



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

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

TEMA:

**ESTRATEGIA DE SERVICIO PARA AGILIZAR LOS
TRÁMITES ACADÉMICOS DE LOS ESTUDIANTES
EN LA FACULTAD DE JURISPRUDENCIA
DE LA UNIVERSIDAD
DE GUAYAQUIL**

Autora:

María Solange Roldán Zambrano

Tutor:

Ing. Javier Alexi Jiménez Peralta, Mgtr.

Guayaquil – Ecuador

2018

DEDICATORIA

Este proyecto se lo dedico con todo cariño a mi querido y amado esposo William Madezco porque con su paciencia y dedicación me dio las fuerzas que necesitaba para no rendirme y poder seguir adelante, le agradezco por haber creído en mí y por demostrarme que con esfuerzo y perseverancia todas las metas y lo que uno se propone se puede lograr en la vida.

A mi padre porque en algún momento de la vida me dijo que nunca terminaba lo que comenzaba y eso me lleno de coraje y valor para demostrarle que hoy lo logre y que voy por más, por mi segunda carrera en derecho, a mi madre que con sus consejos me inspiraba a ser cada día mejor en mis estudios.

Y a todos mis queridos compañeros con quienes compartí conocimientos, alegrías, tristezas y parte de mi vida con ellos en las aulas, a todos mis seres queridos les dedico lo que algún día fue un sueño y hoy es una realidad.

Roldán Zambrano María Solange

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por haberme hecho parte de este mundo tan maravilloso, en segundo lugar, agradezco a mis padres que con tan invaluable dedicación y esfuerzo hicieron de mí una persona responsable, honorable y respetuosa con ganas de triunfar y seguirme capacitando a lo largo de mi vida.

Agradezco a mi esposo que con su amor y paciencia me apoyo a que culmine con este sueño de terminar mi carrera y así poder obtener mi título de tecnóloga en Administración de Empresas.

Y como no agradecer a mi querida Universidad ITB Instituto Técnico Bolivariano que me abrió las puertas dándome acogida a lo largo de mi carrera universitaria, así como también a todos los docentes que en el transcurso de mis estudios supieron impartir su cátedra compartiendo sus conocimientos con amor y responsabilidad.

Y para culminar agradezco a todos mis compañeros por haber formado parte de un grupo de estudios tan unido, y preocupados los unos a los otros a lo largo de esta carrera universitaria.

Roldán Zambrano María Solange



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **Estrategia de Servicio para agilizar los trámites académicos de los estudiantes en la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad de Guayaquil**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo realizar una estrategia de servicio en el departamento de secretaría, para agilizar los trámites académicos de los estudiantes, en la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad de Guayaquil en el año lectivo 2018?** El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada: María Solange Roldán Zambrano

Tutor: Ing. Javier Alexi Jiménez Peralta, Mgtr.

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT

Firma



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

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

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

TEMA:

**Estrategia de Servicio para agilizar los trámites académicos de los
estudiantes en la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad de
Guayaquil.**

Autora: María Solange Roldán Zambrano

Tutor: Ing. Javier Jiménez Peralta Mgtr.

RESUMEN

La presente investigación busca identificar las causas que generan insatisfacción en los usuarios por demoras en los trámites académicos que solicitan de manera cotidiana.

Por tal razón es importante cambiar esta percepción que está latente en la comunidad estudiantil e implementar las mejorar las acciones de servicio y dar solución inmediata a estas causas que impiden la generación de calidad de servicios en las acciones de servicios que se otorga en la Universidad Guayaquil.

Palabras Claves:

Estrategia de Servicio – Calidad de Servicio – Usuarios – Satisfacción al Cliente



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

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

TEMA:

**Estrategia de Servicio para agilizar los trámites académicos de los
estudiantes en la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad de
Guayaquil.**

Autora: María Solange Roldán Zambrano

Tutor: Ing. Javier Jiménez Peralta Mgtr.

ABSTRACT

The present research seeks to identify the causes that generate dissatisfaction in the users due to delays in the academic procedures that they request on a daily basis.

For this reason it is important to change this perception that is latent in the student community and implement the improvement of service actions and provide an immediate solution to these causes that impede the generation of quality services in the actions of services provided at the Guayaquil University.

Keywords:

Service Strategy - Quality of Service - Users - Customer Satisfaction

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1. UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN UN CONTEXTO	1
1.2. SITUACIÓN CONFLICTO.....	2
1.3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.6. OBJETIVO	3
1.6.1. OBJETIVO GENERAL.....	3
1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	3
1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	4
CAPITULO II.....	5
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	5
2.1. ANTECEDENTES HISTORICOS	5
2.2. ANTECEDENTES REFERENCIALES.....	6
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	15
2.4. VARIABLES DE INVESTIGACION.....	17
2.5. GLOSARIO DE TERMINOS	18
CAPÍTULO III.....	20
3. METODOLOGÍA	20
3.1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	20
3.2. MISIÓN Y VISIÓN	21
3.3. ORGANIGRAMA	22

3.4.	ESTRUCTURA DE CARGOS FALCULTAD DE JURISPRUDENCIA	23
3.5.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	27
	CAPÍTULO IV.....	36
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	36
4.1.	CONCLUSIONES	43
4.2.	RECOMENDACIONES.....	44
4.3.	PLAN DE MEJORA.....	45
	Bibliografía	50

INDICE DE GRÁFICO

Gráfico 2. 1:	Triangulo de Servicio	10
Gráfico 2. 2:	Atributo de Servicio	12
Gráfico 2. 3::	Modelo EFQM	13
Gráfico 3. 1:	Organigrama del Vicedecano de Jurisprudencia	22
Gráfico 3. 2::	Investigación Biográfica.....	30
Gráfico 3. 3:	Proceso metodológico de investigación de Mercados.....	32
Grafico 4. 1:	Edad	36
Grafico 4. 2:	Rol en Universidad	36
Grafico 4. 3:	Modalidad de Estudio	37
Grafico 4. 4:	Información del Usuario.....	37
Grafico 4. 5:	Puesto Informativo.....	38
Grafico 4. 6:	Puesto Informativo.....	38
Grafico 4. 7:	Duración de Tramites Académicos.....	39
Grafico 4. 8:	Tramite Académicos.....	40
Grafico 4. 9:	Tiempo tramite académicos	41
Grafico 4. 10:	Aspectos a mejorar.....	41
Grafico 4. 11:	Calificación del Servicio.....	42
Gráfico 4. 12:	TP-Button Qmatic	46
Gráfico 4. 13:	Modelo de Atención.....	47
Gráfico 4. 13:	Sistema de Calificación del Servicio	48

INDICE DE TABLA

Tabla 1. 1: Situación Conflicto	2
Tabla 3. 1: Población	31
Tabla 4. 1 : Agrupación de servicio en TURNOS.....	46
Tabla 4. 2 : Tiempo de respuesta en Trámites Académicos	49

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN UN CONTEXTO

En cualquier sector del mercado, el cliente exige ser escuchado, comprendido y además exigen calidad en el servicio ya sea en educación, seguros privados, productos de consumo masivo, salud entre otros. Las empresas deben estar preparadas para satisfacer estas exigencias que cada vez son más alta y deben incluso superar las expectativas de los clientes, única vía para que cada una de las ellas resulte realmente competitiva en el mercado y está cumpliendo con su estrategia comercial o empresarial.

No obstante, el amplio panorama que se construye para dar el mejor servicio al usuario/ cliente dando un lugar relevante a las nuevas filosofías de la gestión empresarial que es centrar todos esfuerzos de servicio hacia el cliente que se denomina “**calidad de servicio**”, esto se mide con los esfuerzos que realizan los directivos, jefes inmediatos por mejorar los procesos errores y aumentar la productividad en los empleados.

Durante el siglo XX, el paradigma era que el cliente debía ir hacia la organización y comprar lo que ella producía, entre otras razones, debido a la creciente competencia de manera no tan agresiva en los diferentes campos de la educación, se ha cambia la concepción de las universidades que ellos deben mejorar su forma de llevar sus trámites interno con el cliente para otorgar una satisfacción total al cliente externo.

1.2. SITUACIÓN CONFLICTO

La filosofía de servicio al cliente debe estar plasmado en todo el baluarte del Departamento de Secretaría de la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad de Guayaquil, con el objetivo de generar verdaderos cambios significativos y que los estudiantes crean en su instituciones y así mantener relaciones duraderas; es por tanto, un aspecto crítico que debe mejorar la institución de educación para reorientar sus servicios que generan inconvenientes con respecto a la demora en la entrega de documentos, ampliación de cupo en las materias, activación de matrícula y en el tiempo de espera para ser atendidos; causando malestar e inconformidad en la comunidad estudiantil.

Tabla 1. 1: Situación Conflicto

Antecedentes	Conflicto
<ul style="list-style-type: none">• Aglomeración en secretaria de la Facultad de Jurisprudencia en la fila de atención a los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none">• Malestar e insatisfacción en los estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia.
<ul style="list-style-type: none">• Pérdida de documentos de los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none">• Atrasos en procesos de graduación• Perdida de materias
<ul style="list-style-type: none">• Retraso en la entrega de documentos de los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none">• Pérdida de matrícula• Pérdida de cupo en los concursos de mérito y oposición.

Elaborado por: Roldán Zambrano María Solange
Independientemente del personal que brinda apoyo en la gestión académica el personal docente, directivos, administrativos deben constituir el puntal que lidera la gestión de calidad en la educación

superior, y crear niveles de responsabilidad en la gestión operativa para agilizar los trámites que demandan nuestros estudiantes.

1.3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

- **Campo:** Administración
- **Área:** Servicio al cliente
- **Aspecto:** Estrategia de servicios, trámites académicos
- **Periodo:** 2018

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo realizar una estrategia de servicio en el departamento de secretaría, para agilizar los trámites académicos de los estudiantes, en la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad de Guayaquil, en el año lectivo 2018?

1.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

- **Variable Dependiente:** Trámites académicos
- **Variable Independiente:** Estrategia de servicio.

1.6. OBJETIVO

1.6.1. OBJETIVO GENERAL

Proponer estrategia de servicio para agilizar los trámites académicos de los estudiantes en la Facultad de Jurisprudencia.

1.6.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Fundamentar los aspectos teóricos relacionados a servicio al cliente
- Diagnosticar el servicio que tiene actualmente la facultad y como incide en su manejo diario.

- Analizar estrategias de servicio para agilizar los servicios que solicitan los alumnos en el área de secretaria.

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La percepción de la calidad de servicio que otorguen las instituciones de educación superior, en los actuales tiempos es de suma importancia porque existen universidades tanto públicas como privadas que compiten por demostrar su mejor servicio al usuario (estudiante) a través de la certificación Internacional ISO9000.

De esta manera, la palabra calidad adquiere un sentido de pertenencia en los diferentes momentos de verdad que presente el usuario con las facultades, departamentos, colaboradores internos de la Universidad Guayaquil la meta es cambiar la percepción del estudiante acerca del servicio que está recibiendo es sumamente importante, porque es el cliente quien juzga el servicio y quien comunica los cambios positivos que se realizan para beneficio de toda la comunidad estudiantil.

En consecuencia, hacer la distinción en la Facultad de Jurisprudencia en la calidad y evaluación del servicio, pues mientras la calidad de la educación implica un proceso de mejora de manera continua en todas las aristas como es docentes, números de usuarios atendidos por días, encuestas de percepción de la calidad del servicio, buzón de sugerencias, acreditación de las carreras, documentación, números de egresados entre otros. Ello se deriva de las acciones que la universidad está realizando para ofrecer un mejor servicio, hay que hacer hincapié que el mundo está en constante evolución y cambiando a los procesos a través de la globalización con actualización de procesos más tecnológicos dando pasos firmes en cambiar los paradigmas de vieja escuela en los modelos caducos de atención al estudiante con trámites burocráticos que ocasiona conflictos entre autoridades y estudiantes que exigen un servicio de calidad como norma el Consejo de Educación Superior.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES HISTORICOS

Tradicionalmente, siempre ha habido problemas entre los que prestan servicio y los que reciben esto se da por la relación que tienen los involucrados e incluso llegando a la hostilidad y el resentimiento de los clientes que se siente ofendidos por el trato que otorga el personal de la empresa.

En los actuales tiempos, la relación entre los que proporcionan el servicio y los clientes parece haber llegado a un punto crítico, lo que está originando gran cantidad de debates entre los gerentes, y las profesionales de la publicidad que son responsable de comunicar la imagen de la empresa, en donde han identificado que los clientes son cada vez más críticos con respecto del servicio que reciben; muchos clientes, no solo desean un servicio mejor, sino que supere sus expectativas.

No hay duda de que todos estos factores han ejercido impacto en el interés hacia los servicios, pero ninguno lo ha hecho con mayor intensidad. Lo cierto es que gran parte de las empresas de servicios hacen un control exclusivo sobre su calidad de servicios en las áreas de negocios que tienen contacto con los clientes internos y externos.

Una circunstancia cierta es que los directores, gerentes, administradores desarrollan a menudo una visión “con orejeras” que se trata solo ven lo que ellos hacen en su departamento, no lo que hace todo el mundo en las empresas para el perfeccionamiento en la atención del cliente para tener

estrecha relación con ellos. No se trata de solo enfocarse en otorgar capacitación en formación empresarial o financiera a los altos directivos, sino, que ellos identifiquen, analicen, y conozca que realmente se necesita para fabricar y otorgan una mala calidad del servicio.

No obstante, es importante que los directivos comprendan su negocio, no siempre lo conocen y por ese motivo a menudo caben haciendo malas inversiones en equipos, ordenadores, tecnologías, sin preparar al equipo de empleados en alinear su estrategia de servicio y ser más productivos de manera eficientes, el trabajo empieza con el apoyo de la alta dirección comprometidos en mejorar sus servicios con calidad para otorgar la mejor impresión y cambio de perspectiva al cliente. (Denton, 1991)

Dado que la calidad del servicio es una herramienta de ventas, es, también una ventaja competitiva a largo plazo. De hecho, con mucha frecuencia, es la única ventaja competitiva que puede lograr una organización que opera en una economía de servicios en la que muchas organizaciones suministran en el mismo servicio.

Cuando un servicio desciende, las ventas caen así de simple. Si vivimos en una época de demanda de calidad en el servicio con frecuencia los administradores olvidan que es la única diferencia que se marca en el mercado; cuando la empresa descubre que los clientes en realidad son personas y que se debe prestar atención al usuario. (Tschohl, J & Franzmeier, S, 1994)

2.2. ANTECEDENTES REFERENCIALES

Las relaciones entre los clientes y las organizaciones es un ciclo de vida humana que comienza con el nacimiento, de la misma forma, la primera etapa del ciclo de vida de las relaciones con los clientes se inicia antes de

que estos sean percibidos como tales. Por otra parte, la humanización de la empresa implica no solo la humanización del trabajo, sino que lleva implícito un ideal de dirección y promoción del bienestar de los ciudadanos (por ejemplo, considerar a los clientes externos como agentes internos).

Esta filosofía humanista supone implicar a todos los miembros, contar con su participación y atribuir importancia a su satisfacción, además de subrayar el desarrollo y formación personal, la importancia de las sugerencias en la mejora como de participación y la supervisión centrada en ayudar a los empleados para hacer su trabajo mejor, reconocer y recompensar al personal, estos ideales deben basarse en los valores corporativos de la organización.

Indudablemente cambiar la visión de los empleados es una nueva perspectiva de la visión de las organizaciones que supone contar continuamente con la participación del personal en todos los niveles. Es decir, las personas son la esencia de la organización y su compromiso genera habilidades para otorgar un plus dentro de su gestión dentro de la institución.

El nuevo despertar de la conciencia en los consumidores respecto al servicio que se plantea es que la mayoría de profesionales “Calidad de Servicio” un lema que cuesta en las organizaciones entender e implementarlo un precio un poco alto que deben solucionar los altos administradores para que todo funcione con normalidad y así evitar sorpresas en el control de calidad para cumplir con las normas que demanda los clientes. (Cottle, D, 1991)

Por consiguiente, debemos saber que las organizaciones al servicio del hombre se distinguen por el hecho de que su materia prima es la gente y

también el tipo de transformaciones que tratan de producir en los beneficiarios. Por lo tanto, se puede indicar los siguientes aspectos: el tipo de personas atendidas, las tecnologías destinadas a implicar a la gente.

Los servicios son prestaciones de trabajo con las siguientes características:

- No pueden almacenarse ni incorporarse a otra producción. Desaparece al mismo instante de su realización. Tampoco proceden de un producto anterior. (no transforman materias preexistentes)
- Suponen una relación directa entre productor y consumidor.
- Su utilidad o valor de uso dependen de la manera en que se realizan, tanto desde el punto de vista espacial (proximidad) como desde la óptica temporal (duración, disponibilidad y frecuencia).

Existen diversas clasificaciones o tipologías de actividades que son terciarias entre las más significativas caben destacar las siguientes:

- Servicios infraestructurales de conexión general: comprende los transportes y las comunicaciones.
- Servicios de conexión productor-consumidor: son los servicios comerciales que comprenden el comercio, la publicidad y relaciones públicas, los estudios de mercados, el alquiler de bienes muebles y los servicios postventa que realizan las empresas para aumentar sus ventas.
- Servicios auxiliares a bienes de conservación: corresponden a todo el sector de almacenamiento de productos para la conservación del mismo.
- Servicios financieros de circulación de capital: comprenden las instituciones financieras, el asesoramiento de los seguros y otros intermediarios financieros.

- Servicios especializados a empresas (excluidos los comerciales y financieros): corresponden a la administración y gerencia, la contabilidad y auditoría, servicio de personal, servicios técnicos, de computación, legales y otros servicios.
- Servicios personales: Hoteles y restaurantes, cuidado personal. Servicios recreativos y culturales, otros servicios personales y domésticos.

En este sentido, la mayoría de los profesionales en calidad quiere decir el suministro de servicios que se ajusten a las normas técnicas de su respectiva visión tradicional en los controles de calidad técnica se diseñan para prevenir los fallos, también técnicos; los clientes no compran producto sino solicitan atención personalizada para atender sus productos.

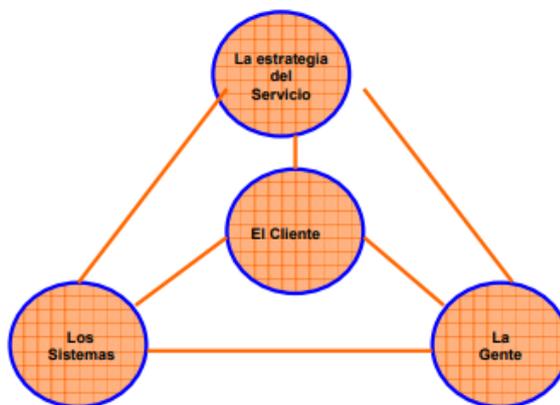
El cliente y la compañía están ligados en una especie triangular de relación, “el triángulo del servicio”, representa los tres elementos: estrategia de servicio, gente y sistemas, los cuales giran alrededor del cliente.

Es necesario destacar que al cliente lo que le interesa es conseguir la satisfacción de sus necesidades alineado a la lealtad está delimitada por la calidad del servicio, en el momento en el que el nivel de servicio está por debajo de sus expectativas la lealtad se desvanece, el cliente busca otras opciones.

Por esto el nivel de servicio debe ser permanentemente satisfactorio para motivar la satisfacción del usuario (“que espera un cliente del servicio como el que prestamos”), el cliente no solo ve uno de sus elementos, sino el panorama completo de la prestación del servicio. Una organización

puede devenir obsoleta si no cambia al ritmo que las posibilidades y nuevos productos satisfacen esas motivaciones.

Gráfico 2. 1: Triangulo de Servicio



Autor: (Albrecht et al, 1988)

La estrategia de servicio consiste en establecer una dirección estratégica orientada hacia el mercado. Este proceso participa todos los integrantes de la empresa para accionar una guía y permitir a la gente que trabaja en canalizar sus esfuerzos hacia servicios enfocados en el beneficio que se distinguen muy bien ante los ojos del cliente.

El mercado para la mayoría de las organizaciones basado en el servicio esta segmentado mínimo en tres niveles: ***Orientado al precio, con recursos limitados y orientado hacia el valor que hace elección en arreglo entre costo y valor.***

El servicio tiene que ser predecible y uniforme; el cliente debe poder estar seguro de cuánto tiempo va a demorar su servicio. Por lo general las empresas lo industrializan en tres maneras:

- Utilizando programas a través del uso de tecnologías como sustituto del contacto personal y esfuerzo humano.
- Mejorar los métodos de trabajos de forma sistemática “utilizando la inteligentemente la inteligencia humana”.
- Combinar los anteriores métodos.

Albrecht et al, (1988) menciona que existe cuatro elementos fundamentales en la calidad el servicio para garantizar la productividad de los colaboradores.

1. Participación de todos de manera consiente y con compromiso a la gerencia.
2. Evaluación a través de sistema de evaluación del servicio al cliente que presta la organización los cuales deben ser publicados los resultados que nos recoja del cliente y tomar las acciones correctivas de ser necesario.
3. Información, que es lo que necesita la gerencia para controlar el negocio y que los empelados necesitan saber para que puedan estar seguros de estar haciendo lo que se espera que se hagan.
4. Recompensa tanto del esfuerzo como la realización de metas importantes.

Los antes mencionado nos da orientación que debemos implementar estrategias de servicios enfocada en mejorar la atención al usuario/ cliente que consiste en verificar toda su interacción que tiene el usuario con el cliente interno y efectuar una retroalimentación del cliente a través de llamadas de Call Center, para efectuar el impacto de los cambios que se efectúen por garantizar la calidad de servicios, es ahí donde se demuestra cambios continuos y verdaderos.

Es por ello, que dentro de los procesos relacionados con el usuario se debe verificar el rendimiento del servicio desde el punto de vista del cliente dando relación a 4 clases de información:

- Los atributos claves en la calidad del servicio del personal interno.

- La conveniencia y convivencia que genera los colaboradores con cada cliente.
- Los puntajes de calificación en los atributos de servicios.
- Los atributos y puntajes que la facultad implemente para realizar un cambio constante.

Gráfico 2. 2: Atributo de Servicio

ATRIBUTO DEL SERVICIO	PROPIEDAD	PUNTAJE
1. Ubicación	Media	B
2. Disponibilidad	Alta	C
3. Periodos de espera	Baja	C
4. Empleados corteses	Media	B
5. Costo del servicio	Alta	A

Autor: (Albrecht et al, 1988)

La implementación del Modelo (EFQM) en los servicios universitarios es el punto de partida para cambiar las percepciones negativas que tienen las instituciones de Educación Superior.

El punto de inicio que debe comenzar las instituciones es con un diagnóstico interno del grado de calidad de su gestión, mediante la autoevaluación se logra identificar puntos fuertes y las áreas de mejora y se reconocen las carencias más importantes de forma que puedan sugerirse planes de mejora.

El enfoque de calidad en los servicios los especifica González et al., (2003) que:

- Políticas y estrategias: La organización debe evaluar su implementación de la misión y visión a través de una estrategia apoyada por políticas planes, objetivos y procesos.
- Personas: Es la gestión del talento humano en potenciar las destrezas y habilidades dentro de la organización, con el objetivo de dar soporte a la política y estrategia de mejora de forma constante

- Alianzas y recursos: La planificación y gestión de los recursos internos y de las relaciones que se generan entre departamentos para dar cumplimiento a los objetivos propuestos.
- Liderazgo: Compromiso visible de los directivos en la creación de los valores de la calidad.
- Proceso: Es el rediseño de los procesos de gestión y mejora que se implementen para generar valor añadido y satisfacer al usuario final.
- Resultados con el cliente: Es el grado de satisfacción que presenta con los servicios que se generan para dar atención a su solicitud de servicio.
- Resultados con el personal: Es el grado de satisfacción que tiene el colaborador interno con la organización.
- Resultados con la sociedad: El grado de satisfacción de las necesidades y expectativas a escala local, nacional o internacional que es medido a través de las opiniones y de indicadores interno.
- Resultados clave: Lo que la organización está dispuesta a cumplir para dar cambios significativos en la organización.

Gráfico 2. 3: Modelo EFQM



(EFQM, 2018)

Sin embargo, consultando la experiencia en el sistema educativo universitario español el autor De Val (1995; p.531) sostiene que uno de los puntos débiles de las universidades públicas es la falta de orientación hacia el cliente es el servicio. En este contexto, el cual es indispensable la orientación al mercado de la universidad, debemos plantearnos que es la delimitación de los clientes, usuarios o consumidores de servicios que existe en la actualidad, pero parece que se pueda afirmar que los clientes de las universidades se pueden catalogar en: los alumnos como clientes directos y principales (Sallis, 1993, Hittman,1993; Owlia y Aspinwal,1996) y como clientes indirectos, las organizaciones en donde estos alumnos se incorporaran una vez finalizados sus estudios a quienes se insertar en la sociedad en general.

GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS UNIVERSIDADES

Las presiones competitivas a las que están sometidas las organizaciones actuales de toda índole hacen que estas deban ser sensibles al concepto de calidad. El objetivo de cada institución de educación superior es satisfacer las necesidades del usuario con trámites académicos más eficientes y eficaces, siendo la clave como menciona Bemowski (1991) que las universidades deben reconocer la obligación ineludible por parte de las instituciones académicas de aplicar un sistema de Gestión de Calidad Total (GCT) como medio para sobrevivir al futuro.

Miguel et al. (1995) expresan la necesidad de determinar la calidad de un servicio público administrativo basándose no solo en indicadores objetivos (elementos formales), como se ha venido realizando tradicionalmente, sino también subjetivos análisis de la calidad percibida por el cliente.

La eficacia de las administraciones pública es un término complicado que posee al menos dos dimensiones: la interna y la externa. Además de los tradicionales mecanismos de medición de eficacia interna (costo de recursos utilizados para alcanza cierta calidad percibida), un enfoque

integrados de la productividad requiere una medición externa de la misma, que refleje la satisfacción del cliente y la calidad percibida (eficacia externa).

Desde esta perspectiva externa, la medición de la calidad de servicio ha sido abordada básicamente a través de 2 modelos distintos:

- El modelo de la Imagen de Gronroos que se encarga de relacionar la calidad de la imagen corporativa y determinar aquellos que se espera del servicio prestado por una organización.
- El modelo de Gaps o Deficiencias es uno de los trabajos pioneros sobre la medición de servicio que propone medir las expectativas de las percepciones de los clientes en relación al servicio prestado tales como tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Universidad de Guayaquil, (2016) basándose en el artículo 17 de la Ley Orgánica de Educación Superior prescribe que: El estado reconoce a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los principios establecidos en la Constitución de la República del Ecuador.

Que, el artículo 27 de la constitución de la República del Ecuador establece que, 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.

Que, es deber de la Universidad Guayaquil, armonizar su normativa interna, en observancia a la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Educación Superior, su reglamento general de aplicación, así como a la demás normativa expedida por los organismos competentes (CES, SENECYST, CEAACES)

EXPEDIR EL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1: Finalidad. - El presente instrumento tiene como finalidad fortalecer la aplicación de los principios que orientan e identifican a la Universidad de Guayaquil, permitiendo la consolidación de su misión y visión institucional, y la funcionalidad de las relaciones académicas, sociales y personales que se desarrollen dentro de su entorno.

Artículo2: Alcance. - El Código de ética de la Universidad de Guayaquil consagra las reglas y principios éticos que forman parte de la cultura institucional y rigen la conducta de todos los miembros de la Universidad en sus actividades académicas, sociales y administrativas.

CAPITULO II

DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS

Artículo 4.- Los valores y principios orientadores sobre los que se sustentarán las interrelaciones, decisiones y prácticas de los miembros de la Universidad de Guayaquil que son:

a) Respeto:

- Se respeta el pluralismo ideológico académico de los miembros de la Universidad de Guayaquil en el marco de la constitución y de las leyes.
- Se prohíbe todo tipo de discriminación u hostigamiento por motivo de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural estado civil, idioma, orientación sexual, VIH, discapacidad, ni por cualquier otra distinción personal o colectiva.

b) Búsqueda de la verdad. - La búsqueda de la verdad constituye la pauta de conducta que debe guiar todas las actuaciones de los miembros de la Universidad de Guayaquil.

- c) Honestidad y vocación de servicio. - El comportamiento y conducta miembros de la Universidad de Guayaquil.
- Los miembros de la comunidad universitaria deben orientar su accionar en observancia a la gestión eficiente de los bienes y recursos institucionales, evitando su mal uso y aprovechamiento ilegítimo.
- d) Calidad en el servicio. - Los miembros académicos y administrativos de la Universidad de Guayaquil, están obligados a actuar con cordialidad y respeto hacia todas las personas.

ARTÍCULO 5.- La Universidad de Guayaquil consagrará y garantizará mediante su normativa, el cumplimiento de los principios y valores éticos institucionales en concordancia con el estatuto, el sistema de Educación Superior, y la normativa vigente.

ARTÍCULO 6.- Todo acto u omisión de parte de los miembros de la comunidad universitaria que ocasione perjuicio o menoscabo a los principios y valores éticos consagrados, será sancionado de conformidad a la normativa expedida para dicho efecto.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente código de ética entrará en vigencia a partir de su aprobación y visto bueno por parte del presidente de la Comisión de Intervención y Fortalecimiento Institucional de la Universidad de Guayaquil.

2.4. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

- **Variable Dependiente:** Trámites académicos

Los usuarios demandan de trámites educativos más eficiente dentro del proceso a realizar en la Facultad de Jurisprudencia siguiendo los procesos establecidos para el cumplimiento del trámite en los tiempos acordados.

- **Variable Independiente:** Estrategia de servicio.

Los servicios son llamados panoramas de servicios, se relaciona con el estilo, la apariencia de ambiente físico y otros elementos que experimentan los clientes en los sitios donde se entregan servicios. EL diseño del entorno y su estrategia genera mucho esfuerzo, tiempo y dedicación para mejorar la interacción con el cliente, usuario o alumno. Los niveles de servicios y la forma en que el personal de contacto entrega el servicio puede ser una fuente importante de distinción y de ventaja competitiva. Por consiguiente, la fuerza de la relación entre el cliente y el empleado de contacto es determinante para la lealtad de los clientes es una de las razones por las que los empleados de servicio son muy importantes para los servicios y para el posicionamiento competitivo de la empresa. (Lovelock & Wirtz, 2009)

2.5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Concepto de Servicio: lo que la empresa ofrece, a quién lo ofrece y por medio de cuáles procesos.

Cliente Difícil: cliente que actúa de manera irreflexiva o abusiva, provocando problemas a la empresa, a sus empleados y a otros consumidores.

Calidad: el grado en que un servicio satisface a los clientes al cubrir de manera consistente sus necesidades, deseos y expectativas.

Calidad de Servicio: evaluaciones cognitivas a largo plazo que hacen los clientes de la prestación del servicio de una empresa.

Canales de Entrega: medios físicos y electrónicos que una empresa de servicios (en ocasiones con el apoyo de intermediarios) utiliza para entregar uno o más elementos de productos a sus clientes.

Cliente Difícil: cliente que actúa de manera irreflexiva o abusiva, provocando problemas a la empresa, a sus empleados y a otros consumidores.

Clientes Internos: empleados que reciben servicios de un proveedor interno (otro empleado o departamento), como un insumo necesario para desempeñar sus propios trabajos.

Fábrica de Servicio: lugar físico donde se realizan las operaciones de servicio.

Falla del Servicio: percepción de los clientes de que uno o más aspectos específicos de la entrega de un servicio no cubre sus expectativas.

Garantía de servicio: promesa de que, si la prestación de un servicio no logra cumplir con estándares predefinidos, el cliente tiene derecho a una o más formas de compensación.

Lealtad: compromiso de un cliente para continuar visitando a una empresa específica durante un largo periodo.

Modelo de servicio: declaración integral que especifica la naturaleza del concepto de servicio (lo que la empresa ofrece, a quién y a través de qué procesos), el plano de servicio (la forma en que el concepto se entrega a los clientes meta) y el modelo de negocios correspondiente (la manera en que se generarán ingresos suficientes para cubrir costos y asegurar una viabilidad financiera).

Recuperación del servicio: esfuerzos sistemáticos de una empresa después de la falla de un servicio para corregir un problema y conservar la buena voluntad del cliente.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Es así como Guayaquil, la mayor ciudad del Ecuador, tiene hoy la primera Universidad del país con diecisiete Facultades que ofertan 31 carreras de pregrado, 7 a nivel tecnológico con diferentes especializaciones y 8 carreras cortas, de uno y dos años, cuenta con 6 Extensiones Universitarias en la Costa, y provincia de Galápagos, 14 centros de estudios a distancias, 5 Institutos Superiores de Postgrado, y 18 Institutos de Investigaciones; además cuenta con: laboratorios, talleres, consultorios, bibliotecas, farmacia, librería, comedores estudiantiles; también, grupos artísticos, equipos deportivos y otros servicios a la comunidad. Actualmente la Universidad está llevando a cabo Reformas Académicas y Administrativas, e impulsando el estudio de nuevas carreras. Como se ve, nuestra Universidad es obra del pueblo y corresponde a sus intereses, dándole enseñanza, información y servicios.

1918: Fue una de las primeras en acoger la Reforma Universitaria de Córdova. Se levantó bajo la consigna de “Una sociedad mejor para una educación mejor”.

1897: El pueblo ya no dejó de llamar Universidad de Guayaquil a la modesta Junta Universitaria del Guayas. Con el triunfo de la Revolución Liberal.

1883: La Universidad de Guayaquil fue creada como tal por Pedro Carbo, Jefe Supremo del Guayas.

1884: EL Decreto no fue ratificado por la Asamblea Constituyente.

1877: Luego de un período de inestabilidad política, la Ley Orgánica de Instrucción Pública vigente desde febrero de 1877, crea nuevamente la Junta Universitaria de la Provincia del Guayas, instalándose por segunda ocasión, bajo la presidencia del Rector Dr. Francisco de Campos Coello, contando con dos Facultades: Jurisprudencia y la de Medicina y Farmacia.

1868: La primera Facultad en instalarse fue la de Jurisprudencia.

1867: El Congreso Nacional, presidido por Pedro Carbo decreta la fundación de la Junta Universitaria del Guayas, que se instala el primero de diciembre y que tiene el privilegio de otorgar grados y títulos, por lo que se considera ésta la fecha de la fundación de la Universidad de Guayaquil.

3.2. MISIÓN Y VISIÓN

Misión

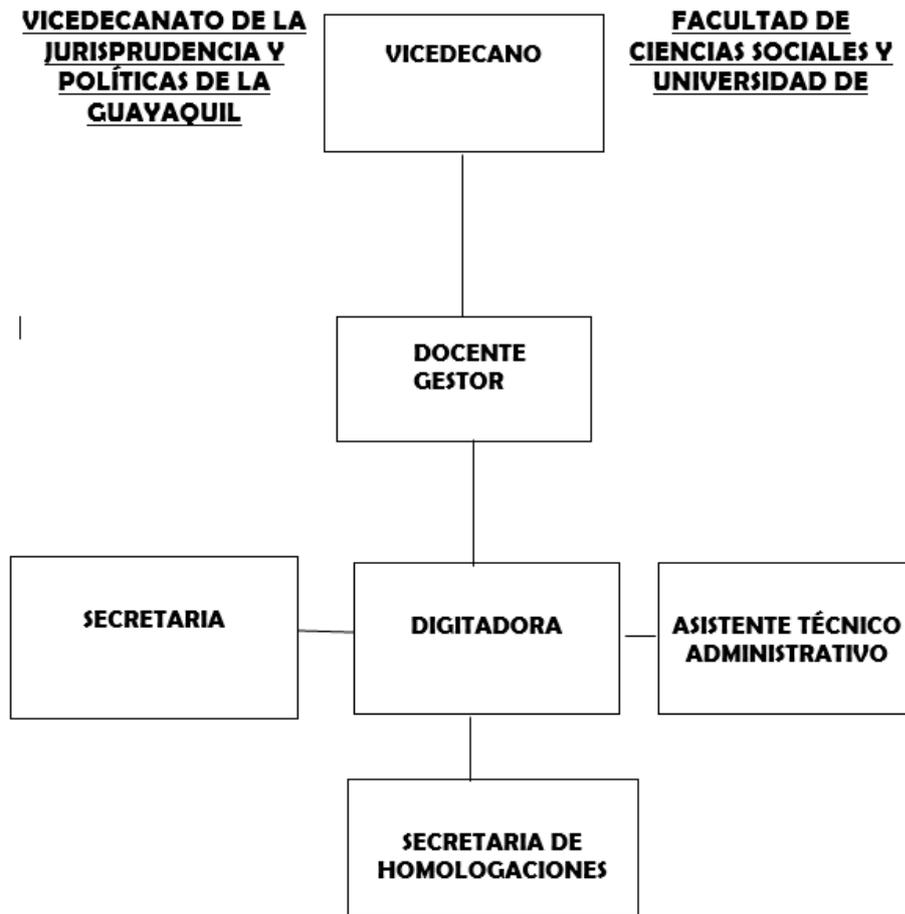
Generar, difundir y preservar conocimientos científicos, tecnológicos, humanísticos y saberes culturales de forma crítica, creativa y para la innovación social, a través de las funciones de formación, investigación y vinculación con la sociedad, fortaleciendo profesional y éticamente el talento de la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

Visión

Ser una institución de Educación Superior con liderazgo prospectivo nacional e internacional en el campo de sus dominios científicos, tecnológicos y humanísticos; comprometidos con la democracia cognitiva, el diálogo de saberes, el desarrollo sustentable y la innovación social.

3.3. ORGANIGRAMA

Gráfico 3. 1: Organigrama del Vicedecano de Jurisprudencia



Elaborado por: Roldán Zambrano María Solange

3.4. ESTRUCTURA DE CARGOS FACULTAD DE JURISPRUDENCIA

NOMBRE DEL CARGO: DOCENTE GESTOR

OBJETIVOS DEL CARGO

Apoyar al Vicedecano en actividades de investigación y proyectos académicos, gestionando la suscripción de convenios de cooperación interinstitucional, así como de brindar asesoría y soporte asistencial en diversas actividades administrativas.

FUNCIONES

- Apoyar diariamente en la gestión académica y administrativa.
- Asesorar permanentemente en la toma de decisiones a corto y largo plazo.
- Coordinar actividades del Departamento en conjunto con el Vicedecano, secretarias y Digitadora.
- Brindar atención diaria a Usuarios.
- Asistir a reuniones junto con el Vicedecano.
- Preparar informe sobre temas de investigación que han sido encomendados.
- Elaborar proyectos académicos de gran interés para la Facultad.
- Gestionar la suscripción de convenios de cooperación interinstitucional, para beneficio de estudiantes y Docentes de la Facultad.
- Realizar otras funciones afines que le sean asignadas.

Reporta a : Vicedecano de la Facultad

NOMBRE DEL CARGO: SECRETARIA DEL VICEDECANATO

OBJETIVOS DEL CARGO

Apoyar al Vicedecano en las actividades que realiza diariamente, como: recibir y expedir documentos, coordinar y recibir en audiencias a personas que lo solicitan, coordinar actos y reuniones y otras tareas relacionadas con el cumplimiento de sus atribuciones como secretaria.

FUNCIONES

- Receptar diariamente la documentación para conocimiento y análisis del Vicedecano.
- Organizar y distribuir para los diferentes departamentos, la documentación revisada y despachada.
- Elaborar Oficios para diferentes departamentos de la Facultad, de la Universidad y demás Instituciones públicas y privadas.
- Coordinar gestiones relacionadas con los trámites de homologación por cambio de Universidad, Facultad, Carrera y Modalidad.
- Clasificar y organizar documentos para fotocopiado y su correspondiente distribución.
- Atención al Usuario y a Docentes.
- Mantener actualizada la agenda diaria de reuniones del Vicedecano.
- Mantener actualizado el archivo de los documentos enviados y recibidos.
- Realizar otras funciones afines que le sean asignadas.

Reporta a : Vicedecano de la Facultad

**NOMBRE DEL CARGO:
ADMINISTRATIVO**

ASISTENTE TÉCNICO

OBJETIVOS DEL CARGO

Realizar actividades en conjunto con el Vicedecano y secretaria, en lo relacionado a la gestión académica y administrativa, clasificando y distribuyendo la correspondencia para conocimiento del Titular, expidiendo oficios sobre asuntos estudiantiles, revisando y contestando el correo institucional, organizando archivos de los egresos y demás de su competencia.

FUNCIONES

- Receptar y sellar complementariamente la correspondencia del Vicedecanato presentado por las diferentes dependencias de la Facultad, Universidad, estudiantes y otras instituciones.
- Atender consultas de estudiantes referentes al trámite iniciado.
- Atender requerimientos del Vicedecano y de Docentes Gestores.
- Elaborar oficios diarios a dependencias de la Facultad y Universidad relacionados con peticiones estudiantiles y a Instituciones Públicas y Privadas por asuntos varios.
- Elaborar convocatorias a reuniones.
- Clasificar y organizar documentos para fotocopiado.
- Actualizar diariamente el Registro Digital de Egresos que han sido despachados en el Departamento, así como el archivo físico con firma de recepción de cada uno, el mismo que será de utilidad en el momento de dar información a los usuarios.
- Solicitar y distribuir periódicamente materiales de oficina para uso del personal de este Departamento.
- Mantener actualizado el archivo de documentos enviados y recibidos que gestiona.

Reporta a

: Vicedecano de la Facultad

NOMBRE DEL CARGO : SECRETARIA DE HOMOLOGACIONES

OBJETIVOS DEL CARGO

Brindar soporte al Departamento del Vicedecanato, atendiendo e informando a usuarios internos y externos, recibiendo correspondencia desde el exterior de la oficina, receptar documentos, revisar y elaborar oficios relacionados con el trámite de homologación, en las fechas programadas por Secretaría, coordinando sus actividades en conjunto con el vicedecano y con el equipo de trabajo del Vicedecanato.

FUNCIONES

- Receptar y sellar diariamente la correspondencia del Vicedecanato presentado por las diferentes dependencias de la Facultad, Universidad, estudiantes y otras instituciones.
- Registrar diariamente en el archivo digital de ingresos, los documentos que se receptan, así como actualizar en el registro físico, los documentos que se han despachado y que conforman el archivo de Egresos que lleva en coordinación con la Digitadora del Departamento.
- Informar permanentemente a estudiantes y demás usuarios sobre el trámite que se ha dispuesto respecto de sus planteamientos.
- Anunciar para conocimiento del Vicedecano, a autoridades, empleados, docentes, estudiantes y demás personas que desean ingresar al despacho para tratar asuntos varios.
- Dar información oportuna relacionada con los requisitos para iniciar el trámite de homologación.
- Revisar y receptar previa disposición de las autoridades de la Facultad, las peticiones de los aspirantes que desean ingresar o continuar sus estudios a través del trámite de Homologación, sea por cambio de Universidad, Facultad, Carrera y Modalidad, en las fechas que se señalen.

- Elaborar Oficios respecto de los trámites de homologación.
- Convocar a Docentes para revisión y análisis de los sílabos dentro del trámite de homologación.
- Remitir previo el cumplimiento de los requisitos, los documentos de homologación a la Secretaría de la Facultad para la continuidad del trámite.

<p>RELACIONES: _____ : Vicedecano de la Facultad</p>

3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En la actualidad existen varios tipos de investigación científica dependiendo del método y los fines que se persiguen. La investigación se define como un esfuerzo que se emprende para resolver un problema que está identificado y es de conocimiento y se busca dar solución.

Investigación Descriptiva.

Es una investigación también llamada diagnóstica que en buena parte de lo que se escribe y estudia sobre un aspecto social no va mucho más allá de este nivel que consiste, fundamentalmente en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando rasgos particulares.

El objetivo de esta investigación es llegar a conocer situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades objetos, procesos y personas. Su meta no se limita en la obtención de datos, sino en la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables de estudio.

Etapas de la investigación descriptiva.

- Examinar las características del problema escogido.
- Definir la hipótesis.
- Enunciar las supuestas hipótesis y procesos no adoptados.
- Elegir el tema de estudio.

- Seleccionar las técnicas de estudio para la recolección de datos.
- Implementar y verificar las técnicas de investigación a emplear.
- Realizar observación objetivas y exactas
- Efectuar el informe de investigación.

Investigación Correlacional

Se utiliza para determinar la medida de dos variables que se correlacionan entre sí, es decir que el grado en que las variaciones que puede sufrir un factor se corresponden con las que experimenta el otro. Es un tipo de investigación no experimental en que los investigadores miden las variables y establecen una relación estadística entre las mismas para obtener conclusiones relevantes.

Existen tres tipos de investigación correlacional dentro de los cuales las variables pueden o no ser controladas, esto depende del tipo de acercamiento que se tenga frente a un tema dado o la manera que se quiera conducir la investigación.

- **Observación Natural.** Es donde el investigador observa y registra las variables dentro de un ambiente natural, sin interferir en el curso de las mismas. Este tipo de investigación consume mucho tiempo y no siempre permite que exista control en las variables.
- **Encuestas y Cuestionarios:** Es cuando se llevan a cabo encuestas y cuestionarios de los cuales es recopilada la información dentro de una muestra o un grupo aleatorios de participantes.
- **Análisis de la información:** Consiste en analizar datos recolectados previamente por otros investigadores y suele ser en consulta de archivos que suelen estar de forma gratuita como herramientas de consulta.

Investigación Exploratoria

Este tipo de investigación ofrece un primer acercamiento al problema que se pretende estudiar y conocer lo que nos permite familiarizarnos con algo que hasta el momento es desconocíamos.

Los resultados de este tipo de investigación nos dan un panorama o conocimiento superficial del tema. A continuación, se detalla los tipos de investigación:

- **Investigación basada en la literatura**

Es la más utilizada al momento de realizar una investigación de tipo exploratoria, toma como referencias estadísticas, análisis, datos, para tener una idea más acertada del tema.

- **Investigación a través de expertos**

Es una forma más directa de obtener información debido a que estas personas se especializan en ciertas áreas y conocer las opiniones y puntos de vistas y es de gran ayuda para todo investigador.

Metodología en la investigación exploratoria.

Para lograr establecer la metodología exploratoria se debe llevar a cabo una serie de procedimientos para obtener los resultados.

- **Identificar problema:** En primer lugar, es definir el tema de investigación y abordar el problema de estudio a través de preguntas que conlleven las respuestas que más se adapten a la realidad y contexto.
- **Fundamentar el tipo de investigación:** Es realizar el estudio utilizando un tipo de investigación generalmente descriptiva, es decir, que intervienen la investigación cualitativa y cuantitativa que juegan un papel clave y fundamental en la recolección de datos como fuente primaria en el cual podemos percibir que información aportada es verdadera o falsa.

Métodos de Investigación

El objetivo de la utilización de los métodos es situarse en el contexto espacio temporal, intencionalmente unido a la realidad de cada día que se origina a partir de la experiencia vivida. (Talaya & Collado, 2014)

Método Investigación – acción: Este método se produce a los cambios en la realidad estudiada, por este método nos preocupamos por resolver problemas específicos utilizados en la metodología rigurosa unido a la realidad de cada día que se origina a partir de la experiencia.

Método Experimental: Se aplica en la observación de fenómenos que se elaboran a partir de las hipótesis y se diseña el experimento, con el fin de reproducir el objeto de estudio, controlando el fenómeno para probar la validez de la hipótesis.

Método Biográfico: Este método se basa en la reconstrucción de biografía esencialmente de una persona y de su testimonio ya sea oral o escrito y de su interacción con el que lo retoma, interpreta y rehace cuando el sujeto de estudio es el protagonista y está presente en la exploración.

Gráfico 3. 2: Investigación Biográfica



Autor: (Talaya & Collado, 2014)

Población y Muestra

Aaker *et al*, (1989) menciona que las estadísticas de por si no tienen sentido si no consideran entender los conceptos de población y muestra para lograr comprender mejor el significado del estudio que se propone a realizar en un determinado lugar.

Población

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes que se observan en un lugar y en un momento determinado.

La población tiene diferentes características entre ellas:

- Homogeneidad: Todos los miembros de la población tengan las mismas características según las variables que se vayan a considerar en el estudio.
- Espacio: Es el lugar donde se ubica la población de interés a estudiar a personas de diferentes generaciones.
- Tiempo: Se refiere al periodo de tiempo donde se ubicaría la población de interés.
- Cantidad: El tamaño de la población es sumamente importante donde se va analizar y seleccionar los individuos a investigar.

Tabla 3. 1: Población

Variable	Población
Estudiantes Facultad de Jurisprudencia	4000

Elaborado por: Autor (2018)

Muestra

Es indispensable para el investigador entrevistar a todos los miembros, pero resulta imposible hacerlo debido a los problemas de tiempo, recursos y esfuerzo. Al seleccionar una muestra lo que se hace estudiar una parte de la población o un subconjunto de la población, lo cual es suficiente

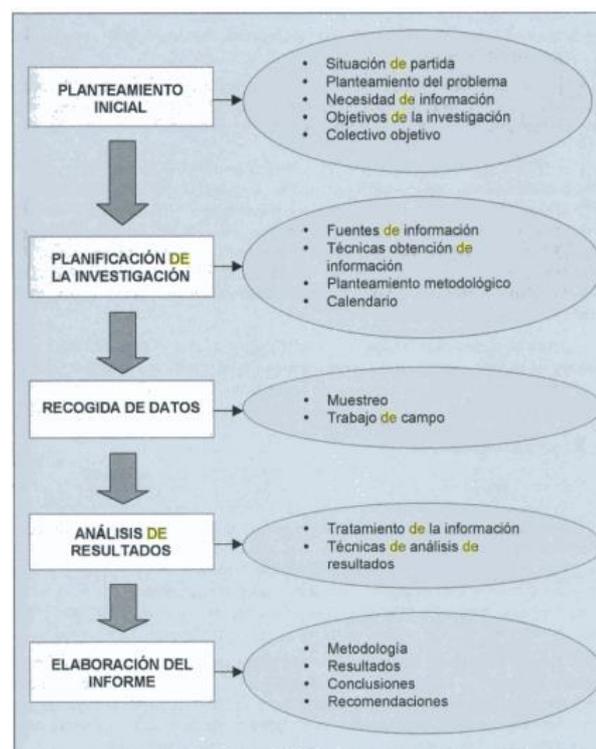
para hacerla representativa de está para luego generalizar sus respuestas a lo que indica toda la población.

Entre más grande es la muestra mayor posibilidad de ser más representativa de la población.

Investigación Experimental: Su naturaleza y por la necesidad de tener control de sus variables, se recomienda muestras pequeñas de por lo menos 30 individuos o sujetos.

Investigación Descriptiva: Es empleada en muestras grandes y algunas veces se recomiendan seleccionar un 10% o 20% de la población accesible.

Gráfico 3. 3: Proceso metodológico de investigación de Mercados



Autor: Aaker et al, (1989)

Una vez definida la situación de partida de la investigación y los objetivos, el siguiente paso es la planificación y el proceso de búsqueda de la información a través de sus fuentes que puede ser primaria o secundaria.

- **Fuentes Secundarias:** Son aquellas que contienen datos ya existentes se busca afinar la información existente o buscarla con características común tales como documentos, revistas, bibliografías o trabajos académicos.
- **Fuentes Primarias:** Son las que facilitan información adecuada a los problemas específicos, por lo tanto, se obtienen datos originales hasta entonces desconocidos.

TECNICAS DE INVESTIGACIÓN

Los enfoques cuantitativo y cualitativo se utilizan en cinco fases y se relacionan entre sí; en donde el investigador deberá realizar los siguientes pasos:

- a. Llevar a cabo observación y evaluación de fenómenos.
- b. Establecer suposiciones o ideas como consecuencia de la observación.
- c. Prueban y demuestran el grado en que suposiciones o ideas tienen fundamento.
- d. Revisar las suposiciones o ideas basadas en el análisis.
- e. Proponer nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar o fundamentar las suposiciones o ideas.

El enfoque cuantitativo se utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación previamente establecidas y confiar en la medición numérica como uso estadístico para establecer los patrones de comportamiento de una población.

El enfoque cualitativo por lo común, se utiliza para descubrir y refinar preguntas de investigación. Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones, observaciones por lo general se basa en preguntas para indagar sobre un tema de estudio (Daniel, 2008).

METODOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- **Focus Group:** Es un estudio cualitativo que se realiza a las personas para analizar sobre un tema en particular, por lo general, se seleccionan entre 6 hasta 10 personas; en donde el moderador no debe interferir en el tema de estudio.
- **Entrevista a Profundidad:** Es el estudio que realiza el entrevistador a través de preguntas abiertas dirigidas de forma individual el cual pueden estar estructurada o semi-estructuradas para lograr una respuesta.
- **Técnicas Proyectivas:** Es una mecánica que se utiliza para analizar de manera más profunda los sentimientos del entrevistado logrando una proyección de una situación o concepto de estudio.

MUESTREO

Se debe determina el tamaño de la muestra e incluir todos los elementos de la población dentro del estudio. De acuerdo a los nos indica Naresh Malhotra, (2014) que se clasifican en:

Muestreo no probabilístico

Es la técnica de muestreo que no usa procedimientos de selección al azar, sino que se basan en el juicio y criterio del investigador para seleccionar los elementos de la muestra.

- **Muestreo por Conveniencia:** Esta técnica de muestro no probabilístico busca obtener una muestra de los elementos a conveniencia se deja principalmente a elección del investigador.
- **Muestreo por juicio:** Es la forma de muestreo en donde los elementos de la población se seleccionan deliberadamente en base al juicio del investigador.
- **Muestreo por Cuotas:** Es un muestro restringido ya que se clasifica en dos etapas: La primera etapa consiste en desarrollar categorías de control y la segunda se seleccionan los elementos de la muestra en conveniencia y juicio.

Muestreo Probabilístico

Es un procedimiento de muestreo en donde cada elemento de la población tiene la misma probabilidad fija de ser elegido dentro de la muestra.

- Muestreo Aleatorio Simple: Es donde cada elemento de la población de estudio dentro de la muestra tiene la misma probabilidad de selección equitativa y conocida. Cada elemento se selecciona de manera independiente a los otros elementos.
- Muestreo Sistemático: Los individuos se elige desde un punto de inicio de forma aleatoria, para luego elegir cada elemento en sucesión del marco de muestreo.
- Muestreo Estratificado: Es cuando se divide la población en subpoblaciones o estratos y los elementos se selección en cada estrato mediante un procedimiento aleatorio.

Posteriormente de haber analizado los conceptos para formular la investigación, en el presente estudio el investigador del proyecto de investigación estableció un **muestreo probabilístico aleatorio simple** aplicarse a los estudiantes de la facultad de Jurisprudencia de la Universidad de Guayaquil para conocer sus expectativas del servicio otorgado dentro de la facultad.

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$
$$n = \frac{(1.65)^2 \cdot (0,50) \cdot (0,50) (4000)}{(0,05)^2 (4000 - 1) + (1.65)^2 \cdot (0,50) \cdot (0,50)}$$

$$n = 272.99 \text{ Encuestas}$$

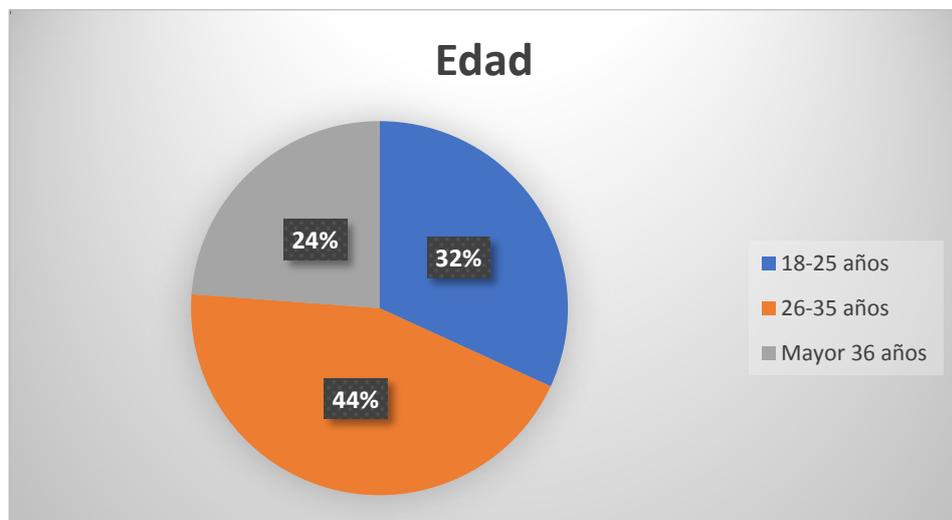
Dónde:

- Z2 = Nivel de Confianza
- 95% que equivale (1,65)
- P = Probabilidad Éxito (50%)
- Q = Probabilidad de Fracaso (50%)
- e2 = Error de Estimación (0,05)2

CAPÍTULO IV

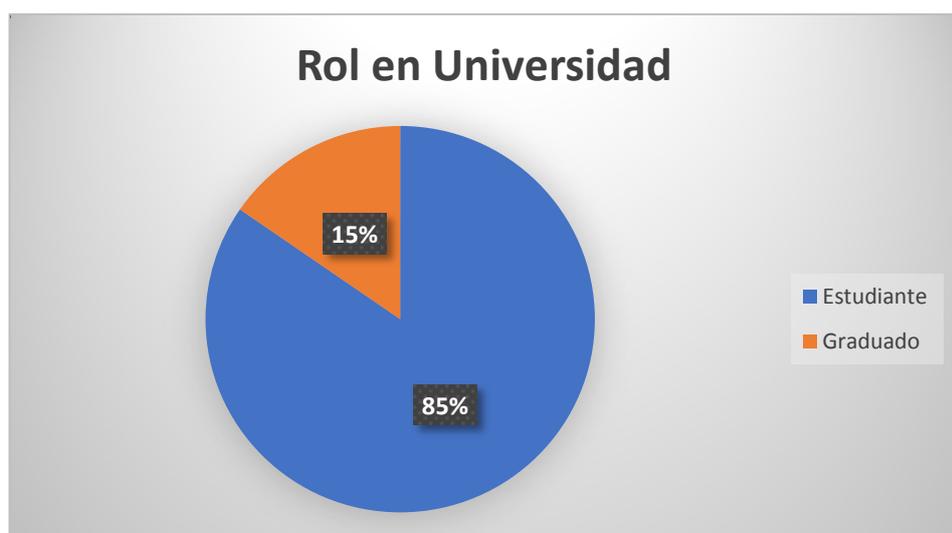
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Grafico 4. 1: Edad



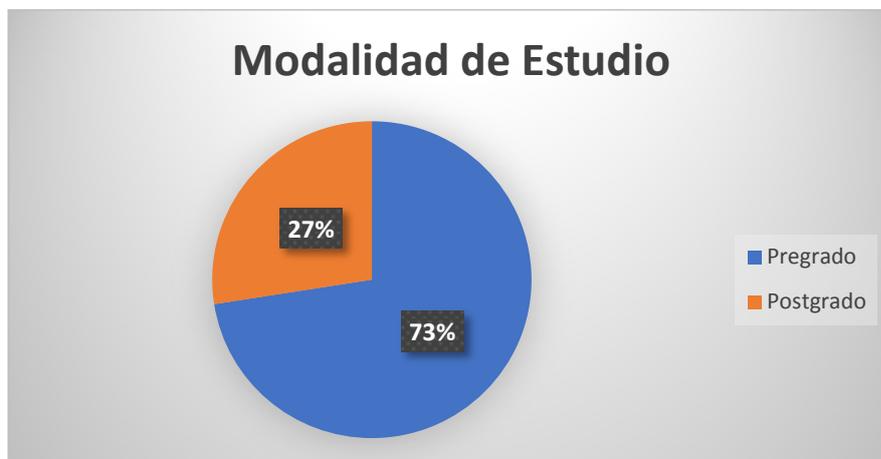
Elaborado por: Autor (2018)

Grafico 4. 2: Rol en Universidad



Elaborado por: Autor (2018)

Grafico 4. 3: Modalidad de Estudio



Elaborado por: Autor (2018)

1.-Al momento de visitar las oficinas de atención al usuario de la facultad de Jurisprudencia Ciencias Sociales y políticas, el personal brinda la información correcta y veraz para sus trámites académicos

Grafico 4. 4: Información del Usuario

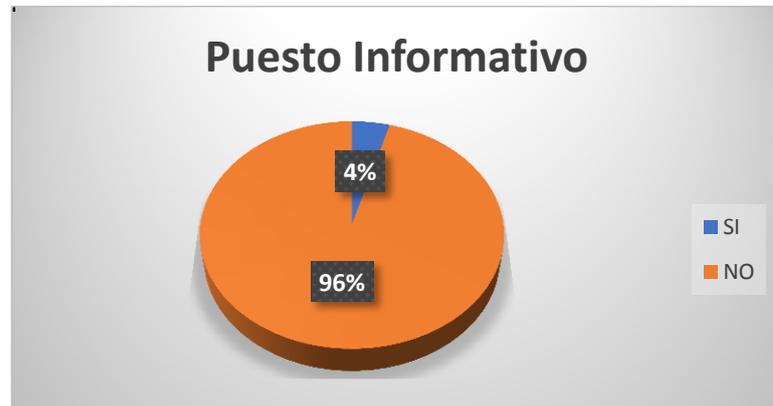


Elaborado por: Autor (2018)

Analisis: Los usuarios (estudiantes) pertenecientes a la Facultad de Jurisprudencia manifiestaron que no brindan una informacion correcta el personal interno a los estudiantes lo que ocasiona la ejecucion de tramites repetitivos por la sesgo de comunicacion que existe a los usuarios representanto esto un 92% de aspectos negativos en el modelo de atencion.

2.- Al ingresar a las oficinas de atención al usuario ¿Identifica usted un puesto informativo para que guíen los tramites académicos en la facultad de Jurisprudencia Ciencias Sociales y políticas?

Grafico 4. 5: Puesto Informativo

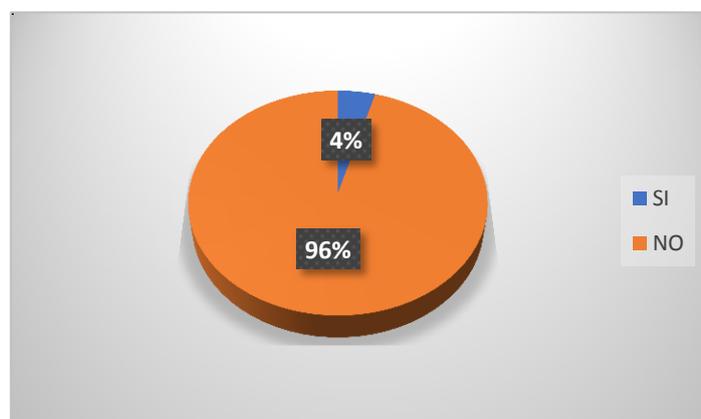


Elaborado por: Autor (2018)

Análisis: Los usuarios en un 96% indican que no identifica el puesto informativo previo al momento de realizar sus trámites académicos deben consultar a varios funcionarios académicos a través de preguntas para lograr efectuar su transacción de servicios dentro de la Facultad de Jurisprudencia.

3.- ¿Cómo usuario final usted puede calificar la atención al cliente en los funcionarios de la Facultad de Jurisprudencia?

Grafico 4. 6: Puesto Informativo

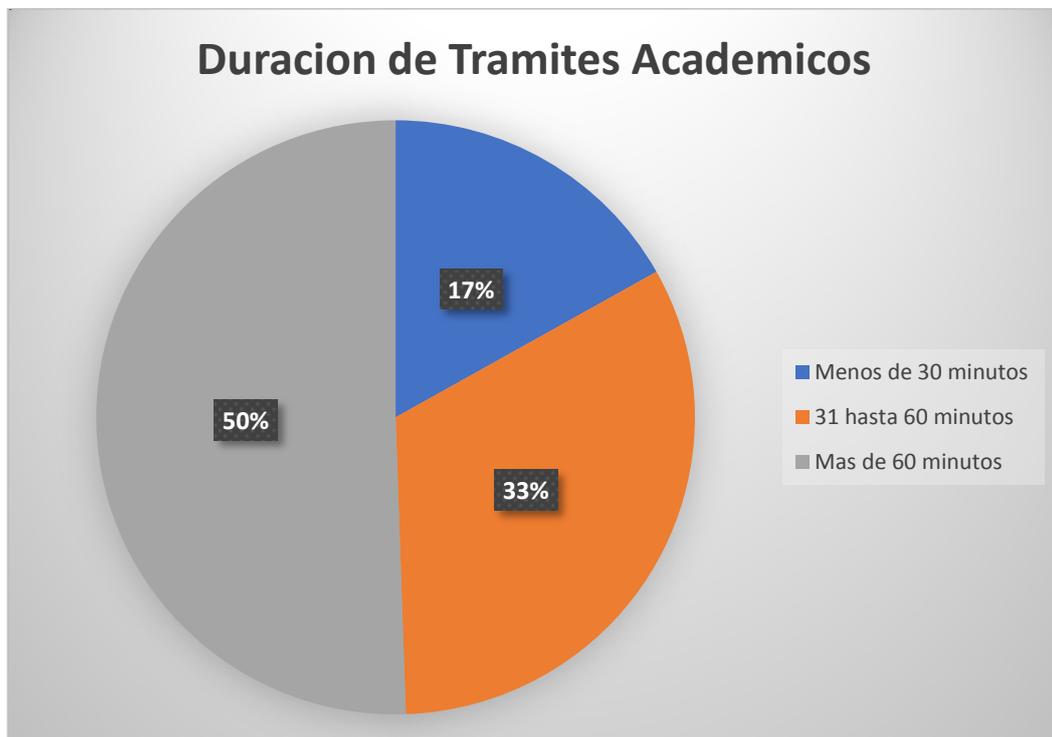


Elaborado por: Autor (2018)

Análisis: En la facultad de Jurisprudencia Ciencias Sociales y políticas expresa la población de estudio un 96% expresa que no conoce la forma de calificar el servicio que otorga cada funcionario.

4.-Por lo general ¿Cuánto tiempo se ha demorado usted al momento de realizar sus trámites académicos en la facultad de Jurisprudencia Ciencias Sociales y políticas?

Grafico 4. 7: Duración de Tramites Académicos

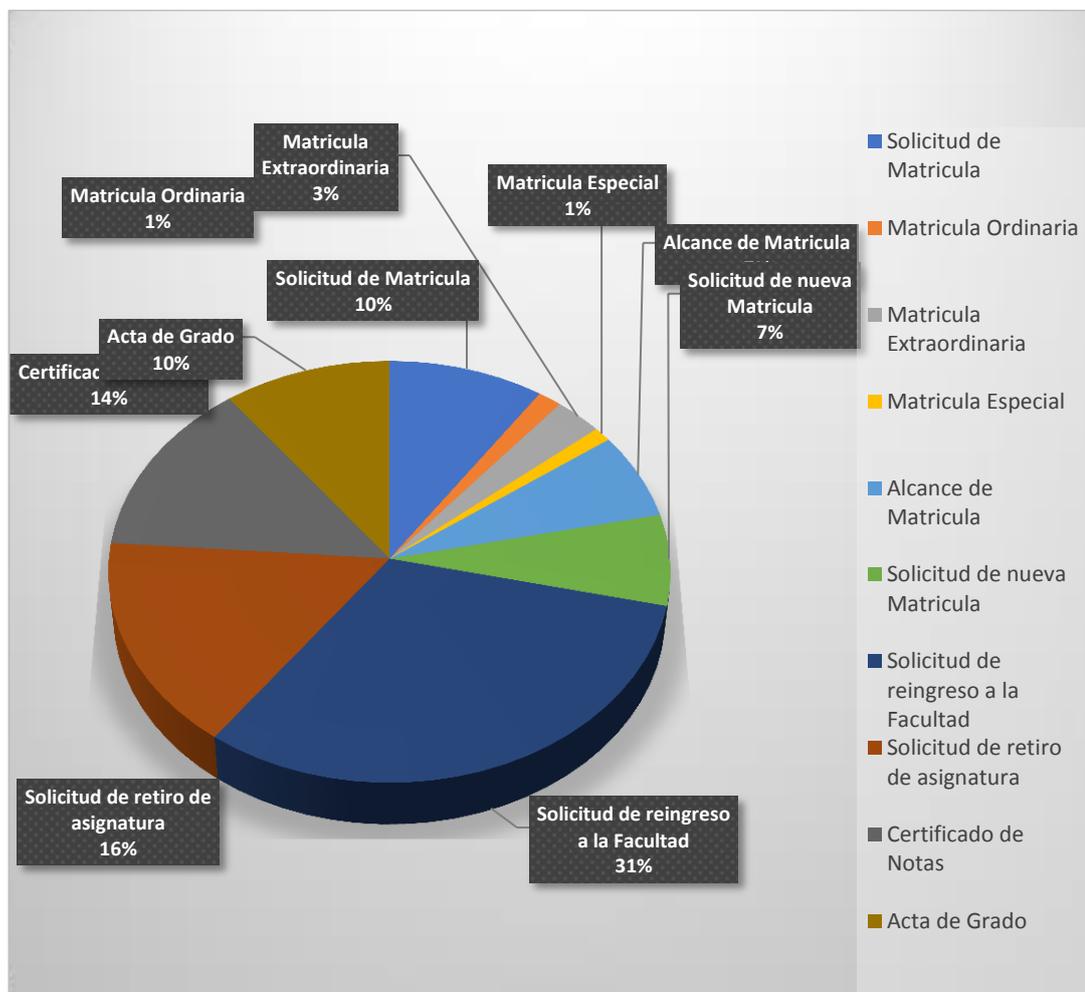


Elaborado por: Autor (2018)

Análisis: La población de estudio especifica que por lo general el 50% de los encuestados que se demora más de 1 hora para realizar sus peticiones de tramites académicos en la Facultad de Jurisprudencia para solicitar un proceso académico y posteriormente conozca el tiempo de entrega de su petición.

5.- ¿Qué tramite académico es el más frecuente por usted en la facultad de Jurisprudencia Ciencias Sociales y políticas? Elegir una de las opciones

Grafico 4. 8: Tramite Académicos

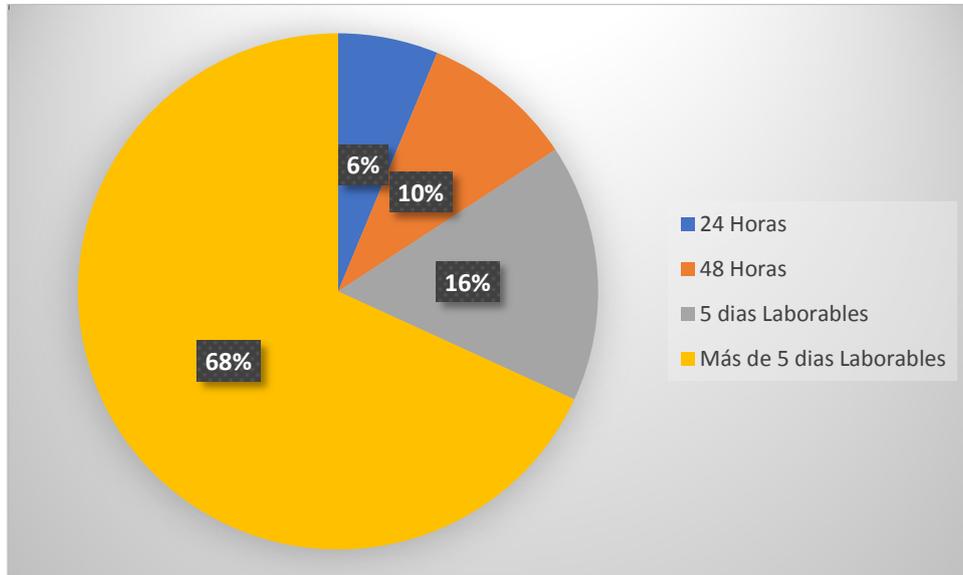


Elaborado por: Autor (2018)

Análisis: Los usuarios expresan que los tramites más demandados son Solicitud de ingreso a la facultad con 31%, Solicitud de retiro de asignatura 16%, Certificados de Notas un 16% que sus proceso de entrega de la calidad de servicios están desde 2 días hasta 15 días laborables para cumplir con el estudiante.

6.- ¿Qué tiempo demora este trámite académico una vez realizada la solicitud en secretaria? Elegir una de las opciones

Grafico 4. 9: Tiempo tramite académicos

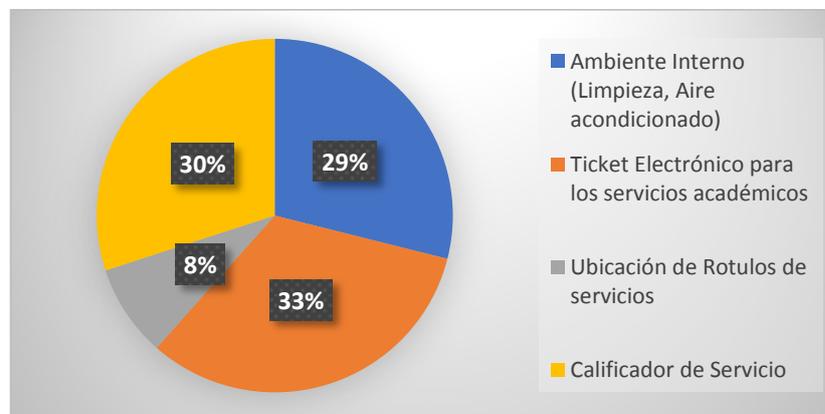


Elaborado por: Autor (2018)

Análisis: El 68% de la muestra encuestada especifica que los tiempos de respuesta de los trámites son superiores a 5 días hábiles por procesos que deben ser más ágiles para el usuario.

7.- ¿Qué aspectos considera importante usted al momento de recibir un servicio al usuario? Elegir una Opción

Grafico 4. 10: Aspectos a mejorar

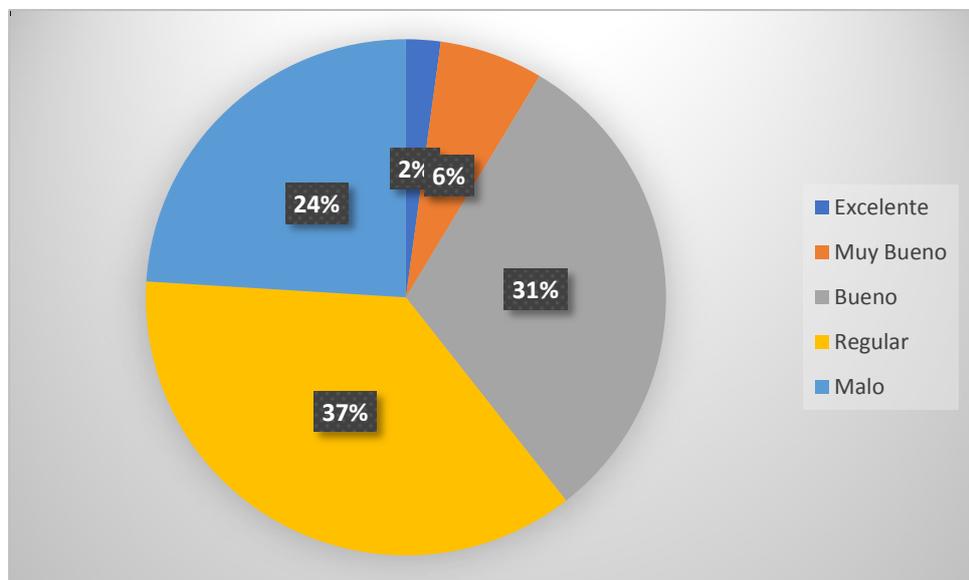


Elaborado por: Autor (2018)

Análisis: Los aspectos más importante que consideran en el servicio el usuario en los trámites académicos es Ambiente interno 29%, Calificador de Servicio 30%, Ticket Electrónico para los servicios educativos 33% lo que genera una mejor ambiente dirigido a la población de estudiantes.

8.- ¿Cómo califica usted la atención brindada por el personal de atención al usuario en la facultad de Jurisprudencia Ciencias Sociales y políticas de la Universidad de Guayaquil?

Grafico 4. 11: Calificación del Servicio



Elaborado por: Autor (2018)

Análisis: Un aspecto a mejorar dentro de los servicio que se otorga al usuario es la percepción que tiene la comunidad estudiantil sobre el servicio que se brinda en la Facultad de Jurisprudencia de Ciencias Sociales y Políticas que deben generar un cambio sustancial para cambiar la percepción que se presenta en los actuales momentos con un 61% por debajo de la puntuación Bueno.

4.1. CONCLUSIONES

- Se concluye que los estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia Ciencias Sociales y políticas exigen agilidad en los trámites realizan con los funcionarios.
- Se evidencio por la población de estudio que desea evaluación el nivel de calidad de servicio otorgando una calificación al momento de recibir información por parte de los funcionarios.
- Los tiempos de respuestas en los trámites académicos que demanda el usuario final con eficiencia y eficacia son muy lentos que ocasionan una insatisfacción en la comunidad estudiantil.

4.2. RECOMENDACIONES

- Proponer estrategias de servicio que permitan agilizar los trámites educativos que realiza el estudiantes en la Facultad de Jurisprudencia Ciencias Sociales y políticas
- Estudiar la incorporación de calificadores de servicios en la persona que otorgar información a los usuarios en los trámites académicos.
- Mejorar los tiempos de respuestas en los trámites académicos que demanda los estudiantes en un tiempo estimado de 48 horas en trámites básicos y 5 días en procesos académicos especiales.

4.3. PLAN DE MEJORA

Oportunidad de mejora	Aplicar estrategia de servicio para agilizar los trámites académicos en los estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia.					
Meta:	Lograr incrementar la satisfacción en el usuario en la mejora de los tiempos de entrega de los tramites académicos.					
W	W	W	H	W	W	H
¿Qué?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
Proponer la incorporación de turno electrónico en el área de atención al usuario (estudiante)	Decano	Secretaria	Aplicando criterios de evaluación del servicio esperado.	Permite medir y corregir posibles deficiencias en el servicio.	6/8/2018	\$1.200
Sistema de Calificación del Servicio al Cliente	Vicedecanato	En secretaria y Vicedecanato	Medir la estrategia de servicio " Ama lo que uno hace SOMOS Jurisprudencia "	Para identificar el empoderamiento en servir al usuario final	6/8/2018-28/12/2018	\$2.800
Reestructuración de los tiempos de entrega en los trámites académicos.	Vicedecanato	Trámites Académicos	Evaluar cada trámite académico para mejorar el tiempo de respuesta al cliente	Mejorar la calidad de Servicio	01/08/18 28/12/2018	\$3.000
						\$7.000

- **Proponer la incorporación de turno electrónico en el área de atención al usuario (estudiante)**

Como parte de la propuesta de estrategia de servicio se incorporará el sistema de turno con la tecnología TP-Button QMATIC en el área de secretaria para mejorar los modelos de atención al usuario y tener un control y cómodo manejo de turnos con los clientes en el cual ellos tendrán la asistencia de un personal al momento de solicitar su atención.

Gráfico 4. 12: TP-Button Qmatic



Elaborado por: Autor (2018)

A continuación, se detalla las opciones de turnos que se atenderán para los 5 servicios.

SOLICITUDES	MATRICULAS	CERTIFICACIONES	DECANATO	POSTGRADO
Solicitud de Matricula	Matricula Ordinaria	Certificado de Notas	Cita con Decano	Certificación de Notas
Solicitud de nueva Matricula	Matricula Extraordinaria	Acta de Grado		Acta de Grado
Solicitud de reingreso a la Facultad	Matricula Especial			
Solicitud de retiro de asignatura	Alcance de Matricula			

Tabla 4. 1 : Agrupación de servicio en TURNOS

Elaborado por: Autor (2018)

- **Sistema de Calificación del Servicio al Cliente**

Como podemos visualizar en el **gráfico 4.13** es el modelo de atención al usuario que se otorga en la Facultad de Jurisprudencia en donde el usuario desconoce su turno y cada uno se acerca a los funcionarios a demandar el servicio en desorden.

Gráfico 4. 13: Modelo de Atención



Elaborado por: Autor (2018)

Para conocer la satisfacción de nuestros usuarios se implementará un sistema de calificación en la calidad de servicio que otorga cada funcionario como parte de la campaña " **Ama lo que uno hace SOMOS Jurisprudencia**"

Las causas de la mala percepción del servicio pueden ser múltiples, pero es evidente que un cliente mal atendido, o que se le ofrece un mal servicio es un cliente que se ira insatisfecho, que no volverá a visitar el

establecimiento y peor aún, lo recomendará mal a su entorno de atención por parte del cliente interno.

Los clientes pocas veces dan a conocer su grado de satisfacción a los empleados de algún establecimiento. Que el servicio les parezca excelente o malo, no lo compartirán fácilmente a menos que se les pregunte. Pero tener que responder cara a cara a un empleado impedirá que el cliente responda con sinceridad, y llenar formularios o encuestas de satisfacción es un trabajo que ellos no siempre quieren hacer, sobre todo si están de afán.

Gráfico 4. 14: Sistema de Calificación del Servicio



FUNCIONAMIENTO DE UN CALIFICADOR DE SERVICIO EN 5 PASOS:



Elaborado por: Autor (2018)

- **Reestructuración de los tiempos de entrega en los trámites académicos.**

Como consta en los manuales de funciones a los cargos que presenta cada funcionario de la Universidad y al reglamento interno de la Universidad de Guayaquil que en el artículo 4 literal D establece que se debe garantizar la calidad de servicio a todos los estudiantes de la Universidad Guayaquil.

Luego de haber efectuado un análisis superficial de los tiempos de entrega de los servicios que demanda los estudiantes en los trámites académicos se estableció la siguiente propuesta de tiempos de entrega en los procesos de solicitudes, matriculas, certificaciones que procesos académicos más demandados por los estudiantes dentro de la Facultad de Jurisprudencia.

Tabla 4. 2 : Tiempo de respuesta en Trámites Académicos

Trámites Académicos	Tiempos de Entrega del servicio
SOLICITUDES	
Solicitud de Matricula	24 horas
Solicitud de nueva Matricula	24 horas
Solicitud de reingreso a la Facultad	72 horas
Solicitud de retiro de asignatura	24 horas
MATRICULAS	
Matricula Ordinaria	24 horas
Matricula Extraordinaria	24 horas
Matricula Especial	72 horas
Alcance de Matricula	48 horas
CERTIFICACIONES	
Certificado de Notas	4 días Laborables
Acta de Grado	5 días Laborables
DECANATO	
Cita con Decano	Disponibilidad Horario.
POSTGRADO	
Certificación de Notas	48 horas
Acta de Grado	72 horas

Elaborado por: Autor (2018)

Bibliografía

- Aaker, D. A., & Day, G. S. (1989). *Investigación de mercados*. México: McGraw-Hill Interamericana,.
- Albrecht, K, Zemke, R, & Gómez, H. S. (1988). *Gerencia del servicio*. (No. HF5500. 2 A34e). Legis Ltda.
- BEMOWSKI, K. (1991). *Restoring the Pillars of Higher Education", Quality Progress, Vol. 24, pp. 37-42.*
- Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente*. Ediciones Díaz de Santos.
- Daniel, S. (2008). *Metodología de la Investigación*. Shalom 2008.
- DE VAL. (1995). *Dirección estratégica: su aplicación en la educación superior*. IX Congreso Nacional - V Congreso Hispano Fránces AEDEM, Toledo, pp 527-542.
- Denton, D. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Ediciones Díaz de Santos.
- EFQM. (22 de 6 de 2018). Obtenido de EFQM:
http://www.adingor.es/congresos/web/uploads/cio/cio2003/Art_077.pdf
- González, P. J., Carrasco, E. C., & Eraso, J. C. (4-5 de 10 de 2003). *Calidad en servicios publicos universitarios*. In V Congreso de Ingeniería de Organización. *Calidad en servicios publicos universitarios*. In V Congreso de Ingeniería de Organización. Valladolid.
- HITIMAN. (1993). *TQM and CQI in Post Secondary Education*. Quality Progress, Vol. 26, pp. 77-80.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de Servicios Personal, Tecnología y estrategia*. México: Pearson Educación.

- MIQUEL, S. ET AL. (1995). *El marketing de los servicios públicos administrativos*", IX Congreso Nacional- V.
- Naresh Malhotra. (2014). *Investigación de Mercados Quinta Edición*. México: Pearson Educación.
- OWLIA M ; ASPINWALL E. (1996). *Quality in Higher Education -a Survey"*, *Total Quality Management*.
- SALLIS, E. . (1993). *Total Quality Management in Education*. Londres: Kogan Page.
- Talaya & Collado. (2014). *Investigación de Mercados*. Madrid: Esic Editorial.
- Tschohl, J & Franzmeier, S. (1994). *Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente*. Ediciones Díaz de Santos.
- Universidad de Guayaquil*. (2016). Guayaquil: Código de etica de la Universidad de Guayaquil. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

ANEXOS

Estamos realizando una investigación de mercado para conocer el servicio de calidad que otorga los colaboradores de la Facultad de Jurisprudencia. Su opinión es importante para nosotros para mejorar la calidad de servicio que se establece en los reglamentos internos de la Universidad de Guayaquil.

La encuesta solo le tomará cinco minutos y sus respuestas son totalmente anónimas

DATOS DEMOGRAFICOS Y PSICOGRÁFICOS

Edad	18-25 años	26-35 años
	Mayor 36 años	
Rol en Universidad	Estudiante	
	Graduado	
Tipo de Estudio	Pregrado	
	Postgrado	

CUESTONARIO DE PREGUNTAS

1.-Al momento de visitar las oficinas de atención al usuario de la facultad de Jurisprudencia Ciencias Sociales y políticas, el personal brinda la información correcta y veraz para sus trámites académicos

SI

NO

2.- Al ingresar a las oficinas de atención al usuario ¿Identifica usted un puesto informativo para que guíen los tramites académicos en la facultad de Jurisprudencia Ciencias Sociales y políticas?

SI

NO

3.- ¿Identifica dentro de las oficinas de atención al usuario rótulos donde visualice los aranceles, especies y tramites a realizar dentro de su facultad?

SI

NO

4.-Por lo general ¿Cuánto tiempo se ha demorado en realizar sus trámites académicos en la facultad de Jurisprudencia Ciencias Sociales y políticas?

Menos de 30 minutos

31 hasta 60 minutos

Mas de 60 minutos

5.- ¿Qué tramite académico es el más frecuente por usted en la facultad de Jurisprudencia Ciencias Sociales y políticas? Elegir una de las opciones

Solicitud de Matricula	<input type="text"/>	Solicitud de nueva Matricula	<input type="text"/>
Matricula Ordinaria	<input type="text"/>	Solicitud de reingreso a la Facultad	<input type="text"/>
Matricula	<input type="text"/>	Solicitud de retiro	<input type="text"/>

Extraordinaria

Matricula Especial

Acta de Grado

Alcance de Matricula

de asignatura

Certificado de

Notas

Récord de Notas

6.- ¿Qué tiempo demora este trámite académico una vez realizada la solicitud en secretaria? Elegir una de las opciones

24 horas

48 horas

5 días Laborables

Más de 5 días

Laborables

7.- ¿Qué aspectos considera importante usted al momento de recibir un servicio al usuario? Elegir una Opción

Ambiente Interno (Limpieza,
Aire acondicionado)

Ticket Electrónico para los
servicios académicos

Ubicación de Rótulos de
servicios

Calificador de Servicio

8.- ¿Cómo califica usted la atención brindada por el personal de atención al usuario en la facultad de Jurisprudencia Ciencias Sociales y políticas de la Universidad de Guayaquil?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Malo

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Malo
-----------	-----------	-------	------



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **Estrategia de Servicio para agilizar los trámites académicos de los estudiantes en la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad de Guayaquil**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo realizar una estrategia de servicio en el departamento de secretaría, para agilizar los trámites académicos de los estudiantes, en la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad de Guayaquil en el año lectivo 2018?** El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:


María Solange Roldán Zambrano

Tutor:


Ing. Javier Alexi Jiménez Peralta, Mgtr.



DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901080D00869

En mí, NOTARIO(A) SIMON JULIAN AGUAYO ZAPATA de la NOTARÍA OCTOGESIMA , comparece(n) MARIA SOLANGE ZAMBRANO portador(a) de CÉDULA 0920089372 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil DO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) afirma(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos los actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 10 DE JULIO DEL 2018 (13:40).

Maria Solange Z

MARIA SOLANGE ROLDAN ZAMBRANO
CÉDULA: 0920089372



[Handwritten signature of Simon Julian Aguayo Zapata]

NOTARIO(A) SIMON JULIAN AGUAYO ZAPATA
NOTARÍA OCTOGESIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, María Solange Roldán Zambrano en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de **ESTRATEGIA DE SERVICIO PARA AGILIZAR LOS TRÁMITES ACADÉMICOS DE LOS ESTUDIANTES EN LA FACULTAD DE JURISPRUDENCIA DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**, de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

María Solange Roldán Zambrano

Nombre y Apellidos del Autor



Firma

No. de cedula: 0920089372

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



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0920089372

Nombres del ciudadano: ROLDAN ZAMBRANO MARIA SOLANGE

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO
/CONCEPCION/

Fecha de nacimiento: 6 DE DICIEMBRE DE 1985

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SECUNDARIA

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: WILLIAM ALEJANDRO MADEZCO POSADA

Fecha de Matrimonio: 22 DE FEBRERO DE 2013

Nombres del padre: CARLOS HORACIO ROLDAN IBARRA

Nombres de la madre: MAGALY IRENE ZAMBRANO ALCIVAR

Fecha de expedición: 22 DE FEBRERO DE 2013

Información certificada a la fecha: 10 DE JULIO DE 2018

Emisor: SIMON JULIAN AGUAYO ZAPATA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 80 - GUAYAS - GUAYAQUIL

Telefono: 180-136-44328



180-136-44328

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



FORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

0920089372

ROLDAN ZAMBRANO MARIA SOLANGE

Información referencial de discapacidad:

LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de no encontrar la información, se debe acudir a la fuente de información

Verificada a la fecha: 10 DE JULIO DE 2018

Notario: DON JULIAN AGUAYO ZAPATA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 80 - GUAYAS - GUAYAQUIL

Código: 184-136-44345



184-136-44345



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Luis Alberto Aleator

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



Luis Alberto Aleator

Firma