



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa la obtención del Título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA
UNIDAD EDUCATIVA “RIOBAMBA”, PROVINCIA DE CHIMBORAZO,
PERÍODO 2015-2020

AUTORA:

PESANTEZ ASTUDILLO PAULINA VERÓNICA

RIOBAMBA - ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la señora. PESANTEZ ASTUDILLO PAULINA VERONICA, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina
DIRECTOR

Ing. Gerardo Luis Lara Noriega
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Pesantez Astudillo Paulina Verónica, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 19 de febrero del 2016

Pesantez Astudillo Paulina Verónica

CC: 0603030016

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico a mi esposo e hijos quienes son el eje de inspiración para lograr todos mis triunfos y aquellas fuerzas para seguir adelante en la vida. A mis padres quienes me acompañan en los momentos más difíciles y saben confiar en mí.

.....

PESANTEZ ASTUDILLO PAULINA VERONICA

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a Dios por la sabiduría y la salud para lograr esta meta. A mi familia por brindarme su confianza y enseñarme que la perseverancia y el esfuerzo son el camino para lograr los objetivos.

Al Ingeniero Pedro Bravo e Ingeniero Gerardo Lara Director y Miembros de tesis por su colaboración, sugerencias y acertados aportes en el desarrollo de este proyecto de investigación.

A los funcionarios que laboran en los Programas Carrera Centro de Apoyo Riobamba, por su atención oportuna y amable ante nosotros los estudiantes.

A mis compañeros de trabajo quien sin dudar me han brindado el apoyo necesario para culminar con este propósito

A mis compañeras de aula con quienes compartimos nuestras experiencias triunfos y fracasos.

.....

PESANTEZ ASTUDILLO PAULINA VERONICA

ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
INDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
SUMMARY	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del Problema	2
1.1.2 Delimitación del Problema	2
1.2 JUSTIFICACION.....	2
1.3. OBJETIVOS.....	3
1.3.1 Objetivo General	3
1.3.2 Objetivos Específicos	3
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	4
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	4
2.1.1 Antecedentes Históricos	4
2.1.1.1 Unidad Educativa Riobamba	4
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
2.2.1. La Planificación Estratégica	7
2.2.2. Atención al Usuario	16
2.2.3 Fundamentación Jurídica	23
2.2.4 Constitución de la República del Ecuador	23
2.5 IDEA A DEFENDER.....	26
2.5.1 Idea a defender	26
2.6 VARIABLES	26
2.6.1 Variable Independiente	26
2.6.2 Variable Dependiente	26

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	27
3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	27
3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	27
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	28
3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	28
3.5 RESULTADOS	31
3.6 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER	72
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO	77
4.1 TITULO	77
4.1.1. Institución Ejecutora	77
4.1.2. Beneficiarios	77
4.1.3. Tiempo estimado para la Ejecución	77
4.1.4. Equipo Técnico Responsable	77
4.1.5. Costo	77
4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA	78
4.2.1. JUSTIFICACIÓN	78
4.2.2. ANÁLISIS SITUACIONAL	79
4.3. Fijación de los Objetivos	85
4.3.1. Objetivo General	85
4.3.2. Objetivos Específicos	85
4.4. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA	86
4.4.1. Alternativas de Mejora	86
4.4.2. Cronograma	99
4.2.3 Matriz de Resultados de la Propuesta	101
4.5 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA	104
CONCLUSIONES	105
RECOMENDACIONES	106
BIBLIOGRAFÍA	108
LINKOGRAFÍA	109
ANEXOS	110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	Población Y Muestra	28
Tabla N° 2	Género	31
Tabla N° 3	Nivel De Educación.....	32
Tabla N° 4	Edad.....	33
Tabla N° 5	Calificación De La Atención De Los Profesores A Los Usuarios	34
Tabla N° 6	Calificación De La Atención De Los Empleados A Los Usuarios	35
Tabla N° 7	Problemas De Los Empleados En La Atención A Los Usuarios	36
Tabla N° 8	Mejoramiento De Servicios Con La Implementación Del Peau	37
Tabla N° 9	Genero	38
Tabla N° 10	Nivel De Educación.....	39
Tabla N° 11	Edad.....	40
Tabla N° 12	Calificación De La Atención De Las Autoridades A Los Usuarios.....	41
Tabla N° 13	Calificación De La Atención De Los Empleados A Los Usuarios	42
Tabla N° 14	Problema.....	43
Tabla N° 15	Mejora De Servicios Con Implementación Del Plan	44
Tabla N° 16	Género	45
Tabla N° 17	Nivel De Educación.....	46
Tabla N° 18	Edad.....	47
Tabla N° 19	Atención De Las Autoridades A Los Usuarios	48
Tabla N° 20	Atención Profesores	49
Tabla N° 21	Problema.....	50
Tabla N° 22	Mejoría De Servicios.....	51
Tabla N° 23	Genero	52
Tabla N° 24	Grado Que Cursa	53
Tabla N° 25	Ocupación Padre O Madre	54
Tabla N° 26	Grupo De Edad Al Que Pertenece.....	55
Tabla N° 27	Calificación De La Atención De Autoridades A Usuarios.....	56
Tabla N° 28	Calificación De La Atención De Profesores A Usuarios	57
Tabla N° 29	Calificación De La Atención De Empleados A Usuarios	58
Tabla N° 30	Problemas Que Afectan La Atención A Los Usuarios.....	59
Tabla N° 31	Mejoría En Servicios Por Implementación De Plan De Atención A Usuarios	60

Tabla N° 32	Participación En La Implementación Del Plan De Atención A Usuarios	61
Tabla N° 33	Genero	62
Tabla N° 34	Nivel De Educación.....	63
Tabla N° 35	Ocupación Principal	64
Tabla N° 36	Edad.....	65
Tabla N° 37	Calificación De La Atención De Autoridades A Usuarios.....	66
Tabla N° 38	Calificación De La Atención De Profesores A Usuarios	67
Tabla N° 39	Calificación De La Atención De Empleados A Usuarios	68
Tabla N° 40	Problema.....	69
Tabla N° 41	Mejoramiento De Los Servicios Con Implementación Del Plan	70
Tabla N° 42	Implementación De Plan Estratégico	71
Tabla N° 43	Resultados De Encuesta A Autoridades	72
Tabla N° 44	Resultados De Encuesta A Profesores.....	73
Tabla N° 45	Resultados De Encuesta A Empleados.....	73
Tabla N° 46	Resultados De Encuesta A Estudiantes	74
Tabla N° 47	Resultados De Encuesta A Pp.Ff.....	75
Tabla N° 48	Datos Generales De La Unidad Educativa Riobamba.....	79
Tabla N° 49	Promedios De Resultados De Todos Los Estratos De La Uer	81
Tabla N° 50	Análisis Foda.....	82
Tabla N° 51	Análisis Foda.....	83
Tabla N° 52	Matriz Foda Priorizada.....	84

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	Modelo Básico de Planificación Estratégica.....	11
Gráfico N° 2	Tipos de Estrategias	16
Gráfico N° 3	Relaciones Entre Usuarios Consumidores Y Clientes	18
Gráfico N° 4	Calidad de Servicios.....	20
Gráfico N° 5	Género	32
Gráfico N° 6	Nivel de Educación	33
Gráfico N° 7	Edad.....	34
Gráfico N° 8	Atención Profesores	35
Gráfico N° 9	Atención Empleados	36
Gráfico N° 10	Problemas de los Empleados en La Atención	37
Gráfico N° 11.	Mejoramiento de Servicios con la Implementación del Peau	38
Gráfico N° 12.	Genero	39
Gráfico N° 13	Nivel de Educación	40
Gráfico N° 14	Edad.....	41
Gráfico N° 15	Calificación de la Atención	42
Gráfico N° 16	Calificación de la Atención de los empleados a los usuarios.....	43
Gráfico N° 17	Problema.....	44
Gráfico N° 18	Mejora de Servicios con Implementación del Plan.....	45
Gráfico N° 19	Género	46
Gráfico N° 20	Nivel de Educación	47
Gráfico N° 21	Edad.....	48
Gráfico N° 22	Tención de las Autoridades a los Usuarios	49
Gráfico N° 23	Atención Profesores	50
Gráfico N° 24	Problema.....	51
Gráfico N° 25	Mejoría de Servicios.....	52
Gráfico N° 26	Género	53
Gráfico N° 27	Grado que Cursa.....	54
Gráfico N° 28	Ocupación padre o madre.....	55
Gráfico N° 29	Grupo de Edad al que pertenece.....	56
Gráfico N° 30	Calificación de la Atención de Autoridades a Usuarios.....	57
Gráfico N° 31	Calificación de la Atención de Profesores a Usuarios	58
Gráfico N° 32	Calificación de la Atención de Empleados a Usuarios	59

Gráfico N° 33	Problemas que afectan la Atención a los Usuarios	60
Gráfico N°34	Mejoría en Servicios por Implementación del Plan de Atención a Usuarios	61
Gráfico N° 35	Participación En La Implementación Del Plan De Atención A Usuarios	62
Gráfico N° 36	Genero	63
Gráfico N° 37	Nivel de Educación	64
Gráfico N° 38	Ocupación Principal	65
Gráfico N° 39	Edad.....	66
Gráfico N° 40	Calificación de la Atención de Autoridades a Usuarios.....	67
Gráfico N° 41	Calificación de la Atención de Profesores a Usuarios	68
Gráfico N° 42	Calificación de la Atención de Empleados a Usuarios	69
Gráfico N° 43	Problema.....	70
Gráfico N° 44	Mejoramiento de los Servicios con Implementación del Plan	71
Gráfico N° 45	Implementación de Plan Estratégico	72

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1	Ficha de Observación	110
Anexo N° 2	Cuestionario para Autoridades	111
Anexo N° 3	Cuestionario para Profesores	113
Anexo N° 4	Cuestionario para Empleados	115
Anexo N° 5	Cuestionario para Estudiantes	117
Anexo N° 6	Cuestionario para Padres de Familia	119
Anexo N° 7	Fotos de La Unidad Educativa Riobamba	122
Anexo N° 8	Croquis	127

RESUMEN EJECUTIVO

El “Diseño de un Plan Estratégico de Atención al Usuario en la Unidad Educativa Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2015-2020” es una investigación cuyo objetivo general consiste en mejorar los servicios de esta institución mediante un plan práctico y realizable.

La atención al usuario de la Unidad Educativa Riobamba, se enfoca de manera especial en los estudiantes y padres de familia, con la finalidad de obtener un clima laboral que conlleve a la excelencia institucional. La metodología ocupada para desarrollar el presente trabajo de investigación fue inductiva, debido a que se inició por las necesidades específicas de atención de los 5 estratos que integran la Institución Educativa (Autoridades, Docentes, Empleados, Padres de Familia y Estudiantes); para desarrollar este tipo de metodología se utilizaron encuestas, entrevistas, investigación de campo e investigación bibliográfica; de los que se obtuvo la prioritaria necesidad de impartir cursos de relaciones al personal para mejorar la atención al usuario en la Unidad Educativa Riobamba.

El presente trabajo de Titulación se ha enmarcado en el cuarto objetivo del Plan Nacional del Buen Vivir que busca el fortalecimiento de las capacidades y potencialidades de la ciudadanía, específicamente en el esfuerzo para garantizar a todas las personas el derecho a tener educación bajo condiciones de calidad y equidad; buscando la mejora continua en el servicio entregado de parte de los funcionarios.

Palabras claves: Plan Estratégico, clima laboral, excelencia institucional, investigación inductiva, atención al usuario.

Ingeniero Pedro Pablo Bravo Molina

DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

The Design of a Strategic Plan of Customer Service in the Education Unit Riobamba, Chimborazo Province, is a research period 2015-2020 whose overall objective is to improve the services of this institution through a practical and workable plan.

Attention the user of the Education Unit Riobamba, focuses especially on students and parents, in order to obtain a working environment that may lead to institutional excellence. The methodology employed to develop this research was inductive, because it was initiated by the specific needs of retention of the 5 layers that make up the Educational Institution (Authorities, Teachers, Staff, Parents and Students); to develop this type of methodology surveys, interviews, field research and literature research were used; of the priority need for courses of relations staff to improve customer service in the Education Unit Riobamba was obtained.

This work qualification has been framed in the fourth objective of the National Plan for Good Living which seeks to strengthen the capacities and potential of citizenship, specifically in the effort to guarantee everyone the right to have low education quality conditions and equity; seeking continuous improvement in service delivered from officials.

Keywords: Strategic Plan, work environment, institutional excellence, inductive research, customer service

INTRODUCCIÓN

El “Diseño de un Plan Estratégico de Atención al Usuario en la Unidad Educativa Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2015-2020” es una investigación cuyo objetivo general consiste en mejorar los servicios de esta institución mediante un plan práctico y realizable.

En el primer capítulo sobre el planteamiento del problema se realiza un análisis contextual de la Unidad educativa Riobamba, centrada en las dificultades que se presumen afectan a los usuarios internos; autoridades, profesores y empleados, así como a los externos; estudiantes padres y madres de familia, en sus relaciones diarias, llegando a establecer que efectivamente existe la necesidad de contar con un plan de atención a los usuarios.

En el segundo capítulo se aborda la descripción de un marco teórico centrado en los fenómenos principales de la investigación, como son la planificación estratégica en sus básicos componentes, conceptos, proceso y aplicación; así como la atención a los usuarios en su amplia acepción y relaciones con consumidores y clientes de servicios públicos.

En el tercer capítulo referido al marco metodológico se describe principalmente el método de muestreo estratificado por cuotas que se seleccionó, cuyos sectores son: autoridades, profesores, empleados, estudiantes; y padres y madres de familia. En este capítulo también se verificó positivamente la hipótesis de que efectivamente la implementación posterior de un Plan Estratégico de Atención a los Usuarios en la Unidad Educativa Riobamba, si mejoraría la calidad de los servicios que presta a los estratos referidos.

En el cuarto capítulo relacionado con el marco propositivo se describe precisamente la propuesta propiamente dicha del Plan Estratégico de Atención a los Usuarios en la Unidad Educativa Riobamba, con su justificación, objetivo, análisis situacional, FODA y programación de acciones para ir implementando dicho plan en cinco fases anuales.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Formulación del Problema

¿Para mejorar los servicios que presta la Unidad Educativa Riobamba, es necesario implementar un Plan Estratégico de Atención a los Usuarios?

1.1.2 Delimitación del Problema

El presente trabajo investigativo se realizó en la Unidad Educativa Riobamba, ubicada en la Avda., Canónigo ramos y La Prensa (s/n) y se espera su posterior implementación en el periodo 2015-2020, con la finalidad de alcanzar procesos de mejora continua en la atención a los usuarios.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La investigación efectuada tiene su plena justificación en los siguientes campos:

Institucionalmente, el contar con un Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la Unidad Educativa Riobamba que oriente sus servicios en el periodo 2016-2020 le permitirá optimizar los recursos materiales y de infraestructura existentes; así como los tecnológicos y del talento humano en dirección a elevar la calidad de tal atención, pues el plan proyecta la capacitación del talento humano de forma sostenida en técnicas y manejo de herramientas y estrategias de atención mejoradas. Esto redundará en el desarrollo de una imagen positiva de la Unidad Educativa Riobamba dentro de la ciudad y provincia de Chimborazo especialmente.

Económica y financieramente, que la Unidad Educativa Riobamba cuente con un Plan Estratégico de Atención a los Usuarios quienes fundamentalmente son estudiantes, padres y madres de familia, le permitirá a dicha institución, optimizar los recursos de todo tipo con lo que contribuirá al ahorro institucional y al de los usuarios.

Académicamente, el Plan Estratégico citado es en un modelo de herramienta de apoyo a la gestión, la misma que posteriormente podría ser replicada hacia otras instituciones educativas procurando una adaptación acorde a cada realidad. Allí reside su validez

académica y metodológica, pues define el proceso de atención en sus diversidades y complejidades; así como las herramientas, técnicas y soportes para cada sector de usuarios (estudiantes y padres y madres de familia), incorporando los enfoques de igualdad principalmente de género, discapacidad e interculturalidad.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un Plan Estratégico de Atención a los Usuarios para mejorar los servicios que presta la Unidad Educativa Riobamba de la Provincia de Chimborazo, durante el periodo 2015-2020

1.3.1 Objetivos Específicos

- Analizar los fundamentos teóricos de la planificación estratégica así como las estrategias y técnicas actuales aplicadas a la atención a los usuarios de instituciones educativas para incorporarlas creativamente en el Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la Unidad Educativa Riobamba
- Aplicar una encuesta por cuotas a los actores sociales directamente involucrados en los servicios que presta la Unidad Educativa Riobamba para obtener la información de base que sirva para elaborar el Plan Estratégico de Atención a los Usuarios
- Diseñar el Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la Unidad Educativa Riobamba que oriente sus servicios en el periodo 2016-2020

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

2.1.1.1 Unidad Educativa Riobamba

La Unidad Educativa Riobamba es una institución que brinda educación a nivel medio. Se encuentra ubicada en la ciudad de Riobamba, capital de la provincia de Chimborazo, en la confluencia de las avenidas La Prensa s/n y Canónigo Ramos.

“El Colegio Riobamba inicia con sus primeros pasos antes del año 1941, cuando generosos y notables hijos de la Sultana de los Andes buscan mejorar o dar mejor oportunidad a la joven riobambeña ávida de superación cultural y formativa. Son los honorables: Don José María Román y Mayor Luis Benigno Gallegos, quienes el 18 de septiembre de 1941 logran del Congreso el Decreto de Creación del Colegio Nacional Riobamba”¹.

Luego, siendo Presidente el Dr. Carlos Alberto Arroyo del Río, el primero de Diciembre de 1943, se levanta el acta de inauguración e inicio de la labor académica del Colegio Nacional de Señoritas “Riobamba”, primer Plantel femenino de la Provincia de Chimborazo.

Con el paso del tiempo, el Colegio obtuvo las siguientes denominaciones: Experimental (1995), Instituto Técnico Superior (1999) e Instituto Tecnológico (2003).

En la actualidad, el Instituto Tecnológico Riobamba pasa a formar parte del Sistema de Educación Superior del Estado, mientras los niveles de Educación General Básica y Bachillerato forman el hoy Colegio de Bachillerato Fiscal Riobamba, ha sido designado Colegio Emblemático Tipo A en el circuito educativo de nuestra incidencia territorial. Su denominación vigente es Unidad Educativa Riobamba.

¹ Colegio Riobamba (2013, 19 de Julio). Blog Oficial del Colegio de Bachillerato Fiscal Riobamba. Recuperado de: <http://colegioribamba.blogspot.com/2013/07/breve-historia-del-colegio-riobamba.html>

La Unidad Educativa Riobamba cuenta con 176 profesores, 37 empleados y 3577 estudiantes. Su rector es el Licenciado Heriberto Llerena.

Adicionalmente, la misión y visión de las unidades educativas se han adaptado a un común denominador con las demás instituciones educativas. Estas son:

2.1.2 MISIÓN

Garantizar el acceso y calidad de la educación inicial, básica y bachillerato a los y las habitantes del territorio nacional, mediante la formación integral, holística e inclusiva de niños, niñas, jóvenes y adultos, tomando en cuenta la interculturalidad, la plurinacionalidad, las lenguas ancestrales y género desde un enfoque de derechos y deberes para fortalecer el desarrollo social, económico y cultural, el ejercicio de la ciudadanía y la unidad en la diversidad de la sociedad ecuatoriana.

2.1.3 VISIÓN

El Sistema Nacional de Educación brindará una educación centrada en el ser humano, con calidad, calidez, integral, holística, crítica, participativa, democrática, inclusiva e interactiva, con equidad de género, basado en la sabiduría ancestral, plurinacionalidad, con identidad y pertinencia cultural que satisface las necesidades de aprendizaje individual y social, que contribuye a fortalecer la identidad cultural, la construcción de ciudadanía, y que articule los diferentes niveles y modalidades de los sistemas de educación.

De lo anterior puede fácilmente desprenderse que en la Unidad Educativa Riobamba circulan aproximadamente 4 mil personas diariamente; siendo estudiantes, padres y madres de familia, La gran mayoría. Para atender a estos usuarios directos de los servicios educativos que presta, la Unidad Educativa Riobamba no ha diseñado o implementado ningún tipo de plan dirigido a mejorar la atención. Tampoco se conoce que se haya desarrollado ninguna herramienta técnica de cualquier tipo que procure satisfacer plenamente las necesidades de los usuarios en los trámites que diariamente realizan.

Cabe destacar que los trámites más notorios que realizan cotidianamente los estudiantes están relacionados con la información de sus notas a través de los profesores. Otro tipo de requerimientos tienen que ver con normas y disposiciones institucionales que se

emanan desde el nivel directivo con el fin de mantener la disciplina, el orden o la preparación para realizar algún evento específico (recepción de una autoridad, celebraciones cívicas, juegos deportivos, eventos sociales, elecciones del Consejo estudiantil, etc.).

También es notorio a simple vista la carencia de sistemas y soportes comunicacionales suficientes y apoyados por la tecnología actual.

El conflicto más recurrente es la matriculación de los estudiantes al finalizar el ciclo e inicio del nuevo. Este tema está fuertemente determinado por el aumento en la demanda del servicio debido a las políticas de gratuidad y desarrollo de la educación establecida por el actual gobierno nacional del Presidente Rafael Correa. Las dificultades en el despacho de las matrículas mediante el sistema informático, la cantidad de cupos definidos, las fechas y otros aspectos generan una afectación a la imagen de la institución, que al igual que las demás, resultan seriamente recriminadas por las opinión pública, pese a los grandes esfuerzos que cada año se realizan.

Frente a toda esta realidad; y con el fin de contribuir a mejorar la calidad del servicio que presta la Unidad Educativa Riobamba es que se ha desarrollado la siguiente investigación que ha concluido con el diseño de un PLAN ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA UNIDAD EDUCATIVA RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2015-2020.

Revisada la biblioteca de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y la localidad, se ha podido verificar que no existe tema igual, para avalar de esta manera la originalidad del mismo, de esta manera se aumenta la bibliografía entorno a las variables dependiente e independiente que se maneja en el presente estudio.

La investigación que efectuaremos en el desarrollo de este trabajo es un tema que acarrea gran responsabilidad y al igual de suma importancia para a Unidad Educativa Riobamba.

Descuidar o desatender el control sobre el correcto desenvolvimiento de áreas muy sensibles, como son la que la estructura del Nuevo Modelo de Gestión político, económico, podría en un momento dado repercutir en la estabilidad de la Unidad Educativa.

Al no existir básicamente estudios relacionados con el tema propuesto: Diseño de un Plan Estratégico de Atención al Usuario en la Unidad Educativa Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2015-2020, se puede concluir que no existen investigaciones iguales, por lo que se puede decir que la presente investigación, no tiene relación directa con otras.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. La Planificación Estratégica

2.2.1.1. Concepto.

La planificación estratégica tiene variados conceptos y definiciones. Sin embargo, para ilustrar este subcapítulo, he tomado dos de fuentes diversas.

El primero la define como “el proceso mediante el cual, partiendo de unos determinados antecedentes (por ejemplo, información aportada por evaluaciones previas o políticas o planificaciones de nivel superior) se toman decisiones que permiten establecer tanto los objetivos que se desea alcanzar como la manera de lograrlos (señalando por ejemplo, actividades y recursos necesarios)”².

Otro autor, la cataloga como “una poderosa herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas, acerca del quehacer actual y el camino que deben recorrer en el futuro las comunidades, organizaciones e instituciones. No sólo para responder ante los cambios y las demandas que les impone el entorno y lograr así el máximo de eficiencia y calidad de sus intervenciones, sino también para proponer y concretar las transformaciones que requiere el entorno”³.

² Fantova Azcoaga, F. (2005). Manual para la gestión de la intervención social. Madrid. CCS.

³ Burgwal, G y Cuéllar, J. (1999). Planificación estratégica y operativa aplicada a gobiernos locales. Manual de facilitación”. Ecuador. Abya Yala.

En síntesis, la planificación estratégica implica procesos, toma de decisiones para la programación de actividades, recursos y responsables en tiempos específicos; y transformación de una realidad social o institucional.

2.2.1.2. Orígenes y Desarrollo del Pensamiento Estratégico

Con el fin de dar una visión muy breve sobre el desarrollo del pensamiento en materia de planificación estratégica, nos valemos de una fuente⁴ reconocida que menciona que “hasta el siglo XIX, la aplicación de pensamiento estratégico era bastante limitada. Con la excepción de los sectores de commodities, donde ya se actuaba en términos de comercio internacional, las empresas no tenían incentivos algunos para crecer y contaban con el mínimo posible capital fijo”.

El autor mencionado también refiere que “a mediados del siglo XVIII Adam Smith ya había introducido su expresión “la mano libre del mercado”, refiriéndose a determinada orden que resultaba de la interacción de los individuos en una económica de mercado, a pesar de que no existiera una entidad que coordinara el interés comunal, como si hubiese una “mano invisible” que los orientase”.

En la fuente consultada se detalla que “sin embargo, a finales del siglo XIX y las primeras décadas del siglo XX, surge un nuevo tipo de empresa, integrada de forma vertical y compuesta por muchas divisiones, la cual desarrollo técnicas para coordinar todas las funciones, a partir de una nueva estructura jerárquica e invirtió enormemente en los procesos de fabricación y marketing. Con el tiempo el entorno competitivo donde prevalecía la metáfora de la mano invisible de los profesionales acuñado por el historiador Alfred D. Chandler Jr”.

Finalmente, Chiavenato concluye que “a finales de la década de 1940 y principios de la 1950, Peter Druck afirmaba que la teoría económica trataba a los mercados como fuerzas impersonales, fuera del control de cualquier individuo u organizaciones. Argumentaba que el propósito del estratega era lleva a su organización a través de los cambios del ambiente económico, reducido las limitaciones impuestas por las circunstancias”.

⁴ Chiavenato, I. (2011). Nuevo Manual de Administración de Empresas. Madrid. &Hill, Mc Graw.

Según el citado académico, “esa percepción fue la base para que se desarrollara el pensamiento estratégico de que, al usar conscientemente una planeación formal, una organización ejercería cierto grado de control positivo sobre las fuerzas del mercado”.

2.2.1.3. Proceso de Elaboración de un Plan Estratégico

Acercas de los procesos para implementar un plan estratégico, existen varios enfoques. Todo depende del campo o área de aplicación, dimensión del plan, etc. Sin embargo, para efectos de la presente investigación, se recoge el proceso definido por Marianela Armijo⁵ que propone los siguientes pasos:

Organización del proceso. Presentación de la organización ¿Quiénes somos? ¿Qué hacemos?

Tomar la decisión de planificar.

Identidad de la organización.

Análisis estratégico ¿Dónde estamos?

Análisis de los grupos de interés.

Análisis de los valores.

Análisis interno y externo.

III. Formulación estratégica. ¿Dónde queremos llegar? ¿Qué tenemos que hacer para lograrlo?

Visión.

Misión.

⁵Armijo, M. (2009). Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público. Área de Políticas Presupuestarias y Gestión Pública. ILPES/CEPAL.

Definición de objetivos.

Definición de estrategias.

Redacción del plan estratégico.

Implantación de estrategias ¿Qué tenemos que hacer para aplicarlo?

Control estratégico ¿Qué estamos haciendo?

Por lo tanto, la planificación estratégica cualquiera sea su campo de aplicación, constituye una “herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen”, mencionada la citada autora. .

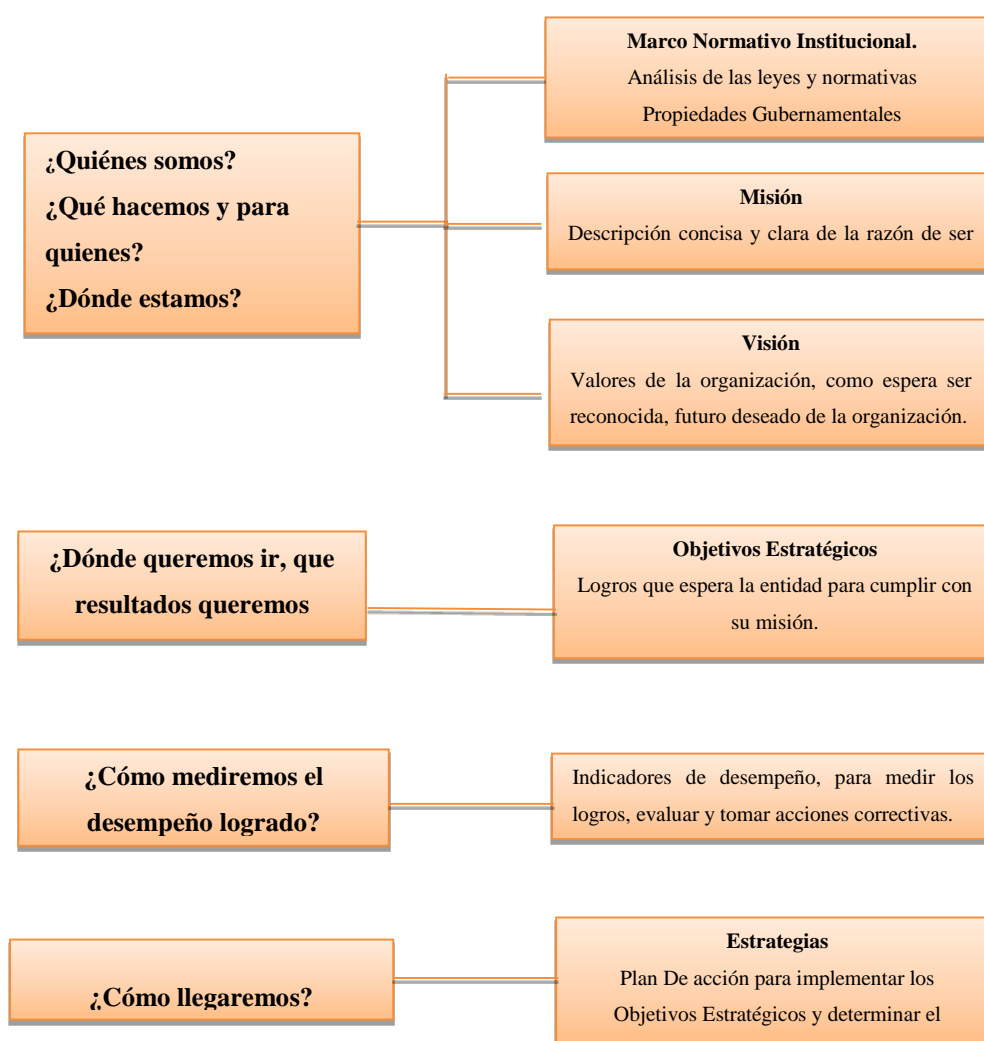
De mi parte considero que en este proceso se resume muy bien los momentos claves en los que debe trabajarse toda planificación estratégica, pues lo primero es ordenar las ideas definiendo qué hacer. En segundo momento el dónde estamos implica analizar o diagnosticar nuestra realidad a profundidad. En el tercer momento, el estratégico se diseña la misión, visión, objetivos estratégicos, etc., lo cual constituye el diseño del futuro deseado. Y en el cuarto y quinto momento, que es el táctico operativo, se implementa lo anterior y se definen mecanismo de control y evaluación para medir sus ulteriores resultados.

2.2.1.4. Modelos de Planificación Estratégica

La misma autora referida, sobre los modelos de planificación estratégica menciona que: “en el ámbito público es una herramienta que nos ayudará al establecimiento de prioridades, objetivos y estrategias como apoyo a la definición de los recursos que necesitamos para lograr los resultados esperados, por lo tanto debe ser un proceso simple e incorporado en la rutina de la toma de decisiones directivas en el proceso presupuestario”. Cabe aclarar que es este ámbito el de nuestro mayor interés.

Y continuando la autora señala que “desde esta perspectiva, debemos contar con estándares de confiabilidad para identificar aspectos claves que apoyen la gestión organizacional, tales como la definición de la Misión, Objetivos Estratégicos, Estrategias, definición de metas e indicadores”. Veamos el siguiente esquema con un modelo básico de planificación estratégica.

GRÁFICO N° 1 MODELO BÁSICO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

2.2.1.5. Misión.

Para fundamentar teóricamente la misión, visión y objetivos estratégicos, se ha tomado como referencia la siguiente fuente de información⁶ que resultó muy didáctica para los propósitos de esta investigación.

“La misión de una organización es su propósito general. Responde a la pregunta: Que supone que hace la organización” [8]. Describe el concepto de la organización, los valores en los que se sustenta el actuar de la misma, la naturaleza del servicio que presta a la comunidad, a qué grupo meta van dirigidas sus acciones y cuáles son los beneficios que ofrece. En resumen es la razón de su existencia y el énfasis está puesto en presente.

CARACTERÍSTICAS:

- Clara, fácilmente entendible y transmitida.
- Concisa, puede ser recordada fácilmente por cualquier miembro.
- Representativa de la cultura de la organización.
- Entendible, al ser una guía para la acción.
- Realista, que es la razón que justifica la existencia de la organización.
- Adaptable a las diferentes áreas de responsabilidad.
- Participada al reflejar el amplio consenso de los miembros de la organización
- Diferenciada de otras organizaciones
- Abierta al futuro
- Motivadora, capaz de movilizar a sus miembros.

2.2.1.6. Visión.

Responde a la pregunta: ¿A dónde quiere dirigirse la organización? ¿Cómo se visualiza a la organización en el futuro? Es factible construir un “sueño posible” desde el análisis estratégico que brindara información sobre: Dónde debemos y podemos ir.... En esta reflexión es importante trazar un camino viable, factible.

⁶ Itaú Fundación. Guía de planificación estratégica para organizaciones sociales y culturales (n/d).

2.2.1.7. Objetivos Estratégicos.

Metas que la organización pretende alcanzar en el largo plazo basado en la declaración de la misión y visión institucional. Como tal ofrecen líneas de acción para la obtención de lo que se propone la organización a nivel general y como referencia al momento de definir los objetivos específicos. En una secuencia se podría determinar que los objetivos específicos se desprenden de los objetivos generales y éstos a su vez están determinados por la misión

CLASES DE OBJETIVOS

- Objetivos generales
- De largo plazo
- Estratégicos
- Objetivos específicos
- De corto o mediano plazo
- Tácticos u operativos

CARACTERÍSTICAS DE LOS OBJETIVOS

- Medibles
- Alcanzables
- Realistas
- Específicos
- Acotados en el tiempo
- Reto

CRITERIOS PARA DISEÑAR OBJETIVOS

- Empezar con un verbo en infinitivo o formular en futuro perfecto.
- Redactar como aquello que se quiere obtener y en el tiempo en que se logrará.
- Expresar claramente a quién se dirige y el contenido de la acción.
- Alcanzables con un esfuerzo razonable y posible de ser medido.
- Relacionados a la misión y visión organizacional.

2.2.1.8. Metas.

Del lat. meta.

1. f. Término señalado a una carrera.
2. f. Fin a que se dirigen las acciones o deseos de alguien.
3. f. En el circo romano, pilar cónico que señalaba cada uno de los dos extremos de la espina.

<http://dle.rae.es/?id=P47c7nH>

2.2.1.9. Estrategias.

Para tratar el tema de las estrategias, se ha consultado una fuente⁷ de la cual reseñamos lo más importante.

Por muchos años los militares utilizaron la estrategia con la significación de un gran plan hecho a la luz de lo que se creía que un adversario haría o dejaría de hacer. Aunque esta clase de plan tiene usualmente un alcance competitivo, se ha empleado cada vez más como término que refleja amplios conceptos globales del funcionamiento de una empresa. A menudo las estrategias denotan, por tanto, un programa general de acción y un conato de empeños y recursos para obtener objetivos amplios. Anthony los define como el resultado de "...el proceso de decidir sobre objetivos de la organización, sobre los cambios de estos objetivos y políticas que deben gobernar la adquisición, uso y organización de estos recursos". Y Chandler define una estrategia como "la determinación de los propósitos fundamentales a largo plazo y los objetivos de una empresa, y la adopción de los cursos de acción y distribución de los recursos necesarios para llevar adelante estos propósitos".

El propósito de las estrategias, entonces, es determinar y comunicar a través de un sistema de objetivos y políticas mayores, una descripción de lo que se desea que sea la empresa.

⁷Evoli, J. (s/f). Planeación Estratégica. Recuperado de: www.monografias.com

Las estrategias muestran la dirección y el empleo general de recursos y de esfuerzos. No tratan de delinear exactamente cómo debe cumplir la empresa sus objetivos, puesto que ésta es la tarea de un número enorme de programas de sustentación mayores y menores.

TIPOS DE ESTRATEGIAS

Formuladas

La fuente más lógica de las estrategias es el nivel más alto de la administración, quien las formula con el propósito expreso de guiar las operaciones de sus subalternos y/o subordinados.

Consultadas

En la práctica, la mayor parte de las estrategias tienen su origen en consultas que se hacen sobre casos específicos y especiales, que para su absolución suben a lo largo de la escala jerárquica.

Implícitas

Sucede a veces que las estrategias se originan en lo que es práctica usual dentro de una empresa o institución. El talento humano considerará lo que usualmente ocurre o se acostumbra dentro de ella, como política de la empresa o entidad.

Impuestas externamente

En gran medida y en forma creciente, las estrategias se fijan externamente a la empresa o institución; sea por el gobierno, los grupos sociales de presión u agentes internacionales.

GRÁFICO N° 2. TIPOS DE ESTRATEGIAS



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

2.2.2. Atención al Usuario

Para desarrollar este subcapítulo, se ha consultado una fuente básica como es el Diccionario de la Lengua Española, pues las definiciones que compendia gozan de reconocido prestigio.

Al mismo tiempo, se ha considerado importante incluir las definiciones de usuario, consumidor y cliente por cuanto sus cercanías conceptuales y el uso que le dan las ciencias especialmente administrativas las emparentan y han sido de gran utilidad para esta investigación.

2.2.2.1. Usuario⁸

Proviene del latín. *usuarius*. Algunos de sus significados son:

1. Adjetivo. Que usa algo. U. m. c. s.
2. Adjetivo. Der. Dicho de una persona: Que tiene derecho de usar de una cosa ajena con cierta limitación. U. m. c. s.

2.2.2.2. Consumidor⁹

Dos de sus significados son:

1. adjetivo. Que consume.
2. Masculino y femenino. Persona que adquiere productos de consumo o utiliza ciertos servicios.

2.2.2.3. Cliente

Según American Marketing Association (2009), el cliente es "el comprador potencial o real de los productos o servicios."

Según The Chartered Institute of Marketing (2009) el cliente es "una persona o empresa que adquiere bienes o servicios (no necesariamente el Consumidor final."

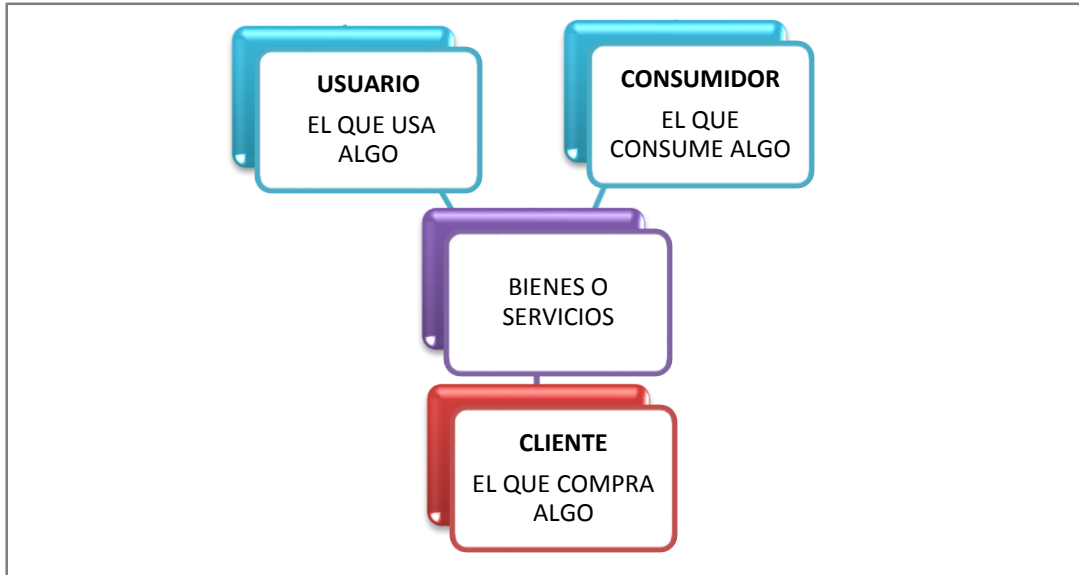
En el libro "Marketing de Clientes ¿Quién se ha llevado a mi cliente? (2007) se menciona lo siguiente: "La palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la

⁸ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Diccionario de la Lengua Española. Edición del Tricentenario. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=9SnxU0N>

⁹ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Diccionario de la Lengua Española. Edición del Tricentenario. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=ASyDmz0>

«persona que depende de». Es decir, mis clientes son aquellas personas que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que mi empresa puede satisfacer". (p.1)

GRÁFICO N° 3. RELACIONES ENTRE USUARIOS CONSUMIDORES Y CLIENTES



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

TIPOS DE CLIENTES

- **CLIENTES INTERNOS:** son aquellos en el proceso de la ejecución del bien y/o prestación del servicio.
- **CLIENTES EXTERNOS:** Son aquellos que satisfacen las necesidades o gustos, con la adquisición del producto.

2.2.2.4. Necesidades del Cliente

Según Kelo Toso, (2007) las necesidades del cliente son las siguientes:

Necesidad de ser comprendido

Aquellos que eligen un servicio necesitan sentir que se están comunicando en forma efectiva. Esto nos dice que se está interpretando en forma correcta los mensajes que envían las emociones y tratar de impedir una comprensión inadecuada del beneficio que puede obtener nuestro cliente. (p. 10)

Necesidad de ser bien recibido:

Ninguna persona que esté tratando con usted y se sienta como una extraña, regresará. El cliente también necesita sentir que usted se alegra de verlo y que es importante para usted. (p. 10)

Necesidad de sentirse importante:

El ego y la autoestima son poderosas necesidades humanas. A todos nos gusta sentirnos importantes, cualquier cosa que hagamos para hacer que el invitado se sienta esencial, será un paso en la dirección correcta. (p. 10)

Necesidad de comodidad:

Los clientes necesitan comodidad física: un lugar dónde esperar, descansar, hablar o hacer negocios; también necesitan tener la seguridad de que se les atenderá en forma adecuada y la confianza en la que podremos satisfacer sus necesidades. (p.11).

2.2.2.5 Calidad en el Servicio

La calidad del servicio igualmente ha sido abordada desde diversos enfoques y por supuesto, autores. Se reseña tres que he considerado importantes para este trabajo.

El primero sostiene que “El concepto de calidad de servicio parte de la aptitud para el uso. Las empresas de servicios están todas comprometidas en servir a los seres humanos. La relación es constructiva solo si el servicio responde a las necesidades del cliente, en precio, plazo de entrega y adecuación a sus objetivos. El grado en el que el servicio satisface con éxito las necesidades del cliente, a medida que se presta, es lo que se llamó “aptitud para el uso”¹⁰.

La aptitud para el uso queda determinada por unas características del servicio que el cliente reconoce como beneficiosas (puntualidad, cortesía, consistencia, accesibilidad,

¹⁰ Zimmermann, Ch. Enell, J. (2003). s/d.

exactitud, limpieza, entre otros) según sea el caso del servicio a solicitar. El que juzga la aptitud para el uso es el cliente, no la empresa.” (p.14)

El segundo afirma que “La Calidad de Servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no solo a las que tratan personalmente con los clientes o los que se comunican con ellos por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma.”¹¹ (p.26)

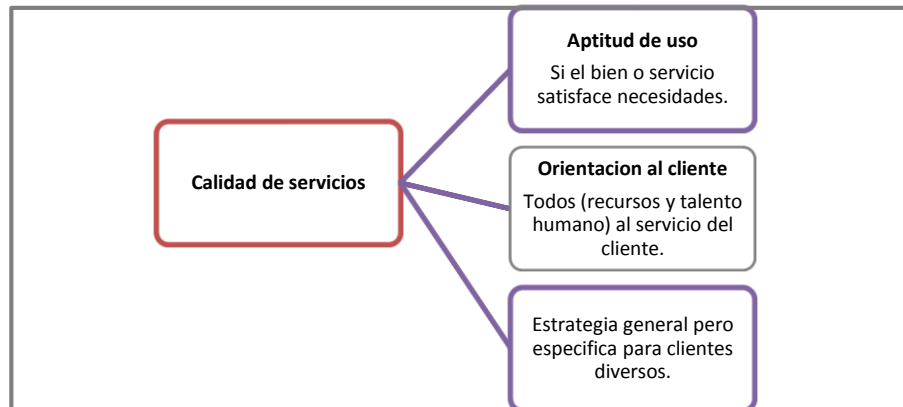
El tercero menciona que “Aseguran que el Servicio al cliente puede representar cosas diferentes para gente diferente, según cuales sean sus circunstancias. Por este motivo es necesario que la empresa sea clara en cuanto a lo que está intentando alcanzar con los programas de atención al cliente y cosas parecidas.

Los enfoques al servicio al cliente que valen la pena es poco probable que tengan éxito como actividades únicas y separadas, porque necesitan encontrarse dentro del contexto de una estrategia general de marketing. A su vez, esto significa que la empresa sabe quiénes son sus clientes, que necesidades tienen, y como pueden formularse un mix de marketing integrado para que haga impacto sobre cada segmento específico de mercado.”¹² (p.15)

GRÁFICO N° 4 CALIDAD DE SERVICIOS

¹¹ Tschohl, J. (2007). s/d.

¹² Leppard, J. Molineux, L. (2006). s/d.



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

2.2.2.6 Componentes de la Calidad en el Servicio al Cliente

Kelo toso, (2007) menciona que según Idelfonso Esteban, los clientes califican la calidad de servicio por medio de los siguientes componentes:

Confiabilidad

La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez. Los consumidores pueden preguntarse si sus proveedores son confiables, por ejemplo; si la factura del teléfono, gas o la electricidad refleja fielmente los consumos efectuados. (p.12).

Accesibilidad

Las empresas de servicios especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido. Un negocio que responde a las llamadas por teléfono de los clientes, por ejemplo, cumple esta expectativa. (p.12).

Respuesta

Se entiende por tal disposición de atender y dar n servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en este sentido. Queremos que se nos atienda sin tener que esperar. Los ejemplos de respuesta incluyen devolver rápidamente las llamadas al cliente. (p.13).

Seguridad

Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen peligros ni dudas sobre la bondad de las prestaciones. (p.13).

Empatía

Quiere decir ponerse en una situación del cliente, en su lugar para saber como se siente. Es ocupar el lugar del cliente en cuanto a tiempo, el cual es valioso para él; en cuanto a conocer a fondo sus necesidades personales. (p.13).

Tangibilidad

Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y limpio, así como los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente. (p.13).

2.2.2.7 Barreras contra un Buen Servicio

Serna, (2006), manifiesta que las principales barreras que están en contra de un buen servicio son las siguientes:

- Cuando las políticas de la compañía no han sido diseñadas pensando en el usuario, sino en la propia conveniencia y en los entes de control.
- Cuando no existe una estrategia clara de servicio y no existe coordinación en todo el proceso de servicio.
- Cuando las personas que tienen el poder de tomar decisiones están muy lejos de los clientes.
- Personal indiferente, sin motivación, sin autoridad ni empoderamiento.
- No se escucha la voz del usuario. (p.131).

2.2.2.8. Mejora Continua

Rodríguez, Myrta (2011) en su libro: La importancia de medir la Calidad en el Servicio, menciona que “Quien mide la calidad día con día, es el cliente.”

De otra parte, según La NORMA ISO 9001: 2008 apartado 8.5.1 en cuanto a la mejora continua señala que:

Por tanto, la organización o institución debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por parte de la dirección.

2.2.3 Fundamentación Jurídica

La atención al usuario, cliente o consumidor, en nuestro país ha sido sujeta, desde hace varios años, a una normatividad que inclusive ya se encuentra en varias leyes. Para describir lo dicho, se transcriben algunos de los artículos de dos leyes que considero muy referenciales para este trabajo.

2.2.4 Constitución de la República del Ecuador¹³

Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

¹³ CONGRESO NACIONAL. Ley Orgánica de Defensoría del Consumidor. (2000, 4 de Julio). Quito.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

Art. 55.- Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas.

Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse.

2.2.4.1 Ley Orgánica de Defensoría del Consumidor¹⁴

Art. 1.- Ámbito y objeto.- Segundo párrafo.

El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes.

Art. 2.- Definiciones.-

Consumidor.- Toda persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente Ley mencione al consumidor, dicha denominación incluirá al usuario.

Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual prestan servicios a los consumidores.

¹⁴ CONGRESO NACIONAL. Ley Orgánica de Defensoría del Consumidor. (2000, 4 de Julio). Quito.

CAPÍTULO II DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES

Art. 4.- Derechos del consumidor:

2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;

3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;

4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar;

5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;

8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;

10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos:

11. Derecho a seguir las acciones administrativas y /o judiciales que correspondan; y,

12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Art. 5.- Obligaciones del consumidor.-

4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

Art. 29.- Derecho de repetición del Estado.- Cuando el Estado ecuatoriano sea condenado al pago de cualquier suma de dinero por la violación o inobservancia de los derechos consagrados en la presente Ley por parte de un funcionario público, el Estado tendrá derecho de repetir contra dicho funcionario lo efectivamente pagado.

CAPITULO XI ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

Art. 61.- Asociación de consumidores.- Se entenderá por Asociación de Consumidores, toda organización constituida por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial, religioso o político, cuyo objeto sea garantizar y procurar la protección y la defensa de los derechos e intereses de los consumidores; así como, promover la información, educación, representación y el respeto de los mismos.

2.5 IDEA A DEFENDER

2.5.1 Idea a defender

La implementación de un Plan Estratégico en la Unidad Educativa Riobamba de la Provincia de Chimborazo, mejorará los servicios de atención a los usuarios

2.6 VARIABLES

2.6.1 Variable Independiente

Unidad Educativa Riobamba

2.6.2 Variable Dependiente

Plan Estratégico de Atención a los Usuarios

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación realizada se desarrolló bajo dos modalidades:

CUALITATIVA

Se consultó, analizó y sistematizó abundante información bibliográfica de diversas fuentes tanto documentales como digitales por medio de internet, con el fin de precisar el marco teórico y las categorías científicas más importantes, relacionadas especialmente con la atención al usuario, cliente y consumidor; así como las bases conceptuales de la planificación estratégica.

CUANTITATIVA

La investigación requirió de la aplicación de 5 cuestionarios a los actores claves de la Unidad Educativa Riobamba. Estos fueron: Autoridades del Consejo Directivo, Profesores, empleados, estudiantes y padres y madres de familia.

Los resultados de los cuestionarios se tabularon, sistematizaron e interpretaron en base a un muestreo no probabilístico por cuotas como se describe en el capítulo específico para este tema. Sin embargo, vale recalcar que esta investigación es cuantitativa por la cantidad importantes de resultados que arrojó la encuesta.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación realizada es de tipo descriptiva conforme a la clasificación definida por Sampieri, quien sostiene que una tesis de este tipo se limita a describir las variables del estudio sin profundizar las correlaciones estadísticas existentes entre ellas. Cabe resaltar que este trabajo de tipo descriptivo precisamente describe la situación de la Unidad Educativa Riobamba, la teoría de la planificación estratégica y de atención al usuario; así como los datos obtenidos como resultado de la encuesta señalada anteriormente.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para la presente investigación se aplicó un muestreo no probabilístico y estratificado por cuotas, como una de las opciones que sugiere el académico mejicano Sampieri.

Este muestreo se lo diseñó y aplicó de la siguiente manera:

Se estableció como universo un total de 7312 personas.

Posteriormente se definió empíricamente los 5 estratos o grupos de personas a encuestar, asignándole cuotas porcentuales o relativas a cada uno para establecer las muestras, como consta en la siguiente tabla:

TABLA N° 1 POBLACIÓN Y MUESTRA

ESTRATO	UNIVERSO	CUOTA RELATIVA (%)	MUESTRA
Autoridades	5	Total	5
Profesores	176	10%	18
Empleados	37	20%	8
Estudiantes	3577	5%	179
Padres y madres de familia	3577	1%	36

Fuente: Metodología de la investigación científica (Sampieri, Baptista y otros)

Elaborado por: Paulina Pesantez

Fecha: Enero del 2016

Finalmente se aplicaron 5 cuestionarios; uno a cada estrato en función del número de personas definidas en la muestra respectiva.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

MÉTODO DEDUCTIVO - INDUCTIVO

Este método se puede apreciar en la presente investigación, en dos partes claves. El primero (inducción) cuando se lleva al lector hacia una toma de postura luego de exponer las diferentes teorías y categorías conceptuales del marco teórico. El segundo (deducción) especialmente en los análisis descriptivo de los datos obtenidos como resultado de la

aplicación de la encuesta a los 5 grupos estratificados de actores de la Unidad Educativa Riobamba. Los dos procesos metódicos se complementan entre sí, por lo que he usado los dos métodos como uno solo.

MÉTODO ANALÍTICO - SINTÉTICO

De la misma forma que en el tema anterior, los dos métodos se han usado complementariamente como uno solo. Su aplicación se nota claramente en los análisis principalmente lógicos o interpretativos de los resultados de aplicar la encuesta a los 5 grupos estratificados de actores de la Unidad Educativa Riobamba.

3.4.2 Técnicas

Las técnicas de investigación que se utilizaron en este trabajo fueron las siguientes:

OBSERVACIÓN CIENTÍFICA

Se observaron directamente los comportamientos de los actores de la Unidad Educativa Riobamba (UER) en su interacción cotidiana. Para el efecto me traslade varias veces a dicho establecimiento para estudiar empíricamente como prestan la atención los servidores de dicha unidad a los padres y madres de familia; así como a los estudiantes y profesores.

Los aspectos más relevantes como resultado de esta observación fueron los siguientes:

- Los servidores de la UER prestan el servicio en espacios no muy adecuados en cuanto a distribución. Muchos usuarios reciben la atención de pie y tienen que esperar varios minutos; y en periodo de matrículas hasta horas, la atención.
- Se nota que algunos servidores no tienen excelentes destrezas en el manejo de equipos tecnológicos como los de informática, por ejemplo.
- Los altavoces y equipos de amplificación usados en auditorios, locales cerrados o amplios, no difunden los mensajes de forma clara.
- Los carteles, estafetas y otros soportes en donde se colocan ávidos, reflejan descuido, desactualización de información y mal gusto.
- No existe una señalización interna adecuada que guíe a los usuarios a las dependencias que deseen encontrar.

- El trato en sí, no es muy cordial. En periodo de matrículas fácilmente se exasperan los ánimos y se ha visto pérdida del control en varias ocasiones por parte de servidores y usuarios también.

MUESTREO

El muestreo, como técnica utilizada fue la no probabilístico o empírica como ya se explicó en la población y muestra. Esta técnica aportó al, análisis e interpretación de la información obtenida como resultado de aplicar los 5 cuestionarios a los actores claves de la Unidad Educativa Riobamba.

3.4.3 Instrumentos

En la presente investigación se usaron los siguientes instrumentos:

FICHA DE OBSERVACIÓN

Se la utilizó para realizar las observaciones que mencionamos en la técnica correspondiente. En ella se consignaron los datos producto de mirar los comportamientos de los actores referidos.

CUESTIONARIOS

Se diseñaron 5 cuestionarios que fueron aplicados a cada estrato definido en este estudio. Estos fueron:

- a. Cuestionario para Autoridades
- b. Cuestionario para Profesores
- c. Cuestionario para Empleados
- d. Cuestionario para Estudiantes
- e. Cuestionario para Padres y Madres de Familia

GRÁFICOS

Se diseñaron varios gráficos que refuerzan la información, especialmente en el marco teórico. Esto ayuda a simplificar las ideas fuerza de los contenidos que he considerado importantes recordar. (Ver anexo de gráficos).

TABLAS

También se diseñaron decenas de tablas, principalmente para sistematizar la información de campo que se obtuvo como resultado de la aplicación de los cuestionarios a los 5 estratos. En estas tablas se condensan los datos claves que sirvieron para fundamentar en gran medida la propuesta. (Ver anexo de tablas).

3.5 RESULTADOS

A continuación se presentan y analizan los resultados de la aplicación de los cuestionarios a los estratos, con la pregunta respectiva que consta en cada uno de tales cuestionarios.

AUTORIDADES

1.- Género

TABLA N° 2 GÉNERO

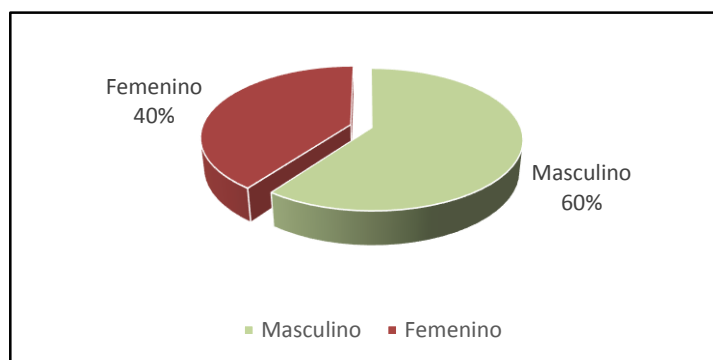
INDICADORES	FA	FR
Masculino	3	60%
Femenino	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

El 60% de las autoridades de la UER son de género masculino y el 40% femenino.

Se precisa considerar el enfoque de igualdad de género como un componente importante en el diseño del Plan Estratégico de Atención a los Usuarios (PEAU) de la UER.

GRÁFICO N° 5 . GÉNERO



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

2.- Nivel de educación

TABLA N° 3 NIVEL DE EDUCACIÓN

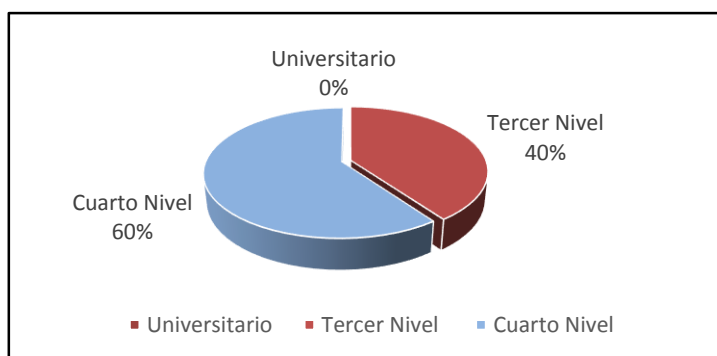
INDICADORES	FA	FR
Universitario	0	0
Tercer Nivel	2	40 %
Cuarto Nivel	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

El 40% de las autoridades de la UER tienen tercer nivel de educación y el 60% cuarto nivel.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe aprovechar esta fortaleza que consiste en que tres quintas partes de sus autoridades tienen formación de cuarto nivel, para fortalecer la imagen institucional.

GRÁFICO N° 6 NIVEL DE EDUCACIÓN



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

3.- Grupo de edad al que pertenece

TABLA N° 4 EDAD

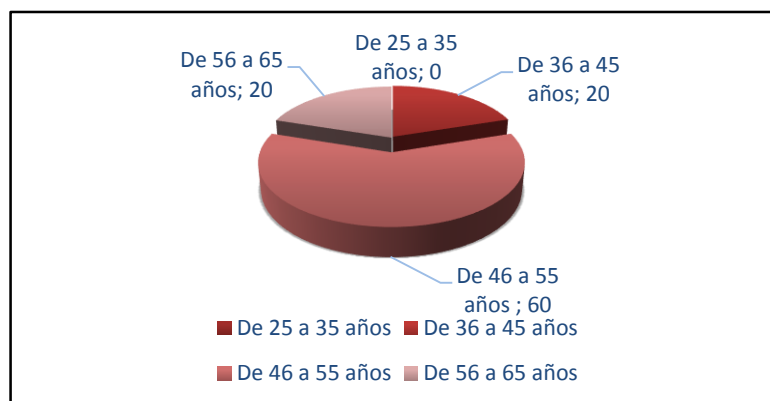
INDICADORES	FA	FR
De 25 a 35 años	0	0
De 36 a 45 años	1	20
De 46 a 55 años	3	60
De 56 a 65 años	1	20
Total	5	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

El 60% de las autoridades de la UER pertenecen al grupo etario de 46 a 55 años, mientras que la quinta parte; 20% al de 36-45; y otro 20% al de 56 a 65 años.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe considerar este grupo etario en su diseño, por ser las autoridades la fuente principal de la información y la comunicación con los actores

GRÁFICO N° 7 EDAD



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

4.- Califique la atención que ofrecen los siguientes grupos de funcionarios a los usuarios de la Unidad Educativa Riobamba, cuando estos realizan sus trámites

TABLA N° 5 CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS PROFESORES A LOS USUARIOS

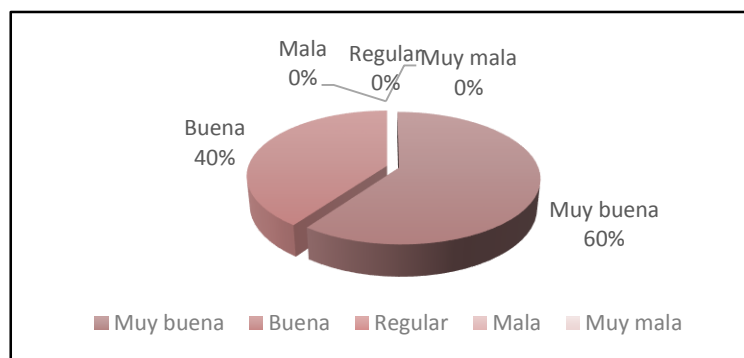
INDICADORES	FA	FR
POFESORES		
Muy buena	3	60
Buena	2	40
Regular	0	0
Mala	0	0
Muy mala	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

El 60% de las autoridades de la UER califican de muy buena la atención que ofrecen los profesores a los usuarios, mientras que el 40% la califican de buena.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe relacionar estos datos con la percepción de los usuarios para obtener visiones más equilibradas y complementarias.

GRÁFICO N° 8 ATENCIÓN PROFESORES



Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

TABLA N° 6 CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS EMPLEADOS A LOS USUARIOS

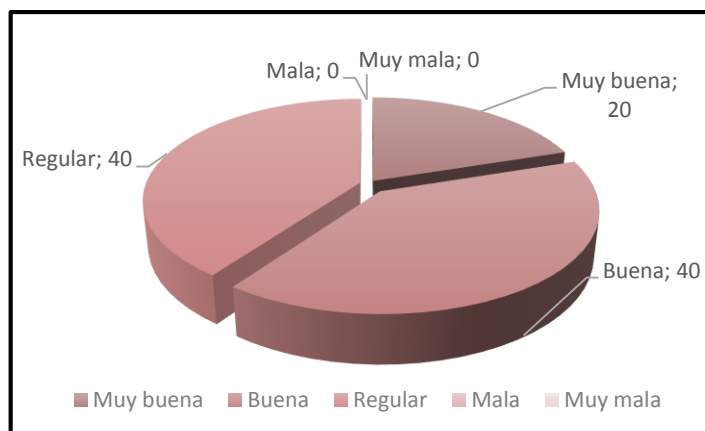
INDICADORES	FA	FR
EMPLEADOS		
Muy buena	1	20 %
Buena	2	40 %
Regular	2	40 %
TOTAL	5	100 %

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

El 60% de las autoridades de la UER califican de buena y muy buena la atención que prestan los empleados a los usuarios, mientras que el restante 40% la califican de regular.

En el diseño del Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER se debe considerar y comparar las distintas percepciones de los actores para obtener promedios que reflejen una visión más integral.

GRÁFICO N° 9 ATENCIÓN EMPLEADOS



Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

5.- Cual es el principal problema que impide que los usuarios (estudiantes y pp.ff.) de la U.E. Riobamba reciba una excelente atención de todos los funcionarios (autoridades, profesores, empleados)

TABLA N° 7 PROBLEMAS DE LOS EMPLEADOS EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS

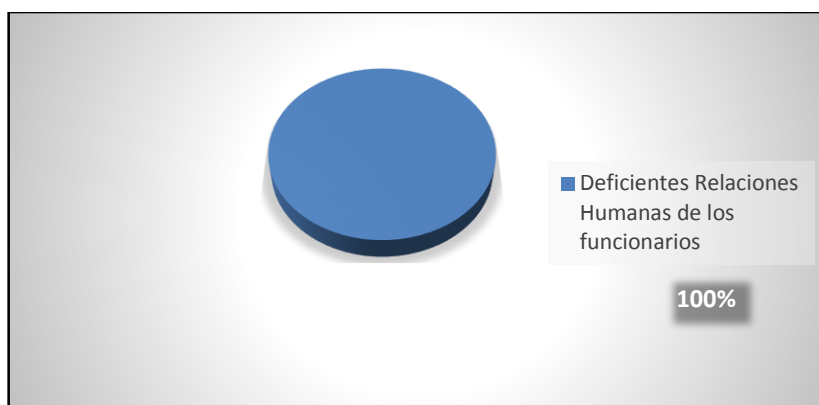
INDICADORES	FA	FR
Deficientes Relaciones Humanas de los funcionarios	5	100%
TOTAL	5	100 %

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

El total de las autoridades (100%) de la UER afirman que el principal problema de los empleados en la atención a los usuarios, consiste en las deficientes relaciones humanas que emplean diariamente.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe incluir en el proyecto o programa de capacitación a los empleados, las relaciones humanas como componente fundamental.

**GRÁFICO N° 10 PROBLEMAS DE LOS EMPLEADOS EN LA ATENCIÓN
A LOS USUARIOS**



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

6.- Cuanto cree que mejorarían los servicios que presta la Unidad Educativa Riobamba con la implementación de un plan estratégico de atención a todos los usuarios

TABLA.N° 8. MEJORAMIENTO DE SERVICIOS CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL PEAU

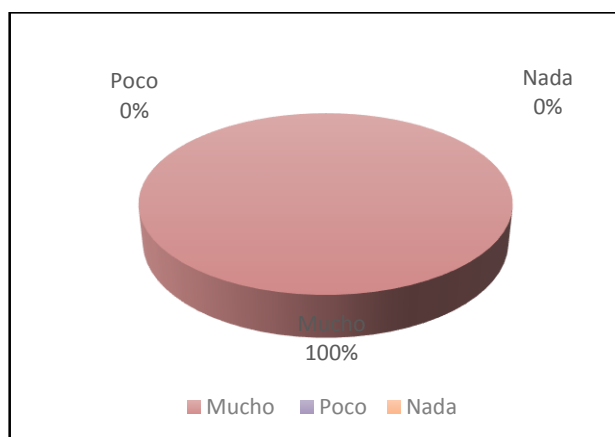
INDICADORES	FA	FR
Mucho	5	100 %
Total	5	100 %

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

El 100% de las autoridades de la UER consideran que la implementación de un PEAU mejoraría la atención a los usuarios.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER, debería implementarse. Por tanto la autora de este estudio o la misma ESPOCH, deberían socializar esta investigación a la UER.

GRÁFICO N° 11. MEJORAMIENTO DE SERVICIOS CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL PEAU



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

PROFESORES

1.- Género

TABLA N° 9 GENERO

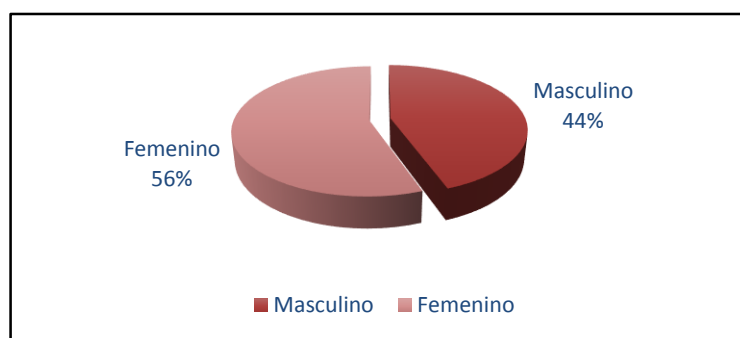
INDICADORES	FA	FR
Masculino	8	44 %
Femenino	10	56 %
Total	18	100 %

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

El 56% de los profesores de la UER son de género femenino, mientras que el 40% restante corresponden al masculino.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe valorar este resultado en el enfoque de género que se incluirá en el mismo.

GRÁFICO N° 12. GENERO



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

2.- Nivel de educación

TABLA N° 10 NIVEL DE EDUCACIÓN

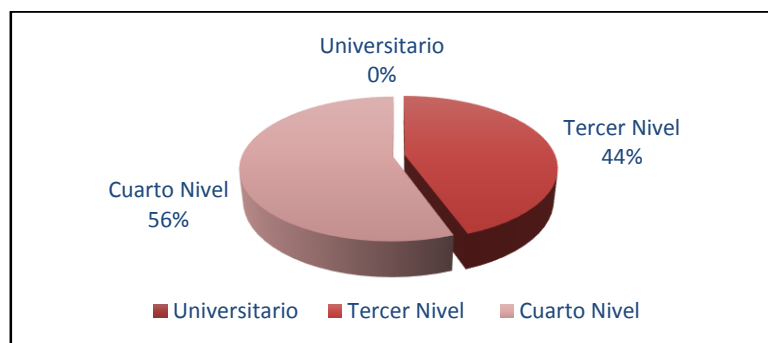
INDICADORES	FA	FR
Universitario	0	0 %
Tercer Nivel	8	44 %
Cuarto Nivel	10	56 %
Total	18	100 %

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

El 56% de los profesores de la UER tienen estudios de cuarto nivel y el restante 44% de tercer nivel.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios debe considerar esta fortaleza al momento de implementarse en la UER

GRÁFICO N° 13 NIVEL DE EDUCACIÓN



Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

3.- Grupo de edad al que pertenece

TABLA N° 11 EDAD

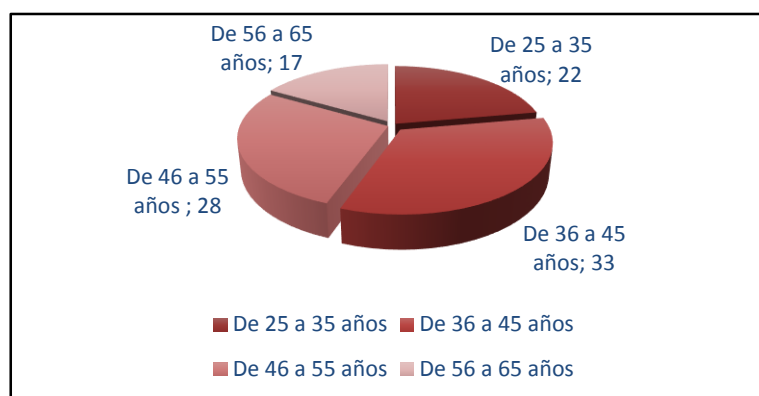
INDICADORES	FA	FR
De 25 a 35 años	4	22%
De 36 a 45 años	6	33%
De 46 a 55 años	5	28%
De 56 a 65 años	3	17%
Total	18	100%

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

El 33% de los profesores de la UER pertenecen al grupo etario de 36 a 45 años de edad, mientras que el 28% al grupo de 46 a 55 años; el 22% al grupo de 25 a 35 años; y el 17% restante al grupo de 56 a 65 años.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe equilibrar los mensajes y estrategias de atención a los usuarios dada la diversidad de grupos etarios de los profesores, dando preeminencia a los grupos de 36 a 45 años; y de 46 a 55 años, puesto que juntos constituyen el 61% de los profesores.

GRÁFICO N° 14 EDAD



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

4.- Califique la atención que ofrecen los siguientes grupos de funcionarios a los usuarios de la Unidad Educativa Riobamba, cuando estos realizan sus trámites

TABLA N° 12 CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE LAS AUTORIDADES A LOS USUARIOS

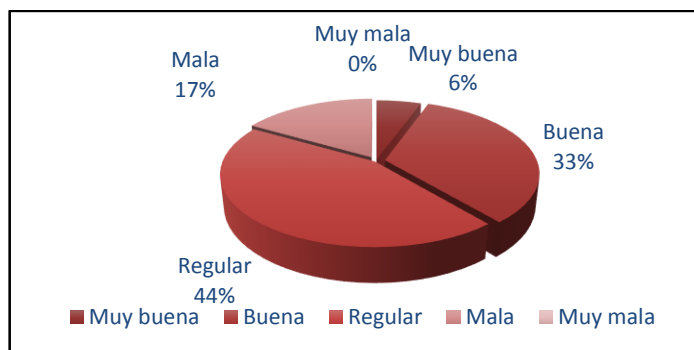
AUTORIDADES	FA	FR
Muy buena	1	6%
Buena	6	33%
Regular	8	44%
Mala	3	17%
TOTAL	18	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

El 44% de los profesores de la UER consideran que la atención de las autoridades de la UER a los usuarios es regular. El 33% afirman que es buena. El 17% opinan que es mala y solo el 6% la catalogan de muy buena.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe incluir una estrategia diferenciada para mejorar la calidad de la atención de parte de las autoridades hacia los usuarios e informar de sus resultados a la comunidad docente de la UER.

**GRÁFICO N° 15 CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE LAS
AUTORIDADES A LOS USUARIOS**



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

**TABLA N° 13 CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS EMPLEADOS A
LOS USUARIOS**

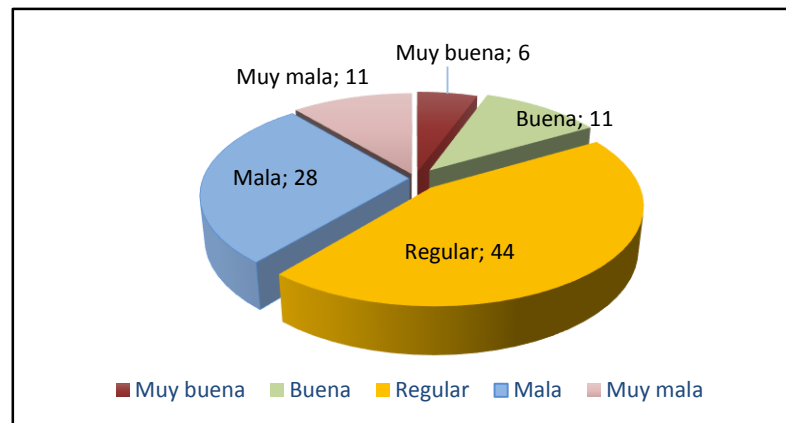
EMPLEADOS	FA	FR
Muy buena	1	6%
Buena	2	11%
Regular	8	44%
Mala	5	28%
Muy mala	2	11%
TOTAL	18	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

El 44% de los profesores de la consideran que la atención de los empleados de la UER a los usuarios es regular. El 28% afirman que es mala. El 11% opinan que es muy mala; mientras que solo un 11% la catalogan de buena y apenas un 6% de muy buena.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe incorporar estrategias para mejorar la calidad de la atención que prestan los empleados a los usuarios, pues la percepción de la misma suma un 83% oscilando entre regular, mala y muy mala.

GRÁFICO N° 16 CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS EMPLEADOS A LOS USUARIOS



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

5.- Cual es el principal problema que impide que los usuarios (estudiantes y padres de familia) de la U.E. Riobamba reciba una excelente atención de todos los funcionarios (autoridades, profesores, empleados)

TABLA N° 14 PROBLEMA

INDICADORES	FA	FR
Deficientes Relaciones Humanas de los funcionarios	6	33%
Espacios inadecuados para atender a todos los usuarios	12	67%
TOTAL	18	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

El 67% de los profesores de la UER afirman que el principal problema de atención a los usuarios consiste en espacios inadecuados para atender a los usuarios. El 33% sostiene que son las deficientes relaciones humanas.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe definir como estrategia de mejoramiento de la calidad del servicio, una readecuación de espacios institucionales incorporando elementos de imagen corporativa, etc.

GRÁFICO N° 17 PROBLEMA



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

6.- Cuanto cree que mejorarían los servicios que presta la Unidad Educativa Riobamba con la implementación de un plan estratégico de atención a todos los usuarios

TABLA N° 15 MEJORA DE SERVICIOS CON IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

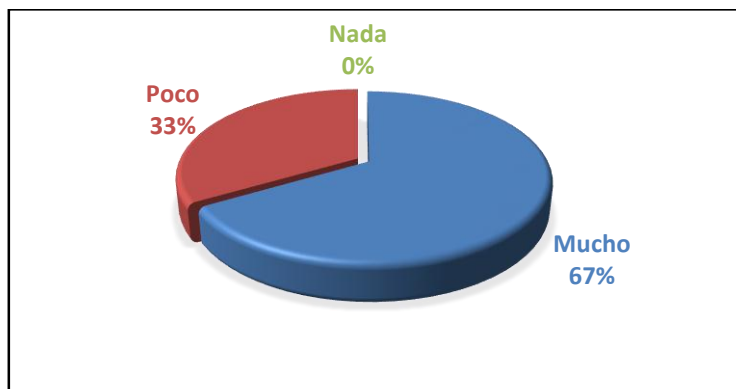
INDICADORES	FA	FR
Mucho	12	67%
Poco	6	33%
Total	18	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

El 67% de los profesores de la UER manifiestan que los servicios que presta la UER mejorará mucho con la implementación de un plan estratégico de atención a todos los usuarios, mientras que el restante 33% opinan que poco.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe contemplar la opinión mayoritaria de los profesores en su acuerdo de implementar el plan

GRÁFICO N° 18 MEJORA DE SERVICIOS CON IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

7.- Sugiera una idea clara que debería ser tomada en cuenta en el diseño de un plan estratégico de la atención a los usuarios de la Unidad Educativa Riobamba

- Capacitación al personal en relaciones humanas
- Existencia de protocolos y acción para una atención regular y estandarizada

Empleados

1.- Género

TABLA N° 16 GÉNERO

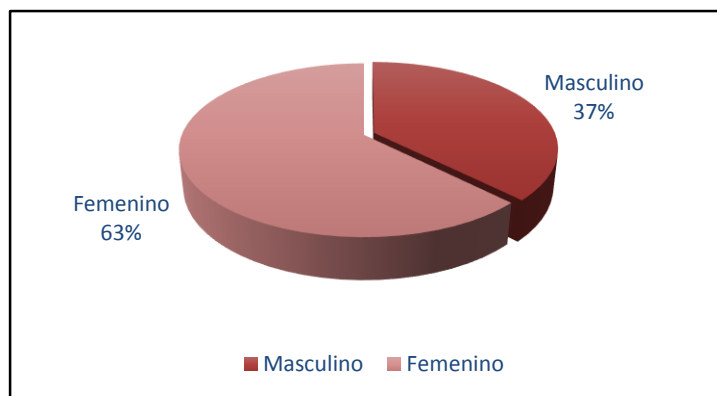
INDICADORES	FA	FR
Masculino	3	38%
Femenino	5	63%
Total	8	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

El 63% de los empleados de la UER se identifican con el género femenino, mientras que el restante 38% con el masculino.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe consolidar con estrategias apropiadas y enfoque de igualdad de género, esta realidad.

GRÁFICO N° 19 GÉNERO



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

2.- Nivel de educación

TABLA N° 17 NIVEL DE EDUCACIÓN

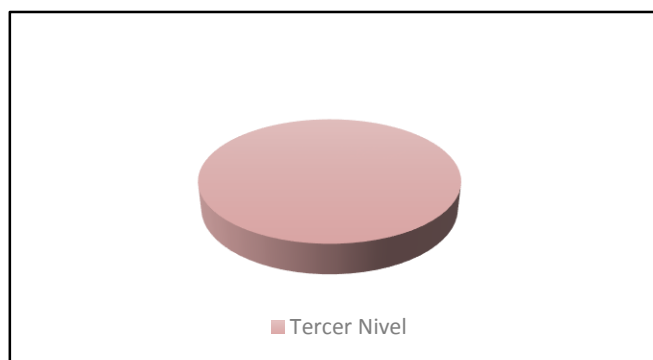
INDICADORES	FA	FR
Tercer Nivel	8	100%
Total	8	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

El 100% de los empleados de la UER tienen tercer nivel de educación.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe aprovechar esta fortaleza para definir estrategias de apoyo con este sector en beneficio de los usuarios

GRÁFICO N° 20 NIVEL DE EDUCACIÓN



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

3.- Grupo de edad al que pertenece

TABLA N° 18 EDAD

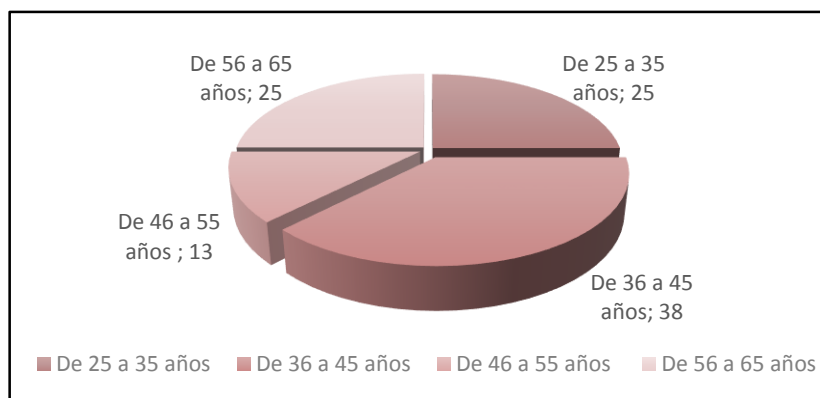
INDICADORES	FA	FR
De 25 a 35 años	2	25%
De 36 a 45 años	3	38%
De 46 a 55 años	1	13%
De 56 a 65 años	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

El 25% de los empleados de la UER tienen una edad que oscila entre 25 a 35 años; el 38% entre 36 a 45 años; el 13% entre 46 y 55 años; y el 25% entre 56 a 65 años.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe incorporar estrategias para los diversos grupos etarios de empleados, privilegiando los grupos más jóvenes comprendidos entre los 25 a 45 años, que juntos suman el 63% (más de las tres quintas partes).

GRÁFICO N° 21 EDAD



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

4.- Califique la atención que ofrecen los siguientes grupos de funcionarios a los usuarios de la Unidad Educativa Riobamba, cuando estos realizan sus trámites

TABLA N° 19 ATENCIÓN DE LAS AUTORIDADES A LOS USUARIOS

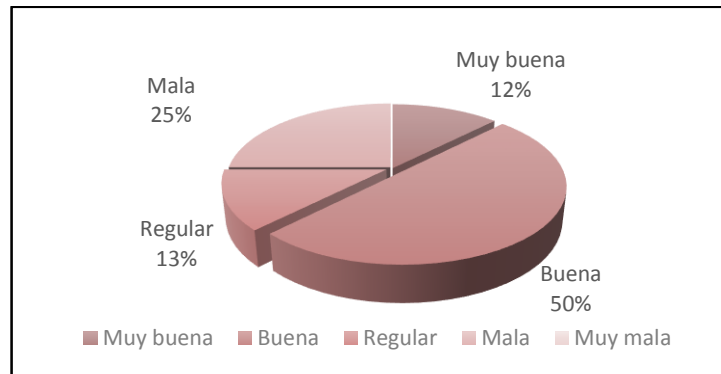
INDICADORES	FA	FR
AUTORIDADES		
Muy buena	1	13%
Buena	4	50%
Regular	1	13%
Mala	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

El 50% de los empleados de la UER opinan que la atención de las autoridades a los usuarios es buena; el 13% muy buena; otro 13% regular; y el restante 25% la califican de mala.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe incorporar estrategias de mejoramiento de atención de las autoridades a los usuarios, considerando que la percepción de los empleados del 63% oscila entre buena y muy buena, pero no es excelente.

GRÁFICO N° 22 TENCIÓN DE LAS AUTORIDADES A LOS USUARIOS



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

TABLA N° 20 ATENCIÓN PROFESORES

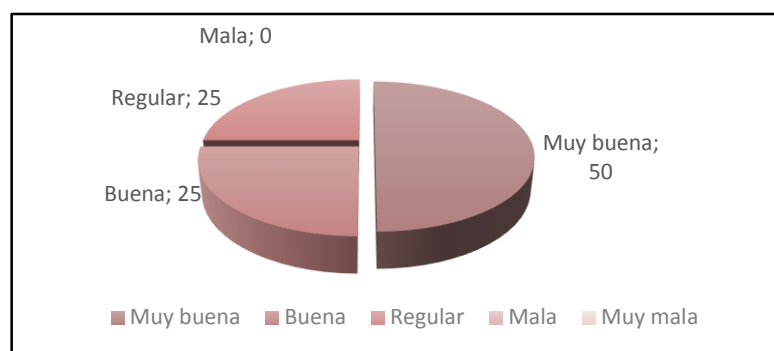
INDICADORES	FA	FR
PROFESORES		
Muy buena	4	50%
Buena	2	25%
Regular	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

El 50% de los empleados de la UER opinan que la atención de los profesores a los usuarios es muy buena; el 25% muy buena; y el restante 25% regular.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe incorporar estrategias de mejoramiento de atención de los profesores a los usuarios, pese a que la percepción de los empleados del 75% que es alta, oscila entre buena y muy buena, pero aún no es excelente.

GRÁFICO N° 23 ATENCIÓN PROFESORES



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

5.- Cual es el principal problema que impide que los usuarios (estudiantes y pp.ff.) de la Unidad Educativa reciba una excelente atención de todos los funcionarios (autoridades, profesores, empleados)

TABLA N° 21 PROBLEMA

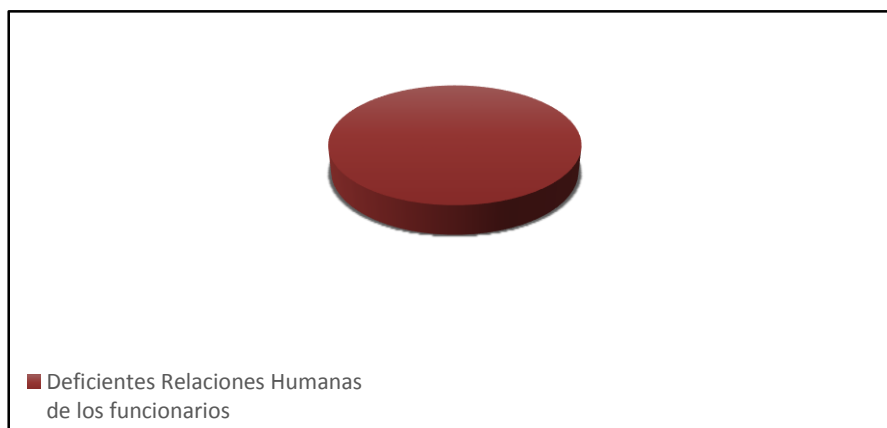
INDICADORES	FA	FR
Deficientes Relaciones Humanas de los funcionarios	8	100%
Espacios inadecuados para atender a todos los usuarios	0	0%
Demora de los trámites	0	0%
Deficiente información a todos los usuarios	0	0%
Falta de personal para la atención a todos los usuarios	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

El 100% de los empleados de la UER opinan que el principal problema de atención a los usuarios por parte de todos los funcionarios de la UER, constituye deficientes relaciones humanas.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe incorporar una estrategia sostenible de capacitación en RR.HH., a todos los funcionarios de la UER. Para mejorar la calidad de los servicios que presta a los usuarios.

GRÁFICO N° 24 PROBLEMA



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

6.- Cuanto cree que mejorarían los servicios que presta la Unidad Educativa Riobamba con la implementación de un plan estratégico de atención a todos los usuarios.

TABLA N° 22 MEJORÍA DE SERVICIOS

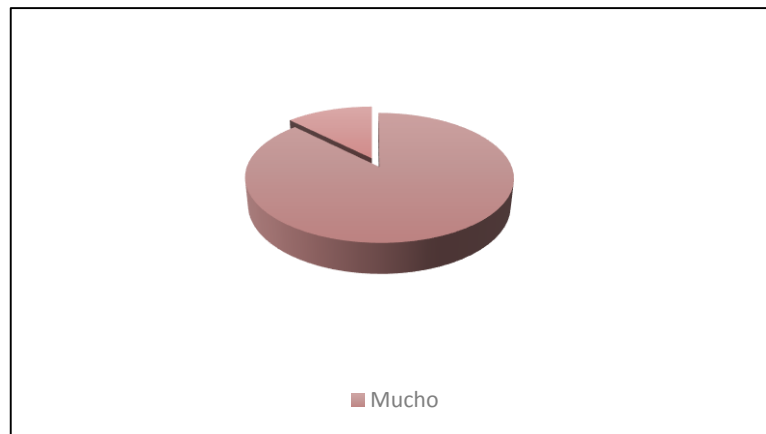
INDICADORES	FA	FR
Mucho	7	88
Poco	1	13
Nada	0	0
Total	8	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

El 88% de los empleados de la UER cree que la atención a los usuarios mejorará con la implementación de un Plan Estratégico dirigido a este campo.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe validarse con esta opinión y dejar planteadas estrategias de implementación, posteriores a la entrega de este documento a sus autoridad

GRÁFICO N° 25 MEJORÍA DE SERVICIOS



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

7.- Sugiera una idea clara que debería ser tomada en cuenta en el diseño de un plan estratégico de la atención a los usuarios de la Unidad Educativa Riobamba

- Capacitación al personal en relaciones humanas
- Especificidad en los trámites a seguir por el usuario

Estudiantes

1.- Género

TABLA N° 23 GENERO

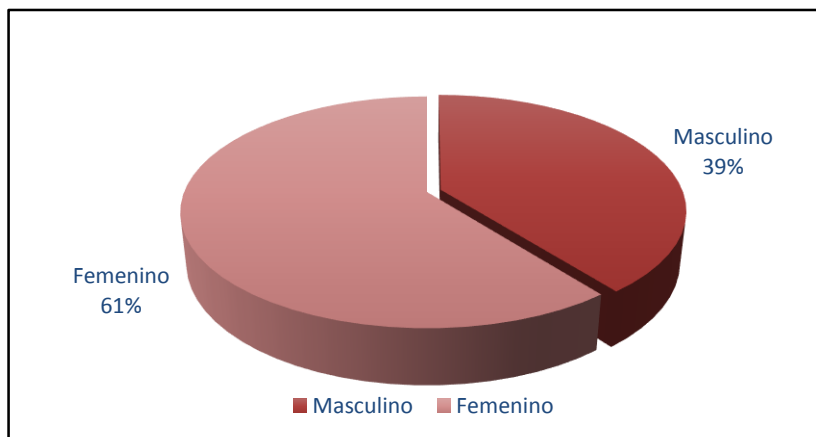
INDICADORES	FA	FR
Masculino	71	40%
Femenino	108	60%
Total	179	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

El 60% de las estudiantes de la UER pertenece al género femenino, mientras que el restante 40% al masculino.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe incluir estrategias de igualdad de género para este grupo de actores de la UER.

GRÁFICO N° 26 GÉNERO



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

2.- Grado que cursa

TABLA N° 24 GRADO QUE CURSA

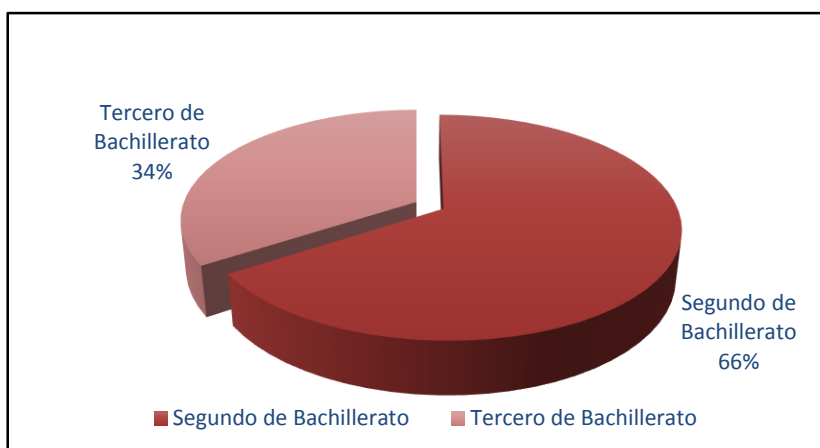
INDICADORES	FA	FR
Segundo de Bachillerato	118	66%
Tercero de Bachillerato	61	34%
Total	179	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

El 66% de estudiantes de la UER cursan el segundo de bachillerato, mientras que el restante 34% el tercero.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe valorar la percepción de los estudiantes de los últimos años para validar el mismo.

GRÁFICO N° 27 GRADO QUE CURSA



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

3.- Ocupación principal de su padre o madre

TABLA N° 25 OCUPACIÓN PADRE O MADRE

INDICADORES	FA	FR
Ama de Casa	74	41%
Empleado/a público	32	18%
Trabajador/a privado	15	8%
Comerciante/informal	27	15%
Artesano independiente	16	9%
Otro	15	8%
Total	179	100%

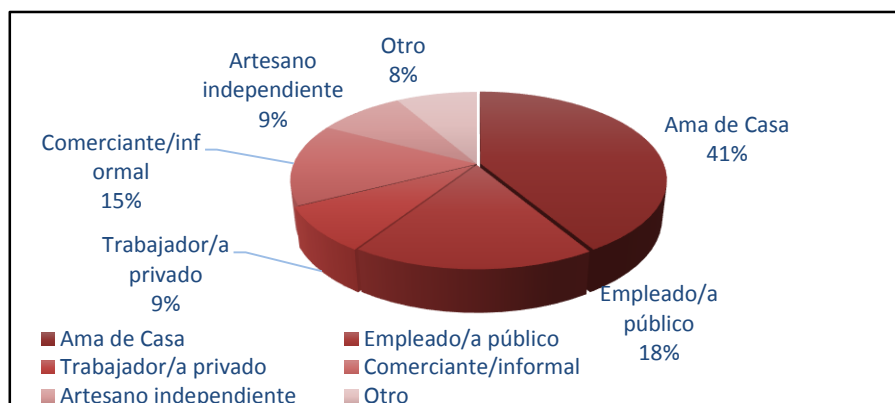
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

El 41% de estudiantes de la UER confirman que la principal ocupación de su padre o madres es ama de casa; 18% que sus padres son empleados públicos; 15% comerciantes; 9% artesanos independientes; 8% trabajadores privados; y el restante 8% se dedican a otras actividades no señaladas.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe incorporar estrategias diferenciadas y complementarias para todos estos grupos sociales de representantes de

los estudiantes, privilegiando el de amas de casa y empleados públicos que juntos suman 59%.

GRÁFICO N° 28 OCUPACIÓN PADRE O MADRE



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

4.- Grupo de edad al que pertenece.-

TABLA N° 26 GRUPO DE EDAD AL QUE PERTENECE

INDICADORES	FA	FR
Menos de 18 años	162	91
Más de 18 años	17	9
Total	179	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

El 91% de estudiantes de la UER tienen menos de 18 años y el restante 9% más de 18 años.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe incorporar estrategias centradas fundamentalmente en este estrato por ser el directamente beneficiado de los servicios que presta.

GRÁFICO N° 29 GRUPO DE EDAD AL QUE PERTENECE



Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

5.- Califique la atención que le brinda los siguientes grupos de funcionarios de la Unidad educativa Riobamba, cuando realiza sus trámites.

TABLA N° 27 CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE AUTORIDADES A USUARIOS

INDICADORES	FA	FR
Muy buena	29	16%
Buena	56	31%
Regular	67	37%
Mala	19	11%
Muy mala	8	4%
TOTAL	179	100%

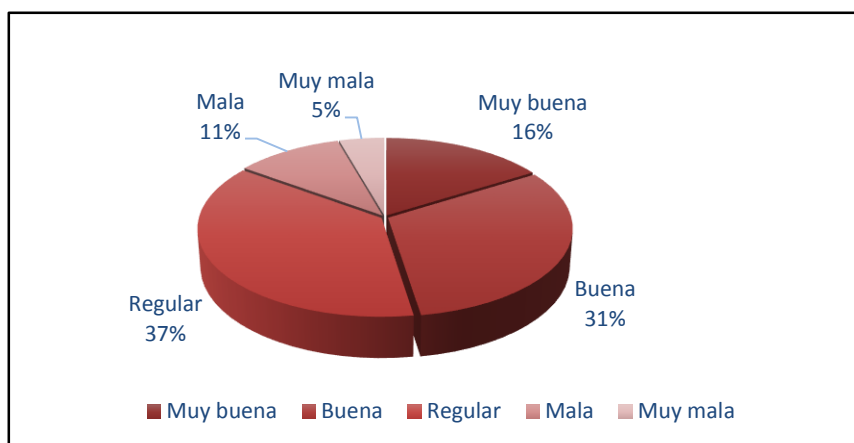
Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

El 16% de estudiantes de la UER califican de muy buena la atención que prestan las autoridades a los usuarios. El 31% opinan que es buena. El 37% creen que es regular. El 11% la catalogan de mala y el 4% restante de muy mala. .

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe contener estrategias encaminadas a mejorarla atención de las autoridades a los usuarios, pues la percepción

del sector mayoritario de usuarios, que es el de estudiantes, la califican de buena a muy buena apenas en el 47%.

GRÁFICO N° 30 CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE AUTORIDADES A USUARIOS



Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

TABLA N° 28 CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PROFESORES A USUARIOS

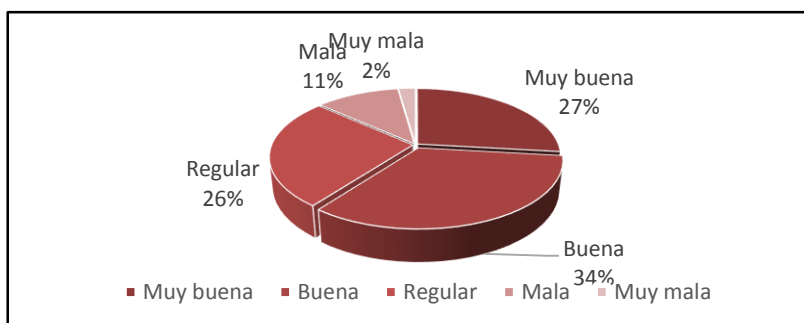
INDICADORES	FA	FR
Muy buena	48	27%
Buena	60	34%
Regular	47	26%
Mala	20	11%
Muy mala	4	2%
TOTAL	179	100%

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

El 27% de estudiantes de la UER califican de muy buena la atención que brindan los profesores a los usuarios. El 34% opinan que es buena. El 26% creen que es regular. El 11% la catalogan de mala, mientras el restante 2% que es muy mala.

.El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe incorporar estrategias de mejoramiento de la atención de profesores a usuarios, pues en suma, el sector mayoritario de esta atención que son los estudiantes, la califican de buena a muy buena en solo el 61%.

GRÁFICO N° 31 CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PROFESORES A USUARIOS



Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

TABLA N° 29 Calificación De La Atención De Empleados A Usuarios

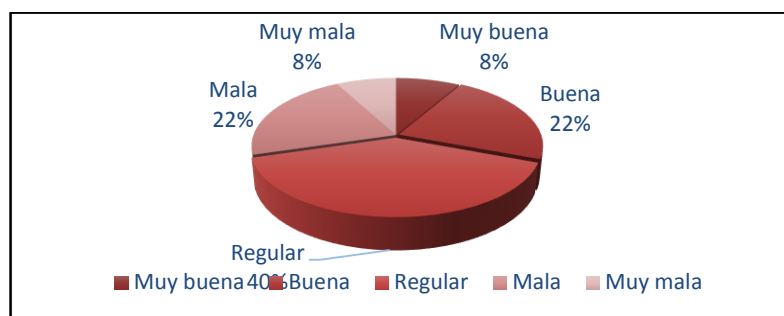
INDICADORES	FA	FR
Muy buena	15	8%
Buena	40	22%
Regular	71	40%
Mala	39	22%
Muy mala	14	8%
TOTAL	179	100%

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

El 8% de estudiantes de la UER califican de muy buena la atención que reciben de los empleados. El 22% opinan que es buena. El 40% creen que es regular. Otro 22% afirman que es mala y el restante 8% la catalogan de muy mala.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe incluir estrategias de mejoramiento de la atención de los empleados a los estudiantes y usuarios en general, pues apenas el 30% que es menos de la tercera parte, opinan que oscila entre buena y muy buena.

GRÁFICO N° 32 CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE EMPLEADOS A USUARIOS



Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

6.- Cual es el principal problema que impide que reciba una excelente atención de todos los funcionarios que laboran en la Unidad Educativa Riobamba

TABLA N° 30 PROBLEMAS QUE AFECTAN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS

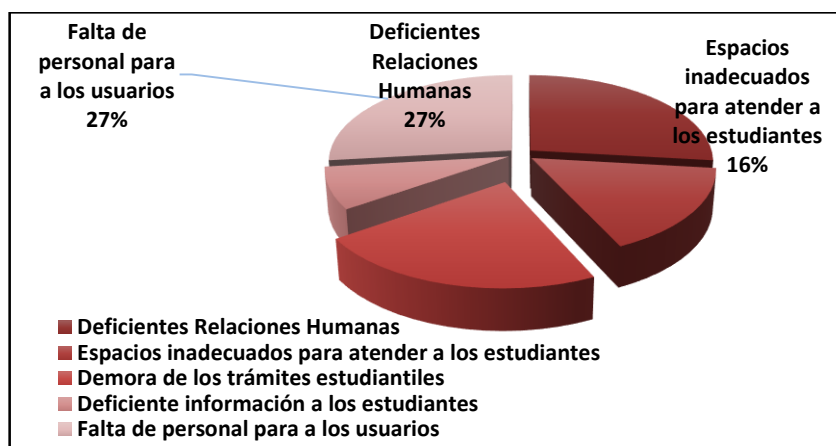
INDICADORES	FA	FR
Deficientes Relaciones Humanas	48	27%
Espacios inadecuados para atender a los estudiantes	29	16%
Demora de los trámites estudiantiles	40	22%
Deficiente información a los estudiantes	14	8%
Falta de personal para a los usuarios	48	27%
TOTAL	179	100%

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

El 27% de estudiantes afirman que el principal problema que afecta la atención a los usuarios son las deficientes relaciones humanas. El 16% opinan que es los espacios inadecuados para atenderlos. El 22% cree que son la demora en los trámites. El 8% dicen que es la deficiente información y el restante 27% consideran que es la falta de personal.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe incorporar estrategias diferenciadas pero complementarias sobre todos los aspectos señalados por los estudiantes, priorizando la capacitación en RR.HH., mejorando la rapidez en los trámites y redistribuyendo mejor el personal, pues juntas suman 76%

GRÁFICO N° 33 PROBLEMAS QUE AFECTAN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS



Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

7.- Cuánto cree que mejorarían los servicios que presta la Unidad Educativa Riobamba, con la implementación de un Plan Estratégico de Atención a los Usuarios

TABLA N° 31 MEJORÍA EN SERVICIOS POR IMPLEMENTACIÓN DE PLAN DE ATENCIÓN A USUARIOS

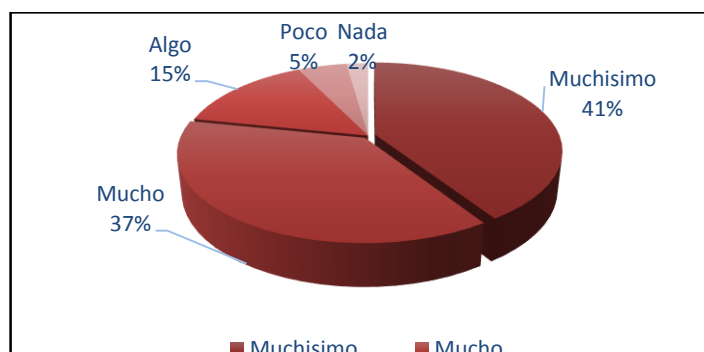
INDICADORES	FA	FR
Muchísimo	73	41%
Mucho	67	37%
Algo	26	15%
Poco	9	5%
Nada	4	2%
TOTAL	179	100%

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

El 41% de estudiantes de la UER creen que los servicios mejorarían muchísimo con la implementación de un plan estratégico de atención a los usuarios. El 37% opinan que mejorarían mucho. El 15% dicen que algo. El 5% afirman que poco y el restante 2% consideran que nada.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe implementarse posteriormente de su diseño pues el 78% de estudiantes que son los principales usuarios, afirman que los servicios mejorarían entre mucho y muchísimo.

GRÁFICO N° 34 MEJORÍA EN SERVICIOS POR IMPLEMENTACIÓN DE PLAN DE ATENCIÓN A USUARIOS



Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

8.- ¿Cuánto participaría usted en la implementación de un Plan Estratégico de Atención a todos los usuarios de la Unidad Educativa Riobamba?

TABLA N° 32 PARTICIPACIÓN EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ATENCIÓN A USUARIOS

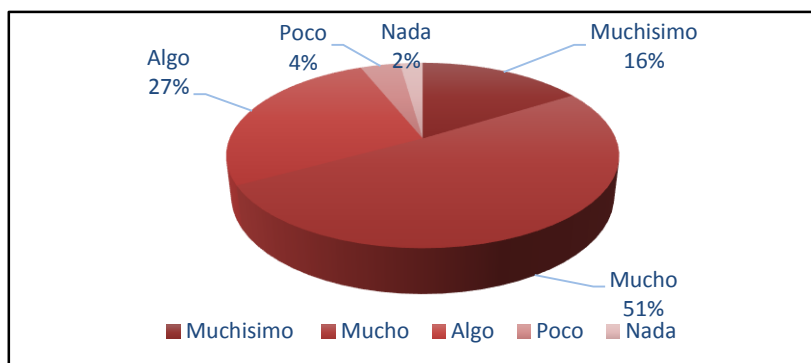
INDICADORES	FA	FR
Muchísimo	29	16%
Mucho	91	51%
Algo	48	27%
Poco	7	4%
Nada	4	2%
TOTAL	179	100%

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

El 16% de estudiantes de la UER participaría muchísimo en la implementación de un Plan Estratégica de Atención a los Usuarios. El 51% opina que mucho. El 27% confirma que algo. El 4% manifiesta que poco y el 2% dice que nada.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe incorporar estrategias participativas para su implementación, especialmente con los estudiantes que son el sector mayoritario de usuarios, pues el 67% manifiestan estar dispuesto a participar mucho y muchísimo.

GRÁFICO N° 35 PARTICIPACIÓN EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ATENCIÓN A USUARIOS



Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

Padres y madres de familia

1.- Género

TABLA N° 33 GENERO

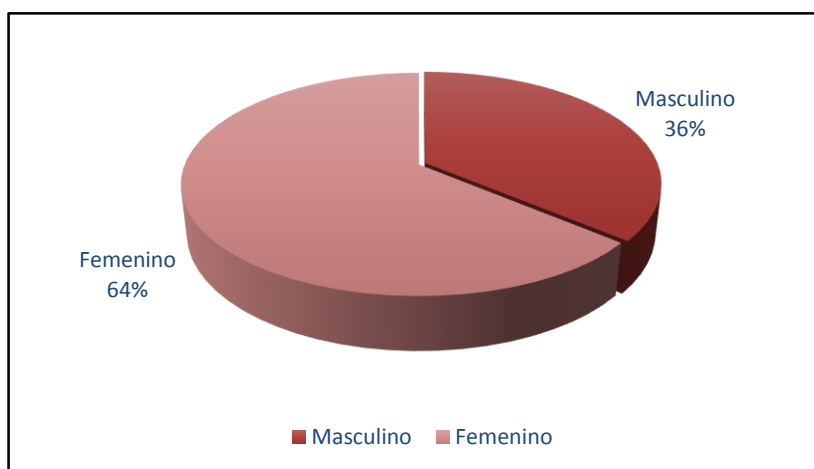
INDICADORES	FA	FR
Masculino	13	36%
Femenino	23	64%
Total	36	100%

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

El 36% de los PP.FF., de estudiantes de la UER son de género masculino y el 64% pertenecen al femenino.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe incorporar estrategias de consolidación del enfoque de igualdad de género dirigidas a este estrato, considerando que las madres de familia son la mayoría.

GRÁFICO N° 36 GENERO



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

2.- Nivel de educación

TABLA N° 34 NIVEL DE EDUCACIÓN

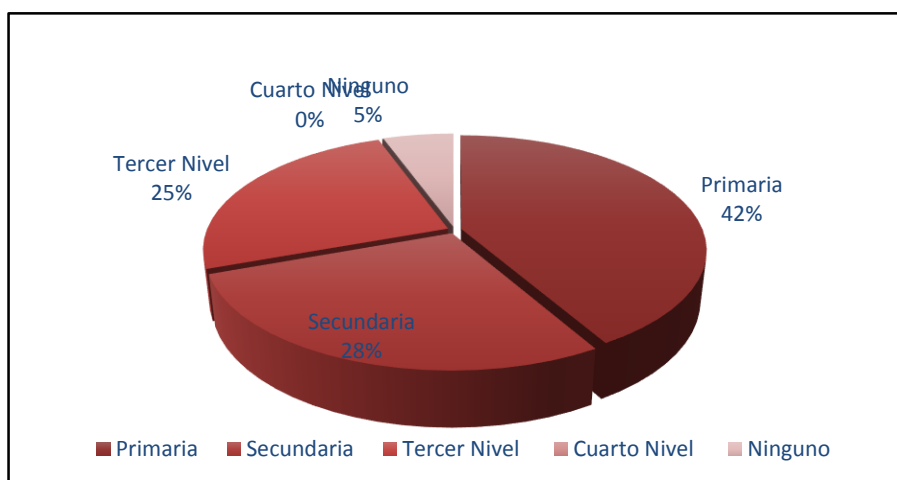
INDICADORES	FA	FR
Primaria	15	42%
Secundaria	10	28%
Tercer Nivel	9	25%
Ninguno	2	6%
Total	36	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

El 42% de los PP.FF., de estudiantes de la UER tienen un nivel de educación primaria. El 28% secundaria. El 25% de tercer nivel y el 6% ninguno.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe incorporar estrategias diferenciadas pero complementarias dirigidas a atender a todos estos estratos de PP.FF., considerando su diversidad en el nivel de educación, priorizando al 70% que han culminado la primaria y secundaria.

GRÁFICO N° 37 NIVEL DE EDUCACIÓN



Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

3.- Ocupación principal actual

TABLA N° 35 OCUPACIÓN PRINCIPAL

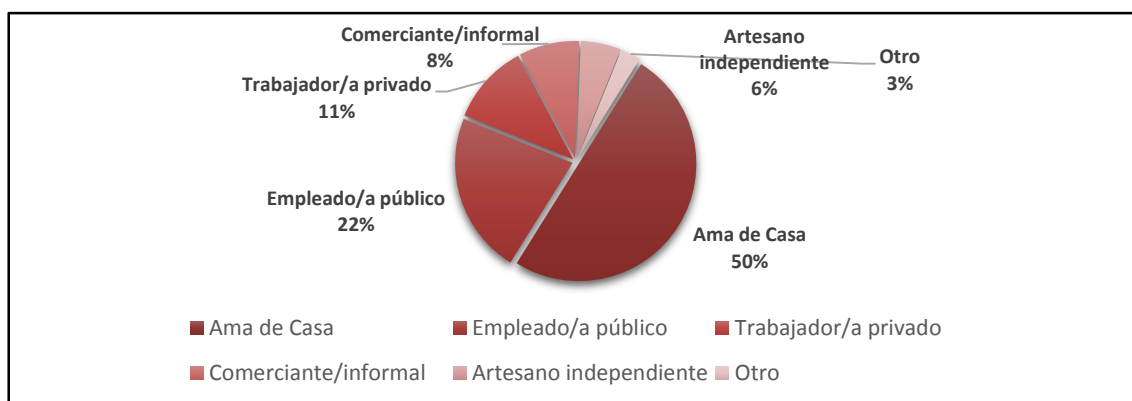
INDICADORES	FA	FR
Ama de Casa	18	50%
Empleado/a público	8	22%
Trabajador/a privado	4	11%
Comerciante/informal	3	8%
Artesano independiente	2	6%
Otro	1	3%
Total	36	100%

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

El 50% de los PP.FF., de estudiantes de la UER son amas de casa. El 22% empleado públicos. El 11% son trabajadores privados. El 8% comerciantes o informales. El 6% son artesanos independientes y el 3% se dedican a otras actividades no definidas.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe incorporar estrategias de atención diferenciadas por cada grupo laboral descrito, priorizando a la mayoría que suman el 72% y pertenecen al sector amas de casa y empleados públicos.

GRÁFICO N° 38 OCUPACIÓN PRINCIPAL



Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

4.- Grupo de edad al que pertenece

TABLA N° 36 EDAD

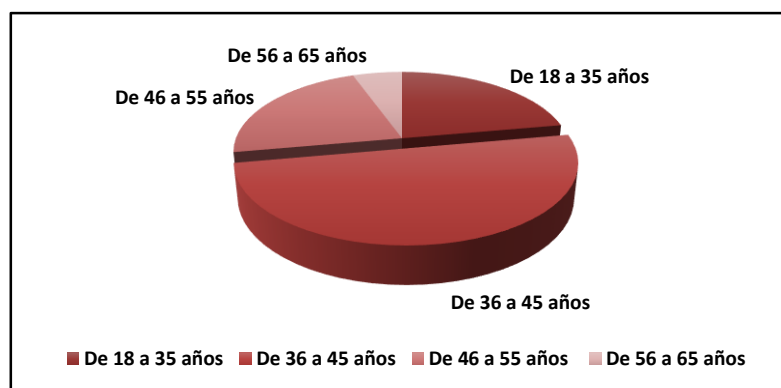
INDICADORES	FA	FR
De 18 a 35 años	8	22
De 36 a 45 años	18	50
De 46 a 55 años	8	22
De 56 a 65 años	2	6
Total	36	100

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

El 22% de los PP.FF., de estudiantes de la UER tienen entre 18 a 35 años de edad. El 50% entre 36 a 45. El 22 entre 46 a 55 y el 6% entre 56 a 65 años de edad.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe considerar estos grupos etarios y diseñar estrategias diferenciadas para cada uno, priorizando a los dos grupos primeros que oscilan entre 18 a 45 años de edad pues suman el 72% y son la gran mayoría.

GRÁFICO N° 39 EDAD



Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

5.- Califique la atención que le brindan los siguientes grupos de funcionarios de la Unidad Educativa Riobamba, cuando realiza sus trámites

TABLA N° 37 CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE AUTORIDADES A USUARIOS

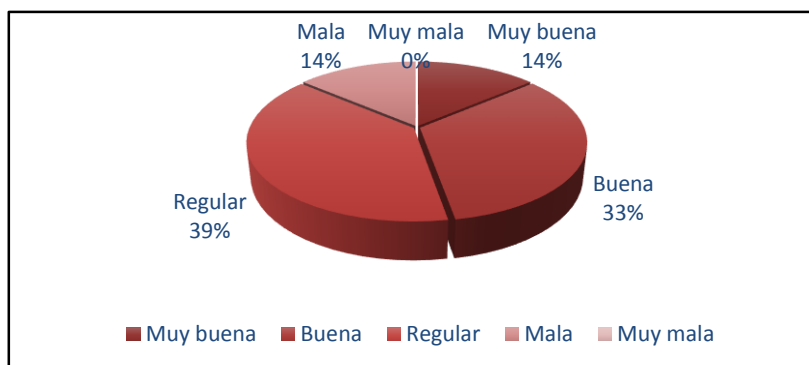
AUTORIDADES	FA	FR
Muy buena	5	14
Buena	12	33
Regular	14	39
Mala	5	14
TOTAL	36	100

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

El 14% de los PP.FF., de estudiantes de la UER califican la atención que prestan las autoridades a los usuarios de muy buena. El 33% la catalogan de buena. El 39% afirman que es regular y el 14% sostienen que es mala.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe implementar estrategias de mejoramiento de la atención de las autoridades a los usuarios, pues apenas el 47%, que son menos de la mitad, la consideran entre buena y muy buena.

GRÁFICO N° 40 CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE AUTORIDADES A USUARIOS



Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

TABLA N° 38 CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PROFESORES A USUARIOS

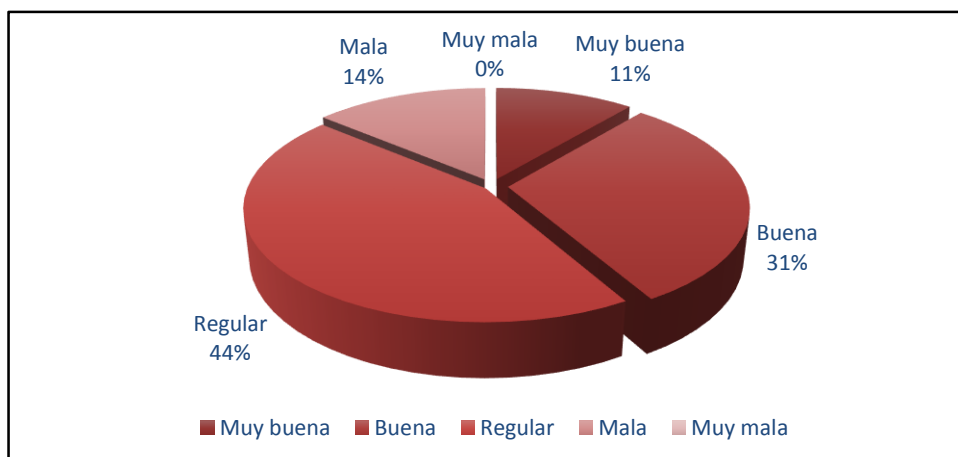
POFESORES	FA	FR
Muy buena	4	11%
Buena	11	31%
Regular	16	44%
Mala	5	14%
TOTAL	36	100%

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

El 11% de los PP.FF., de estudiantes de la UER califican la atención de los profesores a los usuarios como muy buena. El 31% creen que es buena. El 44% afirman que es regular y el 14% la consideran mala.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe mejorar ostensiblemente la atención de los profesores a los usuarios en general, mediante estrategias claras, pues apenas el 42% de PP.FF., la consideran entre buena y muy buena.

GRÁFICO N° 41 CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PROFESORES A USUARIOS



Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

TABLA N° 39 CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE EMPLEADOS A USUARIOS

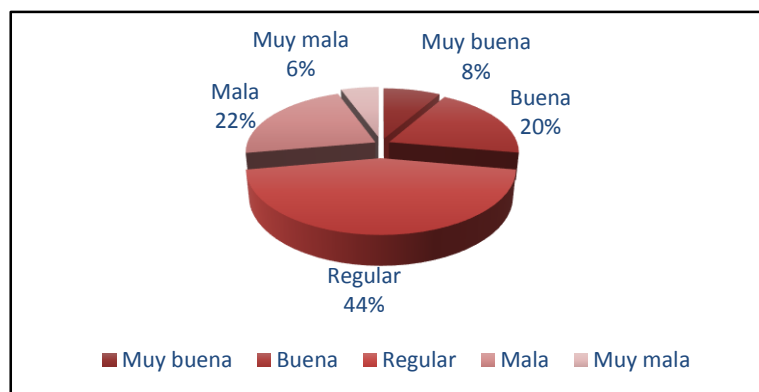
EMPLEADOS	FA	FR
Muy buena	3	8%
Buena	7	19%
Regular	16	44%
Mala	8	22%
Muy mala	2	6%
TOTAL	36	100%

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

El 8% de los PP.FF., de estudiantes de la UER califican la atención que brindan los empleados a los usuarios de muy buena. El 19% de muy buena. El 44% la catalogan de regular. El 22% la describen como mala y el 6% de muy mala.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe incorporar estrategias de mejoramiento de la atención a los usuarios dirigidas a los empleados, pues la percepción de los PP.FF., de buena a muy buena es apenas del 27%, algo más de la cuarta parte.

GRÁFICO N° 42 CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE EMPLEADOS A USUARIOS



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

6.- Cual es el principal problema que impide que reciba una excelente atención de todos los funcionarios que laboran en la Unidad Educativa Riobamba

TABLA N° 40 PROBLEMA

INDICADORES	FA	FR
Deficientes Relaciones Humanas	11	31%
Espacios inadecuados para atender a los PP.FF.	6	17%
Demora de los trámites	6	17%
Deficiente información	9	25%
Falta de personal para a los usuarios	4	11%
TOTAL	36	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

El 31% de los PP.FF., de estudiantes de la UER afirman que el principal problema que afecta la atención a los usuarios son las deficientes RR.HH. El 17% creen que son los espacios inadecuados para atenderlos. Otro 17% afirman que es la demora en los trámites. Un 25% dicen que es la deficiente información y el 11% restante sostienen que es la falta de personal.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe incorporar estrategias para cada problema detectado por los PP.FF., priorizando la capacitación en RR.HH., y mejorando la información, pues juntas suman 56%.

GRÁFICO N° 43 PROBLEMA



Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

7.- Cuanto cree que mejorarían los servicios de la Unidad Educativa Riobamba con la implementación de un plan estratégico de atención a todos los usuarios

TABLA N° 41 MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS CON IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

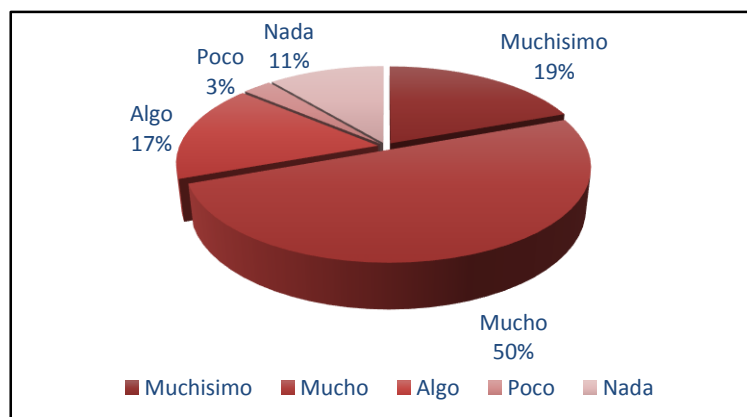
INDICADORES	FA	FR
Muchísimo	7	19%
Mucho	18	50%
Algo	6	17%
Poco	1	3%
Nada	4	11%
TOTAL	36	100%

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

El 19% de los PP.FF., de estudiantes de la UER creen que la atención a los usuarios mejoraría muchísimo con la implementación del Plan Estratégico. El 50% consideran que mucho. El 17% afirman que algo. El 3% dicen que poco y el 11% restante que nada.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe ser implementado de inmediato si se quiere mejorar los servicios en dicha unidad, pues la percepción de los PP.FF., de que mejorarían mucho y muchísimo es del 69%.

GRÁFICO N° 44 MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS CON IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN



Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

8.- Cuanto participaría usted en la implementación de un plan estratégico de atención a los usuarios en la Unidad Educativa Riobamba

TABLA N° 42 IMPLEMENTACIÓN DE PLAN ESTRATÉGICO

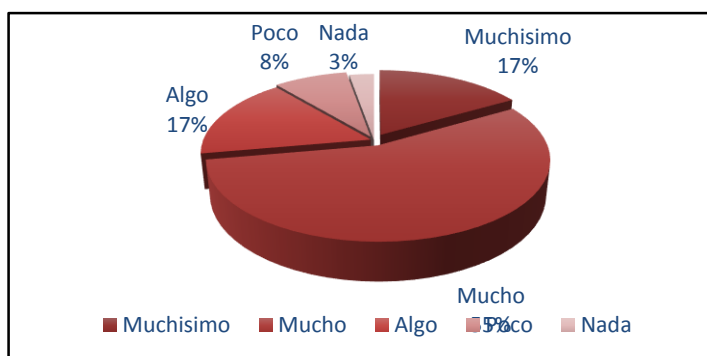
INDICADORES	FA	FR
Muchísimo	6	17 %
Mucho	20	56 %
Algo	6	17 %
Poco	3	8 %
Nada	1	3 %
TOTAL	36	100 %

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

El 17% de los PP.FF., de estudiantes de la UER confirman que participarían muchísimo en la implementación del Plan Estratégico de Atención a los Usuarios. El 56% mencionan que mucho. El 17% dicen que algo. El 8% mencionan que poco mientras que el restante 3% dicen que nada.

El Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la UER debe implementarse de forma participativa, considerando a los PP.FF., pues la gran mayoría que suman el 73% afirman que participarían mucho y muchísimo.

GRÁFICO N° 45 IMPLEMENTACIÓN DE PLAN ESTRATÉGICO



Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

3.6 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

La verificación de la hipótesis general y las específicas se desarrolló en base a un análisis lógico de los resultados más relevantes obtenidos con la aplicación de la encuesta a los 5 estratos de poblaciones. A continuación se detallan estos resultados en resumen.

TABLA N° 43 RESULTADOS DE ENCUESTA A AUTORIDADES

AUTORIDADES	INDICADORES	ÍNDICES
Género	Masculino	60%
Formación	4to. Nivel	60%
Edad	46-55 años	60%
Calificación de la atención de profesores a los usuarios	Buena-Muy buena	100%
Calificación de la atención de empleados a los usuarios	Buena-Muy Buena	60%
Principal problema en la atención a los usuarios	RR.HH. Deficientes	100%
Mejora de servicios implementando el plan	Mucho	100%

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

La totalidad de las autoridades (ver fila resaltada de amarillo) consideran que los servicios que presta la UER a sus usuarios, mejorarán mucho con la implementación del PEAU.

TABLA N° 44 RESULTADOS DE ENCUESTA A PROFESORES

PROFESORES	INDICADORES	INDICES
Género	Femenino	56%
Formación	4to. Nivel	56%
Edad	36-55	61%
Calificación de la atención de autoridades a usuarios	Regular a mala	61%
Calificación de la atención de empleados a usuarios	Regular a muy mala	83%
Principal problema en la atención a usuarios	Espacios inadecuados y RR.HH., deficientes	100%
Mejora de servicios implementando el plan	Mucho	67%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Paulina Pesántez

Fecha: Enero del 2016

La mayoría de los profesores (ver fila resaltada de amarillo) consideran que los servicios que presta la UER a sus usuarios, mejorarán mucho con la implementación del PEAU.

TABLA N° 45 RESULTADOS DE ENCUESTA A EMPLEADOS

EMPLEADOS	INDICADORES	INDICES
Género	Femenino	63%
Formación	3er. Nivel	100%
Edad	25-45	63%
Calificación de la atención de autoridades a usuarios	Buena -Muy buena	63%
Calificación de la atención de profesores a usuarios	Buena -Muy buena	75%
Principal problema en atención a usuarios	RR.HH. Deficientes	100%
Mejora de servicios implementando el plan	Mucho	88%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Paulina Pesántez

Fecha: Enero del 2016

La mayoría de los empleados (ver fila resaltada de amarillo) consideran que los servicios que presta la UER a sus usuarios, mejorarán mucho con la implementación del PEAU.

TABLA N° 46 RESULTADOS DE ENCUESTA A ESTUDIANTES

ESTUDIANTES	INDICADORES	INDICES
Género	Femenino	61%
Formación	2do. Bachillerato	66%
Ocupación PP.FF.	Ama de casa y empleados públicos	59%
Edad	Menor 18 años	91%
Calificación atención autoridades a usuarios	Buena -Muy buena	47%
Calificación de la atención de profesores a usuarios	Buena -Muy buena	61%
Calificación de la atención de empleados a usuarios	Buena -Muy buena	30%
Principal problema en atención a usuarios	Deficientes RR.HH., demora en trámites y falta de personal	76%
Mejora de servicios implementando el plan	Mucho y muchísimo	78%
Participación en implementación del plan	Mucho y muchísimo	67%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Paulina Pesántez
Fecha: Enero del 2016

La mayoría de los estudiantes (ver fila resaltada de amarillo) que constituyen el estrato mayoritario, consideran que los servicios que presta la UER a los usuarios, mejorarán muchísimo con la implementación del PEAU.

TABLA N° 47 RESULTADOS DE ENCUESTA A PP.FF.

PP.FF.	INDICADORES	INDICES
Género	Femenino	64%
Nivel educación	Primaria y secundaria	70%
Ocupación PP.FF.	Amas de casa y empleados públicos	72%
Edad	18 a 45 años	72%
Calificación atención autoridades a usuarios	Buena -Muy buena	47%
Calificación de la atención de profesores a usuarios	Buena -Muy buena	42%
Calificación de la atención de empleados a usuarios	Buena -Muy buena	27%
Principal problema en atención a usuarios	Deficientes RR.HH., deficiente información, espacios inadecuados y demora en trámites	90%
Mejora de servicios implementando el plan	Mucho y muchísimo	69%
Participación en implementación del plan	Mucho y muchísimo	73%

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Paulina Pesántez
 Fecha: Enero del 2016

La mayoría de los PP.FF., (ver fila resaltada de amarillo) consideran que los servicios que presta la UER a sus usuarios, mejorarán mucho y muchísimo con la implementación del PEAU.

De los anteriores datos se estableció que el 80.4% de todos los miembros de los cinco grupos de usuarios internos y externos de la UER, consideran que la implementación del sí mejorará los servicios con lo cual queda verificada positivamente la hipótesis general planteada en este estudio; así como las específicas que planteaban que los fundamentos teóricos de la planificación estratégica y las técnicas de atención a los usuarios si fundamentan el PEAU; y la otra que afirmaba que una encuesta estratificada por cuotas aplicada a los usuarios y prestadores de servicios si arrojará información clave para el

PEAU. Los datos finales y el marco teórico desarrollado confirman positivamente las mismas.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TITULO

Propuesta del Diseño de un Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la Unidad Educativa Riobamba, Provincia de Chimborazo Cantón Riobamba, durante el período 2015 – 2020

4.1.1. Institución Ejecutora

La Institución que va a llevar adelante esta propuesta con el Diseño de un Plan Estratégico de Atención al Usuario es la Unidad Educativa Riobamba.

4.1.2. Beneficiarios

Los beneficiarios al momento de poner en práctica esta propuesta son Autoridades, Docentes, empleados, estudiantes de los diversos niveles educativos y Padres de Familia quienes forman parte de la Unidad Educativa Riobamba

4.1.3. Tiempo estimado para la Ejecución

Para la ejecución de la presente propuesta, se estima desarrollar en el lapso de 5 años.

4.1.4. Equipo Técnico Responsable

Los responsables de dar cumplimiento a la presente propuesta del Diseño del Plan Estratégico, son: Autoridades, Docentes y Empleados (Administrativos y Operativos) de la Unidad Educativa Riobamba.

4.1.5. Costo

De acuerdo a las políticas de estado en lo que respecta al Sector de Educación, según Acuerdo Ministerial # 0015 – 14 de fecha, emitido por el Economista Augusto Espinoza Ministro de Educación, a partir del 01 de septiembre de 2014, todas las Instituciones Educativas (Unidades Educativas, Unidades Educativas Bilingües, Escuelas de Educación General Básica y Centros de Educación Inicial), pasan a depender directamente en materia económica financiera y presupuestaria de los Distritos Educativos según su zona.

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

La presente propuesta se realizó mediante la aplicación de las encuestas a las Autoridades, Docentes, Empleados, Estudiantes y Padres de Familia, bajo un análisis al interior y exterior de la Institución, en base a la observación directa, pues esto permitió comprender la real situación de la Institución Educativa.

Se determinó que se requiere mejorar de la gestión administrativa en la atención al usuario, puesto que Las Autoridades y los Administrativos representa el ícono de la imagen corporativa, donde los usuarios sean atendidos con calidad y calidez creando un ambiente más propicio para toda la Unidad Educativa.

4.2.1. JUSTIFICACIÓN

El Diseño de Un Plan Estratégico para la Atención a los Usuarios (PEAU) a implementarse en la Unidad Educativa Riobamba (UER) se justifica plenamente por las siguientes consideraciones:

- a. Porque la UER, sin duda alguna, es una de las instituciones educativas de mayor prestigio de la ciudad de Riobamba, al tiempo de ser una de las más grandes en cuanto a número de estudiantes, cuyo campo de acción se extiende a varios cantones de la provincia de Chimborazo, motivo por el cual requiere del Diseño de un Plan Estratégico de Atención al Usuario.
- b. Para realizar la investigación fue necesario aplicar una encuesta a los 5 actores de la UER, los cuales son: autoridades, profesores, empleados (administrativos y operativos), estudiantes y PP.FF. Los resultados de esta encuesta, confirman que la gran mayoría de ellos en promedio (más del 80.4%) están de acuerdo en que la implementación de un PEAU en la UER si mejoraría los servicios que presta.
- c. Desde hace 8 años con el arribo del nuevo Gobierno Nacional al Ecuador, se ha aprobado un conjunto de leyes que amplían derechos y garantías constitucionales entre las que se cuentan la propia Constitución, Ley Orgánica de Participación Ciudadana, Ley Orgánica de Defensoría de los Consumidores (ya existente) y otras. Estas leyes tienen artículos que amplían derechos de los usuarios, entendidos como consumidores o clientes también.
- d. Finalmente, la implementación de un PEAU en la UER aumentará positivamente el prestigio institucional al tiempo de elevar la autoestima de sus autoridades,

empleados, profesores y estudiantes; así como aumentará la credibilidad de los PP.FF., y la opinión pública favorable de la ciudadanía.

4.2.2. ANÁLISIS SITUACIONAL

Para este breve análisis se presenta una tabla con los datos esenciales de la Unidad Educativa Riobamba que ya fueron descritos en los antecedentes. Esta tabla es una especie de cédula de identidad de la entidad que nos guía sobre su situación actual.

TABLA N° 48 DATOS GENERALES DE LA UNIDAD EDUCATIVA RIOBAMBA

Nombre de la Institución	Unidad Educativa Riobamba
Fecha de creación	1 de Diciembre de 1943, como el primer Plantel femenino de la Provincia de Chimborazo (Colegio Nacional de Señoritas “Riobamba”),
Ubicación	Avda. Canónigo Ramos (s/n) y Avda. La Prensa
Director	Lic. Gilbeert Llerena
N° de profesores	176
N° de empleados	37
N° de estudiantes	3577
Misión	Garantizar el acceso y calidad de la educación inicial, básica y bachillerato a los y las habitantes del territorio nacional, mediante la formación integral, holística e inclusiva de niños, niñas, jóvenes y adultos, tomando en cuenta la interculturalidad, la plurinacionalidad, las lenguas ancestrales y género desde un enfoque de derechos y deberes para fortalecer el desarrollo social, económico y cultural, el ejercicio de la ciudadanía y la unidad en la diversidad de la sociedad ecuatoriana.
Visión	El Sistema Nacional de Educación brindará una educación centrada en el ser humano, con calidad, calidez, integral, holística, crítica, participativa, democrática, inclusiva e interactiva, con equidad de género, basado en la sabiduría ancestral, plurinacionalidad, con identidad y pertinencia cultural que satisface las necesidades de aprendizaje individual y social, que contribuye a fortalecer la identidad cultural, la construcción de ciudadanía, y que articule los diferentes niveles y modalidades de los sistemas de educación.

Fuente: Unidad Educativa Riobamba.

Elaborado por: Paulina Pesántez

Fecha: Enero del 2016

Los resultados de la encuesta aplicada a los 5 estratos involucrados directamente en la Unidad Educativa Riobamba, arrojó importantes datos que muestran la situación en torno a la atención de los usuarios externos (estudiantes y PP.FF.) por parte de los usuarios internos (autoridades, empleados y profesores).

Tabulados e interpretados estos datos que ya fueron descritos en el capítulo anterior, ahora se presenta una tabla que resume estos datos pero transformados en índices promediados obtenidos de los indicadores afines de cada estrato. Así por ejemplo, el índice promedio de género de los estratos es 61% correspondiente al género femenino. Esto quiere decir que la mayoría de personas de los estratos empleados, profesores, estudiantes y PP.FF., son de género femenino.

El 58% de autoridades y profesores tienen nivel promedio de educación de cuarto nivel, lo cual es una fortaleza relevante para el PEAU.

El 65% de los PP.FF., en promedio son amas de casa y empleados públicos. Esto es insumo para una estrategia clara al respecto.

La edad promedio de autoridades, profesores, empleados y PP.FF., de la UER oscila entre 31 a 50 años lo cual es una fortaleza porque representa una población joven-adulta.

El 55% en promedio, califica la atención de autoridades a usuarios de regular.

El 50% en promedio, califica la atención de empleados a usuarios como regular.

El 69.50% en promedio, califica la atención de profesores a usuarios de buena.

El 93.20% en promedio señala que los principales problemas que afectan la atención a los usuarios son: deficientes RR.HH., demora en los trámites, deficiente información, espacios inadecuados y falta de personal.

El 80.4% en promedio afirma que los servicios que presta la UER mejorarían mucho si se implementa el PEAU.

El 70% de estudiantes y PP.FF., en promedio si participarían mucho y muchísimo en la implementación del PEAU en la UER.

TABLA N° 49 PROMEDIOS DE RESULTADOS DE TODOS LOS ESTRATOS DE LA UER

VARIABLES	INDICADORES	INDICES PROMEDIO
Género (todos los estratos, excepto autoridades)	Femenino	61%
Nivel de educación de autoridades y profesores	4to. Nivel.	58%
Ocupación PP.FF.	Amas de casa y empleados públicos	65,50
Edad en años	Autoridades, profesores, empleados y PP.FF.	31-50
Calificación atención autoridades a usuarios	Regular	55%
Calificación atención empleados a usuarios	Regular	50%
Calificación de la atención de profesores a usuarios	Buena	69.50%
Principal problema en atención a usuarios	Deficientes RR.HH., demora en trámites, deficiente información, espacios inadecuados y falta de personal	93.20%
Mejora de servicios implementando el plan	Mucho	80,4%
Participación en implementación del plan de estudiantes y PP.FF.	Mucho y muchísimo	70%

Fuente: Unidad Educativa Riobamba.

Elaborado por: Paulina Pesántez

Fecha: Enero del 2016

Ahora se describe un análisis FODA aplicado a la UER, el mismo que se desarrollo de las encuestas aplicadas.

TABLA N° 50 ANÁLISIS FODA

MEDIO INTERNO

Fortalezas	Debilidades
<p>La institución cuenta con Plan Estratégico Institucional</p> <p>Predisposición del personal para el cambio de actitud.</p> <p>Institución con oferta de servicio de Educación Inicial, Educación Básica, Básica Superior y Bachillerato.</p> <p>Disposición de recursos económicos procedentes del Presupuesto General del Estado.</p> <p>Inventarios estables.</p> <p>Instalaciones adecuadas del espacio físico.</p> <p>Personal administrativo con nivel académico superior</p> <p>Experiencia en el desempeño administrativo y actividad laboral.</p>	<p>Individualismo para establecer un trabajo en equipo</p> <p>Desinterés por el uso del uniforme institucional.</p> <p>No existe la evaluación de desempeño al personal administrativo.</p> <p>Equipos tecnológicos con periodos de vida útil.</p> <p>Ausencia de servicios tecnológicos de comunicación.</p> <p>Desmotivación del personal administrativo por falta de capacitación.</p> <p>Servicio deficiente de atención al público.</p> <p>Insuficiente partida presupuestaria para los docentes.</p>

Fuente: Unidad Educativa Riobamba.

Elaborado por: Paulina Pesántez

Fecha: Enero del 2016

TABLA N° 51; ANÁLISIS FODA

MEDIO EXTERNO

Oportunidades	Amenazas
<p>Predisposición del gobierno de apoyar a las Instituciones Educativas</p> <p>Manejo administrativo bajo Leyes y Reglamento.</p> <p>Población con tradiciones y culturas milenarias.</p> <p>Grupo estudiantil con servicio educativo en su comunidad.</p> <p>Respeto a diversidad de religiones.</p>	<p>Carencia de fuentes de trabajo en nuestro medio</p> <p>Inestabilidad económica en los ingresos de las familias.</p> <p>Migración de padres de familia por falta de plazas de trabajo.</p> <p>Inexistencia de servicios tecnológicos de comunicación.</p> <p>Efectos de contaminación ambiental por la basura</p>

Fuente: Unidad Educativa Riobamba.

Elaborado por: Paulina Pesántez

Fecha: Enero del 2016

TABLA N° 52; MATRIZ FODA PRIORIZADA

Fortalezas	Debilidades
<p>F1. Instalaciones adecuadas del espacio físico.</p> <p>F2. Personal administrativo con nivel académico superior</p> <p>F3. La institución cuenta con Plan Estratégico Institucional</p> <p>F4.Experiencia en el desempeño administrativo y actividad laboral.</p> <p>F5. Institución con oferta de servicio de Educación Inicial, Educación Básica, Básica Superior y Bachillerato.</p> <p>F6. Predisposición del personal para el cambio de actitud.</p> <p>F7. Disposición de recursos económicos procedentes del Estado.</p> <p>F8. Inventarios estables.</p>	<p>D1. Servicio deficiente de atención al público.</p> <p>D2. Insuficiente partida presupuestaria para los docentes.</p> <p>D3. No existe la evaluación de desempeño al personal administrativo.</p> <p>D4. Individualismo para establecer un trabajo en equipo</p> <p>D5. Equipos tecnológicos con periodos de vida útil.</p> <p>D6. Desmotivación del personal administrativo por falta de capacitación.</p> <p>D7.Ausencia de servicios tecnológicos de comunicación.</p> <p>D8. Desinterés por el uso del uniforme institucional.</p>
Oportunidades	Amenazas
<p>O1. Manejo administrativo bajo Leyes y Reglamento de Educación</p> <p>O2. Educación con proceso de descentralizada, desconcentrada pedagógica y financieramente.</p> <p>O3. Grupo estudiantil con servicio educativo en su comunidad.</p> <p>O4. Predisposición del gobierno de apoyar a las Instituciones Educativas</p> <p>O5. Vida comunitaria en beneficio colectivo.</p> <p>O6. Respeto a diversidad de religiones.</p>	<p>A1. Inexistencia de servicios tecnológicos de comunicación.</p> <p>A2. Carencia de plazas de trabajo en nuestro medio</p> <p>A3. Migración de padres de familia por falta de fuentes de trabajo.</p> <p>A4. Inestabilidad económica en las familias.</p> <p>A5. Efectos de contaminación ambiental por la basura.</p>

Fuente: Unidad Educativa Riobamba.

Elaborado por: Paulina Pesántez

Fecha: Enero del 2016

4.3. Fijación de los Objetivos

4.3.1. Objetivo General

Generar una propuesta para mejorar la Atención al Usuario de la Unidad Educativa Riobamba ubicada en la ciudad de Riobamba.

4.3.2. Objetivos Específicos

- Ofertar un servicio y atención al cliente acorde a las expectativas de los usuarios de la Unidad Educativa.
- Efectuar un modelo de Gestión de Talento Humano enfocado hacia el desarrollo de competencias.
- Contar con el equipamiento tecnológico necesario para mejorar el servicio administrativo institucional.
- Planificar capacitaciones permanentes para el personal administrativo y docentes que permita mejorar actitudes y aptitudes de buen trabajo en beneficio de la educación y la sociedad.
- Controlar la imagen corporativa para dar una buena presentación a la institución.
- Fortalecer el desarrollo organizacional sostenible en el currículo educacional para potencializar talentos humanos para atender las demandas sociales.
- Impulsar acciones para proteger y conservar el entorno ambiental de la Unidad Educativa.

4.4. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

Estructura general de la propuesta	
Perfil de componentes	
Problemas	Componente o Estrategia
D1. Servicio deficiente de atención al público.	Gestión de Servicio y Atención al Cliente
D2. Insuficiente partida presupuestaria para los docentes.	Gestión de Administración
D3. No existe la evaluación de desempeño al personal administrativo.	Gestión de Talento Humano
D4. Individualismo para establecer un trabajo en equipo	Gestión de Talento Humano
D5. Equipos tecnológicos con periodos de vida útil.	Gestión de Equipamiento
D6. Desmotivación del personal administrativo por falta de capacitación.	Gestión de Capacitación
D7. Ausencia de servicios de tecnológicos de comunicación.	Gestión de Equipamiento
D8. Desinterés por el uso del uniforme institucional.	Gestión de Imagen Corporativa
A1. Inexistencia de servicios tecnológicos de comunicación.	Gestión de Equipamiento
A2. Carencia de fuentes de trabajo en nuestro medio	Gestión Social
A3. Migración de personas por falta de fuentes de trabajo	Gestión Social
A4. Inestabilidad económica en las familias.	Gestión Social
A5. Efectos de contaminación ambiental por la basura	Gestión Ambiental

4.4.1. Alternativas de Mejora

Componente N° 1: Gestión de Servicio y atención al cliente	
Ámbito de mejora	Descripción
Problemas	Servicio deficiente de atención al público.
Causas que provocan el problema	1. Desinterés por prestar servicio de calidad
Objetivos a conseguir	1. Mejorar la atención al público por parte de los funcionarios de la institución
Acciones de mejora	1. Valorar las actividades en servicio y atención 2. Mejorar los niveles de comunicación 3. Iniciar un proceso de comprensión del cliente 4. Desarrollar la accesibilidad (buzón de sugerencias) 5. Crear una página web 6. Inserta elementos axiológico (atención, respeto y amabilidad) 7. Mejorar la calidad de respuesta al entregar información
Beneficios esperados	1. Los funcionarios trabajen apegados a los valores 2. Los empleados presten servicio de calidad 3. El personal de la institución trabaje de manera motivada 4. El servicio y atención al cliente es adecuado

Componente N° 2: Gestión de Administración	
Ámbito de mejora	Descripción
Problemas	Insuficiente partida presupuestaria para los docentes
Causas que provocan el problema	1. Políticas negligentes del Ministerio de Educación. 2. Débil gestión de las autoridades de la institución 3. Deficiente Liderazgo y comunicación
Objetivos a conseguir	1. Mejorar los niveles de ingresos económicos para solventar las necesidades de la institución.
Acciones de mejora	1. Elaborar normas de trabajo planificado 2. Organizar trabajos en equipo 3. Dar seguimiento para la consecución del financiamiento
Beneficios esperados	1. Autoridades gestionan recursos de manera adecuada. 2. Mejoramiento de la capacidad de liderazgo y comunicación 3. Presencia de propuestas claras para obtener recursos derivados de la autogestión. 4. Incremento de recursos económicos para atender necesidades de la institución.

Componente N° 3: Gestión de Talento Humano	
Ámbito de mejora	Descripción
Problemas	No existe la evaluación de desempeño al personal administrativo Individualismo para establecer un trabajo en equipo
Causas que provocan el problema	Falta de voluntad en la aplicación de la evaluación de desempeño Apatía entre compañeros
Objetivos a conseguir	Mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la institución
Acciones de mejora	1.Desarrollo de Recursos Humanos 2.Orientar los resultados basado en las competencias 3.Evaluación de desempeño 4. Mejorar el proceso de selección de personal.
Beneficios esperados	1. Recursos humanos eficientes en el desempeño 2. Mejorar la calidad de servicio 3. Emprendimiento de trabajos en equipo con delegaciones de funciones. 4. Compartir experiencias en reuniones de convivencia institucional.

Componente N° 4: Gestión de Equipamiento	
Ámbito de mejora	Descripción
Problemas	1. Equipos tecnológicos con periodos de vida útil. 2. Ausencia de servicios de tecnológicos de comunicación 3. Inexistencia de servicios tecnológicos de comunicación en la comunidad.
Causas que provocan el problema	1. Fin del periodo de vida útil de los equipos
Objetivos a conseguir	Gestionar la implementación de equipos tecnológicos de comunicación para mejorar el servicio administrativo institucional y comunitario
Acciones de mejora	1. Valorar los estados de los equipos tecnológicos existentes.

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Adquirir nuevos equipos tecnológicos bajo gestión en instituciones afines. 3. Implementar centros de información y comunicación satelital con apoyo de las autoridades.
Beneficios esperados	<ol style="list-style-type: none"> 4 Recibir información actualizada de la gestión administrativa. 5 Agilidad en la elaboración, entrega y recepción de documentos al usuario. 6 Apoyar a la comunidad educativa para mantener informados en las necesidades cotidianas. 7 Disponer equipos tecnológicos actualizados al servicio institucional

Componente N° 5: Gestión de Capacitación

Ámbito de mejora	Descripción
Problemas	Desmotivación del personal administrativo por falta de capacitación.
Causas que provocan el problema	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausencia de gestión por las autoridades de la institución. 2. Falta de organización institucional y de recursos económicos
Objetivos a conseguir	Capacitar al personal de la institución para mejorar actitudes y aptitudes personales para el compromiso de trabajo en beneficio de la educación y de la sociedad.
Acciones de mejora	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar capacitaciones al personal administrativo. 2. Impartir experiencias de trabajo en la comunidad. 3. Aplicar políticas institucionales de desempeño.
Beneficios esperados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contribuir a la formación profesional del personal administrativo y docentes. 2. Incrementar la calidad del trabajo para un mejor desempeño 3. Elevar la moral de la fuerza de trabajo.

Componente N° 6: Gestión de Imagen Corporativa

Ámbito de mejora	Descripción
Problemas	Desinterés por el uso del uniforme institucional.
Causas que provocan el problema	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uniforme no agradable por la dificultad de acceso a la comunidad. 2. Desacuerdo en la selección de calidad, modelo y color del uniforme.
Objetivos a conseguir	Organizar la presentación personal a partir de normas consensuadas para mejorar la imagen corporativa con una identidad propia.
Acciones de mejora	<ol style="list-style-type: none"> 1. Practicar valores de autoestima respetando a los demás. 2. Utilizar uniformes confeccionados de acuerdo al medio. 3. Representar con identificación institucional en todo evento público.
Beneficios esperados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posición de la identidad visual en la comunidad educativa. 2. Imagen corporativa exitosa. 3. Acción eficiente al servicio de la comunidad educativa.

Componente N° 7: Gestión Social

Ámbito de mejora	Descripción
Problemas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Carencia de fuentes de trabajo en nuestro medio. 2. Migración de personas por falta de fuente de trabajo. 3. Inestabilidad económica en las familias.
Causas que provocan el problema	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausencia de instituciones o empresas en el sector. 2. Mejorar situación económica y material de la familia. 3. Productos agrícolas del medio tiene poco valor comercial.

Objetivos a conseguir	Fortalecer el desarrollo organizacional sostenible en el currículo educacional para potencializar talentos humanos para atender las demandas sociales.
Acciones de mejora	Convocar a reuniones de trabajos para desarrollar proyectos productivos. Gestionar proyectos sustentables para el hogar. Organizar microempresas comunitarias para generar empleos.
Beneficios esperados	1. Desarrollo humano sostenible, con la participación activa de actores sociales e institucionales locales, nacionales y organismos no gubernamentales. 2. Integración humana, comunitaria para evitar migraciones dentro o fuera del país.

Componente N° 8: Gestión Ambiental	
Ámbito de mejora	Descripción
Problemas	Efectos de contaminación ambiental por la basura
Causas que provocan el problema	1. Desconocimiento de planes para la protección ecológica. 2. Deterioro ambiental por acción incontrolada del hombre.
Objetivos a conseguir	Contribuir a mejorar la calidad del ambiente y la vida en la comunidad para liderar iniciativas en el manejo y conservación de recursos naturales.
Acciones de mejora	Integrar a la comunidad en la protección de la naturaleza y de la calidad del ambiente humano para tener vida saludable. Manejar problemas ambientales cuando las soluciones no se limitan netamente al campo técnico. Vincular el uso de los recursos del ambiente y su conservación. Practicar la recolección, clasificación de la basura, para mantener la calidad ambiental y conservación de recursos naturales
Beneficios esperados	Ambiente propicio para la vida de los seres vivos. Manejo sustentable del ambiente.

Plan de Mejoras

Componente 1: Gestión de Servicio y Atención al Cliente

Acciones de mejora	Tareas	Responsable de la tarea	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios	Financiación Costos	Indicador de seguimiento	Responsable seguimiento
Valorar las actividades en servicio y atención	<ul style="list-style-type: none"> . Aplicar un diagnóstico de servicio y atención al cliente a los usuarios. . Procesar la información . Presentar al personal que la labora en la institución el resultado del diagnóstico. 	Autoridades	Semestral	Ficha de evaluación Informe	\$ 10	Informe	Rector
Mejorar los niveles de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> . Analizar en reuniones los problemas de niveles de comunicación. . Establecer normas claves para la comunicación. . Evaluar trimestralmente la acción comunicativa. 	Rector	Mensual	Local de reuniones Técnicos	\$ 10	Registro Asistencia	Rector
Iniciar un proceso de comprensión del cliente	<ul style="list-style-type: none"> . Atender al cliente con cordialidad y amabilidad. . Respetar las decisiones y opiniones del usuario. . Dar prioridad en la atención al usuario. 	Personal Administrativo	Mensual	Reloj		Hoja de sugerencias	Vicerrectora
Desarrollar la accesibilidad (buzón de sugerencias)	<ul style="list-style-type: none"> . Disponer de un buzón de sugerencias, ubicado estratégicamente. . Motivar al usuario en depositar la sugerencia. . Procesar las sugerencias al finalizar cada jornada de trabajo. . Informar las novedades al personal para corregir errores oportunamente. 	Rector	Mensual	Buzón Fichas Técnicos	\$ 30	Información procesado	Vicerrectora

Crear una página web	Elaborar los contenidos de publicación en la página web. Llenar los formatos de la página web para su creación. Publicar datos institucionales actualizando cuando sea necesario	Técnico en Sistemas	Mensual	Técnicos Plan Estratégico	\$ 50	Página Web creada	Rector
Insertar elementos axiológico (atención, respeto y amabilidad)	Capacitar al personal en el servicio al público con buenos valores. Aplicar valores en el trabajo, en el servicio cotidianamente. Autoevaluar y coevaluar su desempeño valorativo.	Directora	Semestral	Documentos de apoyo Local de reuniones Capacitador	\$ 50	Fichas Registro Asistencia	Rector
Mejorar la calidad de respuesta al entregar información	Mantener una comunicación verbal cordial. Mantener una habilidad al escuchar y preguntar. Convencer y satisfacer con la información al cliente.	Personal Administrativo	Mensual	Documentos de Recepción y Envío. Técnicos	\$ 5	Registro manual y sistemas.	Rector

Componente 2: Gestión de Administración

Acciones de mejora	Tareas	Responsable de la tarea	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios	Financiación Costos	Indicador de seguimiento	Responsable seguimiento
Elaborar normas de trabajo planificado.	<ul style="list-style-type: none"> . Elaborar agenda de trabajo diario o semanal. . Cumplimiento de la agenda propuesto. . Evaluar el cumplimiento de la agenda. . Corregir errores y resolver oportunamente. 	Rector Secretaria	Semanal	Materiales de oficina Técnicos	\$ 10	Hoja de ruta Informe de trabajo	Rector
Organizar trabajos en equipo	<ul style="list-style-type: none"> . Asignar deberes. . Delegación de autoridad. . Asignación de responsabilidades. . Creación de confianza. 	Personal Administrativo	Semestral	Materiales de oficina	\$ 10	Memorándum Informe	Rector
Fijar responsabilidades para la autogestión	<ul style="list-style-type: none"> . Elaborar proyectos sustentables. . Presentar proyectos en diferentes instituciones. . Seguimiento al trámite de proyectos. . Consecución de apoyos en beneficio de la institución. 	Rector	Mensual	Materiales de Oficina Técnicos	\$ 50	Proyectos Oficios Informe	Rector

Componente 3: Gestión de Talento Humano

Acciones de mejora	Tareas	Responsable de la tarea	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios	Financiación Costos	Indicador de seguimiento	Responsable seguimiento
Desarrollo de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> . Diagnosticar las necesidades de la capacitación. . Análisis de las alternativas de capacitación. . Ejecución de la capacitación. . Evaluación de las capacitación 	Vicerrectora Capacitador (2)	Semestral	Materiales de oficina Técnicos	\$ 200	Documento diagnóstico Registro Asistencia Certificados	Rector
Orientar los resultados basado en las competencias	<ul style="list-style-type: none"> . Establecer acuerdo institucional. . Identificar y validar competencias laborales por cada departamento. . Diseño e implementación de evaluación y certificación por competencias. . Definir estándares de calidad. 	Rector	Mensual	Materiales de oficina Técnicos	\$ 30		
Evaluación de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> . Determinar una técnica de evaluación. . Establecer factores de evaluación. . Ejecutar la evaluación del desempeño . Informar resultados con recomendaciones de mejora. 	Vicerrectora	Semanal	Materiales de Oficina Técnicos	\$ 20	Test de Evaluación Informe	Rector

Componente 4: Gestión de Equipamiento

Acciones de mejora	Tareas	Responsable de la tarea	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios	Financiación Costos	Indicador de seguimiento	Responsable seguimiento
Valorar los estados de los equipos tecnológicos existentes.	<ul style="list-style-type: none"> . Buscar un técnico para la valoración de equipos. . Elaborar un informe de estado y de necesidades. . Presentar el informe detallado, para conocimiento de las autoridades. 	Técnico de la Institución	Semanal	Técnicos Herramientas	\$ 50	Informe Técnico	Rector
Implementar centros de información y comunicación satelital con apoyo de las autoridades.	<ul style="list-style-type: none"> . Elaborar un proyecto de implementación de internet comunitario. . Gestionar ante las instituciones de apoyo. . Instalar centros de información y comunicación conseguida para el uso educativo y comunitario. . Delegar responsabilidades del manejo de equipos. 	Rector Padres de Familia	Quincenal	Oficios Proyecto Técnicos	\$ 200	Informe	Directora

Componente 5: Gestión de Capacitación

Acciones de mejora	Tareas	Responsable de la tarea	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios	Financiación Costos	Indicador de seguimiento	Responsable seguimiento
Organizar capacitaciones al personal administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> . Elaborar un plan de capacitación. . Buscar financiamiento para eventos programados. . Ejecutar las capacitaciones. . Poner en práctica lo aprendido. 	Consejo técnico pedagógico Facilitador	13-09-15 24-09-16	Materiales de oficina Documento de apoyo Técnicos	\$ 150	La planificación de actividades	Directora
Impartir experiencias de trabajo en la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> . Analizar los esquemas de trabajo de cada sección administrativa. . Proponer mejoras de administración. . Ejercer una administración basado de trabajo en equipo y delegación de funciones. 	Consejo Comunitario Personal Administrativo	01-10-15 11-02-16	Materiales de oficina Técnicos	\$ 20	Registro Asistencia	
Aplicar políticas institucionales de desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> . Informar políticas institucionales. . Generar cambios de actitud basados en el desempeño eficiente. . Trabajar demostrando calidad de servicio al cliente. 	Directora	01-09-15 17-09-16	Materiales de oficina	\$ 10	Resultados buzón de sugerencias	Directora

Componente 6: Gestión de Imagen Corporativa

Acciones de mejora	Tareas	Responsable de la tarea	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios	Financiación Costos	Indicador de seguimiento	Responsable seguimiento
Practicar valores de autoestima respetando a los demás.	<ul style="list-style-type: none"> . Ejercitar saludos de esquemas corporales. . Resolver toda clase de situaciones personales en sus funciones. . Practicar nuevos comportamientos y disfrutar del presente. 	Personal Administrativo	01-10-15 18-02-16	Documentos de apoyo	\$ 10	Registro de asistencia	Rector
Utilizar uniformes confeccionados de acuerdo al medio.	<ul style="list-style-type: none"> . Elección del modelo, color, de acuerdo al medio. . Confección de uniformes. . Uso diario de los uniformes. 	Rector Inspector General	01-01-15 21-01-16	Muestras de tela Sastrería	\$ 1800	Uso diario	Rector
Representar con identificación institucional en todo evento público.	<ul style="list-style-type: none"> . Ubicar rótulo con identificación institucional en la entrada de la avenida principal. . Participar en todo evento social, cultural y deportivo. . Promover el trabajo institucional por medio de comunicación local, 	Directora y Guardalmacén Personal de servicio	01-09-15 18-02-16	Pancartas Rótulos Medios de Comunicación Uniforme	\$ 200	Facturas Fotos	Rector

Componente 7: Gestión Social

Acciones de mejora	Tareas	Responsable de la tarea	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios	Financiación Costos	Indicador de seguimiento	Responsable seguimiento
Convocar a reuniones de trabajos para desarrollar proyectos productivos	<ul style="list-style-type: none"> . Elaborar proyectos productivos para la comunidad local. . Buscar organismos de apoyo en la consecución de recursos para los proyectos productivos. . Invitar a los representantes de organismos de apoyo para el lanzamiento del proyecto. 	Rector Padres de Familia	01-11-16 26-11-16	Materiales de oficina Técnicos Transporte	\$ 150	Proyecto Informe	Rector
Gestionar proyectos sustentables para el hogar.	<ul style="list-style-type: none"> . Organizar en grupos de gestión local de trámite. . Reunir a todos los interesados a acoger beneficios sociales del gobierno. . Presentar documentaciones en regla en entidades de apoyos . Gestión y entrega de recursos. . Evaluación de trabajos productivos. 	Padres de Familia	01-12-16 24-12-16	Materiales de Oficina Técnicos Transporte	\$ 50	Oficios Informe	Rector
Organizar microempresas comunitarias para generar empleos.	<ul style="list-style-type: none"> . Agrupar personas con interés común para organizar microempresas comunitarias. . Ejecutar el proyecto en la comunidad. . Evaluar resultados. 	Padres de Familia	03-01-16 28-01-16	Materiales de Oficina Técnicos	\$ 50	Oficios Actas Registro de asistencia Informe	Rector

Componente 8: Gestión Ambiental

Acciones de mejora	Tareas	Responsable de la tarea	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios	Financiación Costos	Indicador de seguimiento	Responsable seguimiento
Integrar a la comunidad en la protección de la naturaleza y de la calidad del ambiente humano para tener vida saludable.	<ul style="list-style-type: none"> · Organizar capacitaciones para crear conciencia ciudadana. · Evaluar efectos contaminantes del sector. · Defender la acción ecológica en la comunidad. 	Rector Padres de Familia	13-09-16 24-09-17	Materiales de Oficina Técnicos Videos	\$ 100	Registro de asistencia Fotografía Informe	Rector
Practicar la recolección, clasificación de la basura, como el uso adecuado de químicos agrícolas para mantener la calidad ambiental y conservación de recursos naturales	<ul style="list-style-type: none"> · Regular el servicio de aseo comunitario · Colocar la basura en los lugares apropiados · Realizar campañas de apoyo para reciclar objetos 	Subdirector Consejo Comunitario	11-10-16 18-03-17	Afiches Tachos de basura Fundas Plásticas	\$ 100	Fotografía Informe	Vicerrector

4.4.2. Cronograma

Acciones de mejora	Tiempo en meses																							
	2015				2016				2017				2018				2019				2020			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Valorar las actividades en servicio y atención	X	X																						
Mejorar los niveles de comunicación			X	X																				
Iniciar un proceso de comprensión del cliente				X	X							X									X			
Desarrollar la accesibilidad (buzón de sugerencias)						X	X	X	X															
Crear una página web								X	X	X														
Insertar elementos axiológico (atención, respeto y amabilidad)											X	X	X	X										
Mejorar la calidad de respuesta al entregar información														X	X	X	X							
Elaborar normas de trabajo planificado						X	X	X																
Organizar trabajos en equipo					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
Fijar responsabilidades para la autogestión									X	X	X	X												
Facilitar el pago de salarios y bonificaciones por el logro de objetivo							X	X				X				X				X				
Dar seguimiento para la consecución del financiamiento			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X												
Desarrollo de Recursos Humanos	X	X	X	X				X																
Orientar los resultados basado en las competencias					X	X	X	X																
Análisis de remuneraciones									X	X	X													
Evaluación de desempeño													X	X										
Mejorar el proceso de selección de personal	X	X	X																					
Valorar los estados de los equipos tecnológicos existentes.				X	X	X																		
Adquirir nuevos equipos tecnológicos bajo gestión en instituciones afines.									X	X	X	X												

Implementar centros de información y comunicación satelital con apoyo de las autoridades.															X	X	X							
En la elaboración presupuestaria institucional considerar rubros de compras de equipos tecnológicos.					X	X	X																	
Organizar capacitaciones al personal administrativo.			X	X																				
Impartir experiencia de trabajo en la comunidad.					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Aplicar políticas institucionales de desempeño.		X	X	X																				
Practicar valores de autoestima respetando a los demás.					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Utilizar uniformes confeccionados de acuerdo al medio.																	X	X	X	X				
Representar con identificación institucional en todo evento público.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Convocar a reuniones de trabajos para desarrollar proyectos productivos.									X	X	X	X												
Gestionar proyectos sustentables para el hogar.													X	X	X	X								
Organizar microempresas comunitarias para generar empleos.																	X	X	X	X				
Integrar a la comunidad en la protección de la naturaleza y de la calidad del ambiente humano para tener vida saludable.			X	X																				
Practicar la recolección, clasificación de la basura, como el uso adecuado de químicos agrícolas para mantener la calidad ambiental y conservación de recursos naturales			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

4.2.3 Matriz de Resultados de la Propuesta

Resultados	Costo (\$) Acciones de mejora		Equipo Técnico responsable
Componente 1 Gestión de Servicio y Atención al Cliente	Valorar las actividades en servicio y atención	\$ 10	Rector Vicerrector
	Mejorar los niveles de comunicación	\$ 10	
	Iniciar un proceso de comprensión del cliente	\$ 10	
	Desarrollar la accesibilidad (buzón de sugerencias)	\$ 30	
	Crear una página web	\$ 50	
	Insertar elementos axiológico (atención, respeto y amabilidad)	\$ 50	
	Mejorar la calidad de respuesta al entregar información	\$ 5	
Subtotal	165,00		
Componente 2 Gestión de Administración	Elaborar normas de trabajo planificado	\$ 10	Rector
	Organizar trabajos en equipo	\$ 10	
	Fijar responsabilidades para la autogestión	\$ 50	
	Facilitar el pago de salarios y bonificaciones por el logro de objetivos	\$ 100	
	Dar seguimiento para la consecución del financiamiento	\$ 50	
	Subtotal	220,00	
Componente 3 Gestión de Talento Humano	Desarrollo de Recursos Humanos	\$ 200	Rector
	Orientar los resultados basado en las competencias	\$ 30	
	Análisis de remuneraciones	\$ 20	
	Evaluación de desempeño	\$ 20	
	Mejorar el proceso de selección de personal	\$ 50	
	Subtotal	320	
Componente 4 Gestión de Equipamiento	Valorar los estados de los equipos tecnológicos existentes	\$ 50	Rector
	Adquirir nuevos equipos tecnológicos bajo gestión en instituciones afines.	\$ 3600	
	Implementar centros de información y comunicación satelital con apoyo de las autoridades.	\$ 200	
	En la elaboración presupuestaria institucional considerar rubros de compras de equipos tecnológicos.	\$ 10	

	Subtotal	3860	
Componente 5 Gestión de Capacitación	Organizar capacitaciones al personal administrativo.	\$ 150	Rector
	Impartir experiencia de trabajo en la comunidad	\$ 20	
	Aplicar políticas institucionales de desempeño.	\$ 10	
	Subtotal	180	
Componente 6 Gestión de Imagen Corporativa	Practicar valores de autoestima respetando a los demás.	\$ 10	Rector
	Utilizar uniformes confeccionados de acuerdo al medio.	\$ 1800	
	Representar con identificación institucional en todo evento público.	\$ 200	
	Subtotal	\$ 2010	
Componente 7 Gestión Social	Convocar a reuniones de trabajos para desarrollar proyectos productivos.	\$ 150	Rector
	Gestionar proyectos sustentables para el hogar	\$ 50	
	Organizar microempresas comunitarias para generar empleos.	\$ 50	
	Subtotal	\$ 250	
Componente 8 Gestión Ambiental	Integrar a la comunidad en la protección de la naturaleza y de la calidad del ambiente humano para tener vida saludable.	\$ 100	Rector Vicerrector
	Manejar problemas ambientales cuando las soluciones no se limitan netamente al campo técnico.	\$ 200	
	Vincular el uso de los recursos del ambiente y su conservación	\$ 100	

	Practicar la recolección, clasificación de la basura, como el uso adecuado de químicos agrícolas para mantener la calidad ambiental y conservación de recursos naturales	\$ 100	
	Subtotal	\$ 500	
TOTAL DE LA PROPUESTA		\$ 7505	

4.5 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

Propuesta para mejorar la Atención al usuario en la Unidad Educativa Riobamba ubicada en el cantón Riobamba de la provincia de Chimborazo, período 2015-2020.

Los responsables que ejecutarán la Propuesta Estratégica para mejorar atención al usuario de la Unidad Educativa Riobamba, estará bajo la responsabilidad del equipo técnico conformado por la Rector, Vicerrector, quienes basados en el Plan de Mejora, ejecutarán de acuerdo a las acciones de mejoras propuestas.

Rector

Responsable	Licenciado Gilbert Llerena
Perfil	Máster en Gerencia Educativa.
Función	<ol style="list-style-type: none">a. Presidir la Asamblea de Profesores, Directores y Rectores.b. Elaborar el calendario de actividades sociales, culturales, cívicas, deportivas y extracurriculares de la Red para aprobación del Gobierno Educativo.c. Formular y aplicar un sistema de control y asistencia del personal docente y administrativo de la Red.d. Ejecutar acciones de gestión, autogestión y cogestión con las comunidades, organismos gubernamentales y no gubernamentales, nacionales o extranjeros tendientes a lograr apoyo en las actividades educativas y comunitarias proyectadas por la Red.e. Dirigir y coordinar la elaboración oportuna de inventarios, documentos estadísticos, administrativos, movimiento económico, cumplimiento del plan estratégico institucional en cada educativa de la Red Escolar.f. Dotar a los CECEBs de la Red con documentales de Leyes y Reglamentos.g. Presentar el informe de avances y logros en el campo administrativo y pedagógico, cada quimestre ante el Gobierno Educativo de la Red.

Fuente: Análisis de la autora /2010.

CONCLUSIONES

- La Unidad Educativa Riobamba, presenta deficiente servicio de atención al público por el desinterés de sus administradores lo cual impide un trabajo apegado a valores humanos con calidad y de manera motivada.
- La inoperancia administrativa con una visión individual del Rector de la Unidad Educativa Riobamba es un referente para que el servicio y desempeño administrativo no estén funcionando en su totalidad, y la ausencia de autogestión para mejorar los niveles económicos de las necesidades educativas.
- El desempeño del personal administrativo es el débil trabajo en equipo ausente de capacitación permanente lo que desmotiva cumplir su función bajo índices de calidad y calidez.
- La falta de equipos de trabajo y comunicación es un limitante para estar actualizado con el nuevo modelo de servicio informático lo que genera retrasos en toda gestión administrativa.
- La ausencia de capacitación permanente es la desmotivación que genera bajo autoestima en el personal administrativo.
- El desinterés por el uso del uniforme institucional es una acción que ha degenerado la imagen corporativa dentro de la comunidad y otras instancias públicas.
- La inestabilidad económica de las familias del sector, la migración y carencia de fuentes de trabajo es un indicador de fraccionamiento familiar, social con muchas necesidades dentro de un mundo globalizado.
- La contaminación ambiental en el sector es la falta de práctica cultural y educativa a fin de mejorar la calidad de ambiente humano.
- El mejor servicio al cliente que se puede ofrecer es equipando todas las instalaciones del Complejo con una restauración total, agregando otros servicios complementarios de uso personal para recreación en las piscinas, caminatas al interior de la caverna como también el servicio de Internet y de telefonía

RECOMENDACIONES

- El Rector de la Unidad Educativa Riobamba, aplicar todas las tareas con las acciones de mejora propuesta a fin de que la gestión de servicio y atención al cliente permita satisfacer las necesidades del usuario bajo los principios de un buen servicio de calidad y atención al público.
- Quienes cumplen las funciones de administrar la institución educativa es importante que apliquen los procesos administrativos siendo imprescindible planificar, organizar, dirigir y controlar según los requerimientos humanos, materiales, económicos en un ambiente compartido.
- Es evidente la necesidad de proceso de capacitación al personal, los cuales permitirá mejorar la calidad de servicio y atención, con una evaluación de desempeño en forma trimestral para medir el desarrollo de su perfil profesional y generar el nivel económico del grupo humano.
- Es necesario agilizar gestiones para complementar el servicio y atención al cliente con todos los implementos útiles y equipos tecnológicos, elaborando el plan de adquisiciones de manera que se pueda optimizar recursos y esfuerzos para crear una comunicación interactiva dentro y fuera de la institución educativa.
- Generar capacitaciones permanentes al personal administrativo y docente en servicio y atención respectivo para motivar que mantenga trabajo eficiente en la comunidad educativa.
- Organizar en forma consensuada la adquisición de un uniforme institucional, como también la rotulación en espacios estratégicos porque permitirá mejorar la imagen corporativa dado la promoción por todos los medios disponibles.
- Establecer canales de comunicación con los líderes de la comunidad, para organizar proyectos productivos que permitan aprovechar el apoyo gubernamental, donde se pueda emprender microempresas comunitarias a fin de generar recursos para el sustento familiar y desarrollo social.

- Incentivar a la comunidad educativa mediante charlas, videos conferencias para evitar el desastre ambiental comunitario y conservar recursos materiales y naturales regulado bajo normas ambientales.

BIBLIOGRAFÍA

Armijo, M. (2009). Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público. Área de Políticas Presupuestarias y Gestión Pública. ILPES/CEPAL.

Burgwal, G y Cuéllar, J. (1999). Planificación estratégica y operativa aplicada a gobiernos locales. Manual de facilitación”. Ecuador. Abya Yala.

Congreso Nacional Ley Orgánica de Defensoría del Consumidor. (2000, 4 de Julio). Quito.

Fantova Azcoaga, F. (2005). Manual para la gestión de la intervención social. Madrid. CCS.

Itaú Fundación. Guía de planificación estratégica para organizaciones sociales y culturales (n/d).

Tschohl, J. (2007). s/d.

Zimmermann, Ch. Enell, J. (2003). s/d.

LINKOGRAFÍA

COLEGIO RIOBAMBA (2013, 19 DE JULIO). BLOG OFICIAL DEL COLEGIO DE BACHILLERATO FISCAL RIOBAMBA. RECUPERADO DE:

<http://colegioribamba.blogspot.com/2013/07/breve-historia-del-colegio-riobamba.html>

Evoli, J. (s/f). Planeación Estratégica. Recuperado de: www.monografias.com

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Diccionario de la Lengua Española. Edición del Tricentenario. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=9SnxU0N>

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Diccionario de la Lengua Española. Edición del Tricentenario. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=ASyDmz0>

ANEXOS

ANEXO N° 1 FICHA DE OBSERVACIÓN

FICHA DE OBSERVACIÓN

Fecha:

Lugar:

Situación observada:

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

Conclusión:.....

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

Observador:

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

ANEXO N° 2 CUESTIONARIO PARA AUTORIDADES

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL
CUESTIONARIO PARA AUTORIDADES

Con el fin de conocer sus opiniones sobre la atención al cliente que se presta en la Unidad Educativa Riobamba, conteste las siguientes preguntas, marcando una X en la respuesta que usted escoja, teniendo en cuenta que debe ser una sola por cada pregunta.

1. Género al que pertenece: Masculino () Femenino ()
2. Nivel de educación terminado:
 - a. Universitario ()
 - b. Tercer nivel ()
 - c. Cuarto nivel ()
3. Grupo de edad al que pertenece:
 - a. De 25 a 35 años ()
 - b. De 36 a 45 años ()
 - c. De 46 a 55 años ()
 - d. De 56 a 65 años ()
4. Califique la atención que ofrecen los siguientes grupos de funcionarios a los usuarios de la Unidad Educativa Riobamba, cuando estos realiza sus trámites

GRUPOS DE FUNCIONARIOS	RANGOS DE CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN				
	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
Profesores					
Empleados					

- 5.Cuál es el principal problema que impide que los usuarios (estudiantes y padres de familia) de la Unidad Educativa Riobamba reciba una excelente atención de todos los funcionarios (autoridades, profesores y empleados)
 - a) Deficientes relaciones humanas de los funcionarios ()

- b) Espacios inadecuados para atender a todos los usuarios ()
- c) Demora en los trámites ()
- d) Deficiente información a todos los usuarios ()
- e) Falta de personal para la atención a todos los usuarios ()

6. ¿Cuál de las siguientes estrategias es la más importante a implementar en la Unidad Educativa Riobamba para mejorar la atención a todos los usuarios?

- a. Capacitar a todos los funcionarios ()
- b. Mejorar los espacios donde se atiende a los PP.FF. ()
- c. Agilizar los trámites ()
- d. Mejorar la información a los PP.FF. ()
- e. Ampliar el número de personal para la atención a los PP.FF. ()

7. ¿Cuánto cree que mejorarían los servicios que presta la Unidad Educativa Riobamba con la implementación de un Plan Estratégico de Atención a todos los Usuarios?

- a. Mucho ()
- b. Poco ()
- c. Nada ()

8. Sugiera hasta tres ideas claves que se deberían tomar en cuenta en el diseño de un Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la Unidad Educativa Riobamba

ANEXO N° 3 CUESTIONARIO PARA PROFESORES

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL
CUESTIONARIO PARA PROFESORES

Con el fin de conocer sus opiniones sobre la atención al cliente que se presta en la Unidad Educativa Riobamba, conteste las siguientes preguntas, marcando una X en la respuesta que usted escoja, teniendo en cuenta que debe ser una sola por cada pregunta.

1. Género al que pertenece: Masculino () Femenino ()

2. Nivel de educación terminado:
 - a) Universitario ()
 - b) Tercer nivel ()
 - c) Cuarto nivel ()

3. Grupo de edad al que pertenece:
 - a) De 25 a 35 años ()
 - b) De 36 a 45 años ()
 - c) De 46 a 55 años ()
 - d) De 56 a 65 años ()

4. Califique la atención que ofrecen los siguientes grupos de funcionarios a los usuarios de la Unidad Educativa Riobamba, cuando estos realiza sus trámites

GRUPOS DE FUNCIONARIOS	RANGOS DE CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN				
	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
Autoridades					
Empleados					

5. Cuál es el principal problema que impide que los usuarios (estudiantes y padres de familia) de la Unidad Educativa Riobamba reciba una excelente atención de los profesores

- a) Deficientes relaciones humanas de parte de los profesores ()
- b) Espacios inadecuados para atender a todos los usuarios ()
- c) Demora en los trámites ()
- d) Deficiente información para atender a los usuarios ()
- e) Falta de personal para la atención a todos los usuarios ()

6. ¿Cuál de las siguientes estrategias es la más importante a implementar en la Unidad Educativa Riobamba para mejorar la atención a todos los usuarios?

- a) Capacitar a todos los profesores ()
- b) Mejorar los espacios donde se atiende a todos los usuarios ()
- c) Agilizar la planificación institucional ()
- d) Mejorar la información entre autoridades, docentes y usuarios ()
- e) Ampliar el talento humano para la atención a todos los usuarios ()

7. ¿Cuánto cree que mejorarían los servicios que presta la Unidad Educativa Riobamba con la implementación de un Plan Estratégico de Atención a todos los Usuarios?

- a) Mucho ()
- b) Poco ()
- c) Nada ()

8. Sugiera una idea clara que se debería tomar en cuenta en el diseño de un Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la Unidad Educativa Riobamba

ANEXO N° 4 CUESTIONARIO PARA EMPLEADOS

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL CUESTIONARIO PARA EMPLEADOS

Con el fin de conocer sus opiniones sobre la atención al cliente que se presta en la Unidad Educativa Riobamba, conteste las siguientes preguntas, marcando una X en la respuesta que usted escoja, teniendo en cuenta que debe ser una sola por cada pregunta.

1. Género al que pertenece: Masculino () Femenino ()

2. Nivel de educación terminado:
 - a) Secundaria ()
 - b) Tercer nivel ()
 - c) Cuarto nivel ()
 - d) Ninguno ()

3. Grupo de edad al que pertenece:
 - a) De 18 a 35 años ()
 - b) De 36 a 45 años ()
 - c) De 46 a 55 años ()
 - d) De 56 a 65 años ()

4. Califique la atención que ofrecen los siguientes grupos de funcionarios a los usuarios de la Unidad Educativa Riobamba, cuando estos realiza sus trámites

GRUPOS DE FUNCIONARIOS	RANGOS DE CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN				
	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
Autoridades					
Profesores					

5. Cuál es el principal problema que impide que los usuarios (estudiantes y padres de familia) de la Unidad Educativa Riobamba reciba una excelente atención de todos los funcionarios (autoridades, profesores y empleados)

- a) Deficientes relaciones humanas de los funcionarios ()
- b) Espacios inadecuados para atender a todos los usuarios ()
- c) Demora en los trámites ()
- d) Deficiente información a todos los usuarios ()
- e) Falta de personal para la atención a todos los usuarios ()

6. ¿Cuánto cree que mejorarían los servicios que presta la Unidad Educativa Riobamba con la implementación de un Plan Estratégico de Atención a todos los Usuarios?

- a) Mucho ()
- b) Poco ()
- c) Nada ()

7. Sugiera una idea clave que se deberían tomar en cuenta en el diseño de un Plan Estratégico de Atención a los Usuarios de la Unidad Educativa Riobamba

ANEXO N° 5 CUESTIONARIO PARA ESTUDIANTES

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL
CUESTIONARIO PARA ESTUDIANTES

Con el fin de conocer sus opiniones sobre la atención al cliente que se presta en la Unidad Educativa Riobamba, conteste las siguientes preguntas, marcando una X en la respuesta que usted escoja, teniendo en cuenta que debe ser una sola por cada pregunta.

1. Género al que pertenece: Masculino () Femenino ()
2. Grado que cursa: Segundo de bachillerato () Tercero de
bachillerato ()
3. Ocupación principal de su padre o madre:
 - a. Ama de casa ()
 - b. Empleado/a público ()
 - c. Trabajador/a privado ()
 - d. Comerciante/informal()
 - e. Artesano independiente ()
 - f. Otro ()
4. Grupo de edad al que pertenece:
 - a. Menos de 18 años ()
 - b. Más de 18 años ()
5. Califique la atención que le brindan los siguientes grupos de funcionarios de la Unidad Educativa Riobamba, cuando realiza sus trámites

GRUPOS DE FUNCIONARIOS	RANGOS DE CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN				
	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
Autoridades					
Profesores					
Empleados					

6.Cuál es el principal problema que impide que reciba una excelente atención de todos los funcionarios que laboran en la Unidad Educativa Riobamba

- a. Deficientes relaciones humanas de los funcionarios ()
- b. Espacios inadecuados para atender a los estudiantes ()
- c. Demora en los trámites estudiantiles ()
- d. Deficiente información a los estudiantes ()
- e. Falta de personal para atender a los estudiantes ()

7.¿Cuánto cree que mejorarían los servicios que presta la Unidad Educativa Riobamba, con la implementación de un Plan Estratégico de Atención a todos los Usuarios?

- a. Muchísimo ()
- b. Mucho ()
- c. Algo ()
- d. Poco ()
- e. Nada ()

8.¿Cuánto participaría usted en la implementación de un Plan Estratégico de Atención a todos los Usuarios en la Unidad Educativa Riobamba?

- a. Muchísimo ()
- b. Mucho ()
- c. Algo ()
- d. Poco ()
- e. Nada ()

ANEXO N° 6 CUESTIONARIO PADRES DE FAMILIA

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL
CUESTIONARIO PARA PADRES Y MADRES DE FAMILIA**

Con el fin de conocer sus opiniones sobre la atención al cliente que se presta en la Unidad Educativa Riobamba, conteste las siguientes preguntas, marcando una X en la respuesta que usted escoja, teniendo en cuenta que debe ser una sola por cada pregunta.

1. Género al que pertenece: Masculino () Femenino ()

2. Nivel de educación terminado:
 - a. Primaria ()
 - b. Secundaria ()
 - c. Tercer nivel ()
 - d. Cuarto nivel ()
 - e. Ninguno ()

3. Ocupación principal actual:
 - a. Ama de casa ()
 - b. Empleado/a público ()
 - c. Trabajador/a privado ()
 - d. Comerciante/informal()
 - e. Artesano independiente ()
 - f. Otro ()

4. Grupo de edad al que pertenece:
 - a. De 18 a 35 años ()
 - b. De 36 a 45 años ()
 - c. De 46 a 55 años ()

d. De 56 a 65 años ()

5. Califique la atención que le brindan los siguientes grupos de funcionarios de la Unidad Educativa Riobamba, cuando realiza sus trámites

GRUPOS DE FUNCIONARIOS	RANGOS DE CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN				
	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
Autoridades					
Profesores					
Empleados					

6.Cuál es el principal problema que impide que reciba una excelente atención de todos los funcionarios que laboran en la Unidad Educativa Riobamba

- a. Deficientes relaciones humanas de los funcionarios ()
- b. Espacios inadecuados para atender a los PP.FF. ()
- c. Demora en los trámites ()
- d. Deficiente información ()
- e. Falta de personal para la atención ()

7.¿Cuánto cree que mejorarían los servicios de la Unidad Educativa Riobamba con la implementación de un Plan Estratégico de Atención a todos los Usuarios?

- a. Muchísimo ()
- b. Mucho ()
- c. Algo ()
- d. Poco ()
- e. Nada ()

8.¿Cuánto participaría usted en la implementación de un Plan Estratégico de Atención a los Usuarios en la Unidad Educativa Riobamba?

- a. Muchísimo ()

- b. Mucho ()
- c. Algo ()
- d. Poco ()
- e. Nada ()

ANEXO N° 7 FOTOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA RIOBAMBA

UNIFORME



DIRECTOR DISTRITAL 06D01 RIOBAMBA CHAMBO EDUCACIÓN



RECTOR Y VICERRECTORAS



DOCENTES



ESTUDIANTES Y PADRES DE FAMILIA



ANEXO N° 8 CROQUIS

CROQUIS DE LA UNIDAD EDUCATIVA RIOBAMBA EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA

