

PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN ATENCION AL CLIENTE PARA LA ESPAM MFL

QUALITY MANAGEMENT PLAN FOR CUSTOMER SERVICE OF THE ESPAM MFL

Wladimir Alexander Palacios Zurita y María Piedad Ormaza Murillo

Carrera de Administración Pública y de Empresas, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria
de Manabí Manuel Félix López, Campus Politécnico El Limón ubicado en el km 2.7 vía
Calceta-El Morro-El Limón, Sector El Gramal

Contacto: alexanderpalacioszurita@hotmail.com

RESUMEN

En los últimos años ha ganado espacio en la gestión institucional, el concepto operativo de la calidad de servicio en cuanto a brindar una atención óptima al usuario, de un determinado producto o servicio. La literatura revisada indica que son pocos los avances logrados en esta materia y, específicamente, en el sector universitario. En este trabajo se realiza un análisis situacional a la gestión del servicio de las siete carreras que conforman la Politécnica de Manabí, a través de una matriz de diagnóstico que detecta la presencia de requisitos básicos preestablecidos, en la normativa técnica nacional e internacional. Mediante la investigación bibliográfica de las dimensiones existentes de la calidad de servicio en la educación superior, se determinaron y acondicionaron los parámetros (dimensiones) idóneos de calidad del servicio al cliente, para esta institución y se evaluaron, por la aplicación de encuestas, en muestras poblacionales de estudiantes, sociedad, personal docente y administrativo traducidos en tablas de frecuencia relativa e histogramas. Finalmente, se combinaron los resultados alcanzados con los criterios de evaluación con fines de acreditación planteados por el CEAACES, coincidentes con el enfoque de la temática en estudio para dar cumplimiento al objetivo general de la investigación, de diseñar un plan de gestión de la calidad en el servicio para la atención al cliente en la ESPAM MFL, que aporte no solo a la gestión institucional, sino al proceso de acreditación en el que esta se encuentra inmersa.

Palabras clave: evaluación institucional, acreditación, autoevaluación, satisfacción universitaria

ABSTRACT

In recent years the operational concept of quality service in terms of providing optimal care to users has gained great ground in business management, for a particular product or service. The literature review indicates that little progress has been made in this area and, specifically in the university sector. This work develops a situational analysis of service management from seven school that are part of the Polytechnic of Manabi, through a diagnostic matrix analysis detects the presence of basic requirements established by national and international standards. Through literature review were analyze existing dimensions of service quality in higher education, where it was determined and conditioned the parameters (dimensions) suitable for Quality Customer Service, for this institution and evaluated by conducting surveys on students population, society, educators and administrative staff and translated into relative frequency tables and histograms. Finally, the results obtained were combined with the evaluation criteria for accreditation set by the CEAACES, matching the thematic focus of study to comply with the general objective of the research, to design a quality management plan for customer service of the ESPAM MFL, not only as an institutional tool, but for the accreditation process in which is immersed.

Keywords: institutional assessment, accreditation, self-assessment, college satisfaction .

INTRODUCCIÓN

Esta investigación profundiza y contribuye soluciones a la problemática de la medición de la calidad del servicio prestado desde el enfoque de la atención al cliente, a través del análisis situacional de la calidad del servicio en cuanto a procesos administrativos, empleando lineamientos de normativas técnicas ecuatorianas vigentes, así como el establecimiento de los parámetros idóneos de la calidad del servicio al cliente para la Universidad, por medio de la conjugación entre las dimensiones de la calidad de servicio en la educación superior como lo expresa el CALED (2005) y los criterios de evaluación planteados por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), para generar un plan de gestión en cuya estructura se desarrollen los procedimientos representados en diagramas de flujo, acompañados de registros e instrucciones que permitan evidenciar y medir sus características aportando al proceso de evaluación y acreditación que hoy en día enfrenta la ESPAM MFL, contribuyendo a la satisfacción de todos los involucrados: sociedad (empleadores, padres de familia, ciudadanos), cuerpo docente, personal administrativo y estudiantes de la Politécnica de Manabí.

La justificación legal, parte de la Constitución del Ecuador, que señala que la gestión pública debe actuar bajo criterios de: eficacia y objetividad, a fin de generar un tipo de administración capaz de dotar de servicios óptimos a la comunidad con plena observancia de la ley y el derecho. El Art. 27 del mismo cuerpo establece que la educación será de calidad y calidez, el Art. 351 establece que el sistema de educación superior se regirá por principios, entre ellos el de calidad.

El Consorcio de Universidades (2005) citado por Maneiro *et al.* (2012) sostiene que el concepto de calidad, aplicado a las instituciones educativas y a los servicios que ellas ofrecen, puede tener muchas acepciones y algunas de ellas pueden resultar sumamente limitantes; en efecto, una definición estrecha de calidad puede sesgar los procesos de evaluación y eventualmente, llevar a que se subestimen o se pasen por alto aspectos de la vida universitaria que son esenciales para el cumplimiento de los

finés de una educación superior integral.

En los últimos años la situación de las universidades ha experimentado cambios importantes que han hecho que éstas se preocupen de dos aspectos estrechamente ligados: la calidad de servicio percibido y la satisfacción del cliente (Medianeira *et al.*, 2010).

Según Mella *et al.* (2010) la calidad percibida en el servicio de la enseñanza universitaria, vive una constante variación en cuanto al número y contenido de las dimensiones presentadas de un estudio a otro, en el Cuadro 1 se presentan algunas de las dimensiones aportadas por investigaciones previas del tema. En este escenario de la percepción se analizan variables como actitudes y desempeño del cuerpo docente, contenidos del plan de estudios, organización de la enseñanza e incluso se extiende hasta cuestionar la experiencia global de los estudiantes en la universidad, en relación al conjunto de servicios que esta oferta.

En cuanto a la satisfacción del cliente, estos estudios sobrepasan el hecho de investigar únicamente la calidad percibida por los estudiantes en relación a la docencia, ya que, además, consideran aspectos como: instalaciones, servicios de apoyo e incluso a las personas vinculadas al servicio sean receptores o generadores del mismo, buscando valorar la habilidad para satisfacer las necesidades de los clientes del centro de estudio. Sin embargo, la naturaleza intangible de los servicios dificulta la utilización de indicadores objetivos de la calidad del servicio. Además, los consumidores no solo evalúan la calidad técnica (la calidad de lo que reciben) sino también la forma en que la reciben o calidad funcional.

Algunos indicadores tradicionalmente empleados en las empresas para medir la calidad de servicio, tales como los índices de quejas y reclamaciones, o las opiniones del personal en contacto con el cliente, solo se pueden usar como indicadores complementarios ya que, la medición de la calidad de servicio, se debe realizar fundamentalmente mediante la consulta al cliente, ya que es el único que realmente puede valorarla en este caso el estudiante, profesionales y empresarios (Capelleras y Veciana, 2004).

Según De la Fuente (2007) el creciente interés por conocer las expectativas que

Cuadro 1. Dimensiones de la calidad de servicio en la educación superior

Investigadores	Dimensiones	Investigadores	Dimensiones
Aspinwall y Owlia (1996)	Actitud	Aveiga (2003)	Estructura: Plan de estudio, personal docente, investigación, impacto social
	Competencia		Infraestructura: Normatividad, recursos de auto-gestión, aulas, laboratorios, unidades docentes de investigación y gestión, didácticos y bibliográficos, campos deportivos
	Contenido		
	Recursos académicos		
Barón y Oldfield (2000)	Elementos deseables (aceptables)	Bigné <i>et al.</i> (1997)	Capacidad de respuesta
	Elementos esenciales (requisitos)		Empatía
	Elementos funcionales		Fiabilidad
			Seguridad
Camisón <i>et al.</i> (1999)	Accesibilidad y estructura docente	CEAACES (2011)	Tangibilidad
	Apariencia física de los proveedores de servicio		Objetivos educacionales
	Dimensión funcional del profesorado		Currículo
	Dimensión técnica del profesorado		Infraestructura y Equipamiento
	Otros servicios		Cuerpo Docente
	Personal de servicios		Gestión Académica Estudiantil
	Tangibilidad		Resultados o logros del aprendizaje
Capelleras y Veciana (2004)	Actitudes y comportamiento del profesorado	Casanueva <i>et al.</i> (1997)	Ambiente Institucional
	Competencia del profesorado		Investigación Formativa
	Contenidos del plan de estudios de la titulación		Vinculación con la Colectividad.
	Instalaciones y equipamientos		Actitudes personales
	Organización de la enseñanza		Aspectos objetivos de preparación y evaluación
Joseph y Joseph (1997)	Aspectos físicos	Kwan y Ng (1999)	Competencia expositiva
	Coste		Demanda de esfuerzo
	Localización		Formalidad
	Oportunidades de carrera		Actividades sociales
	Otros		Contenido del curso
	Programa		Comunicación con la universidad
	Reputación académica		Evaluación
	Tiempo		Instalaciones
LeBlanc y Nguyen (1997)	Capacidad de respuesta	Li y Kaye (1998)	Preocupación de los profesores por los estudiantes
	Contacto personal con el personal administrativo		Servicio de asesoramiento
	Contacto personal con el profesorado		Capacidad de respuesta
	Curriculum		Empatía
	Evidencia física		Fiabilidad
	Facilidad de acceso		Seguridad
	Reputación		Tangibilidad

tienen los estudiantes universitarios acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo, se agrupan en dos tipos: las que buscan detectar qué espera el estudiante de su universidad en general y aquellas que

estudian las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza- aprendizaje.

En cuanto a la gestión de la calidad en la educación superior, se tiene que la satisfacción del estudiante es referida

como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, mide la calidad de la enseñanza y tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo (Zas, 2002). Esta refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos, las interacciones con su profesor, compañeros, así como con las instalaciones y el equipamiento (Jiménez *et al.*, 2001).

De igual forma adaptando el criterio de Zas (2002), a lo que sucede a diario en las instituciones de educación superior ecuatoriana; hay un sujeto (estudiante, sociedad) que se vincula con la universidad esperando algo, evaluando si lo que esperaba es lo que obtiene o no; y eso constituye la medida de la satisfacción que siente.

Hay otros sujetos (personal docente y administrativo) que dan algo al que espera y que también esperan y evalúan por ese algo que dan, y eso constituye la medida de su satisfacción que incide, cíclicamente, en el próximo dar que brindan al próximo sujeto (cliente) que espera. Pero a su vez el propio personal docente y administrativo es un sujeto demandante al interior de la institución, de la cual él ahora se vuelve un sujeto expectante. Todo esto reafirma que la satisfacción entonces es un indicador de excelencia en la calidad de la atención al cliente, más aún, es un instrumento de la excelencia.

En general, los beneficios que obtienen las instituciones planteados por Montes (2002) al implantar un plan de gestión de la calidad en atención al cliente y el impacto de éstos, depende del tipo de institución (pública o privada), la complejidad de sus actividades y el estado de madurez en que se encuentra. En todo caso como menciona Castro (2007), la gestión de la calidad en la atención al cliente (satisfacción) no debe lograrse a expensas de la excelencia de la educación de la institución. Este punto es muy delicado porque los estudiantes (clientes de las instituciones educativas) constituyen un público heterogéneo, cada uno con un interés y expectativa particular. Siendo así, cabe también a la universidad desarrollar un proyecto pedagógico consistente con la misión de la institución, tener un buen cuerpo docente, una estructura adecuada para la enseñanza y dejar en claro al público el modelo adoptado. Pues solamente con

una enseñanza de calidad una institución de educación conseguirá la aprobación y reconocimiento de la sociedad, que no puede dejarse de lado como su cliente.

MATERIALES Y MÉTODOS

Este trabajo utilizó métodos y técnicas de investigación acordes a las fases en las que se cumplieron los objetivos planteados: en la primera fase para analizar el estado de situación de la calidad del servicio al cliente en la ESPAM – MFL, se construyó una matriz de diagnóstico basada en el cuestionario modelo planteado por (DAFP, 2008) en cuanto a la Autoevaluación del Control y de la Gestión Pública de la Calidad, considerando los requerimientos de calidad necesarios para la atención al cliente, presentes en la NTE INEN (2009), consta de cinco variables; a) gestión de la calidad en atención al cliente, b) responsabilidad de la dirección, c) gestión de recursos, d) diseño y desarrollo, y e) medición, análisis y mejora. La matriz se aplicó a las siete Carreras de la Politécnica de Manabí, asegurando que el proceso de recolección de información tenga objetividad. La escala del criterio de evaluación fue: (0) No aplica, (1) No existe, (2) Existe / No se ajusta a requerimientos la norma, (3) existe / parcialmente se ajusta a requerimientos la norma / es necesaria la adaptación a los requisitos de la Norma.

Los valores registrados se representaron estadísticamente a través del gráfico radial, útil para visualizar las brechas existentes entre el estado actual y el estado óptimo, conforme la guía para la presentación de gráficos estadísticos aportada por INEI (2009).

En la segunda fase, para establecer los parámetros idóneos de calidad del servicio al cliente, se diseñó cuatro cuestionarios (Cuadro 2) tipo Likert bajo la forma descrita por Soria (2008), considerando variables de la satisfacción en la atención al cliente específicos del sector universitario propuestos por la UPM (2008) y UZ (2007) adaptados al contexto de la ESPAM MFL considerando elementos del Modelo General para la Evaluación de Carreras con fines de Acreditación del CEAACES (2011), dentro de dichas variables se asignaron dimensiones y a éstas se les asoció con indicadores (preguntas del cuestionario).

Cada pregunta tuvo una escala de 5 niveles: (4) Muy satisfactorio (3) Satisfactorio (2) Muy insatisfactorio, (1) Insatisfactorio, (0) No uso/No aplica.

El fin era que la población objeto de estudio exprese el grado de satisfacción generado en ellos por la Politécnica: Se seleccionó una muestra aleatoria simple, de 320 estudiantes, 71 docentes, 79 empleados administrativos y para la sociedad una muestra de 374 personas.

En los estudiantes, se determinó una muestra estratificada, de acuerdo a la metodología descrita por Hernández *et al.*, (2006), dada la heterogeneidad del tamaño de la población estudiantil. Con una proporción del estrato de 0,1758, se obtuvo las siguientes submuestras: 22 estudiantes de Agrícola, 37 estudiantes de Turismo y Pecuaria, 40

estudiantes de Agroindustria, 42 estudiantes de Informática, 56 estudiantes de Medio Ambiente y 86 de Administración. Adicionalmente, una selección porcentual por semestre asignó mayor número de encuestas a los estudiantes que cursan los dos últimos años de la oferta académica.

Al ser una investigación de tipo descriptiva se siguieron los lineamientos detallados por Hernández *et al.* (2006). Una vez aplicadas las encuestas los datos obtenidos fueron traducidos a tablas de distribución de frecuencia relativa, el procedimiento para calcular las valoraciones globales de las variables fue la media aritmética como medida de tendencia central. Los valores numéricos fueron representados gráficamente en histogramas para su posterior análisis.

Cuadro 2. Estructura de los cuestionarios aplicados a clientes de la ESPAM MFL

Variable	Dimensiones	No. Indicadores (cantidad de preguntas)
A) Satisfacción sobre el proceso formativo	a.1. Plan de estudios y su estructura	4
	a.2. Organización del proceso de enseñanza-aprendizaje	11
	a.3. Evaluación	11
	a.4. Tutorías	2
	a.5. Cuerpo docente	7
	a.6. Conocimientos y formación adquiridos	5
	a.7. Programas de acogida	3
B) Instalaciones y servicios para el proceso formativo	b.1. Aulas y laboratorios	17
	b.2. Servicios informáticos y telemáticos	6
	b.3. Servicios de BIBLIOTECA de la ESPAM, que utiliza habitualmente	13
	b.4. Servicios higiénicos	5
	b.5. Campus	6
C) Prácticas, orientación y movilidad	c.1. Prácticas empresariales	4
	c.2. Orientación para el empleo	3
	c.3. Programas de movilidad	3
D) Servicios generales, de extensión universitaria y para la participación	d.1. Dirección de Carrera	5
	d.2. Secretaría	3
	d.3. Cafetería / Comedor	4
	d.4. Servicio de fotocopiado	2
	d.5. Carnet ESPAM MFL	2
	d.6. Servicios de apoyo	7
	d.7. Cultura, ocio, deportes	4
	d.8. Información y participación del estudiante	5
	d.9. Becas y ayudas económicas	6

Continúa.....

CUERPO DOCENTE	A) Satisfacción sobre el proceso formativo	a.1. Plan de estudios	4
		a.2. Organización del proceso de enseñanza-aprendizaje	5
		a.3. Evaluación	3
		a.4. Alumnado	2
		a.5. Conocimientos y formación entregados	4
	B) Instalaciones y servicios para el proceso formativo	b.1. Aulas y laboratorios	17
		b.2. Servicios informáticos y telemáticos	2
		b.3. Servicios de BIBLIOTECA de la ESPAM, que utiliza habitualmente	6
		b.4. Servicios higiénicos	3
		b.5. Campus	5
C) Servicios Generales	c.1. Dirección de Carrera	5	
	c.2. Coordinación Académica	4	
	c.3. Secretaría	2	
	c.4. Cafetería y servicio de comedor	4	
	c.5. Servicios de apoyo	4	
	c.6. Cultura, ocio, deportes	2	
	c.7. Información y Participación	2	
	c.8. Becas y ayudas económicas	2	
D) Investigación	d.1 Actividad investigadora	2	
E) Satisfacción Global	e.1. Relación global de satisfacción	4	
ADMINISTRATIVOS	A) Organización del trabajo y clima laboral	15	
	B) Entorno de trabajo	8	
	C) Formación, promoción, calidad y mejora	4	
	D) Servicios y recursos generales	8	
	E) Asociación y comunicación	4	
	F) Satisfacción global	-	
SOCIEDAD	A) Percepción global	11	

Finalmente en la tercera fase, se estructuró el plan de gestión de la calidad del servicio en atención al cliente siguiendo los lineamientos descritos en la norma ISO (2005) la cual contiene las directrices para los planes de la calidad, de dónde se combinó el modelo de plan de calidad tipo texto con el plan tipo tabla en concordancia a la recomendación de utilizar formatos que se adapten mejor al caso específico del que trata el plan que se desea desarrollar

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para mayor comprensión de los datos obtenidos en el desarrollo del presente trabajo los resultados se presentan de acuerdo a cada una de sus fases:

Primera fase: Evaluación del estado situacional de las Carreras de la ESPAM MFL.- Al no detectarse diferencias significativas en los datos obtenidos de la matriz de diagnóstico aplicada a las Carreras, pues la escala utilizada detecta la total y parcial presencia o la inexistencia misma de elementos base de la gestión de la calidad en atención al cliente, se presenta una descripción general de los resultados alcanzados.

La ESPAM MFL (Gráfico 1), evidencia la presencia de procesos estratégicos, operativos y de apoyo implementados que obedecen a su estructura única y propio modelo de gestión, en la mayoría de los casos esta implementación no genera documentación (4) enfocada en una gestión de calidad en atención al cliente (política de calidad,

objetivos de calidad, manual o plan de calidad, procesos, procedimientos, y registros).

La responsabilidad de la dirección (5) en todo momento gestiona la disponibilidad de recursos para cada Carrera. El aseguramiento de la disponibilidad de recursos corresponde a instancias institucionales como Dirección Financiera, Dirección de Planeamiento, Almacén.

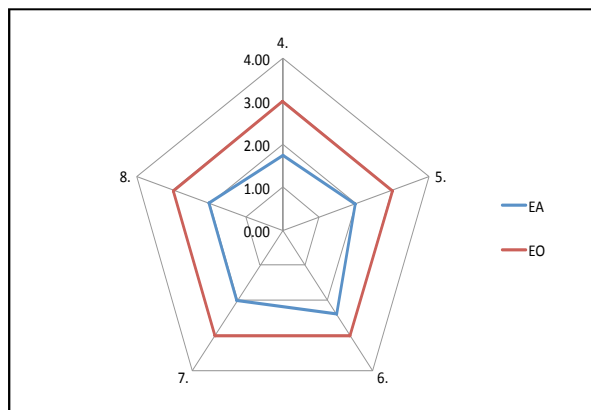


Gráfico 1. Estado situacional ESPAM MFL en relación a los requisitos de la GCAC (EA: Estado actual; EO: Estado óptimo).

En la práctica y por experiencia en el funcionamiento cada Carrera evidencia los requisitos académicos del cliente así como los reglamentarios, no así un listado de factores enfocados en las necesidades en la atención al cliente a ser satisfechas.

Sobre la gestión de los recursos (6) estos son proporcionados para operar y mejorar el desempeño en cada Carrera, pero no necesariamente estos se destinan para implementar, mantener y mejorar continuamente la gestión de la calidad en atención al cliente (GCAC). Para la comunicación con los clientes, el canal principal es la relación directa entre Dirección de Carrera (o cualquier dependencia) y estudiante, no se han terminado otras alternativas como un sistema de atención al estudiante.

En la realización del servicio (7) el mecanismo para la recepción y atención de las quejas y reclamos de los estudiantes es de modo verbal o escrito. En algunos casos el seguimiento está documentando, en otros se adolece de evidencias por tener un origen verbal. No se cuenta con un procedimiento de quejas y reclamos que aseguren un flujo continuo de información.

En la planificación de procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora (8) se evidencia solamente evaluaciones a docentes por parte de los estudiantes y encuestas de satisfacción. Los planes de mejora están centrados en las actividades académicas. Lograr un estado óptimo, demanda la adaptación de algunos de los procesos a los requerimientos de la GCAC descritos en la (INEN, 2009) y complementar los demás requisitos no evidenciados para la estructuración de un sistema de gestión de calidad en atención al cliente.

Segunda fase: Determinación de los parámetros idóneos de calidad del servicio al (receptor) estudiante y de la sociedad.

Los resultados presentados a continuación provienen de una encuesta de satisfacción realizada a la muestra poblacional representada por los estudiantes de los distintos semestres que conforman cada una de las siete Carreras que oferta la ESPAM MFL.

En el consolidado de todas las Carreras (Gráfico 2) el grado de satisfacción para el plan de estudios y su estructura se compone de la valoración de muy satisfactorio con un 58% y satisfactorio con 32%. En esta variable los estudiantes de la carrera de Agrícola presentan una Los niveles de insatisfacción consolidan un 8% en promedio entre todas las Carreras.

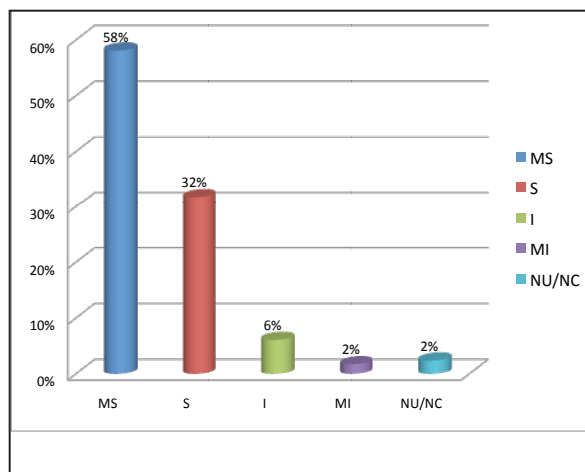


Gráfico 2. Satisfacción con el Plan de estudio y su estructura

En la organización del proceso de enseñanza – aprendizaje (Gráfico 3) se muestra un grado de satisfacción del 84% compuesto por muy satisfactorio con el 51% y por satisfactorio con el 33%. Los estudiantes de la carrera que presentan un mayor grado de satisfacción corresponden a Administración de Empresas (61%) y Agrícola (59%). La insatisfacción no supera el 11%, cuya composición es del 8% con insatisfactorio y 3% con muy insatisfactorio

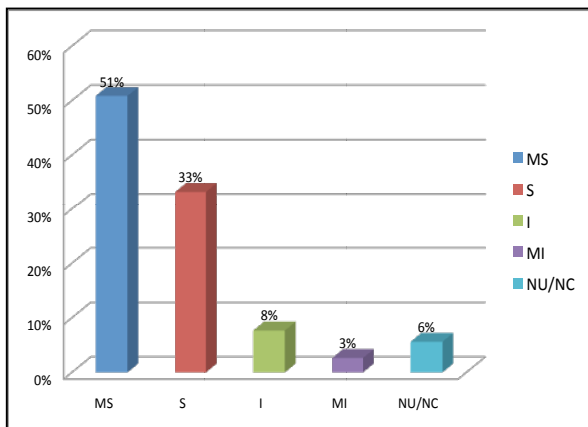


Gráfico 3. Satisfacción con la organización del proceso enseñanza - aprendizaje

En los procesos de evaluación (Gráfico 4) se ha calificado una satisfacción del 84% compuesto por muy satisfactorio con 50%, mientras que con satisfactorio 34%. Los estudiantes con mayor satisfacción en este parámetro son de las Carrera de Agrícola (60%), Informática (54%) Administración y Agroindustria (51%). En promedio la insatisfacción se sitúa en el 10% y muy insatisfactorio en el 3%, en cuanto a los procesos evaluativos.

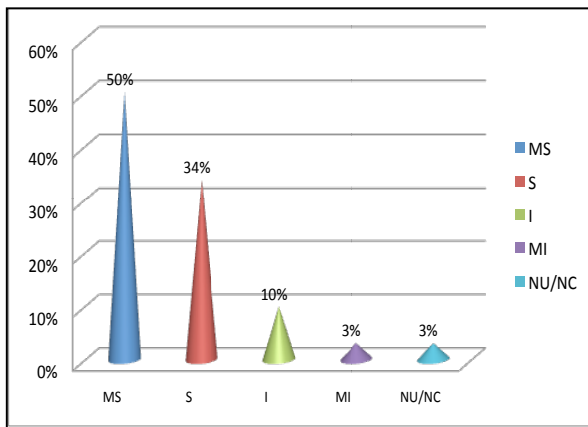


Gráfico 4. Satisfacción de los estudiantes de la ESPAM MFL con el proceso de evaluación

En este consolidado (Gráfico 5) y en referencia al 89% de satisfacción que tienen los estudiantes del cuerpo docente de la Institución este se halla constituido por expresiones de muy satisfactorio con un 60% y con satisfactorio 29%. Las carreras con índices altos en muy satisfactorio son Administración de Empresas (68%), Agrícola (61%) y Pecuaria (61%). En promedio la insatisfacción del estudiantado no superó el 9%.

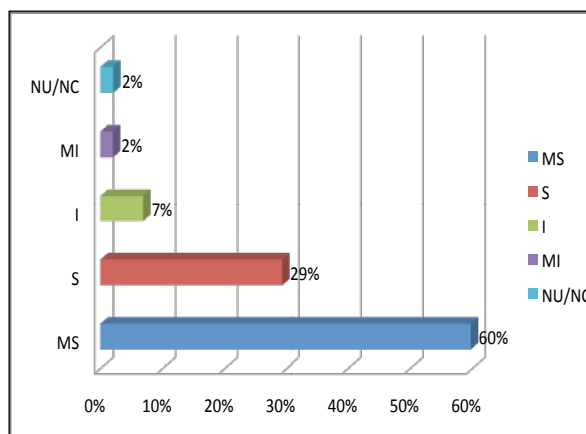


Gráfico 5. Satisfacción con el cuerpo docente.

Sobre los conocimientos y formación adquiridos (Gráfico 6) el grado de satisfacción es de 90% formado por muy satisfactorio con un 57% y con satisfactorio 33%. El 6% de insatisfacción está dada por un 5% de insatisfactorio y apenas el 1% de muy insatisfactorio.

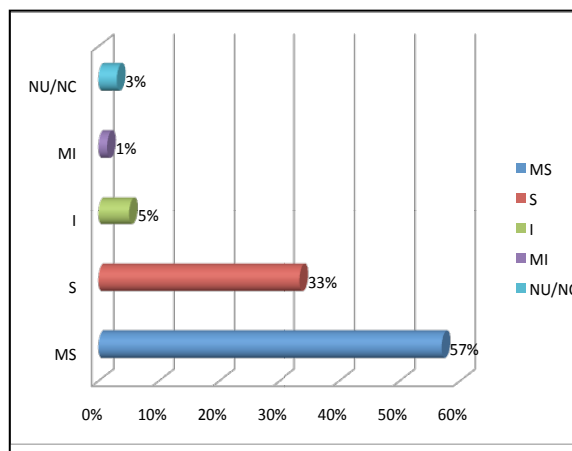


Gráfico 6. Satisfacción de los conocimientos y formación adquirida

El grado de conformidad con las aulas y laboratorios logra una calificación del 84% compuesta por muy satisfactorio (55%) y satisfactorio (29%). El porcentaje de insatisfacción no superó el 8%. Las Carreras con mayor nivel de muy satisfactorio son Agrícola y Pecuaria que comparte un 64%, seguidas de Administración (60%) y Agroindustria (58%); mientras que los servicios de biblioteca reci-

dos por los estudiantes son satisfactorios en un 70%, este valor está compuesto por muy satisfactorio 45% y satisfactorio 25%. Los estudiantes con mayor conformidad del servicio (Cuadro. 4) son de Pecuaria (68%), Agrícola (56%), y Medio Ambiente (51%). Los niveles promedio de insatisfacción se ubican en el 8%. Un importante número de estudiantes (21%) no hacen uso de este servicio (Cuadro 3).

Cuadro 3. Satisfacción de los estudiantes de la ESPAM MFL con las aulas, laboratorios y biblioteca

Carreras	Aulas y laboratorios					Biblioteca				
	MS	S	I	MI	NU/NA	MS	S	I	MI	NU/NA
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Administración de Empresas	60	26	6	3	5	30	19	7	1	43
Administración	64	27	5	1	3	56	28	3	0	12
Agroindustrias	58	24	8	2	8	43	32	11	3	11
Informática	56	27	4	4	9	36	27	9	1	27
Medio Ambiente	46	34	8	3	8	51	24	8	1	15
Pecuaria	64	27	5	0	4	68	22	1	0	9
Turismo	40	37	7	3	13	29	25	10	4	32
Promedio	56	29	6	2	7	45	25	7	1	21

La satisfacción media con los factores evaluados (Cuadro 4) supera el 90%, lo que con-

firma un alto grado de aceptación sobre los servicios que la ESPAM MFL oferta a la sociedad.

Cuadro 4. Satisfacción de la sociedad con la gestión de ESPAM MFL

Factores	MS	S	I	MI	NU/NC
	%	%	%	%	%
Oferta de carreras de pregrado	73	22	1	0	4
Producción científica y tecnológica	59	23	1	1	15
Docentes	78	11	3	1	8
Aporte al sector productivo/empresarial?	84	9	1	0	6
Infraestructura	79	18	0	0	3
Actividades de vinculación con la comunidad	71	14	2	0	13
Compromiso social	88	6	0	0	5
Promedio	76	15	1	0	8

Determinación de los parámetros idóneos de calidad del servicio al (emisor) docente y personal administrativo de la ESPAM MFL.- El grado de satisfacción de becas y ayudas económicas (Cuadro 6) logra

una calificación de 88% compuesta por muy satisfactorio 69% y satisfactorio de 19%. De modo global el 21% de los encuestados no hacen uso del servicio de becas y ayudas económicas.

Cuadro 5. Satisfacción de los docentes con las becas y ayudas económicas

Becas y ayudas económicas	MS	S	I	MI	NU/NA
	%	%	%	%	%
Información sobre las becas o ayudas económicas para estudios de posgrado	72	25	3	0	0
Acceso a las becas o ayudas económicas para estudios de posgrado	66	13	0	0	21
Promedio	69	19	1	0	11

El grado de satisfacción global (Cuadro 6) se sitúa en el 98% compuesta por muy satisfactorio 84% mientras que con una calificación de satisfactorio de 14%. Los elementos que integran este factor y que han sido calificados como muy satisfactorios son: formar parte de la(s) Carrera(s) de la ESPAM MFL (99%) y con su actividad docente (96%).

Cuadro 6. Satisfacción global de los docentes

Relación global de satisfacción	MS	S	I	MI	NU/NA
	%	%	%	%	%
Con su actividad docente	96	4	0	0	0
Con las materias que imparte	72	27	1	0	0
Con las actividades asignadas de gestión o vinculación	69	24	0	0	7
Con formar parte de la(s) Carrera(s) de la ESPAM MFL	99	0	0	0	1
Promedio	84	14	0	0	2

Con respecto a la valoración global de satisfacción por parte del personal administrativo (Cuadro 7), se obtiene un 99% manteniendo a la calificación de muy satisfactorio con un porcentaje del 96%, mientras que con satisfactorio un 3%. Los empleados administrativos están muy satisfechos en un 97% con trabajar en la ESPAM MFL, mientras que con el puesto actual de trabajo se encuentran satisfechos con un 95%.

Cuadro 7. Satisfacción global del personal administrativo

Satisfacción global	MS	S	I	MI	NU/NC
	%	%	%	%	%
Con su puesto de trabajo actual	95	4	0	0	1
Con trabajar en LA ESPAM MFL	97	3	0	0	0
Promedio	96	3	0	0	1

Se determinaron cuatro procedimientos obtenidos de la determinación del estado situacional de la ESPAM MFL que funcionan como los ejes de gestión para la calidad en la atención al cliente, el control de documentos y el control de registros (adaptados de la NTE INEN ISO 9001) permiten regular y estandarizar la documentación generada en las dependencias a la vez que son la fuente de evidencias de para los procesos de evaluación

institucional. Siguiendo lo dispuesto en el artículo 151 de la Ley Orgánica de Educación Superior donde los profesores se someterán a una evaluación periódica integral según lo establecido en la Ley y el Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador del Sistema de Educación Superior y las normas estatutarias de cada institución del Sistema de Educación Superior, en ejercicio de su autonomía responsable y el artículo 155 manifiesta que los profesores de las instituciones del sistema de educación superior serán evaluados periódicamente en su desempeño académico (Asamblea Nacional, 2008). Por lo que el docente al estar en mayor contacto con el estudiante educándolo se vuelve la imagen de la institución, por el procedimiento para la evaluación del desempeño constantemente permitirá evaluar su accionar para proceder a tomar acciones de mejora, y finalmente las auditorías internas de calidad que permiten la revisión permanente de la gestión que realiza la Politécnica en el campo de la atención al cliente.

Teniendo como apoyo los criterios de evaluación propuestos por el CEAACES, se procedieron a elaborar los procedimientos que directamente aportan a la calidad en la atención al cliente, identificados en el Figura 1. Consolidado el plan de gestión se envió para su revisión al Comité de: Evaluación Interna de la Carrera de Administración de Empresas.

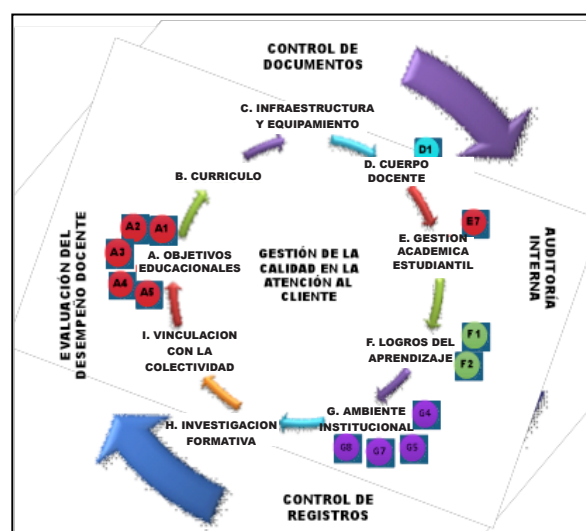


Figura 1. Estructura del Plan de Gestión de la Calidad en Atención al Cliente

Al diseñar un plan de gestión que contempla elementos de evaluación con fines de acreditación, no sólo se está realizando un aporte a la gestión institucional, sino al proceso de acreditación en el que ésta se encuentra inmersa, dada la ausencia de procedimientos a nivel nacional que señalen a detalle las actividades a seguir para dar cumplimiento y generar evidencias a los indicadores propuestos.

CONCLUSIONES

El levantamiento de un estado situacional en cuanto a la gestión de la calidad del servicio demanda la utilización de una matriz de diagnósticos como herramienta de investigación en combinación con la observación y la comunicación con el personal que labora en la institución, para de modo elemental detectar una serie de aspectos: negativos para su eliminación o minimización y positivos para ser desarrollados o perfeccionados en pro de garantizar la adecuada gestión del servicio.

Los niveles de satisfacción responden a una valoración subjetiva del servicio recibido, puesto que se priorizan las percepciones y actitudes antes que a los juicios objetivos. La satisfacción es un estado de ánimo que proviene del cliente sea estudiante, docente o empleado y que obedece netamente a sus intereses, que pese a presentar limitaciones en su dimensionamiento, ha confirmado ser un indicador para valorar la calidad en la atención. Por lo tanto, las dimensiones seleccionadas evalúan partes del todo representado por la calidad del servicio

Estructurar el plan de gestión para la calidad en la atención al cliente demandó la conjugación de requisitos de normas técnicas de calidad y de criterios de evaluación con fines de acreditación, cada uno de estos elementos seleccionados por el potencial aporte positivo a la mejora de la gestión institucional, dando como resultado una herramienta capaz de estandarizar y evidenciar aquellas actividades con enfoque de atención al cliente que paralelamente son necesarias para el proceso de acreditación.

LITERATURA CITADA

- Asamblea Constituyente. 2008. Constitución de la República del Ecuador.
- Aspinwall, E. y Owlia, M. 1996. Quality in higher education: a survey. Birmingham, UK. Total Quality Management Vol. 7, No. 2, pp.161- 171. 1996. Consultado 04 de oct. 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09544129650034918#preview>.
- Aveiga, V. 2003. Diseño de una guía de autoevaluación para la Carrera de Agrícola de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. Tesis. Especialista en Evaluación de la Calidad de la Educación Superior. EPN. Quito, EC.
- Barón, S. y Oldfield, B. 2000. Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. Quality Assurance in Education. Vol. 8. No. 2. pp. 85-95. 2000. Consultado 04 de oct. 2012. Formato HTML. Disponible en: <http://www.deepdyve.com/lp/emerald/student-perceptions-of-service-quality-in-a-uk-university-business-and-P260nBZTDt?key=emerald/t/articulo?codigo=2753133>.
- Bigné, J; Moliner, M; Vallet, T; Sánchez, J. 1997. Un estudio comparativo de los instrumentos de medición de la calidad de los servicios públicos. Revista Española de Investigación de Marketing-ESIC. Nº 1. p. 33-53. Consultado 04 de oct. 2012. Formato HTML. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2753133>.
- CALED (Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia). 2005. Memoria del Proyecto: Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe. Consultado 02 de sep. 2013. Formato (PDF). Disponible en: <http://www.caled-ead.org/centrovirtual/documentos/memorias.pdf>.

- Camisón, C; Gil, M; Roca, V. 1999. Hacia modelos de calidad de servicio orientados al cliente en las universidades públicas: el caso de la Universitat Jaume I. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. Castellón, ES. Vol. 5 N° 2. p. 69-92. Consultado 04 de oct. 2012. Formato (PDF). Disponible en: <http://www.aedem-virtual.com/articulos/iedee/v05/052069.pdf>.
- Capelleras, J. y Veciana, J. 2004. Calidad de Servicio en la Enseñanza Universitaria: Desarrollo y Validación de una Escala de Medida. Bellaterra - Barcelona, ES. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa. Vol. 13, N° 4, pp. 55-72. Consultado 04 de oct. 2012. Formato (PDF). Disponible en: <http://selene.uab.es/dep-economia-empresa/documents/01-4.pdf>.
- Casanueva, C; Peribañez ; Rufino J. 1997. Calidad Percibida por el alumno en el servicio docente universitario: desarrollo de una escala de medida. Lleida, ES. XI Congreso Nacional AEDEM, Vol. 2, p. 27-34.
- Castro, B. y Gil, C. 2007. Avaliando a Satisfação dos Alunos das Escolas da Administração: uma nova perspectiva de gestão. São Paulo, BR. Revista de Administração da Universidade Metodista de Piracicaba. Vol. 5. No. 1. p. 1-21. Consultado 04 de oct. 2012. Formato (PDF). Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=273720501001>.
- CEAACES (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior). 2011. Modelo general para la evaluación de carreras con fines de acreditación. Quito, EC.
- DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública). 2008. Manual de Implementación: modelo estándar de control interno para el estado colombiano. 2ed. Colombia. p. 106 -118.
- De la Fuente, J; García, A; Justicia, F. y Pichardo, M. 2007. El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. Revista Electrónica de Investigación Educativa, Vol. 9 No. 1. Consultado en 07 Septiembre de 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=15590101>.
- Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. 2006. Metodología de la Investigación. 4 ed. México. McGraw-Hill. p. 243 – 250.
- INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática). 2009. Guía para la presentación de Gráficos Estadísticos Lima. PE. p. 45, 53.
- INEN (Instituto Ecuatoriano de Normalización). 2009. NTE INEN ISO 9001:2009 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Quito. EC. p. 1 -17.
- ISO (Organización Internacional de Normalización). 2005. ISO 10005:2005 Sistemas de gestión de la calidad: Directrices para los planes de la calidad. Suiza. p.15-16, 19 – 21.
- Jiménez, A; Terriquez, B; Robles, F. 2001. Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. Nayax MX. Revista Fuente No. 6. p 46-56.
- Joseph, B y Joseph, M. 1997. service quality in education: a student perspective. Hamilon, NZ. quality in Assurance in Education. 5(1):15 21.
- Kwan, P y Ng, P. 1999. Quality indicators in higher education-comparing Hong Kong and China s students. Hong Kong, CN. Managerial Auditing Journal. 14(1): 20-27.
- LeBlanc, G y nguyen, N. 1997. Searching for excellence in business education: an exploratory study of customer impressions of service quality. moncton, CA. Internatinal Journal of Educational management. 11(2):72-79.
- Li R y Kaye, M. 1998. A Case Study for comparing two service quality measurement approaches in the context of teaching in hiher education. Porstmounth, UK. Quality in Higher Education. 4(2): 103-113.
- Medianeira, N; Casarotto, N. y Pentado, L. 2010. Medición de la calidad percibida en organización de servicio: utilizando o Índice de Potencial de Aumento de la Satisfacción del Consumidor (PASC) y Modelo dos 5 GAPS. BR. Revista Electrónica Sistemas & Gestão. Vol. 5 No. 1. 2010. p. 17-31 Consultado 01 de

- sep. 2012. Formato (PDF). Disponible en: <http://www.uff.br/sg/index.php/sg/article/download/V5N1A2/V5N1A2>.
- Maneiro, N; Mejías, A; Romero, M. y Zerpa, J. 2012. Evaluación de la calidad de los servicios, una experiencia en la educación superior venezolana. VE. EDUCERE - Investigación arbitrada N° 43. p. 797 - 804.
- Montes Girón, M. 2002. ISO 9000-2000 Calidad en la educación. Aguascalientes, MX. Revista Conciencia Tecnológica del Instituto Tecnológico de Aguascalientes. No. 19. p. 1-6. Consultado en 07 Sept. 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=94401902>.
- Soria, R. 2008. Emprendurismo, cultura, clima y comunicación organizacional y su aplicación a la pequeña y mediana empresa en la Zona Metropolitana de Guadalajara, México, <="" i="" >Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2008c/432.
- UPM (Universidad Politécnica de Madrid). 2008a. Proceso de Encuestas de Satisfacción. Madrid. ES. p. 7-23.
- UPM (Universidad Politécnica de Madrid). 2008b. Cuestionario para la sociedad relacionada con la Universidad Politécnica de Madrid para la definición de su Modelo educativo: informe de resultados. Madrid. ES. p. 31.
- UZ (Universidad de Zaragoza). 2007. Evaluación de la satisfacción con la titulación. Zaragoza. ES. P. 5-7
- Zas, B. 2002. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. La Habana, CU. Revista electrónica psicología científica. p. 1-17 (En línea) Consultado 18 de nov. 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://www.docstoc.com/docs/3252076/La-satisfacci%C3%B3n-como-indicador-de-excelencia-en-la-calidad-de-salud>.