

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE NEGOCIOS
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Defensa del Trabajo de Graduación Presentado por:

María del Rosario Reyes Domínguez
Irma del Carmen Franco García

Para optar al Grado de:
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Mayo, 2003

San Salvador, El Salvador, Centroamérica

AUTORIDADES

LIC. JOSE MAURICIO LOUCEL
RECTOR

ING. NELSON ZARATE SÁNCHEZ
VICERRECTOR ACADEMICO

LIC. RICARDO NAVARRETE
DECANO

JURADO EXAMINADOR

ING. ROBERTO EDMUNDO VIERA
PRESIDENTE

LIC. ANA MARIA ALVAREZ
(PRIMER VOCAL)

ING. GUILLERMO ALFREDO GUANDIQUE
(SEGUNDO VOCAL)

MAYO, 2003

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMERICA

ACTO QUE DEDICO A:

DIOS PADRE TODOPODEROSO A SU HIJO Y A LA SANTÍSIMA VIRGEN

MARIA: por haberme guiado e iluminado para darle solución a cada situación que se me presentó a lo largo de mi carrera universitaria, para lograr al final obtener el objetivo trazado.

A MIS PADRES: EUFEMIA DOMINGUEZ DE REYES Y ESTEBAN REYES Y

A MIS HERMANOS Y HERMANAS, por haberme cimentado los valores y principios morales los cuales siempre fueron un factor muy importante, para mi formación profesional. Agradezco también por haberme apoyado para lograr mi meta profesionalmente.

A MI COMPAÑERA DE TESIS: IRMA, ya que juntas enfrentamos los retos que se nos presentaron, los cuales siempre vencimos apoyándonos mutuamente, y pidiéndole siempre a Dios la fuerza para seguir adelante y lograr al final nuestro propósito.

MARIA DEL ROSARIO REYES DOMINGUEZ

ACTO QUE DEDICO A:

DIOS TODOPODEROSO , ASÍ COMO A LA SANTÍSIMA VIRGEN MARIA AUXILIADORA: por haberme regalado salud, coraje y sabiduría para tomar decisiones acertadas en esta etapa de la carrera y por todas sus bendiciones.

A MI MADRE MARIA FLOR GARCIA: por ser mi amiga y apoyarme siempre en mi caminar y en todas las decisiones que he llevado a cabo, por brindarme siempre sus sabias palabras y fomentarme buenos principios y valores.

A MI ESPOSO REYNALDO ALCIDES CARBALLO: por ser esa persona que me apoya en todo momento y siempre me brinda palabras de ánimo para continuar con mi superación, por comprender la necesidad de dedicarle tiempo a este trabajo que es un gran logro personal.

A MIS HIJITOS REYNALDO ALCIDES E IRMA MARÍA: por ser esa inspiración que me hace crecer cada día como madre, esposa y como persona, porque Dios ha sido tan bondadoso conmigo en darme esos dos angelitos tan lindos.

A MI COMPAÑERA DE TESIS ROSARIO: por ser una gran compañera muy solidaria y con gran calidad humana, una mejor elección no hubiera existido.

IRMA DEL CARMEN FRANCO

ÍNDICE

Contenido	Página
Introducción.....	i
CAPITULO I: GENERALIDADES DEL SISTEMA EDUCATIVO DE EL SALVADOR, DEL ITEXSAL Y DEL SERVICIO AL CLIENTE	
A. Generalidades del Sistema Educativo de El Salvador.....	1
B. Generalidades del Instituto Técnico EXSAL.....	3
C. Generalidades del Servicio al Cliente.....	7
a. Definición de Servicios.....	7
b. Características de los Servicios	8
c. El Servicio como Protagonista dentro de las Organizaciones	13
d. Empresa vrs. cliente.....	16
e. Calidad del Servicio al Cliente.....	20
f. El Desarrollo Organizacional.....	21
g. El Cambio dentro de la Organización.....	28
h. Coordinación.....	32
i. La Comunicación Organizacional.....	34
CAPITULO II: INVESTIGACIÓN DE CAMPO PARA LA ELABORACIÓN DE UN DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO AL CLIENTE QUE BRINDA EL AREA ADMINISTRATIVA DEL ITEXSAL	
A. Objetivos de la Investigación.....	36
B. Metodología de la Investigación.....	37
C. Análisis y Procesamiento de Datos	44
D. Comparación gráfica porcentual de la opinión de los clientes.....	77
E. Resultados del Area Administrativa del ITEXSAL presentados a través del gráfico de Pareto.....	89

CAPITULO III: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO AL
CLIENTE BRINDADO POR EL AREA ADMINISTRATIVA DEL ITEXSAL,
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A. Diagnóstico Consolidado.....	91
B. Diagnóstico General	94
C. Conclusiones	103
D. Recomendaciones Generales.....	107
E. Recomendaciones Específicas.....	109
Bibliografía.....	iii
Glosario.....	vi
Anexos	

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones que ofrecen servicios educativos y son parte del sistema educativo privado, así como del sistema educativo nacional de nuestro país, están inmersos en una serie de cambios y renovaciones muy positivos; además la sociedad presenta cada vez un interés mayor en que los estudiantes sean provistos de los elementos necesarios para que se les pueda brindar un buen servicio educativo en las instituciones nacionales y más aún en las privadas, ya sea en cualquier nivel y/o modalidad, que beneficien en la formación de profesionales competentes e innovadores que contribuyan con el desarrollo del país en su ambiente laboral.

En tal sentido un buen servicio al cliente forma parte muy importante dentro del giro de sus actividades, para mantener una buena relación con los clientes y proyectar una buena imagen del servicio que prestan.

Dentro de la presente investigación se pretende determinar un diagnóstico de la situación actual, sobre el servicio al cliente que brinda el personal administrativo objeto de investigación, para ello se ha definido la problemática, los objetivos que se persiguen, un marco teórico que sustente información sobre servicio al cliente y temas relacionados, además se ha desarrollado una investigación de campo dirigiendo instrumentos de recolección de datos a los clientes del área administrativa del ITEXSAL, para poder determinar finalmente un diagnóstico sobre el servicio que los clientes reciben del área administrativa del ITEXSAL y a través de dicho diagnóstico se

han realizado las conclusiones respectivas y las recomendaciones pertinentes a los resultados.

CAPITULO I

GENERALIDADES DEL SISTEMA EDUCATIVO DE EL SALVADOR, DEL INSTITUTO TÉCNICO DE EXALUMNOS SALESIANOS Y DEL SERVICIO AL CLIENTE

A. Generalidades del Sistema Educativo de El Salvador

La educación en El Salvador ha sido considerada tradicionalmente como un factor indispensable para la formación de la persona y la sociedad, aunque ha sufrido múltiples cambios institucionales a través de su historia, pero nunca los cambios de la política educativa en El Salvador habían sido objeto de tanto interés nacional e internacional como hasta ahora. La razón de este interés radica en que las reformas iniciadas en El Salvador apuntan a aspectos críticos de la redefinición del papel del Estado y de los padres en la educación, la introducción de mecanismos por los cuales se espera aumente la productividad de las escuelas y la equidad social en la distribución del conocimiento, las reformas educativas por supuesto que involucran a toda empresa privada dedicada a la labor educativa.

En términos generales la educación en El Salvador, se caracterizaba por un muy bajo nivel de cobertura escolar y por una gran falta de eficiencia. La tasa de matriculación en primaria era una de las más bajas de América Latina, en particular, en las zonas rurales era de un 60% en 1986, de acuerdo a datos estadísticos registrados por el Banco Mundial¹. Los indicadores de eficiencia

¹ <http://www.bancomundial.org/sociedad>

mostraban bajos niveles de finalización de la escuela y altos niveles de repetición y deserción.

A través de información indagada en la página de internet del Banco Mundial, ésta menciona que las principales causas de la baja cobertura escolar eran principalmente dos: la suspensión de actividades en la escuela debido al conflicto bélico y la falta de recursos. La educación estaba relegada como tema de interés público, ya que se había mantenido como un terreno de conflicto entre los gremios docentes y el Estado.

Después de transcurrida más de una década se encuentra una situación muy diferente. La educación se ha convertido en un tema prioritario en la política económica y social del país. Los indicadores de desarrollo de la educación presentan un panorama más alentador. Los cambios cualitativos son especialmente notables en la gerencia del sistema educativo y en la nueva legislación².

El programa central que dinamizó y caracteriza la reforma educativa de El Salvador en la década de 1990 fue el programa EDUCO, Educación con participación de la comunidad. El programa EDUCO tiene características propias que lo distinguen de cualquier otra reforma educativa ejecutada en la región latinoamericana durante el mismo lapso. El programa se originó en las propias comunidades rurales del país, durante la guerra civil y ante la escasez de maestros

² <http://www.mined.gov.sv>

por el problema del conflicto, los padres de distintas localidades contribuyeron a la organización del sistema educativo local en ausencia del gobierno.

Con relación al sistema privado educativo, en algunos colegios ya sean estos con lineamientos religiosos y otros que no, gozan de prestigio por la labor académica que llevan a cabo, aunque también es del conocimiento de la sociedad salvadoreña, que existen algunos colegios que abren sus puertas a la venta de la educación sin tener las condiciones mínimas necesarias y dignas para el alumno que llega a cancelar una mensualidad por un servicio educativo, es por ello que hay opiniones encontradas con relación a esta situación sobre el sistema educativo privado, pero cabe mencionar que mayoritariamente la opinión es que los padres logran unir esfuerzos para poder enviar a sus hijos a una institución privada que les pueda brindar un buen servicio, ya que además de velar por la calidad de conocimientos y principios que se les pueda inculcar a los estudiantes, es de mucha importancia para el padre de familia proteger a sus hijos de la situación social que enfrenta la juventud en el país.

Las reformas educativas afectan también al sistema educativo privado, de acuerdo al enfoque de la investigación con vista hacia las instituciones que ofrecen educación básica y media, particularmente con la aplicación de la reforma educativa del 1996 al bachillerato académico estableciéndose dos años para el aprendizaje graduándose de bachiller general, la Asociación de Colegios Privados

se opuso a la disposición por que la calidad académica con la que se gradúa el educando es mucho menor que con los tres años, porque hubo un recorte en los programas educativos, además el presupuesto administrativo cuenta con menos recursos porque los ingresos son menores para proveer de la calidad deseada o proporcionada con los tres años para el bachillerato, algunos colegios se vieron afectados con la baja en su población estudiantil y algunos de estos se han visto en la necesidad de cerrar sus operaciones, agregándole a la circunstancia la situación económica en los hogares salvadoreños en donde muchas veces, teniendo los padres de familia la responsabilidad y el deseo de dar mejor educación a sus hijos, se ven obligados a trasladar a sus hijos de una Institución privada que provee de exigente y buena educación, a una Institución pública. La labor administrativa juega un papel muy importante ya que es la brújula para la gestión en las instituciones privadas, en la medida en que haya un mejoramiento en la administración de los recursos y una proyección al cliente satisfactoria, dichas instituciones estarán desarrollándose y sobreviviendo a las fluctuaciones del entorno.

B. Generalidades del Instituto Técnico de Exalumnos Salesianos

El sistema educativo privado de nuestro país está integrado por diversidad de empresas que ofrecen un servicio educativo, estas con diferentes lineamientos religiosos, ideológicos y métodos o sistemas de aprendizaje. Dentro de este contexto se encuentran los Institutos Salesianos con lineamientos en educación

orientada a la religión, el deporte, aprendizaje de oficio y a ofrecer calidad académica y de atención a sus estudiantes.

Particularmente el Instituto Técnico de Exalumnos Salesianos (ITEXSAL), es una Institución educativa laico católica, fundada por exalumnos salesianos, con el ideal de proveer del carisma salesiano, de calidad educativa, de principios religiosos y morales, de entrega al deporte y al arte, así como del aprendizaje de oficios como parte de la vocación de los jóvenes.

En Instituto fue fundado a finales de 1981 con el fin de multiplicar la obra de Don Bosco. Su filosofía se fundamenta en tres grandes pilares, al igual que su método educativo, los cuales son: la religión, la razón y el amor.

El Instituto inició sus labores el 1o. de Febrero de 1982 con 97 alumnos en el Bachillerato Industrial con las opciones de electricidad y electrónica, contando con una infraestructura acorde a la demanda que en ese momento podía atender.

En la medida que la demanda ha incrementado el Instituto se ha visto en la necesidad de crecer en espacio físico y recursos para ofrecer al educando un mejor servicio de acuerdo a sus exigencias, todo ello ha sido posible a través de sus veinte años de fundación; actualmente cuenta con una infraestructura muy amplia y cuenta con 1,600 alumnos; inicialmente era un Instituto solo para varones, pero

hace algunos años cuenta con población femenina, conformándose en mixto, además se han diversificado sus bachilleratos en general con diplomado en computación, arquitectura, contabilidad, electrotecnia-electrónica, electricidad y mecánica automotriz, además de contar con alumnado desde parvularia y educación básica; su ubicación es estratégica para la prestación de sus servicios a la población del oriente y norte de la ciudad de San Salvador y sus alrededores, y está ubicado en la Avenida Peralta No.5, San Salvador, El Salvador.

El Instituto Técnico EXSAL busca como finalidad el formar “Buenos Cristianos y Honrados Ciudadanos”, haciendo para ello una labor en nuestra comunidad: de capacitación, concientización y puesta en práctica de los principios que se desarrollan en el mismo. Con la experiencia adquirida a través de los años ofrece a la comunidad estudiantil excelencia académica-técnica, buscando siempre contribuir a la formación de jóvenes emprendedores para el desarrollo del país.

Visión del Instituto Técnico EXSAL

“Constituirnos en una institución educativa académica y técnica modelo, que aplique eficazmente el sistema educativo a través de la razón, el amor y la religión”.

Misión del Instituto Técnico EXSAL

“Formar jóvenes honrados, buenos cristianos y ciudadanos, capaces de dar hijos útiles a la sociedad”.

C. Generalidades del Servicio al Cliente

a. Definición de Los Servicios

El servicio como tal es muy difícil de definir, sin embargo se dice que:

- Los servicios son actividades identificables e intangibles que constituyen el objeto principal de una transacción, cuyo fin es satisfacer las necesidades o deseos del cliente .
- Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o del servicio básico como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo³
- Un servicio es una tarea o actividad instrumentada que se efectúa para un cliente y/o una actividad llevada a cabo o consumada que implica la participación del consumidor.

Por otra parte se identifican en dos ramas :

- Aquellos generados para las empresas privadas (comercio)
- Los generados para el sector público.

³ Horovit, Jacques. La Calidad del Servicio. España Mc Graw Hill 1991-Pág.2

b. Características fundamentales que distinguen a los servicios de los productos

Existen características fundamentales que hacen la diferencia entre un servicio y un producto, las cuales a continuación se definen:

Intangibilidad: los servicios son intangibles porque no se pueden ver, tocar, sentir o percibir. Cuando compramos un servicio, no estamos comprando ningún objeto físico (aunque el equipo y la gente pueden estar implicados en la entrega real del servicio). Más bien, compramos procesos, experiencias, tiempo u otras cosas intangibles.

Como los servicios son intangibles, es generalmente mucho más difícil para el cliente prospecto evaluar el servicio de antemano. Los beneficios especiales de un servicio no son fácilmente mostrados o comunicados porque no hay rasgos que demuestren en forma directa la existencia de un beneficio.

Carácter Perecedero: los servicios no pueden ahorrarse ni hacerse inventarios de ellos. Este carácter perecedero provoca una dificultad en el balance de la provisión y la demanda. Muchos proveedores de servicios encuentran demasiado caro ofrecer niveles de servicio que igual es la demanda máxima.

Como consecuencia, las organizaciones de servicio suelen ser muy críticas por no brindar una conveniencia adecuada.

Inseparabilidad: los servicios por lo general no se pueden separar de aquel que los creó, es decir los clientes reciben y consumen los servicios en el lugar donde se fabrican. El personal que tiene contacto con el cliente es un productor y creador del servicio y no simplemente un comercializador.

Falta de Regulación: los compradores prefieren saber quel nivel de calidad van a recibir cuando hacen una compra. La calidad consistente suele convetirse en una base muy crítica para las decisiones del consumidor. Sin embargo, es más difícil lograr la calidad consistente para los proveedores del servicio.

Como resultados de la falta de regulación, es más difícil asegurar la calidad consistente en la provisión de servicio. El costo de presta un servicio puede varar entre los clientes debido a diferencias que a menudo no pueden identificarse antes del hecho.⁴

1. Triangulo del Servicio

⁴ Stanton, William; Etzel, Michael. Fundamentos de Marketing. México. 10ª. Edición. Mc Graw Hill. 1996. Pág. 685

Las tres características orientadas al servicio al cliente se encuentran en los ángulo del triángulo de servicios, cada uno de ellos esta dirigido hacia el cliente.

Estrategia de Servicio: proporciona la dirección para lograr ventajas competitivas y se conecta con los sistemas y los empleados por medio de los cuales se implementa y se hace realidad la estrategia.

Empleados: es todo el personal de una empresa y es el recurso fundamental en la calidad del servicio.

Este conforma un cliente interno de su desempeño dependerá la opinión del cliente externo hacia la empresa.

Sistemas: es toda la unidad desde la coordinación hasta los empleados operativos, los cuales deben desempeñarse conforme a los diferentes sistemas.

Cliente: es el centro del triangulo de servicio que dirige a que los demás componentes del triángulo como la organización misma se orienten hacia él. La razón de ser de la Calidad del Servicio son las relaciones del personal de la empresa y los clientes o usuarios.

2. Clientes

- Es alguien que llega y compra un producto o servicio y que espera calidad del servicio y calidad del producto en recompensa por su inversión.⁵
- Es un ser humano con sentimientos que merece un trato respetuoso la atención más dedicada que podemos darle. Es la persona más importante en cualquier tipo de negocios.
- Es un marco de referencia para presentar conocimiento sobre la conducta del consumidor, ayuda a identificar insuficiencia y debilidades en el conocimiento del comportamiento del consumidor y apunta hacia áreas para futuras investigaciones y desarrollo

2.1 Necesidades Básicas del Cliente

Para poder prestar un servicio de calidad es necesario que se consideren las cuatro necesidades básicas de los clientes o usuarios:

Necesidad de ser comprendido: para un centro educativo es fundamental la necesidad del cliente ya que los usuarios tienen desconocimiento al solicitar el servicio.

⁵ Leonard L. Berry y A. Parasuraman: “La satisfacción Total del Cliente”, Editorial Metropolitana de Editores . México.1994. Pág.65

Los que eligen un servicio dentro de la organización necesitan sentir que se están comunicando de forma efectiva. Esto significa que interpretan en forma clara los mensajes que se envían, ya que las emociones o barreras de lenguaje pueden interponerse e impedir una comprensión adecuada.

Necesidad de ser bien recibido: las personas que solicitan un servicio necesitan ser bien recibidas y sentirse que son importantes para la organización y no tratarlas como seres extraños.

Necesidad de sentirse importantes: el ego y el autoestima son características fundamentales en los seres humanos, por lo cual la organización a través de sus empleados debe fomentar tácticas de servicio a fin de que los clientes o usuarios se sientan importantes.

Necesidad de comodidad: los clientes o usuarios necesitan comodidad física: una sala adecuada de espera para descansar hablar o realizar las gestiones correspondientes en un ambiente agradable; a la vez una comodidad psicológica, dándole seguridad que se le atenderá en forma adecuada y confianza en que se le satisfaga sus necesidades.

La administración moderna confiere importancia al cliente y lo clasifica de la siguiente forma:

Cliente Individual: es quel sujeto que compra personalmente los productos y/o servicios.

Cliente Intermedio: son aquellos agentes que sirven de contacto intermedio entre la empresa o Institución que presta el servicio y el usuario (que puede ser una persona natural y/o persona jurídica).

Cliente Interno (empleado): es todo el personal que conforma a la empresa o Institución.

c. El Servicio como Protagonista dentro de las Organizaciones

¿Qué entendemos por servicio? Etimológicamente servicio viene de servus (siervo) y esta palabra se originó cuando en las batallas los vencedores ya no aniquilaban a los vencidos sino que reservaban algunos para realizar diferentes oficios humildes útiles al vencedor y al ejército. En la actualidad empresarial el servicio tiene una connotación muy diferente aunque en muchas partes y especialmente en nuestro medio, parece que se asimila más al siervo de la antigüedad.

Antes de aventurar una definición es conveniente conocer algunas aplicaciones del término. Tradicionalmente se ha hablado del "sector de servicios" y se ha definido como "industrias cuyo producto es intangible". Se ha aplicado a cuatro grandes segmentos de la economía:

- Transportes, comunicaciones y servicios públicos.
- Comercio al por mayor y al detalle.
- Finanzas, seguros y bienes raíces.
- Servicios.

La parte del sector de servicios que crece más rápidamente, incluye servicios comerciales, jurídicos y técnicos tales como contabilidad, ingeniería, oficinas jurídicas; servicios personales tales como el manejo de la casa, barbería, servicios recreativos y la mayoría de las áreas de la economía sin ánimo de lucro. Todos estos cuatro grupos ofrecen servicios en el sentido clásico del "ayúdeme": con mis impuestos, a pasar del punto A al punto B, a buscar una casa, a escoger un par de zapatos nuevos. No hay nada intrínsecamente erróneo en este enfoque tradicional para definir quién está y quién no está en la actividad de los servicios. Pero sí atenúa el impacto total del servicio en el actual mundo de los negocios.

El servicio es un estímulo del mercadeo y cada vez más las empresas están desarrollando el servicio como una eficaz herramienta de mercadeo. Las

compañías están aprendiendo que los programas agresivos de servicios les permiten descubrir efectivamente los factores demográficos que inciden en su mercadeo, los problemas con nuevos productos, las preocupaciones y necesidades de los clientes, la esperanza de vida de sus productos, la capacidad de los consumidores para hacer sus propias reparaciones y el potencial de nuevos productos propuestos.

El servicio es una diferenciación clave en un mercado. Especialmente cuando la elección se hace entre productos que no se pueden distinguir por ninguna otra dimensión significativa para el consumidor.

Tal vez en este momento podemos aventurar una definición de lo que se entiende por servicio. Servicio es “el valor agregado en toda transacción o intercambio entre personas, entidades o ambas, que aumenta en forma intangible el valor en sí y predispone en forma positiva a los participantes para continuar la relación establecida y para futuros intercambios o transacciones”⁶.

Si se tiene presente esta definición en todo tipo de negocio o relación, los resultados confirmarán su gran importancia.

⁶ Mauro Rodríguez y Ricardo Escobar, *Creatividad en el Servicio*, McGraw Hill, 1996, pág.12

Es evidente el desarrollo de industrias de servicios y empleos de servicios, no como un área más de las empresas, sino como un generador económico de la mayor importancia en el contexto empresarial.

Ya las empresas no dependen exclusivamente de la producción, de la tecnología, de la información, etc., aspectos de innegada importancia, sino que dependen en grado sumo del servicio que puedan ofrecer a sus clientes, sean externos o internos, que permitan mantener las relaciones en el mediano y largo plazo. En otras palabras, que puedan conservar la lealtad del cliente.

La tecnología hace que cada vez se necesite menos personal para producir, pero el servicio abre un enorme campo para generar riqueza, desarrollo y generación de empleo.

d. Empresa vrs. Cliente

En este tema es importante diferenciar entre negociante y empresario. Negociante es aquella persona concentrada en la ganancia a corto plazo de su inversión. El cliente representa para el negociante una oportunidad inmediata, hace lo posible (y lo imposible) por darle al cliente lo mínimo para maximizar su utilidad, tiene empleados mal remunerados con metas sobrehumanas que deben cumplir por la necesidad de un empleo, es proclive al engaño, tiene conceptos simplistas de la vida, la moral, las personas y la sociedad y desprecia

todo cuestionamiento a su forma de ver las cosas y de su actuación, como la filosofía del servicio al cliente. Empresario, es opuesto en la mayoría de los conceptos a negociante, aunque como aquel, quiere maximizar la utilidad en el corto plazo pero sin afectar sus proyecciones a mediano y largo plazo. Nunca aceptará un beneficio a corto plazo en detrimento de sus clientes y menos aún si pone en peligro el progreso o la supervivencia de la empresa en el mediano y largo plazo. Busca la satisfacción total del cliente con productos y servicio de calidad (a propósito, ¿qué es calidad?), sabe la importancia de la satisfacción de sus empleados y de los clientes internos, es una persona estudiosa, analítica y de principios y acepta como algo natural los cambios y la importancia del servicio al cliente.

Teniendo en cuenta esta diferenciación, sabemos que hay empresas manejadas por negociantes, negocios manejados por personas con mentalidad empresarial y empresas grandes y pequeñas manejadas por una mezcla de empresarios y negociantes. Lógicamente también existen importantes empresas totalmente orientadas al cliente externo e interno y no toleran desviaciones de sus bien implementadas políticas.

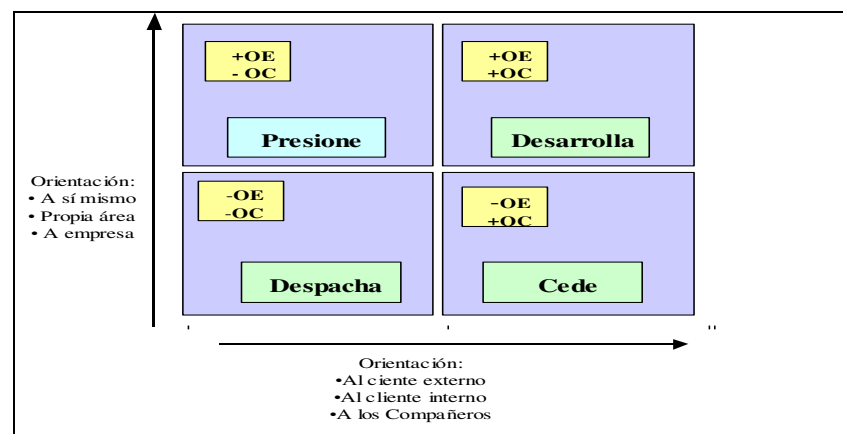
En base a lo anterior, Rodríguez y Escobar han desarrollado un esquema que define las diferentes mentalidades acerca del cliente y su relación con la política

empresarial. "Es simple o estoy orientado hacia mi cliente o estoy orientado hacia mi empresa".

A continuación se determina cada cuadrante y cómo romper dicho dilema:

Cuadrante I. Es el "negocio" que se limita a despachar. Es reactiva, burocrática y sus empleados hacen estrictamente lo mínimo necesario. No se da ningún valor agregado, normalmente esta dirigida por jefes autócratas que inhiben al empleado y lo desmotivan. Se castiga el error. Tiene muchas reglas y procedimientos que nadie revisa si afectan la eficiencia. Siguen existiendo como negocios porque no tienen mucha competencia o son monopolios. Desgraciadamente, el mejor ejemplo lo representan las dependencias del gobierno. El empleado típico es apático, grosero con el cliente y poco cálido. No hay trabajo en equipo y cada cual ve sus propios intereses. Al jefe se le aguanta y muchas veces se lo odia.

Esquema de actitud personal



Cuadrante II. Es la empresa presionadora. Tiene reglas muy estrictas y no hace ninguna excepción con el cliente. Normalmente cumple y es muy organizada; sin embargo no respeta al cliente ni al empleado. Tiene un área comercial muy tenaz. Lo más probable es que sea líder en su mercado y no sienta una competencia fuerte, lo que le permite “poner las reglas del juego”

El empleado típico es estricto, organizado y muy planificado. El vendedor es emprendedor y muy duro en las negociaciones. Pone condiciones muy estrictas al cliente sin darle opciones. Casi se diría que no le preocupa perder clientes. Si es comprador pone sus propias condiciones a los proveedores gracias a su poder de compra. Es muy exigente para pedir y no siempre para cumplir.

Cuadrante III. Es la empresa complaciente. Respeta mucho al cliente y le da mucha libertad al empleado, tiene un ambiente muy agradable de trabajo pero desorganizado. Al cliente se le trata en forma muy amable pero se le incumple con frecuencia. El empleado típico es poco planificado y muy amable.

Cuadrante IV. Es la empresa desarrolladora, orientada hacia el cliente. Cuida mucho la organización interna y no es burocrática. Es planificada y flexible al mismo tiempo. Es adaptable al cambio. Tiene estrategias sólidas de servicio. Constantemente está sondeando el mercado. Es creativa.

El empleado típico está motivado. Trabaja en función de objetivos y no de tareas. Tiene la camiseta puesta y trabaja en equipo. Se le da autonomía controlada. Es creativo y emprendedor.

e. Calidad del Servicio al Cliente o Usuario

Hay dos escalas primordiales que constituyen la calidad en el servicio al cliente: la de procedimientos y la personal. Ambas son importantes para dar calidad en el servicio.

La escala de procedimientos de la calidad en el servicio, consiste en los sistemas y métodos establecidos para ofrecer productos y/o servicios.

La escala personal de la calidad en el servicio, es la manera en que el personal de servicio (haciendo uso de sus actitudes, conductas y aptitudes verbales) se relaciona con los clientes.

1. Importancia que tiene la Calidad en el servicio al cliente o usuario

El servicio al cliente, es cada vez más exigente, debido a que la percepción de la calidad en el servicio varía de un cliente a otro, en ese sentido la importancia de la calidad en el servicio, radica en que se debe contribuir a reducir el riesgo percibido por el cliente en cuanto a la imagen de la Institución, la documentación clara y abundante, testimonios de

satisfacción, disponibilidad de personal de ayuda, e incluso podemos decir la intervención directa de los ejecutivos de alto nivel.

Por otra parte, en la percepción de la calidad influyen los signos verbales que acompañan el servicio, por ejemplo mirar al cliente a la cara, cederle el paso, expresar con una sonrisa el placer que nos produce verlo, llamarlo por su nombre.

Es importante también en la calidad del servicio la información que se proporciona al cliente, ya que en un momento determinado dicha información puede influir positivamente en la percepción del cliente, por ejemplo si una Institución o empresa se ve obligada a proporcionar un servicio mediocre, ésta deberá informar al cliente, las razones de por qué se presta de esta forma el servicio, los criterios de los clientes serán mínimos.

Para juzgar la calidad de un servicio al cliente debe recurrir a signos indirectos correctos cuando más complejo e intangible sea un servicio, mas se aferrará el usuario a criterios inmediatamente ponderables, como lo son: la apariencia física del lugar, de las personas y el riesgo percibido por el cliente cuando éste recibe poca información o ayuda, o adquiere servicio

sin garantía. Pues ello hace que el cliente perciba menor la calidad en el servicio aún que esto sea falso.⁷

La mayoría de los productos tienen algún servicio asociado. Por ejemplo, la compra de un auto incluye muchos servicios adicionales; todos los trabajos de mantenimiento y garantía son una forma de servicio. También hay negocios en los que el servicio es el producto más importante, como en los restaurantes, hoteles, cuidado de la salud y entrega de paquetería o correo de un día para el otro. Si se habla acerca de servicios que apoyan un producto o de un servicio enfocado a industrias, la calidad del servicio es un componente importante del valor para el consumidor, por lo que afecta las evaluaciones de satisfacción del cliente. En realidad, los ejecutivos de negocios clasifican el mejoramiento en la calidad del servicio como uno de los desafíos fundamentales que enfrentan hoy día. Por ello, las compañías buscan formas creativas para elevar la calidad del servicio.

Los componentes de la calidad en el servicio

Los clientes evalúan la calidad del servicio por medio de los siguientes cinco componentes.

⁷ Shaw G. James: "El cliente quiere calidad" Prentice Hall Hispanoamérica, México. 1997. Pág.47

Confiabilidad : la capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez. Se sabe que este componente es uno de los más importantes para los clientes.

Respuesta: la capacidad para brindar un servicio puntual. Los ejemplos de respuesta incluye devolver rápidamente las llamadas al cliente, servir un almuerzo rápido a quien tiene prisa o enviar de inmediato un volante relacionado con la transacción.

Seguridad: el conocimiento y los cortesía de empleados, así como la habilidad para transmitir seguridad. Los empleados que tratan a los clientes con respeto y les hacen sentir que es posible confiar en una promesa son un ejemplo de la confianza.

Empatía: la atención personalizada y cuidadosa a clientes. Las empresas cuyos empleados reconocen a los clientes, los llaman por nombre y saben las necesidades específicas de cada uno de ellos, ofrecen empatía. Una encuesta de satisfacción del cliente de ejecutivos superiores mostró que MCI communications era la mejor elección en servicios de comunicaciones telefónicas de larga distancia porque presta mucha atención a los suscriptores y verifican de forma rutinaria su situación.

Tangibles: los aspectos físicos del servicio. Las partes tangibles de un servicio incluyen las instalaciones, herramientas y equipo usado para proporcionar el servicio, como un consultorio médico o un cajero automático y la apariencia del personal.

La calidad global del servicio se mide combinando la evaluación de los consumidores para el grupo de cinco componentes. Como se ilustrará en el apartado “ La mercadotecnia y los pequeños negocios”, las compañías pequeñas son capaces de competir efectivamente con las grandes si ponen mucha atención en los componentes de la calidad del servicio.

f. El Desarrollo Organizacional

Para que dentro de las organizaciones pueda existir un desarrollo organizacional es inminente la presencia de los cambios en su entorno, es por ello que es de gran importancia el poder abordar el cambio organizacional para conocer su definición y lo que se crea alrededor de este.

Desarrollo organizacional se concibe como “un planteamiento a largo plazo el cual es apoyado por la alta dirección de la organización, que abarca más, que es más complejo, y más costoso, para la transformación que pretende el cambio de toda la organización, hacia un nivel más alto de funcionamiento, al mismo

tiempo que mejora enormemente el desempeño y satisfacción de los que forman parte de ésta⁸”.

Además, se puede decir que el desarrollo organizacional es un proceso planeado de modificaciones culturales y estructurales, y es un esfuerzo educacional muy complejo en donde se pretende cambiar las actitudes, creencias, valores, comportamientos y la estructura de la organización. En donde, se trata de humanizar la administración, viendo a los individuos como el principal valor de una organización, dando relevancia a la razón de las acciones.

Tiene como propósito lograr el desarrollo de los objetivos generales de la institución por medio de metas particulares de los individuos que la integran a fin de incrementar la eficiencia, eficacia y efectividad de las acciones. Marca la compatibilidad que debe existir entre los intereses personales y los institucionales por medio de las metas que persiguen los sujetos y los objetivos que plantea la institución.

Entre los valores centrales que comprende el desarrollo organizacional se encuentran:

- La colaboración de todas las personas que participan en el desarrollo de un trabajo de acuerdo a su profesión.

⁸ James Stonner y Freeman, Admón, Prentice Hall, 5ª. Edición, pág.450

- La búsqueda de la excelencia en el trabajo.
- El trabajo en equipo para la superación y obtención de mejores resultados.
- La perspectiva del equipo de trabajo debe ser total de tal forma que integren un sistema.
- La relación de interdependencia entre todos los departamentos o elementos que se encuentren en el proceso de transformación de un bien o servicio.
- Considerar siempre un crecimiento institucional como el objetivo a seguir en el desarrollo de sus actividades dentro de la organización.
- Desarrollar el trabajo con responsabilidad para tener la suficiente libertad de acción con base a las políticas institucionales.

Dentro del desarrollo organizacional se encuentran diferentes aspectos internos, los cuales se mencionan a continuación:

- Aspecto estructural: comprende la institución como tal en su tiempo, su espacio físico y su ubicación geográfica.
- Aspecto administrativo: se refiere a la estructura orgánica que conforman la institución de acuerdo a la misión para la cual fue creada.
- Aspecto normativo: comprende las políticas, las metas, los objetivos y las estrategias bajo las cuales se rige la institución.
- Aspectos tecnológicos: se refiere a los instrumentos y conocimientos científicos con los que cuenta la institución para brindar una mejor atención a los usuarios.

- Aspecto social-humano: se refiere básicamente a los recursos humanos con los que se cuenta y al complejo de profesionales que se requieren para cumplir con los objetivos institucionales.

Así también dentro del desarrollo organizacional se encuentran aspectos externos, tales como:

- El entorno político: comprende el área de acción que tiene la institución.
- El entorno socio-económico: que enfatiza en el bienestar que obtenga la población y el presupuesto que se asigna a la institución para cumplir con sus acciones

Dentro de los objetivos que se perciben del desarrollo organizacional, se pueden mencionar los siguientes:

- Desarrollar un sistema eficaz capaz de autorenovarse y de organizarse en diferentes formas según las tareas a cumplir.
- Optimizar la efectividad de las acciones.
- Lograr mayor colaboración y menos competencia entre los integrantes de una institución.
- Crear condiciones apropiadas en las cuales los conflictos salgan a la luz y se manejen en forma planeada.
- Tomar decisiones basadas más en las fuentes de información que en los roles organizacionales.

- Incrementar el nivel de confianza y apoyo entre los miembros de la institución por medio de la comunicación en todos los niveles jerárquicos.
- Elevar el nivel de responsabilidad personal y del grupo de trabajo en la planeación y la ejecución de las acciones.

g. El Cambio dentro de la Organización

El cambio dentro de una organización es "la modificación del estado, condición o situación. Es una transformación de características, una alteración de dimensiones o aspectos más o menos significativos¹⁰".

La capacidad de percibir y entender los cambios y sus reflejos sobre el hombre, de adaptarse a la llegada de los cambios y los nuevos hechos se vuelve una situación vital. Además, el proceso de los cambios internos es una característica de los organismos vivos. Cuando cesan los cambios en los organismos éste muere. La vida misma es un sinónimo de cambio, la muerte es un cambio.

Existen diferentes maneras de reaccionar a los "hechos nuevos" del medio que rodea a las personas y a las organizaciones, pudiendo mencionar las siguientes:

- Negación de la realidad: que es el desconocer, negar, ignorar o despreciar el hecho nuevo.

¹⁰ De Faria Mello, Fernando Achilles, DO Enfoque Integral, 1994, pág.47

- Resistencia (activa o pasiva): es la resistencia al nuevo hecho, oponiendo a los cambios anticipados o consecuentes del nuevo hecho.
- Acomodación Inercial: entendiéndose como el acomodarse, aceptar amorfamente, dejarse llevar por la inercia, esperar pasivamente a que las cosas ocurran.
- El Cambio Planeado: percibir, entender y asimilar el nuevo hecho, integrándolo con el que ya existe: desarrollar, evolucionar, innovar perfeccionar, preveer y planear soluciones y acciones, cambiar de modo intencional, aprovechando toda la potencialidad de crecimiento personal u organizacional.
- Subversión o revolución: atacar o destruir lo que ya existe, reconstruir sólo en función del nuevo hecho, rechazando y eliminando lo actual por haberse vuelto anticuado e ineficaz, o por tener el germen de la resistencia al cambio o del retraso inercial.

Se considera que el cambio planeado es el modo más idóneo de que la organización y sus responsables puedan llevar la batuta en el proceso del cambio.

Dentro del ambiente de una empresa cuando se habla de cambio siempre genera resistencia por parte del personal, más aún cuando el cambio estará implícito en

las políticas, formas de trabajo, reubicación de personal u otros aspectos dentro de la empresa.

Existen tres estrategias de cambio las cuales se mencionan a continuación¹¹:

- Cambio evolutivo: “cuando el cambio de una acción hacia otra que la sustituye es mínimo y está dentro de los límites de las expectativas y de las conveniencias del statu quo”. En su generalidad este cambio es lento, moderado y no trasciende las expectativas de aquellos que están involucrados en él o que son afectados por él.
- Cambio revolucionario: “es cuando el cambio de una acción hacia otra que lo sustituye contradice o destruye las conveniencias del statu quo”. Generalmente, el cambio revolucionario es rápido, intenso, sobrepasa y rechaza las antiguas expectativas e introduce expectativas nuevas.
- Desarrollo sistemático: es diferente a los dos tipos de cambio mencionados anteriormente. En este tipo de cambio, los responsables del cambio diseñan modelo explícitos de lo que la organización debería ser en comparación con lo que es, mientras aquello cuyas acciones serán afectadas por el desarrollo sistemático, estudian, evalúan y critican el modelo de cambio para recomendar modificaciones, basadas en su propio discernimiento y comprensión, se añaden dimensiones adicionales de comportamiento y de experiencias humanas.

¹¹ Blake, Robert y Mouton, Estructura de una Empresa Dinámica por medio del Desarrollo Organizacional, 3ª. Edición, 1972, pág.45

1) El proceso del Cambio al interior de las Organizaciones

Los cambios del entorno que ocurren en los campos económicos-financieros, industriales, educacionales, psico-sociales y políticos, todos los hechos nuevos en el contexto del ambiente afectan a las organizaciones ya sea por la acción de los competidores, los progresos tecnológicos, así como los costos de los recursos materiales y humanos. Afecta la acción de la labor administrativa que necesita conciliar sus dos grandes responsabilidades: la de dar estabilidad a la empresa y la de asegurar el desarrollo y mejora continua de la organización.

Las personas ante cambios enfrentan generalmente dos grandes obstáculos para superarlos, se puede mencionar en primer lugar la resistencia que consiste en no aceptar las modificaciones en actitudes y costumbres arraigadas desde mucho tiempo atrás, en segundo lugar se puede mencionar que el cambio tenga poca duración y que la persona vuelva a sus patrones tradicionales de conducta. Los pasos para llevar a cabo el cambio se mencionan a continuación:

- *Descongelar:* comprende hacer del cambio algo natural, simple que lo vean las personas con facilidad, sin muchas implicaciones y que favorezca a sus intereses.

- *Cambio:* comprende promover la nueva filosofía, actitudes o comportamientos mediante una agente de cambio que dirigirá a las personas a través de la identificación e internalización, que facilite el proceso, lo haga interesante y que las personas se sientan apoyadas y parte del mismo proceso de cambio.
- *Recongelar:* significa poner en su lugar el nuevo patrón de conducta o modalidad de trabajo, en donde las personas a través de mecanismos de soporte y reforzamiento, lo adopten de una mejor manera.

h. Coordinación

“Es el proceso de integrar los objetivos y actividades de unidades independientes (departamentos o áreas funcionales) de una organización, a fin de conseguir eficientemente las metas organizacionales. Sin la coordinación, los individuos y departamentos perderían de vista sus funciones en el seno de la organización, empezarían a buscar sus intereses personales, a menudo a costo de las metas más generales de la organización”¹².

La coordinación es una función que afecta a todas las etapas de la administración, se define como la adecuada interrelación de las partes de un complejo administrativo. Los pasos necesarios para que exista una buena coordinación son:

- Disponer de información adecuada y suficiente
- Identificar líneas de coordinación.

¹² Stonner, James y Freeman, Administración, Prentice Hall, 5ª. Edición, 1995, pág.483

- Estimar el tiempo necesario, para cada actividad. El elemento tiempo puede depender el número de personal o de las facilidades con que se cuenta para realizar el trabajo.
- Intercambiar información oportuna.

A nivel interno de una institución, la coordinación se fortalece si se orienta a todos los niveles del personal y los trabajadores pueden cooperar más fácilmente si conocen cuales son las funciones de los diversos departamentos. A nivel externo facilita una mejor atención del usuario ya que permite una visión amplia del ambiente externo en el cual se identifica detalladamente la definición del problema y oportunidades así como los alcances que existan con otras dependencias.

Se entiende por problema una situación que se presenta cuando el estado real de las cosas no es igual al estado deseado de las cosas. Y por oportunidad una situación que se presenta cuando las circunstancias ofrecen a la organización la posibilidad de superar las metas y los objetivos establecidos.

1) Diferenciación

Son las diferencias que se originan entre las prácticas dentro de la realización del trabajo, considerando las diferencias en cuanto a orientación y estructura, que pueden hacer más compleja la coordinación de las actividades en la organización.

Se han identificado cuatro tipos de diferenciación, que se mencionan a continuación:

- Primero, diferentes unidades de trabajo tienden a desarrollar su propia apreciación de los objetivos de la organización y cómo lograrlos.
- Segundo, las unidades de trabajo generalmente difieren en su orientación del tiempo.
- Tercero, las prácticas interpersonales, depende del área y forma de trabajo así se verán afectadas por decisiones abruptas o con una comunicación más sencilla que promueva la creatividad y consideración de alternativas en el recurso humano.
- Cuarto, la diferenciación de las distintas unidades en su formalidad, pudiendo ser que un departamento tenga criterios de desempeño implícitos y estrictos, mientras que otras unidades cuente con criterios más generales o estándares.

La diferenciación promueve el conflicto entre el personal y las unidades organizacionales. Considerándose que el personal de la organización da a conocer su punto de vista, los defienden abiertamente y se aseguran de que los escuchen; obligando así a la alta dirección a considerar las necesidades y conocimientos especiales de cada departamento cuando existen problemas.

i. La Comunicación Organizacional

Es un proceso a través del cual el personal de una organización puede intercambiar diferentes opiniones sobre una situación, girar instrucciones y/o acatar instrucciones

pudiendo generarse la comunicación a través de medios tales como: escrito, verbal, persona a persona.

La comunicación dentro de la organización es de gran importancia, debe de llevarse a cabo de una forma fluida y continua, debe de considerarse el flujo de información las cantidades y la calidad de la misma.

1) Comunicación vertical, horizontal y diagonal

Cuando se dice que existe una comunicación vertical es porque viene de los niveles superiores (Directores, Gerentes, Jefes), hacia los niveles inferiores y viceversa. Es mediante este medio de comunicación que transmiten las instrucciones y decisiones las jefaturas a los subordinados y en su relación viceversa los subordinados transmiten sus quejas y sugerencias. La comunicación horizontal se genera entre las unidades de coordinación del mismo nivel jerárquico. La comunicación diagonal se da entre personas, de diferentes niveles jerárquicos sin tener relación directa de dependencia entre sí, este tipo de comunicación genera un flujo de información más rápido, pero se sale de las rutas formales marcadas a través de los niveles organizacionales.

CAPITULO II

**INVESTIGACIÓN DE CAMPO PARA LA ELABORACIÓN
DE UN DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL
SERVICIO AL CLIENTE QUE BRINDA EL ÁREA
ADMINISTRATIVA DEL ITEXSAL**

A. Objetivos de la Investigación

1. Objetivo General

Determinar un diagnóstico de la situación actual del servicio al cliente que brinda el área administrativa del Instituto Técnico de Exalumnos Salesianos (ITEXSAL).

2. Objetivos Específicos

- Conocer la opinión de los alumnos del Instituto con respecto al servicio que les brindan cada uno de los departamentos del área administrativa del Instituto Técnico EXSAL.
- Conocer la opinión de los padres de familia del Instituto con respecto al servicio que les brindan cada uno de los departamentos del área administrativa del Instituto Técnico EXSAL.

- Conocer la opinión del personal docente del Instituto con respecto al servicio que les brindan cada uno de los departamentos del área administrativa del Instituto Técnico EXSAL.
- Determinar a través de la opinión de los clientes internos y externos, cuáles son los aspectos más relevantes donde debe de mejorar el servicio al cliente el área administrativa del Instituto Técnico EXSAL.
- Conocer la opinión de los clientes internos y externos en cuanto al ornato y limpieza de las instalaciones del Instituto Técnico EXSAL.
- Conocer la opinión de los clientes internos y externos en cuanto al aspecto de seguridad por parte del personal de vigilancia del Instituto Técnico EXSAL.

B. Metodología de la Investigación

1. Tipo de Investigación

El tipo de estudio será descriptivo porque a medida que se profundice en la investigación se conocerán diferentes aspectos sobre la situación actual del servicio al cliente que brinda el área administrativa del Instituto Técnico de Exalumnos Salesianos, en donde se describirá la manifestación de las variables de una forma independiente.

2. Diseño de la Investigación

La investigación está enmarcada dentro del método científico no experimental transversal, ya que el propósito será describir las variables y analizar los resultados dentro del contexto de la investigación.

a. Técnicas

La técnica que se empleará en la realización de este estudio será la encuesta, ya que ésta permite obtener la información requerida de las unidades primarias del muestreo, en este estudio serán: padres de familia, alumnos y personal docente del Instituto Técnico de Exalumnos Salesianos.

b. Diseño del Instrumento

El cuestionario será el instrumento diseñado para la obtención de información, para el caso de la presente investigación, se han considerado la aplicación de un cuestionario dirigido a padres de familia, alumnos y personal docente del Instituto en estudio. Dicho instrumento tendrá preguntas abiertas, cerradas y de selección múltiple, con lo cual se pretende recavar información precisa y objetiva.

d. Unidades de Análisis

Se han considerado como unidades de análisis a personal de diferentes estratos dentro del Instituto Técnico de Exalumnos Salesianos, quienes forman parte de los clientes internos y externos, lo cual se describe a continuación:

- Padres de Familia, constituidos por personas del sexo masculino y femenino, quienes son padres de familia de alumnos de tercer año de bachillerato del Instituto Técnico de Exalumnos Salesianos y son usuarios de la labor administrativa.
- Alumnos quienes son usuarios de la labor administrativa del Instituto, se consideraron para la investigación los que pertenecen a los terceros años quienes forman parte de las especialidades de contaduría y electrónica, por su grado de madurez y objetividad, aspectos importantes considerados para la veracidad de respuestas que pudieran proporcionar.
- Personal docente, quienes imparten las clases en las diferentes especialidades académicas y son usuarios de la labor administrativa del Instituto, constituidas por personas del sexo masculino y femenino de diferentes edades.

e. Población y muestra

El universo considerado para la investigación en estudio está constituido por estratos de la manera siguiente:

- Alumnos de los terceros años de bachillerato cuyo número es sesenta; población considerada a sugerencia de la Dirección Académica del Instituto Técnico EXSAL.
- Padres de familias cuyo número es sesenta y son padres de la población de alumnos; población considerada a sugerencia de la Dirección Académica del Instituto Técnico EXSAL.
- Personal docente cuyo número es cincuenta y es el total de la población del personal docente de la Institución en objeto de estudio.

Con la finalidad de dividir el universo en estratos, se procedió a aplicar un muestreo probabilística estratificado, seleccionando una muestra para cada tipo de estrato; ya que para efectos de indagar sobre la presente investigación están considerados los clientes externos como son: los alumnos y padres de familia, así como los clientes internos quienes los constituyen el personal docente del Instituto Técnico de Exalumnos Salesianos.

Para la población de clientes internos y externos el tamaño de la muestra será de 118, la cual ha sido calculada a partir de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{[(N-1) E^2] + [Z^2 p q]}$$

Sustituyendo:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (170)}{[(170 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50) (0.50)]} = \frac{163.268}{1.3829}$$

$$n = 118.06 = \mathbf{118}$$

Donde:

N: Universo Poblacional

n: Tamaño necesario de la muestra

Z: Margen de confiabilidad o número de unidades de desviación estándar en la distribución normal, es igual a 1.96

P: Probabilidad de éxito (50%)

Q: Probabilidad de fracaso (50%)

E: Error o diferencia máxima entre la media muestral y la medida de la población que se está dispuesto a aceptar con el nivel de confianza que se ha definido (5%)

Ksh: desviación estándar de elementos

Para determinar la muestra para cada estrato se aplicará la fórmula detallada posteriormente y el resultado se multiplicará por el valor de cada estrato que constituye la población:

Ksh: n/N ; Ksh: $118/170$; Ksh: 0.6941176 factor constante

En resumen el tamaño de la muestra queda integrada de la siguiente manera:

Estrato	Número de Población	Ksh	Muestra por estratos
Alumnos	60	0.6941176	42
Padres de Familia	60	0.6941176	42
Docentes	50	0.6941176	34
TOTAL	170	0.6941176	118

Para la selección de la muestra, se aplicó el procedimiento de la tómbola, procedimiento que consiste en enumerar todos los elementos muestrales del 1 al n, para el caso de la presente investigación será del 1 al 60. Elaborando posteriormente fichas para cada elemento en donde solamente las enumeradas del 1 al 34 de acuerdo a la muestra determinada a través de la fórmula de muestreo probabilístico estratificado, se reparten y a los elementos que obtengan las fichas enumeradas participan en la muestra y las que estén en blanco quedan descartadas. Mencionado procedimiento se ha llevado a cabo en una reunión de padres de familia de los alumnos de los terceros años, otra reunión solicitada a la alta dirección con asistencia del

personal docente y para los alumnos se les visitó en las aulas de clases correspondientes, considerando que fuesen alumnos de 3eros. años por su grado de madurez y apreciación del servicio al cliente que brinda el área administrativa del colegio por su experiencia en la institución.

3. Procedimientos

a. Prueba piloto

Para la validación de instrumentos se realizará una prueba piloto, consistente en la aplicación del instrumento de investigación a un total de 25 personas de los tres estratos que componen la población, las cuales serán seleccionadas aleatoriamente; esto permitirá confirmar que las respuestas obtenidas después de aplicar el instrumento, serán verdaderamente las necesarias para la investigación.

b. Procesamiento de los datos

Los resultados obtenidos de las unidades de análisis serán tabulados en una tabla resumen, en donde se presentarán las respuestas obtenidas sobre el aspecto indagado con el instrumento, cuyo formato será el siguiente:

Categoría	Frecuencia	%

La frecuencia representa el total de observaciones válidas del estudio y el porcentaje la participación relativa por cada alternativa de respuesta con respecto al total.

c. Análisis de los resultados

Cada una de las preguntas será acompañada del enunciado de la pregunta. Asimismo, se hará la presentación de los datos mediante tablas de frecuencias absolutas, relativas y acumuladas en aquellos casos que lo amerite. A continuación se hará un análisis de los resultados obtenidos presentando una apreciación estadística de los datos y un comentario sobre los resultados obtenidos en cada una de las preguntas de los tres cuestionarios que se han pasado al personal correspondiente.

C. Análisis y Procesamiento de datos de los instrumentos de información dirigidos a clientes del ITEXSAL

A continuación se presentan el análisis y la tabulación de las respuestas y opinión de los clientes usuarios de la labor del área administrativa del Instituto Técnico EXSAL.

1. Cuestionario dirigido a los alumnos del Instituto Técnico de Exalumnos Salesianos (ITEXSAL)

Servicios del Dpto. de Recepción

- Pregunta: ¿Cómo es la atención que le brinda el personal de recepción, cuando usted solicita sus servicios?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %l</i>
a) Con amabilidad y rapidez	42	6	14
b) Descortesmente y tardado	42	18	43
c) Una atención regular en el Servicio	42	18	43
<i>TOTAL</i>		<i>42</i>	<i>100</i>

- Análisis de los datos:

De acuerdo a los resultados expresados en la frecuencia relativa porcentual en cuanto a la atención brindada por el personal de recepción un 14% respondieron que atienden con amabilidad y rapidez mientras un 43% respondieron que son descortes y se tardan para atender, al igual que un 43% considera que el servicio es regular.

Servicios del Dpto. de Registro Académico

- Pregunta: ¿Cómo es el trato y la accesibilidad del personal de Registro Académico, cuando realiza un trámite o solicita algún documento?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Amable y accesible	42	11	26
b) Falta de atención y difícil accesibilidad	42	7	17
c) Necesita mejorar ambos aspectos.	42	24	57
<i>TOTAL.</i>		<i>42</i>	<i>100</i>

- Análisis de los datos:

Con base a los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los alumnos, respecto al trato y accesibilidad que les brinda el personal del registro académico, un 26% opina que el personal es amable y accesible, un 17% afirma que prestaban un servicio falto de atención, mientras que un 57% considera que necesitan mejorar los dos aspectos anteriores.

- Pregunta: Cuando usted solicita algún trámite o elaboración de algún documento en el Registro Académico, ¿Cómo es recibido éste?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Siempre con puntualidad y calidad	42	8	19
b) Siempre impuntual y deficiente	42	12	29
c) Algunas veces con puntualidad y Calidad	42	6	14
d) Algunas veces con impuntualidad y Deficiente	42	16	38
<i>TOTAL</i>		42	100

- Análisis de los datos:

De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto a solicitud de trámite en el registro académico un 29% manifiesta que siempre son impuntuales y deficientes, un 19% manifiesta que siempre puntuales y con calidad, mientras que un 14% manifestó que algunas veces los documentos se

entregan puntualmente y con calidad y un 38% que algunas veces eran impuntuales y deficientes.

- Pregunta: ¿Cómo considera usted la presentación del personal de Registro Académico?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Buena presentación	42	18	43
b) Presentación inapropiada	42	24	57
<i>TOTAL.</i>		<i>42</i>	<i>100</i>

- Análisis de datos:

Según la frecuencia relativa porcentual un 57% de los alumnos manifiestan que la presentación del personal del registro académico una presentación inapropiada, mientras que un 43% consideran que la presentación es buena.

- Pregunta: ¿Cómo considera usted las comodidades que le ofrecen las instalaciones donde está ubicado Registro Académico?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Cómodas y accesible	42	24	57
b) Incómodas y de difícil acceso	42	18	43
		<i>42</i>	<i>100</i>
<i>TOTAL</i>			

- **Análisis de datos:**

De acuerdo a los resultados que refleja la frecuencia relativa porcentual, un 57% de los alumnos respondieron que las instalaciones del registro académico eran cómodas y accesibles, y a un 43% les parece que las instalaciones son incómodas y de difícil acceso.

Servicios del Depto. de Contabilidad

- **Pregunta:** ¿Cómo es el trato y la accesibilidad del personal de Contabilidad, cuando realiza un trámite o solicita algún documento?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Amable y accesible	42	29	69
b) Falta de atención y difícil accesibilidad	42	7	17
c) Necesita mejorar ambos aspectos.	42	6	14
<i>TOTAL</i>		<i>42</i>	<i>100</i>

- **Análisis de datos:**

Los resultados obtenidos en cuanto al trato y la accesibilidad del personal de contabilidad, con base a la frecuencia relativa porcentual, un 69% manifiestan que el personal es amable y accesible, un 17% consideran que

les hace falta atención y que son inaccesibles y un 14% considera que tienen que mejorar ambos aspectos.

- Pregunta: Cuando usted solicita algún trámite o elaboración de algún documento en Contabilidad, ¿Cómo es recibido éste?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Siempre con puntualidad y calidad	42	42	100
b) Siempre con impuntual y deficiente	42	0	0
c). Algunas veces con puntualidad y Calidad	42	0	0
d) Algunas veces con impunt. y Deficiente	42	0	0
TOTAL.		42	100

- Análisis de datos:

De acuerdo a la frecuencia relativa porcentual, la cual refleja que el 100% de la población encuestada de los alumnos consideran que el personal del departamento de contabilidad, siempre realizan los trámites requeridos con puntualidad y calidad.

- Pregunta: ¿Cómo considera usted la presentación del personal del Dpto. de Contabilidad?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Buena presentación	42	39	93
b) Presentación inapropiada	42	3	7
TOTAL .		42	100

- Análisis de datos:

Con relación a la presentación del personal del departamento de contabilidad un 93% de los alumnos encuestados consideran que la presentación del personal es buena, y un 7% consideran que la presentación es inapropiada.

- Pregunta: ¿Cómo considera usted las comodidades que le ofrecen las instalaciones donde está ubicado el depto. de Contabilidad?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Cómodas y accesibles	42	32	76
b) Incómodas y de difícil acceso	42	10	24
TOTAL		42	100

- Análisis de datos

De acuerdo a la frecuencia relativa porcentual un 76% de los alumnos encuestados expresaron que las instalaciones del departamento de contabilidad son cómodas y accesibles, el 24% contestó que las instalaciones son incómodas y difícil acceso.

Servicios de Librería

- Pregunta: ¿Cómo es el trato y la accesibilidad del personal de Librería, cuando solicita sus servicios?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Amable y accesible	42	12	28
b) Falta de atención y difícil accesibilidad	42	15	36
c) Necesita mejorar ambos aspectos	42	15	36
TOTAL		42	100

- Análisis de datos

Los resultados reflejan, que según la frecuencia relativa porcentual un 28% de los alumnos dicen que el personal de librería, los atiende con amabilidad y son accesibles, mientras el 36% afirmo no estar de acuerdo ya dijeron servicio brindado era falta de atención y las personas eran inaccesibles y otro porcentaje igual (36%) respondió que el personal de librería necesitaba mejorar en ambos aspectos.

- Pregunta: ¿Cómo considera usted el tiempo de espera para ser atendido por el personal de Librería, cuando desea realizar alguna compra?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Rápido	42	10	24
b)Tiempo necesario	42	20	48
c) Tardado	42	12	28
TOTAL		42	100

- Análisis de datos

De acuerdo a la frecuencia relativa porcentual, esta refleja que el 24% de los alumnos consideran que al realizar sus compras en la librería la atención que reciben es rápida, un 48% contestó que los atienden en el tiempo necesario y 28% lo considero tardado.

- Pregunta ¿Cómo considera usted la presentación del personal de Librería?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Buena presentación	42	17	40
b) Presentación inapropiada	42	25	60
TOTAL		42	100

- Análisis de datos

En cuanto a la presentación del personal de Librería el 40% de los alumnos respondieron que la presentación del personal es buena y el 60% respondió que consideran que la presentación que reflejan es inapropiada.

- Pregunta: ¿Cómo considera usted las comodidades que le ofrecen las instalaciones donde está ubicada la Librería?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Cómodas y accesibles	42	16	38
b) Incómodas y de difícil acceso	42	26	62
TOTAL		42	100

- Análisis de datos

De acuerdo a los resultados se determinó que a un porcentaje de un 38% de alumnos encuestados les parece que las instalaciones de la librería son cómodas y accesibles y a un 62% les parece que tiene que mejorar las instalaciones al igual que su accesibilidad.

Servicios del Dpto. de Operaciones y Mantenimiento

- Pregunta: ¿Cómo considera usted la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones del ITEXSAL?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Excelente	42	6	14
b) Buena	42	20	48
c) Necesita Mejorar	42	16	38
TOTAL		42	100

- Análisis de datos

Con base a los resultados reflejados según la frecuencia relativa porcentual a un 14% les parece que la limpieza y mantenimiento de las instalaciones es excelente, un 48% la considera que es buena y un 38% contestaron que es necesario mejorarla.

Si su respuesta es que necesita mejorar ¿cuáles son las áreas del ITEXSAL que necesitan mejorar su limpieza y mantenimiento?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Zona de educación básica	16	4	25
b) Zona de bachillerato	16	3	19
c) Zona de Talleres	16	8	50
d) Edificio administrativo	16	1	6
TOTAL		16	100

- **Análisis de datos**

De acuerdo a los resultados obtenidos de los alumnos que contestaron que necesita mejorar la limpieza y mantenimiento, es específicamente en las siguientes ubicaciones: zona d educación básica en un 25%, la zona de bachillerato en un 19%, la zona de talleres en un 50% y un 6% en el edificio administrativo.

- **Pregunta: ¿Cómo considera el trato y la seguridad que brindan el personal de vigilancia del ITEXSAL?**

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Buen trato y seguridad	42	5	12
b)Inseguridad	42	10	24
c) Indiferencia y falta de control	42	15	36
d) Necesita Mejorar ambos aspectos	42	12	28
TOTAL		42	100

- Análisis de datos

De acuerdo a los resultados obtenidos un 36% de los alumnos consideran que existe indiferencia y falta de control por parte del personal de seguridad, un 28% manifiesta que necesitan mejorar este servicio, un 24% manifestaron que no prestan ninguna seguridad y 12% manifiestan que existe buen trato y seguridad.

Opinión sobre el área administrativa en general

- Pregunta: ¿Mencione dos sugerencias para mejorar el servicio al cliente que ofrece el área administrativa del ITEXSAL?

	<i>Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia de medición</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a.	Que el personal sea más amable	42	16	38
b.	Más variedad de artículos en Librería	42	9	22
c.	Mejorar la limpieza de talleres	42	6	14
d.	Ubicar buzón de quejas y sugerencias	42	11	26
TOTAL			42	100

- Análisis de datos

Con base a los resultados obtenidos de las opiniones de los alumnos con respecto a como mejorar el servicio al cliente, se clasificaron por patrones de respuestas quedando de la manera siguiente: en un 38% los alumnos opinan que se debe mejorar la amabilidad del personal, en un 26% ubicar un buzón

de quejas y sugerencias, en un 22% es con respecto a Librería incrementar la variedad de artículos que están a la venta y en un 14% que se mejore la limpieza en el área de talleres.

2. Cuestionario dirigido a los padres de familia del Instituto Técnico de Exalumnos Salesianos (ITEXSAL)

Servicios del Dpto. de Recepción

- Pregunta: ¿Cómo es la atención que le brinda el personal de recepción, cuando usted solicita sus servicios?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Con amabilidad y rapidez	42	8	18
b). Descortesmente y tardado	42	13	30
c). Una atención regular en el Servicio	42	22	52
<i>TOTAL</i>		<i>42</i>	<i>100</i>

- Análisis de los datos:

Los resultados muestran que en un 52% los padres de familia opinan que reciben una atención regular, porcentaje alto que debe de considerarse en gran medida por la alta dirección del Instituto, así también un 30% de los padres de familia manifiestan que reciben una atención descortés y tardada y un 18% solamente manifiesta que reciben una atención amable y con rapidez.

Servicios del Dpto. de Registro Académico

- Pregunta: ¿Cómo es el trato y la accesibilidad del personal de Registro Académico, cuando realiza un trámite o solicita algún documento?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Amable y accesible	42	34	81
b) Falta de atención y difícil accesibilidad	42	3	7
c). Necesita mejorar ambos aspectos.	42	5	12
<i>TOTAL.</i>		42	100

- Análisis de los datos:

Los padres de familia manifiestan en un 81%, que es un porcentaje muy considerable que el personal de registro académico es amable y accesible cuando les brinda los servicios que solicitan, mientras que un 12% manifiesta que necesitan mejorar la atención y la accesibilidad y un 7% manifiesta que existe falta de atención por parte del personal.

- Pregunta: Cuando usted solicita algún trámite o elaboración de algún documento en el Registro Académico, ¿Cómo es recibido éste?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Siempre con puntualidad y calidad	42	17	40
b) Siempre impuntual y deficiente	42	7	17
c). Algunas veces con puntualidad y Calidad	42	6	19
d). Algunas veces con impuntualidad y Deficiente	42	16	24
<i>TOTAL</i>		<i>42</i>	<i>100</i>

- Análisis de los datos:

Los padres de familia manifiestan en un 40% que los trámites o documentos recibidos son siempre con punto y calidad, mientras que un 24% manifiesta que reciben algunos veces los servicios solicitados con puntualidad y deficiencia.

- Pregunta: ¿Cómo considera usted la presentación del personal de Registro Académico?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Buena presentación	42	10	24
b) Presentación inapropiada	42	32	76
<i>TOTAL.</i>		<i>42</i>	<i>100</i>

- Análisis de datos:

La apreciación en cuanto a la pregunta en cuestión sobre presentación del personal del registro académico es que un 76% opina que es inapropiada, cuantía que debe ser muy considerable para la alta dirección ya que en su personal es parte de la imagen de la empresa.

- Pregunta: ¿Cómo considera usted las comodidades que le ofrecen las instalaciones donde está ubicado Registro Académico?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Cómodas y accesible	42	32	76
b) Incómodas y de difícil acceso	42	10	24
		42	100
TOTAL			

- Análisis de datos:

Los padres de familia consideran en un 76% las instalaciones donde está ubicado registro académico son cómodas y accesibles y el 24% les parecen incómodas y de difícil acceso..

Servicios del Depto. de Contabilidad

- Pregunta: ¿Cómo es el trato y la accesibilidad del personal de Contabilidad, cuando realiza un trámite o solicita algún documento?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Amable y accesible	42	36	85
b) Falta de atención y difícil accesibilidad	42	4	10
c) Necesita mejorar ambos aspectos.	42	2	05
<i>TOTAL</i>		<i>42</i>	<i>100</i>

- **Análisis de datos:**

En cuanto a la pregunta en cuestión los padres de familia manifiestan en un 85% que en contabilidad existe falta de atención y difícil accesibilidad y en un 45% que necesitan mejorar tanto la atención como la accesibilidad que pueda generar el personal del departamento.

- **Pregunta:** Cuando usted solicita algún trámite o elaboración de algún documento en Contabilidad, ¿Cómo es recibido éste?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Siempre con puntualidad y calidad	42	40	95
b) Siempre con impuntual y deficiente	42	0	0
c) Algunas veces con puntualidad y Calidad	42	0	0
d) Algunas veces con impunt. y Deficiente	42	02	5
<i>TOTAL.</i>		<i>42</i>	<i>100</i>

- Análisis de datos:

De acuerdo a la frecuencia relativa porcentual, esta refleja que un 95% considera que el personal del departamento de contabilidad, siempre realiza los trámites requeridos con puntualidad y calidad, mientras que el 5% manifiestan que algunas veces son impuntuales y deficientes.

- Pregunta: ¿Cómo considera usted la presentación del personal del Dpto. de Contabilidad?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Buena presentación	42	41	98
b) Presentación inapropiada	42	01	02
TOTAL .		42	100

- Análisis de datos:

Con relación a la presentación del personal del departamento de contabilidad un 98% de los padres de familia encuestados consideran que la presentación del personal es buena y un 02% consideran que la presentación es inapropiada.

- Pregunta: ¿Cómo considera usted las comodidades que le ofrecen las instalaciones donde está ubicado el depto. de Contabilidad?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Cómodas y accesibles	42	35	83
b) Incómodas y de difícil acceso	42	7	17
TOTAL		42	100

- **Análisis de datos**

De acuerdo a la frecuencia relativa porcentual un 83% de los padres de familia encuestados expresaron que las instalaciones del departamento de contabilidad son cómodas y accesibles y un 17% contestaron que las instalaciones son incómodas y de difícil acceso.

Servicios de Librería

- Pregunta: ¿Cómo es el trato y la accesibilidad del personal de Librería, cuando solicita sus servicios?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Amable y accesible	42	4	9
b) Falta de atención y difícil accesibilidad	42	30	71
c) Necesita mejorar ambos aspectos	42	8	20
TOTAL		42	100

- **Análisis de datos**

Los resultados reflejan según la frecuencia relativa porcentual un 71% de los padres de familia manifiestan que el personal de librería, presentan falta de

atención y difícil accesibilidad, mientras que un 20% manifiestan que el personal de Librería necesitan mejorar la atención y la accesibilidad.

- Pregunta: ¿Cómo considera usted el tiempo de espera para ser atendido por el personal de Librería, cuando desea realizar alguna compra?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Rápido	42	5	12
b)Tiempo necesario	42	12	28
c) Tardado	42	25	60
TOTAL		42	100

- Análisis de datos

Los padres de familia manifiestan que cuando desean realizar una compra el tiempo de espera es tardado en un 60%, un 28% que esperan el tiempo necesario y 12% que son atendidos de forma rápida.

- Pregunta ¿Cómo considera usted la presentación del personal de Librería?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Buena presentación	42	15	36
b) Presentación inapropiada	42	27	64
TOTAL		42	100

- Análisis de datos

En cuanto a la presentación del personal de Librería el 36% de los padres de familia respondieron que la presentación del personal es buena y el 64% respondió que consideran que la presentación es inapropiada.

- Pregunta: ¿Cómo considera usted las comodidades que le ofrecen las instalaciones donde está ubicada la Librería?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Cómodas y accesibles	42	14	33
b) Incómodas y de difícil acceso	42	28	67
TOTAL		42	100

- Análisis de datos

De acuerdo a los resultados en un 67% los padres de familia encuestados les parece que las instalaciones de la librería son incómodas y de difícil acceso y a un 33% les parece que son cómodas y accesibles.

Servicios del Dpto. de Operaciones y Mantenimiento

- Pregunta: ¿Cómo considera usted la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones del ITEXSAL?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Excelente	42	11	26
b) Buena	42	18	43
c) Necesita Mejorar	42	13	31
TOTAL		42	100

- Análisis de datos

Con base a los resultados reflejados según la frecuencia relativa porcentual a un 26% les parece que la limpieza y mantenimiento de las instalaciones es

excelente, un 43% la considera que es buena y un 31% contestaron que es necesario mejorarla.

Si su respuesta es que necesita mejorar ¿cuáles son las áreas del ITEXSAL que necesitan mejorar su limpieza y mantenimiento?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Zona de educación básica	13	6	46
b) Zona de bachillerato	13	.2	15
c) Zona de Talleres	13	5	39
d) Edificio administrativo	13	0	0
TOTAL		13	100

- Análisis de datos

De acuerdo a los resultados obtenidos de los padres de familia que contestaron que necesita mejorar la limpieza y mantenimiento, es específicamente en las siguientes ubicaciones: zona d educación básica en un 46%, la zona de bachillerato en un 15%, la zona de talleres en un 39%.

- Pregunta: ¿Cómo considera el trato y la seguridad que brindan el personal de vigilancia del ITEXSAL?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Buen trato y seguridad	42	5	12
b)Inseguridad	42	0	0
c) Indiferencia y falta de control	42	12	28
d) Necesita Mejorar ambos aspectos	42	25	60
TOTAL		42	100

- Análisis de datos

De acuerdo a los resultados obtenidos el 60% de los padres de familia consideran que es necesario mejorar el trato y seguridad que ofrece el personal de vigilancia, el 28% manifiestan que existe indiferencia y falta de control y un 12% que brindan buen trato y seguridad.

Opinión sobre el área administrativa en general

- Pregunta: ¿Mencione dos sugerencias para mejorar el servicio al cliente que ofrece el área administrativa del ITEXSAL?

	<i>Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia de medición</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a.	Que capaciten al personal en atención al cliente	42	6	14
b.	Que mejoren el servicios de vigilancia del Instituto	42	18	43
c.	Mejorar las instalaciones del dpto. de librería	42	8	19
d.	Mejorar la presentación del personal	42	10	24
TOTAL			42	100

- Análisis de datos

A través de esta pregunta se puede categorizar porcentualmente las sugerencias de los padres de familia en la escala siguiente: un 43% manifiestan que se debe mejorar los servicios de vigilancia, el 24% mejorar la presentación del personal, el 19% que mejoren las instalaciones de Librería y un 14% que se debería impartir capacitación sobre servicio al cliente al personal del Instituto.

3. Cuestionario dirigido al personal docente del Instituto Técnico de Exalumnos Salesianos (ITEXSAL)

Servicios del Dpto. de Recepción

- Pregunta: ¿Cómo es la atención que le brinda el personal de recepción, cuando usted solicita sus servicios?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Con amabilidad y rapidez	34	20	58
b). Descortesmente y tardado	34	6	18
c). Una atención regular en el Servicio	34	8	24
<i>TOTAL</i>		<i>34</i>	<i>100</i>

- Análisis de los datos:

El personal docente en un 50% considera que recibe los servicios de recepción con amabilidad y rapidez , en un 24% que recibe una atención regular y un 18% que son recibidos los servicios descortesmente y tardado.

Servicios del Dpto. de Registro Académico

- Pregunta: ¿Cómo es el trato y la accesibilidad del personal de Registro Académico, cuando realiza un trámite o solicita algún documento?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Amable y accesible	34	21	62
b) Falta de atención y difícil accesibilidad	34	6	18
c). Necesita mejorar ambos aspectos	34	7	20
TOTAL.		34	100

- Análisis de los datos:

Los docentes en un 62% opina que el personal de Registro Académico es amable y accesible, en un 20% que deben mejorar ambos aspectos y el 18% que existe falta de atención y difícil accesibilidad.

- Pregunta: Cuando usted solicita algún trámite o elaboración de algún documento en el Registro Académico, ¿Cómo es recibido éste?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Siempre con puntualidad y calidad	34	16	47
b) Siempre impuntual y deficiente	34	2	6
c). Algunas veces con puntualidad y Calidad	34	12	35
d). .Algunas veces con impuntualidad y Deficiente	34	4	12
TOTAL		34	100

- Análisis de los datos:

En cuanto a la pregunta en cuestión los docentes manifiestan en un 47% que siempre reciben los servicios con puntualidad y calidad, en un 35% que algunas veces reciben los servicios con puntualidad y calidad, el 12% manifiesta que algunas veces son impuntuales y deficientes, mientras que un 6% manifiestan que siempre reciben con impuntualidad y deficiencia los servicios.

- Pregunta: ¿Cómo considera usted la presentación del personal de Registro Académico?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Buena presentación	34	20	59
b) Presentación inapropiada	34	14	41
TOTAL.		34	100

- Análisis de datos:

La apreciación en cuanto a la pregunta en cuestión sobre presentación del personal del registro académico es que un 41% opina que es inapropiada y un 59% que tienen buena presentación.

- Pregunta: ¿Cómo considera usted las comodidades que le ofrecen las instalaciones donde está ubicado Registro Académico?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a). Cómodas y accesible	34	22	65
b). Incómodas y de difícil acceso	34	12	35
<i>TOTAL</i>		34	100

- **Análisis de datos:**

Los docentes consideran en un 65% las instalaciones donde está ubicado registro académico que son cómodas y accesibles y el 35% que son incómodas de difícil acceso.

Servicios del Depto. de Contabilidad

- **Pregunta:** ¿Cómo es el trato y la accesibilidad del personal de Contabilidad, cuando realiza un trámite o solicita algún documento?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Amable y accesible	34	8	23
b) Falta de atención y difícil accesibilidad	34	6	18
c) Necesita mejorar ambos aspectos.	34	20	59
<i>TOTAL</i>		34	100

- **Análisis de datos:**

De acuerdo a la frecuencia porcentual el 59% manifiestan que necesitan mejorar la atención y accesibilidad el personal de Contabilidad, mientras

que un 23% manifiestan recibir un trato amable y accesible y el 18% que existe falta de atención y accesibilidad en dicho departamento.

- Pregunta: Cuando usted solicita algún trámite o elaboración de algún documento en Contabilidad, ¿Cómo es recibido éste?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Siempre con puntualidad y calidad	34	30	88
b) Siempre con impuntual y deficiente	34	0	0
c) Algunas veces con puntualidad y Calidad	34	0	0
d) Algunas veces con impunt. y Deficiente	34	04	12
TOTAL.		34	100

- Análisis de datos:

De acuerdo a la frecuencia relativa porcentual, esta refleja que un 59% los docentes consideran que el personal del departamento de contabilidad, siempre realiza los trámites requeridos con puntualidad y calidad, el 23% manifiestan que algunas veces con puntualidad y calidad, el 12% que algunas veces son impuntuales y deficientes y el 6% que siempre son impuntuales y deficientes.

- Pregunta: ¿Cómo considera usted la presentación del personal del Dpto. de Contabilidad?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a).Buena presentación	34	29	85
b). Presentación inapropiada	34	05	15
TOTAL .		34	100

- Análisis de datos:

Con relación a la presentación del personal del departamento de contabilidad un 85% del personal docente encuestados consideran que la presentación del personal es buena y un 15% consideran que la presentación es inapropiada.

- Pregunta: ¿Cómo considera usted las comodidades que le ofrecen las instalaciones donde está ubicado el depto. de Contabilidad?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Cómodas y accesibles	34	25	74
b) Incómodas y de difícil acceso	34	9	26
TOTAL		34	100

- Análisis de datos

De acuerdo a la frecuencia relativa porcentual un 74% de los docentes encuestados expresaron que las instalaciones del departamento de contabilidad son cómodas y accesibles y un 26% contestaron que las instalaciones son incómodas y de difícil acceso.

Servicios de Librería

- Pregunta: ¿Cómo es el trato y la accesibilidad del personal de Librería, cuando solicita sus servicios?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Amable y accesible	34	8	24
b) Falta de atención y difícil accesibilidad	34	6	18
c) Necesita mejorar ambos aspectos	34	20	58
TOTAL		34	100

- Análisis de datos

Los resultados reflejan según la frecuencia relativa porcentual un 58% de los docentes manifiestan que el personal de librería necesitan mejorar la amabilidad y la accesibilidad, el 24% que son tratados de forma amable y accesibles y el 18% que existe falta de atención y accesibilidad.

- Pregunta: ¿Cómo considera usted el tiempo de espera para ser atendido por el personal de Librería, cuando desea realizar alguna compra?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Rápido	34	6	18
b)Tiempo necesario	34	10	29
c) Tardado	34	18	53
TOTAL		34	100

- Análisis de datos

El tiempo de espera en Librería es considerado por los docentes en un 53% que es tardado, en un 29% que es el tiempo necesario y el 18% que son rápidos.

.

- Pregunta ¿Cómo considera usted la presentación del personal de Librería?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Buena presentación	34	12	35
b) Presentación inapropiada	34	22	65
TOTAL		34	100

- Análisis de datos

En cuanto a la presentación del personal de Librería el 35% de los docentes respondieron que la presentación del personal es buena y el 65% respondió que consideran que la presentación es inapropiada.

- Pregunta: ¿Cómo considera usted las comodidades que le ofrecen las instalaciones donde está ubicada la Librería?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Cómodas y accesibles	34	18	53
b) Incómodas y de difícil acceso	34	16	47
TOTAL		34	100

- Análisis de datos

De acuerdo a los resultados en un 53% de los docentes encuestados les parece que las instalaciones de la librería son incómodas y de difícil acceso y a un 47% les parece que son cómodas y accesibles.

Servicios del Dpto. de Operaciones y Mantenimiento

- Pregunta: ¿Cómo considera usted la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones del ITEXSAL?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Excelente	34	3	9
b) Buena	34	12	35
c) Necesita Mejorar	34	19	56
TOTAL		34	100

- Análisis de datos

Con base a los resultados reflejados según la frecuencia relativa porcentual a un 9% les parece que la limpieza y mantenimiento de las instalaciones es excelente, un 35% la considera que es buena y un 56% contestaron que es necesario mejorarla.

Si su respuesta es que necesita mejorar ¿cuáles son las áreas del ITEXSAL que necesitan mejorar su limpieza y mantenimiento?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Zona de educación básica	19	5	26
b) Zona de bachillerato	19	0	0
c) Zona de Talleres	19	14	74
d) Edificio administrativo	19	0	0
TOTAL		19	100

- Análisis de datos

De acuerdo a los resultados obtenidos de los docentes que contestaron que necesita mejorar la limpieza y mantenimiento, es específicamente en las siguientes ubicaciones: zona d educación básica en un 26%, la zona y la zona de talleres en un 74%.

- Pregunta: ¿Cómo considera el trato y la seguridad que brindan el personal de vigilancia del ITEXSAL?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia relativa</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a) Buen trato y seguridad	34	12	35
b)Inseguridad	34	0	0
c) Indiferencia y falta de control	34	3	9
d) Necesita Mejorar ambos aspectos	34	19	56
TOTAL		34	100

- Análisis de datos

De acuerdo a los resultados obtenidos el 56% de los docentes consideran que es necesario mejorar el trato y seguridad que ofrece el personal de vigilancia, el 35% manifiestan que existe buen trato y seguridad y el 9% que existe indiferencia y falta de control.

Opinión sobre el área administrativa en general

- Pregunta: ¿Mencione dos sugerencias para mejorar el servicio al cliente que ofrece el área administrativa del ITEXSAL?

	<i>Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención</i>	<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Frecuencia de medición</i>	<i>Frecuencia relativa %</i>
a.	Que capaciten al personal en atención al cliente	34	16	47
b.	Mejorar presentación del personal	34	04	12
c.	Supervisión de limpieza y mantenimiento	34	08	24
d.	Mejorar los servicios de vigilancia	34	06	17
TOTAL			34	100

- Análisis de datos

A través de esta pregunta se puede categorizar porcentualmente las sugerencias de los docentes en la escala siguiente: un 47% manifiestan que se debe capacitar en servicio al cliente al personal, el 24% que debe hacer mejor supervisión en cuanto a limpieza y mantenimiento, el 17% que se deben mejorar los servicios de vigilancia del Instituto y el 12% se debe mejorar la presentación del personal.

D. Comparación gráfica porcentual de la opinión de los alumnos, padres de familia y docentes del ITEXSAL

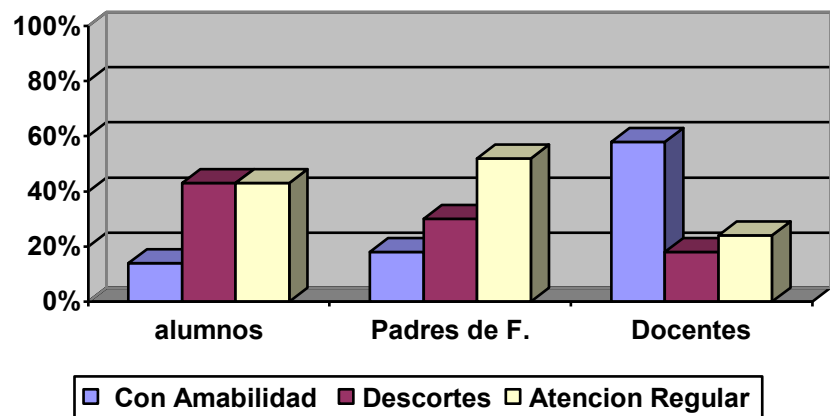
A continuación, se muestra gráficamente una comparación de los resultados obtenidos de las respuestas proporcionadas por los alumnos, padres de familia y

docentes quienes son los clientes internos y externos del área administrativa del ITEXSAL

Servicios del Dpto. de Recepción

- Pregunta: ¿Cómo es la atención que le brinda el personal de recepción, cuando usted solicita sus servicios?

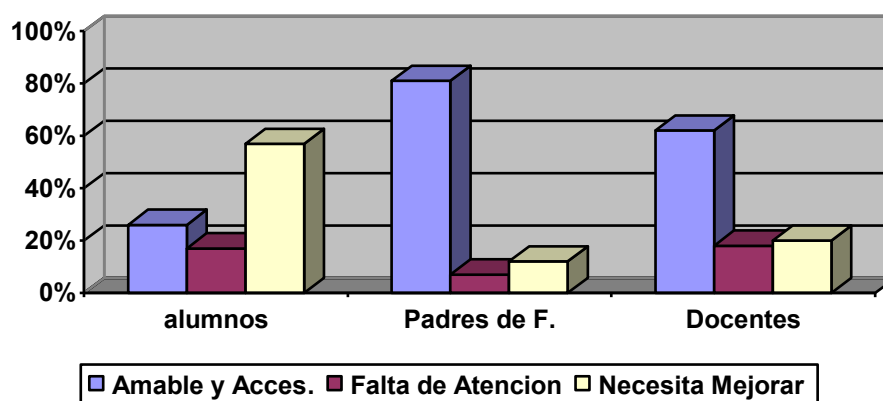
<i>Opciones</i>	<i>F.R.P. Alumnos</i>	<i>F.R.P. Padres de Familia</i>	<i>FRP. Docentes</i>
a) Con amabilidad y rapidez	14	18	58
e) Descortesmente y tardado	43	30	18
f) Una atención regular en el Servicio	43	52	24



Servicios del Dpto. de Registro Académico

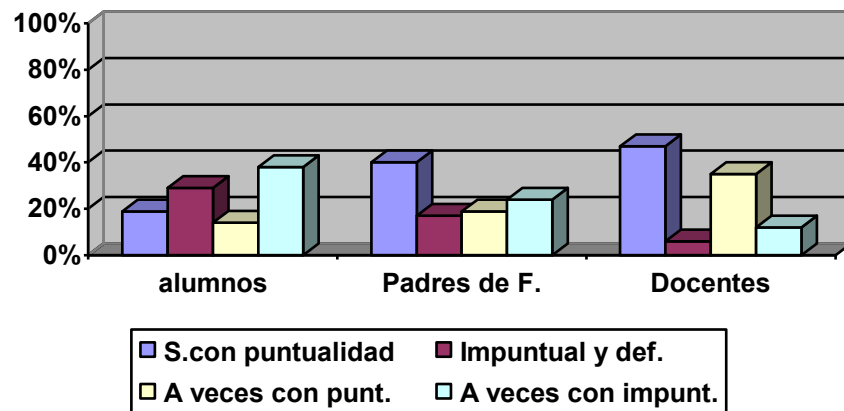
- Pregunta: ¿Cómo es el trato y la accesibilidad del personal de Registro Académico, cuando realiza un trámite o solicita algún documento?

<i>Opciones</i>	<i>F.R.P. Alumnos</i>	<i>F.R.P. Padres de Familia</i>	<i>FRP. Docentes</i>
a) Amable y accesible	26	18	62
b) Falta de atención y difícil accesibilidad	17	7	18
c) Necesita mejorar ambos aspectos.	57	12	20



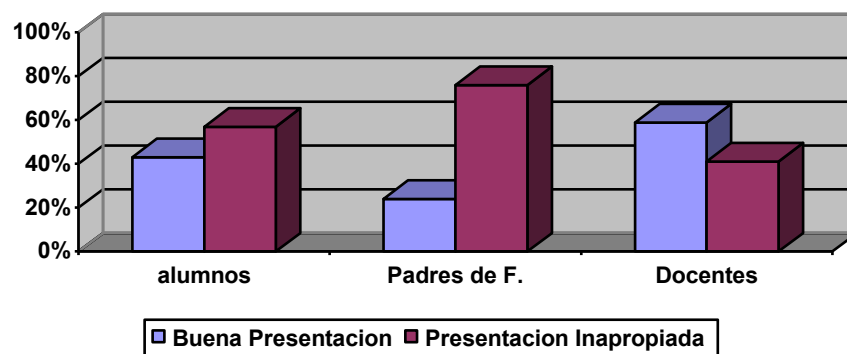
- Pregunta: Cuando usted solicita algún trámite o elaboración de algún documento en el Registro Académico, ¿Cómo es recibido éste?

<i>Opciones</i>	<i>F.R.P. Alumnos</i>	<i>F.R.P. Padres de Familia</i>	<i>FRP. Docentes</i>
a) Siempre con puntualidad y calidad	19	40	47
b) Siempre impuntual y deficiente	29	17	6
e) Algunas veces con puntualidad y Calidad	14	19	35
f) Algunas veces con impuntualidad y Deficiente	38	24	12



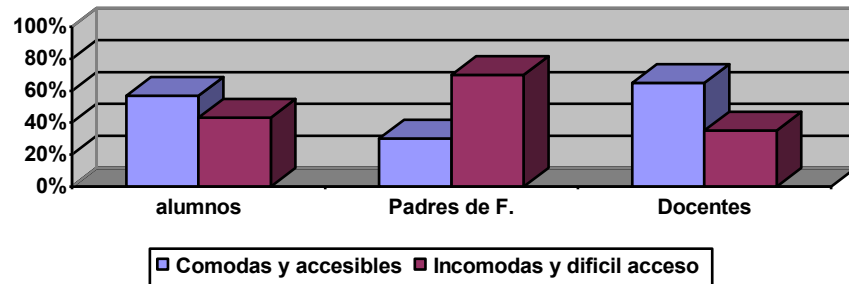
- Pregunta: ¿Cómo considera usted la presentación del personal de Registro Académico?

Opciones	F.R.P. Alumnos	F.R.P. Padres de Familia	FRP. Docentes
a) Buena presentación	43	24	59
bb) Presentación inapropiada	57	76	41



- Pregunta: ¿Cómo considera usted las comodidades que le ofrecen las instalaciones donde está ubicado Registro Académico?

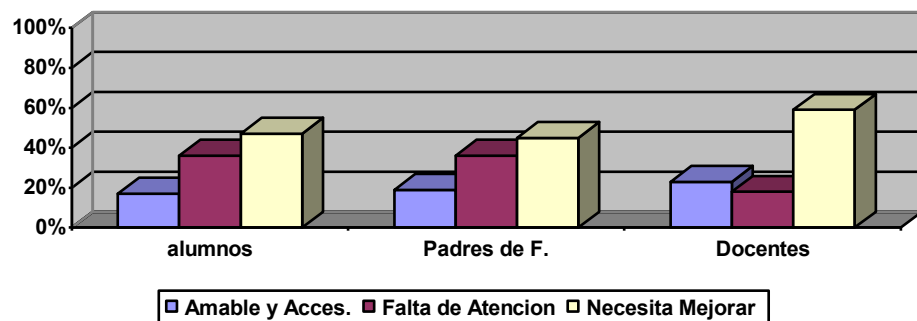
<i>Opciones</i>	<i>F.R.P. Alumnos</i>	<i>F.R.P. Padres de Familia</i>	<i>FRP. Docentes</i>
a) Cómodas y accesible	57	30	65
b) Incómodas y de difícil acceso	43	70	35



Servicios del Depto. de Contabilidad

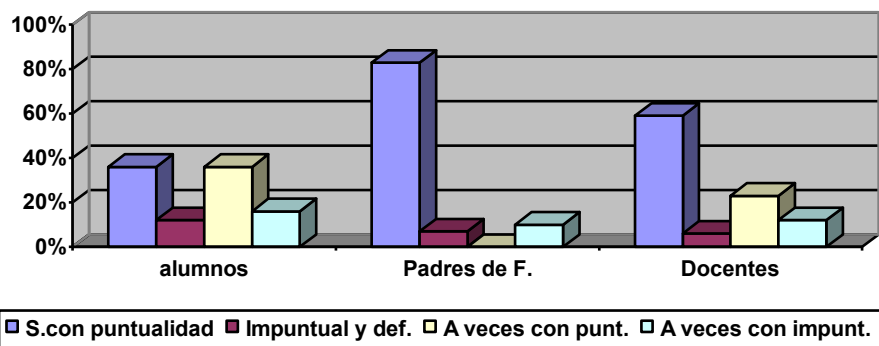
- Pregunta: ¿Cómo es el trato y la accesibilidad del personal de Contabilidad, cuando realiza un trámite o solicita algún documento?

<i>Opciones</i>	<i>F.R.P. Alumnos</i>	<i>F.R.P. Padres de Familia</i>	<i>FRP. Docentes</i>
a) Amable y accesible	17	19	23
b) Falta de atención y difícil accesibilidad	36	36	18
c) Necesita mejorar ambos aspectos.	47	45	59



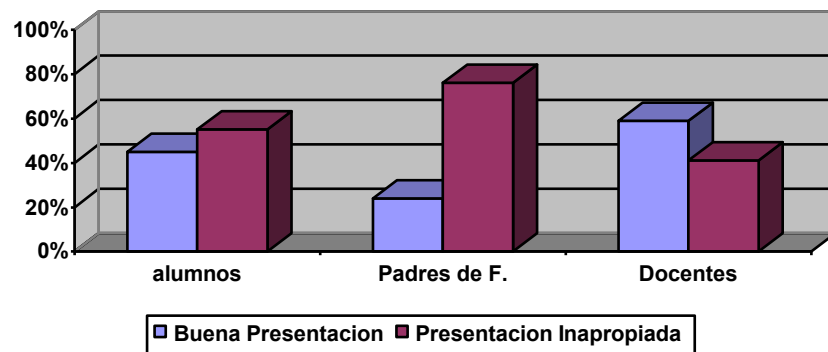
- Pregunta: Cuando usted solicita algún trámite o elaboración de algún documento en Contabilidad, ¿Cómo es recibido éste?

<i>Opciones</i>	<i>F.R.P. Alumnos</i>	<i>F.R.P. Padres de Familia</i>	<i>FRP. Docentes</i>
a) Siempre con puntualidad y calidad	36	83	59
bb) Siempre con impuntual y deficiente	12	7	6
c). Algunas veces con puntualidad y Calidad	36	0	23
g) Algunas veces con impunt. y Deficiente	16	10	12



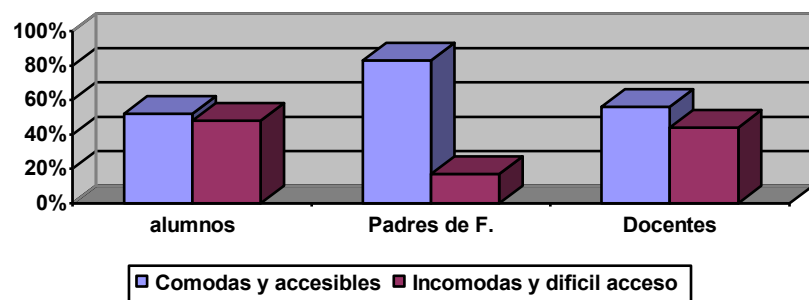
- Pregunta: ¿Cómo considera usted la presentación del personal del Dpto. de Contabilidad?

<i>Opciones</i>	<i>F.R.P. Alumnos</i>	<i>F.R.P. Padres de Familia</i>	<i>FRP. Docentes</i>
a) Buena presentación	45	24	59
b) Presentación inapropiada	55	76	41



- Pregunta: ¿Cómo considera usted las comodidades que le ofrecen las instalaciones donde está ubicado el depto. de Contabilidad?

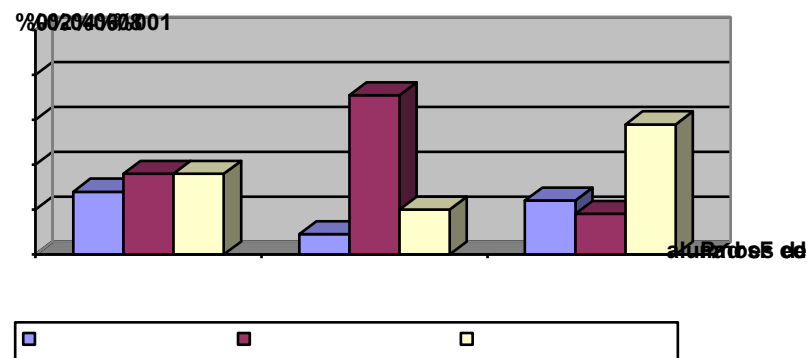
Opciones	F.R.P. Alumnos	F.R.P. Padres de Familia	FRP. Docentes
a) Cómodas y accesibles	52	83	56
b) Incómodas y de difícil acceso	48	17	44



Servicios de Librería

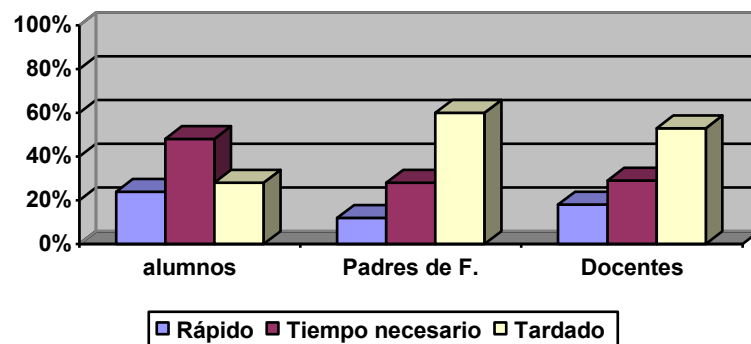
- Pregunta: ¿Cómo es el trato y la accesibilidad del personal de Librería, cuando solicita sus servicios?

Opciones	F.R.P. Alumnos	F.R.P. Padres de Familia	FRP. Docentes
a) Amable y accesible	28	9	24
b) Falta de atención y difícil accesibilidad	36	71	18
c) Necesita mejorar ambos aspectos	36	20	58



- Pregunta: ¿Cómo considera usted el tiempo de espera para ser atendido por el personal de Librería, cuando desea realizar alguna compra?

Opciones	F.R.P. Alumnos	F.R.P. Padres de Familia	FRP. Docentes
a) Rápido	24	12	18
b)Tiempo necesario	48	28	29
c) Tardado	28	60	53



- Pregunta ¿Cómo considera usted la presentación del personal de Librería?

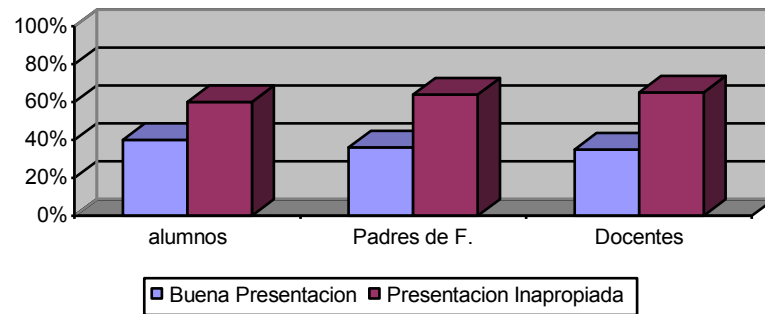
<i>Opciones</i>	<i>F.R.P. Alumnos</i>	<i>F.R.P. Padres de Familia</i>	<i>FRP. Docentes</i>
a) Buena presentación	40	36	35
b) Presentación inapropiada	60	64	65

•

•

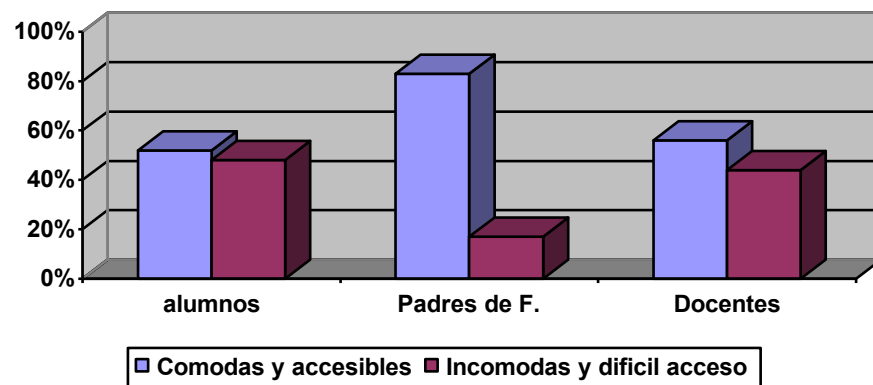
•

•



- Pregunta: ¿Cómo considera usted las comodidades que le ofrecen las instalaciones donde está ubicada la Librería?

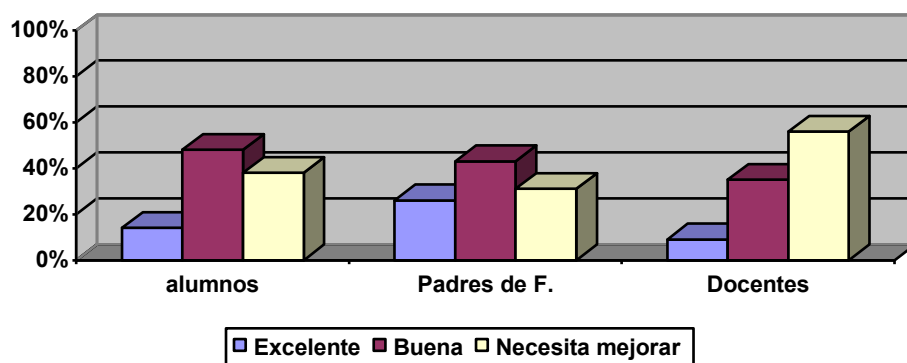
<i>Opciones</i>	<i>F.R.P. Alumnos</i>	<i>F.R.P. Padres de Familia</i>	<i>FRP. Docentes</i>
a) Cómodas y accesibles	38	33	53
b) Incómodas y de difícil acceso	62	67	47



Servicios del Dpto. de Operaciones y Mantenimiento

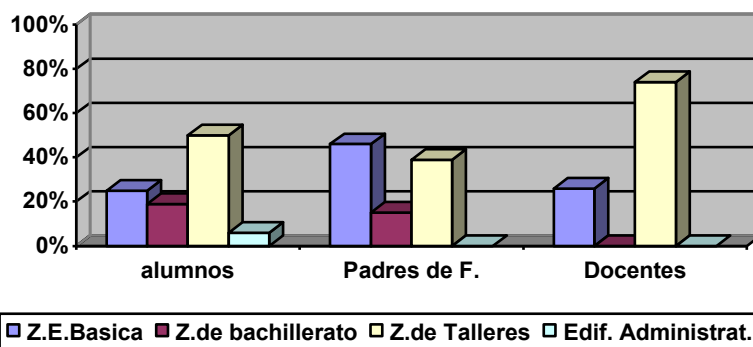
- Pregunta: ¿Cómo considera usted la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones del ITEXSAL?

Opciones	F.R.P. Alumnos	F.R.P. Padres de Familia	FRP. Docentes
a) Excelente	14	26	9
b) Buena	48	43	35
c) Necesita Mejorar	38	31	56



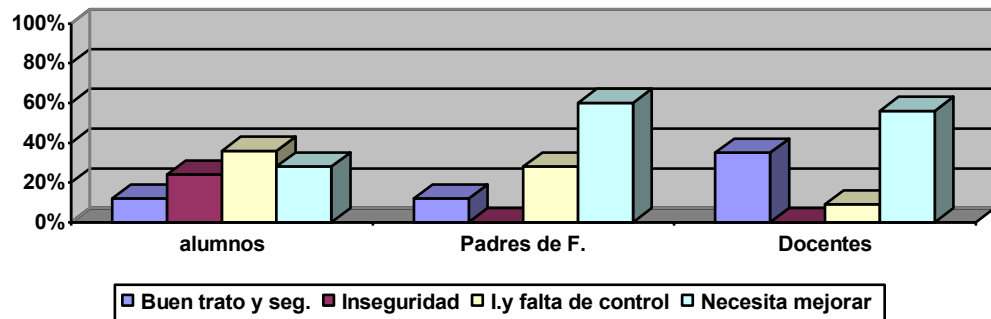
Si su respuesta es que necesita mejorar ¿cuáles son las áreas del ITEXSAL que necesitan mejorar su limpieza y mantenimiento?

Opciones	F.R.P. Alumnos	F.R.P. Padres de Familia	FRP. Docentes
a) Zona de educación básica	25	46	26
b) Zona de bachillerato	19	15	0
c) Zona de Talleres	50	39	74
d) Edificio administrativo	6	0	0



- Pregunta: ¿Cómo considera el trato y la seguridad que brindan el personal de vigilancia del ITEXSAL?

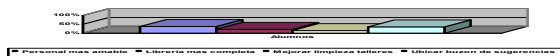
Opciones	F.R.P. Alumnos	F.R.P. Padres de Familia	FRP. Docentes
a) Buen trato y seguridad	12	12	35
b) Inseguridad	24	0	0
c) Indiferencia y falta de control	36	28	9
d) Necesita Mejorar ambos aspectos	28	60	56

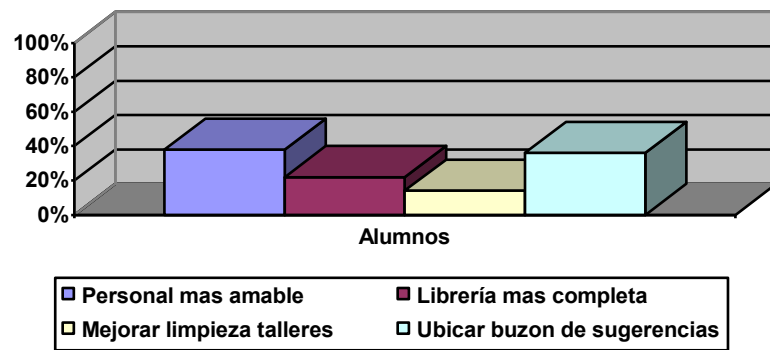


Opinión sobre el área administrativa en general

- Pregunta: ¿Mencione dos sugerencias para mejorar el servicio al cliente que ofrece el área administrativa del ITEXSAL?

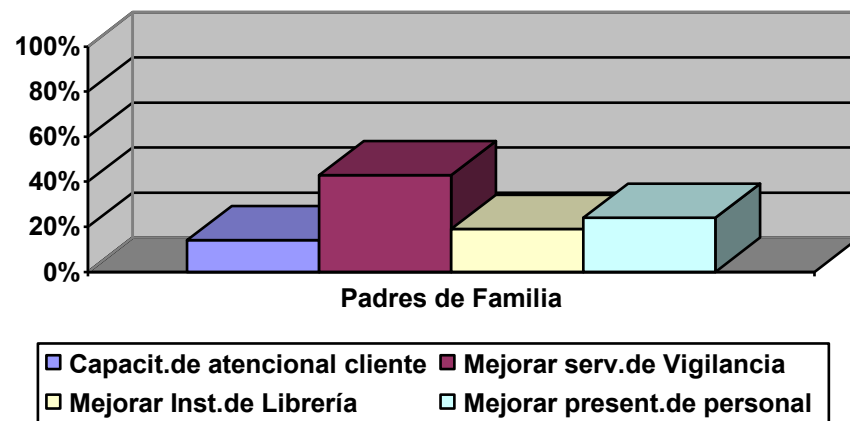
<i>Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención</i>	<i>Frecuencia Relativa Porcentual Alumnos</i>
a. Que el personal sea más amable	38
b. Más variedad de artículos en Librería	22
c. Mejorar la limpieza de talleres	14
d. Ubicar buzón de quejas y sugerencias	36





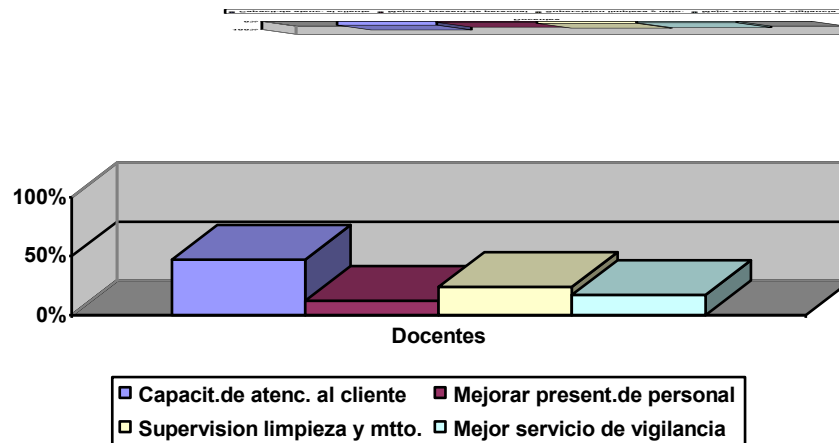
- Pregunta: ¿Mencione dos sugerencias para mejorar el servicio al cliente que ofrece el área administrativa del ITEXSAL?

<i>Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención</i>		<i>Frecuencia Relativa Porcentual Pdres de familia</i>
a.	Que capaciten al personal en atención al cliente	14
b.	Que mejoren el servicios de vigilancia del Instituto	43
c.	Mejorar las instalaciones del dpto. de librería	19
d.	Mejorar la presentación del personal	24



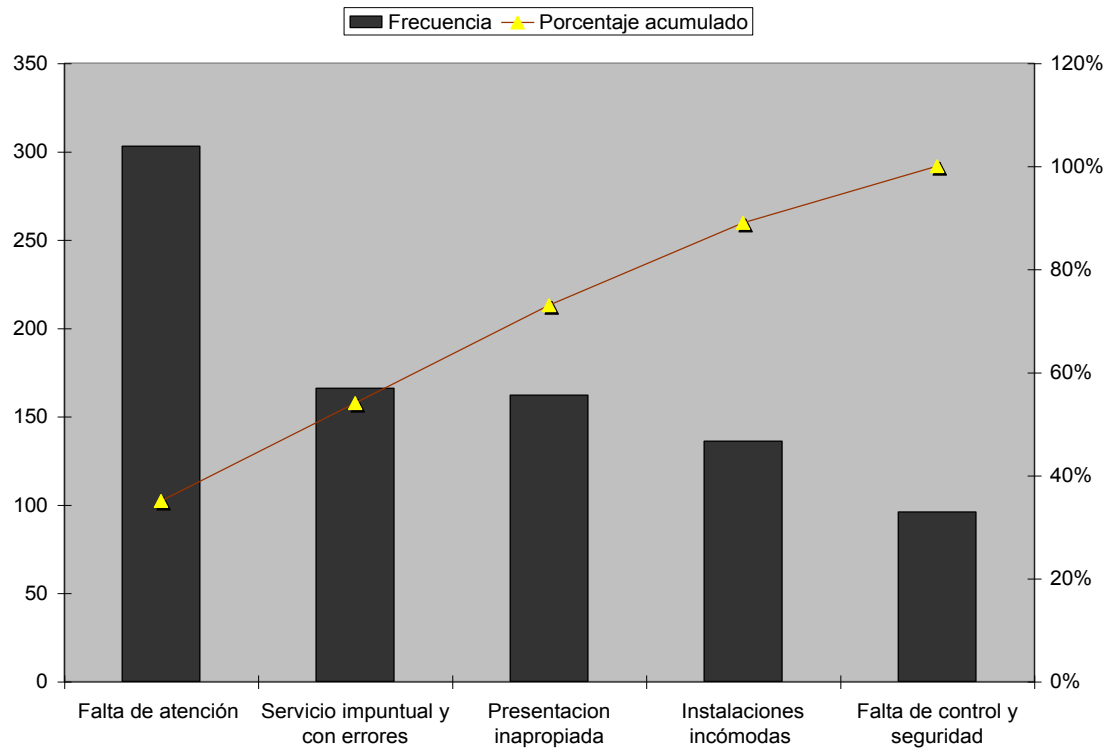
- Pregunta: ¿Mencione dos sugerencias para mejorar el servicio al cliente que ofrece el área administrativa del ITEXSAL?

<i>Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención</i>		<i>Frecuencia Relativa Porcentual Docentes</i>
a.	Que capaciten al personal en atención al cliente	47
b.	Mejorar presentación del personal	12
c.	Supervisión de limpieza y mantenimiento	24
d.	Mejorar los servicios de vigilancia	17



E. Resultados del Area Administrativa del ITEXSAL presentados a través del gráfico de Pareto

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falta de atención	303	35%	35%
Servicio impuntual y con errores	166	19%	54%
Presentación inapropiada	162	19%	73%
Instalaciones incómodas	136	16%	89%
Falta de control y seguridad	96	11%	100%
Total del Area Administrativa	863		



Análisis de los resultados: de acuerdo a los resultados obtenidos por los clientes del área administrativa los aspectos evaluados de forma negativa son: falta de atención en el servicio (35%), servicio impuntual y con errores (19%) y presentación inapropiada (19%), los cuales representan el 73% de los aspectos que tienen mayor relevancia para los clientes y han sido evaluados de forma negativa, por lo tanto es hacia los cuales se deben de enfocar todos los esfuerzos para mejorarlos.

CAPITULO III

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO AL CLIENTE BRINDADO POR EL AREA ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE EXALUMNOS SALESIANOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El contenido del presente diagnóstico presenta un panorama general de la situación actual sobre el servicio al cliente que brinda el personal de área administrativa del Instituto, a través de las opiniones de los clientes externos: alumnos y padres de familia y clientes internos: personal docente, la cual es muy importante considerar para el presente estudio.

A. Opinión de los alumnos como parte de los clientes internos del Instituto Técnico de Exalumnos Salesianos

Los alumnos quienes son parte medular del giro de las actividades del Instituto Técnico de Exalumnos Salesianos, a través de la opinión proporcionada en la encuesta elaborada con la finalidad de que evalúen a cada uno de los departamentos del área administrativa en cuanto a calidad y atención en los servicios brindados, manifiestan lo siguiente:

1. Departamento de Recepción

La atención y accesibilidad por parte del personal de Recepción ha sido evaluada de acuerdo a datos porcentuales en las opciones de atención descortés y tardado y una atención regular por parte del personal sumando un 86%, cifra muy significativa, ya que parte de las funciones del personal es brindar información para los alumnos de nuevo ingreso u otro tipo de información, ya sea de carácter académico y/o administrativo, recepción es la entrada del cliente hacia el Instituto forman parte de su imagen.

2. Departamento de Registro Académico

El alumno se acerca a Registro académico cuando necesita solicitar constancias sobre notas, créditos educativos, constancias de conducta entre otros trámites, sobre lo cual los alumnos manifiestan en un 57% que deben mejorar el trato y la accesibilidad del personal, el 26% manifiestan ser tratados con amabilidad y el 17% manifiestan que existe falta de atención. En cuanto a la forma en que son recibidos los servicios que brinda el departamento los alumnos manifiestan que entre la sumatoria de siempre impuntual y deficiente y algunas veces con impuntualidad y deficiencia un 67%, aunque a la sumatoria de siempre y algunas veces les es brindado el servicio con puntualidad y con calidad suman un 33%. Otro aspecto evaluado es la presentación del personal que ha sido evaluado inapropiado en un 57% y buena presentación en un 43%. La comodidad y

accesibilidad a las instalaciones donde está ubicado Registro Académico es considerado en un 57% cómodas y accesibles y el 47% incómodas e inaccesibles.

3. Departamento de Contabilidad

Los alumnos frecuentan los servicios de dicho departamento muy de vez en cuando en trámites como constancias de Impuesto sobre la Renta, constancias de morosidad y/o constancias de pagos realizados, en dicho sentido manifiestan en un 69% ser tratados con amabilidad y accesibilidad, un 17% que existe falta de atención y accesibilidad y un 14% que necesitan mejorar ambos aspectos. Con respecto a la puntualidad y calidad cuando han solicita algún servicio han recibido este en un 95% puntual y con calidad y el 5% algunas veces impuntual y deficiente. La presentación del personal aspecto evaluado también manifiestan en un 93% que tienen buena presentación y el 7% restante que es inapropiada. Las instalaciones en donde está ubicado el dpto. de Contabilidad manifiestan los alumnos en un 76% que son cómodas y accesibles el 23% opinan lo contrario.

3. Departamento de Librería

Los alumnos frecuentan mucho librería ya es donde compran uniformes, libros y demás artículos promocionales y de estudio, en este sentido han evaluado el trato y accesibilidad que les brindan en un 72%, entre falta de atención y accesibilidad y necesitan mejorar ambos aspectos, siendo el resto 28% que reciben trato amable y accesible. En cuanto al tiempo de espera que es muy importante en un 48% que

son atendidos en el tiempo necesario, 28% tardado y 24% con rapidez. La presentación ha sido evaluada en un 60% inapropiada y un 40% buena. Las instalaciones les parece a los alumnos en un 62% que son incómodas e inaccesibles y el 38% que son cómodas y accesibles.

4. Departamento de Operaciones y Mantenimiento

Este departamento es el encargado de la limpieza, mantenimiento y seguridad de las instalaciones en general del Instituto. Los alumnos opinan que en su lugar de estudio la limpieza es entre la sumatoria de Excelente y buena en un 62% y que necesita mejorar en un 38%, dentro de ese porcentaje son 16 los alumnos quienes mencionan que se le debe poner atención a la limpieza en: talleres (08), bachillerato (03), educación básica (04) y edificio administrativo (02). En cuanto a la vigilancia de las instalaciones los alumnos consideran sumando porcentajes de inseguridad y falta de control, así como que se necesitan mejorar ambos aspectos en un 88%, cifra alarmante, ya que el papel que juega vigilancia es de gran importancia para la seguridad del alumnado.

B. Opinión de los padres de familia como parte de los clientes externos del Instituto Técnico de Exalumnos Salesianos

Los padres de familia forman parte muy importante dentro del Instituto, la opinión proporcionada es muy valiosa y en la encuesta dirigida se les solicitó

evaluar el servicio recibido por el personal de los diferentes departamentos del área administrativa, cuyo resultados son representados porcentualmente y se mencionan a continuación:

1. Departamento de Recepción

Los padres de familia quienes fungen un papel muy importante manifiestan con relación a la atención de Recepción en un 52% que les brindan un servicio regular, mientras que un 30% contesta que son atendidos descortesmente y tardado, cifras muy significativas que deben de tomarse en consideración por la alta dirección del Instituto, ya que recepción es parte importante y fuente de información para los padres de familia y solamente el 18% manifiesta ser atendido con amabilidad y rapidez.

2. Departamento de Registro Académico

Los padres manifiestan ser atendidos por dicho departamento con amabilidad y accesibilidad en un 81% y entre falta de atención y accesibilidad y necesitan mejorar ambos aspectos suman un 19%. Cuando solicitan algún trámite o documento manifiestan los padres que lo reciben con puntualidad y calidad en un 40%, un 19% algunas veces con puntualidad y calidad y sumando los porcentajes de las opciones siempre y algunas veces con impuntualidad y deficiencia el resultado es 41%. De acuerdo a la opinión de los padres evalúan de presentación inapropiada en 76% y en un 24% buena presentación. En el aspecto de comodidad

y accesibilidad de las instalaciones de Registro Académico opinan en un 76% son cómodas y accesibles y el 24% de incómodas.

3. Departamento de Contabilidad

Al igual que los alumnos, los padres de familia los trámites o documentos solicitados a dicho departamento son constancias del Impuesto sobre la Renta, constancias de pagos de colegiaturas o de morosidad entre otras, es por ello que no es tan frecuente la solicitud de los servicios, en tal sentido consideran que son tratados con amabilidad y accesibilidad en un 69% el resto del porcentaje está distribuido en un 17% falta de atención y accesibilidad y el 14% que necesitan mejorar ambos aspectos. Consideran que cuando es solicitado algún servicio a Contabilidad es proporcionado 100% con puntualidad y calidad. El aspecto de la presentación personal ha sido evaluado en un 98% buena presentación y el 1% inapropiada. En cuanto a comodidad y accesibilidad manifiestan en un 83% que lo son pero un 17% manifiestan que son incómodas.

4. Departamento de Librería

Los padres de familia evalúan entre la falta de atención y accesibilidad y necesita mejorar ambos aspectos en un 91%, cifra de gran relevancia ya que día a día están en contacto con los clientes externos, quienes merecen una excelente atención. En cuanto al tiempo de espera en la compra de algún artículo del depto. en un 60% evalúan que es tardado, el 28% que es el tiempo necesario y el 12% que son

atendidos con rapidez. La presentación del personal la califican 64% inapropiada y 36% buena. En un 67% califican de incómodas y de difícil acceso las instalaciones donde está ubicada la librería y el 33% que son cómodas y accesibles.

5. Departamento de Operaciones y Mantenimiento

En este departamento coordinan la limpieza, mantenimiento y seguridad de las instalaciones del Instituto. Los padres de familia manifiestan en cuanto a la limpieza de las instalaciones entre Excelente y buena en un 69% y que necesita mejorar en un 31%, dentro de este porcentaje son 13 los padres de familia que opinan que se debe mejorar las siguientes zonas: educación básica (06), bachillerato (02), talleres (5). En cuanto a la vigilancia entre los aspectos de inseguridad, falta de control y necesita mejorar ambos aspectos suman un 88%, cifra considerable por la importancia que juega el papel de vigilancia en el Instituto.

C. Opinión del personal docente como clientes internos del Instituto

Técnico de Exalumnos Salesianos

El personal docente como clientes internos del área administrativa proporcionan una opinión diferente del servicio al cliente, a continuación se presentan los resultados porcentuales de la opinión proporcionada a través de la encuesta:

1. Departamento de Recepción

El personal docente manifiesta ser atendidos en una cifra de 58% con amabilidad y rapidez y entre una atención regular y descortes y tardado suman un 42% , cifras muy diferentes a las manifestadas por los clientes externos.

2. Departamento de Registro Académico

La relación laboral de los docentes es bien intrínseca con el personal de este departamento, ya que realizan reportes de notas, correcciones de notas, emisión y edición de exámenes y otras funciones académicas. Los docentes manifiestan ser atendidos con amabilidad y accesibilidad en un 62% por el contrario sumando los porcentajes de falta de atención y accesibilidad y necesita mejorar ambos aspectos representan un 38% que se debe de considerar ya que los docentes y registro académico forman parte de un equipo de trabajo y la finalidad de darle un buen servicio a los alumnos en cuanto a las notas. En el aspecto de cómo es recibido los trámites o documentos manifiestan en un 82% sumando siempre y algunas veces con puntualidad y calidad y el 12% lo representan siempre y algunas veces impuntual y deficiente. La presentación del personal de registro académico es calificado en un 59% que es buena y el 41% restante que es inapropiada. En un 65% califican las instalaciones como cómodas y accesibles y 35% incómodas y de difícil acceso.

3. Departamento de Contabilidad

Los docentes solicitan servicios con frecuencia a dicho departamento ya que les emiten constancias de sueldo, constancias de tiempo de laborar, complementación de documentación para préstamos con el Sistema Financiero, horas extras, vacaciones entre otras. Mencionan que son tratados con amabilidad y accesibilidad en un 59%, en un 23% que necesita mejorar ambos aspectos y el 18% que existe falta de atención y accesibilidad. EL aspecto de puntualidad y calidad es evaluado en un 88% que de esta manera les son proporcionados los servicios solicitados y el 12% con impuntualidad y deficiencia. La presentación del personal contable manifiestan es buena en un 85% y el 15% que es inapropiada. El aspecto de comodidad y accesibilidad de las oficinas del departamento es evaluado de cómo en un 74%, el 26% manifiesta que son incómodas y de difícil acceso.

4. Departamento de Librería

Los docentes mantienen una constante relación con el personal de librería porque son quienes les proveen el material didáctico para impartir las clases, manifiestan en un 76% sumando los porcentajes de falta de atención y accesibilidad, así como necesita mejorar ambos aspectos y el 26% trato amable y accesible. En cuanto al tiempo de espera manifiestan en un 53% que el tiempo de espera es tardado, un 29% que se tardan el tiempo necesario y el 18% que es rápido. La presentación personal la evalúan en un 65% inapropiada y un 35% que es buena. Las instalaciones son cómodas y accesibles en un 53% y en un 47% incómodas e

inaccesibles. En cuanto a la limpieza y mantenimiento opinan entre excelente y buena en un 44% y un 56% que necesita mejorar, dentro de este porcentaje de los 19 docentes opinan que necesita mejorar limpieza en: educación básica (5) y talleres (14). La seguridad también aspecto importante manifiestan que sumando los porcentajes de falta de control, inseguridad y necesita mejorar ambos aspectos suman un 65% y el 35% manifiestan que existe buen trato y seguridad.

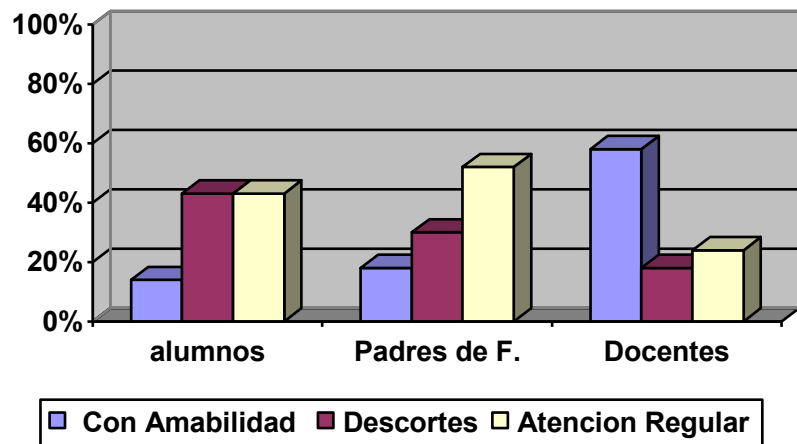
Comparación grafica porcentual de la opinión de los alumnos, padres de familia y Docentes

A continuación, se muestra graficamente una comparación de los resultados obtenidos de las respuestas proporcionadas por, los alumnos, padres de familia, y docentes quienes son los clientes internos y externos del área administrativa del ITEXSAL

Servicios del Dpto. de Recepción

- Pregunta: ¿Cómo es la atención que le brinda el personal de recepción, cuando usted solicita sus servicios?

<i>Opciones</i>	<i>F.R.P. Alumnos</i>	<i>F.R.P. Padres de Familia</i>	<i>FRP. Docentes</i>
a) Con amabilidad y rapidez	14	18	58
b) Descortesmente y tardado	43	30	18
c) Una atención regular en el Servicio	43	52	24

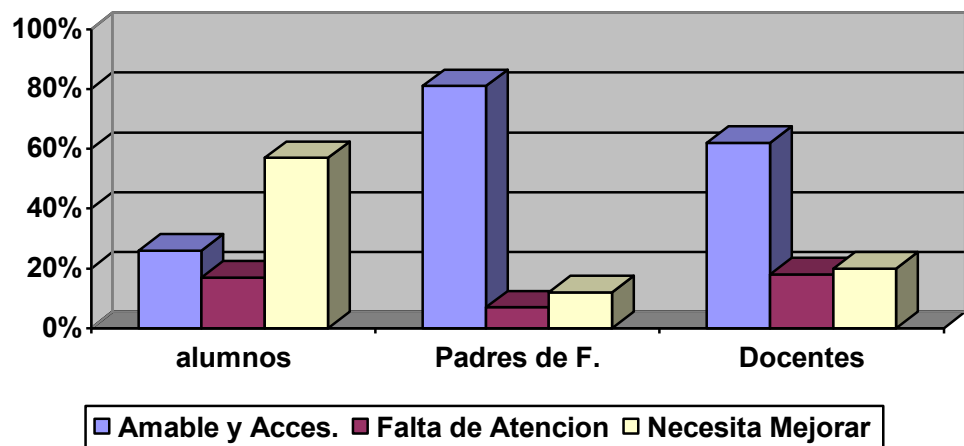


Servicios del Dpto. de Registro Académico

- Pregunta: ¿Cómo es el trato y la accesibilidad del personal de Registro

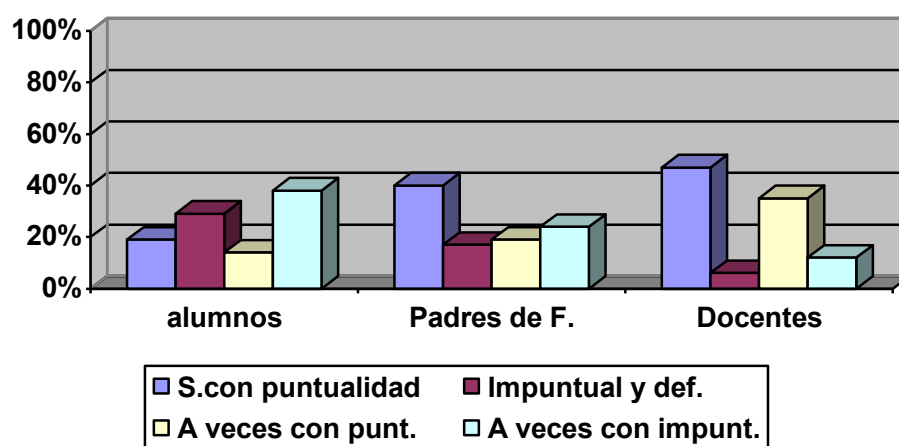
Académico, cuando realiza un trámite o solicita algún documento?

Opciones	F.R.P. Alumnos	F.R.P. Padres de Familia	FRP. Docentes
a) Amable y accesible	26	18	62
b) Falta de atención y difícil accesibilidad	17	7	18
c) Necesita mejorar ambos aspectos.	57	12	20



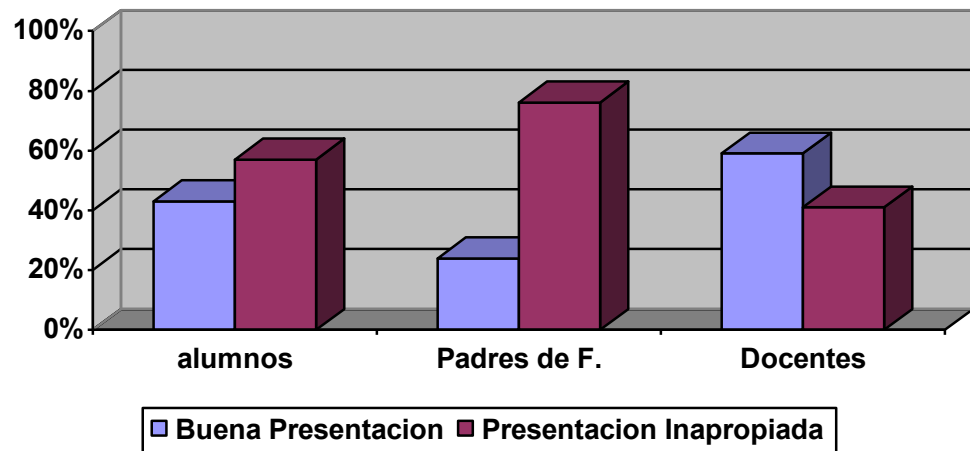
- Pregunta: Cuando usted solicita algún trámite o elaboración de algún documento en el Registro Académico, ¿Cómo es recibido éste?

<i>Opciones</i>	<i>F.R.P. Alumnos</i>	<i>F.R.P. Padres de Familia</i>	<i>FRP. Docentes</i>
a) Siempre con puntualidad y calidad	19	40	47
b) Siempre impuntual y deficiente	29	17	6
c) Algunas veces con puntualidad y Calidad	14	19	35
d) Algunas veces con impuntualidad y Deficiente	38	24	12



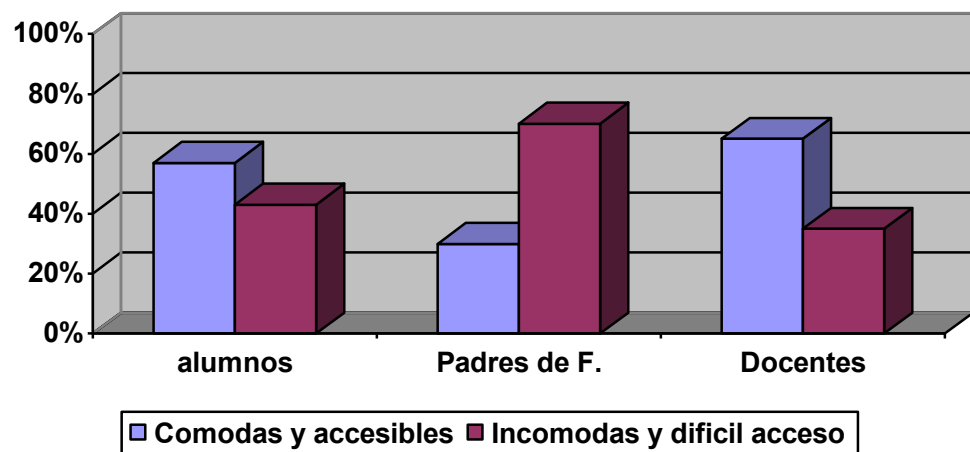
- Pregunta: ¿Cómo considera usted la presentación del personal de Registro Académico?

<i>Opciones</i>	<i>F.R.P. Alumnos</i>	<i>F.R.P. Padres de Familia</i>	<i>FRP. Docentes</i>
a) Buena presentación	43	24	59
bb) Presentación inapropiada	57	76	41



- Pregunta: ¿Cómo considera usted las comodidades que le ofrecen las instalaciones donde está ubicado Registro Académico?

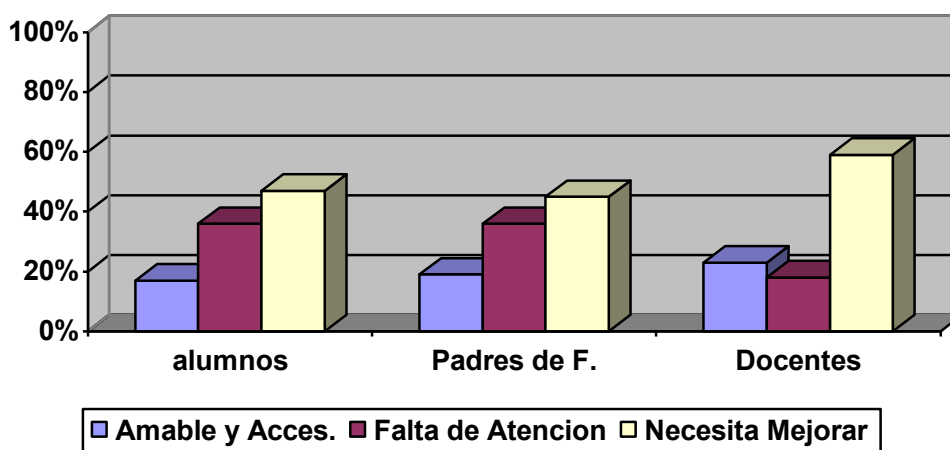
Opciones	F.R.P. Alumnos	F.R.P. Padres de Familia	FRP. Docentes
a) Cómodas y accesible	57	30	65
b) Incómodas y de difícil acceso	43	70	35



Servicios del Depto. de Contabilidad

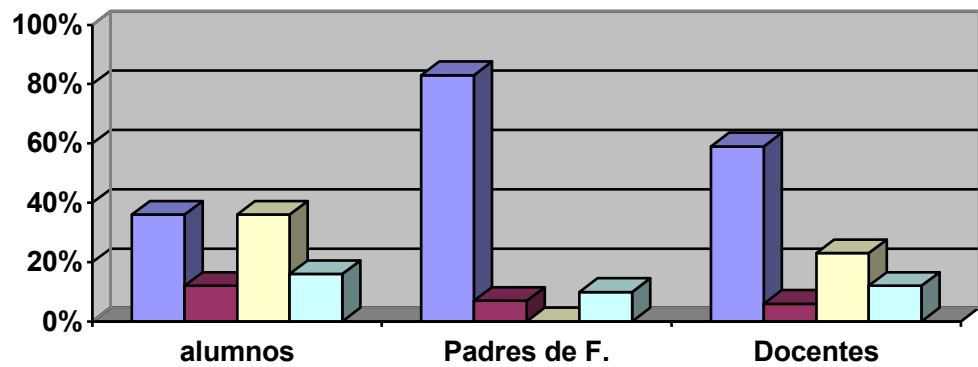
- Pregunta: ¿Cómo es el trato y la accesibilidad del personal de Contabilidad, cuando realiza un trámite o solicita algún documento?

Opciones	F.R.P. Alumnos	F.R.P. Padres de Familia	FRP. Docentes
a) Amable y accesible	17	19	23
b) Falta de atención y difícil accesibilidad	36	36	18
c) Necesita mejorar ambos aspectos.	47	45	59



- Pregunta: Cuando usted solicita algún trámite o elaboración de algún documento en Contabilidad, ¿Cómo es recibido éste?

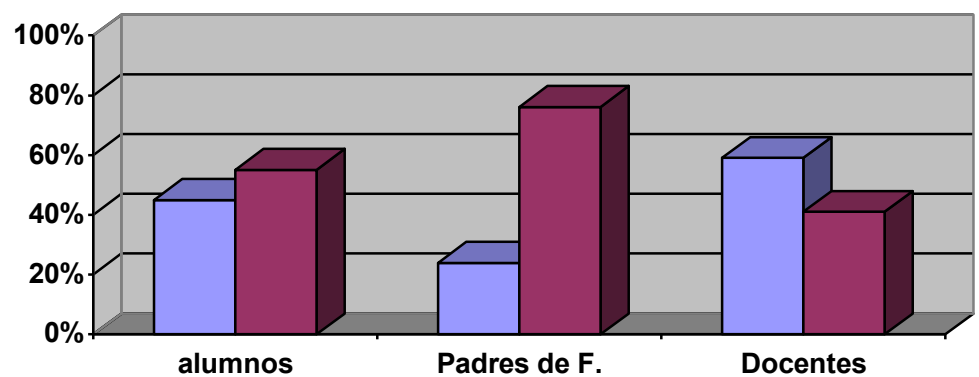
Opciones	F.R.P. Alumnos	F.R.P. Padres de Familia	FRP. Docentes
a) Siempre con puntualidad y calidad	36	83	59
bb) Siempre con impuntual y deficiente	12	7	6
c). Algunas veces con puntualidad y Calidad	36	0	23
d) Algunas veces con impunt. y Deficiente	16	10	12



■ S.con puntualidad ■ Impuntual y def. ■ A veces con punt. ■ A veces con impunt.

- Pregunta: ¿Cómo considera usted la presentación del personal del Dpto. de Contabilidad?

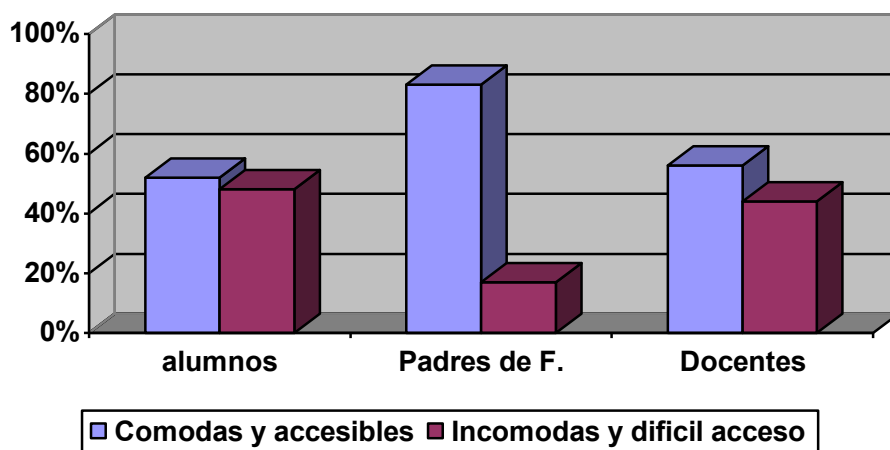
Opciones	F.R.P. Alumnos	F.R.P. Padres de Familia	FRP. Docentes
a) Buena presentación	45	24	59
b) Presentación inapropiada	55	76	41



■ Buena Presentacion ■ Presentacion Inapropiada

- Pregunta: ¿Cómo considera usted las comodidades que le ofrecen las instalaciones donde está ubicado el depto. de Contabilidad?

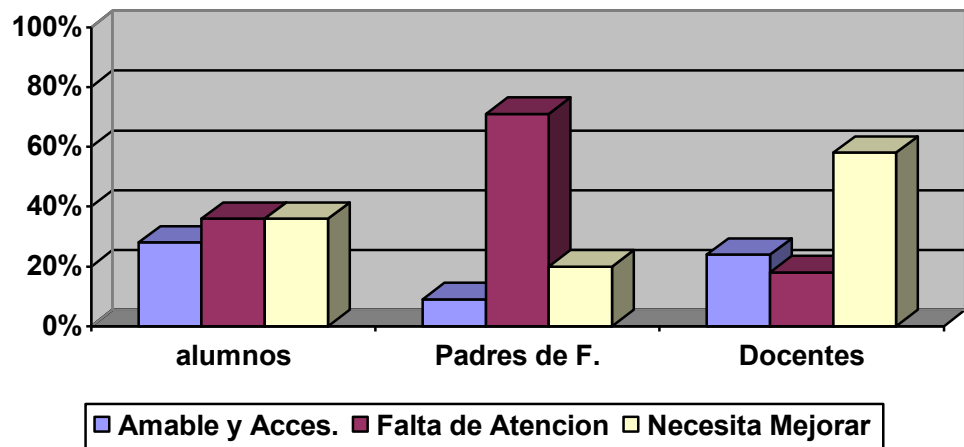
<i>Opciones</i>	<i>F.R.P. Alumnos</i>	<i>F.R.P. Padres de Familia</i>	<i>FRP. Docentes</i>
a) Cómodas y accesibles	52	83	56
b) Incómodas y de difícil acceso	48	17	44



Servicios de Librería

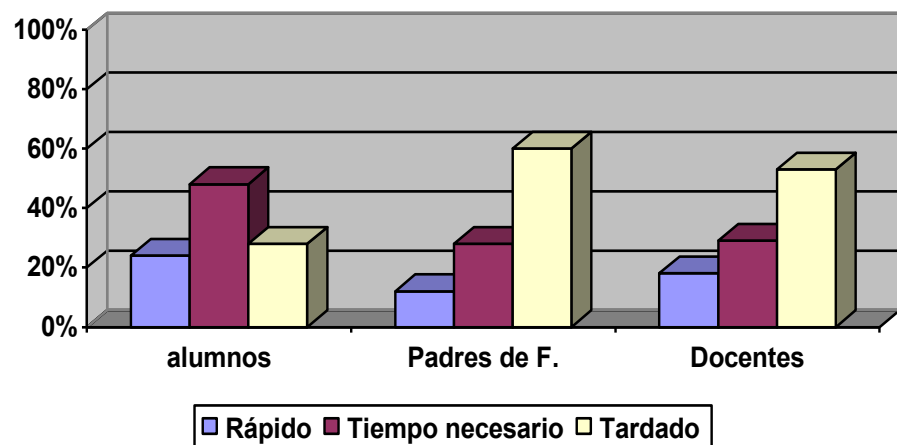
- Pregunta: ¿Cómo es el trato y la accesibilidad del personal de Librería, cuando solicita sus servicios?

<i>Opciones</i>	<i>F.R.P. Alumnos</i>	<i>F.R.P. Padres de Familia</i>	<i>FRP. Docentes</i>
a) Amable y accesible	28	9	24
b) Falta de atención y difícil accesibilidad	36	71	18
c) Necesita mejorar ambos aspectos	36	20	58



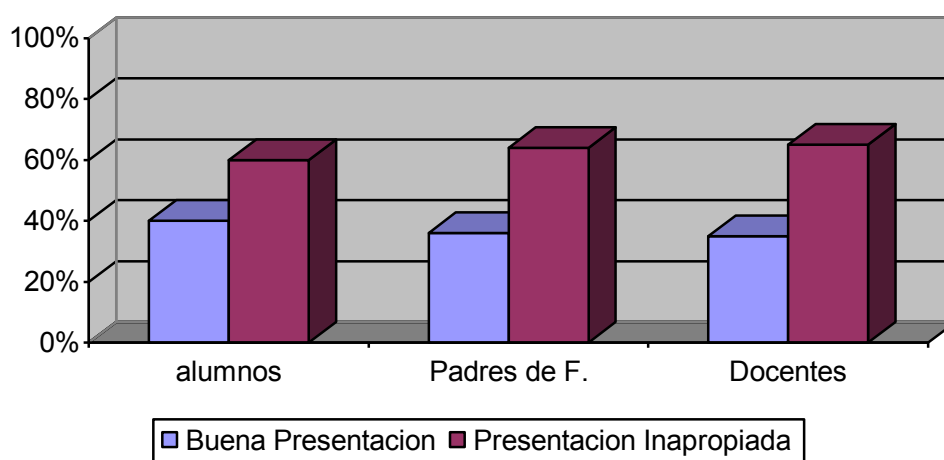
- Pregunta: ¿Cómo considera usted el tiempo de espera para ser atendido por el personal de Librería, cuando desea realizar alguna compra?

Opciones	F.R.P. Alumnos	F.R.P. Padres de Familia	FRP. Docentes
a) Rápido	24	12	18
b)Tiempo necesario	48	28	29
c) Tardado	28	60	53



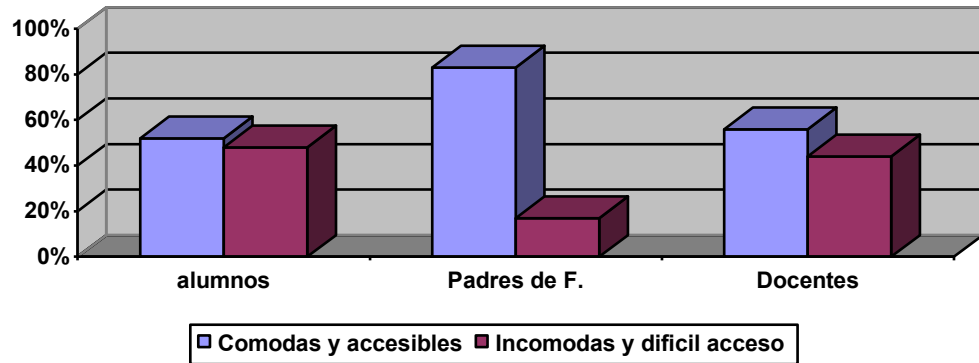
- Pregunta ¿Cómo considera usted la presentación del personal de Librería?

<i>Opciones</i>	<i>F.R.P. Alumnos</i>	<i>F.R.P. Padres de Familia</i>	<i>FRP. Docentes</i>
a) Buena presentación	40	36	35
b) Presentación inapropiada	60	64	65



- Pregunta: ¿Cómo considera usted las comodidades que le ofrecen las instalaciones donde está ubicada la Librería?

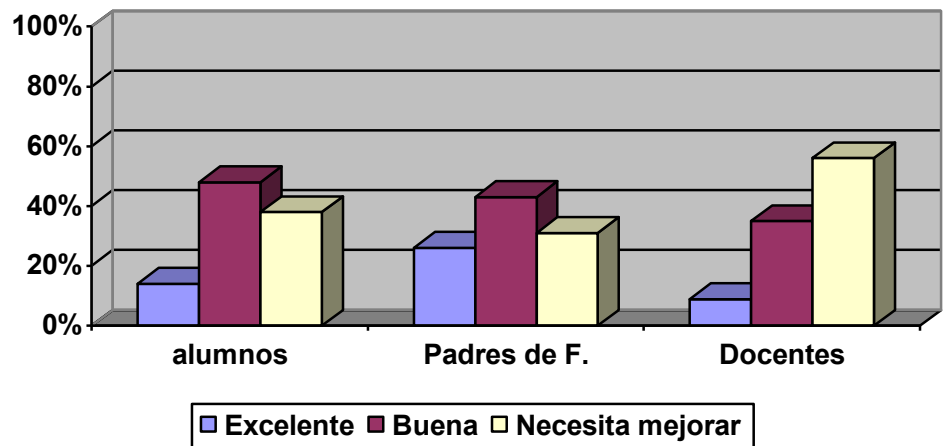
<i>Opciones</i>	<i>F.R.P. Alumnos</i>	<i>F.R.P. Padres de Familia</i>	<i>FRP. Docentes</i>
a) Cómodas y accesibles	38	33	53
b) Incómodas y de difícil acceso	62	67	47



Servicios del Dpto. de Operaciones y Mantenimiento

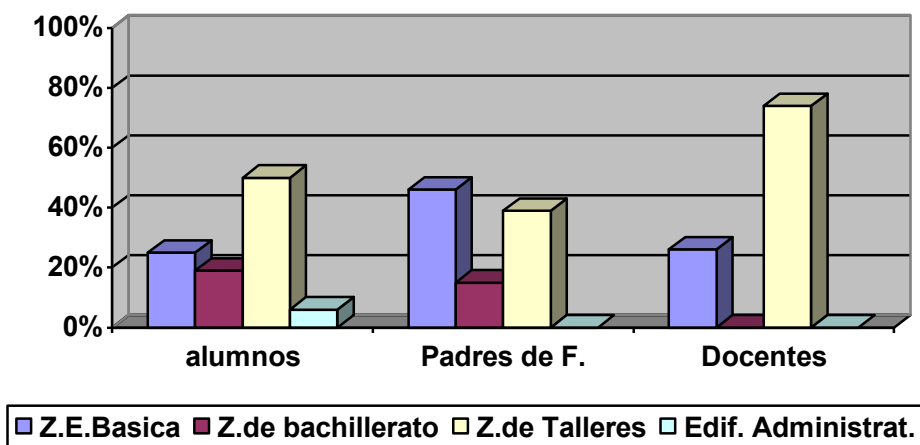
- Pregunta: ¿Cómo considera usted la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones del ITEXSAL?

Opciones	F.R.P. Alumnos	F.R.P. Padres de Familia	FRP. Docentes
a) Excelente	14	26	9
b) Buena	48	43	35
c) Necesita Mejorar	38	31	56



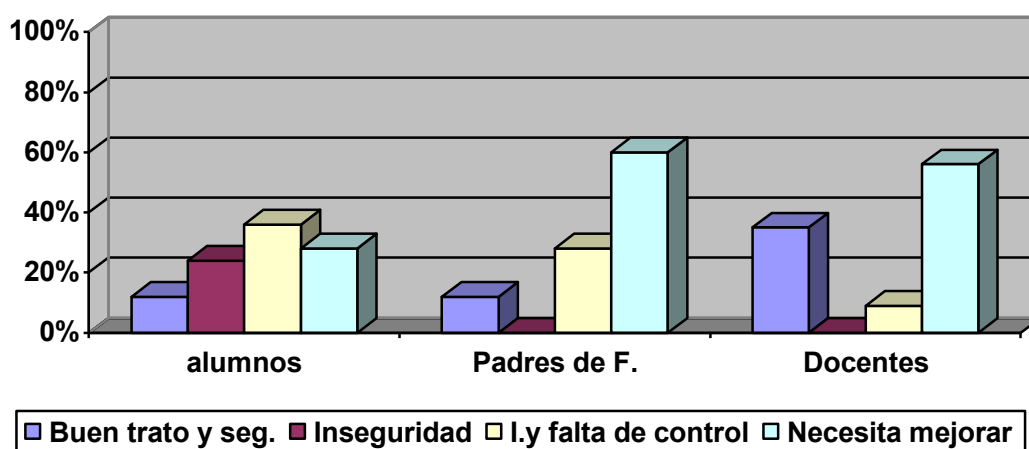
Si su respuesta es que necesita mejorar ¿cuáles son las áreas del ITEXSAL que necesitan mejorar su limpieza y mantenimiento?

Opciones	F.R.P. Alumnos	F.R.P. Padres de Familia	FRP. Docentes
a) Zona de educación básica	25	46	26
b) Zona de bachillerato	19	15	0
c) Zona de Talleres	50	39	74
d) Edificio administrativo	6	0	0



- Pregunta: ¿Cómo considera el trato y la seguridad que brindan el personal de vigilancia del ITEXSAL?

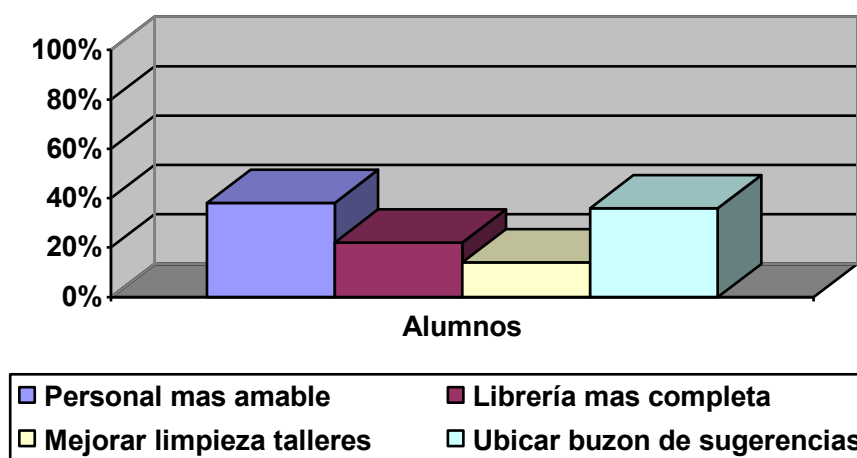
Opciones	F.R.P. Alumnos	F.R.P. Padres de Familia	FRP. Docentes
a) Buen trato y seguridad	12	12	35
b) Inseguridad	24	0	0
c) Indiferencia y falta de control	36	28	9
d) Necesita Mejorar ambos aspectos	28	60	56



Opinión sobre el área administrativa en general

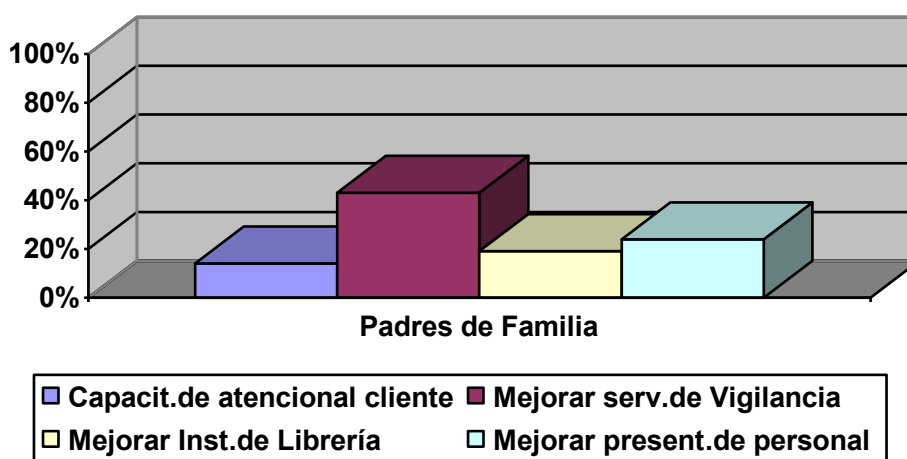
- Pregunta: ¿Mencione dos sugerencias para mejorar el servicio al cliente que ofrece el área administrativa del ITEXSAL?

C. Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención		Frecuencia Relativa Porcentual Alumnos
a.	Que el personal sea más amable	38
b.	Más variedad de artículos en Librería	22
c.	Mejorar la limpieza de talleres	14
d.	Ubicar buzón de quejas y sugerencias	36



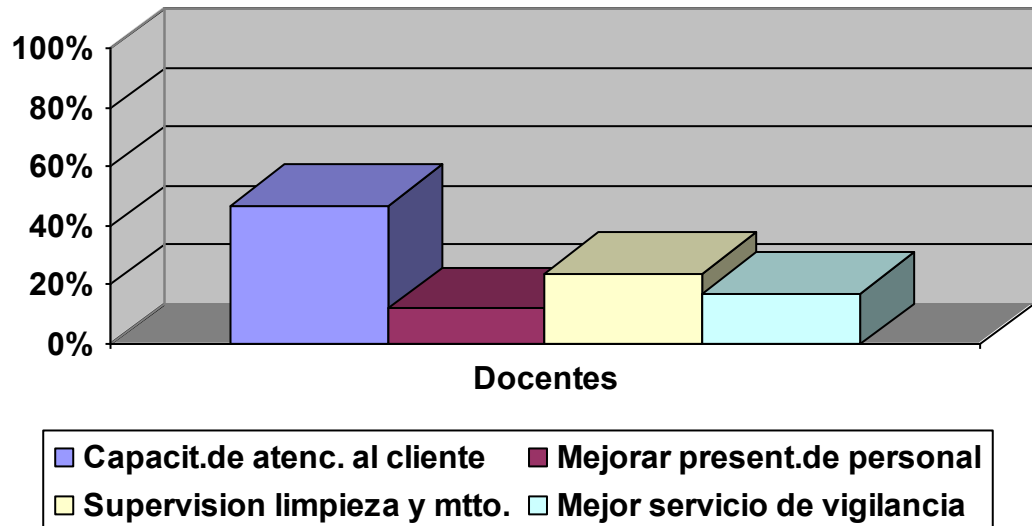
- Pregunta: ¿Mencione dos sugerencias para mejorar el servicio al cliente que ofrece el área administrativa del ITEXSAL?

<i>D. Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención</i>		<i>Frecuencia Relativa Porcentual Pdras de familia</i>
a.	Que capaciten al personal en atención al cliente	14
b.	Que mejoren el servicios de vigilancia del Instituto	43
c.	Mejorar las instalaciones del dpto. de librería	19
d.	Mejorar la presentación del personal	24



- Pregunta: ¿Mencione dos sugerencias para mejorar el servicio al cliente que ofrece el área administrativa del ITEXSAL?

<i>E. Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención</i>		<i>Frecuencia Relativa Porcentual Docentes</i>
a.	Que capaciten al personal en atención al cliente	47
b.	Mejorar presentación del personal	12
c.	Supervisión de limpieza y mantenimiento	24
d.	Mejorar los servicios de vigilancia	17



E. CONCLUSIONES

A través de los resultados consolidados en el diagnóstico sobre servicio al cliente de los diferentes departamentos del área administrativa del ITEXSAL, se pueden generar las conclusiones siguientes:

- ***Departamento de Recepción:*** en cuanto a la atención y rapidez en los servicios que brinda el personal de recepción comparativamente es notorio que atienden mejor al cliente interno, que a los clientes externos, teniendo igual importancia ambos. Y dicho departamento es importante fuente de información y captación hasta cierto punto de clientes (alumnos) para el Instituto.

- ***Departamento de Registro Académico:*** es un departamento que tiene mucha afluencia por los alumnos, a quienes se les debe prestar la atención y la importancia que ellos merecen. Es por ello que se debe de concientizar al personal del departamento que tanto alumnos, padres de familia y docentes son cliente a quienes deben de darle sus servicios con igual esmero, amabilidad e importancia. Además se le debe dar el tratamiento necesario en cuanto al desempeño del personal de Registro Académico, ya que los porcentajes en cuanto a la forma en que reciben los trámites o documentos que solicitan los alumnos y padres de familia son muy significativos en impuntualidad y deficiencia. En cuanto a comodidad y acceso a las instalaciones de las oficinas del departamento como parte del servicio al cliente podría mejorarse en algunos aspectos como decoración, ubicación de sillas de espera, ordenamiento del espacio físico entre otros.
- ***Departamento de Contabilidad:*** el personal de contabilidad brinda sus servicios con puntualidad y calidad en un porcentaje muy significativo, lo cual es muy positivo, así también han sido bien evaluados en cuanto a presentación personal, aunque en los aspectos de trato y accesibilidad se necesita retroalimentar para mejorar el servicio.
- ***Departamento de Librería:*** Definitivamente el personal de Librería tanto por los clientes externos como por los clientes internos han sido evaluados en un mal servicio en aspectos como trato, tiempo de espera y presentación personal.

- ***Departamento de Operaciones y Mantenimiento:*** Con relación a limpieza de las instalaciones que forma parte de las funciones del departamento en los tres estratos encuestados coinciden con dos áreas en común en donde se necesita mejorar ésta como es educación básica y talleres. En cuanto a la función de seguridad que desempeña el personal de vigilancia y es de gran importancia para el ITEXSAL, han sido evaluados en un porcentaje promedio de 80% que no prestan seguridad y que existe falta de control, situación preocupante ya que los padres de familia demandan de seguridad para sus hijos, así como para la alta dirección del Instituto es de gran importancia la seguridad para sus cliente, su personal e instalaciones

F. RECOMENDACIONES GENERALES

Para poder mejorar todas los aspectos relacionados con el servicio al cliente que han sido evaluados por los clientes internos y externos, se presentan a continuación recomendaciones de carácter general:

- Se considera que es necesario y de gran importancia el poder mejorar en gran medida el trato y servicio que les brinda el personal del área administrativa a los clientes del ITEXSAL, para lo cual se recomienda capacitaciones sobre: servicio al cliente, relaciones humanas, creación de una cultura de servicio, etiqueta y presentación personal, además que a nivel interno exista una especialización del

personal en los diferentes puestos de trabajo para poder generar un mejor desempeño en la prestación de los servicios encomendados.

- La imagen y presentación del personal es importante para el Instituto, dentro de los aspectos evaluados en los diferentes departamentos del área administrativa, presenta una evaluación porcentual bien baja la presentación personal, por lo tanto, se puede considerar la participación en seminarios sobre etiqueta y presentación personal, así como podrían llegar a un mutuo acuerdo el personal administrativo y la alta dirección del ITEXSAL, en cuanto a la posibilidad de portar uniformes el personal femenino, así como el personal masculino y de esta manera puedan proyectar elegancia, limpieza y orden en su presentación.
- Considerando siempre la satisfacción del cliente también se recomienda a la alta dirección del ITEXSAL, una alternativa de cambio y mejora continua que lleva implícita como finalidad la satisfacción del cliente. Es una herramienta de calidad aplicable a cualquier tipo, tamaño y giro de operaciones de las organizaciones y es la aplicación de un sistema de gestión de calidad a través de las normas de calidad internacional ISO9000, en donde además de generar cambios en los procesos operativos para el caso del ITEXSAL del área administrativo, se crea una cultura de calidad, ahorro y satisfacción del cliente, en donde a través de los 8 puntos de la norma ISO9001, se genera en conjunto con el personal involucrado un ordenamiento, documentación y control de las operaciones y los objetivos de

calidad que se persigan enfocados en los clientes. Para tal efecto se anexa una propuesta de implementación en forma genérica para el Instituto.

G. RECOMENDACIONES ESPECIFICAS

A continuación se presentan de forma específica para cada departamento del área administrativa del ITEXSAL las recomendaciones pertinentes de acuerdo a resultados en el diagnóstico de la situación actual en cuanto al servicio al cliente:

- ***Departamento de Recepción:*** es importante realizar una evaluación del personal para determinar su idoneidad con el puesto de trabajo que desempeña, además de realizar una especialización de tareas para un mejor desempeño de sus funciones y mejorar el servicio que brindan. Además de concientizar al personal sobre la importancia de sus funciones e imagen hacia los clientes, a través de capacitaciones y reuniones periódicas de retroalimentación con el personal.
- ***Departamento de Registro Académico:*** realizar una revisión en cuanto al desempeño del personal, capacitar y concientizar sobre la importancia de su área para los padres de familia, alumnos y docentes quienes son sus clientes. En cuanto a la comodidad y accesibilidad de las instalaciones que exista buena una señalización para dirigirse al departamento, además en cuanto al espacio físico realizar un ordenamiento del mobiliario y equipo, incorporar sillas de espera,

decorar, etc para que se cree en el departamento una buena imagen y ambiente físico agradable para el cliente.

- ***Departamento de Contabilidad:*** aunque su desempeño ha sido muy bien evaluado el trato y la accesibilidad del personal es bien bajo en su evaluación, por lo tanto incorporarlos a un plan de capacitaciones sobre servicio al cliente y relaciones humanas, beneficiaría mucho a obtener una mejor proyección en cuanto al servicio brindado por parte del personal del departamento. Además sería conveniente revisar el aspecto de las instalaciones en cuanto a comodidad, reubicando mobiliario y equipo, incorporando ornamentación, sillas de espera y lo necesario para crear un ambiente agradable para el cliente y el personal mismo.
- ***Departamento de Librería:*** sería muy beneficioso llevar a cabo una reunión con el personal de librería y manifestarles los resultados de la encuesta dirigida a los clientes, para que conozcan las debilidades en su departamento en cuanto el servicio que brindan, además llevar a cabo mecanismos para mejorar el servicio a través de la revisión de funciones, idoneidad del personal y capacitación orientada al servicio al cliente. Así como en cuanto a la comodidad de sus instalaciones revisar el espacio físico, la distribución de estantes y mercadería a la vista y embodegada, cuidar el orden de los artículos y ornato para generar un ambiente cómodo y grato a los clientes.

- ***Departamento de Operaciones y Mantenimiento:*** es muy importante retroalimentar la función de supervisión de tareas en cuanto a la limpieza y mantenimiento, ya que los clientes mencionan en común dos áreas en las cuales necesitan mejorarla como son: educación básica y talleres. Además con respecto a la seguridad se recomienda realizar reuniones periódicas con el personal de vigilancia en las cuales se retroalimenten las responsabilidades y funciones encomendadas, así como la creación de medios de control que generen confianza para la alta dirección y los clientes de que están desempeñando la función de seguridad en el ITEXSAL.

ANEXO I

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ESCUELA DE NEGOCIOS LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**“DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO AL
CLIENTE QUE BRINDA EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL
INSTITUTO TÉCNICO DE EXALUMNOS SALESIANOS”**

Cuestionario dirigido a los alumnos del Instituto Técnico EXSAL
El objetivo del siguiente cuestionario es conocer su opinión con respecto al servicio
que le brinda el área administrativa

Para lo cual solicitamos su colaboración en el sentido de responder las siguientes
preguntas con precisión y objetividad. Cabe mencionar, que la información
proporcionada será completamente confidencial, se les agradece su valiosa
colaboración.

INTRUCCIONES:

De acuerdo a cada pregunta favor brindarnos su consideración con respecto
a su experiencia en el servicio que le brinda el área administrativa del
ITEXSAL

I. SERVICIOS DEL DEPTO. DE RECEPCIÓN

1. ¿Cómo es la atención que le brinda el personal de recepción, cuando usted
solicita sus servicios?
 - a) Con amabilidad y rapidez
 - b) Descortesmente y tardado
 - c) Una atención regular en el servicio

II. SERVICIOS DEL DEPTO. DE REGISTRO ACADÉMICO

2. ¿Cómo es el trato y la accesibilidad del personal de Registro Académico, cuando realiza un trámite o solicita algún documento?
 - a) Amable y accesible
 - b) Falta de atención y difícil accesibilidad
 - c) Necesita mejorar ambos aspectos
3. Cuando usted solicita algún trámite o elaboración de algún documento en el Registro Académico, ¿Cómo es recibido éste?
 - a) Siempre con puntualidad y calidad
 - b) Siempre impuntual y deficiente
 - c) Algunas veces con puntualidad y calidad
 - d) Algunas veces con impuntualidad y deficiente
4. ¿Cómo considera usted la presentación del personal de Registro Académico?
 - a) Buena presentación
 - b) Presentación inapropiada
5. ¿Cómo considera usted las comodidades que le ofrecen las instalaciones donde está ubicado registro académico?
 - a) Cómodas y accesible
 - b) Incómodas y de difícil acceso

III. SERVICIOS DEL DEPTO. DE CONTABILIDAD

6. ¿Cómo es el trato y la accesibilidad del personal de Contabilidad, cuando realiza un trámite o solicita algún documento?
 - a) Amable y accesible
 - b) Falta de atención y difícil accesibilidad
 - c) Necesita mejorar ambos aspectos
7. Cuando usted solicita algún trámite o elaboración de algún documento en Contabilidad, ¿Cómo es recibido éste?
 - a) Siempre con puntualidad y calidad
 - b) Siempre con impuntualidad y deficiente
 - c) Algunas veces con puntualidad y calidad
 - d) Algunas veces con impuntualidad y deficiente

8. ¿Cómo considera usted la presentación del personal del depto. de Contabilidad?
- a) Buena presentación
 - b) Presentación inapropiada
9. ¿Cómo considera usted las comodidades que le ofrecen las instalaciones donde está ubicado el depto. de Contabilidad?
- a) Cómodas y accesible
 - b) Incómodas y de difícil acceso

IV. SERVICIOS DE LIBRERÍA

10. ¿Cómo es el trato y la accesibilidad del personal de Librería, cuando solicita sus servicios?
- a) Amable y accesible
 - b) Falta de atención y difícil accesibilidad
 - c) Necesita mejorar ambos aspectos
11. ¿Cómo considera usted el tiempo de espera para ser atendido por el personal de Librería, cuando desea realizar alguna compra?
- a) Rápido
 - b) Tiempo necesario
 - c) Tardado
12. ¿Cómo considera usted la presentación del personal de Librería?
- a) Buena presentación
 - b) Presentación inapropiada
13. ¿Cómo considera usted las comodidades que le ofrecen las instalaciones donde está ubicada la Librería?
- a) Cómodas y accesible
 - b) Incómodas y de difícil acceso

V. SERVICIOS DEL DEPTO. DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO

14. ¿Cómo considera usted la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones del ITEXSAL?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Necesita Mejorar

Si su respuesta es que necesita mejorar ¿cuáles son las áreas del ITEXSAL que necesitan mejorar su limpieza y mantenimiento?

- a) Zona de educación básica
- b) Zona de bachillerato
- c) Zona de Talleres
- d) Edificio administrativo

15. ¿Cómo considera el trato y la seguridad que brindan el personal de vigilancia del ITEXSAL?

- a) Buen trato y seguridad
- b) Inseguridad
- c) Indiferencia y falta de control
- d) Necesitan mejorar ambos aspectos

VI. OPINIÓN SOBRE EL AREA ADMINISTRATIVA EN GENERAL

16. ¿Mencione dos sugerencias para mejorar el servicio al cliente que ofrece el área administrativa del ITEXSAL?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

¡¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!

ANEXO III

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ESCUELA DE NEGOCIOS LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**“DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO AL
CLIENTE QUE BRINDA EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL
INSTITUTO TÉCNICO DE EXALUMNOS SALESIANOS”**

Cuestionario dirigido a los docentes del Instituto Técnico EXSAL
El objetivo del siguiente cuestionario es conocer su opinión con respecto al servicio
que le brinda el área administrativa

Para lo cual solicitamos su colaboración en el sentido de responder las siguientes
preguntas con precisión y objetividad. Cabe mencionar, que la información
proporcionada será completamente confidencial, se les agradece su valiosa
colaboración.

INTRUCCIONES:

De acuerdo a cada pregunta favor brindarnos su consideración con respecto
a su experiencia en el servicio que le brinda el área administrativa del
ITEXSAL

I. SERVICIOS DEL DEPTO. DE RECEPCIÓN

2. ¿Cómo es la atención que le brinda el personal de recepción, cuando usted solicita sus servicios?
 - a) Con amabilidad y rapidez
 - b) Descortesmente y tardado
 - c) Una atención regular en el servicio

II. SERVICIOS DEL DEPTO. DE REGISTRO ACADÉMICO

17. ¿Cómo es el trato y la accesibilidad del personal de Registro Académico, cuando realiza un trámite o solicita algún documento?
- a) Amable y accesible
 - b) Falta de atención y difícil accesibilidad
 - c) Necesita mejorar ambos aspectos
18. Cuando usted solicita algún trámite o elaboración de algún documento en el Registro Académico, ¿Cómo es recibido éste?
- a) Siempre con puntualidad y calidad
 - b) Siempre impuntual y deficiente
 - c) Algunas veces con puntualidad y calidad
 - d) Algunas veces impuntual y deficiente

III. SERVICIOS DEL DEPTO. DE CONTABILIDAD

19. ¿Cómo es el trato y la accesibilidad del personal de Contabilidad, cuando realiza un trámite o solicita algún documento?
- a) Amable y accesible
 - b) Falta de atención y difícil accesibilidad
 - c) Necesita mejorar ambos aspectos
20. Cuando usted solicita algún trámite o elaboración de algún documento en Contabilidad, ¿Cómo es recibido éste?
- a) Siempre con puntualidad y calidad
 - b) Siempre impuntual y deficiente
 - c) Algunas veces con puntualidad y con calidad
 - d) Algunas veces con impuntualidad y deficiente

IV. SERVICIOS DE LIBRERÍA

21. ¿Cómo es el trato y la accesibilidad del personal de Librería, cuando solicita sus servicios?
- a) Amable y accesible

- b) Falta de atención y difícil accesibilidad
 - c) Necesita mejorar ambos aspectos
22. ¿Cómo considera usted el tiempo de espera para ser atendido por el personal de Librería, cuando solicita sus servicios?
- a) Rápido
 - b) Tiempo necesario
 - c) Tardado
23. ¿Cuándo visita librería le proporcionan siempre el material didáctico que usted necesita?
- a) Si
 - b) No
 - c) Incompleto
24. ¿Cómo considera usted la presentación del personal de Librería?
- a) Buena presentación
 - b) Presentación inapropiada
25. ¿Cómo considera usted las comodidades que le ofrecen las instalaciones donde está ubicado la Librería?
- a) Cómodas y accesible
 - b) Incómodas y de difícil acceso

V. SERVICIOS DEL DEPTO. DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO

26. ¿Cómo considera usted la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones del ITEXSAL?
- a) Excelente
 - b) Buena
 - c) Necesita Mejorar

Si su respuesta es que necesita mejorar ¿cuáles son las áreas del ITEXSAL que necesitan mejorar su limpieza y mantenimiento?

- e) Zona de educación básica
- f) Zona de bachillerato
- g) Zona de Talleres
- h) Edificio administrativo

27. ¿Cómo considera el trato y la seguridad que brindan el personal de vigilancia del ITEXSAL?

- a) Buen trato y seguridad
- b) Inseguridad
- c) Indiferencia y falta de control
- d) Necesitan mejorar ambos aspectos

VI. OPINIÓN SOBRE EL AREA ADMINISTRATIVA EN GENERAL

28. ¿Mencione dos sugerencias para mejorar el servicio al cliente que ofrece el área administrativa del ITEXSAL?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

¡¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!

ANEXO II

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ESCUELA DE NEGOCIOS LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**“DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO AL
CLIENTE QUE BRINDA EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL
INSTITUTO TÉCNICO DE EXALUMNOS SALESIANOS”**

Cuestionario dirigido a los padres de familia del Instituto Técnico EXSAL
El objetivo del siguiente cuestionario es conocer su opinión con respecto al servicio
que le brinda el área administrativa

Para lo cual solicitamos su colaboración en el sentido de responder las siguientes
preguntas con precisión y objetividad. Cabe mencionar, que la información
proporcionada será completamente confidencial, se les agradece su valiosa
colaboración.

INTRUCCIONES:

De acuerdo a cada pregunta favor brindarnos su consideración con respecto
a su experiencia en el servicio que le brinda el área administrativa del
ITEXSAL

I. SERVICIOS DEL DEPTO. DE RECEPCIÓN

3. ¿Cómo es la atención que le brinda el personal de recepción, cuando usted solicita sus servicios?
 - a) Con amabilidad y rapidez
 - b) Descortesmente y tardado
 - c) Una atención regular en el servicio

II. SERVICIOS DEL DEPTO. DE REGISTRO ACADÉMICO

29. ¿Cómo es el trato y la accesibilidad del personal de Registro Académico, cuando realiza un trámite o solicita algún documento?
- a) Amable y accesible
 - b) Falta de atención y difícil accesibilidad
 - c) Necesita mejorar ambos aspectos
30. Cuando usted solicita algún trámite o elaboración de algún documento en el Registro Académico, ¿Cómo es recibido éste?
- a) Siempre con puntualidad y calidad
 - b) Siempre con impuntualidad y deficiente
 - c) Algunas veces con puntualidad y calidad
 - d) Algunas veces con impuntualidad y deficiente
31. ¿Cómo considera usted la presentación del personal de Registro Académico?
- a) Buena presentación
 - b) Presentación inapropiada
32. ¿Cómo considera usted las comodidades que le ofrecen las instalaciones donde está ubicado registro académico?
- a) Cómodas y accesible
 - b) Incómodas y de difícil acceso

III. SERVICIOS DEL DEPTO. DE CONTABILIDAD

33. ¿Cómo es el trato y la accesibilidad del personal de Contabilidad, cuando realiza un trámite o solicita algún documento?
- a) Amable y accesible
 - b) Falta de atención y difícil accesibilidad
 - c) Necesita mejorar ambos aspectos
34. Cuando usted solicita algún trámite o elaboración de algún documento en Contabilidad, ¿Cómo es recibido éste?
- a) Siempre con puntualidad y calidad
 - b) Siempre con impuntualidad y deficiente
 - c) Algunas veces con puntualidad y calidad
 - d) Algunas veces con impuntualidad y deficiente

35. ¿Cómo considera usted la presentación del personal del depto. de Contabilidad?

- a) Buena presentación
- b) Presentación inapropiada

36. ¿Cómo considera usted las comodidades que le ofrecen las instalaciones donde está ubicado el depto. de Contabilidad?

- a) Cómodas y accesible
- b) Incómodas y de difícil acceso

IV. SERVICIOS DE LIBRERÍA

37. ¿Cómo es el trato y la accesibilidad del personal de Librería, cuando solicita sus servicios?

- a) Amable y accesible
- b) Falta de atención y difícil accesibilidad
- c) Necesita mejorar ambos aspectos

38. ¿Cómo considera usted el tiempo de espera para ser atendido por el personal de Librería, cuando desea realizar alguna compra?

- a) Rápido
- b) Tiempo necesario
- c) Tardado

39. ¿Cómo considera usted la presentación del personal de Librería?

- a) Buena presentación
- b) Presentación inapropiada

40. ¿Cómo considera usted las comodidades que le ofrecen las instalaciones donde está ubicada la Librería?

- a) Cómodas y accesible
- b) Incómodas y de difícil acceso

V. SERVICIOS DEL DEPTO. DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO

41. ¿Cómo considera usted la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones del ITEXSAL?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Necesita Mejorar

Si su respuesta es que necesita mejorar ¿cuáles son las áreas del ITEXSAL que necesitan mejorar su limpieza y mantenimiento?

- i) Zona de educación básica
- j) Zona de bachillerato
- k) Zona de Talleres
- l) Edificio administrativo

42. ¿Cómo considera el trato y la seguridad que brindan el personal de vigilancia del ITEXSAL?

- a) Buen trato y seguridad
- b) Inseguridad
- c) Indiferencia y falta de control
- d) Necesitan mejorar ambos aspectos

VI. OPINIÓN SOBRE EL AREA ADMINISTRATIVA EN GENERAL

43. ¿Mencione dos sugerencias para mejorar el servicio al cliente que ofrece el área administrativa del ITEXSAL?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

¡¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!

ANEXO IV

APLICACIÓN Y BENEFICIOS DE LA NORMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 VERSIÓN 2000, PARA EL INSTITUTO TÉCNICO EXSAL DE UNA FORMA GENÉRICA

La aplicación de la norma de gestión de calidad ISO9001:2000 de una forma general, se puede aplicar a través de cuatro etapas, las cuales se describen a continuación:

1. Etapa No.1: Divulgación del Sistema de Gestión de Calidad

- **Metodología**

Se utilizan los recursos existentes de comunicación interna del ITEXSAL para divulgar la filosofía, sistema, principios y programa de trabajo del sistema de gestión de la calidad ISO 9000 en la empresa. La divulgación incluye la creación de circulares, buzones, memos y posters en sitios estratégicos de la Institución para asegurarse que el personal conozca los propósitos de la alta gerencia respecto a la calidad.

Se realiza una reunión inicial y adicionalmente para dar a conocer e inducir al personal hacia el Sistema de Gestión de Calidad, es necesario programar una serie de capacitaciones para involucrar y lograr la identificación del mismo, explicando detalladamente la responsabilidad que tienen ante este nuevo reto, así como los beneficios y forma de trabajo dentro del sistema, lo cual

conlleva al mejoramiento del desempeño en busca de la eficiencia y eficacia dentro de su rol laboral.

A continuación se detallan las capacitaciones con una secuencia estratégica para la inducción del personal hacia el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000:

CAPACITACIÓN		
TEMÁTICA	CONTENIDO	HORAS
¿Qué es y qué no es la Norma Internacional ISO9000?	- Ponencia participativa con el personal sobre conceptos, importancia, campo de aplicación, beneficios y los tabúes de la Norma. Dinámica: - Formación de equipos de trabajo para conocer su opinión por escrito, verbalmente y exposiciones del mismo.	Cuatro horas
Principios de Gestión de Calidad	- Ponencia participativa sobre los principios de gestión de calidad en los que está basada la Norma y su relación con elementos de gran importancia dentro del Instituto. Dinámica: - Formación de equipos de trabajo para interrelacionar los principios con el Instituto.	Cuatro horas
La Norma Internacional ISO9001:2000 y sus puntos	Ponencia sobre cada uno de los puntos de los cuales consta la Norma ISO9001:2000, sus requisitos y adaptabilidad a todo tipo y tamaño de organización.	Dos fechas de cuatro horas cada una.

	Dinámica: • Promover la participación del personal para que haga preguntas sobre la aplicación de la Norma en su campo laboral dentro del ITEXSAL. En la búsqueda de la identificación de sus necesidades con los beneficios que brinda la Norma	
--	--	--

Fuente de consulta: Propiedad del Autor

- **Resultado**

Creación del sistema de comunicación interna para la gestión del sistema de calidad y sensibilización al personal respecto a su intervención y responsabilidad en la gestión de calidad.

2. **Etapla No. 2: Elaboración de la documentación básica del Sistema de Gestión de Calidad**

- **Metodología**

Se procede a la creación de un comité de calidad integrado por las jefaturas de cada departamento del área administrativa, con el objeto de que cada uno en su campo de trabajo, sea un agente estratégico de cambio e inducción para el personal que está bajo la responsabilidad de cada uno de ellos, asimismo formarán parte del comité de calidad un subalterno de cada departamento elegido por sus compañeros para que sea parte del equipo de trabajo; la capacitación comprenderá lo referente al conocimiento y aplicación del estándar internacional ISO-9000, en la

metodología de la implantación del sistema de gestión de calidad, con el fin de que se pueda identificar los puntos fuertes y débiles de procesos de trabajo al igual que las oportunidades y amenazas existentes.

- **Resultado**

Implantar la documentación que se ha desarrollado para que el sistema de gestión de la calidad demuestre que está documentado y que de acuerdo con un programa de trabajo se realiza a través de las auditorías internas y seguimiento del mismo.

3. Etapa No. 3: Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

- **Metodología**

Integración del personal al sistema de gestión de calidad

Se integrará al personal en las Normas ISO 9000, así como se determinarán sus responsabilidades transitorias y permanentes en el sistema de calidad. Se formarán a los auditores internos del sistema, para que sean los agentes de cambio organizacional y den retroalimentación en tiempo y forma para garantizar el cumplimiento de las normas de calidad.

Desarrollo del sistema de calidad

Desarrollar sistema y métodos de trabajo eficientes acordes con los principios de la norma ISO 9000, con la capacitación de las jefaturas pertinentes.

- **Resultado**

Personal capacitado en las Normas ISO y conformación de grupos de trabajo para implantar métodos de trabajo eficientes y desarrollar la cultura de la mejora continua.

4. Etapa No. 4: Preauditoría del Sistema de Gestión de Calidad

- **Metodología**

Esta auditoría permitirá conocer la situación y condiciones reales en que se encuentra el sistema de gestión de la calidad implantado y de analizar las áreas de oportunidades que se requieren superar antes de la auditoría de certificación del sistema de gestión de la calidad.

- **Resultado**

Contar con un sistema formal de auditorías internas que simula la auditoría del ente certificador, es un mecanismo que ofrece la posibilidad para determinar si se está en condiciones de optar por la certificación de calidad ISO. Retroalimentación a los auditores y personal involucrado en no conformidades.

5. Beneficios de la implementación de la norma de gestión de calidad ISO9000:2000

Se pueden obtener además de los resultados que provee la Norma ISO9000:2000, los beneficios que a continuación se detallan:

- El establecimiento de la calidad como una tarea directiva y de supervisión importante.
- Reforzar el esfuerzo de mejora sistemática de los procesos.
- Revisión de los mecanismos de reporte a la alta dirección.
- Revisión de la estructura organizativa y contar con descripciones de responsabilidades.
- Revisión de funciones y responsabilidades, revisión de políticas y procedimientos.
- Formulación de las políticas de compras y evaluación de proveedores.
- Formación del personal de la empresa en el sistema de gestión de calidad ISO9000.
- Establecer un lenguaje común de trabajo orientado a resultados con gestión de la calidad.
- Desarrollar una comunidad de propósito que rompa barreras de comunicación interpersonales e interdepartamentales.
- Lograr un cambio a nivel personal con respecto a los hábitos de trabajo en equipo.
- Orientación hacia el cliente interno y externo.
- Identificación de necesidades de capacitación.

GLOSARIO

Subpoblación

Es la selección que se hace de una población, para el caso está constituida por alumnos de los terceros años de bachillerato, padres de familias de los mismos y personas que constituyen el personal docente de la Institución objeto de estudio.

Clientes Internos

Lo constituyen todo el personal interno, que solicitan los diferentes servicios que presta el área administrativa del Instituto en investigación. Para el caso lo integran los docentes de Instituto Técnico de Exalumnos Salesianos.

Clientes Externos

Son las personas ajenas a la Institución que requieren los servicios que presta el área administrativa de Instituto Técnico de Exalumnos Salesianos, para la presente investigación son considerados como clientes externos a los Padres de Familia de los alumnos de los terceros años de Bachillerato opción contaduría y electrónica.

Personal docente

Lo constituye el personal del sexo masculino y femenino de distintas edades, que imparten las clases en las diferentes especialidades académicas de la Institución en investigación.

Prueba piloto

Consistente en la aplicación del instrumento de investigación a un total de personas de los tres estratos que componen la población, la cual permite confirmar que las respuestas obtenidas después de aplicar el instrumento, serán verdaderamente las necesarias para la investigación.

Registro Académico

Es el que se encarga de la elaboración de constancias de notas, constancia de estudio, elaboración de constancias de crédito, rectificación de notas, elaboración de constancias de servicio social, constancias de conducta, consolidación de notas, entrega de reportes de morosidad y elaboración de constancias de solvencia de colegiaturas.

Dpto. de Contabilidad

Se encarga de elaborar las constancias del Impuesto sobre la Renta, de sueldo a docentes, elaboración de constancias de trabajo a docentes, complementación de constancias del Fondo Social para la Vivienda e Instituciones Financieras y aplicación de descuentos y pagos de horas extras a través de planillas a docentes.

Librería

Es donde se lleva acabo la transacción de venta de diferentes artículos a los alumnos y se les brinda atención a los docentes para suministrar material didáctico gastable para impartir sus clases.

Operaciones y Mantenimiento

Se encarga de mantenimiento en infraestructura del Instituto, atención del personal de vigilancia en el Instituto, limpieza y ornato del Instituto.

Presentación apropiada del Personal

Es la adecuada y correcta apariencia en cuanto al vestuario, que el personal usa durante las horas laborales en el área administrativa.

Presentación inapropiada del Personal

Es una apariencia no adecuada, con respecto a su forma de vestir por parte del personal que labora en el área administrativa de la Institución, brindado un servicio.

Seguridad

Es el buen control y seguridad que el personal de vigilancia que labora en la Institución, brinda tanto a los clientes internos y en algunos casos a los clientes externos.

Alternativa de cambio y mejora continua

Es la aplicación de la Norma ISO9001:2000, en donde además de generar cambios en los procesos operativos, se crea una cultura de trabajo, ahorro y satisfacción en el cliente del Instituto en investigación.

Idoneidad

Es ubicar la persona que posee el perfil adecuado, para realizar el trabajo asignado en determinado puesto de trabajo.

Desempeño del personal

Es cuando se realiza una supervisión y se examina el rendimiento laboral de un empleado y se comparte con éste el análisis de los resultados obtenidos.

Revisión de funciones

Es analizar las diferentes funciones que se realizan en cada determinado puesto.

BIBLIOGRAFÍA

Bateman, Thomas S. Administración Una Ventaja Competitiva. 4a. ed. McGraw-Hill. México, D.F., 2001. Págs. 683

Berry, Leonard; Parasuraman, A. La satisfacción Total del Cliente. 2a. ed. Metropolitana de Editores. México, D.F., 1994. Págs. 580

Daft, Richard. Teoría y Diseño Organizacional. 6a. ed. Thompson. México, D.F., 1998. Págs. 380

Hernández Sampieri, Roberto; et al. Metodología de la Investigación. 2a. ed. McGraw-Hill. México, D.F., 1998. Págs. 501

Lagos, Carlos René. Administración Organizacional. 2a. ed. Santillana. México, D.F., 1994. Págs. 238

Nogueira, Maren H.; Zwarg, Flavio A. Marketing de Servicios. 2a. ed. McGraw-Hill. México, D.F., 1991. Págs. 621

Shaw G., James. El Cliente quiere Calidad. 3a. ed. Prentice-Hall. México, D.F., 1997. Págs. 622

Stonner, James; Freeman, Edward. Administración. 5a. ed. Prentice-Hall. México, D.F., 1995 Págs. 779

Serrano, Américo Alexis. Administración I y II. Imprenta La UCA. El Salvador, San Salvador, 2000. Págs. 247

Werther, William; Keith, Davis. Diseño y Análisis de Puestos. 2a. ed. Prentice-Hall. México, D.F., 2000. Págs. 782

Willington, Patricia. Como brindar un Servicio Integral al Cliente. 3a ed. McGraw-Hill. México, D.F., 1998. Págs. 980

CONACYT. Folleto. Sistema de Gestión de Calidad, Fundamentos y Vocabulario Norma ISO 9000. El Salvador, San Salvador, 2000. Págs. 38

CONACYT. Folleto. Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9004. El Salvador, San Salvador, 2000. Págs. 45

[Http://www.ade.es/fapag/webfade/infoempresa/economia/edu/estructura/sis.../manualproce.htm](http://www.ade.es/fapag/webfade/infoempresa/economia/edu/estructura/sis.../manualproce.htm))

[Http://www.bancomundial.org/sociedad](http://www.bancomundial.org/sociedad)

[Http://www.mined.gov.sv](http://www.mined.gov.sv)

Manuales Administrativos,
rechum1/u3parte2.htm)

(<http://itlp.edu.mx/publica/tutoriales/>