



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Resolución: RPC-SO-22-No.477-2020-CES

PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

Título del proyecto:

Plan de mejora de atención al cliente dirigido a los usuarios en la Universidad
Tecnológica Israel

Línea de Investigación:

Gestión Integrada de Organizaciones y Competitividad Sostenibles

Campo amplio de conocimiento:

Administración

Autora:

Velastegui Cevallos Mónica Patricia

Tutor:

Aizaga Villate Miguel Ángel

Quito – Ecuador

2023

APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, Aizaga Villate Miguel Ángel con C.I: 1758070583 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: Plan de mejora de atención al cliente optimizando el tiempo de respuesta a los usuarios en la Universidad Tecnológica Israel.

Elaborado por: Velastegui Cevallos Mónica Patricia, de C.I: 1803494986 , estudiante de la Maestría: Administración de Empresas ,de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito, septiembre de 2023



Firma

DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, Velastegui Cevallos Mónica Patricia con C.I: 1803494986, autora del proyecto de titulación denominado: Plan de mejora de atención al cliente optimizando el tiempo de respuesta a los usuarios en la Universidad Tecnológica Israel. Previo a la obtención del título de Magister en Administración de empresas.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
3. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito, Septiembre de 2023



Firma

Tabla de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE	iii
INFORMACIÓN GENERAL	4
Contextualización del tema	4
Problema de investigación	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos	5
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	6
1.1. Contextualización general del estado del arte	6
1.2. Proceso investigativo metodológico	10
1.3. Análisis de resultados	13
CAPÍTULO II: PROPUESTA	2
2.1. Fundamentos teóricos aplicados	2
2.2. Validación de la propuesta	3
CONCLUSIONES	1
RECOMENDACIONES	2
BIBLIOGRAFÍA	3

Índice de Tablas

Tabla 1: Tabla de análisis de contenido.....	1
Tabla 2 Plan de Acción.....	1
Tabla 3 Resultados de la calificación.....	2
Tabla 4: Perfil descriptivo de expertos validadores.....	3
Tabla 5: Criterios Evaluativos.....	4
Tabla 6: Resultados de la Validación.....	5
Tabla 7: Matriz de articulación.....	6

Índice de Gráfico

Gráfico 1: Genero de Clientes	13
Gráfico 2: Trámites en el Sistema SIGE	13
Gráfico 3: Tipo de trámites	14
Gráfico 4: Inconvenientes al realizar tramites	15
Gráfico 5: Proceso de ingreso del trámite	15
Gráfico 6: Apoyo en el ingreso de tramites	16
Gráfico 7: Resolver los trámites ingresados	16
Gráfico 8: Tiempo en resolver los trámites	17
Gráfico 9: Comprensión del proceso para realizar trámites	18
Gráfico 10: Servicio de atención al cliente	18
Gráfico 11: Plan de mejora	4
Gráfico 12: Seguimiento de trámite aprobado	2
Gráfico 13: Seguimiento de trámite negado.....	2
Gráfico 14: Proceso para ingreso de pagos.....	3
Gráfico 15: Ingreso de Pago.....	3
Gráfico 16: Detalle de datos del pago	4
Gráfico 17 Calificación del servicio al cliente	2

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

En la actualidad los clientes no solo se enfocan en buscar un producto, pues al contar con más datos informativos sobre el proceso de compra, desean tener una experiencia completa y un soporte instantáneo en el tiempo exacto en el que los clientes lo solicitan. Para ser reconocidos en esta era, las empresas a nivel nacional deben comprender y analizar el concepto de lo que significa atención al cliente y como se está llevando este proceso en la actualidad, de esta manera podrán tener un mejor enfoque encontrar y desarrollar sus propias estrategias que permitan dar mejores resultados.

Servicio al cliente significa brindar todo el necesario soporte a los clientes y puede ser, antes durante o después de la compra generando una excelente experiencia con la empresa, Para ello también es necesario ofrecer calidad en la atención al cliente alineado a los valores que la empresa desea transmitir a los clientes consumidores, y así generar la oportunidad de tener contacto con la target e impulsar la gestión de relación con los clientes.

Debido al avance tecnológico acompañado del internet que ha generado una innovación actualizada que elimina cualquier barrea de lo físico y digital lo que hace que la transformación de las empresas sea imprescindible para un buen servicio. Tener un protocolo de servicio al cliente es una de las formas más efectivas para crear la credibilidad de una marca por ser considerado uno de los aspectos más importantes para que la empresa se destaque de la competencia del mercado.

Y estar preparados para ayudar en cualquier situación de manera rápida y eficiente para poder solventar las respuestas a sus preguntas de la mejor manera posible con agilidad y empatía y evitar que los clientes renuncien a los productos o servicios que ofertan la empresa.

Este proyecto se desarrollará en la Universidad Tecnológica Israel que nació en el año de 1999 de la fusión de dos Institutos legado del cual se nutre la Universidad Tecnológica Israel y que permito consolidar una oferta académica que tiene en la actualidad carreras en modalidad semipresencial y online.

La Universidad Tecnológica Israel es una institución superior particular autofinanciada y democrática, que garantiza a todos sus integrantes la libertad de pensamiento y expresión, donde se aplica y desarrolla un modelo educativo que permite potenciar con éxito los estudios superiores y promover competencias profesionales. La capacidad de obtener por si

mismos nuevos conocimientos destrezas y habilidades para enfrentar el Proyecto de vida con “Responsabilidad y Pensamiento Positivo

Problema de investigación

En la Universidad Israel se realiza el proceso de atención en el cual desde el 2017 se ha ido actualizado constantemente, y eso ha sido muy beneficioso. Pero el problema surge cuando el nuevo proceso se lo informa a familiares que no manejan la tecnología o no tienen en ese momento los recursos tecnológicos para realizar el proceso del trámite o son adultos mayores familiares de estudiantes de la Universidad. Debido a que por su trabajo o diferentes motivos no se pueden acercar a la Universidad.

Estas personas por su desconocimiento o por su edad se les complica manejar con rapidez la tecnología y desconocen cómo realizar los trámites, por lo que se dificulta poder transmitir la información a los familiares de los estudiantes para que puedan ingresar sus trámites.

En el sistema generando retraso en la respuesta de los trámites debido a que los estudiantes no pueden acercarse de manera oportuna para realizar sus trámites dando como resultado malestar en los estudiantes pues ingresan mal los trámites y en su mayoría necesitan sus trámites de manera urgente.

Colocar pregunta problema a manera de interrogación

Objetivo general

- Crear un plan de mejora con procesos innovadores para la optimización de la atención de los usuarios de la Universidad Israel

Objetivos específicos

- 1.- Contextualizar los fundamentos teóricos sobre atención al cliente y planes de mejora
- 2.- Diagnosticar la apreciación de los usuarios respecto a la intención en los trámites realizados en la Universidad Israel
- 3.- Elaborar un plan de mejora para la atención al cliente de usuarios de trámites en la Universidad Israel
- 4.- Validar con especialistas el plan realizado para la mejora de la atención al cliente de la Universidad Israel

Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:

Con este plan de mejora se pretende mejorar el servicio de atención al cliente y poder ayudar a las personas que no pueden manejar la tecnología, es especial adultos mayores, que por su edad se les dificulta realizar los trámites de los estudiantes que por diferentes motivos no pueden estar en la Universidad.

Así se pueda contribuir al mejoramiento de atención a nuestros usuarios y familiares generando bienestar y satisfacción con el servicio brindado, para concientizar que la atención al cliente no solo es brindar la información si no que se pueda atender con eficiencia a los usuarios con este plan de mejora se desea implementar nuevos procesos como por ejemplo si el estudiante no puede asistir a la universidad se pueda desarrollar una videoconferencia y así explicarle de como pueda ingresar el requerimiento al sistema de la Universidad.

Crear videos de tutoriales para ingreso de trámites dando calidad a los procesos de atención al cliente con este plan se tendrá diferentes beneficios como generar soporte de manera inmediata sin límites de tiempo de manera sencilla y que no requieran demasiado esfuerzo. Generando confianza entre los usuarios.

También se beneficia la universidad, ya que agiliza procesos

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1. Contextualización general del estado del arte

Título: Influencia de la gestión de los procesos relacionados con la atención al cliente y el nivel de satisfacción de los socios en las cooperativas de ahorro y crédito.

Autor: Peñafiel Salcedo Cristian Daniel

Documento: Proyecto Integrador

Objetivo de la investigación: Determinar la influencia en la gestión de procesos de atención al cliente y el nivel de satisfacción para la importancia de los procesos administrativos en las organizaciones de estudio el control de variables que es de tipo no experimental que permite analizar las variables a estudiarse

Metodología aplicada: Para esta investigación se utilizó varios métodos investigativos uno es investigación por su finalidad esta investigación completa una investigación básica que utiliza los conocimientos dados en teorías de estudio. Para la recolección de datos se utilizó fueron dos encuestas que se planteó a los clientes para medir el nivel de satisfacción

Principales conclusiones y hallazgos: De acuerdo a la encuesta realizada a los clientes, se determinó que en la gestión de los procesos no influye en la calidad de servicio que percibe el cliente en la organización en la cual es afiliado. En las cooperativas de ahorro y crédito estudiadas no usan herramientas para el mejoramiento continuo. Los clientes consideran al momento de calificar el nivel de satisfacción del servicio el tiempo que demora hasta que es atendido y el tiempo que dura la atención

Aporte a la presente investigación: En esta investigación, se realizó en la ciudad de Tulcán y permite conocer como es el manejo de atención al cliente en organizaciones aprender que puntos se deben de considerar al brindar una atención que es lo más importante para los clientes al momento de dar una atención al cliente.

Título: Análisis de la calidad del servicio al cliente que brinda el terminal terrestre de Latacunga.

Autor: Revelo Sánchez Francisco Xavier

Documento: Proyecto Integrador

Objetivo de la investigación: Mejorar la calidad del servicio de transporte del terminal terrestre mediante la dotación de infraestructura a través de la autogestión

Metodología aplicada: Para esta investigación se utilizó la investigación cualitativa junto con la investigación descriptiva y exploratoria que permite llegar a conocer las costumbres situaciones con la descripción exacta que se limita a recolectar datos y la predicción e identificación de las relaciones que pueden existir entre dos o más variables

Con los instrumentos como la encuesta que son permite obtener la opinión sobre la posible problemática y la entrevista que recolecta información donde se acumulan las interpretaciones y comportamientos de las personas en ciertos hechos

Principales conclusiones y hallazgos: En esta investigación tiene las siguientes conclusiones las teorías y referencias sientan las bases correctas para realizar la investigación se halló que existe un gran número de empleados que piensan que la calidad del servicio al cliente que se ofrece no es tan importante y no ofrecen servicios adicionales pues se retrasan en el tiempo de salida. Con las encuestas se determinó que los principales problemas se relacionan a los aspectos tangibles y la empatía.

Aporte a la presente investigación: En esta investigación, presenta teorías relacionadas con la calidad de servicio en Terminales Terrestre pues la combinación de un mercado y la subjetividad. En la actualidad el terminal presenta muchas quejas por su atención mediante este proyecto se planea crear una estrategia a través del modelo SERQUAL con la finalidad de lograr la satisfacción del cliente realizando diferentes actividades en la entrada y salida de vehículos embarque y desembarque de pasajeros donde se realizan actividades comerciales y minimizar las quejas dar cumplimiento a las expectativas de los consumidores ofreciendo nuevas oportunidades de servicio al cliente que ofrece.

Título: Plan de mejoramiento de la calidad para atención al cliente de la microempresa “Diversa” en el Distrito Metropolitano de Quito

Autor: León Garrido Jennifer Johanna

Documento: Proyecto Integrador

Objetivo de la investigación: Diseñar un plan de mejora en la calidad en la atención al cliente de la microempresa Diversa para el mejoramiento de la comunicación y satisfacción de sus clientes

Metodología aplicada: Esta investigación es de tipo mixta se utilizó la técnica cualitativa para analizar la deficiencia de la atención al cliente otras técnicas cuantitativas que se utilizaron son de carácter descriptivo y de campo con una percepción de clientes externos

Principales conclusiones y hallazgos: De acuerdo a esta investigación se pudo encontrar las deficiencias que tiene la empresa al brindar el servicio de atención al cliente de la encuesta que se realizó se determina que la mayoría de los clientes no están conformes con los canales de comunicación y con el brief se logra evidenciar que la atención al cliente es la gran debilidad de la entidad y con esta investigación están de acuerdo con empezar un plan de mejora con enfoque a los usuarios

Aporte a la presente investigación: En esta investigación, después de realizar un diagnóstico con los resultados obtenidos mediante la encuesta se procederá a realizar un plan de mejora de calidad para el servicio de atención al cliente en cual tendrá estrategias de mejora para optimizar la atención al cliente con indicadores que permitirán la satisfacción y calidad formando una mejora en las relaciones con los usuarios

Título: Mejoramiento de procesos en la atención al cliente de dirección zonal Noroccidente, Puerto Quito.

Autor: Castillo Rodríguez Wellington Alberto

Documento: Proyecto Integrador

Objetivo de la investigación: Desarrollar el mejoramiento de procesos de atención al cliente manejando técnicas de procedimientos permitiendo mejorar la calidad del servicio de atención al cliente

Metodología aplicada: Esta investigación es de tipo cuantitativo que analizara y recolectara información de las variables que son objeto de estudio para contrastar la hipótesis permitiendo un enfoque de las teorías aceptadas para formular hipótesis y relacionar las variables que hacen parte del problema que se estudia

Principales conclusiones y hallazgos: De acuerdo a esta investigación para realizar el proceso de mejora se debe basar en la fundamentación teórica y al estudio realizado se concluye que existe un inadecuado proceso de calidad en atención al cliente. La implementación de procesos de atención al cliente es fundamental para generar soluciones a los problemas identificados la creación de una herramienta como la formalización de los procesos a ejecutar para poder aplicar en la organización

Aporte a la presente investigación: En esta investigación permite elaborar un proyecto de mejoramiento de procesos en la atención al cliente para las necesidades que solicitan para cumplir con la normativa que la dirección Noroccidente, Puerto Quito Lugar donde se ofrecerá y atenderá un servicio de buena calidad que beneficiaran a todas las comunidades y diferentes sectores que pertenecen al Cantón Puerto Quito que permitirá brindar un servicio muy eficiente con calidad y alto rendimiento generando resultados de excelencia cumpliendo con las expectativas logrando la satisfacción con cada uno de los procesos que la institución necesita.

Título: Plan de mejoramiento en la atención y servicio al cliente en el restaurante Egipto en el barrio “La Mariscal” del D.M de Quito.

Autor: Vivas Rojas Christian Roberto

Documento: Proyecto Integrador

Objetivo de la investigación: Desarrollar un plan de mejoramiento en la atención y servicio en el Restaurante Egipto en el barrio “La Mariscal” mediante una entrevista y

encuesta que permitirán incrementar la clientela y rentabilidad en el restaurante a investigar

Metodología aplicada: Esta investigación tendrá dos tipos el cuantitativo y cualitativo que se basa en aplicar instrumentos que ayuden a extraer la información como son la entrevista para el Gerente y las encuestas para empleados y determinar los factores que afectan a la Organización implementando estrategias y técnicas de mejoramiento en la atención y servicio al Cliente del Restaurante que permitirá determinar los factores de mejora del estudio

Principales conclusiones y hallazgos: De acuerdo a esta investigación en la encuesta realizada se concluye que las instalaciones son adecuadas para el funcionamiento y la atención no es tan satisfactoria y no cuenta con un efectivo sistema de cobro ya que no permite realizar el cobro con tarjetas de crédito y débito también se realizó una entrevista al gerente donde reporta que no se cuenta con un programa de capacitaciones internas

Aporte a la presente investigación: En esta investigación permite conjugar la teoría como la práctica fortaleciendo competencias y habilidades que permitirán cambiar y corregir las falencias del restaurante. También se enfatiza en aplicar estrategias encaminadas en la satisfacción del cliente, para que los empleados tengan la capacidad de tomar decisiones para solucionar conflictos problemas optimizando en tiempo

1.2. Proceso investigativo metodológico

En esta investigación tiene un enfoque mixto en la parte cualitativa que tiene la finalidad de proporcionar una metodología que permite entender la complejidad de la experiencia vivida desde el punto de vista de las personas que la viven. El proceso de este enfoque es de indagación, inductivo donde el investigador interactúa con los participantes y con los datos, a las preguntas se le buscan respuestas que se centran en la experiencia social.

Por ejemplo, en este plan se trata de conocer con este enfoque cuáles son las dificultades que presentan los familiares de los estudiantes de la Universidad Tecnológica Israel recolectando información a través de encuestas.

Cuando se inicia este tipo de investigación debe tener claro que el principal motivo de elección es conocer la realidad y el problema, por lo tanto, la pregunta que busca respuesta.

En la investigación cuantitativa permite la recolección de datos de manera transparente y realista donde se revelan el trasfondo de las decisiones el comportamiento y

los motivos y se pueden obtener resultados significativos y poder conocer cuáles son las principales problemáticas que se presentan poder sacar datos estadísticos y poder comparar con otras investigaciones que problemáticas se presentan en la atención al cliente

El tipo de Investigación de usamos en este plan es la investigación aplicada que tiene como objetivo resolver un determinado problema enfocándose en la búsqueda y consolidando la información para su aplicación y por consiguiente el reconocimiento del desarrollo cultural y científico. Para ello en este plan una posible solución sería la creación de videos tutoriales para el ingreso de trámites que solicitan los estudiantes.

El alcance de este plan de investigación es descriptiva y explicativa pues en la investigación descriptiva. Se puede destacar que es el primer paso de la investigación y se debe ordenar, contar, resumir y dividir los datos que forman parte de una estadística básica para poder encontrar respuestas a las preguntas planteadas.

En la investigación explicativa se la utilizo para generar definiciones operativas que proporciona un modelo mejor investigado que permite, encontrar el problema que no se estudió antes en profundidad y permite al investigador explorar la investigación con un nivel variable de profundidades y es base para diferentes consultas.

La investigación no experimental tiene categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades que altera el objeto de investigación, pues en esta investigación se observa acontecimientos, fenómenos que se dan de manera natural para después de analizarlos.

El diseño transversal en este plan de investigación permite analizar el estado de una o diversas variables en un momento determinado que permite estimar la magnitud y distribución de un problema que permite medir las características de la población.

El método inductivo en este plan permite investigar la parte de un hecho concreto para formular un razonamiento o procedimiento más general pero no garantiza la conclusión ya que es parte de premisas particulares observadas que dan lugar a una conclusión de carácter general y se lo considera valioso a nivel científico ya que incorporan creatividad y formar conclusiones nuevas

La investigación documental en este plan de investigación permite constituye una serie de métodos y técnicas que los investigadores descubren y perfeccionan con el propósito de ofrecer información a la sociedad. En la actualidad con la tecnología permite recopilar documentos de internet

Para esta investigación se aplicó el modelo de encuesta Simple del cual se pretende conocer si los estudiantes de la Universidad reciben una buena atención al cliente que inconformidades presentes cuales pueden ser las posibles soluciones también se realizó una entrevista al personal de la Universidad Israel para conocer la principal problemática que se presenta la brindar el servicio de atención al cliente y poder elaborar un plan de mejora de servicio para la atención al cliente. De este modo generar un buen servicio y lograr brindar la mejor atención al cliente creando satisfacción entre usuarios y trabajadores de la Universidad

POBLACIÓN Y MUESTRA:

Población La población es el conjunto de elementos de objeto o universo sujeto de estudio para una investigación de objeto estadístico. Para la obtención de la población se ha realizado una muestra al azar de 100 personas

Muestra La muestra constituye una parte fundamental de la población es el subconjunto de elementos que se selecciona de la población para el estudio. en este caso se toma como muestra el 100 usuarios, seleccionados a conveniencia de la autora.

Métodos Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Para este trabajo de investigación se realizó los siguientes instrumentos la encuesta y entrevista a estudiantes y personal que labora en atención al cliente en la Universidad

La encuesta como instrumento de investigación es una serie de preguntas que se realiza a varias personas para reunir datos informativos o detectar la opinión sobre un tema en específico.

La entrevista como instrumento de investigación permite intercambiar opiniones e ideas mediante una conversación que se puede desarrollar entre dos o más personas mediante dos roles entrevistador que tiene la función de plantear el tema y dirigir la entrevista y el entrevistado que cumple con la función de exponer de manera voluntaria su opinión al interrogatorio que le facilita el entrevistador que dialogan sobre un determinado tema

En este trabajo se aplicó una encuesta y una entrevista la encuesta se desarrolló con un cuestionario de preguntas cerradas politómicas y la entrevista se hizo por un cuestionario de preguntas abiertas

Los cuestionarios de la encuesta y la entrevista se hicieron tomando en cuenta los objetivos de la investigación

1.3. Análisis de resultados

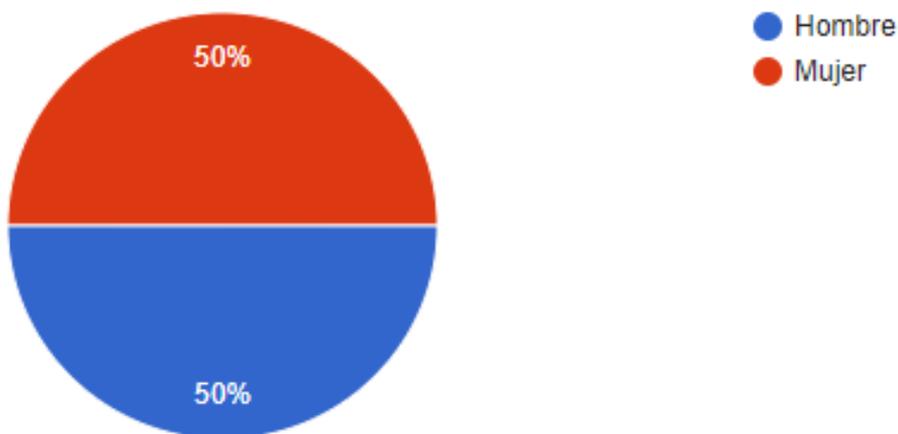
En la encuesta que se realizó a los estudiantes de la Universidad Tecnológica Israel se obtuvo los siguientes resultados

Pregunta 1.- Genero

Hombre

Mujer

Gráfico 1: Genero de Clientes



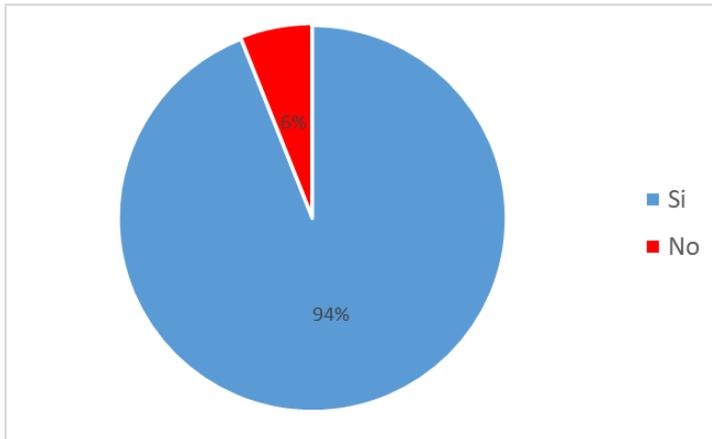
Descripción: De las personas encuestadas se indica que el 50% de las encuestadas son mujeres y el 50% son hombres

Pregunta 2.- ¿Ha realizado un trámite en el Sistema de la Universidad?

Si

No

Gráfico 2: Trámites en el Sistema SIGE



Descripción: De las personas encuestadas se indica que el 94 % indica que si ha realizado un trámite en el sistema de la universidad y el 6%

Pregunta 3.- ¿Qué tipo tramite académico ha realizado en el Sistema de la Universidad?

Certificado de Matricula

Certificado de tercera Matricula

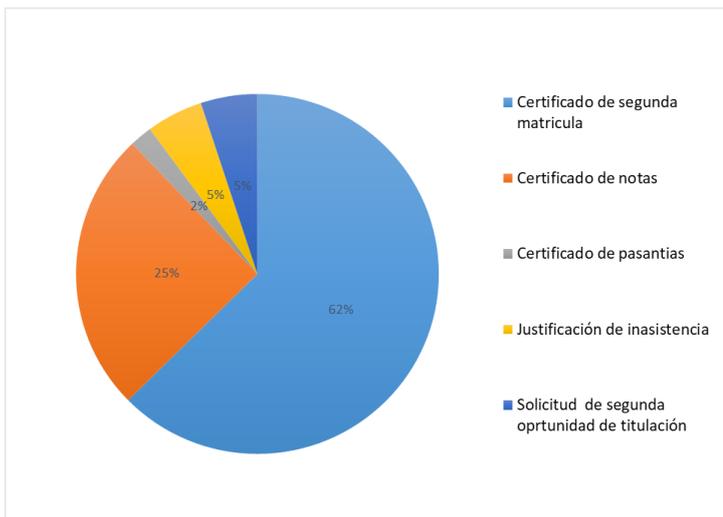
Certificado de Notas

Solicitud de segunda oportunidad de titulación

Justificación de Inasistencia

Certificado de Pasantías

Gráfico 3: Tipo de trámites



Descripción: De las personas encuestadas se indica que el 62% ha realizado el trámite de certificado de matrícula el 25% ha realizado el trámite de certificado de notas, 5% ha realizado el trámite de justificación de inasistencias y el 5% ha realizado el trámite se

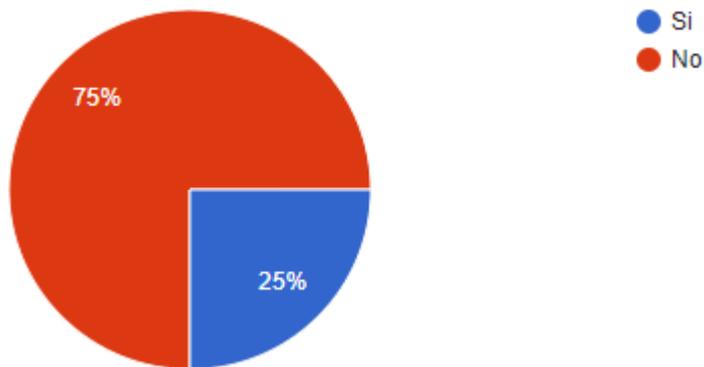
segunda oportunidad de titulación se interpreta que los tramites menos realizados son el trámite de certificado de pasantías y solicitud de tercera matricula

Pregunta 4.- ¿Presento inconveniente al realizar el trámite en el Sistema de la Universidad?

Si

No

Gráfico 4: *Inconvenientes al realizar tramites*



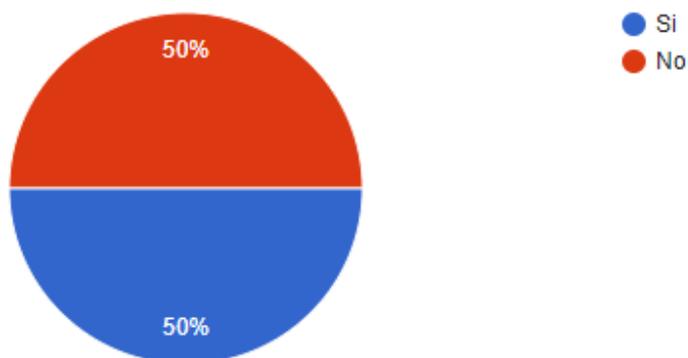
Descripción: De las personas encuestadas se indica que el 75% no presento inconvenientes en el proceso de realizar el trámite en el sistema de la Universidad, pero el 25% si presento inconvenientes debido al desconocimiento de la manera de como ingresar los trámites

Pregunta 5.- ¿Conocía el proceso para el ingreso del trámite?

Si

No

Gráfico 5: *Proceso de ingreso del trámite*



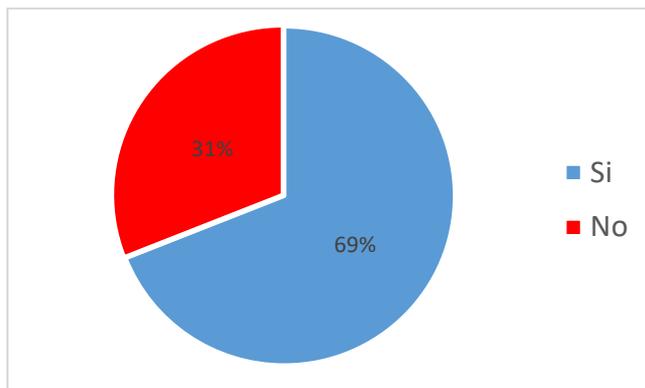
Descripción: De las personas encuestadas el 50% se indica que conocía el proceso del ingreso del trámite en el Sistema de la Universidad y el otro 50% se indica que no conocía el proceso del ingreso del trámite en el Sistema de la Universidad

Pregunta 6.- ¿Recibió apoyo cuando presento el inconveniente para el ingreso del trámite en el Sistema de la Universidad?

Si

No

Gráfico 6: Apoyo en el ingreso de tramites



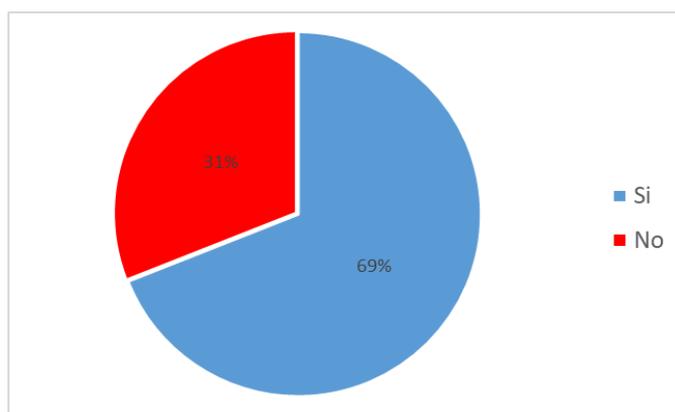
Descripción: De las personas encuestadas el 69% se indica que si recibió apoyo con el inconveniente cuando ingreso del trámite en el Sistema de la Universidad y el otro 31% se indica que no recibió ayuda con el inconveniente cuando ingreso del trámite en el Sistema de la Universidad

Pregunta 7.- ¿Se resolvió de manera inmediata el inconveniente que presento al momento de informar este problema?

Si

No

Gráfico 7: Resolver los trámites ingresados



Descripción: De las personas encuestadas el 69% se indica que si se resolvió el inconveniente de manera inmediata en el Sistema de la Universidad y el otro 31% se indica que no se resolvió el inconveniente de manera inmediata en el Sistema de la Universidad

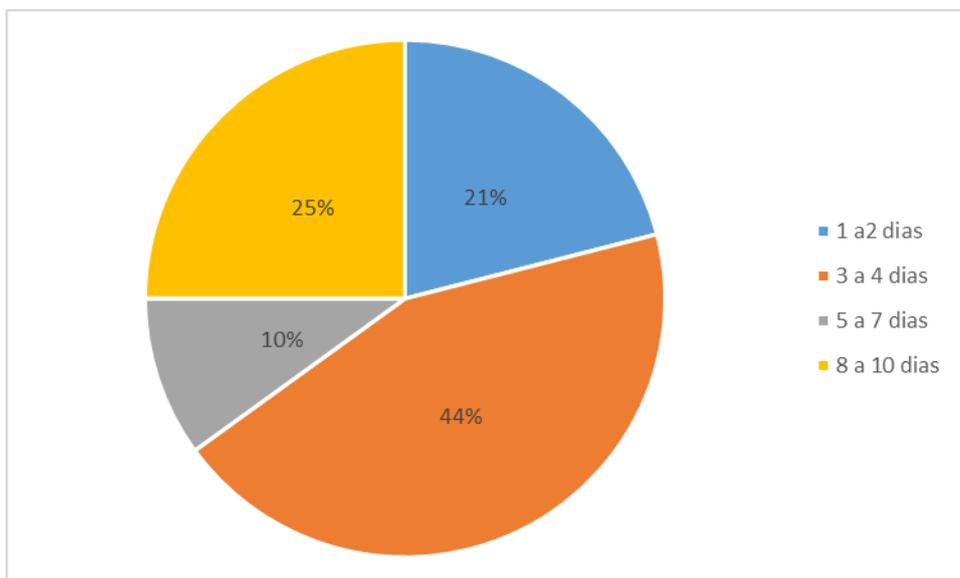
Pregunta 8.- ¿Cuánto tiempo se tardó en resolver el problema al momento de ingresar el trámite?

1 a 2 días

3 a 4 días

8 a 10 días

Gráfico 8: Tiempo en resolver los trámites



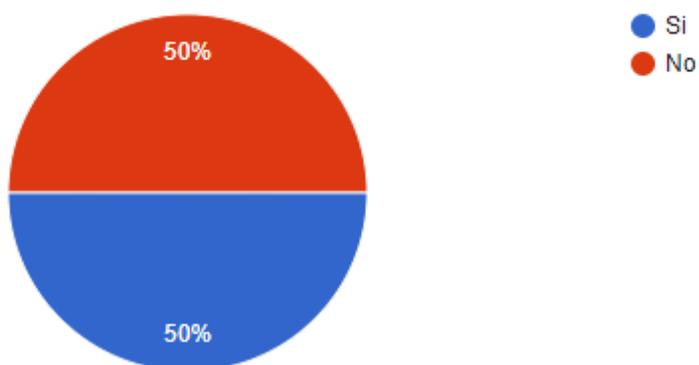
Descripción: De las personas encuestadas el 44% indica que el trámite se resolvió de 3 a 4 días el 21 % indica que el trámite se resolvió de 1 a 2 días, el 10% de 15 a 7 días y el 25% indica que el trámite se resolvió de 8 a 10 días

Pregunta 9.- ¿Considera que el proceso para realizar un trámite en el sistema de la Universidad es de fácil comprensión?

Si

No

Gráfico 9: Comprensión del proceso para realizar trámites



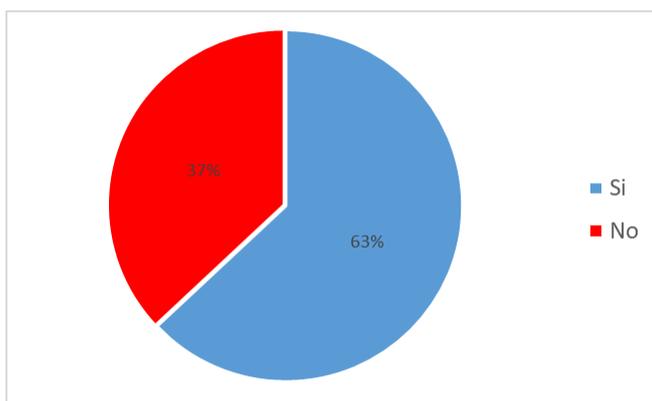
Descripción: De las personas encuestadas el 50% indica que el proceso para realizar trámites en el sistema de la Universidad es de fácil comprensión y el otro 50% indica que el proceso para realizar trámites en el sistema de la Universidad no es de fácil comprensión

Pregunta 10.- ¿Sintió que recibió un buen servicio de atención en la Universidad?

Si

No

Gráfico 10: Servicio de atención al cliente



Descripción: De las personas encuestadas el 63% informa que si recibió un buen servicio de atención al cliente y el 37 % informa que no recibió un buen servicio de atención al cliente.

Otra herramienta fue la entrevista. Esta entrevista se realizó al personal de la Universidad Israel que se encuentra en información balcón de servicios y recaudaciones para poder tener datos del proceso de atención al cliente en la Universidad Tecnológica Israel.

Entrevista a Personal de Servicio al Cliente.

- 1.- ¿Conoce usted los procedimientos de los procesos de atención al cliente?

- 2.- ¿Existe un manual de procedimientos que indique o señale los pasos a realizar los procesos de atención al cliente?

- 3.- ¿Cuál es el tramite más solicitado por los usuarios en la Universidad?

- 4.- ¿Cuál es trámite que presenta mayor dificultad?

- 5.- ¿Cuál es el tiempo máximo que requieren los usuarios para realizar los trámites?

- 6.- ¿Ha realizado capacitaciones para cumplir las funciones de atención al cliente?

- 7.- ¿Cuáles son los reclamos más comunes de los usuarios en la atención que se les brinda?

Tabla de análisis de contenido

Por medio de la siguiente tabla se organiza la información obtenida en las entrevistas aplicadas al personal de balcón de servicios información y colectoría

Tabla 1: Tabla de análisis de contenido

Categorías	Preguntas	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
1	Conoce usted los procedimientos de los procesos de atención al cliente	Informa que si ha recibido la instrucciones de los procesos en el área de atención al cliente	Si informa que el proceso es bienvenida proceso gestión resultados	Informa que si	Informa que si	Informa que conoce el proceso de contacto servicio Solución y evaluación
	Existe un manual de procedimientos que indique o señale los pasos a realizar los procesos de atención al cliente	Informa que no hay manual y los procesos que se maneja son mediante capacitaciones empíricas	Informa que no por el momento se está realizando un manual donde estén todos los procesos del área	Informa que dentro de la Universidad no	Informa que si existe pero no tienen uno por parte de la Universidad	Informa que no existe un manual o procedimientos para poder brindar atención si no que son capacitaciones que se reciben para dar un mejor servicio y poder ayudar al estudiante
2	Cuál es el tramite más solicitado por los usuarios en la Universidad	Informa que los trámites son Kardex Académicos, Certificados de Estudios. Certificado de Ingles y el ingreso de Documentos de Homologación	Informa que los trámites más solicitados son certificado de estudio y kardex académico	Informa que los más solicitados son Kardex Académico y Certificado de Estudio	Informa que por lo general las actualizaciones de pagos ya que los documentos subidos al SIGE se demoran de 2 a 3 días en cargar	Informa que los tramites más solicitados son certificado de estudios Kardex Académico y reingreso

	Cuál es trámite que presenta mayor dificultad	Informa que el trámite más complejo es el de certificado de Inglés	Informa que los trámites que presentan mayor dificultad son reingresos o cambios de carrera, porque deben estar habilitado en el SIGE	Informa que cuando realizan el trámite para solicitar préstamos estudiantiles en Instituciones Financieras	Informa que trámites de baja de valores porque en el área solo se da la información y los estudiantes deben seguir el proceso	Informa que los trámites con mayor dificultad son los que se realizan para el extranjero por el tiempo de demora
	Cuál es el tiempo máximo que requieren los usuarios para realizar los trámites	Informa que varía depende el tipo de trámite si es para nivel nacional puede tardar de 3 a 5 días y si es para el extranjero máximo 20 días laborables	Informa que 3 a 5 días laborables pero cuando son trámites para el extranjero demoran un poco más tentativamente 15 días	Informa que el tiempo máximo son 15 días	Informa que en plataforma de 15 a 20 min en presencial un estimado de 5 a 10 min por el tiempo de impresión	Informa que los trámites nacionales son de 3 a 5 días para el extranjero de 5 a 8 días trámites internos como cambio de carrera modalidad y reingresos no hay días establecidos
3	Ha realizado capacitaciones para cumplir las funciones de atención al cliente	Informa que si ha recibido capacitaciones para el área de atención al cliente	Si tuvo capacitaciones por parte de sus compañeras que están en el área	Informa que ha recibido una capacitación de 8 horas	Informa que si por lo general de atención al cliente con dirección y ventas	Informa que si ha recibido pero en la Universidad no

	Cuáles son los reclamos más comunes de los usuarios en la atención que se les brinda	Los reclamos más frecuentes son por los tiempos de entrega	informa que el tiempo que demora los trámites	Informa el tiempo que se demoran en registrar los tramites	Informa que por lo general del sistema que no le reflejan los pagos hechos por el tiempo que demora y por qué no pueden hacer presencial ningún trámite como baja de valores	En los trámites que deben ser subidos a la plataforma y seguir un procedimiento establecido que se demoran ciertos días exigen que sea en ese momento
--	--	--	---	--	--	---

Fuente: *Elaboración Propia*

Interpretación

En la categoría 1 se puede observar las personas entrevistadas conocen los procedimientos de atención al cliente y que existe un manual de procedimientos, pero en la institución no presentan un manual específico para llevar a cabo estos procesos por lo general la atención la realizan con las capacitaciones que recibieron al momento de ingresar al puesto.

En la categoría 2 se puede observar que las personas entrevistadas informan que los trámites más solicitados son el Kardex Académico y certificado también la actualización de pagos ingresados al SIGE pues se demora de 2 a 3 días en cargar y actualizarse. Los trámites más complejos son el certificado de inglés los reingresos y cambios de carrera pues los estudiantes deben de estar pendientes cuando se habilitan también el trámite de baja de valores y los tramites que se realizan para el extranjero. El tiempo de demora es tramites normales de 3 a 5 días, pero si es para el extranjero es de 15 a 20 días.

En la categoría 3 se puede observar que si recibieron capacitación tanto como preparación como de las personas que conocían el procedimiento en la institución también en otros centros de capacitación y la principal queja que se da es la demora de los tramites pues si es normal demora máximo 5 días pero si es para el extranjero demora 20 días en el área de pagos el principal inconveniente se da cuando no se actualizan los pagos de manera inmediata y necesitan que estén actualizados de manera inmediata.

Hallazgos Importantes

Los principales hallazgos que se pudo obtener en las encuestas es que los estudiantes presentan inconvenientes al subir los documentos que el trámite más solicitados es el certificado de matrícula la mitad de los encuestados conoce como realizar el proceso de ingreso de trámite y más del 60% de los encuestados recibió apoyo cuando presento inconvenientes y el 62% delos encuestados se le pudo resolver de manera inmediata el inconveniente al ingresar el trámite dando como resultado el 62% considere que recibió una buena atención al cliente

Los principales hallazgos que se da es que el personal de la universidad si tiene el conocimiento necesario para la atención al cliente pero no cuenta con un manual de procesos para la atención al cliente pues el giro del negocio no es el tradicional ya que la Universidad oferta sueños un futuro no oferta productos físicos que pueden ser visuales al ojo del consumidor los tramites presentan dificultades por la demora del proceso en realizarlo si es

trámite para uso normal de 3 a 5 días pero la demora del proceso para trámite es de hasta 20 días causando malestar en los estudiantes evidenciando crear un mal ambiente entre el personal de la Universidad y los estudiantes o familiares que viene a realizar los trámites.

CAPÍTULO II: PROPUESTA

2.1. Fundamentos teóricos aplicados

Ciente. - Es una persona que utiliza los servicios de una empresa o también de un profesional que con el tiempo llegan a ser nuestros mejores clientes fidelizando la marca cancelando a tiempo y realizando compras de manera regular (*Palomino María, 2014*) **Pág. 2.**

Servicio. - Es la prestación que satisface alguna necesidad Humana y que no consiste en la producción de bienes materiales ya que es un activo de la naturaleza económica que no tiene presencia física propia es intangible a diferencia de los bienes que si la tienen (*Palomino María, 2014*) **Pág. 1.**

Producto. - se lo conoce como aquello que ha sido fabricado y en el marketing se lo establece como un objeto se lo ofrece en un mercado con la intención de satisfacer aquello que necesita o que desea un consumidor (*Palomino María, 2014*) **Pág. 6.**

Satisfacción al cliente. - Consiste en una medida de lo felices que se sienten los clientes cuando hacen negocios con una empresa donde implica que uno como proveedor de una solución determinada donde se cubre las necesidades y expectativas de los clientes (*Palomino María, 2014*) **Pág. 10.**

Servicios Web. - Es una aplicación diseñada para establecer comunicación con algún otro programa que facilita un servicio a través del internet (*Palomino María, 2014*) **Pág. 12.**

Comunicación. - Es un medio donde se puede transmitir las experiencias y se caracteriza por una serie de rasgos que se pueden destacar emitiendo ideas claras concisas y convincentes: se debe usar palabras y gestos adecuados a lo que queremos transmitir (*Palomino María, 2014*) **Pág. 4.**

Comunicación Telefónica. - Es un tipo especial de comunicación porque es hábito que tenemos desde la infancia lo desarrollamos en la adolescencia y lo asentamos en nuestra madurez y realizarlo de manera profesional es complicado debido a los malos hábitos que se

generan en una comunicación informal, pero para poder solventarlo se debe tener en cuenta la voz el tono la elocución y el lenguaje y el vocabulario (*Palomino María, 2014*) **Pág. 2.**

Expresión Facial. - Es el medio más rico e importante para expresar emociones y estados de ánimo el principal elemento es la cara que representa una gran fuente de datos en la comunicación no verbal de las cuales existen expresiones de emociones como ira, tristeza, felicidad, miedo, asco, sorpresa, y desprecio (*Palomino María, 2014*) **Pág. 17.**

Dificultades Comunicativas. -El proceso de comunicación es complicado y se pueden cometer varios errores. Cualquier ruido que bloquee el significado de lo que se está comunicando o que impida que el receptor lo entienda. (*Palomino María, 2014*) **Pág. 8.**

El Lenguaje y Vocabulario. - El lenguaje es la facultad de comunicarse que posee el ser humano a través de la palabra y el vocabulario se basa en la cantidad de términos que utiliza una persona para expresar una idea (*Palomino María, 2014*) **Pág. 9.**

El servicio al cliente son acciones de asistencia para solucionar problemas de los clientes antes o después de que utilicen o compren servicios o productos.

Según Calderón Neyra (2002) dice que “Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo”.Pag 6

El servicio de atención al cliente permite brindar soporte de ayuda a los clientes sea durante la venta o después de la venta permitiendo generar una excelente experiencia en la empresa ya que el servicio al cliente es el factor más crítico para alcanzar el reconocimiento y el éxito en la empresa

La importancia de la atención al cliente para la empresa es necesaria y la forma más efectiva de crear credibilidad de la marca generando destacarse de la competencia ya que los clientes buscan confiar en la empresa y creer que se les puede ayudar en cualquier situación de manera inmediata.

Descripción de la propuesta

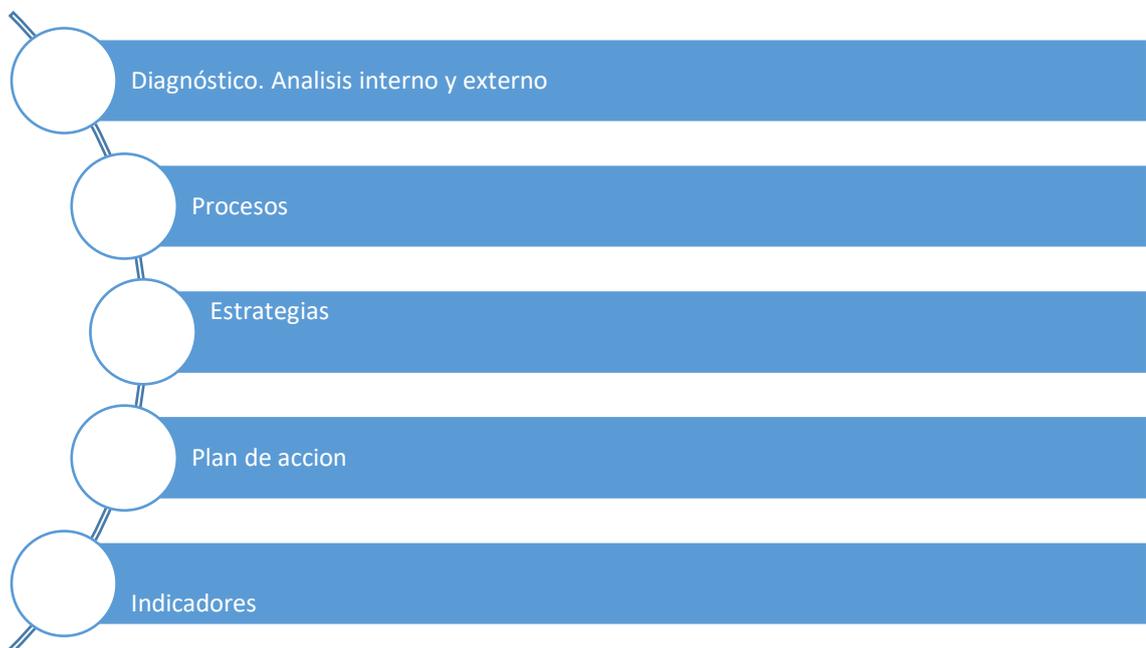
La propuesta está formulada para orientar acciones que mejoren la atención al cliente en los procesos en la Universidad para lograr su satisfacción en base a una atención esmerada y oportuna

En las entrevistas y las encuestas que se realizaron se puede observar que la falta de conocimiento del manejo del sistema de la Universidad de parte de los estudiantes de nuevo ingreso las acciones que se pretende realizar es la capacitación más recurrente al personal

para que tenga las nuevas tendencias que se dan al servicio al cliente brindar también capacitaciones de comunicación asertiva con clientes conflictivos generar un soporte en tiempo real dividiendo al personal de atención al cliente de la Universidad Israel en horarios rotativos para que puedan contestar solo chat de Whats App constando las dudas y solicitudes a través del chat de Whats App. También realizar un nuevo proceso de atención de llamadas telefónicas pues las llamadas que son marcadas directamente desde cliente externos no son contestadas y no se resuelve los inconvenientes de las personas que sería tener dos personas en atención al cliente una en balcón de servicio y la otra en el área de colecturía con la función que atiendan las llamadas telefónicas a sus respectivas áreas así podremos reducir los problemas que se presentan

a. Estructura general

Gráfico 11: Plan de mejora

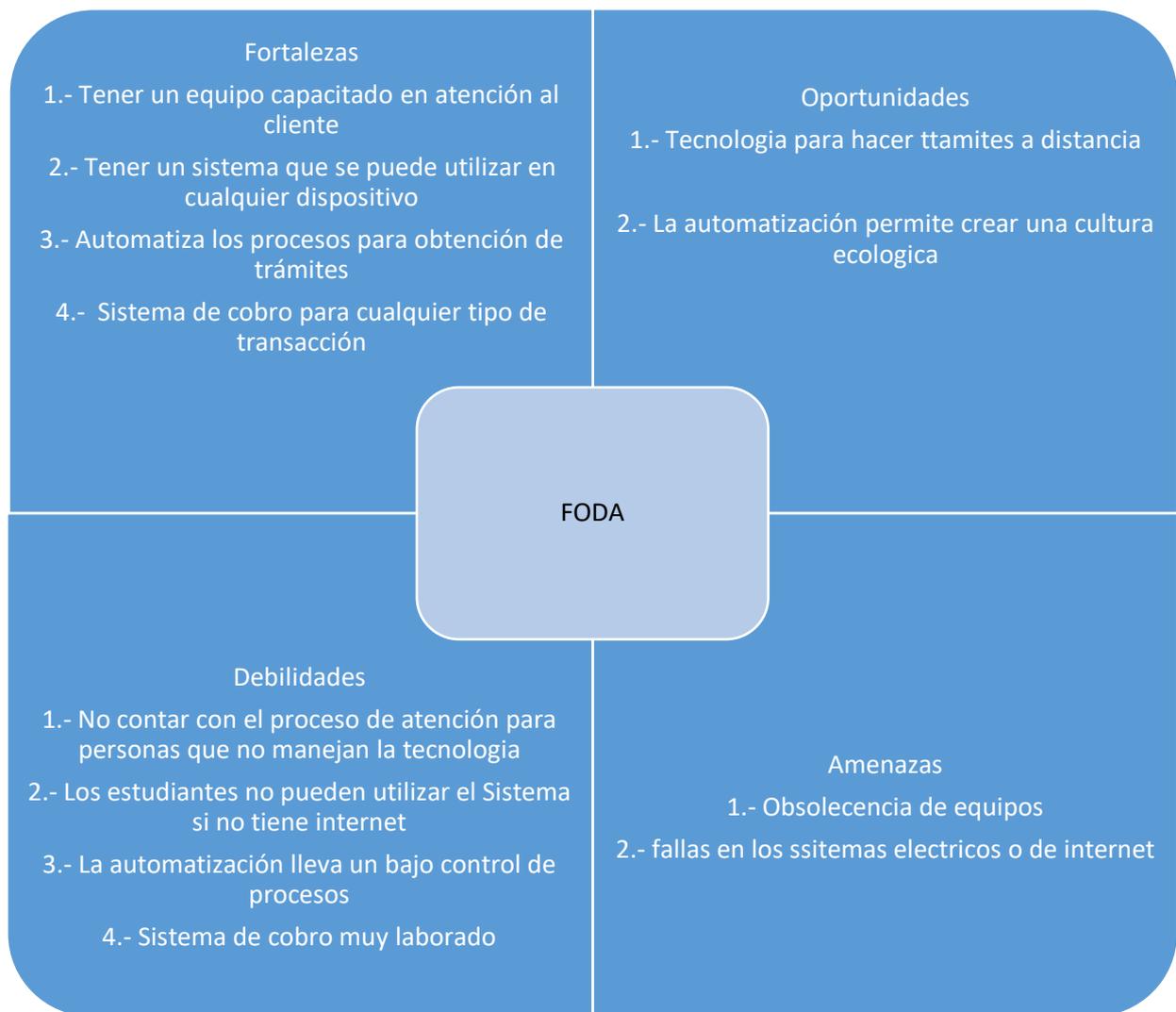


Fuente: Elaboración Propia

b. Explicación del aporte

Diagnóstico.

En la Universidad Israel brinda un servicio al cliente y para poder conocer cómo se percibe el servicio por parte de los estudiantes y visualizar el grado de conocimiento del personal de la Universidad tiene para brindar el servicio de atención al cliente se realizó una encuesta y una entrevista de las cuales el principal diagnóstico es el tiempo que se demora en realizar el trámite y en especial los tramites que los estudiantes necesitan para el extranjero en el área de colecturía el proceso que más inconvenientes presenta es la actualización de pagos de los estudiantes en balcón de servicios los principales inconvenientes es los trámites para el extranjero y el tiempo de respuesta para los trámites en el área de información el principal inconveniente que presenta es que los no se puede atender y receptor llamadas al mismo tiempo pues genera malestar para el estudiante que está siendo atendido de manera presencial como el estudiante o persona que desea obtener información por parte de la Universidad.



Fuente: *Elaboración propia*

Procesos.

Los procesos que tenemos en tenemos en el área de información Balcón de servicio y cajas son los siguientes En el área de Balcón de Servicios se maneja el proceso de ingresos de documentos en este proceso se ingresa al Sistema SIGE en el menú seguimiento de trámites selecciona el tipo de trámite y se ingresa el trámite. También se realiza el proceso de seguimiento de trámite para los estudiantes y también se realiza la entrega de tramites solicitados como se visualiza en la siguiente imagen

Gráfico 14: Proceso para ingreso de pagos

The screenshot shows the 'PAGOS' (Payments) section of the Universidad Israel website. The left sidebar contains a menu with options like 'ESTUDIANTES', 'AYUDA', 'CONTRATO EDUCATIVO', and 'PAGOS'. The 'PAGOS' menu is expanded, showing sub-options: 'ESTADO DE CUENTA', 'PAGO ALTERNATIVO TARJETA DE CRÉDITO', 'PAGO CON TARJETA', and 'PAGO EXAMEN GRACIA'. The main content area displays the university's 'Misión', 'Visión', and 'Filosofía', along with 'Funciones Sustantivas Articuladas' which include 'DOCENCIA', 'INVESTIGACIÓN', 'VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD', and 'ÁMBITO GESTIÓN'.

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 15: Ingreso de Pago

#	Institución Fin.	Transacción	Valor	Nº Documento	Comprobante	Observación						
1		INGLES	180.00	0.00	0.00	0.00	CANCELADO	CURSO DE INGLES	EN LINEA	EDUCACION CONTINUA	Banco Pichincha - 2100138221	20/05/2021
2		INGLES	180.00	0.00	10.00	0.00	CANCELADO	CURSO DE INGLES	EN LINEA	EDUCACION CONTINUA	Banco Pichincha - 2100138221	18/08/2021
3		INGLES	180.00	0.00	20.00	0.00	CANCELADO	CURSO DE INGLES	EN LINEA	EDUCACION CONTINUA	Banco Pichincha - 2100138221	08/10/2021
4		Inscripción	200.00	0.00	100.00	0.00	CANCELADO	MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	EN LÍNEA	POSGRADO	Banco Pichincha - 3962120104	20/08/2022
5		Matrícula	500.00	400.00	0.00	0.00	CANCELADO	MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	EN LÍNEA	POSGRADO	Banco Pichincha - 3962120104	05/10/2022
6		Cuota 1	423.65	4373.65	20.00	200.00	PENDIENTE	MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	EN LÍNEA	POSGRADO	Banco Pichincha - 3962120104	05/11/2022

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 16: Detalle de datos del pago

Ingresar pagos

Número de cuenta donde se realizó el depósito: UNIVERSIDAD POSGRADO - 3062120104

Tipo de institución financiera:* Banco Pichincha

Tipo transacción:* Transferencia electrónica

Número de documento:*

Valor:* 0,00

Fecha transacción:* 18/8/2023

Detalle Transacción

Cuenta Acreditada: XXXXXXX0104

Fecha: 12/04/2018

Nombre del Ordenante: AGUIRRE RESTREPO MARITZA

Monto: \$295

Concepto: PAGO MATRICULA

Número de Documento: 008212139

Recuerde que debe llenar toda la información y subir el comprobante de pago para poder verificar la información.

Browse...

Tamaño máximo del archivo 4MB

Observación:

Guardar

Fuente: Elaboración propia

Estrategias



Plan de acción

Tabla 2 Plan de Acción

Plan de mejora de atención al cliente dirigido a los usuarios en la Universidad Tecnológica Israel

Estrategia	Objetivo	Meta	Actividades	Responsables	Tiempo
Capacitación al personal de atención al cliente	Conocer las nuevas tendencias en el servicio de atención al cliente	Brindar un servicio de atención al cliente de calidad generando confianza en los usuarios	<ol style="list-style-type: none">1. Seleccionar al personal que tenga el conocimiento y experiencia adecuada.2. Generar un control de usuarios que califiquen la experiencia en el servicio.3. Conocer las fortalezas y debilidades del personal que está en el servicio al cliente.4. Realizar reuniones con el personal de atención al cliente para generar ideas y aportes de sugerencias para seguir mejorando el servicio de atención al cliente.	Personal de servicio al cliente y Talento Humano	Semestral

Capacitación de atención a usuarios conflictivos	Manejar el servicio de atención al cliente para usuarios conflictivos	Ofrecer un servicio especializado dirigido a usuarios conflictivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un test al personal de atención al cliente para obtener sus fortalezas y potenciarlos 2. Capacitar al personal de atención al cliente referente a usuarios conflictivos. 3. Desarrollar talleres con usuarios conflictivos. 4. Dar seguimiento especializado a casos donde se presentaron usuarios conflictivos. 	Personal de servicio al cliente y Talento Humano	Semestral
Mejoras de funciones en el área de Información	Mejorar el servicio en el área de Información	Calidad en las funciones en el servicio de atención el área de Información	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dar las funciones del puesto en el área de Información al personal seleccionado 2. Capacitar al personal con las nuevas tendencias en servicio de atención al cliente. 3. Desarrollar talleres referentes a comunicación asertiva. 4. Ubicar dos personas en el área para que se puedan desarrollar las funciones del área de manera correcta y de calidad. 	Personal de servicio al cliente y Talento Humano	Anual

Mejoras de funciones en el área de Balcón de servicios	Mejorar el servicio en el área de Balcón de servicios	Calidad en las funciones en el servicio de atención el área de Balcón de Servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dar las funciones del puesto en el área de Balcón de servicios al personal seleccionado 2. Capacitar al personal con las nuevas tendencias en servicio de atención al cliente. 3. Desarrollar talleres referente a comunicación corporativa asertiva. 4. Desarrollar capacitaciones referente a imagen y expresión 5. Ubicar dos personas en el área para que se puedan desarrollar las funciones del área de manera correcta y de calidad. 	Personal de servicio al cliente y Talento Humano	Anual
Mejoras de funciones en el área de Colecturía	Mejorar el servicio en el área de Colecturía	Calidad en las funciones en el servicio de atención el área de Colecturía	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dar las funciones del puesto en el área de Colecturía al personal seleccionado 2. Capacitar al personal con las nuevas tendencias en servicio de atención al cliente. 3. Desarrollar talleres referentes a comunicación asertiva. 4. Ubicar dos personas en el área para que se puedan desarrollar las funciones del área de manera correcta y de calidad. 	Personal de servicio al cliente y Talento Humano	Anual

Fuente: Elaboración propia

Procedimientos a aplicar

El procedimiento a aplicar para balcón de servicios es que se tenga personal adicional para que pueda atender cuando los estudiantes las llamadas telefónicas y reportar el seguimiento de los trámites y pueda contestar el whatsapp con las inquietudes de los estudiantes y se rotara con el personal de balcón de servicio

El procedimiento a aplicar en el área de información se aplicaría la estrategia de que estén dos personas una para que pueda dar responder las llamadas y la otra pueda atender a los clientes que van a la Universidad en busca de información de la Universidad

El procedimiento a aplicar a en el área de cajas es de que se encuentre dos personas una para que puedan atender a los usuarios y otra para que pueda responder las llamadas que para el área de cajas que son la mayoría de llamadas que ingresan en la Universidad

Los procesos a aplicar en general para el área de atención al cliente son capacitaciones de atención al cliente que seria 2 capacitaciones semestrales daño un total de 4 capacitaciones en el año pues la atención al cliente se va innovando y las tendencias van cambiando otra capacitación es de atención a usuarios conflictivos pues hay usuarios que debido al estrés del día a día no manejan su ira y estrés entonces es muy importante saber manejar a estos usuarios

Indicadores

Los principales indicadores que se podrán tomar en cuenta serian indicadores de salida donde se podría observar el cambio mediante que se da con la propuesta formulada para mejorar los indicadores a usar son la encuesta de satisfacción y el buzón de sugerencia con la encuesta de satisfacción que permitirá conocer el rango de satisfacción de los usuarios pues cada usuario tiene su propio criterio de cómo se siente al ser atendido en la Universidad se tiene que actualizar el sistema de calificación de atención al cliente que se tiene siguiente ejemplo

Gráfico 17 Calificación del servicio al cliente



Fuente: Elaboración propia

Tabla 3 Resultados de la calificación

Servicio al cliente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	Total
Trabajador 1	2	7	10	9	28
Trabajador 2	5	10	3	4	22
Trabajador 3	3	7	15	6	31
Trabajador 4	2	8	10	6	26
Trabajador 5	4	6	11	7	28

Fuente: Elaboración propia

Con esto se podrá observar la calidad de servicio que los clientes piensan que se está dando en la Universidad y poder conocer como están dando la atención de servicio al cliente cuantos clientes fueron atendidos y dar seguimiento al trabajo que realiza el personal de atención al cliente.

Tener este indicador seria la principal herramienta para poder mejorar la atención y dar continuidad para lograr los objetivos de la Universidad

Buzón de sugerencia

El buzón de sugerencia permitirá actualizar los procesos de atención al cliente conociendo que necesidades presentan los usuarios y que manera sugieren la mejora en el proceso de atención

c. Estrategias y/o técnicas

Las técnicas metodológicas que se emplearon fueron la entrevista y la encuesta así obtuvimos el punto crítico que el factor principal del servicio de atención al cliente es el tiempo que se tarde en resolver un trámite para realizar este proceso se realizó un cuestionario de 10 preguntas con la colaboración de estudiantes de la Universidad en la entrevista se realizó al personal de servicio al cliente

Las estrategias que se pretenden implementar son las capacitaciones y las funciones del personal de atención al cliente pues el personal si tiene capacitaciones, pero no están actualizadas y actualizar las funciones pues hay varias funciones que se necesita realizar en equipo

2.2. Validación de la propuesta

Presente la validación de la propuesta a través del método de criterios de especialistas.

Tabla 4: Perfil descriptivo de expertos validadores

Apellidos y Nombres	Años de experiencia	Titulación Académica	Cargo
Odette Pantoja Díaz	10	PhD Administración y dirección de empresas	Docente de la Universidad Israel
Carolina Paola Jaramillo Bayas	7	Magister en Finanzas y Administración	Docente de la Universidad Israel
Fausto Germán Pazmiño Muñoz	25	Magister en Administración de empresas	CEO Empresa Corporación Kinowk2

Fuente: Elaboración del autor.

Tabla 5: Criterios Evaluativos

Criterio	Descripción
Impacto	<i>El alcance que tendrá la propuesta y su representatividad en la generación de valor</i>
Aplicabilidad	<i>La capacidad de implementación de la propuesta considerando que los contenidos sean aplicables</i>
Conceptualización	<i>La base de conceptos y teorías propias de la propuesta de manera sistémica y articulada</i>
Actualidad	<i>Los procedimientos actuales y los cambios científicos y tecnológicos considerados en la propuesta</i>
Calidad Técnica	<i>Los atributos cualitativos del contenido de la propuesta para satisfacer las expectativas de sus beneficiarios</i>
Factibilidad	<i>El nivel de utilización de la propuesta por parte de la organización acorde a los recursos disponibles</i>
Pertinencia	<i>La contundencia y conveniencia de la propuesta para solucionar el problema planteado.</i>

Fuente: *Elaboración del autor.*

Conforme los criterios evaluativos mostrados en la Tabla 5 se considera la siguiente escala ponderativa que mide el grado de aceptación para cada componente evaluativo propuesto.

A continuación, se describe los condicionantes cualitativos con su respectiva ponderación, la cual ha sido validada por cada experto, conforme su importancia y relevancia de los criterios expuestos:

Resultados de la validación

Tabla 6: Resultados de la Validación

CRITERIOS	EXPERTO 1 (ODETTE PANTOJA)	EXPERTO 2 (CAROLINA JARAMILLO)	EXPERTO 3 (FAUSTO PAZMIÑO)	TOTAL	Porcentaje
Impacto	5	4	5	14	93%
Aplicabilidad	5	4	5	14	93%
Conceptualización	5	5	4	14	93%
Actualidad	5	4	4	13	90%
Calidad Técnica	5	4	5	14	93%
Factibilidad	5	5	5	15	100%
Pertenencia	5	4	5	14	93%
Total	35	30	34	98	95%

Nota: estos son los resultados acordes al instrumento de validación (Anexo G,H,I)

Fuente: Elaboración del autor.

Matriz de articulación de la propuesta

Tabla 7: Matriz de articulación

EJES O PARTES PRINCIPALES	SUSTENTO TEÓRICO	SUSTENTO METODOLÓGICO	ESTRATEGIAS / TÉCNICAS	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	INSTRUMENTOS APLICADOS
I	CAPITULO Conceptos Básicos sobre atención al cliente	Enfoque Cualitativo Enfoque Cuantitativo	Las técnicas utilizadas análisis de fuentes la observación para la atención al cliente	Demora en tiempo de respuesta en los trámites	Encuesta dirigido a los estudiantes de la Universidad Israel y la entrevista al personal de atención al cliente de la Universidad Israel
II	CAPITULO Problemática de la investigación	Investigación No Experimental Investigación Explicativa	Las estrategias para aplicar son capacitación de nuevas tendencias en atención al cliente y distribuir las funciones del personal del servicio al cliente	Con estas estrategias se pretende brindar una excelente calidad y mejora de procesos en atención al cliente	

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

- 1.- La teoría de atención permite desarrollar un plan de mejora para implementar un servicio de calidad
- 2.- Se diagnosticó la operatividad del área de estudio en la atención al cliente para conocer los procesos que se desarrollan en esta área y verificar los tiempos de respuesta y conocer la percepción de los usuarios
- 3.- Se evidencio que los tramites más solicitados en el área de atención al cliente se focalizan en Balcón de Servicios con el trámite de Certificados de Estudios y títulos refrendados para poder apostillar y el área de cajas el trámite más solicitado es la actualización de pagos
- 4.- Se formuló una propuesta de mejora en el área de atención al cliente para optimizar y mejorar la calidad el servicio en función de dar la mayor satisfacción al usuario
- 5.- Se validó la propuesta a través de 3 profesionales con la experticia sobre el objeto de estudio referido a la atención al cliente de la Universidad Israel

RECOMENDACIONES

- 1.- Crear un plan de acción para ver los puntos a mejorar en la atención al servicio al cliente
- 2.- Desarrollar la estrategia de implementación en la calidad del servicio para mejorar el proceso de tiempo de respuesta
- 3.- Crear un protocolo informativo al personal de atención al cliente para informar el tiempo de desarrollo para realizar el trámite en el área de atención al cliente
- 4.- Ejecutar cursos y talleres que permita al personal de atención al cliente actualizar su conocimiento en atención y servicio al cliente
- 5.- Se debe realizar un monitoreo o seguimiento permanente de los trámites que se realizan en el área de atención a través de indicadores de gestión

BIBLIOGRAFÍA

Sánchez Orbea Stephany Carolina (2023) *Plan de mejora en la percepción de atención al cliente en la Cervecería Artesanal sr 55 en la ciudad de Quito*. Universidad Tecnológica Israel

Mendoza Conde Jessica Valeria (2022) *Plan de mejora en la percepción de atención al cliente CNEL EP de la unidad de negocio Sucumbíos de la Agencia LAGO AGRIO*. Universidad Tecnológica Israel,

Rojas Keilma (2023) *Atención al cliente que es y claves para mejorar tu servicio*. tiendanube. consultado el 8 de agosto del 2023 <https://www.tiendanube.com/blog/que-es-servicio-atencion-cliente/>

Da Silva Douglas (2022) *¿Qué es la atención al cliente? Definición, Elementos e Importancia para las empresas en la actualidad*. Zendesk. consultado el 14 de agosto del 2023 <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/>

(2023) *Atención al cliente: Que es y por qué es importante*. Salesforce Consultado el 31 de julio del 2023 <https://www.salesforce.com/mx/atencion-al-cliente/>

ANEXO A
FORMATO DE ENCUESTA

Encuesta de satisfacción al cliente

Encuesta para estudiantes de la Universidad para medir el nivel de satisfacción al cliente

Genero

- Hombre
- Mujer

2.- ¿Ha realizado un trámite en el Sistema de la Universidad?

- Si
- No

3.-¿Qué tipo de trámite ha realizado en el Sistema de la Universidad?

- Certificado de Matricula
- Certificado de Notas
- Justificación de Inasistencia
- Certificado de Tercera Matricula
- Solicitud de Segunda Oportunidad de Titulación
- Certificado de Pasantias

4.-¿Presento inconvenientes al realizar el trámite en el Sistema de la Universidad?

Si

No

5.-¿Conocía el proceso para el ingreso del trámite?

Si

No

6.-¿Recibió el apoyo cuando presento el inconveniente para el ingreso del trámite en el Sistema de la Universidad?

Si

No

...

7.-¿Se resolvió de manera inmediata el inconveniente que presento al momento de informar este problema?

Si

No

8.-¿Cuánto tiempo se tardó en resolver el problema al momento de ingresar el trámite?

- 1 a 2 días
- 3 a 4 días
- 8 a 10 días

9.-¿Considera que el proceso para realizar un trámite en el sistema de la Universidad es de fácil comprensión ?

- Si
- No

10.-¿Sintió que recibió un buen servicio de atención en la Universidad?

- Si
- No

ANEXO B

1

Entrevista a Personal de Servicio al Cliente.

1.- ¿Conoce usted los procedimientos de los procesos de atención al cliente? ¹

Efectivamente nos instruyeron en las funciones para el área de atención al cliente.

2.- ¿Existe un manual de procedimientos que indique o señale los pasos a realizar los procesos de atención al cliente? ¹

No, hay un manual; los procesos que manejamos son mediante capacitación empírica.

3.- ¿Cuál es trámite más solicitado por los usuarios en la Universidad? ¹

Los trámites más solicitados son:
- Kardex o Record Académico.
- Certificados de Estudios, Inglés, Homologación.

4.- ¿Cuál es trámite que presenta mayor dificultad? ²

El trámite más complejo es el Certificado de Inglés.

5.- ¿Cuál es el tiempo máximo que requieren los usuarios para realizar los trámites? ³

Los tiempos de entrega varían según el trámite si es para Ecuador se puede tardar de 3 a 5 días laborables y para el Extranjero máximo un mes de días.

6.- ¿Ha realizado capacitaciones para cumplir las funciones de atención al cliente? ³

Si, he recibido capacitaciones para el área de Atención al Cliente.

7.- ¿Cuáles son los reclamos más comunes de los usuarios en la atención que se les brinda? ³

Los reclamos más frecuentes son por los tiempos de entrega de los trámites.

ANEXO C

Entrevista a Personal de Servicio al Cliente.

1.- ¿Conoce usted los procedimientos de los procesos de atención al cliente?

Sí, Bienvenida, proceso, gestión, resultados

2.- ¿Existe un manual de procedimientos que indique o señale los pasos a realizar los procesos de atención al cliente?

No, por el momento se está realizando un manual donde estén todos los procesos del área.

3.- ¿Cuál es trámite más solicitado por los usuarios en la Universidad?

Certificado Estudios, Kardex académico

4.- ¿Cuál es trámite que presenta mayor dificultad?

Reingresos o cambios de carrera, ya que son trámites que tienen que estar pendiente que este habilitado en el SIGE para poder realizarlo.

5.- ¿Cuál es el tiempo máximo que requieren los usuarios para realizar los trámites?

De tres a 5 días laborables, cuando son trámites para el extranjero demoran un poco más tentativamente 15 días.

6.- ¿Ha realizado capacitaciones para cumplir las funciones de atención al cliente?

Sí, tuve capacitaciones por parte de mis compañeras que están en el área.

7.- ¿Cuáles son los reclamos más comunes de los usuarios en la atención que se les brinda?

el tiempo que demora los trámites.

ANEXO D

3

Entrevista a Personal de Servicio al Cliente.

1.- ¿Conoce usted los procedimientos de los procesos de atención al cliente?

Si

2.- ¿Existe un manual de procedimientos que indique o señale los pasos a realizar los procesos de atención al cliente?

No dentro de la universidad No.

3.- ¿Cuál es trámite más solicitado por los usuarios en la Universidad?

Orden Académico
Certificado de Estudios

4.- ¿Cuál es trámite que presenta mayor dificultad?

Cuando el Estudiante solicita Prestamo
Estudiantil

5.- ¿Cuál es el tiempo máximo que requieren los usuarios para realizar los trámites?

15 días

6.- ¿Ha realizado capacitaciones para cumplir las funciones de atención al cliente?

Si 8 horas

7.- ¿Cuáles son los reclamos más comunes de los usuarios en la atención que se les brinda?

ANEXO E

4

Entrevista a Personal de Servicio al Cliente.

1.- ¿Conoce usted los procedimientos de los procesos de atención al cliente?

Si.

2.- ¿Existe un manual de procedimientos que indique o señale los pasos a realizar los procesos de atención al cliente?

Existen si, pero no tenemos uno por parte de la institución donde laboro.

3.- ¿Cuál es trámite más solicitado por los usuarios en la Universidad?

Por lo general actualizaciones de su pago ya que los documentos recibidos en el sistema se demoran de 2 a 3 días en cargar.

4.- ¿Cuál es trámite que presenta mayor dificultad?

Trámites de baja de Valores porque por este medio solo conseguimos información.

5.- ¿Cuál es el tiempo máximo que requieren los usuarios para realizar los trámites?

En la plataforma de 15 a 20 min en presencia un estimado de 5-10 min por el tiempo de impresión.

6.- ¿Ha realizado capacitaciones para cumplir las funciones de atención al cliente?

Si por lo general de atención al cliente, con dirección o visitas en el laboratorio.

7.- ¿Cuáles son los reclamos más comunes de los usuarios en la atención que se les brinda?

Por lo general del sistema y no le reflejan los pagos hechos por el pago y demora, y porque no pueden hacer presencia ningún trámite como baja de valores etc.

ANEXO G

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: Plan de mejora de atención al cliente dirigido a los usuarios en la Universidad Tecnológica Israel

Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: Odette Pantoja Díaz

Título obtenido
PhD Administración y Dirección de Empresas
Cédula de Identidad
0958149262
E- mail
opantoja@uisrael.edu.ec
Institución de Trabajo
Universidad Israel
Cargo
Docente Titular
Años de experiencia en el área
10

Instructivo:

- Responda cada criterio con la máxima sincera del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema: Plan de mejora de atención al cliente dirigido a los usuarios en la Universidad Tecnológica Israel

<i>Indicador</i>	<i>Descripción</i>	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto	<i>El alcance que tendrá la propuesta y su representatividad en la generación de valor</i>	X				
Aplicabilidad	<i>La capacidad de implementación de la propuesta considerando que los contenidos sean aplicables</i>	X				
Conceptualización	<i>La base de conceptos y teorías propias de la propuesta de manera sistémica y articulada</i>	X				
Actualidad	<i>Los procedimientos actuales y los cambios científicos y tecnológicos considerados en la propuesta</i>	X				
Calidad Técnica	<i>Los atributos cualitativos del contenido de la propuesta para satisfacer las expectativas de sus beneficiarios</i>	X				
Factibilidad	<i>El nivel de utilización de la propuesta por parte de la organización acorde a los recursos disponibles</i>	X				
Pertinencia	<i>La contundencia y conveniencia de la propuesta para solucionar el problema planteado.</i>	X				
Total		35				

Observaciones: El Plan de mejora se encuentra desarrollado correctamente, y es pertinente según la realidad abordada

Recomendaciones: Se recomienda poner en práctica el grupo de estrategias propuestas

Lugar, fecha de validación: Quito, 24 de Agosto 2023



Firmado electrónicamente por:
ODETTE PANTOJA DIAZ

Firma del especialista

ANEXO H

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: Plan de mejora de atención al cliente dirigido a los usuarios en la Universidad Tecnológica Israel

Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: Carolina Jaramillo

Título obtenido
Magister en Finanzas
Cédula de Identidad
0602281206
E- mail
cjaramillo@uisrael.edu.ec
Institución de Trabajo
Universidad Israel
Cargo
Docente
Años de experiencia en el área
7 años

Instructivo:

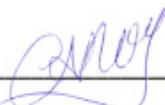
- Responda cada criterio con la máxima sincera del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema: Plan de mejora de atención al cliente dirigido a los usuarios en la Universidad Tecnológica Israel

<i>Indicador</i>	<i>Descripción</i>	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto	<i>El alcance que tendrá la propuesta y su representatividad en la generación de valor</i>		X			
Aplicabilidad	<i>La capacidad de implementación de la propuesta considerando que los contenidos sean aplicables</i>		X			
Conceptualización	<i>La base de conceptos y teorías propias de la propuesta de manera sistémica y articulada</i>	X				
Actualidad	<i>Los procedimientos actuales y los cambios científicos y tecnológicos considerados en la propuesta</i>		X			
Calidad Técnica	<i>Los atributos cualitativos del contenido de la propuesta para satisfacer las expectativas de sus beneficiarios</i>		X			
Factibilidad	<i>El nivel de utilización de la propuesta por parte de la organización acorde a los recursos disponibles</i>	X				
Pertinencia	<i>La contundencia y conveniencia de la propuesta para solucionar el problema planteado.</i>		X			
Total		5	4			

Observaciones:

Recomendaciones**Tener más referencias bibliográficas**

Lugar, fecha de validación: Quito, 29 de agosto de 2023

Firma del especialista

ANEXO I

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: **Plan de mejora de atención al cliente dirigido a los usuarios en la Universidad Tecnológica Israel**

Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: Fausto Germán Pazmiño Muñoz

Título obtenido
Magister en Administración de Empresas
Cédula de Identidad
1710051978
E- mail
fpazmino@kinowk2.com
Institución de Trabajo
Corporación KinowK2
Cargo
CEO
Años de experiencia en el área
25 Años

- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema: Plan de mejora de atención al cliente dirigido a los usuarios en la Universidad Tecnológica Israel

Indicador	Descripción	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto	El alcance que tendrá la propuesta y su representatividad en la generación de valor	X				
Aplicabilidad	La capacidad de implementación de la propuesta considerando que los contenidos sean aplicables	X				
Conceptualización	La base de conceptos y teorías propias de la propuesta de manera sistémica y articulada		X			
Actualidad	Los procedimientos actuales y los cambios científicos y tecnológicos considerados en la propuesta		X			
Calidad Técnica	Los atributos cualitativos del contenido de la propuesta para satisfacer las expectativas de sus beneficiarias	X				
Factibilidad	El nivel de utilización de la propuesta por parte de la organización acorde a los recursos disponibles	X				
Pertinencia	La contundencia y conveniencia de la propuesta para solucionar el problema planteado.	X				
Total		25	8			

Observaciones:

Recomendaciones

Lugar, fecha de validación: Quito, 30 de agosto de 2023



Firma del especialista