

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO
CARRERA: INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA**

**TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN MERCADOTECNIA**

**“MODELO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA UNIDAD
EDUCATIVA DARÍO FIGUEROA LARCO, DE LA CIUDAD DE
SANGOLQUÍ, 2010”**

AUTORA: ANA PATRICIA PARRA LÓPEZ

DIRECTOR: DR. SEGUNDO CARGUA

CODIRECTORA: ING. ROSARIO PINEDA

Año 2010

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Ana Patricia Parra López

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado “Modelo de Servicio al Cliente para la Unidad Educativa Darío Figuroa Larco, de la ciudad de Sangolquí, 2010”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan el pie de las páginas correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Sangolquí, 25 de febrero de 2010

Ana Patricia Parra López

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA

CERTIFICADO

El Dr. Segundo Cargua y la Ing. Rosario Pineda

CERTIFICAN

Que el trabajo titulado “*Modelo de Servicio al Cliente para la Unidad Educativa Darío Figueroa Larco, de la ciudad de Sangolquí, 2010*” realizado por *Ana Patricia Parra López*, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

El mencionado trabajo consta de *un* documento empastado y *un* disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf). Autorizan a *Ana Patricia Parra López* que lo entregue a *la Ing. Karla Benavides*, en su calidad de Directora de la Carrera.

Sangolquí, 25 de febrero de 2010

Dr. Segundo Cargua

DIRECTOR

Ing. Rosario Pineda

CODIRECTORA

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA

AUTORIZACIÓN

Yo, *Ana Patricia Parra López*

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo “*Modelo de Servicio al Cliente para la Unidad Educativa Darío Figuroa Larco, de la ciudad de Sangolquí, 2010*”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, 25 de febrero de 2010

Ana Patricia Parra López

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser la guía durante todo el camino de mi estudio, su luz ha iluminado mi vida y su fortaleza me ha acompañado en el desarrollo de este trabajo.

Agradezco a mis padres, Anita y Gustavo, por su apoyo incondicional en el cumplimiento de mis sueños, por su amor y por darme un hogar lleno de paz.

Agradezco a mis hermanos, Geralyn y Daniel, y mi sobrino, Ariel, por su ayuda y su cariño durante toda mi vida.

Agradezco a mi compañero y amigo, José Luis, por su ayuda y comprensión en el desarrollo de este trabajo.

Agradezco a mis amigos que me han brindado su cariño y me han dado ánimo durante todo el tiempo que han sido parte de mi vida.

Agradezco a la UNIDAD EDUCATIVA “DARÍO FIGUEROA LARCO”, principalmente al Dr. Óscar Haro, Director General, y el Dr. Edwin Durán, Director Académico de la institución, por facilitarme información valiosa para el desarrollo de la tesis.

Agradezco a mi Director de Tesis, el Dr. Segundo Cargua, mi Codirectora, Ing. Rosario Pineda y la Ing. Karla Benavides, Coordinadora de la carrera de Ingeniería en Mercadotecnia, quienes siguieron el proceso de la tesis y me apoyaron con el desarrollo oportuno y adecuado de la tesis.

DEDICATORIA

Dedico mi tesis primero a Dios, porque mayor es el galardón en él que en las cosas del mundo, y como un regalo de una hija a un padre que me ha fortalecido y amado siempre.

Dedico mi tesis a mi esfuerzo en este tiempo, en el que he aprendido a ser paciente y que a pesar de todo he seguido luchando por cumplir una de mis metas y sueños, entre algunos que aún faltan por cumplir.

Dedico mi tesis a mi familia, Anita, Gustavo, Geralyn, Daniel y Ariel, por ser esas personas de las que estoy segura que su amor nunca va a dejar de ser y a quienes en reciprocidad y con todo el amor de mi corazón dedico mi esfuerzo.

ÍNDICE GENERAL

Declaración de Responsabilidad.....	i
Certificado de Tutoría.....	ii
Autorización de Publicación.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Índice General.....	vi
Resumen Ejecutivo.....	xix
Executtive Summary.....	xxi
CAPÍTULO I Generalidades de la Institución.....	1
1. Reseña Histórica.....	2
2. Giro del Negocio.....	5
2.1 Nombre de la Institución.....	5
2.2 Tipo de Empresa.....	5
2.3 Actividad Económica.....	6
2.4 Ubicación Física.....	5
2.5 Infraestructura.....	8
2.6 Educación y Formación Integral.....	11
2.7 Metodologías Modernas.....	12
2.8 Personal de la Institución.....	13
3. Mercado.....	15
4. Servicios.....	17
CAPÍTULO II Análisis Interno del Servicio.....	20
1. Capacidad Educativa.....	21
1.1 Propuesta Académica.....	21
1.1.1 Modelo de Diálogo Participativo.....	21
1.1.2 Enfoque Constructivista del Aprendizaje.....	21
1.1.3 La Didáctica.....	22
1.1.4 Mediación Pedagógica.....	23
1.2 Perfil Institucional.....	26

1.2.1	Perfil de los Estudiantes.....	26
1.2.2	Perfil de los Docentes.....	28
1.3	Innovaciones Pedagógicas.....	31
1.3.1	Educación por Competencias.....	31
1.3.2	Las Inteligencias Múltiples.....	32
2.	Capacidad Administrativa.....	37
2.1	Estructura de la Organización.....	37
2.2	Recursos Humanos.....	38
2.2.1	Asignación de Funciones.....	38
2.2.2	Capacitación.....	39
2.2.3	Motivación.....	39
2.2.4	Evaluación de Rendimiento.....	40
2.3	Capacidad Directiva.....	41
2.3.1	Área Administrativa.....	42
2.3.1.1	Dirección General.....	42
2.3.1.2	Dirección Organizacional.....	42
2.3.1.3	Dirección de Logística y Gestión.....	43
2.3.2	Área de Recursos Humanos.....	44
2.3.2.1	Dirección de Recursos Humanos.....	44
2.3.3	Área de Servicio Educativo.....	45
2.3.3.1	Dirección Académica.....	45
2.3.3.2	Dirección Actitudinal.....	45
2.3.3.3	Dirección de Arte y Talento.....	46
2.3.3.4	Dirección de Proyectos.....	46
2.3.4	Área Comercial.....	47
3.	Capacidad Financiera.....	47
3.1	Matrículas y Pensiones.....	48
3.2	Estados Financieros.....	50
3.2.1	Balance General.....	50
3.2.2	Balance de Resultados.....	52

3.3	Impuesto a la Renta.....	56
3.4	Análisis Financiero.....	57
4.	Capacidad Tecnológica.....	59
4.1	Tecnología de la Información y la Comunicación.....	59
4.1.1	Informática para la Gestión Administrativa.....	59
4.1.2	Comunicación.....	60
4.1.3	Bases de Datos.....	60
4.2	Tecnología de la Educación.....	61
4.2.1	Tecnología de la Educación para Computación.....	62
4.2.2	Tecnología de la Educación para Física.....	63
4.2.3	Tecnología de la Educación para C.C.N.N. y Q.Q.B.B.....	67
5.	Matriz de Resumen de Fortalezas y Debilidades.....	70
CAPÍTULO III Informe de la Investigación.....		72
1.	Resumen Ejecutivo.....	73
1.1	Problemas Institucionales.....	73
1.2	Objetivos de la Investigación.....	75
1.3	Síntesis Trascendental de la Investigación.....	76
1.3.1	Grado de Satisfacción del Cliente.....	76
1.3.2	Requerimientos del Cliente.....	79
2.	Informe Detallado de la Investigación de Mercado.....	80
2.1	Grado de Satisfacción del Cliente.....	81
2.2	Requerimientos del Cliente.....	100
3.	Conclusiones.....	101
CAPÍTULO IV Estructura del Servicio.....		105
1.	Direccionamiento del Servicio.....	106
1.1	Visión.....	106
1.2	Misión.....	106
1.3	Principios.....	107
1.4	Valores.....	108
1.5	Objetivos Estratégicos.....	110

2.	Rediseño del Servicio.....	111
2.1	Portafolio de Servicios.....	111
2.2	Marca del Servicio.....	112
2.2.1	Nombre del Servicio.....	112
2.2.2	Logo del Servicio.....	113
2.3	Normas de Servicios.....	113
2.4	La Flor del Servicio.....	117
2.5	La Casa de la Calidad.....	122
3.	Proceso del Servicio.....	123
3.1	Cadena de Valor del Servicio.....	123
3.2	Estructura General del Servicio.....	124
3.3	Despliegue de los Procesos de Prestación del Servicio.....	126
3.4	Mapeo del Servicio.....	145
4.	Estructura Organizacional.....	149
	CAPÍTULO V Estrategias del Servicio al Cliente.....	150
	Objetivo 1: Mejorar la tecnología académica y administrativa de la institución.....	151
	Estrategia 1: Mejorar las herramientas de comunicación.....	151
	Estrategia 2: Fortalecer tecnológicamente los laboratorios.....	152
	Estrategia 3: Implementar aulas virtuales.....	153
	Estrategia 4: Mejorar las herramientas informáticas.....	153
	Estrategia 5: Ofrecer y mantener servicios virtuales.....	154
	Objetivo 2: Ampliar la infraestructura física para la formación académica.....	155
	Estrategia 1: Incrementar la capacidad física de aulas.....	155
	Estrategia 2: Incrementar la capacidad física de laboratorios.....	156
	Estrategia 3: Incrementar la capacidad física para los servicios de apoyo.....	156
	Objetivo 3: Incrementar la producción de proyectos estudiantiles previo a la finalización de su carrera académica.....	158
	Estrategia 1: Generación de Proyectos.....	158
	Estrategia 2: Difusión de la Producción.....	159
	Objetivo 4: Perfeccionar al personal docente y administrativo.....	160
	Estrategia 1: Fortalecer la capacitación pedagógica.....	160

Estrategia 2: Capacitar al personal en servicio al cliente.....	160
Estrategia 3: Fortalecer la preparación del docente en tecnología.....	161
Objetivo 5: Incrementar las ventas.....	161
Estrategia 1: Captar nuevo mercado para la institución a través de publicidad.....	161
Estrategia 2: Captar nuevo mercado para la institución mediante promoción de ventas.....	161
Estrategia 3: Captar nuevo mercado para la institución mediante eventos y experiencias.....	162
Estrategia 4: Captar nuevo mercado a través de relaciones públicas.....	162
Estrategia 5: Captar nuevo mercado a través de venta personal.....	163
Estrategia 6: Captar nuevo mercado a través de marketing directo.....	163
Objetivo 6: Posicionar la enseñanza a través de las inteligencias múltiples en la provincia de Pichincha.....	164
Estrategia 1: Publicitar la ventaja competitiva de la institución.....	164
Estrategia 2: Fortalecer la ventaja competitiva de la institución en eventos y experiencias.....	164
Objetivo 7: Rediseñar el proceso de servicio al cliente.....	165
Estrategia 1: Potencializar la satisfacción al cliente.....	165
Estrategia 2: Perfeccionar la prestación de la formación académica.....	165
Estrategia 3: Fortalecer las relaciones personales entre el cliente y el proveedor del servicio.....	167
Estrategia 4: Fortalecer la comunicación impersonal entre el cliente y el proveedor del servicio.....	167
Estrategia 5: Recuperar efectivamente a los clientes.....	169
Objetivo 8: Fortalecer la relación de la formación académica con el entorno.....	170
Estrategia 1: Fomentar las actividades sociales, culturales y deportivas.....	170
Objetivo 9: Proporcionar excelencia operativa.....	171
Estrategia 1: Mejorar la organización administrativa.....	171
Estrategia 2: Modernizar la estructura administrativa.....	171
Presupuesto proyectos 2010.....	172
CAPÍTULO VI Conclusiones y Recomendaciones.....	175
1. Conclusiones.....	176
2. Recomendaciones.....	177
ANEXO A Entrevistas.....	178
Entrevista No.1.....	179
Entrevista No.2.....	187

Entrevista No.3.....	200
Entrevista No.4.....	203
Entrevista No.5.....	206
Entrevista No.6.....	209
Entrevista No.7.....	212
ANEXO B Metodología de la Investigación.....	216
1. Plan de la Investigación.....	217
1.1 Planteamiento del Problema.....	217
1.2 Importancia y Justificación.....	220
1.3 Objetivos de la Investigación.....	221
1.4 Hipótesis de la Investigación.....	221
1.5 Metodología de la Investigación.....	221
1.5.1 Tipo de Investigación.....	221
1.5.2 Métodos de la Investigación.....	222
1.5.3 Universo y Muestra.....	222
1.5.4 Matriz de necesidades de la información.....	223
1.5.5 Técnicas de Investigación.....	229
2. Ejecución de la Investigación.....	229
2.1 Recopilación de Datos.....	229
Cuestionario Piloto.....	230
Informe de Cambios en el Cuestionario.....	232
Encuesta Definitiva.....	233
2.2 Procesamiento de Datos.....	235
2.2.1 Matriz de Codificación.....	235
ANEXO C Nivel de Satisfacción.....	252
ANEXO D Explicativo de los Proyectos.....	311
BIBLIOGRAFÍA.....	328

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.1 Personal administrativo.....	13
Cuadro 1.2 Personal docente.....	14

Cuadro 1.3 Segmentación de mercado.....	15
Cuadro 1.4 Servicios que ofrece la institución.....	17
Cuadro 1.5 Materias de educación pre-básica y básica.....	18
Cuadro 1.6 Materias de educación media y bachillerato.....	19
Cuadro 2.1 Explicativo de calificaciones.....	25
Cuadro 2.2 Análisis de cumplimiento del perfil de los estudiantes.....	26
Cuadro 2.3 Análisis de cumplimiento del perfil de los docentes.....	28
Cuadro 2.4 Educación por competencias.....	31
Cuadro 2.5 Inteligencias múltiples.....	33
Cuadro 2.6 Estilos de aprendizaje.....	35
Cuadro 2.7 Balance general comparativo 2007-2008.....	51
Cuadro 2.8 Balance de resultados comparativo 2007-2008.....	53
Cuadro 2.9 Impuesto a la renta causado 2001-2008.....	56
Cuadro 2.10 Inventario laboratorio de computación.....	62
Cuadro 2.11 Inventario laboratorio de física.....	63
Cuadro 2.12 Inventario laboratorio de física.....	64
Cuadro 2.13 Inventario laboratorio de física.....	65
Cuadro 2.14 Inventario laboratorio de física.....	66
Cuadro 2.15 Inventario laboratorio de C.C.N.N y Q.Q.B.B.....	67
Cuadro 2.16 Inventario laboratorio de C.C.N.N.....	68
Cuadro 2.17 Inventario laboratorio de Q.Q.B.B.....	69
Cuadro 3.1 Patrimonio comparativo 2007-2008.....	74
Cuadro 3.2 Población objetivo de estudio.....	80
Cuadro 3.3 ¿El docente entrega a los alumnos el plan de materia al inicio del año?.....	82
Cuadro 3.4 ¿El docente entrega a los alumnos el plan de clase al previo a cada clases?.....	84
Cuadro 3.5 ¿El desarrollo de las clases son?.....	86
Cuadro 3.6 ¿El docente para el ejercicio de su cátedra entrega al estudiante material didáctico?.....	88
Cuadro 3.7 ¿El nivel de conocimiento de sus maestros es?.....	90
Cuadro 3.8 ¿La periodicidad de las evaluaciones a los estudiantes son?.....	92
Cuadro 3.9 ¿Cuál es su opinión respecto a la amplitud de la infraestructura física para la actividad académica?.....	95

Cuadro 3.10 ¿El laboratorio de computación cuenta con unidades disponibles?.....	96
Cuadro 3.11 ¿El laboratorio de física y química son usados con frecuencia por los estudiantes?....	97
Cuadro 3.12 ¿El personal administrativo es tolerante con el estudiante?.....	99
Cuadro 4.1 Matriz axiológica de principios.....	108
Cuadro 4.2 Matriz axiológica de valores.....	109
Cuadro B.1 Distribución de la población.....	222
Cuadro B.2 Distribución de la población.....	222
Cuadro C.1 Género del Estudiante.....	253
Cuadro C.2 Año de Estudio.....	254
Cuadro C.3 ¿Cuál es su opinión respecto a la amplitud de la infraestructura física para la actividad académica?.....	255
Cuadro C.4 ¿Cuál es su opinión respecto al aseo de la infraestructura física para la actividad académica?.....	256
Cuadro C.5 ¿Cuál es su opinión respecto a la iluminación de la infraestructura física para la actividad académica?.....	257
Cuadro C.6 ¿Cuál es su opinión respecto a la ventilación de la infraestructura física para la actividad académica?.....	258
Cuadro C.7 ¿Cuál es su opinión respecto a la amplitud de la infraestructura administrativa?.....	259
Cuadro C.8 ¿Cuál es su opinión respecto al aseo de la infraestructura administrativa?.....	260
Cuadro C.9 ¿Cuál es su opinión respecto a la iluminación de la infraestructura administrativa?.....	261
Cuadro C.10 ¿Cuál es su opinión respecto a la ventilación de la infraestructura administrativa?.....	262
Cuadro C.11 ¿El laboratorio de computación cuenta con software actualizado?.....	263
Cuadro C.12 ¿El laboratorio de computación mantiene sus redes y hardware?.....	264
Cuadro C.13 ¿El laboratorio de computación cuenta con hardware de última tecnología?.....	265
Cuadro C.14 ¿El laboratorio de computación cuenta con software especializado?.....	266
Cuadro C.15 ¿El laboratorio de computación cuenta con unidades disponibles?.....	267
Cuadro C.16 ¿Los laboratorios de física y química disponen de equipos?.....	268
Cuadro C.17 ¿Los laboratorios de física y química son usados con frecuencia por los estudiantes?.....	269
Cuadro C.18 ¿Los laboratorios de física y química disponen de material (reactivo)?.....	270
Cuadro C.19 ¿Los laboratorios de física y química cuentan con equipos tecnológicamente actualizados?.....	271
Cuadro C.20 ¿El desarrollo de las clases son?.....	272

Cuadro C.21 ¿El material didáctico que utiliza el docente en las clases es actualizado?.....	274
Cuadro C.22 ¿El material didáctico que utiliza el docente en las clases es comprensible?.....	275
Cuadro C.23 ¿El material didáctico que utiliza el docente en las clases cubre toda la materia?.....	276
Cuadro C.24 ¿El material didáctico que utiliza el docente en las clases es útil para la formación del alumno?.....	277
Cuadro C.25 ¿Las evaluaciones a los estudiantes se realizan a través de pruebas escritas?.....	278
Cuadro C.26 ¿Las evaluaciones a los estudiantes se realizan a través de pruebas orales?.....	279
Cuadro C.27 ¿Las evaluaciones a los estudiantes se realizan a través de consultas?.....	280
Cuadro C.28 ¿Las evaluaciones a los estudiantes se realizan a través de lecciones?.....	281
Cuadro C.29 ¿Las evaluaciones a los estudiantes se realizan a través de trabajos de aplicación práctica?.....	282
Cuadro C.30 ¿Las evaluaciones a los estudiantes se realizan a través de trabajos de investigación documental y de campo?.....	283
Cuadro C.31 ¿La periodicidad de las evaluaciones a los estudiantes son diarias?.....	284
Cuadro C.32 ¿La periodicidad de las evaluaciones a los estudiantes son semanales?.....	285
Cuadro C.33 ¿La periodicidad de las evaluaciones a los estudiantes son mensuales?.....	286
Cuadro C.34 ¿La periodicidad de las evaluaciones a los estudiantes son trimestrales?.....	287
Cuadro C.35 ¿Las evaluaciones a los estudiantes se relaciona con los temas estudiados en clase?..	288
Cuadro C.36 ¿El docente entrega a sus alumnos el plan de materia al inicio del año?.....	289
Cuadro C.37 ¿El docente entrega al estudiante el plan de clase previo a cada clase?.....	289
Cuadro C.38 ¿El docente para el ejercicio de su cátedra entrega al estudiante material didáctico?..	290
Cuadro C.39 ¿El nivel de conocimiento de sus maestros es?.....	291
Cuadro C.40 ¿El maestro es comprensible con el alumno?.....	292
Cuadro C.41 ¿El maestro es accesible con el alumno?.....	293
Cuadro C.42 ¿El maestro es tolerante con el alumno?.....	294
Cuadro C.43 ¿El maestro es ético con el alumno?.....	295
Cuadro C.44 ¿El maestro es respetuoso con el alumno?.....	296
Cuadro C.45 ¿El maestro es facilitador con el alumno?.....	297
Cuadro C.46 ¿El horario de atención de los servicios de salud es?.....	298
Cuadro C.47 ¿El trato de los profesionales de los servicios de salud es?.....	299
Cuadro C.48 ¿La provisión de medicinas de los servicios de salud es?.....	300
Cuadro C.49 ¿El mantenimiento del mobiliario para la actividad académica es?.....	301

Cuadro C.50 ¿La comodidad del mobiliario para la actividad académica es?.....	302
Cuadro C.51 ¿El personal administrativo es comprensible con el estudiante?.....	303
Cuadro C.52 ¿El personal administrativo es accesible con el estudiante?.....	304
Cuadro C.53 ¿El personal administrativo es tolerante con el estudiante?.....	305
Cuadro C.54 ¿El personal administrativo es ético con el estudiante?.....	306
Cuadro C.55 ¿El personal administrativo es respetuoso con el estudiante?.....	307
Cuadro C.56 ¿El personal administrativo es facilitador con el estudiante?.....	308

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.1 Unidad Educativa “Darío Figuerola Larco”.....	2
Gráfico 1.2 Mapa político del Cantón Rumiñahui.....	7
Gráfico 1.3 Croquis de la ubicación de la institución.....	7
Gráfico 1.4 Alumnos matriculados 2006-2009.....	16
Gráfico 2.1 Tipos de evaluación.....	24
Gráfico 2.2 Organigrama estructural.....	37
Gráfico 2.3 Alumnos becados 2006-2009.....	49
Gráfico 3.1 Alumnos matriculados por niveles.....	73
Gráfico 3.2 Población objetivo de estudio.....	81
Gráfico 3.3 ¿El docente entrega a los alumnos nivel básico el plan de materia al inicio del año?....	82
Gráfico 3.4 ¿El docente entrega a los alumnos nivel medio el plan de materia al inicio del año?.....	83
Gráfico 3.5 ¿El docente entrega a los alumnos de bachillerato el plan de materia al inicio del año?..	83
Gráfico 3.6 ¿El docente entrega a los alumnos nivel básico el plan de clase previo a cada clase?....	84
Gráfico 3.7 ¿El docente entrega a los alumnos nivel medio el plan de clase previo a cada clase?....	85
Gráfico 3.8 ¿El docente entrega a los alumnos de bachillerato el plan de clase previo a cada clase?..	85
Gráfico 3.9 Desarrollo de clases nivel básico.....	86
Gráfico 3.10 Desarrollo de clases nivel medio.....	87
Gráfico 3.11 Desarrollo de clases bachillerato.....	87
Gráfico 3.12 ¿El docente para el ejercicio de su cátedra entrega al estudiante de nivel básico material didáctico?.....	89
Gráfico 3.13 ¿El docente para el ejercicio de su cátedra entrega al estudiante de nivel medio material didáctico?.....	89

Gráfico 3.14 ¿El docente para el ejercicio de su cátedra entrega al estudiante de bachillerato material didáctico?.....	90
Gráfico 3.15 ¿El nivel de conocimiento de los maestros de nivel básico es?.....	91
Gráfico 3.16 ¿El nivel de conocimiento de los maestros de nivel medio es?.....	91
Gráfico 3.17 ¿El nivel de conocimiento de los maestros de bachillerato es?.....	92
Gráfico 3.18 Periodicidad de las evaluaciones de nivel básico.....	93
Gráfico 3.19 Periodicidad de las evaluaciones de nivel medio.....	93
Gráfico 3.20 Periodicidad de las evaluaciones de bachillerato.....	94
Gráfico 3.21 ¿Cuál es su opinión respecto a la amplitud de la infraestructura física para la actividad académica?.....	95
Gráfico 3.22 ¿El laboratorio de computación cuenta con unidades disponibles?.....	97
Gráfico 3.23 ¿Los laboratorios de física y química son usados con frecuencia por los estudiantes?...98	
Gráfico 3.24 ¿El personal administrativo es tolerante con el estudiante?.....	99
Gráfico B.1 Diagrama de Ishikawa.....	218
Gráfico C.1 Género del Estudiante.....	253
Gráfico C.2 Año de Estudio.....	254
Gráfico C.3 ¿Cuál es su opinión respecto a la amplitud de la infraestructura física para la actividad académica?.....	255
Gráfico C.4 ¿Cuál es su opinión respecto al aseo de la infraestructura física para la actividad académica?.....	256
Gráfico C.5 ¿Cuál es su opinión respecto a la iluminación de la infraestructura física para la actividad académica?.....	257
Gráfico C.6 ¿Cuál es su opinión respecto a la ventilación de la infraestructura física para la actividad académica?.....	258
Gráfico C.7 ¿Cuál es su opinión respecto a la amplitud de la infraestructura administrativa?.....	259
Gráfico C.8 ¿Cuál es su opinión respecto al aseo de la infraestructura administrativa?.....	260
Gráfico C.9 ¿Cuál es su opinión respecto a la iluminación de la infraestructura administrativa?.....	261
Gráfico C.10 ¿Cuál es su opinión respecto a la ventilación de la infraestructura administrativa?.....	262
Gráfico C.11 ¿El laboratorio de computación cuenta con software actualizado?.....	263
Gráfico C.12 ¿El laboratorio de computación mantiene sus redes y hardware?.....	264
Gráfico C.13 ¿El laboratorio de computación cuenta con hardware de última tecnología?.....	265
Gráfico C.14 ¿El laboratorio de computación cuenta con software especializado?.....	266
Gráfico C.15 ¿El laboratorio de computación cuenta con unidades disponibles?.....	267

Gráfico C.16 ¿Los laboratorios de física y química disponen de equipos?.....	268
Gráfico C.17 ¿Los laboratorios de física y química son usados con frecuencia por los estudiantes?.....	269
Gráfico C.18 ¿Los laboratorios de física y química disponen de material (reactivo)?.....	270
Gráfico C.19 ¿Los laboratorios de física y química cuentan con equipos tecnológicamente actualizados?.....	271
Gráfico C.20 Desarrollo de las clases de nivel básico.....	272
Gráfico C.21 Desarrollo de las clases de nivel medio.....	273
Gráfico C.22 Desarrollo de las clases de bachillerato.....	273
Gráfico C.23 ¿El material didáctico que utiliza el docente en las clases es actualizado?.....	274
Gráfico C.24 ¿El material didáctico que utiliza el docente en las clases es comprensible?.....	275
Gráfico C.25 ¿El material didáctico que utiliza el docente en las clases cubre toda la materia?.....	276
Gráfico C.26 ¿El material didáctico que utiliza el docente en las clases es útil para la formación del alumno?.....	277
Gráfico C.27 ¿Las evaluaciones a los estudiantes se realizan a través de pruebas escritas?.....	278
Gráfico C.28 ¿Las evaluaciones a los estudiantes se realizan a través de pruebas orales?.....	279
Gráfico C.29 ¿Las evaluaciones a los estudiantes se realizan a través de consultas?.....	280
Gráfico C.30 ¿Las evaluaciones a los estudiantes se realizan a través de lecciones?.....	281
Gráfico C.31 ¿Las evaluaciones a los estudiantes se realizan a través de trabajos de aplicación práctica?.....	282
Gráfico C.32 ¿Las evaluaciones a los estudiantes se realizan a través de trabajos de investigación documental y de campo?.....	283
Gráfico C.33 ¿La periodicidad de las evaluaciones a los estudiantes son diarias?.....	284
Gráfico C.34 ¿La periodicidad de las evaluaciones a los estudiantes son semanales?.....	285
Gráfico C.35 ¿La periodicidad de las evaluaciones a los estudiantes son mensuales?.....	286
Gráfico C.36 ¿La periodicidad de las evaluaciones a los estudiantes son trimestrales?.....	287
Gráfico C.37 ¿Las evaluaciones a los estudiantes se relaciona con los temas estudiados en clase?..	288
Gráfico C.38 ¿El docente entrega a sus alumnos el plan de materia al inicio del año?.....	289
Gráfico C.39 ¿El docente entrega al estudiante el plan de clase previo a cada clase?.....	290
Gráfico C.40 ¿El docente para el ejercicio de su cátedra entrega al estudiante material didáctico?..	291
Gráfico C.41 ¿El nivel de conocimiento de sus maestros es?.....	292
Gráfico C.42 ¿El maestro es comprensible con el alumno?.....	293
Gráfico C.43 ¿El maestro es accesible con el alumno?.....	294

Gráfico C.44 ¿El maestro es tolerante con el alumno?.....	295
Gráfico C.45 ¿El maestro es ético con el alumno?.....	296
Gráfico C.46 ¿El maestro es respetuoso con el alumno?.....	297
Gráfico C.47 ¿El maestro es facilitador con el alumno?.....	298
Gráfico C.48 ¿El horario de atención de los servicios de salud es?.....	299
Gráfico C.49 ¿El trato de los profesionales de los servicios de salud es?.....	300
Gráfico C.50 ¿La provisión de medicinas de los servicios de salud es?.....	301
Gráfico C.51 ¿El mantenimiento del mobiliario para la actividad académica es?.....	302
Gráfico C.52 ¿La comodidad del mobiliario para la actividad académica es?.....	303
Gráfico C.53 ¿El personal administrativo es comprensible con el estudiante?.....	304
Gráfico C.54 ¿El personal administrativo es accesible con el estudiante?.....	305
Gráfico C.55 ¿El personal administrativo es tolerante con el estudiante?.....	306
Gráfico C.56 ¿El personal administrativo es ético con el estudiante?.....	307
Gráfico C.57 ¿El personal administrativo es respetuoso con el estudiante?.....	308
Gráfico C.58 ¿El personal administrativo es facilitador con el estudiante?.....	308
Gráfico C.59 Contingencia año de estudio x ¿El nivel de conocimiento de sus maestros?.....	309

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 Integración del capital de la empresa.....	4
Tabla 1.2 Alumnos matriculados 2006-2009.....	16
Tabla 2.1 Alumnos becados 2006-2009.....	48
Tabla 3.1 Alumnos matriculados por niveles.....	73
Tabla C.1 Contingencia año lectivo x ¿El nivel de conocimiento de sus maestros es?.....	309

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto contiene información de la Unidad Educativa “Darío Figuerola Larco”, sobre la que se ha realizado un estudio amplio para proponer estrategias que mejoren el servicio al cliente de la institución, a continuación se detalla brevemente el contenido de cada uno de los capítulos que contiene este proyecto:

En el Capítulo I se encuentra las generalidades de la organización, como: la reseña histórica, el giro del negocio, el mercado y los servicios que ofrece, siendo importante para conocer rápidamente datos básicos de la empresa.

En el Capítulo II se realizó un análisis interno del servicio, especialmente la: capacidad educativa, administrativa, financiera y tecnológica, lo que nos permitió determinar las fortalezas y debilidades de la organización, además se identificó la ventaja competitiva de la empresa.

En el Capítulo III a través de la investigación de mercados que se realizó de acuerdo a los objetivos enmarcados en el grado de satisfacción de cliente y los requerimientos del cliente, pudimos determinar los problemas institucionales, tales como: disminución del número de alumnos matriculados, déficit financiero, resistencia de los docentes a la implementación del nuevo modelo académico, limitada capacidad tecnológica en el laboratorio de computación, limitada disponibilidad de equipos en los laboratorios de física y química, no se usa con frecuencia los laboratorios de especialidad, insuficiente horario de atención y no satisface el trato de los profesionales de los servicios de salud, falta de amplitud de espacios y falencias en las relaciones interpersonales del personal con el cliente.

En el Capítulo IV se realizó la propuesta de la estructura del servicio, es así como podemos apreciar: el direccionamiento del servicio, el rediseño del servicio, el proceso del servicio y la estructura organizacional, los cuales están basados en mejorar el servicio al cliente.

En el Capítulo V se plantean las estrategias del servicio al cliente, establecidas de acuerdo a varios de los objetivos estratégicos planteados, además que cada una tiene sus respectivos proyectos para lograr la satisfacción en el cliente tanto interno como

externo. Consta del presupuesto de los proyectos que se plantean sean realizados en el 2010.

En el VI Capítulo se establecen las conclusiones de cada uno de los capítulos del proyecto, con sus respectivas conclusiones.

EXECUTIVE SUMMARY

The following project contains information about the “Darío Figuroa Larco” High school, which has been the subject of a deep study in order to propose strategies that develop the Institution customer service, below it is explained briefly the content of each one of the chapters that this project contains:

In Chapter I there are the basic features of the Organization, such as: historical overview, the change to business, the market and the services it offers, it is important to know briefly basic data of the enterprise.

In Chapter II there is an internal analysis of the service, especially about the educational, administrative, financial and technological capacity, which allowed us to determine the strengths and weaknesses of the organization, besides it was identified the competitive advantage of the enterprise.

In Chapter III through the market research that was applied according to the objectives framed in satisfaction degree of the client and requirements of client, we could determine the institutional problems such as: decrease of number of students, financial deficit, resistance of teacher to apply the new academic model, limited technological capacity in computer laboratory, limited equipment in Physics and Chemistry Lab which are not used frequently. Insufficient hours to attend parents and clients and the health professionals treat is not satisfactory. There are not enough spaces and interpersonal shortcomings between staff and clients.

In Chapter IV there is a proposal of the service structure, so we can observe the service addressing, the service redesign, the service process and the organizational structure, which are based on improving the customer’s service.

In Chapter V customer’s service strategies are proposed, established according to many strategic objectives, besides each one has its respective projects in order to get the client satisfaction, not only internal but external. There is also the budget of every project that are expected to be done in 2010.

In Chapter VI there are conclusions of each project

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN