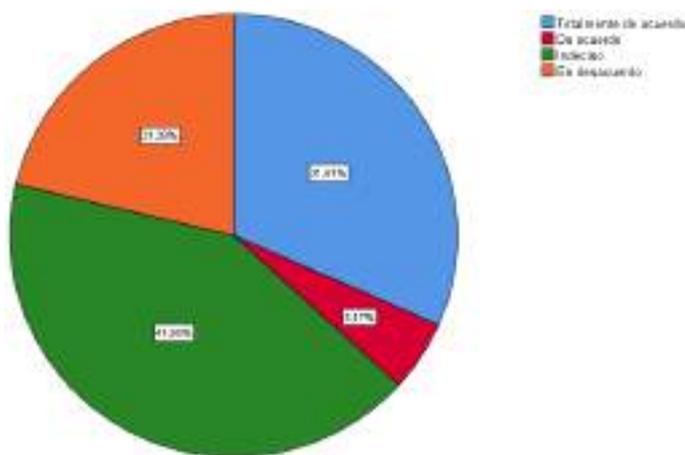


Gráfico 11 Recomendación del servicio de atención  
Autora: Gabriela Román (2020)

**Análisis:**

De acuerdo con la información obtenida, el 41,9% de los usuarios expresa que dependiendo del trámite que deba realizar algún compañero recomendaría o no hacer uso de este servicio, pues la falta de buen trato no les crea la confianza necesaria, a diferencia del 31,6% que señala recomendarla por lo que considera que son los únicos en brindar solución.

### 9. ¿Considera que el departamento de secretaria posee falencias en cuanto a la atención al usuario?

Tabla 13  
Falencias en el servicio de atención al usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	329	100,0	100,0	100,0

Autora: Gabriela Román (2020)

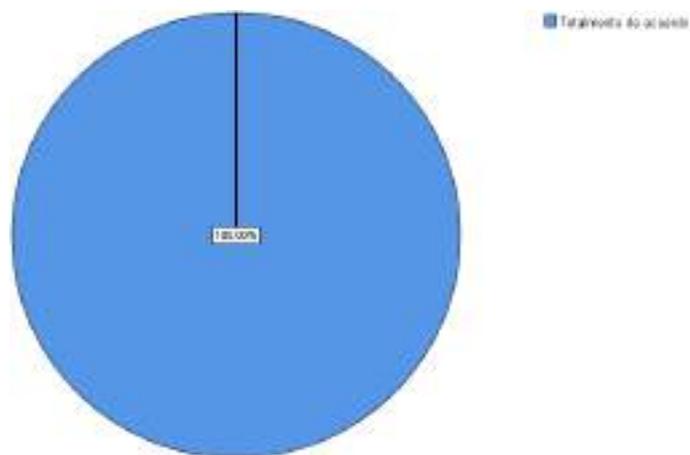


Gráfico 12 Falencias en el servicio de atención al usuario  
Autora: Gabriela Román (2020)

#### Análisis:

De acuerdo con la aplicación de encuesta, se pudo conocer que el 100% de los usuarios concuerda que el departamento de secretaria posee falencias, específicamente con el servicio de atención al usuario.

**10. ¿Considera que un plan de mejora para el servicio al usuario puede ofrecer un mejor nivel de satisfacción a los estudiantes atendidos?**

Tabla 14  
Plan de mejora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	230	69,9	69,9	69,9
	De acuerdo	99	30,1	30,1	100,0
	Total	329	100,0	100,0	

Autora: Gabriela Román (2020)

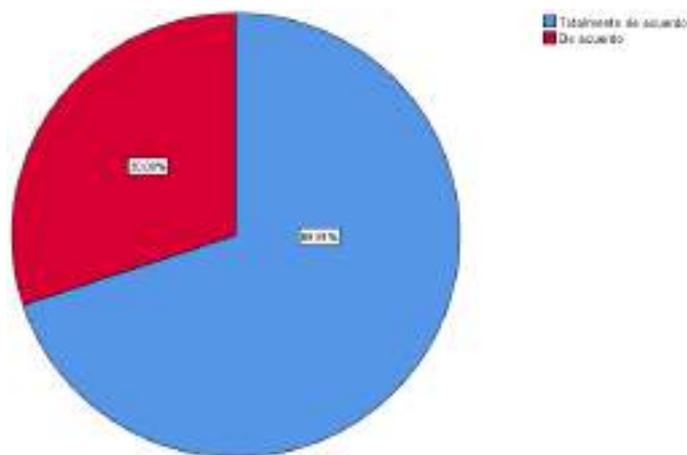


Gráfico 13 Plan de mejora  
Autora: Gabriela Román (2020)

**Análisis:**

De acuerdo con los datos recaudados el 69,9% de los usuarios manifiesta estar totalmente de acuerdo en que un plan de mejora puede brindar un nivel de satisfacción elevado, del mismo modo el 30,1% indica que el plan de mejora puede ser beneficioso solo si este lo ponen en marcha.

## **Entrevista aplicada a docentes**

**Cátedra:** Contabilidad de costos

**Docente:** Rafaela Panchana

**1. ¿Qué opina usted del servicio de atención al usuario dentro de las instituciones universitarias?**

Es uno de los servicios que mayor atención debe prestar, por lo que siempre existen situaciones que no pueden manejarse sin ayuda de una persona que conozca el todo el proceso de una situación específica.

**2. Mencione 3 características que considera usted que debe poseer el encargado del servicio al usuario**

Habilidad para escuchar, amabilidad, empático

**3. ¿Qué opina usted sobre el servicio de atención que ofrece el departamento de secretaria de la facultad de economía?**

El servicio de atención al usuario posee falencias, aunque no todo puede ser correcto en un 100%, el trato con el usuario debe ser mejorado pues no existe empatía con los estudiantes.

**4. A su juicio ¿Los usuarios de este servicio, especialmente los estudiantes poseen una opinión negativa sobre este servicio?**

Si, sin duda alguna los estudiantes en su gran mayoría expresan su enfado y disgusto con el trato que ofrece el departamento de secretaria cuando hacen uso del servicio al usuario.

## **Entrevista aplicada a docentes**

**Cátedra:** Finanzas

**Docente:** Enrique Loor

**1. ¿Qué opina usted del servicio de atención al usuario dentro de las instituciones universitarias?**

Es de los servicios con mayor movimiento y esto se debe a las situaciones que ocurren y no pueden ser solucionadas por el mismo usuario, es un similar al servicio al cliente.

**2. Mencione 3 características que considera usted que debe poseer el encargado del servicio al usuario**

Amabilidad, solución de respuesta, responsable.

**3. ¿Qué opina usted sobre el servicio de atención que ofrece el departamento de secretaria de la facultad de economía?**

Lo poco que he podido observar no es positivo, esto se debe a la deficiencia del personal que está a cargo del servicio, pues no se encuentra capacitada para el mismo.

**4. A su juicio ¿Los usuarios de este servicio, especialmente los estudiantes poseen una opinión negativa sobre este servicio?**

Si, muchos estudiantes tienen quejas constantes de este servicio, de la falta de soluciones y sobre todo del trato que reciben.

## Entrevista aplicada a docentes

**Cátedra:** Macroeconomía

**Docente:** Daniela Mejía

**1. ¿Qué opina usted del servicio de atención al usuario dentro de las instituciones universitarias?**

Es similar al servicio al cliente, solo que este debe brindar soluciones enseguida, pues el usuario no siempre cuenta con un tiempo extenso para solucionar su inconveniente.

**2. Mencione 3 características que considera usted que debe poseer el encargado del servicio al usuario**

Empatía, educación y respeto por el usuario.

**3. ¿Qué opina usted sobre el servicio de atención que ofrece el departamento de secretaría de la facultad de economía?**

Posee ciertas falencias que no permite crear un servicio completamente positivo al usuario, sin embargo el departamento trata de brindar el mejor servicio posible.

**4. A su juicio ¿Los usuarios de este servicio, especialmente los estudiantes poseen una opinión negativa sobre este servicio?**

Si, gran población estudiantil tiene quejas sobre este servicio y también enfado, sin embargo deben ser conscientes que son un gran número de estudiantes y es complejo darle solución a todos de forma inmediata.

## **Balance general de las entrevistas realizadas**

En relación a las respuestas aportadas por los sujetos de información, estos le atribuyen gran importancia a los servicios, porque lo ven como una necesidad frente a las solicitudes que pueda tener los usuarios, puesto que posee mucha movilidad de solicitudes, siendo similar a una instancia de servicio al cliente.

De allí que, opinan que es imperioso que los encargados de estos servicios deban poseer entre algunos valores como la amabilidad, la empatía, la responsabilidad y especialmente que le pueda brindar respuesta al usuario ante la petición o solicitud de algunos de los servicios.

Por consiguiente, en relación con los servicios que actualmente ofrece la facultad de economía, las respuestas de las personas entrevistadas se orientan hacia una percepción negativa, por la deficiente formación que poseen los funcionarios a cargo, aunque hacen su mejor esfuerzo, estos no pueden dar respuesta adecuada a los usuarios. No obstante, creen que puede ser solventado, si la universidad se enfocara en mejorar los servicios en esta instancia de información.

Los entrevistados en líneas generales exponen que existe la necesidad de mejorar el servicio de atención que ofrece la secretaria de esta facultad, por considerar que es una instancia de gran importancia en el desarrollo de las actividades académicas y especialmente en la atención a toda la población estudiantil.

## **PROPUESTA**

### **Título de la propuesta**

Plan de mejora para el servicio al usuario en el departamento de secretaria de la Facultad de Economía de la Universidad de Guayaquil.

### **Objetivo de la propuesta**

Mejorar el servicio de atención al usuario que ofrece el departamento de secretaria de la Facultad de Economía de la Universidad de Guayaquil.

### **Descripción de la propuesta**

Para poder establecer que aspectos influyen en el servicio de atención al usuario, fue necesario partir de los resultados obtenidos de la encuesta, pues los mismos estudiantes lo señalaron. Luego de la identificación del área de mejora y la detección de las principales causas del problema y por ende el planteamiento del objetivo fue necesario estudiar la selección de mejora.

Dentro de las acciones a considerar, se tomó en cuenta todas aquellas que se involucran directamente con el personal, de manera que se pudiese describir el problema, identificar las causas que lo provocaron, establecer acciones de mejora y plantear los beneficios esperados, a partir de esto se consideraron cuatro (4) situaciones: personal no capacitado, trato al usuario, tiempo de trámite e incapacidad de solución, tal como se observa en las siguientes tablas:

## Acciones de mejora: Personal no capacitado

Tabla 15  
Capacitación

<b>SITUACIÓN DE MEJORA</b>	<b>Personal no capacitado</b>
<b>Descripción del problema</b>	El personal demuestra poca capacitación en el manejo interno de todos los procesos que conlleva la administración y gestión de los diferentes trámites universitarios, los mismos que podrían realizarse el mismo día.
<b>Causas que provocan el problema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprendizaje empírico de la gestión, generando posibles cuellos de botella.</li> <li>• Falencias en el proceso de selección del personal que realizará la tarea.</li> <li>• Carencia de instrucción y conocimiento funcional, organizacional y logístico del área.</li> </ul>
<b>Acciones de mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover el aprendizaje técnico para lograr una gestión eficaz.</li> <li>• Perfilar personal con aptitudes para la gestión, por ejemplo: Habilidad con herramientas ofimáticas, organización laboral, etc.</li> <li>• Instruir al personal nuevo y actual sobre todas las tareas que se realizan en el área de trabajo.</li> </ul>
<b>Beneficios esperados</b>	Personal con conocimiento administrativo-institucional y con la capacidad de responder dudas de los diferentes trámites del área.

Elaborado por: Gabriela Román (2020)

## Acciones de mejora: Trato al usuario

Tabla 16  
Usuario

ÁREA DE MEJORA	Trato al usuario
<b>Descripción del problema</b>	En diferentes ocasiones el trato verbal, gestual y corporal no son lo más adecuado, transmitiendo rechazo y apatía ante las solicitudes efectuadas.
<b>Causas que provocan el problema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adopción de posturas incorrectas que generan cansancio y dolencias transformándose en mal humor.</li> <li>• Pseudo-libertinaje en la expresión del estado anímico, afectado por causas desconocidas.</li> <li>• Conocimientos de “atención al usuario” empíricos, aprendidos a partir de la imitación y el ejemplo.</li> </ul>
<b>Acciones de mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infundir conocimientos de posturas ergonómicas.</li> <li>• Pequeños descansos estratégicos e individuales, sin que afecten la continuidad de los procesos.</li> <li>• Sugerir asistencia psicológica en caso que algún miembro no pueda solventar sus problemas personales incidiendo en estrés y cansancio laboral.</li> <li>• Incluir en la capacitación del personal diferentes conceptos de atención al usuario, como por ejemplo: tono de voz, empatía, manejo de problema del usuario, fluidez verbal, vocalización adecuada, simplificación de conceptos, escucha activa, recursividad en el lenguaje.</li> </ul>
<b>Beneficios esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar el estado de ánimo del departamento.</li> <li>• Disminuir el agotamiento del personal.</li> <li>• Aumentar la concentración en buscar solución al problema del usuario.</li> <li>• Optimizar la comunicación y lograr corregir el trato que se presta al estudiante.</li> </ul>

Elaborado por: Gabriela Román (2020)

### **Acciones de mejora: Tiempo de trámite**

Tabla 17  
Tiempo

<b>ÁREA DE MEJORA</b>	<b>Tiempo de trámite</b>
<b>Descripción del problema</b>	En ocasiones los trámites sencillos que dependen internamente del departamento puede tardar varios días, generando conflictos con otras actividades que dependen crucialmente de la respuesta oportuna.
<b>Causas que provocan el problema</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Carencia de coordinación de procesos.</li><li>• Posible exceso de papeleo y pasos para finalizar un trámite.</li></ul>
<b>Acciones de mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disminuir en medida de lo posible los pasos burocráticos para aprobación o validación de trámites.</li><li>• Generar diagrama de procesos, reorganización de los tiempos de gestión evitando los reprocesos.</li></ul>
<b>Beneficios esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reducción de los tiempos de respuesta.</li><li>• Organización del árbol de procesos.</li><li>• Establecimiento de tiempos máximos coherentes para cada trámite.</li></ul>

Elaborado por: Gabriela Román (2020)

## Acciones de mejora: Incapacidad de solución

Tabla 18  
Solución

<b>ÁREA DE MEJORA</b>	<b>Incapacidad de solución</b>
<b>Descripción del problema</b>	Insolvencia al momento de que se presentan casos atípicos, generando dificultades con respuestas incompletas y que no llevan a ningún lado.
<b>Causas que provocan el problema</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de conocimiento de todas las variantes en casos que puedan presentarse.</li><li>• Ausencia en la capacidad de buscar y recomendar soluciones.</li></ul>
<b>Acciones de mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitar al coordinador o área encargada el manual de funciones del área.</li><li>• Consultar a otras áreas de ser necesario, para resolver casos atípicos.</li><li>• Generar una lista de casos variables con sus correspondientes resoluciones, para evitar las re consultas.</li></ul>
<b>Beneficios esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aumentar el porcentaje de acierto en la solución de problemas.</li><li>• Evitar el re direccionamiento a otras áreas.</li></ul>

Elaborado por: Gabriela Román (2020)

### Factores de evaluación

Posterior a las acciones de mejora, es importante conocer cómo se puede establecer tres factores importantes, para ello es necesario explicarlos a continuación:

## **Dificultad de la implantación**

Este factor puede ser clave para las mejoras y por ello su importancia, de acuerdo a esto se puede estipular cómo será la consecución si lo amerita o no, priorizando de menor a mayor según sea su grado de dificultad. Para la medición del mismo deberá emplearse la siguiente escala de evaluación:

1= Mucha

2= Bastante

3= Poca

4= Ninguna

Respecto a la situación del departamento de secretaria, la mayoría de acciones de mejora que se deben desarrollar responden a una ponderación de 2, indicando que la dificultad de estas acciones son bastantes pero posibles de lograrlas.

## **Plazo de la implantación**

Este segundo factor se encuentra sujeto a las acciones de mejora, su alcance puede estar definido en su totalidad y el mismo no necesariamente amerita un esfuerzo colosal, aunado a ello se debe tener en cuenta que de acuerdo a las acciones que se establezcan será necesario llevar a cabo trabajos previos o extender el tiempo de implantación.

Para la medición del plazo se usará la siguiente escala de evaluación:

1= Largo

2= Medio

3= Corto

4= Inmediato

En el caso del departamento de secretaria en concordancia con las acciones de mejora, se pudo evidenciar que la ponderación más predominante corresponde a 2, siendo medio el plazo que más se repite sin dejar de lado que se considera otros plazos como corto y largo.

### **Impacto de la organización**

Este factor se define por ser el resultado de lo que se va a implantar y para ello es necesario medirlo, dicha medición se realiza por medio de grados de mejora obtenidos, pues es importante conocer que un cambio sustancial genera gran un impacto, del mismo modo se debe tener presente el grado de extensión que va a incidir en la medida, pues si su impacto es mayor por el nivel de afectación, su prioridad será del mismo nivel.

Para la medición de dicho impacto será deberá considerar la siguiente escala de evaluación:

1 = Ninguno

2= Poco

3= Bastante

4= Mucho

En referencia a las acciones de mejora que amerita el departamento de secretaria, se tiene que la evaluación más predominante es 2, identificando que el impacto de la organización es poco en su mayoría.

Cumpliendo con los tres factores ya descritos, se pudo establecer un nivel de priorización, resultado de un promedio de la dificultad, el plazo y el impacto, tal como se observa a continuación:

Tabla 19  
Acciones de mejora a realizar

<b>Nro.</b>	<b>Acciones de mejora a realizar</b>	<b>Dificultad</b>	<b>Plazo</b>	<b>Impacto</b>	<b>Priorización</b>
1	Personal no capacitado	2	2	4	2,7
2	Trato al usuario	2	3	2	2,3
3	Tiempo de trámite	2	1	2	1,7
4	Incapacidad de solución	3	2	2	2,3

Elaborado por: Gabriel Román (2020)

Posterior al cálculo de priorización que conlleva cada acción de mejora, es necesario ordenar de acuerdo al nivel priorización, de modo que se pueda identificar cuál de estos posee mayor urgencia, así se observa en el siguiente cuadro:

Tabla 20  
Acciones de mejora a realizar de acuerdo a nivel de priorización

<b>Nro.</b>	<b>Acciones de mejora a realizar</b>	<b>Dificultad</b>	<b>Plazo</b>	<b>Impacto</b>	<b>Priorización</b>
1	Personal no capacitado	2	2	4	2,7
2	Trato al usuario	2	3	2	2,3
4	Incapacidad de solución	3	2	2	2,3
3	Tiempo de trámite	2	1	2	1,7

Elaborado por: Gabriela Román (2020)

## **Planificación y seguimiento**

Cumpliendo con todo lo que refiere a la selección de acciones, la dificultad, el plazo y el impacto de las mismas en la mejora del servicio de atención, es necesario establecer una planificación y a su vez el debido seguimiento, el mismo que parte del nivel de priorización de las acciones de mejora, pudiendo evidenciar dicho plan en la siguiente tabla:

Tabla 21

Plan de mejora a realizar de acuerdo a nivel de priorización

Mejora	Actividades	Responsable de tarea	Tiempo (Meses)	Recursos necesarios	Financiación	Indicador seguimiento	Responsable seguimiento
Personal no capacitado	Inducción el aprendizaje técnico para lograr una gestión eficaz.	Personal de RRHH	Enero 2020	Material informativo	Universidad de Guayaquil	Puntaje en test de conocimientos	Coordinador del plan de mejoras
	Personal con aptitudes para la gestión, con habilidades en herramientas ofimáticas, organización laboral, etc.		No aplica	Pool de selección	Universidad de Guayaquil	Desempeño de habilidades	
	Instrucción al personal nuevo y actual sobre todas las tareas que se realizan en el área de trabajo.		Febrero 2020	Material informativo	Universidad de Guayaquil	Puntaje en test de conocimientos	
Trato al usuario	Conocimientos de posturas ergonómicas.	Coordinador de área	Marzo 2020	Ninguno	Universidad de Guayaquil	Cumple o no cumple	Coordinador del plan de mejoras
	Pequeños descansos estratégicos e individuales, sin que afecten la continuidad de los procesos.			Organigrama	Universidad de Guayaquil	Calificación de atención al usuario	
	Aasistencia psicológica en caso que algún miembro no pueda solventar sus problemas personales incidiendo en estrés y cansancio laboral.			Ninguno	Universidad de Guayaquil	No aplica	
	Capacitación del personal en diferentes conceptos de atención al usuario, como por ejemplo: Tono de voz, niveles de voz, empatía, manejo del problema del usuario, fluidez verbal, vocalización adecuada, simplificación de conceptos, escucha activa, recursividad en el lenguaje.	Personal de RRHH	Abril 2020	Material informativo Ejemplos gráficos Material multimedia	Universidad de Guayaquil	Puntaje en test de conocimientos Calificación de atención al usuario	

Tiempo de trámite	Disminución de pasos burocráticos para aprobación o validación de trámites.	Coordinador de área	Mayo 2020	Computador	Universidad de Guayaquil	Tiempo disminuido por tramite	Coordinador del plan de mejoras
	Realización de diagrama de procesos, reorganización de los tiempos de gestión.		Junio 2020	Computador Diagrama actual	Universidad de Guayaquil	Comparativa de tiempo por tramite	
Incapacidad de solución	Solicitar al coordinador o área encargada el manual de funciones del área.	Coordinador de área	Julio 2020	Ninguno	Universidad de Guayaquil	No aplica	Coordinador del plan de mejoras
	Consulta a otras áreas de ser necesario, para resolver casos atípicos.		Agosto 2020	Computador	Universidad de Guayaquil	Lista de consultas realizadas	
	Creación de lista de casos variables con sus correspondientes resoluciones, para evitar las re consultas.		Septiembre 2020	Computador	Universidad de Guayaquil	Lista de casos variables	

Elaborado por: Gabriela Román (2020)

## Conclusiones

- El servicio de atención al usuario presenta un conjunto de falencias, las mismas que perjudican al estudiantado que pertenece a la facultad de economía de la Universidad de Guayaquil.
- El personal no capacitado, el trato al usuario, el tiempo de trámite y la incapacidad e solución.
- Estos son los que mayor efecto producen, especialmente es la rapidez de dar solución a un problema, pues los estudiantes que se dirigen al lugar necesitan una respuesta que tome el menor tiempo posible para solucionarlo.
- Se estudió el nivel de incidencia de cada factor, como la dificultad, el plazo de implantación y el impacto de la organización, todos estos sujetos a las acciones de mejora identificadas.
- Se planteó de forma esquematizada el responsable de cada tarea, incluyendo factores como la medición que se puede observar el indicador, la cual expresará la forma de medir la tarea, asignando un responsable de cada tarea y cumplimiento de la misma.

## **Recomendaciones**

- Se exhorta al personal del departamento de secretaría a considerar el estudio desarrollado, por lo que se desarrolló en pro de un beneficio común.
- Se invita a la Universidad de Guayaquil a respaldar el uso del plan de mejora y brindar todo el soporte necesario.
- Estudiar de forma detallada el plan de mejora, de modo que se pueda ejecutar en toda su totalidad y bajo el nivel de priorización, sin descuidar las otras acciones de mejora.
- Dar seguimiento al plan de mejora y realizar un chequeo, este deberá realizarse de forma diaria hasta lograr la mejora total del servicio de atención al usuario.

## Bibliografía

- Abad, M. (2014).
- Araya, L. (2017). *Calidad del servicio en educación superior a distancia* .  
Barcelona : Universidad de Barcelona .
- Arias, A., Coreas, N., & Sánchez, E. (2016). *Auditoría de calidad del servicio al cliente en cadena de restaurantes de comida rápida*. El Salvador: Universidad de El Salvador .
- Bolland, J. (2018).
- Castillón, C. (2015). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la Marisquería Punta Sal* . Huancayo : Universidad Nacional del Centro de Perú.
- Chavarría, S., & Segovia, R. (2019). *Servicio de atención de la secretaría de la Universidad Técnica de Manabí*. Manabí: Universidad Técnica de Manabí.
- Código de la niñez y adolescencia . (2014). *Prevención del maltrato institucional* . Quito: Código de la niñez y adolescencia .
- Corrales, A. (2016). *Implantación de un sistema de gestión de la calidad según ISO 9001 en empresa de certificación en ensayos no destructivos*. Madrid: Universidad Politécnica de Madrid. Obtenido de [http://oa.upm.es/44096/1/PFC\\_ANDRES\\_CORRALES\\_OJEADO.pdf](http://oa.upm.es/44096/1/PFC_ANDRES_CORRALES_OJEADO.pdf)
- Damas, G., & Oliva, J. (2017). *Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la Ugel* . Perú : Universidad César Vallejo .
- Emprendedores . (2017). *El cliente* . Emprendedores .
- Eyzaguirre, O. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Univerisdad Privada de Tacna en el año 2015* . Tacna : Universidad Privada de Tacna .

- Gonzalez, Ó., & Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Eco Ediciones.
- López, D. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's*. Guayaquil : Universidad Católica de Santiago de Guayaquil .
- Mendez, D. (2019).
- Molero, R. (2017). *Propuesta de plan de mejora continua para la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa* . Perú : Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo .
- Morelo, R. (2019).
- nicuesa, m. (2015).
- Nicuesa, M. (2015).
- Pazmiño, E. (2017). *Corporativa del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Latacunga* . Ambato : Universidad Técnica de Ambato.
- pensante, E. (2016).
- Pensante, E. (2016).
- Pinedo, E. (2017). *La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en en CETPRO*. Perú : Universidad César Vallejo .
- Plan nacional para el Buen Vivir . (2017). *Planificamos para toda una vida*. Quito: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades.
- Porto, J. P. (2008).
- Porto, J. P. (2010).
- Prieto, J. (2018). *Gerencia del servicio. La clave para ganar a todos*. ECOE Ediciones .
- Raffino, M. E. (2019).
- Reyes, S. (2015). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente* . Quetzatenango: Universidad Rafael Landívar .

- Rios, S. (2017). *Propuesta metodológica para medir la satisfacción del cliente basado en la norma ISO 9001:2015*. Colombia : Universidad Libre de Colombia .
- Robayo, A. (2017). *La importancia del servicio al cliente y el reflejo de las ventas en una empresa* . Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Rodas, E. (2017). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo* . Quetzaltenango : Universidad Rafael Landívar .
- Salazar, W., & Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente en la Universidad Nacional de Chimborazo. *Industrial Data*, 19(2), 13-20.
- Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior* . Bogotá: Universidad Sergio Arboleda .
- Tumino, M., & Poitevin, E. (2015). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: Caso de estudio. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(2), 63-84.
- Vera, E. (2017). *El talento humano y la enseñanza de los docentes de la institución educativa José Faustino Sánchez* . Perú : Universidad César Vallejo .
- Vera, V. (2019). *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de emergencia y consulta externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un plan de mejoras* . Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil .
- Villalba, C. (2015). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de vista*, IV(7), 51-72.

**ANEXOS**

## **Carta de autorización**



Lunes de 13, enero del 2020

De mi consideración:

Por medio del presente autorizo a **Gabriela Alexandra Román Loor** identificada con C.I. **0954103636** estudiante del Instituto Tecnológico Bolivariano previo a la obtención del título Tecnología en Administración de Empresas, realice el proyecto: **Estudio del servicio al usuario atendido en el departamento de secretaria de la Facultad de Economía de la Universidad de Guayaquil**

Con sentimientos de distinguida consideración.

---



Foto1: Con el Abogado Juan Chávez



Foto 2: Facultad de economía de la universidad de Guayaquil

Anexo 1 Encuesta aplicada estudiantes

Encuesta para usuarios						
<b>Objetivo de la encuesta:</b>						
Conocer la situación del servicio al usuario que se presta el departamento de secretaria de la facultad de Economía de la Universidad de Guayaquil						
<b>Instrucciones:</b>						
1. Leer detenidamente las interrogantes						
2. Escoger la opción que más se adecue a su respuesta.						
Indicadores	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
1	¿Califica óptimo la atención que le brinda el departamento de secretaria de la facultad de economía?					
2	¿Califica óptimo el tiempo empleado para realizar sus trámites en el departamento de secretaría en la facultad de economía?					
3	¿Considera que el personal asignado por el departamento de secretaría de la facultad de economía brinda una atención amable?					
4	¿Considera óptimo la solución brindada por el departamento de secretaria de la facultad de economía?					
5	¿Califica beneficioso el servicio de atención al usuario que ofrece el departamento de secretaria de la facultad de economía?					
6	¿Considera que el personal asignado para brindar atención al usuario se encuentra preparado para esta labor?					
7	¿Considera que el horario de servicio de					

	atención atiende positivamente la demanda de usuarios?					
8	¿Recomendaría a sus compañeros realizar trámites en el departamento de servicio al usuario que ofrece la facultad de economía?					
9	¿Considera que el departamento de secretaria posee falencias en cuanto a la atención al usuario?					
10	¿Considera que un plan de mejora para el servicio al usuario puede ofrecer un mejor nivel de satisfacción a los estudiantes atendidos?					

Anexo 2 Entrevista aplicada a docentes

**Cátedra:**

**Docente:**

1. ¿Qué opina usted del servicio de atención al usuario dentro de las instituciones universitarias?

.....  
.....  
.....

2. Mencione 3 características que considera usted que debe poseer el encargado del servicio al usuario.

.....  
.....  
.....

3. ¿Qué opina usted sobre el servicio de atención que ofrece el departamento de secretaria de la facultad de economía?

.....  
.....

4. A su juicio ¿Los usuarios de este servicio, especialmente los estudiantes poseen una opinión negativa sobre este servicio?

.....  
.....