

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL
ECUADOR SEDE ESMERALDAS**



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS DE GRADO

**ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS QUE BRINDA LA
PUCESE A LOS ESTUDIANTES**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN ESTRATÉGICA

**PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN PRODUCTIVIDAD**

AUTORA

XIOMARA LETTY DELGADO CEDEÑO

ASESORA

MGT. MARÍA DE LOURDES SOLÍS M.

ESMERALDAS, MAYO DEL 2017

APROBACIÓN DEL PROYECTO

Trabajo de tesis aprobada luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de grado de la PUCESE, previo obtención del Título de ingeniero comercial mención productividad.

.....
PRESIDENTE TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

.....
LECTOR 1
MGT. JOSÉ LUIS
VERGARA

.....
LECTOR 2
MGT. YULIEN
HERRERA DÍAZ

.....
ASESORA
MGT.MARÍA DE
LOURDES SOLÍS M.

.....
DIRECTORA DE ESCUELA
MGT. ALEXANDRA
BAUTISTA SEGOVIA

AUTORÍA

Yo, **Xiomara Letty Delgado Cedeño**, portadora de la cédula de ciudadanía N° 080288070-8, declaro bajo juramento que la información y resultados obtenidos en la presente investigación, son de total responsabilidad de su autora, y que se ha respetado las fuentes de información consultadas, realizando las citas correspondientes.

XIOMARA LETTY DELGADO CEDEÑO

080288070-8

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede en Esmeraldas por darme la oportunidad de estudiar y prepararme para ser una excelente profesional.

A mi directora de Tesis, Mgt. María de Lourdes Solís, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia y su motivación han logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

También agradezco a mis lectores de tesis, quienes han contribuido de manera determinante tanto en la elaboración de esta investigación como en mi formación académica.

De la misma manera agradezco a todos mis profesores durante toda mi carrera profesional todos han aportado con un granito de arena a mi formación y en especial a la Eco. Roxana Benítez, Mgt. Susana Cedeño Lastra y el Mgt. Orlin Álava por sus consejos y enseñanzas y más que todo por su amistad.

A todo el personal administrativo les agradezco de corazón por la atención brindada durante la elaboración de mi proyecto, sin la ayuda de ustedes no hubiese logrado culminar mi trabajo de tesis.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que les agradezco por su apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida, gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Xiomara Letty Delgado Cedeño

DEDICATORIA

A DIOS

Quien me ha bendecido y guiado en el camino, para lograr esta meta tan esperada y anhelada.

A MIS HIJOS

Adriano y Milan porque ellos han sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ellos.

A MI ABUELITA

Rosa Lastra Lasso por llenar mi vida de alegría y ser mi mayor motivo para superarme si no fuese por su apoyo no hubiese alcanzado esta meta.

A MIS PADRES

Rosa Cedeño y Geovanny Delgado, por ser lo mas grande que Dios me ha dado, gracias por la motivación los quiero mucho.

A MIS TÍAS

Dalia Cedeño Lastra quiero dedicar de una manera especial por llenar mi vida de alegría y brindarme su apoyo absoluto y estar conmigo en los momentos más difíciles de mi vida, a mi Tía Susana Cedeño Lastra que ha sido un gran ejemplo de superación.

A MI HERMANO

Alan Delgado por su ayuda incondicional te quiero mucho hermanito.

A MI ESPOSO

Por su ayuda fundamental, has estado conmigo en los momentos más difíciles. Este proyecto no fue fácil, pero estuviste motivándome y ayudándome hasta donde tus alcances lo permitían te lo agradezco muchísimo, amor.

A MIS AMIGOS

Por todos los momentos gratos compartidos y en especial a Lissette Álava, Karla Drouet por su apoyo incondicional, motivación, todos ustedes se han convertido en el cimiento fundamental de mi vida para haber logrado conseguir esta meta tan importante.

Xiomara Letty Delgado Cedeño

TEMA

**“ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS QUE BRINDA
LA PUCESE A LOS ESTUDIANTES”**

RESUMEN EJECUTIVO

La calidad en el servicio se ha convertido en pieza fundamental para el desarrollo de cualquier institución. Para atraer más clientes y sobre todo fidelizar a los antiguos es necesario establecer métodos de evaluación para conocer la realidad de la empresa y poder tomar medidas correctivas a tiempo. Es por ello que la presente investigación se basa en realizar un análisis profundo que permita medir la satisfacción de sus clientes principales como son los estudiantes de la PUCESE, mediante los servicios que ofrece, debido al grado de importancia que representa brindar servicios de calidad a sus clientes. Se inició revisando la bibliografía sobre la temática planteada para sentar las bases fundamentales de la investigación, haciendo revisiones previas a estudios o artículos que hacen referencia a la calidad y a la satisfacción al cliente. La metodología aplicada para la investigación se inició con la herramienta ficha de observación donde se pudo evidenciar el proceso de atención a los estudiantes, se realizó encuestas a los estudiantes para conocer el grado de satisfacción por los servicios recibidos y al personal administrativo para conocer como atienden a los estudiantes; entrevistas a las jefaturas de los departamentos para conocer sus opiniones con respecto al servicio que entregan sus colaboradores. Para lograr tener una mejor apreciación del nivel de satisfacción del servicio por parte de los estudiantes y trabajadores de la PUCESE se realizó una escala de Likert donde indica que 5 excelente, 4 muy bueno, 3 bueno, 2 regular y 1 malo. Luego de la aplicación de los instrumentos se obtuvo como resultado un nivel de satisfacción “bueno” por el servicio recibido por los estudiantes. Y por el personal administrativo el nivel del servicio que ellos entregan a los estudiantes o usuarios es” muy bueno”. Este análisis será de gran ayuda porque permitirá dar a conocer a todos los departamentos que laboran y dan el servicio a los estudiantes las inconformidades como quejas, reclamos, errores y que al contrario se invierta en recursos para mejorar la calidad del servicio.

PALABRAS CLAVE: Calidad del servicio, Clientes, Servicios, Satisfacción al cliente.

ABSTRACT

Quality in service has become a fundamental element for the development of any institution. In order to attract more customers and above all to keep the old ones loyal, it is necessary to establish methods of evaluation to know the reality of the company and to be able to take corrective measures on time. This is why the present research is based on an in-depth analysis to measure the satisfaction of its main clients, such as PUCESE students, through the services offered, due to the importance of providing quality services to their clients. It began by reviewing the bibliography on the subject raised to establish the fundamental bases of the investigation, making prior reviews to studies or articles that refer to quality and customer satisfaction. The methodology applied to the research was started with the tool tab of observation where it was possible to evidence the process of attention to the students, surveys were conducted to the students to know the degree of satisfaction for the services received and the administrative staff to know how they attend to the students; Interviews with the departments' heads to know their opinions regarding the service delivered by their collaborators. In order to obtain a better appreciation of the level of satisfaction of the service by the students and workers of the PUCESE, a Likert scale was made indicating that 5 excellent, 4 very good, 3 good, 2 regular and 1 bad. After the application of the instruments, a "good" level of satisfaction was obtained for the service received by the students. This analysis will be of great help because it will make it possible to inform all the departments that work and give the service to students the nonconformities like complaints, claims, errors and, that instead Invest in resources to improve the quality of service.

KEY WORDS: Quality of service, Clients, Services, Customer satisfaction.

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL PROYECTO.....	ii
AUTORÍA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.3. JUSTIFICACIÓN	3
1.4. OBJETIVOS	4
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
CAPÍTULO I.....	5
MARCO DE REFERENCIA	5
1.5.1. ANTECEDENTES.....	5
1.5.2. BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS	6
1.5.2.1. Servicio	6
1.5.2.2. Servicio al cliente.....	7
1.5.2.3. Ciclo del servicio al cliente	7
1.5.2.4. Cliente	8
1.5.2.5. La calidad en los servicios	9
1.5.2.6. Escala Likert.....	9
1.5.3. Marco legal	10
CAPÍTULO II	13
MATERIALES Y MÉTODOS	13
2.1. Descripción y caracterización del lugar	13
2.2. Métodos y técnicas que se emplearon	13
2.2.1. Tipo de investigación que se realizó	13
2.2.2. Métodos de investigación.....	13
2.2.3. Técnicas de recopilación de información.....	14
2.3. Población y muestra de estudio.....	15
2.3.1. Población.....	15

2.3.2. Muestra.....	16
2.4. Técnicas de procesamiento y análisis estadístico de datos empleados.....	16
2.5. Normas éticas (derechos de autoría)	17
CAPÍTULO III.....	18
RESULTADOS.....	18
3.1. Servicios administrativos	18
3.2. Medición de la atención al cliente.....	20
3.2.1. Ficha de observación.....	21
3.2.2. Satisfacción de los estudiantes	23
3.2.3. Servicio que brinda el personal administrativo a los usuarios	26
CAPÍTULO IV.....	28
4.1. DISCUSIÓN	28
4.2. CONCLUSIONES	29
4.3. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	34
Anexo 1	35
Anexo 2.....	36
Anexo 3.....	39
Anexo 4.....	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Jefaturas de los Departamentos	14
Tabla 2 Personal Administrativo	15
Tabla 3 Servicios Administrativos a Usuarios.....	18

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Departamento Financiero	23
Figura 2: Departamento Secretaría General.....	24
Figura 3:Departamento Financiero y Secretaría General	25
Figura 4: Departamento Financiero; Secretaría General; Centro de producción y Biblioteca.....	26

INTRODUCCIÓN

1.1. PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede en Esmeraldas es una institución educativa superior que tiene principios y valores, enfocada en servir a sus estudiantes ya que son la parte fundamental para cumplir con todos los objetivos que se han propuesto a obtener.

La sede busca siempre la calidad en el servicio que oferta a medida que transcurre el tiempo se crean nuevas técnicas para agilizar la atención al cliente, también en innovaciones tanto en tecnología como en educación para que de esta manera aumenten más estudiantes a la PUCESE.

El objeto de esta investigación es realizar un análisis de los servicios administrativos que brinda la PUCESE a los estudiantes. A través de este medio se quiere conocer el nivel de satisfacción que reciben los usuarios.

El proyecto está estructurado por cuatro capítulos:

El capítulo 1, se encuentran los antecedentes referenciados por varios autores con respecto a la calidad del servicio; bases teóricas y científicas mediante algunas definiciones y procesos para llegar a la calidad en el servicio y el marco legal se tomó como referencias la Constitución Política de la República del Ecuador, LOES, CEAACES.

El capítulo 2, se describe los materiales y métodos utilizados para conocer los servicios que brinda el personal administrativo, la satisfacción del usuario al recibir el servicio y la opinión de la jefatura de los departamentos con respecto a los servicios que ofrecen.

En el capítulo 3, se presenta los resultados y análisis de los servicios administrativos brindados a los usuarios; medición de la atención al usuario a través de la ficha de observación; la satisfacción del estudiante y el servicio brindado por el personal administrativo mediante encuestas. Para lograr tener una mejor apreciación del nivel de satisfacción se realizó una escala de Likert que permitió medir el grado de conformidad del encuestado donde indica que 5 excelente, 4 muy bueno, 3 bueno, 2 regular y 1 malo

y entrevistas a la jefaturas departamentales para conocer el detalle del proceso del servicio y la percepción respecto a la satisfacción del estudiante.

Finalmente el capítulo 4 se realiza la discusión, conclusiones y recomendaciones pertinentes, partiendo de los resultados obtenidos, que deberán ser tomadas a futuras investigaciones relacionadas con el tema del proyecto.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad la PUCESE ofrece a los estudiantes diez carreras las cuales son: Comercio Exterior, Contabilidad y Auditoría, Administración de Empresas, Gestión Ambiental, Enfermería, Lingüística, Ciencias de la Educación, Diseño gráfico, Hotelería y turismo, Sistemas y computación.

En el marco de acreditación de la PUCESE, ésta se enfrenta a un gran desafío de desarrollo institucional y académico de equidad e inclusión para competir en un mundo globalizado y de alta tecnología, enfocada a los resultados con entrega de servicios eficientes en respuesta a los requerimientos y necesidades del mundo de hoy.

En la Sede, en los últimos años se ha detectado quejas y molestias por parte de los estudiantes por la calidad de servicio que brinda la PUCESE, esto genera falta de cordialidad, demoras en los trámites solicitados, tiempo en espera, el horario de atención no cubre sus necesidades; todo esto es bajo la percepción de la investigadora que fue estudiante y recibió los servicios dentro de los departamentos; financiero, secretaría general, centro de producción y biblioteca; por tal motivo es necesario aplicar y fortalecer la gestión de las personas que trabajan en atención al público.

Por lo que se hacen algunos cuestionamientos sobre está problemática:

- ¿Qué servicios administrativos ofrece la PUCESE a los estudiantes?
- ¿Cómo son los servicios de atención al cliente que tiene la PUCESE?
- ¿Cuáles son las expectativas del cliente frente a la calidad del servicio?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios que presta la PUCESE?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La calidad en el servicio se ha convertido en pieza fundamental para atraer más clientes y sobre todo fidelizar a los antiguos; uno de los métodos más fiables es medir el grado de satisfacción de los clientes debido a que se vuelve un termómetro eficaz para conocer la realidad para una empresa y con esa información poder tomar correctivos a tiempo que permitan a la organización ganar más clientes satisfechos y mantener una relación a largo tiempo.

Para ser competitivos hay que brindar productos y servicios de calidad. El objetivo principal es cumplir los requerimientos del cliente y cerciorarse de que todos los procesos de la organización contribuyan a satisfacer sus necesidades.

Es por todo aquello que la presente investigación permitió realizar un análisis profundo para medir la satisfacción de sus clientes principales como son los estudiantes de la PUCESE, mediante los servicios que ofrece, debido al grado de importancia que representa brindar servicios de calidad a sus clientes.

Los beneficiarios directos de esta investigación fue la PUCESE porque las autoridades cuentan con un análisis que permita tomar decisiones acertadas para la mejora continua; así mismo beneficia a otros clientes internos y externos; internos como los trabajadores que brindan el servicio porque será un reflejo del trabajo que ellos realizan y los clientes externos que son sus estudiantes razón de ser de las instituciones educativas superiores y la sociedad en su conjunto que se pueden convertir en nuevos clientes para la organización.

La PUCESE como tal dispondrá de un análisis que permita conocer el grado de satisfacción de sus estudiantes, lo cual permitirá generar ventaja competitiva a nivel provincial.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar los servicios administrativos que brinda la PUCESE a los estudiantes.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Recopilar información de los servicios administrativos que entrega la PUCESE a los estudiantes.
- Medir la satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios administrativos que brinda la PUCESE.

CAPÍTULO I

MARCO DE REFERENCIA

1.5.1. ANTECEDENTES

Después de haber revisado algunas fuentes bibliográficas, se ha seleccionado los siguientes autores, porque indican varios conceptos y metodologías de mejoras al servicio al cliente.

Botero y Peña (2006) indican que la calidad en el servicio “no solo debe estar respaldada por estructura organizacional, sino además fortalecer una filosofía del servicio y de la calidad, de tal forma que sea parte de la cultura organizacional”. Esta filosofía debe inducir a los miembros de la organización a comportarse y relacionarse con orientación al cliente, buscando superar sus expectativas y satisfacer sus necesidades. (p.227)

Como señalan Camisón, Cruz y González (2006) la calidad del servicio es el conjunto de requisitos esperados y percibidos por los clientes de tal forma que el personal que entrega el servicio lo haga de manera clara y eficiente.

Martínez (2009) considera que hacer buenas evaluaciones permite mejorar el servicio que brinda a los clientes, pero se debe evitar hacer evaluaciones inoportunas que podrían tener resultados negativos graves.

Por su parte Lepeley (2004), opina que:

Cuando se trata de evaluación de la calidad, utilizar instrumentos de medición simples, con los que los encuestados se sientan cómodos, resulta ser una práctica muy recomendable, dado que las teorías e instrumentos complejos incrementan los esfuerzos y desvirtúan el interés en evaluar y mejorar (p.36)

Capelleras y Veciana (2001) han adecuado la herramienta SERVQUAL al servicio universitario, en el cual se basa en un cuestionario que valora la calidad de servicio percibida por el cliente obteniendo resultados aceptables.

Vergara y Quesada (2011) en su caso de estudio utilizaron la herramienta SERVQUAL para analizar la calidad en el servicio ofrecido por la universidad de Cartagena, en el cual demostraron que el instrumento fue de gran utilidad para mejorar la satisfacción de

los estudiantes y la deficiencia que tiene el personal administrativo, con el propósito de ofrecer un buen servicio a los clientes internos y externos.

Atencio y González (2007) expresan que la calidad de los servicios se denomina a la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal. La calidad del servicio es responsabilidad de toda la organización desde el ápice estratégico hasta el núcleo operativo incluyéndose los elementos de la tecno estructura, Línea Media y Staff de Apoyo, incluyendo todo lo que se relaciona directa e indirectamente con los clientes. Hay que enseñar a los que producen servicio que el cliente no ve en el servicio más que “lo que no funciona”, o sea cuando un cliente evalúa y lo hace constantemente, la calidad de un servicio no separa sus componentes, lo juzga íntegramente, lo que prevalece es la impresión de conjunto y no el éxito relativo de una u otra acción específica. Es decir, que la calidad es más bien la correspondencia entre la percepción de las propiedades de un bien y/o servicio con lo que de él se espera. (p.175)

Según Tumino y Poitevin (2014) señala que la calidad de servicio es un cambio continuo que la institución emplea para satisfacer al cliente .Esto lo hace mediante la observación, se logra determinar qué tipos de clientes frecuenta o no a un lugar específico y porque razones lo hacen. Esto le permite conocer si están brindando un servicio acorde a las necesidades del cliente y si no es así se busca tácticas para que el cliente no opte en buscar otros servicios dentro del mercado competente.

1.5.2. BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS

1.5.2.1. Servicio

Restrepo, Restrepo y Estrada (2006) el servicio está enmarcado en atraer, conquistar y mantener la fidelidad del usuario, resultado de la gestión administrativa de las relaciones con el cliente donde se satisfagan las necesidades. La prestación del servicio requiere de recursos materiales, técnicos, financieros y lo más importante de todo el ser humano, quien pone su alma en el servir. (p.289)

Para los autores Zeit Hamel, Bitner, y Grember (2009) los servicios “son actos, procesos y desempeños proporcionados o coproducidos por una entidad o persona para otra entidad o persona” (p.4)

El servicio es el conjunto de acciones que entrega la persona que atiende al público, de tal manera son bienes intangibles que se consumen al instante de su producción. (Aguilar y Vargas, 2010)

1.5.2.2. Servicio al cliente

Según el autor Couso (2005) el servicio al cliente son todas las actividades que la empresa realiza diariamente con sus clientes, para mejorarlo es importante que el personal demuestre amabilidad, cortesía, iniciativa y sobre todo ayude en lo que requiera el cliente.

Zeit Hamel, Bitner, y Gremler (2009) manifiestan que es un servicio proporcionado en apoyos de los productos centrales de una compañía. Las compañías, por lo común, no cobran por el servicio al cliente. Éste puede presentarse en el sitio (como cuando un empleado minorista ayuda a un cliente a encontrar un artículo deseado o responde a una pregunta). Muchas compañías operan centros de llamadas de servicio al cliente, que funcionan las 24 horas del día. La calidad del servicio al cliente es esencial para formar relaciones con éste. Sin embargo, no debería confundirse con los servicios proporcionados por las compañías para las ventas. (p.9)

Boyero y Montoya (2013) indican que el servicio al cliente es aquella actividad de interrelación que ofrece un suministrador con el propósito de que un cliente obtenga un producto o servicio, tanto en el momento como en el lugar preciso y donde se asegure un uso correcto del mismo. (p.132)

García (2016) dice que el servicio al cliente es el conjunto de actividades diseñadas de forma estratégica para ofrecerlo al cliente con el fin de satisfacer sus necesidades y expectativas. Por su parte, la cultura de servicio es un factor interno que surge de la mezcla de muchos aspectos, los cuales delimitan la forma como se determinan los procesos de producción del servicio. (p.396)

1.5.2.3. Ciclo del servicio al cliente

Restrepo et al. (2006) Presentan el ciclo del servicio al cliente se relaciona con los procesos, problemas, causas y estrategias.

Proceso: Información

a. Problemas

- El cliente no obtiene la información que solicita.
- El cliente recibe información falsa.
- El cliente recibe información a medias.
- El cliente recibe la información que solicita pero no la suficiente que cubra su necesidad completamente.

b. Causas

- Aislamiento de la información interna.
- No hay unidad en la información de la organización.
- El sistema provee información a medias.
- Los empleados no dominan los sistemas de información
- La información no se utiliza para aprovechar las oportunidades de negocios

c. Estrategias

- Creación de canales de comunicación comercial para flujo de información vital, oportuna y veraz al cliente.
- Capacitación personal en portafolio de productos, estructura de la empresa y sistema de información.
- Diseño y rediseño de información comercial en el sistema para mejor uso por parte de las personas en contacto directo con el cliente.
- Automatización de la información.

d. Resultado

- El cliente es tratado de manera personalizada y se le asesora plenamente en la solución de sus problemas de comunicaciones. (pp. 293-294)

1.5.2.4. Cliente

Chaclón (2013) el cliente es aquella persona que llega y adquiere un producto o servicio de acuerdo a las necesidades y espera la calidad de lo que pago, de esta manera el cliente volverá por más productos o servicios.

El cliente es el centro de atención y todas las empresas buscan cualquier estrategia para satisfacerle. Hay empresas que se dirigen al mercado, a través de su cultura, creencias, crean un valor superior para el cliente, otras empresas aplican sus conocimientos y otras se centran en producir nuevos productos o servicios, manteniendo la relación con el cliente por un largo tiempo. (Cepeda, Martelo y Barroso, 2011)

1.5.2.5. La calidad en los servicios

La calidad del servicio es el acuerdo formal que hace todo el personal de la organización., se deben crear normas específicas y claras de servicio que sean transmitidas al personal para su cumplimiento. Por ende las personas que atiende al público deben estar convencidas que el cliente es importante para la empresa. (Lara, 2002)

Según Godoy (2011) la calidad de servicio “es el horizonte que debe orientar a todos los miembros de la empresa y sus operaciones, por cuanto el éxito de éstas se sustenta en la atención al cliente” (p.27)

Para Demostener (2013) la calidad ha sido siempre marca de distinción para ciertos productos. La calidad era muy costosa en siglo pasado. La calidad deber ser requisito para cualquier producto que aspire alcanzar éxito en el mercado. “la calidad no tiene precio y la excelencia tampoco”. La calidad se une a la excelencia para generar confianza, buena imagen, reputación, prestigio y un futuro de éxito en el mercado. (p.112)

1.5.2.6. Escala Likert

La escala de Likert tiene el honor de ser uno de los ítems más populares y utilizados en las encuestas. Permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que le proponamos.

Resulta especialmente útil emplearla en situaciones en las que queremos que la persona matice su opinión. En este sentido, las categorías de respuesta nos servirán para capturar la intensidad de los sentimientos del encuestado hacia dicha afirmación.

Probablemente el ítem más utilizado sea el de 5 niveles, pero también se utilizan de 4, 7, o 10. (<https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>)

1.5.3. Marco legal

Base legal

Para la realización del proyecto de investigación propuesto, es de importancia considerar el marco legal que aporta a la investigación beneficios a la institución y a los estudiantes.

Por medio de estos artículos, la institución se regirá con lo que está establecido en las leyes de la Constitución del Ecuador, LOES, CEAACES y el PNBV para el bienestar de ellos, las familias y la sociedad que tienen el derecho a participar en el proceso educativo que será de calidad en mejora continua con el fin de formar estudiantes profesionales y con producción de conocimiento pertinente y de excelencia; y finalmente se realizará la evaluación de la calidad de manera periódica de acuerdo a la ley.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

CAPÍTULO II

DERECHOS DEL BUEN VIVIR, SECCIÓN QUINTA

EDUCACIÓN

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 individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y

trabajar. La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional.

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.

Art. 29.- El Estado garantizará la libertad de enseñanza, la libertad de cátedra en la educación superior, y el derecho de las personas de aprender en su propia lengua y ámbito cultural. Las madres y padres o sus representantes tendrán la libertad de escoger para sus hijas e hijos una educación acorde con sus principios, creencias y opciones pedagógicas. (Constitución, 2008)

LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

CAPÍTULO II

FINES DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Art. 3.- Fines de la Educación Superior.- La educación superior de carácter humanista, cultural y científica constituye un derecho de las personas y un bien público social que, de conformidad con la Constitución de la República, responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos.

Art. 4.- Derecho a la Educación Superior.- El derecho a la educación superior consiste en el ejercicio efectivo de la igualdad de oportunidades, en función de los méritos respectivos, a fin de acceder a una formación académica y profesional con producción de conocimiento pertinente y de excelencia.

Las ciudadanas y los ciudadanos en forma individual y colectiva, las comunidades, pueblos y nacionalidades tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo superior, a través de los mecanismos establecidos en la Constitución y esta Ley. (LOES, 2010)

**CONSEJO DE EVALUACION, ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE
LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR.**

CAPÍTULO III

DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Art.9.- De la Evaluación de la calidad.-La evaluación de la calidad se realizará de manera periódica de conformidad con la normativa que expida el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, (CEAACES, 2014)

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR

Objetivos del Buen Vivir

El objetivo 4.4. Mejorar la calidad de la educación en todos sus niveles y modalidades, para la generación de conocimiento y la formación integral de personas creativas, solidarias, responsables, críticas, participativas y productivas, bajo los principios de igualdad, equidad social y territorialidad. (PNBV, 2013-2017)

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Descripción y caracterización del lugar

La investigación se realizó en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede en Esmeraldas ubicada en la ciudad de Esmeraldas en las calles Eugenio Espejo subida a Santa Cruz, provincia de Esmeraldas. Centra su objeto de estudio en la satisfacción del usuario final, es decir los estudiantes de pre y posgrado, quienes estudian en modalidad presencial.

El tiempo que duró la investigación fue de ocho meses, desde el mes de junio del 2016 hasta febrero del 2017.

2.2. Métodos y técnicas que se emplearon

2.2.1. Tipo de investigación que se realizó

El proyecto se enmarcó en un tipo de investigación analítico y descriptivo porque mediante la observación se elaboró la hipótesis de la investigación y colaboró en profundidad de la investigación, se trató de revisar para poder analizar luego lo que sienten los estudiantes de la PUCESE al ser atendidos en ventanilla y se pudo detallar las condiciones del servicio administrativo.

2.2.2. Métodos de investigación

Para esta investigación se aplicó los siguientes métodos:

Método inductivo, por ser una investigación de carácter cualitativa, utilizado con el propósito de obtener mayor información de los encuestados, entrevistados y observar la situación actual que viven los estudiantes sobre la necesidad e importancia de brindar un servicio de calidad, para luego ser tabulado y procesado. Así se trasladarán los resultados desde la particularidad de la muestra a la generalidad de la población.

Por otro lado, se utilizó el método deductivo porque la información que se obtuvo permitió establecer conclusiones generales de las preguntas, variables y se logró realizar un análisis profundo en cuanto a los servicios que ofrece la sede a sus estudiantes.

2.2.3. Técnicas de recopilación de información

Con la finalidad de cruzar la opinión de quienes entregan el servicio y quienes lo reciben se emplearon varias técnicas para la recopilación de la información, como la observación, la encuesta y la entrevista, generando instrumentos validados por expertos.

Observación

Se tomó esta técnica porque permite realizar una apreciación de los hechos suscitados en el preciso momento; para aplicar esta técnica se contó con un instrumento diseñado previamente para la observación del proceso de atención a estudiantes. El instrumento permitió verificar si se daban aspectos como saludo inicial, atención, explicación para la realización de un trámite, entrega de información, demora de trámites, Satisfacción general con el servicio. (Ver anexo No 1)

Entrevista

La entrevista se la eligió por tener conocimiento más profundo de las personas que realizan las tareas administrativas a nivel de dirección, pues son ellas quienes planifican y dan seguimiento a las actividades que se realizan en el departamento y que tienen que ver con la atención de los estudiantes. Se realizó la entrevista a través de la formulación de preguntas abiertas a las jefaturas de los departamentos administrativos que dan el servicio de atención directa a los estudiantes mediante el cual se obtuvo mayor información que permitió luego contrastar con las otras técnicas.

A continuación se detallan en la tabla #1 las personas a quienes se les realizó la entrevista. Cabe indicar que se tomó solo a los departamentos detallados por ser éstos los que mantienen relación directa con los estudiantes en cuanto a servicios administrativos.

Tabla # 1 Jefaturas de los departamentos

Departamentos	Jefas
Departamento Financiero	Mgt. María Elena Vélez
Departamento Secretaria General	Mgt. Maritza Demera
Departamento de Producción y Biblioteca	Lcda.Elina Morcillo

Encuestas

Para la recolección de la información del proyecto se aplicó la técnica de la encuesta basadas en un cuestionario con preguntas cerradas mediante la escala de Likert que permitió medir el nivel de satisfacción donde indica que 5 excelente, 4 muy bueno, 3 bueno, 2 regular y 1 malo, a los estudiantes usuarios de los servicios y a los trabajadores administrativos según se detallan en tabla #2. donde se logró conocer su opinión en cuanto al servicio que ofrecen. Aquí no se aplicó a todas las personas que laboran en los departamentos; se seleccionó a las personas que dentro de los departamentos escogidos tienen relación directa en la atención a los estudiantes; es decir que trabajan en ventanilla.

Tabla # 2 Personal administrativo

Departamento	# Trabajadores
Departamento Financiero	3
Departamento de Secretaria General	2
Biblioteca y Centro de producción	2

2.3. Población y muestra de estudio

2.3.1. Población

La población en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede en Esmeraldas fue de 1803 estudiantes y por ser muy extensa se aplicó la muestra para reducir la población objeto de estudio.

FÓRMULA FINITA

n=Tamaño muestra

z=nivel de confianza 95%=1.96

p=variabilidad negativa=20

q=variabilidad positiva=80

N=Tamaño de la población=1803

e=error=0.05

$$n = \frac{N (z)^2 p.q}{N - 1 (e)^2 + (z)^2 . p.q}$$

$$n= 1803(1.96)^2(20)(80)/(1803-1)(0.05)^2+(1.96^2)(20)(80)$$

$$n= 1803(3.84)(20)(80)/(1802)(0.025)+(3.92)(.20)(.80)$$

$$n= 11077632/6189.05 = 1.78*100$$

$$n= 178$$

2.3.2. Muestra

La población objeto estudio 1803; una vez que se aplicó la fórmula de muestreo se obtuvo la muestra de 178 estudiantes–usuarios del servicio de la PUCESE que se encontraron en diferentes carreras de la institución.

2.4. Técnicas de procesamiento y análisis estadístico de datos empleados

El trabajo se lo realizó en la hoja de cálculo de Microsoft Office Excel, mediante los gráficos se logró obtener los resultados que arrojaron de las encuestas que se les hizo a los estudiantes y trabajadores administrativos, así mismo se entrevistó a los trabajadores administrativos de la PUCESE.

Para la tabulación de la información se generó una base de datos con las encuestas de los 178 estudiantes, en las que se determinó el número de encuestas con datos válidos, y las variables como amabilidad, atención personalizada, entrega de información, comprensión a las necesidades particulares entre otras, para el procesamiento de datos de las encuestas del personal administrativo se utilizó variables como la atención que

brinda al usuario, conocimiento de sus funciones, acceso a la información y principales debilidades.

2.5. Normas éticas (derechos de autoría)

Las consideraciones éticas que se tuvieron en la investigación fueron:

- No se debe presionar u obligar a los entrevistados para que nos faciliten información.
- No falsear información. No responder las encuestas.
- Respetar las respuestas y opiniones de las personas entrevistadas.
- En ningún caso se debe inducir o sugerir las respuestas de las personas encuestadas.
- Ser confidencial con la información servida.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

3.1. Servicios administrativos

Los servicios administrativos que la PUCESE brinda a sus estudiantes se detallan por procesos y por los departamentos que son parte del proceso.

Tabla # 3

Servicios Administrativos Brindados a Usuarios

Departamento financiero	Entrega de proformas, Cancelación de la matrícula o cursos de verano, intensivo, Solicitud de especie valorada, Aumento de crédito o retiro Facturación, Alquiler de espacio físico
Departamento de secretaría general	Certificado de notas general o parcial, Certificado de préstamos al IECE, Pensum de estudios, Certificado de matrícula, Títulos.
Biblioteca	Préstamo de libros, tesis, revistas, publicaciones.
Centro de producción	Copias, Impresiones, Anillados, Venta de suministros como: carpetas, cuadernos, forros de plásticos y de papel, cd, esferos, corrector, borrador, lápiz, Venta de artículos de bazar como: porta retrato, juguetes entre otros.

Fuente: Jefatura Departamentales PUCESE

Departamento financiero

Proforma de la matrícula: es el proceso principal que el usuario obtiene para conocer el valor a pagar por las materias que seleccionó para ver durante el semestre.

Cancelación de matrículas de estudiantes: es el proceso más importante analizado es la matriculación de los estudiantes, mediante el cual se cancelan los créditos educativos que el estudiante eligió para ver durante el semestre.

Para las funciones regulares de recaudación la universidad cuenta con dos funcionarios donde se atienden a diario un promedio de 10 a 12 usuarios. En fechas de matriculación, en los meses de abril y septiembre se contrata de cinco a seis personas, así mismo se tiene el apoyo de los estudiantes del proyecto formativo y el resto del personal financiero que incrementan el número de ventanillas durante el proceso de matriculación quienes atienden a diario un promedio de 40 a 60 usuarios (Vélez, 2017)

Se encuentran en esta sección tesorería, la cual atiende de 10 a 15 usuarios diariamente, otro proceso importante es el de adquisiciones, donde se solicitan y se proveen de suministros a la universidad. El total de matriculados en un semestre como el II 2016 fue de 1817 estudiantes.

Especies valoradas: otro proceso importante es la venta de especies valoradas que es una solicitud que el usuario compra para realizar los diferentes trámites académicos.

Departamento de Secretaría General

Demera (2017) indica los servicios que ofrecen a los usuarios son:

Certificado de notas generales o parciales: el usuario solicita a través de la especie valorada sus notas académicas para su uso conveniente.

Certificado de préstamo al IECE: el usuario solicita a través de la especie valorada un certificado de préstamo para hacer en el IECE, autorizado por la jefa del departamento de secretaría general.

Pensum de estudios: el usuario solicita a través de la especie valorada el detalle del total de las materias a dictarse de acuerdo a la especialidad que se encuentra.

Certificado de matrícula: el usuario solicita a través de la especie valorada certificado de matrícula que indique en qué nivel y semestre se encuentra matriculado.

Título: el usuario se acerca a ventanilla y solicita el título superior después de la terminación exitosa de estudios.

También se realiza el registro de estudiantes nuevos que se quieran matricular en alguna carrera que oferta la sede, en este departamento se atienden a diario para cualquier servicio de 10 a 15 usuarios y en fechas de matrícula 30 a 35 personas por día.

Para entregar un mejor servicio sería bueno que el proceso de matriculación sea automatizado para que el estudiante no tenga que hacer filas y salga satisfecho.(Demera, 2017).

Centro de producción y biblioteca

Morcillo (2017) indica que en el departamento de centro de producción se cuenta con tres colaboradores en atención al usuario, pero cada uno labora en diferentes horarios ya sea en fechas de matriculación o clases normales.

En el área del centro de producción se dispone de copias, impresiones, anillados; bazar y papelería entre otros. Este centro diariamente atiende a un promedio de 30 a 40 usuarios y en matrícula de 50 a 60 usuarios diario y de cinco a diez docentes diario, es decir que pocos docentes utilizan el servicio de la copiadora.

En la biblioteca se encuentran dos personas en atención al usuario Morcillo que es la jefa del departamento, está la mañana y en la tarde toma el turno otro trabajador que cubre hasta la noche.

En el área de la biblioteca se brinda a los usuarios, administrativos, maestros, ciudadanía lo que son: libros, tesis, publicaciones, revistas y otros tipos de textos mediante el cual se facilitan para su fácil lectura, esto se realiza presentando el carnet de estudiante o la cédula de identidad. Así mismo en este lugar se les facilita el acceso a las computadoras para que realicen sus trabajos investigativos, consulten sus calificaciones, tareas entre otros, diariamente se atiende de 20 a 30 usuarios y en matrícula de cinco a diez usuarios.

3.2. Medición de la atención al cliente

Para poder medir la atención al cliente se realizaron los siguientes instrumentos: ficha de observación, las encuestas a los estudiantes y al personal administrativo de los departamentos seleccionados de la PUCESE; así mismo se realizaron entrevistas a las jefaturas de los departamentos financieros, secretaría general, centro de producción y biblioteca.

3.2.1. Ficha de observación

Departamento financiero

Mediante este instrumento se pudo evidenciar que el departamento financiero el personal administrativo le brinda un cordial saludo al usuario, luego le pregunta que gestión va realizar, el usuario le indica que necesita la proforma de la matrícula, enseguida el personal verifica en el sistema e imprime el documento del total a pagar por los créditos educativos que va a recibir durante el semestre. El personal de ésta área asegura que la información que le proporcionó al usuario fue útil, y si el usuario llegó al departamento que no le corresponde el servicio al personal de ese sitio, ellos le remite a la respectiva dependencia y finalmente el usuario le agradece por el servicio brindado al personal.

Desde la perspectiva del estudiante, éste se siente a gusto en el departamento, no le toca esperar mucho tiempo mientras le atienden, las indicaciones que le dan son recibidas de forma educada y atenta; por lo general son atendidos y despachados su servicio requerimiento en el mismo instante.

Departamento de Secretaría General

En el departamento de secretaria general, las personas que trabajan en atención al público saludan al usuario, a veces les atienden amablemente, preguntándole qué servicio necesita, él usuario le indica que requiere el certificado de matrícula , luego el personal le indica el proceso debe comprar la especie valorada y solicitar el trámite, a veces comprueba si la información que le entregó al usuario fue útil, a veces el personal se demora en realizar la gestión hasta dos días y finalmente el usuario a veces no termina satisfecho con el servicio que le proporcionó el área.

Desde la perspectiva del estudiante se puede observar que les toca hacer fila pero no demora mucho en los tiempos, es cordial y educado con las instrucciones recibidas por parte de las auxiliares académicas. Como son trámites que necesitan ser revisados les indican que se tomará de uno a dos días para lo cual se despide e indica que regresará en los tiempos previstos.

Departamento Centro de producción y biblioteca

Centro de producción

En el departamento centro de producción el personal da la bienvenida al usuario, amablemente le pregunta qué necesita al usuario en seguida el usuario le explica lo que viene a realizar, el personal muy cordial le indica el valor del bien que necesita comprar, así mismo comprueba si lo que adquirió el usuario fue de su agrado indicando que hay otras variedades de producto, a veces cuando hay mucha demanda de clientes se demoran en despacharle, y sí la información no corresponde a su departamento le remite a la respectiva dependencia y finalmente el usuario se siente satisfecho con el servicio.

Desde la perspectiva del estudiante en cuanto a atención y cordialidad es muy buena, los tiempos de espera y entrega del servicio son relativamente corto y se soluciona en el instante.

Biblioteca

El personal de esta área le brinda una cordial bienvenida al usuario y amablemente le pregunta qué necesita, el usuario le indica que libro requiere en seguida el personal le indica con claridad el proceso que debe hacer para obtener el libro; debe acercarse a un computador ingresar a la página de la PUCESE y solicitar el libro con el código que le señala, luego debe acercarse a ventanilla con el código del libro y con su cédula de identidad o carnet estudiantil finalmente el personal le busca y entrega el libro .

Mediante la observación se pudo evidenciar que el estudiante no demora en recibir el servicio, que si no encuentra lo que busca el personal le atiende de manera cordial y puede solventar sus dudas, con esto su requerimiento al ser atendido hace que se sienta agradecido.

3.2.2. Satisfacción de los estudiantes



Figura 1: Departamento Financiero

Fuente: Estudiantes de la PUCESE

En el departamento financiero los estudiantes de la sede indicaron que el personal tiene buenos conocimientos suficientes para contestar a cualquier pregunta que se les hace **(P6)** además son amables al momento de brindar el servicio**(P1)**, ya que le das a los usuarios una atención personalizada**(P2)**, generan confianza y seguridad**(P5)**, también señalaron que les resulta fácil obtener todo tipo de información**(P8)**, asimismo comprenden sus necesidades particulares**(P7)**, les atienden rápido**(P4)** y finalmente le informan con precisión cuando concluye el servicio**(P3)**.

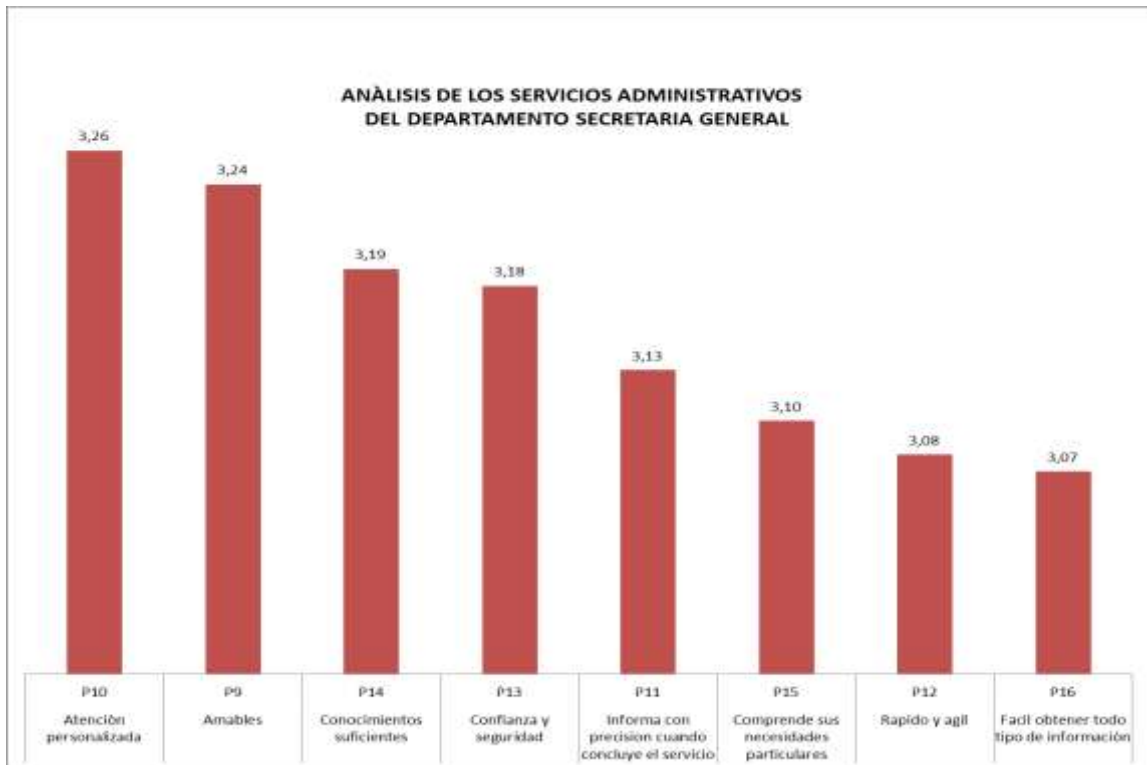


Figura 2: Departamento Secretaría General

Fuente: Estudiantes de la PUCESE

En el departamento de secretaría general los estudiantes estimaron que el personal administrativo le brinda buena atención personalizada (**P10**) además que son amables al dar el servicio (**P9**), también señalaron que tienen conocimientos suficientes para contestar a cualquier pregunta (**P14**), así mismo les genera confianza y seguridad (**P13**), pero pocas veces les informa con precisión cuando concluye el servicio (**P11**), así mismo pocas veces comprenden sus necesidades particulares (**P15**), a veces se tardan en dar el servicio(**P12**),y finalmente se le hace difícil obtener todo tipo de información.

ANÁLISIS COMPARATIVO DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO Y SECRETARÍA GENERAL

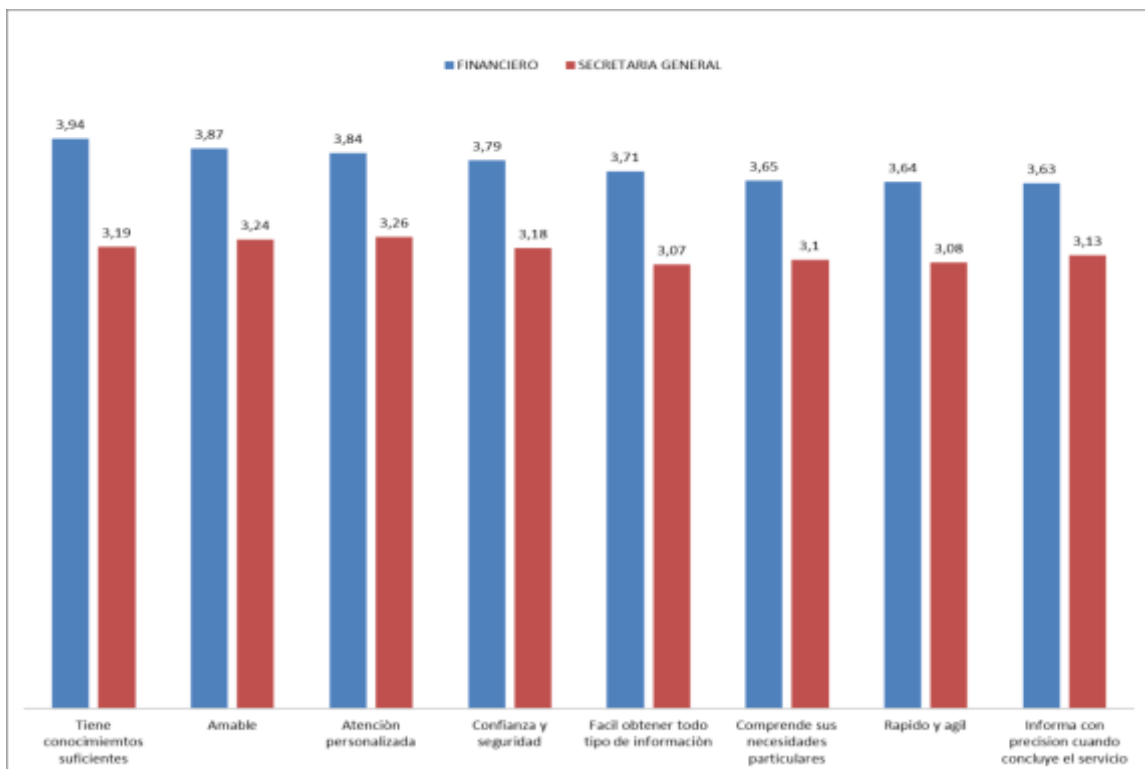


Figura 3 : Departamento Financiero y Secretaría General

Fuente: Estudiantes de la PUCESE

Al visualizar el gráfico se puede deducir que el departamento financiero y secretaría general tienen buenos conocimientos suficientes para contestar a cualquier pregunta que se les hace, también son amables, les brindan atención personalizada, les transmite confianza y seguridad al momento en que solicita el servicio, así mismo le resulta fácil obtener todo tipo de información, comprenden sus necesidades particulares, les atienden con rapidez y agilidad y se les informan con precisión cuando concluye el servicio. Los estudiantes señalaron su nivel de satisfacción del servicio recibido, mediante la escala Likert que indica que 5 excelente, 4 muy bueno, 3 bueno, 2 regular y 1 malo, en promedio la valoración de la atención al cliente del departamento financiero es de 3,76 y de secretaría general es de 3,16. Esto significa que el servicio para ambos departamentos es bueno pudiendo llegar a la excelencia. Cabe indicar que para el departamento financiero tiene una aproximación de 3,76 casi llegar a 4 que significa que es muy bueno el servicio.

ANÁLISIS DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO DEL DEP. CENTRO DE PRODUCCIÓN

En el centro producción los estudiantes indicaron que el personal está dispuesto a ayudar a los usuarios (P17) pero el horario de la fotocopidora es insuficiente para cubrir sus necesidades (P18).

ANÁLISIS DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO DEL DEP. BIBLIOTECA

En la biblioteca los estudiantes de la PUCESE estimaron que el personal está dispuesto a facilitar los libros, folletos, revistas, tesis entre otros (P19) pero el horario es insuficiente, no cubre sus necesidades (P 20).

3.2.3. Servicio que brinda el personal administrativo a los usuarios



Figura 4: Departamento Financiero; Secretaría General; Centro de producción y Biblioteca.

Fuente: Estudiantes de la PUCESE

Al visualizar el gráfico se deduce que el personal administrativo del departamento financiero, secretaría general, centro de producción y biblioteca respondieron a las encuestas que brindan muy buena atención a los usuarios (P1), además que tienen conocimientos de las funciones que deben hacer en su departamento (P3), así mismo tienen conocimiento del objetivo o misión del puesto de trabajo (P2), y sobre todo tienen acceso a la información para brindar el servicio a los usuarios (P4).

Con respecto a la **(P5)** el personal del departamento financiero, secretaría general, centro de producción y biblioteca contestó que no han tenido ningún inconveniente con el usuario; así mismo en la **(P6)** el personal del departamento financiero, secretaría general y biblioteca respondió que no han tenido dificultad para resolver algún trámite del estudiante, pero a veces el personal del centro de producción ha tenido dificultad para brindar el servicio porque en tiempos de matriculación se aglomeran los estudiantes, ya que llegan a sacar copia de C.I ,a comprar letras de cambio para hacer uso del crédito de matriculación (Morcillo, 2017) **(P6)**, así mismo respondió todo el personal del departamento antes mencionado que sí consideran que deben mejorar el servicio que brindan a los usuarios **(P7)**, finalmente la **(P8)** contestaron que la debilidad que existe con respecto al servicio que brindan a los usuarios es la capacitación al personal en servicio al cliente, también rotación al personal que brinda el servicio, comunicación entre departamentos ,paciencia y predisposición, faltarse al respeto y finalmente el espacio físico.

CAPITULO IV

4.1. DISCUSIÓN

De acuerdo a la investigación se puede confirmar que el autor Martínez (2009) y Lepeley (2004), tienen similitud en las conclusiones de su publicación pues ellos consideran que hacer evaluaciones adecuadas permite mejorar el servicio que brinda a los usuarios. Las evaluaciones sirven para conocer en que escala de satisfacción se encuentra el cliente y poder tomar decisiones acertadas en miras de mejorar el servicio, la escala en que se encuentran los estudiantes respecto a los servicios recibidos es de 3,34.

No hay que dejar de lado que la calidad de los servicios se basa en la percepción que tiene el cliente de un bien o servicio y espera por lo que adquirió la calidad, como lo expresa Atencio y González (2007); así mismo este trabajo permitió investigar el nivel de percepción que tienen los estudiantes con respecto al servicio que reciben lo que resultó ser "bueno" pudiendo llegar a la excelencia.

Como lo expresa Botero y Peña (2006) la calidad en el servicio no solo debe estar conformada por el personal de la organización sino que también debe ser una filosofía del servicio mediante acciones, que superen las expectativas y necesidades de los clientes; es así en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas sus colaboradores se esfuerzan por manejar la atención al cliente de manera óptima como una cultura organizacional, que va mejorando día a día.

El método que se aplicó en el análisis se basó en preguntas cerradas mediante escala de Likert que permitió medir el grado de conformidad por los servicios que entrega la sede; quedando una satisfacción de buena que es aceptable en términos de calidad; se debería mejorar ciertos factores como el horario de atención y el tiempo de respuesta de algunos trámites; esto porque no depende absolutamente del departamento sino de otras dependencias; a partir de este estudio se podría realizar uno más profundo como es el basado en la aplicación de la herramienta SERVQUAL que resultó efectivo para analizar la calidad en el servicio en la universidad de Cartagena, donde se pudo conocer la falencia que tiene el personal con el fin de corregir y mejorar el servicio para sí poder satisfacer las necesidades a los usuarios, en el estudio de Vergara y Quesada (2011).

4.2. CONCLUSIONES

- La PUCESE brinda a la ciudadanía esmeraldeña servicios de calidad, en la que se debe seguir innovando y cambiando de acuerdo a la necesidad presentes con el fin de llegar a la excelencia.
- Los servicios que ofrecen los tres departamentos investigados reportan que existen ciertas inconformidades por parte de los estudiantes que reciben el servicio como son: cordialidad, demoras en trámites solicitados, horarios de atención y tiempo en espera.
- La satisfacción de los estudiantes respecto de los servicios que entrega la sede alcanza el 3,34/5 lo que significa que el servicio es bueno detallado en financiero, secretaría general, centro de producción y biblioteca pudiendo llegar a la excelencia.

4.3. RECOMENDACIONES

- La PUCESE al mejorar la atención a los estudiantes habrá satisfacción por parte de ellos y todo el personal administrativo y sobre todo el servicio será óptimo.
- Es preciso que se extienda el horario de atención nocturno tanto en el centro de producción como en biblioteca debido a la demanda de los usuarios.
- Establecer periódicamente evaluaciones de los servicios, que permitan mejorar las inconformidades que hay en el proceso de atención a los usuarios.
- Es importante que la institución capacite en temas de atención al cliente a su personal con la finalidad de entregar un servicio de calidad a cada uno de los estudiantes, y a la ciudadanía esmeraldeña.

REFERENCIAS

- Aguilar, Jorge y Vargas, Jaime.(2010). Servicio al cliente.Asociacion oaqueña de psicología A.C. Mèxico. Recuperado de http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/servicio_al_cliente.pdf
- Atencio Càrdenas y Gonzàles Pertuz. (2007). Calidad de servicio en la editorial de la universidad del zulia (EDILUZ).*Revista de Ciencias Sociales. XIII* (1), p.175.
- Boyero Saavedra, M, R., Y Montoya, C.(2013).El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. Revista científica “visión al futuro”.17(1),p132.
- Botero, M., y Peña, P. (2006). Calidad en el servicio: el cliente incògnito. *Revista de Suma Psicològica, 13*(2), 217-228.
- Camisón, C., Cruz, S., y González, T. (2006). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Prentice Hall.
- Capelleras, J.L., y Veciana, J.M. (2001). Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: desarrollo y validación de una escala de medida (No01-04).
- Cepeda Carriòn,Gabriel., Martelo Landroquez , Silvia .,y Barroso Castro ,Carmen.(2011).Creando capacidades que aumenten el valor para el cliente. *Revista investigaciones europeas de direcciòn y economìa de la empresa.17* (2), pp69-87.
- CEAACES.(2014).Capitulo III de la calidad de la educaciòn superior. Recuperado <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2013/10/rloes1.pdf>
- Constituciòn del ecuador. (2008).Asamblea nacional del ecuador.Recuperado de http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Couso,R.P.(2005).Servicio al cliente: la comunicaciòn y la calidad del servicio en atenciòn al cliente. Ideaspropias editorial SL.

- Chaclòn, C.O. (2013).La atención al cliente y el servicio postventa. Madrid:Ediciones Díaz de Santos.
- Demostener Rojas,R.(2013).La biblia del marketing.Barcelona-España:Lexus.
- Demera, M. (05de01 de 2017). Directora Secretaria general. (X.Delgado, Entrevistador).
- Godoy Jenny Najul. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio laboral revista venezolana*. 4(8), p27.
- Garcia, Arminda. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Revista de Telos*.18 (3), p396.
- Lara Lòpez, J. (2002). La gestión de la calidad en los servicios. *Revista conciencia tecnológica*.(19).
- Lepeley, M.T. (2004). Gestión y calidad en educación. un modelo de evaluación. México: McGraw Hill.
- LOES. (12 de Octubre del 2010).Capitulo 2 fines de la educación superior. Recuperado <http://educaciondecualidad.ec/leyes-sistema/ley-educacion-superior-loes.html>
- Martínez Rizo, F. (2009). La evaluación de la calidad de los sistemas educativos: propuesta de un modelo, en Avances y desafíos en la evaluación educativa. Madrid: Santillana.
- Morcillo, E. (10 de enero de 2017). Directora del centro de producción y biblioteca. (X. Delgado, Entrevistador).
- PNBV. (2013-2017).Plan nacional del buen vivir. Recuperado de <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivo-4.-fortalecer-las-capacidades-y-potencialidades-de-la-ciudadania>.
- PUCESE.(2016).Pontificia Universidad Católica Sede en Esmeraldas. Recuperado de <http://www.pucese.edu.ec/index.php/features/mision-y-vision>.

- Restrepo Ferro, Carlos Elias., Restrepo Ferro, Luz Stella.,y Estrada Mejía, Sandra.(2006). Enfoque estratégico del servicio al cliente. *Revista de scientia et technica*.XII (32), p289.
- Tumino Marisa., y Poitevin Evelyn. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *Revista iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*. 12(2).
- Vergara,J., y Quesada,V.(2011). Análisis de calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de ciencias económicas de la universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista de electrónica de investigación educativa* 13(1),108-122.
- Vélez, M.M. (09 de 01de 2017).Directora Financiera.(X.Delgado,Entrevistador).
- Zeit Hamel,Bitner,. y Gremler.(2009). *Marketing de servicios*. Mexico:Mc Grow-Hill/Interramericana ediciones.

ANEXOS

Anexo 1

Ficha de Observación de la satisfacción al cliente –usuario

Departamento _____

Fecha _____

Actividad	Si	No	A veces	Observación
El personal administrativo da la bienvenida al estudiante				
El personal administrativo atiende amablemente al estudiante				
El personal administrativo le explica el trámite que desee hacer el estudiante				
El personal administrativo cómo entrega la información al estudiante				
El personal administrativo comprueba si la información proporcionada fue útil				
El personal administrativo se demora en realizar el trámite que el estudiante pidió				
Si la información no corresponde a su departamento, Le remite a la respectiva dependencia				



El estudiante se siente satisfecho con el servicio				
--	--	--	--	--

Anexo 2

PREVIO A LA INVESTIGACIÓN DE GRADO DE INGENIERÍA COMERCIAL

Estudiante de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, y estoy realizando un trabajo de orden educativo con la finalidad de “*Conocer el nivel de satisfacción del servicio administrativo que brinda la PUCESE a los estudiantes*”

La información que usted me proporcione mediante esta encuesta aportará para llevar a cabo este proyecto.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE:

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información obtenida servirá para conocer el nivel de satisfacción de los clientes –usuarios de la PUCESE.

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y serán analizadas de forma agregada. Se requiere total honestidad al momento de responder.

Elija únicamente una opción por pregunta y evite dejar espacios en blanco.

Sexo: M F

Edad:

Escuela:

————— AGRADECEMOS DE ANTEMANO SU COLABORACIÓN —————

Departamentos	Nivel de satisfacción				
	Mala	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
Depto. Financiero	1	2	3	4	5
1. Considera que el departamento financiero es amable con usted.					
2. El personal del depto. Financiero de la universidad le da una atención personalizada					
3. El personal del depto. Financiero de la Universidad le informa con precisión de cuándo concluye el servicio.					
4. El personal del depto. Financiero le atiende con rapidez y agilidad.					
5. El comportamiento del personal del depto. Financiero de la Universidad le transmite confianza y seguridad.					
6. El personal del depto. Financiero tiene conocimientos suficientes para contestar a cualquier pregunta que se les hace.					
7. El personal del depto. Financiero comprende sus necesidades particulares.					
8. Dentro del depto. Financiero le resulta fácil obtener todo tipo de información.					
Depto. Secretaria general	1	2	3	4	5
9. Considera que el personal de secretaria general es amable con usted.					
10. El personal de secretaria general de la universidad le da una					

atención personalizada.					
11. El personal de secretaria general de la Universidad le informa con precisión de cuándo concluye el servicio.					
12. El personal de secretaria general le atiende con rapidez y agilidad.					
13. El comportamiento del personal de secretaria general de la Universidad le transmite confianza y seguridad.					
14. El personal de secretaria general tiene conocimientos suficientes para contestar a cualquier pregunta que se les hace.					
15. El personal de secretaria general comprende sus necesidades particulares.					
16. Dentro del depto. De secretaria general le resulta fácil obtener todo tipo de información.					
Depto. Centro de producción	1	2	3	4	5
17. El personal del centro de producción está dispuesto ayudar a los usuarios.					
18. El horario de la fotocopidora es suficiente y cubre las necesidades de los usuarios en las diferentes jornadas.					
Depto. Biblioteca	1	2	3	4	5
19. El personal de la biblioteca está dispuesto a facilitar los libros que el usuario					



necesita.					
20. El horario de la biblioteca es suficiente y cubre las necesidades de los usuarios en las diferentes jornadas.					

Anexo 3

Encuesta dirigida al personal administrativo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede en Esmeraldas.

Departamento _____

Fecha _____

Preguntas	Nivel de satisfacción				
	Mala	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
	1	2	3	4	5
1. ¿Cómo considera la atención que brinda a los estudiantes de la PUCESE?					
2. ¿Tiene conocimiento del objetivo o misión de su puesto de trabajo?					
3. ¿Tiene conocimiento de las funciones que debe realizar en su departamento?					
4. ¿Tiene disponibilidad de acceso a la información que debe ofrecer a los usuarios su servicio					

Preguntas	Nivel de satisfacción		
	Si	No	A veces
5. Has tenido algún inconveniente con algún estudiante?			
6. ¿Has tenido dificultad para resolver algún trámite del estudiante?			

Preguntas	Nivel de satisfacción	
	Si	No
7. ¿Considera que debes mejorar el servicio que brindas?		
8. ¿Cuál cree usted que sería la debilidad que existe con respecto al servicio que brinda a los estudiantes?		

Anexo 4



Esta entrevista es dirigida a las *Jefaturas de los departamentos administrativos* de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede en Esmeraldas.

Con el objetivo de adquirir información más detallada del servicio que brindan a los estudiantes -cliente.

Departamento _____

Persona entrevistada _____

1. ¿Qué tipo de servicios ofrecen a los estudiantes-clientes?
2. ¿Usted cree que el personal administrativo, recibe al estudiante amablemente al momento de realizar algún trámite?
3. ¿Considera que su personal que atienden ventanilla conoce la misión y objetivo del puesto del trabajo?
4. ¿Considera que su personal conoce las funciones que deben realizar?
5. ¿Considera que su personal tiene acceso a la información que debe facilitar a los usuarios servicio?
6. ¿Cuál es el horario de atención al cliente dentro del departamento?
7. ¿Usted cree que el horario de atención al cliente sería una desventaja para los estudiantes que están recibiendo clases?
8. ¿El cliente al recibir el servicio usted cree que sale satisfecho?
9. Usted como Jefa del departamento ¿maneja alguna estrategia para mejorar la satisfacción del cliente?