



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

TEMA:

**EFFECTIVIDAD DEL PROCESO DE ATENCIÓN ESTUDIANTIL Y LA
PERCEPCIÓN DEL CLIMA DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO DE
POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE
MILAGRO UNEMI**

AUTOR:

ROBLES VIZUETA, VERÓNICA NICOLE

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

TUTOR:

PSIC. CHIQUITO LAZO EFRÉN EDUARDO, MGS.

Guayaquil, Ecuador

20 de Febrero del 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **ROBLES VIZUETA, VERÓNICA NICOLE**, como requerimiento para la obtención del título de **LICENCIADA EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**.

TUTOR

f. _____

PSIC. CHIQUITO LAZO EFREN EDUARDO, MGS.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

PSIC. GALARZA COLAMARCO ALEXANDRA PATRICIA, MGS.

Guayaquil, a los veinte días del mes de Febrero del año 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, ROBLES VIZUETA VERÓNICA NICOLE

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Efectividad del proceso de atención estudiantil y la percepción del clima de los estudiantes del Instituto de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Estatal de Milagro UNEMI** previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los veinte días de Febrero del año 2018

LA AUTORA

f. _____

ROBLES VIZUETA, VERÓNICA NICOLE



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

AUTORIZACIÓN

Yo, ROBLES VIZUETA VERÓNICA NICOLE

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Efectividad del proceso de atención estudiantil y la percepción del clima de los estudiantes del Instituto de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Estatal de Milagro UNEMI**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los veinte días de Febrero del año 2018

LA AUTORA:

f. _____

ROBLES VIZUETA, VERÓNICA NICOLE



Guayaquil 20 de febrero del 2018

INFORME DE PLAGIO

URKUND

Documento	Efectividad del proceso de atención estudiantil y la percepción del clima de los estudiantes del Instituto de Postgrado Y Educación Continua de la Universidad Estatal De Milagro UNEMI.docx (D35785500)
Presentado	2018-02-20 15:02 (-05:00)
Presentado por	nicoleroblesv@gmail.com
Recibido	efren.chiquito.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	ROBLES VIZUETA VERÓNICA NICOLE Mostrar el mensaje completo

 de estas 45 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

TEMA: Efectividad del proceso de atención estudiantil y la percepción del clima de los estudiantes del Instituto de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Estatal de Milagro UNEMI

ESTUDIANTE: Verónica Nicole Robles Vizuela

DOCENTE TUTOR: Psic. Efrén Eduardo Chiquito Lazo, Mgs.

Psic. Efrén Eduardo Chiquito Lazo, Mgs.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

PSIC. GALARZA COLAMARCO ALEXANDRA PATRICIA, MGS.

DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

PSIC. SOFÍA VIVIANA CARRILLO SALDARREAGA, MGS.

COORDINADORA DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

LCDA. PRICILA SÁNCHEZ, MGS.

OPONENTE

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por guiarme siempre en cada etapa de mi vida.

Agradezco a mis padres Verónica Vizueta y Enrique Robles por su amor, paciencia y por apoyarme siempre en cada paso que doy.

También, agradezco a toda mi familia por darme su amor incondicional y a mi enamorado por apoyarme constantemente en todos mis proyectos.

Además, agradezco a mi tutor por guiarme siempre en cada etapa de este proceso de titulación y por confiar en que daré lo mejor de mí.

DEDICATORIA

Dedico mi logro a mis padres por ser grandes ejemplos en mi vida, por apoyarme constantemente, y confiar plenamente en mí. A mi familia que me ha enseñado a seguir siempre adelante.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	2
1. MARCO LEGAL.....	7
1.1. Ley Orgánica de Educación Superior.....	7
1.2. Plan Nacional del Desarrollo 2017- 2021	7
1.3. Normas ISO.....	8
2. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Gestión de procesos.....	9
2.1.1. Proceso de atención al cliente	10
2.1.2. Ventajas de un proceso de atención efectivo	10
2.1.3. La mejora continua en los procesos de atención al cliente	11
2.1.4. Cualidades de los colaboradores en el proceso de atención al cliente	12
2.1.5. Variables del proceso de atención al cliente	14
2.1.6. Percepción de los clientes	16
2.1.7. Los paradigmas en el servicio al cliente.....	17
2.2. Calidad	19
2.2.1. Gestión de calidad	20
2.2.2. Principios de la gestión de calidad	21
2.2.3. Relación de los principios de las normas ISO 9000 Y 9001 con la atención al cliente	22
2.3. Cultura organizacional	23
2.3.1. Variables, factores internos y externos de la cultura organizacional	24
2.4. Clima organizacional.....	25
2.4.1. Dimensiones y factores del clima organizacional	25
2.4.2. Medición del clima en las organizaciones.....	26
2.5. Satisfacción laboral	28
2.5.1. La satisfacción de los estudiantes universitarios.....	29

2.5.2. Relación de la calidad del proceso de atención en la satisfacción de los estudiantes.

30

3. METODOLOGÍA.....	32
3.1. Marco metodológico y diseño de investigación.....	32
3.2. Tipo de investigación	32
3.3. Población.....	32
3.4. Muestra.....	34
3.5. Instrumentos y técnicas	35
3.5.1. Entrevista	35
3.5.2. Encuesta	36
4. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	37
4.1. Análisis de los resultados de la entrevista.....	37
4.2. Análisis de los resultados de la encuesta.....	39
4.3. Análisis global de todas las técnicas utilizadas.....	48
5. CONCLUSIONES	49
6. RECOMENDACIONES	50
7. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....	51
BIBLIOGRAFÍA.....	54
ANEXOS.....	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Organigrama del Instituto de Postgrado y Educación Continua UNEMI.....	33
Gráfico 2. Atención ofrecida.....	39
Gráfico 3. Atención personalizada.....	39
Gráfico 4. Información en página web	40
Gráfico 5. Tiempo de respuesta de llamadas telefónicas	40
Gráfico 6. Comunicación estudiante - personal administrativo.....	41
Gráfico 7. Capacidad de respuesta.....	41
Gráfico 8. Proceso de atención al cliente efectivo	42
Gráfico 9. Herramientas en el proceso de atención	42
Gráfico 10. Dominio de información.....	43
Gráfico 11. Desarrollo del personal.....	43
Gráfico 12. Horarios de atención	44
Gráfico 13. Inquietudes de los estudiantes	44
Gráfico 14. Quejas de los estudiantes	45
Gráfico 15. Seguimiento de las quejas de los estudiantes	45
Gráfico 16. Herramienta web.....	46
Gráfico 17. Material de soporte	46
Gráfico 18. Motivación, cordialidad y amabilidad del personal administrativo.....	47

RESUMEN

La atención al cliente es el primer acercamiento que existe entre organización- consumidor. Es un proceso que permite ofrecerles a los clientes los productos o servicios de la compañía, y depende del personal encargado la calidad de servicio que proporciona a los clientes. Dentro de la calidad del servicio al cliente existen variables como la comunicación, solución de problemas, aptitudes, agilidad de los procesos, conocimiento de información, motivación y la amabilidad que forman parte de una efectiva relación con el cliente. El presente trabajo consistió en el estudio de la calidad del servicio al cliente que ofrece el personal administrativo y su influencia en la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Estatal de Milagro, en donde a través de una metodología cuantitativa y cualitativa se diseñó instrumentos para recopilar información precisa del servicio ofrecido por el personal y el servicio percibido por los estudiantes que forman parte de las maestrías y los cursos que suministra el Instituto. Además, se planteó dos hipótesis, por una parte se considera que coexiste una influencia entre la calidad del proceso de atención al cliente y la satisfacción del clima de los estudiantes del Instituto de Postgrado y Educación Continua. Por otra parte se presume que el personal administrativo no posee una formalización de los procesos de servicio al cliente estudiantil en el Instituto. Para verificar las hipótesis se analiza los distintos instrumentos aplicados y acorde a los resultados se deriva a una propuesta de intervención.

Palabras Claves

Servicio - Atención - Satisfacción – Clima – Calidad - Cliente

ABSTRACT

Customer service is the first approach that exists between organization-consumer. It is a process that allows customers to offer the company's products or services, and it depends on the staff in charge of the quality of service it provides to customers. Within the quality of customer service there are variables such as communication, problem solving, aptitudes, agility of processes, and knowledge of information, motivation and kindness that are part of an effective relationship with the client. The present work consisted of the study of the quality of customer service offered by the administrative staff and its influence on the satisfaction of the students of the Postgraduate and Continuing Education Institute of the State University of Milagro, where through a quantitative methodology and qualitative tools were designed to gather accurate information on the service offered by the staff and the service perceived by the students who are part of the master's degrees and courses provided by the Institute. In addition, two hypotheses were raised, on the one hand it is considered that there is an influence between the quality of the customer service process and the satisfaction of the climate of the students of the Postgraduate and Continuing Education Institute. On the other hand, it is presumed that the administrative staff does not have a formalization of the student customer service processes in the Institute. To verify the hypothesis, the different instruments applied are analyzed and according to the results, an intervention proposal is derived.

Keywords

Service - Attention - Satisfaction - Climate - Quality - Client

INTRODUCCIÓN

Antecedentes

Un adecuado clima laboral conlleva a la satisfacción del cliente, por ello las empresas para permanecer en el mercado y ser las preferidas de los consumidores deben a partir de sus procesos asegurar que, además de brindar servicios o productos de calidad, brinden satisfacción a sus clientes desde el primer acercamiento que tienen con la compañía.

Existen organizaciones internacionales que establecen parámetros de calidad y servicio como *La Organización Internacional de Normalización (Normas ISO)* y *Great Place to Work* que rigen a empresas de todo el mundo por medio de sus altos estándares de calidad y servicio, recomendaciones y enfoques para ir construyendo mejores lugares para trabajar a través de las relaciones entre los directivos, clientes internos y externos.

Las Normas ISO por un lado crean requisitos, determinaciones, normas y características que se pueden usar dentro de todas las organizaciones, indistintamente del tipo de industria, para que sus productos, servicios, procesos y sus gestiones sean adecuados y se direccionen al cumplimiento de metas y objetivos organizacionales.

Por otro lado la organización *Great Place to Work*, a través de sus estudios publicados en su página web, hacen recomendaciones enfocadas en el desarrollo de la organización, tomando en cuenta que se debe explorar las experiencias que tienen los colaboradores con la compañía, la cultura, las prácticas, políticas, productos o servicios que ofrecen. Además de identificar dentro de las empresas cuáles son las brechas que existen entre los objetivos propuestos y la realidad actual de la organización. .

Además, el proceso de atención al cliente y su influencia en la satisfacción del clima de los estudiantes se presentan en las universidades nacionales e internacionales, entre ambos contextos se manifiestan semejanzas en la gestión del proceso, en las habilidades y capacidades que debe poseer la persona encargada de atender las necesidades, inquietudes y problemas de los clientes; sin embargo, estas varían por las diferencias culturales y políticas que rigen los países internacionales.

En cuanto al estudio realizado en la ciudad de Quito en el año 2017, en la Universidad de las Fuerzas Armadas del Ecuador, se efectuó un trabajo similar en donde se deseaba realizar un *Análisis de la satisfacción de los estudiantes de grado de las universidades privadas del*

Distrito Metropolitano de Quito, respecto a la atención recibida a nivel administrativo en donde la autora recomienda que:

Es importante que en toda Institución Universitaria ya sea pública o privada se aplique periódicamente un cuestionario de satisfacción a sus estudiantes, con el fin de verificar el correcto funcionamiento de la institución y poder corregir las deficiencias que se encuentran, de esa manera generar propuestas que permitan incrementar la satisfacción estudiantil a nivel general. (Campoverde, 2017)

Justificación

El presente trabajo de investigación está enfocado en el análisis de la influencia que tiene la calidad del proceso de atención al cliente en la satisfacción del clima de los estudiantes. Es importante enfocar un estudio en el manejo del proceso de atención al cliente, ya que las organizaciones buscan llegar al cliente, conocer y satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes.

Actualmente, las organizaciones están enfocadas en brindar productos y servicios de calidad para permanecer y desarrollarse en el mercado. Para poder lograr posicionarse deben plantear estrategias orientadas en la satisfacción de los clientes, ya que son los clientes quienes contribuyen al crecimiento y a la mejora continua de todos los procesos que se dan dentro de la empresa.

La satisfacción de los estudiantes se provee por medio de las percepciones positivas que se deben producir por el servicio brindado. La satisfacción permite conocer la calidad de los servicios que se ofrecen en las instituciones educativas tanto los servicios académicos, servicios administrativos, infraestructura y otros, ya que su opinión y experiencia con el servicio brindado es relevante para poder conseguir la fidelización de los clientes.

Cuando las organizaciones descuidan los procesos internos y no evalúan las gestiones de los procesos en el servicio al cliente, no se podrá conocer la percepción que tienen los clientes acerca de los servicios que brindan. De esta forma no se podrá presentar recomendaciones u opciones de mejora en los servicios de atención al cliente estudiantil.

Línea de Investigación

La línea de investigación con la que se articula el trabajo de titulación.

De la facultad: Desarrollo profesional y laboral

De la carrera: Cambio Organizacional

La sub línea de investigación es el Clima laboral.

Dentro de las organizaciones se ha incrementado la importancia de mantener a los clientes internos y externos satisfechos con los servicios o productos que brinda la organización. Los clientes son el principal motor que permite el crecimiento, desarrollo y reconocimiento de la empresa en el sector en el que se encuentra.

La satisfacción es percibida desde diferentes variables, una es el clima laboral, ésta tiene varios factores que influyen en la satisfacción propia de los clientes, todos estos factores varían acorde al tipo de organización. Dentro de las instituciones educativas con el cliente externo se busca poder reconocer y establecer aquellos factores que conllevan a la insatisfacción de los estudiantes.

Política u Objetivo Del Buenvivir

El Plan Nacional del Desarrollo 2017 – 2021 propone objetivos y políticas enfocadas al buen vivir de las personas. El presente trabajo de investigación se relación con los siguientes objetivos:

Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.

Política 1: Garantizar el derecho a la salud, la educación y al cuidado integral durante el ciclo de vida, bajo criterios de accesibilidad, calidad y pertinencia territorial y cultural.

Objetivo 5: Impulsar la Productividad y Competitividad para el Crecimiento Económico Sustentable de Manera Redistributiva y Solidaria. **Política 5.3:** Promover la investigación, la formación, la capacitación, el desarrollo y la transferencia tecnológica, la innovación y el emprendimiento, en articulación con las necesidades sociales, para impulsar el cambio de la matriz productiva. (Plan Nacional del Desarrollo 2017 - 2021, 2017)

Problema

El problema del presente trabajo de investigación es la insatisfacción de los estudiantes por el proceso de atención al cliente que brinda el personal administrativo en el Instituto de Postgrado y Educación Continua, ya que se han presentado quejas y reclamos por parte de los estudiantes y clientes sobre la gestión de los procesos del servicio al cliente.

Además, los factores internos como la comunicación, las quejas presentadas, la solución de problemas forman parte de la atención ofrecida por el personal administrativo y que es percibida por los estudiantes. Estos factores influyen en la satisfacción del clima de los estudiantes al momento de inclinarse por un instituto educativo como lugar para realizar sus estudios de postgrado y cursos necesarios para su desarrollo profesional.

En el presente trabajo de investigación se desarrollará un estudio sobre la efectividad del proceso de atención estudiantil y la percepción del clima de los estudiantes del Instituto de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Estatal de Milagro, es decir estudiar las variables tanto internas como externas, que conllevan a una insatisfacción en los estudiantes a partir de la atención que reciben por parte del personal administrativo.

Hipótesis

Se plantean dos hipótesis que pueden ser afirmadas o negadas posteriormente a partir de la información recolectada dentro del lugar de estudio y sus conclusiones. Por una parte se considera que coexiste una influencia entre la calidad del proceso de atención al cliente y la satisfacción del clima de los estudiantes del Instituto de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Estatal de Milagro. Además, por otra parte se presume que el personal administrativo no posee una formalización de los procesos de servicio al cliente estudiantil en el Instituto de Postgrado y Educación Continua.

Objetivo

✓ Objetivo General:

Formalizar el proceso de atención estudiantil para mejorar el clima de los estudiantes dentro del Instituto de Postgrado y Educación Continua.

✓ Objetivos Específicos:

1. Realizar diagnóstico inicial a los estudiantes sobre el clima en relación a la atención estudiantil del Instituto de Postgrado y Educación Continua.
2. Identificar las variables de la satisfacción del clima que se ven afectadas por el proceso de atención estudiantil.

3. Diseñar estrategia sobre el proceso de atención estudiantil.
4. Proponer un plan de acción sobre el proceso de atención estudiantil.

A continuación se presentará como primer punto el marco legal que sustenta el tema en estudio del trabajo de titulación. Luego se encontrará definiciones dentro del marco teórico como el proceso de atención al cliente:

Fidelizar a la clientela es uno de los objetivos de prácticamente cualquier empresa, y para ello, la empresa tiene que conseguir que el cliente se sienta bien atendido y que sus necesidades hayan sido satisfechas con la adquisición del producto o la realización del servicio contratado. (López, Pérez, Pérez H., 2013)

Además, sobre la satisfacción de los estudiantes:

La opinión de la comunidad universitaria es de gran importancia para establecer percepción en calidad de la formación recibida. Son las personas que están próximas a graduarse las que tienen fresco su recorrido por la Institución, ofreciendo la posibilidad de medir el grado de satisfacción frente a los profesores, los planes de estudio y en diferentes procesos académicos y administrativos que fueron de importancia durante sus estudios. (Rodríguez y Vélez, 2004)

Inmediatamente se mostrará la metodología que se utiliza para recolectar información tanto cuantitativa como cualitativamente, y que se aplica por medio de instrumentos diseñados específicamente para la muestra elegida.

A partir de los resultados se realiza el análisis de cada uno de los instrumentos ejecutados. Luego se desarrolla las conclusiones con sus respectivas recomendaciones que surgirán en base a los estudios realizados del tema del trabajo de titulación. Además en base a una recomendación se diseñará una estrategia y se propondrá un plan de acción que contribuirá al desarrollo de la estrategia planteada.

1. MARCO LEGAL

1.1. Ley Orgánica de Educación Superior

En la Ley Orgánica de Educación Superior registrada en el 2010 y modificada a finales del año 2016, se encuentra lo siguiente con respecto a la educación superior pública.

Art 5.- Derechos de las y los estudiantes: Son derechos:

- a) Acceder a una educación superior de calidad y pertinente, que permita iniciar su carrera académica y/o profesional en igualdad de oportunidades.

Art 13.- Funciones del Sistema de Educación Superior: Son funciones:

- a) Garantizar el derecho a la educación superior mediante la docencia, la investigación y su vinculación con la sociedad, y asegurar crecientes niveles de calidad, excelencia académica y pertinencia.
- b) Brindar niveles óptimos de calidad en la formación y la investigación. (Ley Orgánica de Educación Superior, 2016)

1.2. Plan Nacional del Desarrollo 2017- 2021

Además en el Plan Nacional del Desarrollo 2017 – 2021 se hace una presentación de varios planes, objetivos, procesos que se deberá regir el Ecuador. Haciendo relación al presente trabajo de investigación en donde el Plan Nacional del Desarrollo en su primer objetivo tiene el garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas. Estableciendo la política número uno el: Garantizar el derecho a la salud, la educación y al cuidado integral durante el ciclo de vida, bajo criterios de accesibilidad, calidad y pertinencia territorial y cultural.

De la misma forma el quinto objetivo en donde se busca impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sustentable de manera redistributiva y solidaria. Teniendo en su política número tres el: Promover la investigación, la formación, la capacitación, el desarrollo y la transferencia tecnológica, la innovación y el emprendimiento, en articulación con las necesidades sociales, para impulsar el cambio de la matriz productiva. (Plan Nacional del Desarrollo 2017 - 2021, 2017)

1.3. Normas ISO

International Organization for Standardization con sus siglas ISO, presenta siete principios de gestión relacionadas con las normas ISO 9000, y 9001. El primer principio pone su enfoque al cliente esta relacionado con la calidad de la atención al cliente, ya que el enfoque principal de la gestión de calidad es cumplir con los requisitos del cliente y esforzarse para exceder las expectativas del cliente.

El éxito sostenido se logra cuando una organización atrae y conserva la confianza de los clientes y otras partes interesadas. Cada aspecto de la interacción del cliente proporciona una oportunidad para crear más valor para el cliente. Además el comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes y otras partes interesadas contribuyen al éxito sostenido de la organización.

Este principio trae consigo beneficios claves como:

- Mayor valor para el cliente
- Mayor satisfacción del cliente
- Mejora de la lealtad del cliente
- Negocio repetido mejorado
- Reputación mejorada de la organización
- Ampliación de la base de clientes
- Aumento de los ingresos y la cuota de mercado (International Organization for Standardization, 2015)

2. MARCO TEÓRICO

Actualmente dentro de las empresas existen procesos empresariales, una de ellas es la gestión de los procesos de atención al cliente, ya que por medio de la información, contenido y comunicación se puede conseguir la apertura de la empresa en el mercado en que se encuentra, buscando la satisfacción del cliente siendo este un pilar fundamental para el desarrollo y futuro de la empresa.

2.1. Gestión de procesos

La gestión de procesos según el autor:

Se coexiste con la administración funcional, asignando "propietarios" a los procesos clave, haciendo posible una gestión interfuncional generadora de valor para el cliente y que, por tanto, procura su satisfacción. Determina qué procesos necesitan ser mejorados o rediseñados, establece prioridades y provee de un contexto para iniciar y mantener planes de mejora que permitan alcanzar objetivos establecidos. Hace posible la comprensión del modo en que están configurados los procesos de negocio, de sus fortalezas y debilidades. (Miguel, 2011)

Además, el autor Bravo (2011) considera que “la gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente”.

También, la Gestión basada en los Procesos:

Se orienta a desarrollar la misión de la organización, mediante la satisfacción de las expectativas de sus stakeholders –clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad, – y a qué hace la empresa para satisfacerlos, en lugar de centrarse en aspectos estructurales como cuál es su cadena de mandos y la función de cada departamento. (Mallar, 2010)

En conclusión, en las organizaciones los directivos por medio de la gestión por procesos pueden diseñar e identificar los procesos que se manejan dentro de la empresa y de ese mismo modo reinventarlos y mejorarlos acorde a los factores externos de la compañía como lo es la tecnología.

2.1.1. Proceso de atención al cliente

Según la autora en su libro *Gestión de la atención al cliente/consumidor* define a la atención al cliente como:

Todo aquel servicio que proporcionan las empresas (tanto las que prestan servicios como las que comercializan productos) a sus clientes”, cuando estos necesitan:

- Realizar quejas, reclamaciones o sugerencias.
- Expresar inquietudes o dudas sobre el producto o servicio adquirido.
- Requerir información adicional

Estos forman parte de las funciones de cada personal encargado en la atención al cliente. (García M. , 2011)

De la misma forma Zapatero (2012) define a la atención al cliente como “el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe”.

Sobre el proceso de atención al cliente los escritores consideran que:

Fidelizar a la clientela es uno de los objetivos de prácticamente cualquier empresa, y para ello, la empresa tiene que conseguir que el cliente se sienta bien atendido y que sus necesidades hayan sido satisfechas con la adquisición del producto o la realización del servicio contratado. (López et al., 2013)

En conclusión, la atención al cliente es un proceso dentro de la empresa que permite relacionarse con los clientes por medio del personal encargado, brindándole información requerida, escuchando las sugerencias e inquietudes que el consumidor necesita conocer para utilizar el producto o servicio que ofrece la empresa.

2.1.2. Ventajas de un proceso de atención efectivo

Un correcto proceso de atención al cliente trae consigo beneficios para la empresa, según Díaz (2014) “los clientes cada vez son más exigentes, por lo que un buen servicio de atención al cliente creará una relación de confianza entre empresa y consumidor, también conllevará un mayor nivel de seguridad en relación con el producto o servicio”.

De la misma forma los autores López et al. (2013) en su libro sobre *La comunicación y la atención al cliente*, determinan que “gestionar adecuadamente la relación con los clientes, y en concreto con su satisfacción, es determinante para el éxito o fracaso de la empresa”.

Además existen referentes que destacan la forma de atender al cliente, como lo es la autora Pérez que dentro de su libro *Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio* destaca que:

El éxito competitivo de las empresas actuales va más allá de atraer y captar clientes para que adquieran sus productos y servicios; se centran también en lograr su satisfacción y fidelización para maximizar los beneficios económicos. Las empresas se esfuerzan en tratar al cliente con cortesía y de forma amable en todos los contactos que establece con él para permitirle de este modo sentirse importante. (Pérez, 2006)

En conclusión, cuando las organizaciones consideran a la atención al cliente como un factor importante para el crecimiento de la empresa en el mercado, estos establecen estrategias para fomentar las competencias de sus colaboradores y de esta forma se gestione una relación satisfactoria para los clientes.

2.1.3. La mejora continua en los procesos de atención al cliente

Sobre la mejora continua en los procesos de atención al cliente el autor considera que:

En la mejora continua se incorpora unos principios de gestión que suponen un cambio en los comportamientos de todas las personas que integran la institución. Para ello propone primero que las personas comiencen a modificar su comportamiento por medio de una acción formativa. (Gómez, 2009)

Por otro lado el autor Lefcovich (2009) destaca que “la mejora continua no sólo debe ser utilizar cada día mejor una herramienta, sino también crear cada día mejores y más eficaces herramientas”.

Al relacionar las definiciones de los autores sobre la mejora continua con el proceso de atención al cliente podemos decir que el término “mejora continua” puede incorporarse en los procesos de las organizaciones, dentro del proceso específicamente de atención al cliente se puede reinventar nuevas herramientas y técnicas a aplicar para la fidelización de los clientes, ya que en la actualidad existe un entorno y tecnología cambiante e innovador.

2.1.4. Cualidades de los colaboradores en el proceso de atención al cliente

Dentro del proceso de atención al cliente las personas encargadas deben poseer habilidades y competencias necesarias para brindar una atención y servicio que permita la satisfacción y el compromiso del cliente con la empresa, además, se puede incluir el término pensamiento de diseño como táctica para el proceso de atención al cliente.

Como lo describe el autor existen elementos básicos que agregan valor al servicio que se le brinda al cliente como:

- Responsabilidad: deseo de los empleados a proveer el servicio en las condiciones acordadas.
- Competencia: capacidad demostrada en habilidad y conocimiento para prestar el servicio.
- Confianza: reputación, honestidad y presión de ventas demostrada por la compañía.
- Comprensión: sentimiento del cliente de ser considerado en sus necesidades individuales, con un lenguaje propio de su estilo de vida.
- Acceso: facilidad de disponer del servicio cuando se requiera y donde se necesite.
- Cortesía: urbanidad, respeto, consideración y amistad en el contacto personal.
- Seguridad: tranquilidad respecto a cualquier riesgo o peligro implícito en la cadena del servicio.
- Tangibilidad: evidencia física del servicio a través de los ambientes, la apariencia del personal, los equipos usados, la representación física del servicio o el testimonio de otros clientes. (Prieto, 2014)

Además las escritoras de su libro *Calidad y servicio: conceptos y herramientas* describen varios valores que se debe poseer. A continuación se cita los más relevantes con respecto a la atención al cliente:

Los principales valores que se destacan de manera individual y que sin lugar a dudas repercuten ampliamente en la sociedad son:

- Autodominio: Es también la medida personal. el control y dominio de la naturaleza que moral la del propia persona ejerce hombre y el indicador sobre de sus su actos.
- Confianza: Es el valor máspreciado con el que cuenta una relación. Para generar confianza en el entorno empresarial se debe actuar con lealtad y compromiso,

cumpliendo con todo lo que se ha dicho que se va hacer. La confianza lleva a demostrar que se actúa como se piensa.

- Calidad: Búsqueda permanente de la perfección en el servicio, en el producto y en los seres humanos. Para ello se necesita de la participación, la responsabilidad, la perfección y el espíritu de servicio.
- Creatividad: Se caracteriza por un pensamiento original, imaginación constructiva, que lleva a la generación de nuevas ideas o conceptos o a nuevas asociaciones que para encontrar soluciones originales.
- Justicia: La definición clásica dice que es la voluntad constante de dar al otro — persona o grupo— lo que le es debido: respeto a su ser y sus circunstancias, veracidad como coherencia de la acción con la verdad, honestidad y lealtad.
- Laboriosidad: La potencialidad para trabajar con competencia técnica y profesional y llegar al final de las actividades propuestas, teniendo presente el tiempo para realizarlas y el cuidado de los detalles. Se une al compromiso, que es el empeño en colocar al máximo las capacidades humanas para sacar adelante el trabajo confiado. Relacionada con la laboriosidad se encuentra la excelencia, ese conjunto de elementos básicos exigibles para poder desarrollar un trabajo con la altura que amerita la calidad. Es la actitud de hacer el trabajo lo mejor posible y se contrapone a la mediocridad. Por otro lado, la disciplina lleva a la persona a seguir las normas que rigen una organización. La excelencia es el grado de perfección más alto que se espera alcanzar en lo que se hace o en quien lo hace. Llegar a pensar en ser excelente tiene una ruta.
- Puntualidad: Es la disciplina de estar a tiempo para cumplir las obligaciones en las cuales nos hemos comprometido. El valor de la puntualidad es fundamental para la formación del carácter, el orden y eficacia. Vivir este valor lleva a desarrollar otras actividades, dar lo mejor de sí en el trabajo, respetar al otro y, lo más importante, genera confianza.
- Paciencia: Capacidad que posee un ser humano para tolerar una determinada situación sin perder la calma.
- Sobriedad: Consiste en darle a las cosas su justo valor y en manejar adecuadamente los apetitos, estableciendo en todo momento un límite entre lo razonable y lo inmoderado. Se trata de utilizar bien el tiempo, el dinero y, en general, todos los recursos, moderando los gustos y caprichos para así construir una verdadera personalidad. (Aldana y Vargas , 2014)

Considerando el pensamiento de diseño el autor Blázquez y Serrano (2015) establece que “las técnicas de desing thinking, service desing e innovación ayudan a pensar y optimizar los sistemas y estrategias que han venido funcionando muchos años de manera estable pero que ahora necesitan nuevas ideas y esquemas de funcionamiento”.

Así también los autores sobre el pensamiento de diseño destacan que:

Es un modelo emergente de aproximación a ámbitos muy diversos que abarcan desde el diseño de servicios o de modelos de negocio a la resolución de conflictos o al propio proceso educativo”. Y que complementariamente, los diseñadores se pueden entender como como integradores de disciplinas y personas, un perfil profesional especialmente útil cuando se deben abordar problemas complejos y que requieren soluciones interdisciplinarias y creativas. (Freire y Villar, 2009)

Además los autores del artículo *Pensamiento de diseño y aprendizaje colaborativo* destacan que:

En el pensamiento de diseño, las personas se ven como actores que pueden marcar una diferencia. La gente puede diseñar soluciones relevantes que tendrán un impacto positivo. De este modo, el pensamiento de diseño es un estado mental que se caracteriza por estar centrado en lo humano, social, responsable, optimista y experimental. (Leinonen y Durall, 2014)

En el perfil de los colaboradores de atención al cliente dentro de las cualidades que deben poseer las personas se incluye el pensamiento de diseño, la comunicación, la paciencia, la comprensión, la empatía, etc... Todas estas variables permiten que frente a problemas e inquietudes de los clientes las personas puedan idear y dar soluciones eficaces e innovadoras.

2.1.5. Variables del proceso de atención al cliente

Para la creadora del *El capital humano en la atención al cliente y la calidad del servicio* considera que:

Es necesario que la atención al cliente sea de la más alta calidad, información veraz, concreta y precisa, con un nivel de atención adecuado para que los clientes que recibe la información, no solo tenga una idea de un producto, sino además de la calidad del capital humano y técnico con el que va a establecer una relación comercial. (Najul, 2011)

Luego de varias investigaciones y evaluaciones sobre la calidad del servicio al cliente los autores desarrollaron un instrumento llamado *Servqual*:

Este instrumento les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación. Estos comentarios apuntaban hacia diez dimensiones establecidas por los autores y con una importancia relativa que, afirman, depende del tipo de servicio y/o cliente. Inicialmente identificaron diez determinantes de la calidad de servicio, así:

1. Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.
2. Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido.
4. Profesionalidad: Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio.
5. Cortesía: Atención, respeto y amabilidad del personal de contacto.
6. Credibilidad: Veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee.
7. Seguridad: Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
8. Accesibilidad: Lo accesible y fácil de contactar.
9. Comunicación: Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos.
10. Compresión del cliente: Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades. (Zeithaml y Berry, citado por Duque, 1988).

Por otra parte también se tiene el modelo de calidad del servicio del autor que propone un modelo que integra la calidad del servicio en función de tres componentes:

a) la calidad técnica, referida al “qué” representa el servicio recibido por los usuarios como consecuencia de la compra; según Grönroos este aspecto de la calidad tiene carácter objetivo.

b) la calidad funcional, representa el “cómo” el usuario recibe y experimenta el servicio, relacionada con la forma en la cual se ha prestado el servicio a los usuarios por el personal del establecimiento

c) la imagen corporativa, representa el resultado de cómo el usuario percibe la empresa a través del servicio que presta, afecta su percepción de la calidad del servicio y está asociada a la imagen que se forma sobre la organización, ya sea por su experiencia previa o por la comunicación que haya recibido. (Grönroos, citado por Torres Samuel y Vásquez Stanescu, 1984).

En conclusión, existen variables que determinan la calidad del proceso de atención al cliente a partir de lo experimentado por parte de la persona encargada al momento de requerir un producto o servicio, realizar una queja, reclamo o sugerencia, las variables son influyentes en la satisfacción del cliente, como lo es la comunicación, la cortesía, el profesionalismo, la información, la rapidez de atención que se recibe.

2.1.6. Percepción de los clientes

Según el referente The Stationery Office (2010) en su libro *Estrategía del servicio* “la percepción del cliente puede medirse sobre una escala adecuada o índice aceptado dentro de la industria o la región”.

Según Zamora, León y Andrades (2009) “la calidad del servicio es tanto realidad como percepción, depende fundamentalmente de lo que el cliente tenía preconcebido, por lo tanto, dependerá de la cercanía entre lo que el cliente espera recibir como servicio y lo que realmente recibe”.

Además, la percepción:

Todas las influencias que existen sobre la percepción de la calidad, hacen que los estudios sobre la satisfacción del cliente resulten excesivamente complejos. Sin embargo, son indispensables, puesto que los clientes tienden a callarse su insatisfacción en materia de servicio, en cambio, suelen comentarlo con otras personas; de esta forma no hay lugar para la recomendación. (Publicaciones Vértice, 2008)

En conclusión, la percepción de los clientes proviene de la primera experiencia que tiene el cliente con la empresa al momento de recibir la atención de la persona encargada del servicio al cliente de la empresa. Cuando los clientes tienen expectativas altas con respecto a una empresa y en su primer acercamiento con la organización se demuestra lo contrario, esto influye notoriamente en la satisfacción del cliente.

2.1.7. Los paradigmas en el servicio al cliente

Según la red educativa internacional ADEN International Business School dedicada al desarrollo profesional de directivos y gerentes de empresas en su página web por medio de un artículo explican el paradigma que existe en la atención al cliente que es el desafío de las compañías para conocer a los consumidores y explican que:

El cambio más evidente que estamos vivenciando en lo que respecta a atención al cliente, especialmente en grandes compañías, es que están entendiendo el concepto de que no se puede sobrevivir en un mercado tan competitivo con el simple hecho de realizar un buen trabajo o crear un buen producto.

La base del éxito en los mercados globales es superar el desafío de ENTENDER / CONOCER a nuestros clientes que son consumidores del siglo XXI más informados, definitivamente más asertivos y seducidos por mayor cantidad de diferentes ofertas & ideas, por lo tanto saber captarlos y fidelizarlos es la clave del éxito y la forma en que las Empresas están intentando brindar un servicio al cliente de excelencia. (ADEN Business Magazine, 2016)

Según HumanSmart Consulting dedicada a ofrecer servicios de capacitación empresarial, consultoría en recursos humanos y desarrollo organizacional, y software de recursos humanos en su página web por medio de un artículo *Los 7 paradigmas que imposibilitan brindar calidad en nuestro servicio al cliente* explican las formas de pensamientos o paradigmas:

1.-Basta con que el cliente reciba un buen servicio para conseguir su fidelización: No es lo mismo servicio que atención. Un cliente puede recibir un muy buen servicio y aun así no ser atendido debidamente. Para que el cliente quede satisfecho, tanto el servicio como la atención al cliente deben ser excelentes.

2.-No es necesario formar ni capacitar a quienes brindan servicio al cliente, basta con una buena actitud: Para que un cliente reciba un servicio de calidad debe percibir un trato digno,

y este solo puede derivar de un proceso sistemático y organizado en el que se eche de ver el profesionalismo de todos nuestros trabajadores.

3.-Solamente los encargados de atender al cliente son responsables de que este quede satisfecho: Ese pensamiento es erróneo, pues los clientes pueden darse cuenta a la perfección del funcionamiento interno de una empresa y captar cuando se trabaja inadecuadamente. Por ejemplo, si se le hace esperar demasiado, se maneja incorrectamente alguna queja o se deja de dar seguimiento a un proceso, el cliente obtendrá un mal concepto de la organización.

4.-La calidad la determina solamente el producto o servicio que se entrega: Esto no puede tomarse como válido de manera alguna, ya que los clientes valoran mucho más recibir una buena atención que los satisfactores materiales que las empresas ofrecen.

5.-Es más importante invertir en publicidad que en mejorar los esquemas de calidad en nuestro servicio: Quienes piensen de esa manera terminarán realizando gastos mayores en corregir los vicios favorecidos por dar más importancia a los mecanismos publicitarios. Cuando existe calidad en el servicio, nuestros clientes se convierten en publicidad gratuita para nuestro negocio.

6.-Tenemos que concentrarnos en realizar un trabajo perfecto antes que en la calidad del servicio que se da al cliente: Cuando nos esforzamos por darle prioridad a nuestros clientes, estos pueden ser más comprensivos y pacientes, incluso cuando se les hace esperar o suceden fallas en nuestros procedimientos.

7.-Si creo sistemas y estándares rígidos de servicio, estos me permitirán atender rápida y eficazmente a los clientes: No necesariamente, pues esto puede llevar a mis trabajadores a atender con “robotitis” de manera fría e impersonal. Mis esquemas de servicio, más bien, deben ser flexibles y adecuarse al tipo de cliente que no visita, de tal manera que se le pueda escuchar y trabajar para él con mucho gusto, esmero y respetando su dignidad. (HumanSmart Consulting , S.f.)

Según el autor Joaquín Peña, en el marco del Customer Experience Summit:

Más allá de la infraestructura física o de la disposición de dichos canales de comunicación, las organizaciones deben derribar sus paradigmas de servicio y preparar muy bien a su

gente, antes de enfrentarla con estas nuevas tecnologías con el fin de tener resultados exitosos.

La clave, de acuerdo con las tendencias mundiales es conocer muy bien el comportamiento del cliente y definir una estrategia de comunicación con cada grupo, de acuerdo con su cultura, sus creencias y su manera de relacionarse con la tecnología y los nuevos canales de comunicación como son el chat, las video conferencias, las redes sociales, correo y llamadas telefónica, que es la forma tradicional, lo cual ahora se conoce como “omnicanalidad”. (Peña, citado por Ardila, 2015)

Entonces, podemos decir que dentro del proceso de atención al cliente se presenta el paradigma relacionado actualmente con la tecnología, ya que es un canal de comunicación actualizado en donde las personas pueden transmitir información de forma ágil y rápida. Otro paradigma importante es el pensar que a los consumidores y clientes les es relevante la calidad de los productos o servicio adquirido más no el clima en la atención percibida en su acercamiento con la organización.

2.2. Calidad

Según Cuatrecasas (2012) “la calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario”.

En el libro *La calidad en el servicio al cliente*:

La calidad en el servicio al cliente es fundamental hoy en día para ofrecer un buen servicio y un buen producto al cliente, para ello es necesario conocer la importancia de la calidad en el servicio y las exigencias del cliente aplicando las estrategias de los distintos tipos de servicio. (Equipo Vértice, 2008)

Según los autores del estudio de caso: *La calidad en las organizaciones de información*:

En los últimos años la calidad dentro del mercado y en todos los aspectos de la vida ha ido ocupando un lugar de prestigio e importancia, dado por el alto nivel de demanda que tiene el cliente/usuario, y en la actividad científico-informativa (ACI) también se definen

requisitos indispensables para medir la calidad de los productos y servicios que se diseñan y obtienen. (Canales y Suárez, 2009)

Entonces, podemos decir que la calidad es un factor importante para la evaluación de un producto o servicio, ya que se puede definir la confiabilidad, durabilidad, efectividad, productividad y la condición del mismo.

2.2.1. Gestión de calidad

Por una parte tenemos al autor Navarro (2016) en donde establece que “la gestión de la calidad total, abreviada como TQM, del inglés *Total Quality Management*, es una estrategia de gestión, orientada a crear una conciencia de calidad, en todos los procesos que se realicen en cualquier tipo de organización”.

Por otra parte un sistema de gestión de calidad es:

Es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas. (Yáñez, 2008)

Sin embargo, la definición más precisa es la que comparte la Organización Internacional de Normalización, en un documento en donde presenta los siete principios de gestión de calidad basándose en las ISO 9000, 9001 y otros estándares de gestión de calidad. En donde International Organization for Standardization (2015) define que los principios de gestión de calidad son “un conjunto de creencias, normas, reglas y valores fundamentales que son aceptados como verdadero y puede ser utilizado como una base para la gestión de calidad”.

En resumen, la gestión de calidad es un conjunto de elementos y criterios que están orientados a los altos estándares de calidad cuando se diseña, se crea, se ejecuta, se utiliza o se evalúa el estado de los servicios y productos que brindan las organizaciones y depende de ello la aceptación del mismo en los consumidores.

2.2.2. Principios de la gestión de calidad

Según International Organization for Standardization ISO:

Estos principios no están listados en orden de prioridad. La importancia relativa de cada principio variará de una organización a otra y puede se espera que cambie con el tiempo”.

Los siete principios de gestión de la calidad son:

- 1 - Enfoque al cliente
- 2 – Liderazgo
- 3 - Compromiso de las personas
- 4 - Enfoque de proceso
- 5 - Mejora
- 6 - Toma de decisiones basada en la evidencia
- 7 - Gestión de relaciones (International Organization for Standardization, 2015)

Además, se considera que:

Si las organizaciones buscan ofrecer calidad deben tener una serie de principios de la calidad, independientemente del producto o servicio que provean”:

- Fortalecer los sistemas y procesos: Una organización que posee sistemas y procesos de trabajo interdependientes permite responder con mayor rapidez y eficacia a las demandas del mercado y de los clientes a los que se dirige la empresa.
- Motivar la participación del personal y el trabajo en equipo: Todos los empleados pueden ayudar a garantizar la buena calidad del servicio. Aquellos trabajadores en contacto directo con los clientes conocen cuáles son sus necesidades, recogen sus sugerencias u opiniones y pueden realizar propuestas de mejora en cuanto al funcionamiento del servicio.
- Mejorar la coordinación y la comunicación: El personal en los diversos niveles de administración, unidades e instalaciones puede trabajar en conjunto para mejorar la calidad si comparte la información libremente y coordina sus actividades.

- **Demostrar compromiso por parte del liderazgo:** Cuando los líderes de una organización se comprometen a prestar servicios de buena calidad, los empleados lo aceptan como un principio fundamental para su propio trabajo. (Pérez, 2006)

Tomando en cuenta las definiciones de los autores, podemos decir que, los principios de la gestión de calidad consisten en aspectos en los cuales dentro de la organización se puede tomar como referencia en enfocarse a los altos estándares de calidad que pueden ser aplicados en todos los procesos de la organización.

2.2.3. Relación de los principios de las normas ISO 9000 Y 9001 con la atención al cliente

International Organization for Standardization con sus siglas ISO, presenta siete principios de gestión relacionadas con las normas ISO 9000, y 9001. El primer principio pone su enfoque al cliente esta relacionado con la calidad de la atención al cliente, ya que el enfoque principal de la gestión de calidad es cumplir con los requisitos del cliente y esforzarse para exceder las expectativas del cliente.

El éxito sostenido se logra cuando una organización atrae y conserva la confianza de los clientes y otras partes interesadas. Cada aspecto de la interacción del cliente proporciona una oportunidad para crear más valor para el cliente. Además el comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes y otras partes interesadas contribuyen al éxito sostenido de la organización.

Este principio trae consigo beneficios claves como:

- Mayor valor para el cliente
- Mayor satisfacción del cliente
- Mejora de la lealtad del cliente
- Negocio repetido mejorado
- Reputación mejorada de la organización
- Ampliación de la base de clientes

- Aumento de los ingresos y la cuota de mercado (International Organization for Standardization, 2015)

En conclusión, el primer principio de las normas ISO 9000 y 9001 se relaciona con el tema del presente trabajo de investigación, ya que establece varias normas y elementos enfocados en los procesos de la atención al servicio al cliente para conseguir los beneficios tales como la satisfacción y la lealtad de las personas.

2.3. Cultura organizacional

La cultura organizacional según los autores Reinoso y Uribe (2009) es “un sistema de significados compartidos dentro de una organización, que caracterizan su personalidad conformada por sistemas o patrones de valores, símbolos, rituales, mitos y prácticas que han evolucionado en el tiempo y que dictan como deben comportarse sus miembros”.

En el libro *Cultura Organizacional: dos caras de un mismo servicio* define a la cultura organizacional como:

La colección de las más importantes normas de comportamiento, las reglas no escritas que condicionan la forma en la cual la gente logra que se hagan las cosas y que se relaciona con los demás en la organización y con quienes no forman parte de ella. (Espinosa, 2009)

Así mismo se define la cultura organizacional como:

El conjunto de creencias, hábitos, costumbres y valores, conocidos por todos los colaboradores de la organización y es una variable importante de conocer como futuros gerentes y para los que actualmente lo son, ya que a través de una cultura organizacional dominante se obtiene una ventaja competitiva. (Gutiérrez, 2013)

Por lo anterior descrito, toda organización pequeña, mediana o grande posee una cultura desde sus primeros inicios, ya que la cultura es el conjunto de todas las creencias, costumbres, valores, mitos, prácticas que realizan las personas dentro de la empresa y es la misma que se va desarrollando a lo largo del tiempo.

2.3.1. Variables, factores internos y externos de la cultura organizacional

Según los escritores de *Análisis de los factores determinantes de la cultura organizacional en el ambiente empresarial* consideran que:

El estudio de los factores determinantes de la cultura es considerado de vital importancia para las organizaciones, toda vez que éstos -estrategia, estructura, trabajo en grupo, estilo de liderazgo de los managers, características organizacionales, fundadores y propietarios y ambiente organizacional- desde la perspectiva sistémica empresarial permiten mediante su desarrollo interno, la apropiación de los elementos esenciales y constitutivos,- ambiente,- valores, creencias y normas- de la cultura organizacional, los cuales desencadenan prácticas laborales direccionadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos organizacionales y la agregación de valor a sus productos/ servicios. (Morelos y Fontalvo, 2014)

Por otra parte:

La cultura está constituida por una fusión de la cultura formal, la cual consiste en expresiones idealizadas de lo que debería ser, de los valores, creencias y el comportamiento de los miembros, la cultura informal que contiene los comportamientos como son en realidad; que a su vez éstas, están regidas por factores externos como el entorno, los clientes, proveedores, competidores, asociaciones, ciudadanos, gobierno, la sociedad en general y los accionista, factores internos como valores, creencias, tabúes, normas y mitos. (Minsál y Pérez, 2007)

Además, se considera que:

El clima organizacional ejerce una significativa influencia en la cultura de la organización; ya que esta comprende el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización, ellos establecen que “los miembros de la organización determinan en gran parte su cultura y, en este sentido, el clima organizacional ejerce una influencia directa, porque las percepciones de los individuos determinan sustancialmente las creencias, mitos, conductas y valores que conforman la cultura de la organización, en general abarca un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que los distinguen de otras. (Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo, 2009)

Los autores mencionados destacan que la cultura organizacional está formada por diferentes variables y factores tanto internos como externos que influyen en la actitud, comportamiento,

toma de decisiones como lo es el clima que se percibe, los clientes externos, el compañerismo, la tecnología, entre otros. Que cada colaborador percibe de la organización.

2.4. Clima organizacional

Según Gutiérrez (2013) cuando habla de clima organizacional se refiere a “situaciones y sensaciones momentáneas, que pueden ser solucionadas en el instante o a corto plazo sin son expresadas por los colaboradores. Por consiguiente, el clima organizacional está íntimamente relacionado con las personas con las que se interactúan”.

Según Palma (2009) el clima organizacional es “la cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización y que influyen sobre su conducta”.

Sin embargo el clima organizacional:

Es una variable que de manera necesaria interviene entre las características objetivas de la organización y los comportamientos y resultados de los trabajadores”. Además el autor dice que el clima organizacional se refiere a las descripciones individuales del marco social o contextual de la organización de la cual forman parte los trabajadores. El clima organizacional corresponde a las percepciones compartidas de aspectos tales como políticas, prácticas, y procedimientos organizacionales formales e informales. (Uribe, 2015)

Los autores denominan clima organizacional a aquel ambiente generado en el entorno laboral por las impresiones, sensaciones y emociones de las personas y grupos que forman parte de la organización. Además el clima laboral influye en el comportamiento y toma de decisión de las personas de manera personal como profesional.

2.4.1. Dimensiones y factores del clima organizacional

Acerca de las dimensiones del clima organizaciones el autor “plantea en su estudio las siguientes dimensiones del clima organizacional: conformidad, responsabilidad, normas de excelencia, recompensa, claridad organizacional, calor y apoyo, seguridad, y salario”. (Sudarsky, citado por García M., 2009).

Además, se considera a los siguientes factores aquellos que influyen en el clima organizacional:

- Recompensa: Vista como la remuneración otorgada por el trabajo realizado.
- Comunicación: El grado de información compartida desde la gerencia a los trabajadores para estar al tanto de lo que ocurre en toda la organización y en cascada hasta el área específica de trabajo.
- Motivación: Esta variable va muy de la mano con la recompensa pero en este se valoran los incentivos no monetarios, los reconocimientos por el esfuerzo y las labores extras realizadas que aportan valor agregado al desarrollo de las funciones.
- Flexibilidad: Visto como las herramientas brindadas para poder cumplir en paralelo con las necesidades personales, familiares, sociales y laborales.
- Autonomía: Libertad en el desarrollo y toma de decisiones para la ejecución de las labores diarias en la organización. Tener procesos de mejora, innovación o simplificación para que los trabajadores afiancen su compromiso con la organización. (Moreno, 2016)

También, se considera que:

En el clima organizacional había que tener en cuenta nueve componentes: estructura, responsabilidad o autonomía en la toma de decisiones, recompensa recibida, el desafío de las metas, las relaciones y la cooperación entre sus miembros, los estándares de productividad, el manejo, el conflicto y la identificación con la organización. (Litwin y Stinger, citado por Segredo, 1964).

En resumen, los autores destacan que el clima organizacional contiene varias dimensiones o factores que influyen en las personas que forman parte del entorno laboral, en donde día a día cada uno de estos aspectos se desarrollan tanto de manera adecuada como no adecuada repercutiendo postivamente o negativamente en el comportamiento de los individuos.

2.4.2. Medición del clima en las organizaciones

Según el referente en su libro *Gestión estratégica del clima laboral*:

Establece dos técnicas fundamentales para la medición y análisis del clima laboral en las empresas: las técnicas de encuesta y las técnicas cualitativas de análisis del discurso (reuniones de grupo y entrevistas a profundidad).

1. Técnicas de encuesta: Mediante aplicación de un cuestionario sobre el clima laboral percibido, a una muestra representativa de empleados de la empresa objeto de estudio. El tratamiento y análisis de las respuestas de los empleados se realiza mediante la aplicación de técnicas estadísticas.

2. Técnicas cualitativas de análisis del discurso: Mediante conversación abierta con los empleados (uno a uno, o bien en grupo); conversación que es guiada o moderada por un especialista, normalmente psicólogo o sociólogo y, en cualquier caso, diestro en la aplicación de técnicas de entrevista en profundidad y técnicas de dinámica de grupos. El contenido de las conversaciones mantenidas es explotado a través de métodos de análisis e interpretación cualitativa del discurso. (Bordas, 2016)

Según la Compañía Openmet Group dedicada a proporcionar consultoría y tecnología para evaluar y gestionar las opiniones de colectivos estratégicos como empleados, clientes y otros stakeholders en su página web explica sobre cómo medir y gestionar el clima laboral define que:

El método más habitual para evaluar el clima laboral implica el uso de encuestas a los empleados (a veces también pueden complementarse con entrevistas personales). Diseñar y llevar a cabo las encuestas de clima laboral puede llegar a ser un tema complejo (requiere poseer conocimientos sobre clima laboral, psicología, estadística y metodología de encuestas), por lo que en muchos casos las empresas deciden subcontratar su realización a empresas especializadas en este tema que ya cuentan con el know-how, herramientas y software necesarios para acometer este tipo de proyectos.

Un aspecto muy importante a tener en cuenta cuando se realiza una encuesta de clima laboral es el anonimato. La metodología debe permitir preservar el anonimato de las personas encuestadas, un factor indispensable si queremos asegurar la máxima sinceridad en las respuestas. La subcontratación de empresas externas para la realización de las encuestas es en este caso una garantía de anonimato adicional para los empleados.

En general, los cuestionarios de clima laboral suelen estar formados por los tres siguientes tipos de preguntas.

- Preguntas demográficas y de segmentación: Nos permiten adquirir información acerca del encuestado que usaremos posteriormente para enriquecer el análisis grupal de los resultados.
- Preguntas de clima laboral: Nos permiten valorar los factores determinantes de la motivación. Esta es la parte más crítica de las encuestas de clima, puesto que debe contener las preguntas precisas que evalúan los factores adecuados que forman parte del clima laboral de la empresa. La mayoría de las empresas que se dedican a realizar encuestas de clima ya cuentan con patrones de encuestas que adaptan a la singularidad de las empresas clientes.
- Preguntas abiertas: Nos permiten adquirir un conocimiento más cualitativo del clima laboral, que nos ayudará a modular los resultados obtenidos mediante los otros cuestionarios. (Compañía Openmet Group., S.f.)

En conclusión, para la evaluación del clima laboral se diseña un formato encuesta o entrevista que contenga preguntas relacionadas con los factores que forman parte del clima de la organización. Además, las empresas cuando requieren aplicar encuestas de clima laboral a sus colaboradores, dentro del formato del instrumento incorporan ciertas preguntas específicas que servirán para recopilar información y aspectos organizativos en los que se puede mejorar.

2.5. Satisfacción laboral

Se define a la satisfacción laboral como:

La actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". (Hannoun, 2011)

Además los autores Chiang, Martín y Núñez (2010) definen que “la satisfacción laboral es un constructo global, que abarca facetas específicas de satisfacción tales como el trabajo en sí, los compañeros de trabajo, salario e incentivos, sistemas de supervisión, las oportunidades de promoción, las condiciones ambientales de trabajo, y otros”.

Así también en el artículo *Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones* describen que:

La satisfacción laboral es una actitud y que, si bien se han propuesto diferentes definiciones, buena parte de ellas han puesto el énfasis en el componente afectivo de las actitudes (se refiere a las emociones o sentimientos que suscita el objeto actitudinal), sin considerar como se debería, los elementos cognitivos (creencias sobre las características positivas o negativas del objeto actitudinal) y conductuales (alude a las conductas o experiencias pasadas relacionadas con el objeto de actitud). (Cuadra y Veloso, 2007)

En conclusión, la satisfacción laboral es la actitud que tiene el trabajador hacia su trabajo mostrando comportamientos positivos frente a su desempeño y su equipo de trabajo. Y también se puede presentar actitudes sobre cómo nos sentimos frente a objetos, situaciones, personas, circunstancias, contextos que se den en la organización.

2.5.1. La satisfacción de los estudiantes universitarios

En el libro *Estudio transeccional de la satisfacción del estudiante como propuesta de innovación educativa* consideran que:

La satisfacción del estudiante en los estudios universitarios reviste vital importancia al ser el eje de medición de la calidad, con esto se alcanza el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución y por consecuencia mejoría en el índice de eficiencia terminal. (Argüelles y Aké Rodríguez, 2010)

Además, dentro del trabajo de investigación sobre *la satisfacción de los estudiantes* consideran que:

La opinión de la comunidad universitaria es de gran importancia para establecer percepción en calidad de la formación recibida. Son las personas que están próximas a graduarse las que tienen fresco su recorrido por la Institución, ofreciendo la posibilidad de medir el grado de satisfacción frente a los profesores, los planes de estudio y en diferentes procesos académicos y administrativos que fueron de importancia durante sus estudios. (Rodríguez y Vélez, 2004)

También, los autores de *Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil* consideran que:

Como consecuencia de la percepción que los estudiantes tienen de la calidad de vida universitaria (cvu), se ofrecen tres respuestas. La primera está relacionada con la

identificación del alumno con su universidad. Esto se debe a que cuando la calidad de vida universitaria es alta, los estudiantes perciben la universidad como más atractiva y se identifican con su imagen, lo que lleva a contribuir a su mejora.

La segunda respuesta está relacionada con la recomendación, entendida como una vía de comunicación sobre determinadas percepciones. La satisfacción de los estudiantes con la calidad de vida universitaria tiene una influencia positiva en las recomendaciones que hacen a otros estudiantes de su universidad.

Por último, está la respuesta relacionada con la satisfacción global de sus vidas. Esta hace referencia al grado de satisfacción y al sentimiento de felicidad que existe entre los estudiantes como resultado de los diferentes ámbitos que influyen en ella (familiar, social, económico, etc.) (Blázquez, Chamizo, Cano y Gutiérrez, 2013)

En resumen, para las instituciones educativas es importante mantener satisfechos a los estudiantes, por ello se encargan de innovar y mejorar continuamente la calidad de sus servicios académicos, administrativos y su infraestructura para lograr formar a futuros profesionales dándole prestigio a los institutos.

2.5.2. Relación de la calidad del proceso de atención en la satisfacción de los estudiantes.

En el trabajo de investigación sobre *Análisis de calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales* concluyeron que:

Entre las correlaciones obtenidas se pudieron destacar las percepciones con un alto índice de correlación con respecto a dos variables, en las cuales influyen significativamente. Como efecto de mayor relevancia se concluye que para poder aumentar la calidad del servicio académico percibido se debe hacer énfasis en las percepciones que, de los servicios, tienen los estudiantes. También aumentar la calidad del servicio académico tendrá un doble efecto positivo sobre la satisfacción de los estudiantes de la facultad, incrementando el valor percibido por el estudiante y su satisfacción. (Vergara y Quesada, 2011)

Por otra parte, sobre la satisfacción y calidad percibida, el referente dentro de su artículo concluyó que:

Los índices de satisfacción y calidad percibida dan cuenta de las necesidades de los egresados, de su visión de la realidad de los centros (más allá del simple análisis cuantitativo de los recursos), de sus opiniones en torno al valor de la educación superior, de su evaluación sobre la consecución de los objetivos institucionales, de la reputación de la institución y, muy importante, del ambiente favorable o no hacia su universidad, lo que se hace verdaderamente relevante en un modelo de enseñanza como el actual, en el que la competitividad entre centros de educación superior por captar alumnado y financiación es y será cada vez mayor. (Pereira, 2011)

Además, se estableció que:

La calidad de las instituciones educativas puede ser observada desde distintos puntos, sin embargo es necesario interrogar al estudiante, ya que es quien recibe la educación y las consecuencias de la calidad de esta. Indudablemente, la satisfacción del estudiante es el centro de todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades, pues su principal función sustantiva es la docencia centrada en él. (Vega, S.f)

En conclusión, los autores luego de realizar sus estudios concluyen que existe una correlación entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los estudiantes, ya que conforme a las percepciones recibidas los estudiantes califican los servicios que brinda la universidad y hacen recomendaciones a otras personas que buscan una institución para iniciar sus estudios académicos. Contando con estudiantes satisfechos la universidad puede conseguir el prestigio entre las mejores entidades en ofrecer estudios de calidad.

3. METODOLOGÍA

3.1. Marco metodológico y diseño de investigación

A continuación, se explican los aspectos metodológicos que se utilizó en el presente trabajo de investigación para alcanzar los objetivos planteados. Además, en el presente trabajo se utilizó el enfoque inductivo, ya que parte de un enunciado particular para plantear un enunciado universal, tales como hipótesis o teorías. El diseño de la investigación que se utilizó en el proyecto es de carácter experimental, ya que se realizó un análisis estadístico para comprobar o no la hipótesis planteada.

3.2. Tipo de investigación

Se utilizó el método cuantitativo, en este caso la encuesta que se aplicó a los estudiantes para conocer los resultados sobre la calidad del proceso de atención que reciben los estudiantes por el personal administrativo encargado en el Instituto de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Estatal de Milagro.

Además, se utilizó el método cualitativo, por lo cual se eligió la entrevista con el fin de evaluar las opiniones acerca del trabajo que realiza el personal administrativo encargado de atender a los estudiantes del Instituto de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Estatal de Milagro.

3.3. Población

El trabajo de investigación se realizó en el Instituto de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

La Universidad Estatal de Milagro, tiene sus orígenes en la Universidad Estatal de Guayaquil; creada en sesión del Consejo Universitario del 14 de junio de 1969, como Extensión Cultural Universitaria, a través de la Facultad de Filosofía Letras y Ciencias de la Educación.

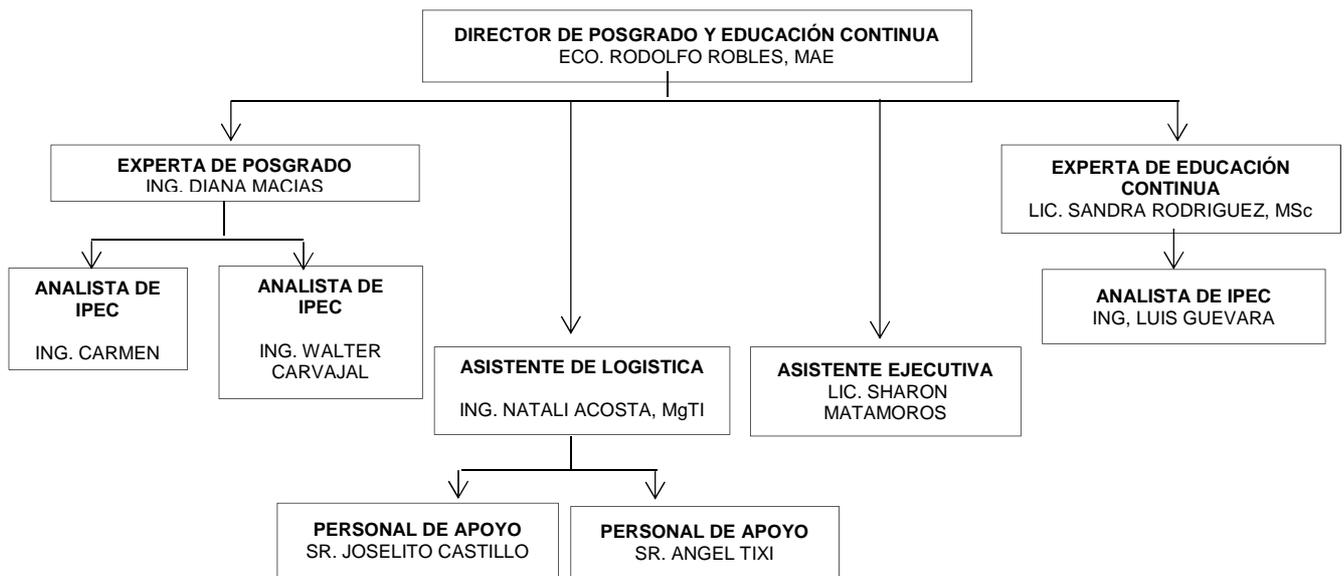
En el año 2006 la Universidad Estatal de Milagro genera su propia propuesta para el desarrollo de posgrados, mediante la Unidad Académica de Educación Continua a Distancia y Posgrado.

La Universidad Estatal de Milagro, está localizada en la ciudad de Milagro, Provincia del Guayas, Ecuador. Ubicada en la Cdla. Universitaria Km. 1.5 vía Milagro Km. 26

Actualmente la universidad cuenta con más de 300 colaboradores, dentro de ellos se encuentran los docentes, personal administrativo y personal financiero. Dentro del Instituto de Postgrado se cuenta con 10 colaboradores del área de postgrado.

A continuación se presenta el organigrama del Instituto de Postgrado y Educación Continua.

Gráfico 1. Organigrama del Instituto de Postgrado y Educación Continua UNEMI



Fuente: Robles, R. Director de Postgrado y Educación Continua UNEMI (2018)

Visión:

Ser una institución de educación superior, pública, autónoma y acreditada, de pregrado y postgrado, abierta a las corrientes del pensamiento universal, líder en la formación de profesionales emprendedores, solidarios, responsables y con un elevado compromiso social y ambiental, para contribuir al desarrollo local, nacional e internacional.

Misión:

Es una institución de educación superior, pública, que forma profesionales de calidad, mediante la investigación científica y la vinculación con la sociedad, a través de un modelo educativo holístico, sistémico, por procesos y competencias, con docentes altamente

capacitados, infraestructura moderna y tecnología de punta, para contribuir al desarrollo de la región y el país.

Valores Institucionales:

- Excelencia
- Responsabilidad
- Tolerancia y Equidad
- Honestidad
- Solidaridad y Respeto
- Preservación y Conservación del ambiente
- Trabajo sinérgico

Principios Institucionales:

La Universidad Estatal de Milagro es una Institución Pública, abierta a la libertad del pensamiento, laica y democrática, que goza de autonomía de gestión responsable, integralidad y autodeterminación para la producción del conocimiento, financiada a través del Gobierno del Ecuador; regida por criterios de equidad social, poblacional y territorial, en fiel cumplimiento con lo establecido en la Ley de Educación Superior en cuanto a la gratuidad de la Educación Superior.

La Universidad Estatal de Milagro garantiza una educación de calidad, brindando el acceso, permanencia y egreso a todas las personas que desean forjar su bienestar y desarrollo, sin distinción ni discriminación alguna, implantando el estricto derecho que les asiste a todos, con las mismas condiciones de oportunidad y derecho a la educación.

La Universidad Estatal de Milagro predica y practica sus valores, costumbres y cultura organizacional, impactando positivamente a su comunidad universitaria, generando una visión compartida.

3.4. Muestra

Se aplicaron como instrumentos encuestas y entrevistas dirigidas a diferentes muestras para tener varias perspectivas acerca de la atención al cliente que brinda el Instituto. En total participaron 86 estudiantes y 6 colaboradores del Área Administrativa. Para la encuesta, se tomó a los estudiantes de maestrías y a los estudiantes que ya culminaron sus cursos de

Educación Continua. Para lo que respecta a la entrevista, la muestra seleccionada fue el personal administrativo encargado del servicio al cliente, equivalente a 6 colaboradores.

La primera muestra se selecciona de la siguiente manera: son cuatro maestrías, cada maestría actualmente se encuentra en la mitad de su programa, cada una cuenta con 80 estudiantes, siendo un total de 320 personas, se calculó la muestra con un margen de error del 10%, y un nivel de confianza del 90%, siendo la población de 320, el tamaño de la muestra fue de 56 personas, que es el 17,5% del total de la población.

Por otra parte a finales del año 2017 se culminó los 18 cursos de educación continua, cada uno contaba con 30 estudiantes, siendo un total de 540 estudiantes, se calculó la muestra con un margen de error del 10%, y un nivel de confianza del 90%, siendo la población de 540, el tamaño de la muestra fue de 60 personas, que es el 11,11% del total de la población.

3.5. Instrumentos y técnicas

Para este trabajo de investigación se utilizaron dos instrumentos que son la entrevista y la encuesta, para cada uno se tiene una muestra diferente a las que va dirigida, para ello citamos a dos autores que definen el concepto de lo que es cada instrumento.

3.5.1. Entrevista

Por una parte tenemos a la entrevista que según la autora:

Es una técnica de recogida de información, y por tanto de evaluación; pero también es mucho más que eso. Su versatilidad y flexibilidad permiten moldear una entrevista para cada finalidad y adaptarla incluso a las necesidades del entrevistado y al estilo personal del entrevistador, lo que le confiere gran ventaja respecto al resto de las técnicas de evaluación psicológica. (Perpiñá, 2012)

Para la entrevista se diseñó un modelo basado en preguntas abiertas en donde la persona pudo expresar su opinión y su perspectiva sobre el tema, además al momento de la entrevista con el entrevistado fluyan normalmente otras interrogantes que sirven de ayuda para comprender al personal administrativo encargado de la atención al estudiante en el instituto.

Las preguntas de la entrevista están basadas en las variables de servicio al cliente y satisfacción de los estudiantes como lo son: el profesionalismo, la comunicación, la capacidad

de respuesta, competencia, entendimiento. El formato de la entrevista diseñada (Anexo #1) se encuentra al final del trabajo de titulación en el apartado de Anexos.

3.5.2. Encuesta

Por otra parte tenemos a la encuesta según Font Fàbregas y Pasadas del Amo (2016) “es una técnica que sirve para obtener información de manera sistemática acerca de una población determinada, a partir de las respuestas que proporciona una pequeña parte de los individuos que forman parte de dicha población”.

Para la elaboración de la encuesta se tomó en cuenta las variables que se reflejaron en el análisis de cada una de las preguntas de la entrevista que estuvo dirigida al personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación Continua. La encuesta tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Para las alternativas de respuesta, se añadió un párrafo describiendo las instrucciones para realizar la encuesta. La escala de respuesta se dividió en cinco categorías, siendo el número uno: Totalmente en desacuerdo, subiendo la escala hasta el número cinco: Totalmente de acuerdo. El formato de la encuesta diseñada (Anexo #2) se encuentra al final del trabajo de titulación en el apartado de Anexos.

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados de la entrevista

Considerando que el objetivo de la entrevista es conocer cómo es el proceso de atención al cliente por parte del personal administrativo dentro del Instituto de Postgrado y Educación Continua y cómo este influye en la satisfacción de los estudiantes a continuación se describe los resultados de las entrevistas aplicadas:

Desde la perspectiva del personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación Continua, se considera que la calidad de atención que se brinda es muy buena, ya que la realizan de manera personalizada, utilizando los recursos que poseen para así poder responder aquella información que se solicita por medio del e-mail, teléfono o personalmente, por ello existe una escasez de quejas por parte del cliente estudiantil; y de ésta forma le demuestran al personal que la calidad del servicio brindado es aceptable y que están satisfechos con ellos.

Además, en el proceso de atención, el personal administrativo mantiene una comunicación fluida con los clientes, pero la capacidad de respuesta en ocasiones no es óptima como lo espera el estudiante. El personal administrativo considera que se podría mejorar los procesos mediante la implementación de la tecnología que permita llegar al cliente de manera eficiente sin necesidad de acercarse personalmente, ya que existe información básica que puede ser compartido por un medio tecnológico.

Por otro lado, se identificó que el personal administrativo no cuenta con un proceso establecido con respecto a la atención al cliente estudiantil, ni tampoco con un instrumento que les facilite la agilidad, la calidad y el nivel de comunicación entre ambas partes dentro del proceso. Por ello el personal solamente brinda su atención de forma en la que consideran es la adecuada, como lo es el saludo y el servir a los clientes en lo que puedan, y cuando no poseen la información requerida o ésta no esté a su alcance, los mismos los derivan a la persona encargada.

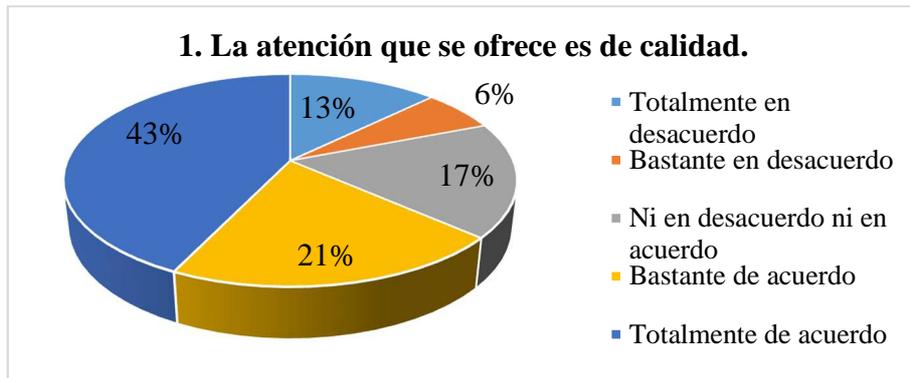
Dentro del instituto el personal administrativo considera que desarrollan sus funciones acorde a los objetivos e indicadores medibles que les establece la universidad, cumpliendo con sus responsabilidades, las actividades y horarios designados.

Considerando que el instituto no cuenta con un buzón o correo de sugerencias e inquietudes, conforme a la satisfacción de los estudiantes, el personal admite que por una parte los estudiantes no están contentos con los servicios que brindan ni con los servicios financieros. Aunque el personal trata de servir a los clientes de mejor forma, brindándole la información que es de su conocimiento y realizar consultas cuando sea necesario.

Con respecto a las oportunidades de mejora, principalmente se encuentra el incrementar herramientas web que permita la respuesta rápida y personalizada, así como mejorar el software que manejan. Además se considera que se debería realizar seguimiento a casos específicos en donde pueda ser requerido con otros estudiantes, conjuntamente se podría incrementar un tríptico con información precisa y necesaria sobre las maestrías y cursos de educación continua, y proveer motivación en donde el personal atienda al cliente con un buen carácter, gestos de cordialidad, de amabilidades, entre otros.

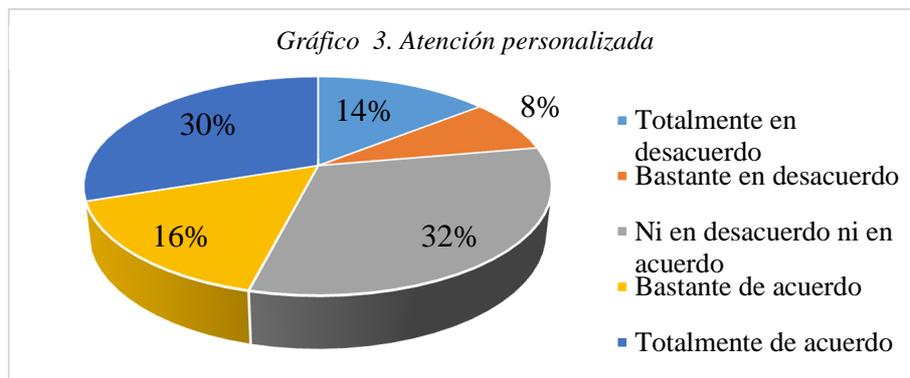
4.2. Análisis de los resultados de la encuesta

Gráfico 2. Atención ofrecida



Fuente: Generación propia. Robles Vizuela (2018)

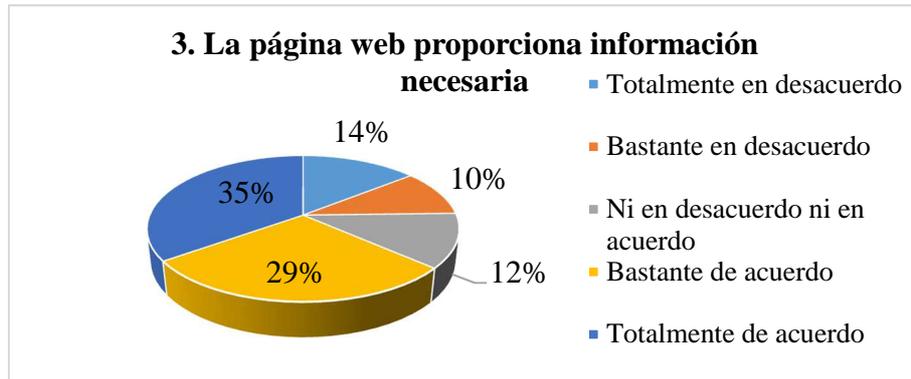
Según el gráfico 2, el 43% de los encuestados están totalmente de acuerdo con que la atención que se ofrece es de calidad. Por otra parte el 13% se encuentra en desacuerdo con dicha afirmación. Por lo tanto, los estudiantes consideran que reciben servicios de calidad por parte del personal administrativo.



Fuente: Generación propia. Robles Vizuela (2018)

Según el gráfico 3, un 32% de los estudiantes encuestados no están ni en desacuerdo ni en acuerdo con la atención. Por otra parte el 30% está totalmente de acuerdo. Esto señala que para alrededor de 40 de 126 estudiantes encuestados la atención es personalizada acorde a sus requerimientos, para otros estudiantes le es indiferente o no existe una atención individualizada.

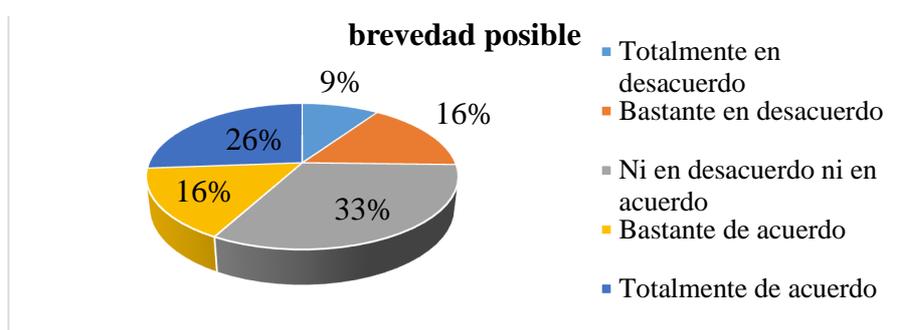
Gráfico 4. Información en página web



Fuente: Generación propia. Robles Vizuela (2018)

Según el gráfico 4, el 35% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que la información que le proporciona la página web del instituto es la necesaria. Por otra parte, el 14% está en total desacuerdo con la afirmación mencionada. Esto indica, que la página web puede desarrollar contenido sobre los cursos y maestrías.

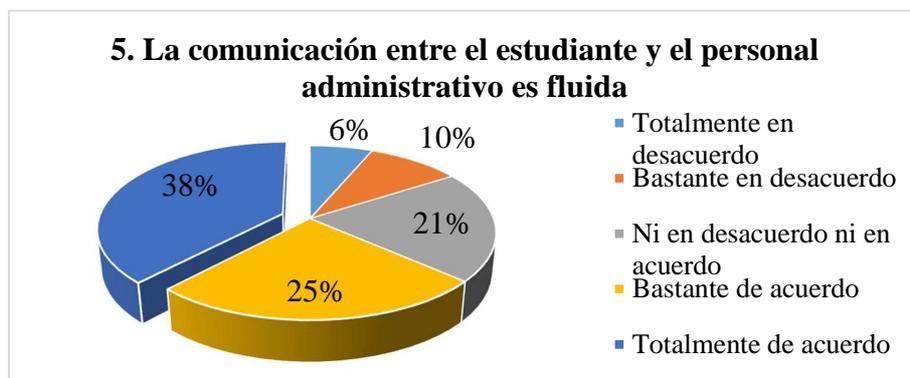
Gráfico 5. Tiempo de respuesta de llamadas telefónicas



Fuente: Generación propia. Robles Vizuela (2018)

Según el gráfico 5, un 33% de los encuestados considera que no están en desacuerdo ni de acuerdo con la afirmación, esto infiere por lo tanto que las llamadas telefónicas que se realizan, no son atendidas, ni contestadas en la brevedad posible cuando se requiere de manera urgente una información.

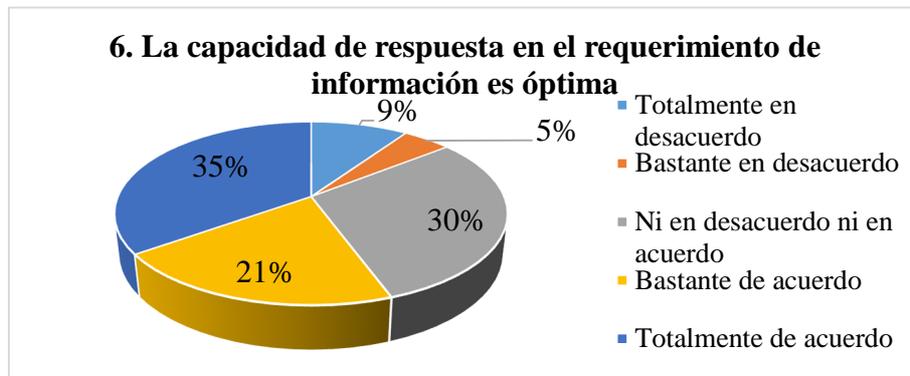
Gráfico 6. Comunicación estudiante - personal administrativo



Fuente: Generación propia. Robles Vizuela (2018)

Según el gráfico 6, por una parte el 38% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la afirmación. Por otra parte, el 21% de los estudiantes no están ni en desacuerdo ni de acuerdo. Es decir, para ciertos estudiantes la comunicación que existe con el personal administrativo del instituto no es clara, comprensible, ni fluida.

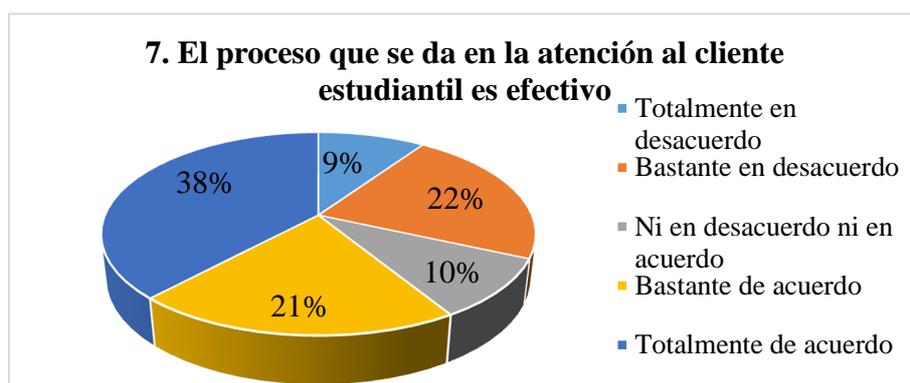
Gráfico 7. Capacidad de respuesta



Fuente: Generación propia. Robles Vizuela (2018)

Según el gráfico 7, el 35% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la capacidad de respuesta. Por otra parte, un 30% no está ni en desacuerdo ni en acuerdo, infiere por lo tanto que la capacidad de respuesta frente a un requerimiento de información puede ser mejorada, superando las expectativas de los estudiantes.

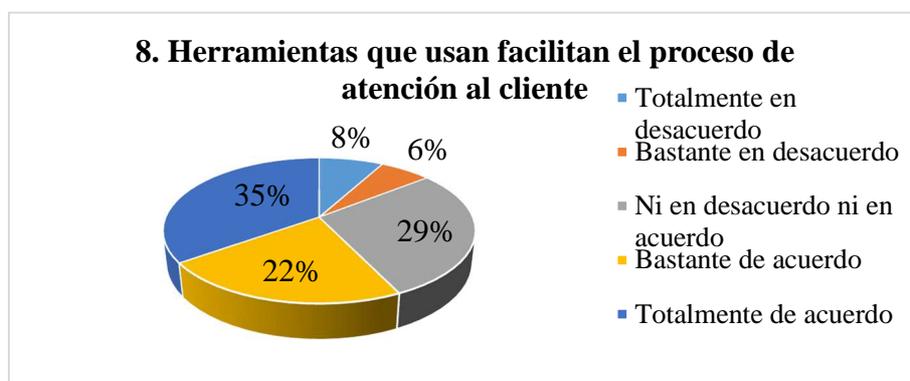
Gráfico 8. Proceso de atención al cliente efectivo



Fuente: Generación propia. Robles Vizuela (2018)

Según el gráfico 8, un 38% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la efectividad del proceso de atención. Sin embargo, un 22% de los estudiantes está en bastante desacuerdo con el enunciado, esto infiere que el proceso que maneja el personal administrativo ante la atención que procura brindar puede ser innovado con un sistema más ágil y efectivo.

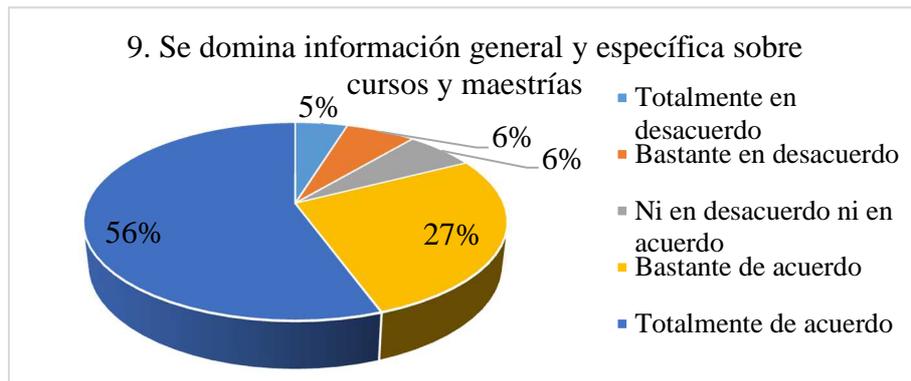
Gráfico 9. Herramientas en el proceso de atención



Fuente: Generación propia. Robles Vizuela (2018)

Según el gráfico 9, un 35% de encuestados está totalmente de acuerdo con el enunciado. Sin embargo, un 29% considera estar ni en desacuerdo ni en acuerdo con las herramientas utilizadas en el proceso. Esto indica, que dentro del instituto se podría incrementar herramientas tecnológicas actualizadas que proporcionen un proceso ágil.

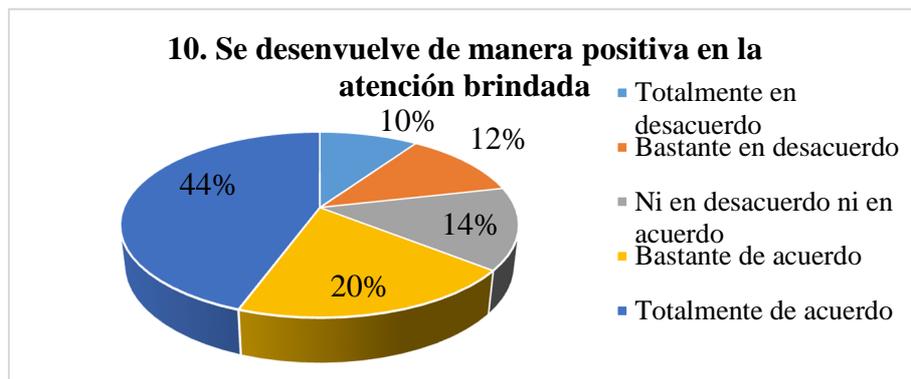
Gráfico 10. Dominio de información



Fuente: Generación propia. Robles Vizuela (2018)

Según el gráfico 10, entre estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con el enunciado, 83% de los estudiantes encuestados señala que el personal administrativo cuenta con el conocimiento e información precisa general y específica de los cursos y maestrías que imparte el instituto.

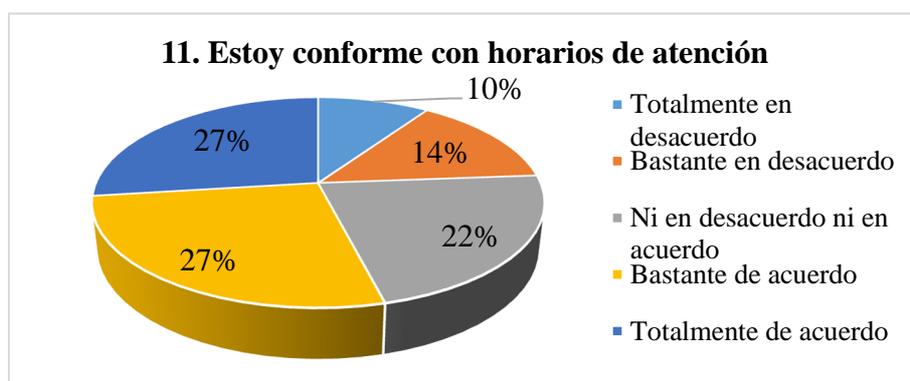
Gráfico 11. Desarrollo del personal



Fuente: Generación propia. Robles Vizuela (2018)

Según el gráfico 11, de acuerdo a los encuestados, el 64% de los estudiantes están de acuerdo y totalmente de acuerdo con el enunciado, esto indica que acorde a la atención percibida por parte de los estudiantes, el personal administrativo se desarrolla de forma proactiva y positiva.

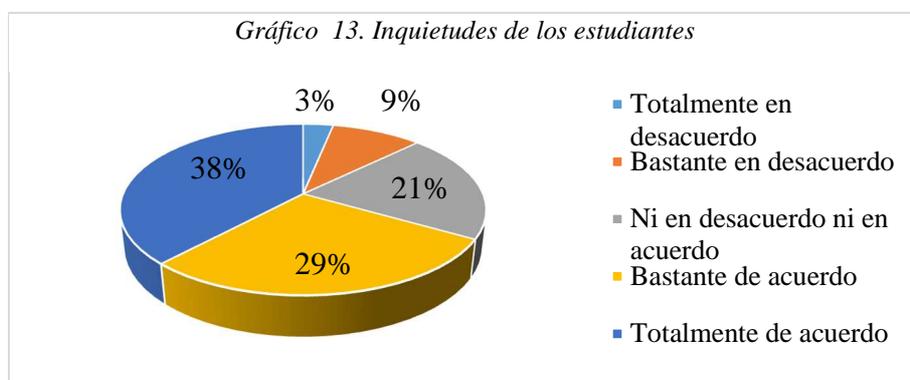
Gráfico 12. Horarios de atención



Fuente: Generación propia. Robles Vizueta (2018)

Según el gráfico 12, un 54% de los encuestados están bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo con los horarios de atención del personal administrativo. Esto indica que, el horario establecido para muchos estudiantes es el adecuado, y están conforme con ello, ya que es la hora que las personas frecuentan la universidad.

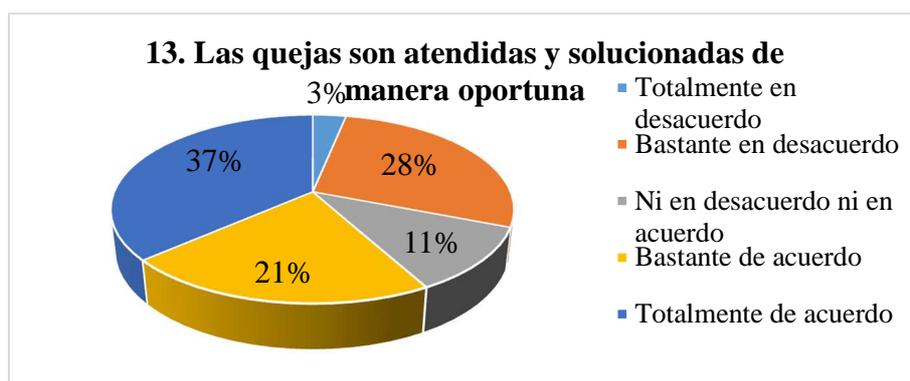
Gráfico 13. Inquietudes de los estudiantes



Fuente: Generación propia. Robles Vizueta (2018)

Según el gráfico 13, un 67% de los encuestados señalan que están muy de acuerdo y totalmente de acuerdo con el enunciado, esto infiere que el personal administrativo cuenta con las habilidades necesarias para poder despejar aquellas inquietudes de los estudiantes. Sin embargo, se puede mejorar el proceso de solución de molestias.

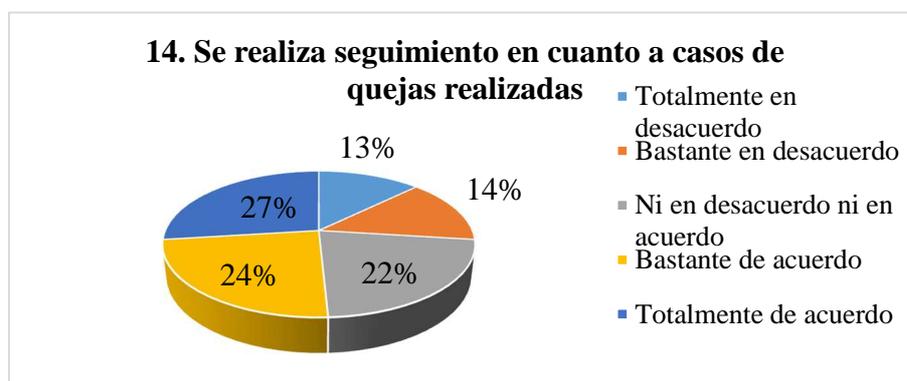
Gráfico 14. Quejas de los estudiantes



Fuente: Generación propia. Robles Vizuela (2018)

Según el gráfico 14, un 37% de los encuestados está totalmente de acuerdo con el enunciado. Sin embargo, el 28% señala que está bastante en desacuerdo con la afirmación, esto indica que las quejas que realizan los estudiantes no siempre son resueltas en la brevedad posible.

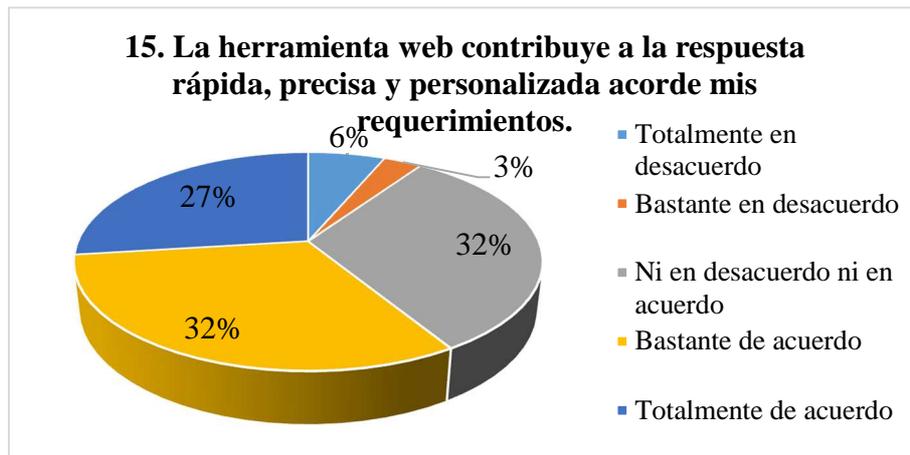
Gráfico 15. Seguimiento de las quejas de los estudiantes



Fuente: Generación propia. Robles Vizuela (2018)

Según el gráfico 15, el 27% de los encuestados está totalmente de acuerdo con el enunciado, esto infiere que cuando las quejas de los estudiantes son atendidas por el personal administrativo la mayoría de veces se le realiza seguimiento personalizado al caso en cuestión.

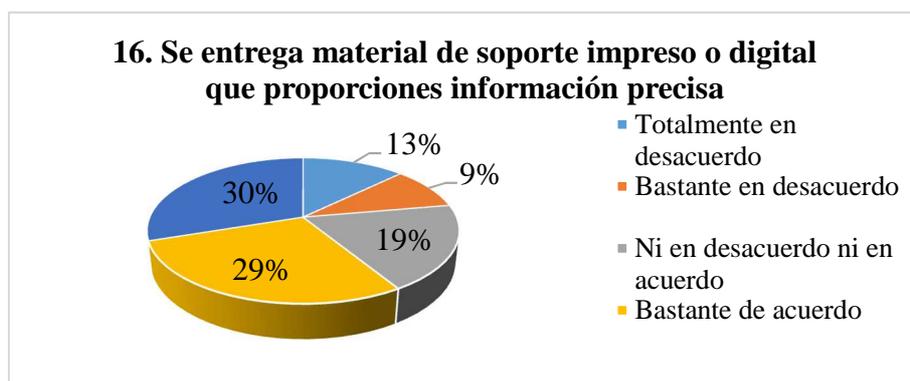
Gráfico 16. Herramienta web



Fuente: Generación propia. Robles Vizuela (2018)

Según el gráfico 16, un 32% de los encuestados está bastante de acuerdo. Sin embargo, otro 32% considera estar ni en desacuerdo ni en acuerdo con el enunciado. Esto señala que, los estudiantes no consideran que las herramientas actuales utilizadas en el proceso de atención no contribuyen ni facilitan para que los requerimientos de los clientes sean atendidos y solucionados de la forma rápida, clara y precisa de la que se espera.

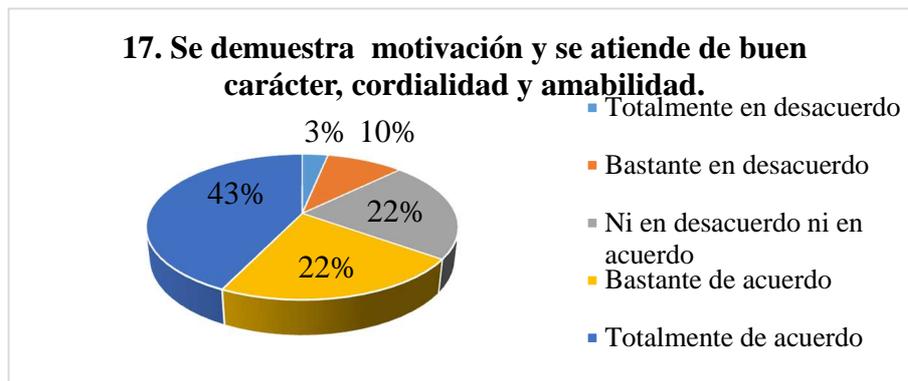
Gráfico 17. Material de soporte



Fuente: Generación propia. Robles Vizuela (2018)

Según el gráfico 17, un 30% de los encuestados está totalmente de acuerdo, esto indica que los estudiantes reciben por parte del personal administrativo un soporte impreso en donde se da una breve explicación e información acerca de la información requerida, tanto de las maestrías como de los cursos que iniciará.

Gráfico 18. Motivación, cordialidad y amabilidad del personal administrativo



Fuente: Generación propia. Robles Vizuela (2018)

Según el gráfico 18, un 43% de los encuestados indican estar totalmente de acuerdo con el enunciado, esto indica que los estudiantes perciben al personal administrativo con amabilidad, cordialidad, atentos, prestos a ayudar y cooperar, ofreciéndole solución a sus requerimientos.

4.3. Análisis global de todas las técnicas utilizadas

De acuerdo a los resultados obtenidos en las entrevistas y las encuestas se concluye que dentro del Instituto de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Estatal de Milagro el personal administrativo no tiene un proceso establecido de servicio al cliente definido por lo que se considera que el contar con un procedimiento se puede mejorar la atención. Además, establecer las acciones que debe tomar el personal encargado frente a las quejas que manifiestan los estudiantes y de qué manera pueden ser resueltas.

De la misma forma los estudiantes consideran que el proceso de servicio al cliente puede ser desarrollado, innovando con un sistema más ágil y efectivo utilizando las herramientas tecnológicas, ya que el procedimiento actual no contribuye ni facilita para que los requerimientos de los clientes sean atendidos y solucionados de la forma rápida, clara y precisa de la que se espera.

Por otra parte la página web que maneja el personal administrativo favorece notablemente el servicio al proporcionar información a los estudiantes, que puede ser mejorada desarrollando contenido más específico sobre los cursos y maestrías que ofrece el instituto. Sin embargo, el servicio de llamadas telefónicas causa inconformidad a los estudiantes, ya que señalan que no son atendidas en la brevedad posible. Pero, en las entrevistas el personal manifestó que el servicio de llamadas telefónicas es atendido de forma oportuna.

Además, acorde a los resultados se pudo destacar que el personal administrativo encargado de atender los requerimientos e inquietudes del cliente cuenta con la formación necesaria y precisa para proporcionar información relevante a sus clientes. Conjuntamente, poseen la pro actividad y positivismo frente a los requerimiento solicitados.

Con respecto a las inquietudes y quejas de los estudiantes, se destaca que el personal posee habilidades necesarias para poder despejar inquietudes y molestias. Sin embargo, las quejas que presentan no son tomadas en cuenta ni resueltas en la brevedad posible. Conjuntamente, a las pocas quejas atendidas la mayoría de veces se les da seguimiento depende del caso que se presente.

5. CONCLUSIONES

- ✓ Se cumplió con el objetivo de levantar información a los estudiantes con respecto a la atención estudiantil, en donde los estudiantes consideran que el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación Continua podría mejorar el tiempo de respuesta a sus requerimientos.
- ✓ Se identificó las variables que se ven afectadas por el proceso de atención estudiantil. En donde, los estudiantes manifiestan que las quejas por parte de los estudiantes no son atendidas ni resueltas por el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Estatal de Milagro UNEMI.
- ✓ Se confirma la hipótesis planteada en donde el personal administrativo del instituto no cuenta con un proceso establecido de la atención al cliente. Por lo que se diseñará una estrategia sobre el proceso de atención estudiantil, y se propondrá un plan de acción que contribuya al cumplimiento de la estrategia.

6. RECOMENDACIONES

- ✓ Implementar una herramienta web tecnológica ágil, práctica y de fácil uso que permita que el personal administrativo pueda contestar y despejar dudas, inquietudes y quejas de manera pertinente y rápida a su cliente estudiantil ofreciendo servicios de calidad el Instituto de Postgrado y Educación Continua en la Universidad Estatal de Milagro UNEMI.
- ✓ Incorporar en el proceso de servicio al cliente un buzón de sugerencias prioritarias en donde los estudiantes puedan expresar sus quejas sobre la atención percibida. Esto permitirá evaluar constantemente el servicio y la atención que ofrece el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Estatal de Milagro UNEMI.
- ✓ Formalizar el proceso de servicio al cliente para que el personal administrativo encargado de la atención pueda ofrecer un proceso de calidad a sus clientes, brindándole información necesaria y pertinente a los estudiantes acorde a los servicios que se imparten en el Instituto de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

7. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

Propuesta:

Diseño e implementación de un manual de procedimientos de servicio al cliente dirigido al personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Justificación:

En el Instituto de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Estatal de Milagro UNEMI se realizó un diagnóstico de la atención al cliente que ofrece el personal administrativo y su influencia en la satisfacción del cliente estudiantil. Se determinó que el servicio al cliente debe contar con un proceso establecido para ofrecer atención de calidad. El presente plan de intervención busca la formalización del proceso de atención al cliente frente a los requerimientos de los clientes.

Objetivo:

Formalizar el proceso de atención por medio de la implementación de un manual de procedimientos del servicio al cliente estudiantil para que el personal administrativo pueda ofrecer un proceso de calidad a los clientes, brindándole información necesaria y pertinente a los estudiantes del Instituto de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Estatal de Milagro para el año 2018.

PLAN DE ACCIÓN

Objetivo: Formalizar el proceso de atención por medio de la implementación de un manual de procedimientos del servicio al cliente estudiantil para que el personal administrativo pueda ofrecer un proceso de calidad a los clientes, brindándole información necesaria y pertinente a los estudiantes del Instituto de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Estatal de Milagro para el año 2018.

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO	INDICADORES	META
Investigar acerca de procedimientos dirigidos al servicio al cliente en entidades educativas.	Asistente Ejecutiva	Una semana	Información precisa sobre el proceso de atención al cliente.	Implementar procesos efectivos en la atención al personal administrativo.
Diseñar formato de entrevista dirigida al personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación Continua. Enfocada a recolectar información sobre actividades que se ejecuta en la atención al cliente.	Asistente Ejecutiva	Una semana		
Realizar entrevistas al personal administrativo sobre las funciones que realizan con respecto a la atención al cliente estudiantil.	Asistente Ejecutiva	Una semana		

Analizar los resultados de las entrevistas aplicadas al personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación Continua.	Asistente Ejecutiva	Una semana	Diseño del manual de procedimientos de atención al cliente.	Satisfacer a los estudiantes brindando servicios de atención eficientes y de calidad.
Realizar informe sobre las actividades que ejecuta actualmente el personal administrativo en la atención al cliente.	Asistente Ejecutiva	Dos días		
Diseñar el proceso de atención al cliente para el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación Continua.	Asistente Ejecutiva	Dos semanas	Aprobación del manual de procedimientos de la atención al cliente.	
Presentar al Director de Postgrado y Educación Continua manual de procedimientos de atención al cliente.	Asistente Ejecutiva	Un día	Aprobación del manual de procedimientos de la atención al cliente.	
Socializar el proceso de atención al cliente al personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación Continua.	Asistente Ejecutiva	Una semana	Implementar técnicas de servicio a la atención ofrecida.	

BIBLIOGRAFÍA

- ADEN Business Magazine. (2016). *Atención al cliente: el desafío de conocer a los consumidores del siglo XXI*. Obtenido de <http://www.aden.org/business-magazine/nuevos-paradigmas-en-atencion-al-cliente/>
- Aldana y Vargas . (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas* . Colombia: Ecoe Ediciones.
- Ardila, I. (2015). CAMBIAR PARADIGMAS DE SERVICIO, CLAVE PARA GENERAR MEJORES EXPERIENCIAS HACIA EL CLIENTE. *Publicidad y Mercadeo*, 1.
- Argüelles y Aké Rodríguez. (2010). *Estudio transeccional de la satisfacción del estudiante como propuesta de innovación educativa*. La Habana: Editorial Universitaria.
- Blázquez P. y Serrano M. . (2015). *Design Thinking: Lidera el presente. Crea el futuro*. Madrid: ESIC .
- Blázquez Resino, Chamizo González, Cano Montero y Gutiérrez Broncano. (2013). Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de educación, Gobierno de España* , 467.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED- Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Bravo, J. (2011). *Gestión de procesos (alineados con la estrategia)*. Chile: Evolución S.A.
- Campoverde, D. (2017). *Análisis de la satisfacción de los estudiantes de grado de las universidades privadas del Distrito Metropolitano de Quito, respecto a la atención recibida a nivel administrativo*. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12615/1/T-ESPE-053658.pdf>
- Canales H. y Suárez A. (2009). *La calidad en las organizaciones de información: estudio de caso*. Biblioteca Nacional José Martí.
- Chiang Vega, Martín Rodrigo, Núñez Partido. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. España: Universidad Pontificia Comillas.

- Compañía Openmet Group. (S.f.). *¿Cómo medir y gestionar el clima laboral?* Obtenido de <https://www.openmet.com/como-medir-y-gestionar-el-clima-laboral.htm/>
- Cuadra Peralta y Veloso Besio. (2007). *Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones*. Obtenido de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762007000200004&script=sci_arttext&tlng=pt
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad total: Organización de la producción y dirección de operaciones*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Díaz, M. (2014). *Atención básica al cliente: manual teórico*. España: Editorial CEP, S.L.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 8.
- Equipo Vértice. (2008). *La calidad en el servicio al cliente* . Vertice .
- Espinosa, M. (2009). *Cultura Organizacional: dos caras de un mismo servicio*. . Córdoba, Arg. : El Cid Editor.
- Font Fàbregas y Pasadas del Amo. (2016). *Las encuestas de opinión*. Madrid: CSIC Consejo Superior de Investigaciones Científicas,.
- Freire y Villar. (2009). Pensamiento de diseño y educación. *Revista Internacional de investigación, innovación y desarrollo en diseño* . , 3.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 51.
- García, M. (2011). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. Málaga : IC Editorial.
- Gómez, J. (2009). *Calidad educativa y mejora continua*. El Cid Editor .
- Gutiérrez, M. (2013). *La Cultura Organizacional, variable importante para obtener ventaja competitiva*. . Obtenido de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/10669/1/GutierrezFierroMelissa2013.pdf>
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. Obtenido de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

- HumanSmart Consulting . (S.f.). *Los 7 Paradigmas que imposibilitan brindar calidad en nuestro servicio al cliente*. Obtenido de <http://humansmart.com.mx/los-7-paradigmas-que-imposibilitan-brindar-calidad-en-nuestro-servicio-al-cliente>
- International Organization for Standardization. (2015). *Quality Management principles*. Obtenido de <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/pub100080.pdf>
- Lefcovich, M. (2009). *Sistema de mejora continua integral SMCI*. Córdoba, Ar.: El Cid Editor.
- Leinonen y Durall. (2014). Pensamiento de diseño y aprendizaje colaborativo. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 108.
- León, B. (11 de 12 de 2015). *La importancia de la Calidad en las Empresas*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- Ley Orgánica de Educación Superior. (2016). Obtenido de <https://procuraduria.utpl.edu.ec/sitios/documentos/NormativasPublicas/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Educaci%C3%B3n%20Superior%20Codificada.pdf>
- López Gonzalez, Pérez Feijoo, Pérez Hernández. (2013). *Comunicación y atención al cliente: grado superior*. España: McGraw-Hill España.
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 5.
- Miguel, J. (2011). *Gestión de procesos (o gestión por procesos)*. Madrid: B- Eumed.
- Minsál y Pérez. (2007). Hacia una nueva cultura organizacional: la cultura del conocimiento. *ACIMED*, 1.
- Morelos Gómez y Fontalvo Herrera. (2014). Análisis de los factores determinantes de la cultura organizacional en el ambiente empresarial. *Entramado* , 103.
- Moreno, L. (2016). *Factores que influyen en el clima organizacional de los trabajadores del Citibank, sucursal Metrópolis área asu (account services unit) de la ciudad de Bogotá*. Obtenido de

<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/14315/3/MORENOLAURA2016.pdf>

Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 26.

Navarro, F. (15 de Julio de 2016). *La Gestión de la Calidad Total* . Obtenido de <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/la-gestion-de-la-calidad-total-tqm/>

Palma, S. (2009). *Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias*. Perú: El Cid Editor / apuntes .

Pereira, M. (2011). Nuevas tendencias en la evaluación de la calidad de las universidades: los índices de calidad percibida y la satisfacción de los egresados (con modelos de ecuación estructurales). 81.

Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. España: Ideaspropias.

Perpiñá, C. (2012). *Manual de la entrevista psicológica: saber escuchar, saber preguntar*. Madrid: Pirámide.

Plan Nacional del Desarrollo 2017 - 2021. (2017). Obtenido de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

Prieto, J. (2014). *Gerencia del servicio: la clave para ganar todos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

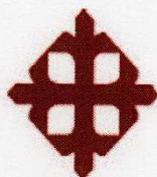
Publicaciones Vértice. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. Málaga: Publicaciones Vértice.

Reinoso Lastra, Uribe Macias . (2009). *Los indicadores de gestión y su relación con la cultura organizacional*. Colombia : Sello Editorial Universidad del Tolima.

Rodríguez Gazquez y Vélez Acosta. (2004). Satisfacción de los graduandos con la formación recibida en la Corporación Universitaria Lasallista. *Revista Lasallista de Investigación*, 4.

- Salazar Estrada, Guerrero Pupo, Machado Rodríguez, Cañedo Andalia. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 1.
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana Salud Pública*, 1.
- The Stationery Office. (2010). *Estrategia del servicio*. Reino Unido : Office of Government Commerce .
- Torres Samuel y Vásquez Stanescu . (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis* . Obtenido de http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México : Editorial El Manual Moderno.
- Vega, L. (S.f). *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación en las universidades privadas de la ciudad de Tunja: caso Fundación Universitaria Juan de castellanos* . Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/47213/1/74188872.2014.pdf>
- Vergara y Quesada. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 120.
- Yáñez, C. (05 de Diciembre de 2008). *Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001*. Obtenido de <http://gestiondecalidad-uribe.bligoo.com/media/users/26/1343867/files/426032/ArticuloISO.pdf>
- Zamora, León y Andrades. (2009). *Percepción de la calidad de los servicios proporcionados en una reserva nacional: el caso del Radal Siete Tazas*. Santiago de Chile : B - Facultad de Ciencias Empresariales Universidad de Talca.
- Zapatero, A. (2012). *Información y atención al cliente-consumidor usuario*. Madrid: Editorial CEP, S.L.

ANEXOS



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

Guayaquil, 14 Diciembre 2017

Señores:
INSTITUTO DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO UNEMI
Ciudad.-

De mis consideraciones:

Yo, VERÓNICA NICOLE ROBLES VIZUETA, con cédula de identidad # 0951042696, estudiante de la carrera de Psicología Organizacional solicito se me autorice usar la información obtenida en la investigación con fines académicos correspondiente a mi trabajo de titulación, realizada en esta prestigiosa empresa, previa a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional.**

Atentamente,

Verónica Robles Vizúeta
Estudiante de la Carrera de Psicología Organizacional



Guayaquil, 14 de Diciembre del 2017

Señores:
FACULTAD DE FILOSOFÍA, CIENCIAS Y LETRAS
UNIVERSIDAD CATOLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL
Ciudad.-

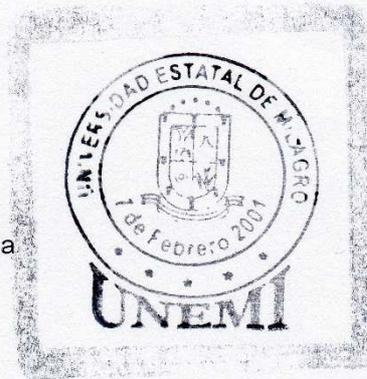
De mis consideraciones:

Yo, Rodolfo Enrique Robles Salguero, con cédula de identidad #0909520603, Director del Instituto de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Estatal de Milagro UNEMI, autorizo la publicación en el repositorio de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil con fines académicos del trabajo de titulación. Por la Srta. Verónica Nicole Robles Vizueta para la obtención del título **Licenciada en Psicología Organizacional**.

Cualquier otro fin que se le de a este documento deberá ser aprobado por los directivos de la empresa.

Atentamente,

Econ. Rodolfo Robles Salguero
Director del Instituto de Postgrado y Educación Continua
Universidad Estatal de Milagro
Teléfono: 0994837890



RECIBIDO
FACULTAD DE FILOSOFÍA
FECHA: 14-12-2017
HORA: 16:48
[Signature]
SECRETARIA DE PSICOLOGÍA

Anexo #1: Formato De Entrevista

Fecha: _____

Entrevista dirigida al Personal Administrativo

Objetivo: El objetivo de la entrevista es conocer como es el proceso de atención al cliente por parte del personal administrativo dentro del Instituto de Postgrado y Educación Continua y como esta influye en la satisfacción de los estudiantes.

- 1. ¿Qué opinión tiene usted sobre la calidad de la atención al cliente que se brinda en el Instituto de Postgrado, y si los estudiantes están satisfechos con la forma en la que se está desarrollando actualmente?**

- 2. ¿Cómo cree usted que es la capacidad de respuesta y el nivel de comunicación que se maneja actualmente dentro del Instituto y si esta satisface las expectativas de los estudiantes ante sus necesidades y requerimientos?**

- 3. ¿De qué forma usted efectúa el servicio de atención al cliente estudiantil? ¿Existe un proceso establecido? ¿Cuál es?**

- 4. ¿De qué forma considera usted que el personal administrativo se empodera en sus funciones y en la toma de decisiones?**

- 5. Considera usted que los estudiantes de postgrado están conforme con los servicios y respuestas de sus inquietudes y reclamos que ofrece el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación Continua. ¿Por qué?**

- 6. Cree usted que existe oportunidades de mejora por parte del área de postgrado con respecto a la atención que le brinda al cliente. ¿Cuáles sería?**

Anexo #2: Formato De Encuesta

Fecha: _____

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una “X” el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					
2	La atención que se brinda es personalizada.					
3	La página web proporciona información necesaria.					
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					
11	Estoy conforme con horarios de atención.					
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					

Fecha: 17-01-2013

Entrevista dirigida al Personal Administrativo

Objetivo: El objetivo de la entrevista es conocer como es el proceso de atención al cliente por parte del personal administrativo dentro del Instituto de Postgrado y Educación Continua y como esta influye en la satisfacción de los estudiantes.

1. ¿Qué opinión tiene usted sobre la calidad de la atención al cliente que se brinda en el Instituto de Postgrado, y si los estudiantes están satisfechos con la forma en la que se está desarrollando actualmente?

(Podemos) la calidad es muy buena, se atiende al cliente de manera personalizada. En su mayoría se los ve satisfechos, hay escasas quejas o sugerencias de alguna inconformidad.

2. ¿Cómo cree usted que es la capacidad de respuesta y el nivel de comunicación que se maneja actualmente dentro del Instituto y si esta satisface las expectativas de los estudiantes ante sus necesidades y requerimientos?

La capacidad de respuesta es inmediata, la comunicación es fluida; Podemos mejorar la satisfacción al cliente dando un plus mediante la tecnología para automatizar requerimientos y posiblemente evita que el estudiante se acerque a las oficinas mas que para lo necesario.

3. ¿De qué forma usted efectúa el servicio de atención al cliente estudiantil? ¿Existe un proceso establecido? ¿Cuál es?

Siempre absolviendo las preguntas e inquietudes que tienen, trato de brindar una buena atención. No hay procesos establecidos, lo que nos dicta nuestra conciencia: Servir.

4. ¿De qué forma considera usted que el personal administrativo se empodera en sus funciones y en la toma de decisiones?

En las funciones que desempeñamos día a día, cumpliendo horarios, actividades, apoyando en la gestión a nuestros superiores.

5. Considera usted que los estudiantes de postgrado están conforme con los servicios y respuestas de sus inquietudes y reclamos que ofrece el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación Continua. ¿Por qué?

La manera como se los atiende es tratando de servir de la mejor manera, pero podemos mejorar para alcanzar un mejor servicio.

6. Cree usted que existe oportunidades de mejora por parte del área de postgrado con respecto a la atención que le brinda al cliente. ¿Cuáles sería?

Siempre hay oportunidades para mejorar, siempre y cuando como funcionarios tengamos la voluntad y la actitud de tratar bien al cliente. Generalmente adolecemos de mal carácter al tratar al que pide información. La actitud para tratar a las personas de la forma como queremos que nos traten con la sonrisa a flor de piel, buenos gestos y amabilidad.

Fecha: 16-01-18

Entrevista dirigida al Personal Administrativo

Objetivo: El objetivo de la entrevista es conocer como es el proceso de atención al cliente por parte del personal administrativo dentro del Instituto de Postgrado y Educación Continua y como esta influye en la satisfacción de los estudiantes.

1. **¿Qué opinión tiene usted sobre la calidad de la atención al cliente que se brinda en el Instituto de Postgrado, y si los estudiantes están satisfechos con la forma en la que se está desarrollando actualmente?**

En mi opinión, la calidad de la atención es muy aceptable, considerando que cada usuario es atendido de forma personalizada, por profesionales capacitados y especializados.

2. **¿Cómo cree usted que es la capacidad de respuesta y el nivel de comunicación que se maneja actualmente dentro del Instituto y si esta satisface las expectativas de los estudiantes ante sus necesidades y requerimientos?**

La capacidad de respuesta puede que en ocasiones no sea la más óptima.

La comunicación en el IPEC (casa adentro) debe mejorar.

3. **¿De qué forma usted efectúa el servicio de atención al cliente estudiantil? ¿Existe un proceso establecido? ¿Cuál es?**

El servicio lo efectúo de forma personalizada, a través de llamadas telefónicas, emails, mensajes de texto.

No existe un proceso establecido, pero considero que debemos trabajar en

4. ¿De qué forma considera usted que el personal administrativo se empodera en sus funciones y en la toma de decisiones?

El personal está plenamente empoderado porque conoce muy bien sus funciones, competencias y actividades.

Esto les permite desarrollar acciones que están encaminadas a la consecución de los objetivos del IFEE.

5. Considera usted que los estudiantes de postgrado están conforme con los servicios y respuestas de sus inquietudes y reclamos que ofrece el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación Continua. ¿Por qué?

Muchos estudiantes no están contentos con los servicios y respuestas de tipo financiero.

Se intentó brindar un servicio más ágil con la implementación de un sistema de control de recomendaciones, pero existe aún malestar.

6. Cree usted que existe oportunidades de mejora por parte del área de postgrado con respecto a la atención que le brinda al cliente. ¿Cuáles sería?

Una acción de mejora en el servicio y atención puede ser el seguimiento que le demos a ciertos casos que requieran ser atendidos por otras instancias.

Fecha: 26/01/2018

Entrevista dirigida al Personal Administrativo

Objetivo: El objetivo de la entrevista es conocer como es el proceso de atención al cliente por parte del personal administrativo dentro del Instituto de Postgrado y Educación Continua y como esta influye en la satisfacción de los estudiantes.

1. ¿Qué opinión tiene usted sobre la calidad de la atención al cliente que se brinda en el Instituto de Postgrado, y si los estudiantes están satisfechos con la forma en la que se está desarrollando actualmente?

Se busca cubrir las necesidades del cliente y la atención brindada al personal del departamento / se brinda en el Departamento se la realiza como una atención de calidad y cordial.

2. ¿Cómo cree usted que es la capacidad de respuesta y el nivel de comunicación que se maneja actualmente dentro del Instituto y si esta satisface las expectativas de los estudiantes ante sus necesidades y requerimientos?

Prioritario, buscando satisfacer sus necesidades en los aspectos académicos y administrativos.

3. ¿De qué forma usted efectúa el servicio de atención al cliente estudiantil? ¿Existe un proceso establecido? ¿Cuál es?

Con Profesionalismo y Responsabilidad, buscando la satisfacción del cliente y no se lleva una mala imagen de la institución.

4. ¿De qué forma considera usted que el personal administrativo se empodera en sus funciones y en la toma de decisiones?

Conociendo las actividades que se realizan dentro del departamento, tanto en lo Académico y Administrativo.

5. Considera usted que los estudiantes de postgrado están conforme con los servicios y respuestas de sus inquietudes y reclamos que ofrece el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación Continua. ¿Por qué?

El Instituto lo percibo como una manera de brindar un servicio y una atención de calidad y cordial, en lo referente a lo académico y administrativo, para alcanzar un dato estadístico o % de cobertura con el servicio, se debería implementar una división o correo que nos indique nos dé a conocer sus necesidades e inquietudes.

6. Cree usted que existe oportunidades de mejora por parte del área de postgrado con respecto a la atención que le brinda al cliente. ¿Cuáles sería?

Siempre, deberá existir oportunidades de mejora. Dentro de las:

- Identificar sus necesidades e inquietudes por medio de encuestas.
- Identificar/Considerar sus sugerencias con respecto al servicio.
- Responder al servicio de internet → software
- Atención de Aulas debidamente equipadas

Fecha: 17/01/2018

Entrevista dirigida al Personal Administrativo

Objetivo: El objetivo de la entrevista es conocer como es el proceso de atención al cliente por parte del personal administrativo dentro del Instituto de Postgrado y Educación Continua y como esta influye en la satisfacción de los estudiantes.

1. **¿Qué opinión tiene usted sobre la calidad de la atención al cliente que se brinda en el Instituto de Postgrado, y si los estudiantes están satisfechos con la forma en la que se está desarrollando actualmente?**

Aunque hay temas que no todos mencionamos se trata de informar de manera oportuna al estudiante, esto es se le notifica que se requiere una consulta al personal encargado por medio de un correo electrónico o por teléfono.
He notado la perfección de la atención.

2. **¿Cómo cree usted que es la capacidad de respuesta y el nivel de comunicación que se maneja actualmente dentro del Instituto y si esta satisface las expectativas de los estudiantes ante sus necesidades y requerimientos?**

Pienso que los profesores ahora los estudiantes tienen la información de manera más rápida y precisa.

3. **¿De qué forma usted efectúa el servicio de atención al cliente estudiantil? ¿Existe un proceso establecido? ¿Cuál es?**

No existe un proceso establecido, pero primeramente se les presta con un saludo cordial y una sonrisa, luego se le pregunta la manera en que podría brindar ayuda, en caso de contar con los datos se le informa pero se le deriva a la persona que maneja cada proceso. Los datos brindados son:

4. ¿De qué forma considera usted que el personal administrativo se empodera en sus funciones y en la toma de decisiones?

He observado que nuestro trabajo es muy valioso y nos ayudó a cumplir con nuestros objetivos y disposiciones de los Sabattinos.

5. Considera usted que los estudiantes de postgrado están conforme con los servicios y respuestas de sus inquietudes y reclamos que ofrece el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación Continua. ¿Por qué?

Si, porque se trata de encontrar la información y brindarla cuando en ese momento no estamos, lo que lo como es consultar a nuestros compañeros pero poder ayudarlos.

6. Cree usted que existe oportunidades de mejora por parte del área de postgrado con respecto a la atención que le brinda al cliente. ¿Cuáles sería?

Si, Tener mas Criterios con Información de Cursos, Maestrías ha abrirse.

Fecha:

16/01/2018

Entrevista dirigida al Personal Administrativo

Objetivo: El objetivo de la entrevista es conocer como es el proceso de atención al cliente por parte del personal administrativo dentro del Instituto de Postgrado y Educación Continua y como esta influye en la satisfacción de los estudiantes.

1. ¿Qué opinión tiene usted sobre la calidad de la atención al cliente que se brinda en el Instituto de Postgrado, y si los estudiantes están satisfechos con la forma en la que se está desarrollando actualmente?

La calidad de la atención que se le brinda a los usuarios internos y externos esta enmarcado dentro de la norma interna de Atención al usuario, de hecho la satisfacción de los beneficiarios son muy excelente

2. ¿Cómo cree usted que es la capacidad de respuesta y el nivel de comunicación que se maneja actualmente dentro del Instituto y si esta satisface las expectativas de los estudiantes ante sus necesidades y requerimientos?

Es muy buena en ese sentido, se cuenta con un personal altamente capacitado y comprometido, factores que con llevan a los objetivos esperados en lo que se refiere la capacidad de respuesta por línea.

3. ¿De qué forma usted efectúa el servicio de atención al cliente estudiantil? ¿Existe un proceso establecido? ¿Cuál es?

En este proceso existen vías de comunicación que sirven de herramientas para lograr brindar una atención al usuario a través de difusión de los productos de IPEC, vía correo, asesoría personalizada, visita a los cursos, es decir captar

4. ¿De qué forma considera usted que el personal administrativo se empodera en sus funciones y en la toma de decisiones?

Cumpliendo sus indicadores, los mismos que deben ser medibles y dar los resultados esperados. El trabajo en equipo cotidiano y director. La responsabilidad y el profesionalismo en cada una de sus actividades.

5. Considera usted que los estudiantes de postgrado están conforme con los servicios y respuestas de sus inquietudes y reclamos que ofrece el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación Continua. ¿Por qué?

Totalmente conforme, la atención brindada a nuestros maestrante es clara y oportuna, de hecho es nuestra razón de ser como IPEC.

6. Cree usted que existe oportunidades de mejora por parte del área de postgrado con respecto a la atención que le brinda al cliente. ¿Cuáles sería?

Totalmente de acuerdo, a través del uso de las tecnologías, capacidad de respuestas personalizada a través de una herramienta web.

Fecha: Quip 2/2/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.	X				
2	La atención que se brinda es personalizada.	X				
3	La página web proporciona información necesaria.			X		
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				X	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					X
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.		X			
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.			X	X	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				X	X
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				X	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.				X	
11	Estoy conforme con horarios de atención.				X	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				X	
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				X	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.			X		
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					X
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: 2 de febrero del 2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

N°	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.					X
3	La página web proporciona información necesaria.					X
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					X
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					X
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					X
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					X
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.				X	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				X	
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				X	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				X	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.	X				
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.	X				

Fecha: 2 de febrero del 2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.					X
3	La página web proporciona información necesaria.					X
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					X
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					X
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					X
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					X
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.				X	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				X	
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				X	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				X	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.	X				
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.	X				

Fecha: 2. 2 - 2018.

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					✓
2	La atención que se brinda es personalizada.				✓	
3	La página web proporciona información necesaria.					✓
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					✓
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					✓
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					✓
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					✓
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					✓
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					✓
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.				✓	
11	Estoy conforme con horarios de atención.				✓	✓
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					✓
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					✓
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					✓
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					✓
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					✓
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					✓

Fecha: 2 febrero 2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

N°	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.		X			
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	
3	La página web proporciona información necesaria.			X		
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				X	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					X
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				X	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				X	
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				X	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.			X		
11	Estoy conforme con horarios de atención.				X	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.			X		
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				X	
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					X
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				X	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.			X		
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				X	

Fecha: 02/02/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

N°	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					/
2	La atención que se brinda es personalizada.					/
3	La página web proporciona información necesaria.					/
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					/
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					/
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					/
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					/
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					/
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					/
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					/
11	Estoy conforme con horarios de atención.					/
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					/
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					/
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					/
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					/
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					/
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					/

Fecha: 2 feb 2019

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.		X			
2	La atención que se brinda es personalizada.			X		
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				X	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				X	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				X	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				X	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.			X		
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				X	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.				X	
11	Estoy conforme con horarios de atención.				X	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.			X		
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.			X		
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				X	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.		X			
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				X	

Fecha: febrero 2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

N°	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.			X		
2	La atención que se brinda es personalizada.			X		
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					X
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					X
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					X
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					X
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.					X
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.			X		
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.			X		
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.			X		
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.			X		
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.			X		

Fecha: Feb/2/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.				X	
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				X	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				o	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				X	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				X	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				o	
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					o
11	Estoy conforme con horarios de atención.					o
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					o
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					o
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					o
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					o
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					X
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				X	

Fecha: 02/02/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.					X
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.			X		
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				X	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				X	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				X	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.			X		
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				X	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.			X		
11	Estoy conforme con horarios de atención.					X
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					X
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					X
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					X
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				X	

Fecha: 2/2/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				X	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				X	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				X	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.			X		
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					X
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.				X	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.			X		
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				X	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.	X				X
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.			X		X
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.			X		

Fecha: 02-02-18

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

N°	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.					X
3	La página web proporciona información necesaria.					X
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					X
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					X
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					X
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				X	
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.					X
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					X
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					X
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					X
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					X
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				X	

Fecha: 2/2/2019

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.				/	
2	La atención que se brinda es personalizada.				/	
3	La página web proporciona información necesaria.				/	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				/	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				/	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				/	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				/	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				/	
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				/	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					/
11	Estoy conforme con horarios de atención.				/	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				/	/
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				/	/
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				/	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				/	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				/	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				/	

Fecha: 2/2/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.		X			
2	La atención que se brinda es personalizada.		X			
3	La página web proporciona información necesaria.		X			
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.	X				
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.	X				
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.	X				
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.	X				
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.	X				
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.	X				
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.	X				
11	Estoy conforme con horarios de atención.	X				
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.	X				
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.	X				
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.	X				
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.	X				
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					X
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: 02/feb/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.			X		
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.			X		
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.			X		
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				X	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				X	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.			X		
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				X	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.				X	
11	Estoy conforme con horarios de atención.			X		
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.			X		
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.			X		
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				X	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.			X		
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				X	

Fecha: 02/02/2012

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					X
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.			X		
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.			X		
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				X	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.			X		
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.			X		
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.				X	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.			X		
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.			X		
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.			X		
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				X	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: 2/ Feb / 2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.				X	
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.			X		
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				X	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				^	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				X	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				X	
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				X	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.				X	
11	Estoy conforme con horarios de atención.					X
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				X	
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				X	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				X	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				X	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				X	

Fecha: 2/2/18

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.			X		
2	La atención que se brinda es personalizada.			X		
3	La página web proporciona información necesaria.			X		
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.			X		
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				X	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.			✓		
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.		✓			
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.	✓				
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				✓	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.			X		
11	Estoy conforme con horarios de atención.					✓
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.		✓			
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.		✓			
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.		✓			
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.			✓		
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.			✓		
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.		✓			

Fecha: 2/Feb/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.				✓	
2	La atención que se brinda es personalizada.				✓	
3	La página web proporciona información necesaria.				✓	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				✓	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				✓	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					✓
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					✓
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					✓
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					✓
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					✓
11	Estoy conforme con horarios de atención.					✓
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				✓	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					✓
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					✓
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					✓
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					✓
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					✓

Fecha: 2 de febrero de 2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.			X		
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.			X		
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				X	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				X	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				X	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				X	
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				X	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.				X	
11	Estoy conforme con horarios de atención.			X		
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				X	
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.			X		
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				X	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				X	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				X	

Fecha: Viernes, 02 de febrero del 2018.

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.				X	
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				X	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				X	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				X	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				X	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				X	
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				X	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.				X	
11	Estoy conforme con horarios de atención.				X	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				X	
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				X	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				X	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				X	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				X	

Fecha: 2/2/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				X	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				X	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				X	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				X	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				X	
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.			X		
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				X	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				X	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					X
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: 2 / Febrero / 2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

N°	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.				X	
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					X
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					X
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					X
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					X
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				X	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.			X		
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				X	
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					X
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					X
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					X
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				X	

Fecha: 2/2/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

N°	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					/
2	La atención que se brinda es personalizada.				/	
3	La página web proporciona información necesaria.					/
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					/
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					/
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					/
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				/	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				/	
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				/	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					/
11	Estoy conforme con horarios de atención.					/
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				/	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					/
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.			/		
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				/	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				/	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					✓

Fecha: 2 Febrero 2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					✓
2	La atención que se brinda es personalizada.					✓
3	La página web proporciona información necesaria.					✓
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					✓
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					✓
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				✓	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				✓	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				✓	
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				✓	✓
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					✓
11	Estoy conforme con horarios de atención.					✓
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					✓
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					✓
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					✓
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				✓	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					✓
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					✓

Fecha: 02/02/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.				X	
2	La atención que se brinda es personalizada.			X		
3	La página web proporciona información necesaria.			X		
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.			X		
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.		X			
6	La capacidad, de respuesta en el requerimiento de información es óptima.			X		
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.			X		
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.			X		
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				X	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.			X		
11	Estoy conforme con horarios de atención.			X		
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.			X		
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.		X			
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.			X		
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa, y personalizada acorde mis requerimientos.			X		
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				X	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.			X		

Fecha: 02-02-18

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.				X	
2	La atención que se brinda es personalizada.			X		
3	La página web proporciona información necesaria.			X		
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.			X		
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.			X		
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.			X		
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.			X		
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.			X		
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				X	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.			X		
11	Estoy conforme con horarios de atención.				X	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.			X		
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.			X		
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.			X		
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				X	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				X	

Fecha: 2.02.2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.					X
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					X
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					X
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				X	
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención. <i>en telefonía</i>		X	X		
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					X
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					X
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					X
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				X	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: 02/02/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

N°	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.					X
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					X
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				X	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					X
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				X	
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.					X
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					X
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					X
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				X	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				X	

Fecha: 2/2/18

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.					X
3	La página web proporciona información necesaria.					X
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				X	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					X
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					X
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					X
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.		X			
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					X
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				X	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					X
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					X
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: 2/2/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

N°	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.	X				
2	La atención que se brinda es personalizada.	X				
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.	X				
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.	X				
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.	X				
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.		X			
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.		X			
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.		X			
11	Estoy conforme con horarios de atención.		X			
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.		X			
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.		X			
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.	X				
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				X	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.	X				
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.	X				

Fecha: 02/02/18.

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEM.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.	X				
2	La atención que se brinda es personalizada.	X				
3	La página web proporciona información necesaria.	X				
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.		X			
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.	X				
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.	X				
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.	X				
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.	X				
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.	X				
11	Estoy conforme con horarios de atención.	X				
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.	X				
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.	X				
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.	X				
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.	X				
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.	X				
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.	X				

Fecha: 02/02/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.					X
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.			X		
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				X	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					X
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					X
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				X	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.				X	
11	Estoy conforme con horarios de atención.			X		
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					X
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				X	
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					X
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					X
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					X
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				X	

Fecha: 02-02-17

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

N°	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.			^		
2	La atención que se brinda es personalizada.			x		
3	La página web proporciona información necesaria.				x	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				x	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					x
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					x
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					x
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					x
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					x
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					x
11	Estoy conforme con horarios de atención.					x
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				x	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				x	
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					x
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				x	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					x
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					x

Fecha: Febrero 2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.				X	
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					X
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				X	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					X
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					X
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.					X
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					X
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				X	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					X
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					X
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: 02/02/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.			✓		
2	La atención que se brinda es personalizada.			✓		
3	La página web proporciona información necesaria.			✓		
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.			✓		
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.			✓		
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.			✓		
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.			✓		
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.			✓		
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.			✓		
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.			✓		
11	Estoy conforme con horarios de atención.				✓	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				✓	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				✓	
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				✓	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				✓	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				✓	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					✓

Fecha: 02/02/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.	X				
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	X
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				X	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				X	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				X	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				X	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.			X		
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.			X		
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.			X		
11	Estoy conforme con horarios de atención.			X		
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.			X		
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.			X		
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.			X		
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.			X		
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.			X		
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: _____

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.					X
3	La página web proporciona información necesaria.					X
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					X
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					L
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					d
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					d
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					a
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					h
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					f
11	Estoy conforme con horarios de atención.					d
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					L
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					a
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					L
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					L
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					d
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					L

Fecha: 02 de febrero del 2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.	/				
2	La atención que se brinda es personalizada.	/				
3	La página web proporciona información necesaria.	/				
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.	/				
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.	/		/		
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.			/		
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.			/		
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.			/		
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				/	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.				/	
11	Estoy conforme con horarios de atención.			/		
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.			/		
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.			/		
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.			/		
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.			/		
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.			/		
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.	/				

Fecha: 2/ febrero 2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.				X	
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	
3	La página web proporciona información necesaria.					X
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.			X		
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				X	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				X	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				X	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				X	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.				X	
11	Estoy conforme con horarios de atención.				X	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.			X		
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.			X		
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					X
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				X	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				X	

Fecha: 2/Feb/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.			✓		
2	La atención que se brinda es personalizada.			✓		
3	La página web proporciona información necesaria.			✓		
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.			✓		
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.			✓		
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.			✓		
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.			✓		
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.			✓		
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.			✓		
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.			✓		
11	Estoy conforme con horarios de atención.			✓		
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.			✓		
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.			✓		
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.			✓		
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.			✓		
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				✓	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				✓	

Fecha: 02/02/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

N°	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					2
2	La atención que se brinda es personalizada.					2
3	La página web proporciona información necesaria.					2
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					2
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					2
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				2	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				2	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				2	
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				2	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.	X		2		
11	Estoy conforme con horarios de atención.					
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.			2		
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.			2		
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				2	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				2	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				2	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				2	

Fecha: 02/02/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					✓
2	La atención que se brinda es personalizada.				✓	
3	La página web proporciona información necesaria.		✓			
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				✓	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					✓
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				✓	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					✓
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					✓
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					✓
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					✓
11	Estoy conforme con horarios de atención.				✓	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				✓	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				✓	
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				✓	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.		✓			
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.			✓		
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					✓

Fecha: 2/2/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.			X		
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	
3	La página web proporciona información necesaria.					X
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				X	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.			X		
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.			X		
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.			X		
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				X	X
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.					X
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					X
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				X	
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.		X			
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.			X		
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.			X		
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.			X		

Fecha: 09/feb/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEM!

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.					X
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.		X			
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					X
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					X
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					X
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.				X	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					X
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					X
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				X	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					X
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: 02/02/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.					X
3	La página web proporciona información necesaria.					X
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					X
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					X
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					X
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					X
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.					X
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					X
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					X
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					X
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					X
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: 2/Feb/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.				X	
2	La atención que se brinda es personalizada.			X		
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.			X		
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				X	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.			X		
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				X	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.			X		
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				X	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.			X		
11	Estoy conforme con horarios de atención.				X	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.			X		
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				X	
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.			X		
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				X	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.			X	\	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				X	

Fecha: 2 - Feb - 2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.		X			
2	La atención que se brinda es personalizada.		X			
3	La página web proporciona información necesaria.	X				
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.	X				
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.		X			
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.		X			
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.		X			
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.		X			
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.		X			
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.		X			
11	Estoy conforme con horarios de atención.		X			
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.		X			
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.		X			
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.		X			
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.	X				
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.		X			
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.		X			

Fecha: 2/2/18

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					/
2	La atención que se brinda es personalizada.					/
3	La página web proporciona información necesaria.				/	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				/	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					/
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					/
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					/
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					/
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					/
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					/
11	Estoy conforme con horarios de atención.					/
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					/
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					/
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					/
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				/	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				/	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					/

Fecha: 2/ Febrero / 2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					X
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					X
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				X	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				X	
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				X	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.				X	
11	Estoy conforme con horarios de atención.				X	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				X	
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				X	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				X	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				X	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: 22/01/18

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.					X
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					X
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					X
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					X
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					X
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.				X	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					X
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					X
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					X
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					X
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: 02-01-2015

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

N°	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.					X
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				X	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					X
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				X	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					X
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				X	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.				X	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					X
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				X	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				X	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				X	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: _____

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.			X		
2	La atención que se brinda es personalizada.			X		
3	La página web proporciona información necesaria.					X
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.		X			
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				X	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.			X		
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				X	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.		X			
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				X	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.	X				
11	Estoy conforme con horarios de atención.	X				
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.			X		
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.		X			
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.		X			
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.			X		
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.		X			
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.			X		

Fecha: 02 de Febrero del 2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.			X		
2	La atención que se brinda es personalizada.			X		
3	La página web proporciona información necesaria.			X		
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.			X		
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.			X		
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.			X		
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.			X		
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				X	
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.			X		
11	Estoy conforme con horarios de atención.			X		
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				X	
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.			X		
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.			X		
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.			X		
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				X	

Fecha: 2/Feb/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.				X	
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.			X	X	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					X
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					X
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					X
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.				X	
11	Estoy conforme con horarios de atención.					X
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					X
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					X
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					X
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				X	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: 10/12/2022

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

N°	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.				X	
2	La atención que se brinda es personalizada.					X
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.			X		
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				X	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				✓	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				X	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				X	
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				✓	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.				✓	
11	Estoy conforme con horarios de atención.				✓	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				✓	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				✓	
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				X	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				✓	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				✓	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				X	

Fecha: 02-02-2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.			X		
2	La atención que se brinda es personalizada.			X		
3	La página web proporciona información necesaria.					X
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.			X		
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				X	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.			X		
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.			X		
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				X	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.			X		
11	Estoy conforme con horarios de atención.			X		
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				X	
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				X	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.			X		X
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.			X		
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.			X		

Fecha: 02-02-18

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.				X	
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	
3	La página web proporciona información necesaria.					X
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.	X				
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.			X		
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.			X		
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				X	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.			X		
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.				X	
11	Estoy conforme con horarios de atención.			X		
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				X	
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				X	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.			X		
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.	X				
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				X	

Fecha: 02/2/2013

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.		X			
2	La atención que se brinda es personalizada.		X			
3	La página web proporciona información necesaria.			X		
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.			X		
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.			X		
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.		X			
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.			X		
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.			X		
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.		X			
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.			X		
11	Estoy conforme con horarios de atención.			X		
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.			X		
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.			X		
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.			X		
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.			X		
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.			X		
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.			X		

Fecha: 02/2/2013

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.			X		
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					X
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.			X		
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				X	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				X	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.			X		
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.		X			
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.		X			
11	Estoy conforme con horarios de atención.		X			
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.		X			
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.			X		
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				X	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				X	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				X	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				X	

Fecha: 2/2/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.				✓	
2	La atención que se brinda es personalizada.					✓
3	La página web proporciona información necesaria.				✓	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					✓
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					✓
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					✓
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					✓
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					✓
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					✓
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					✓
11	Estoy conforme con horarios de atención.					✓
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					✓
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					✓
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					✓
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				✓	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.			✓		
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.			✓		

Fecha: 2 de Febrero del 2013

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

N°	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					✓
2	La atención que se brinda es personalizada.				✓	
3	La página web proporciona información necesaria.				✓	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					✓
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					✓
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					✓
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					✓
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				✓	
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					✓
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.				✓	✓
11	Estoy conforme con horarios de atención.					✓
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				✓	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					✓
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				✓	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				✓	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				✓	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					✓

Fecha: 2 febrero 2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.					X
3	La página web proporciona información necesaria.					X
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				X	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				X	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.			X		
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				X	
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				X	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.	X				
11	Estoy conforme con horarios de atención.				X	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.			X		X
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					X
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					X
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: 2/2/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

N°	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.		X			
2	La atención que se brinda es personalizada.		X			
3	La página web proporciona información necesaria.		X			
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.		X			
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.		X			
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.		X			
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.		X			
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.		X			
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.		X			
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.		X			
11	Estoy conforme con horarios de atención.			X		
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					X
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					X
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					X
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.			X	✓	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				X	

Fecha: 21/feb/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				X	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					X
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.			X		
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					X
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.					X
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.			X		
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.			X		
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					X
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: 02-02-2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	
3	La página web proporciona información necesaria.					X
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					X
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					X
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					X
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					X
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.					X
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					X
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				X	
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					X
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				X	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					X
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: 02/02/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.					X
3	La página web proporciona información necesaria.					X
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				X	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					X
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				X	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				X	
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				X	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.			X		
11	Estoy conforme con horarios de atención.			X		
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.			X		
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.			X		
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.			X		
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.		X			
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.	X				
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.	X				

Fecha: 02/2/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.			X		
2	La atención que se brinda es personalizada.			X		
3	La página web proporciona información necesaria.			X		
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.			X		
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				X	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				X	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				X	
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.					X
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					X
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				X	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					X
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				X	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: Feb 2 del 2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					α
2	La atención que se brinda es personalizada.					α
3	La página web proporciona información necesaria.					α
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					α
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					α
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					α
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					α
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					α
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					α
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					α
11	Estoy conforme con horarios de atención.					α
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					α
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				α	
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.		α			α
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					α
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					α
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					α

Fecha: 7/2/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					/
2	La atención que se brinda es personalizada.			/		
3	La página web proporciona información necesaria.				/	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				/	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				/	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				/	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				/	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				/	
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				/	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.				/	
11	Estoy conforme con horarios de atención.				/	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				/	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				/	
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				/	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				/	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				/	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				/	

Fecha: 2/2/2013

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.			X		
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	
3	La página web proporciona información necesaria.					X
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				X	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				X	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					X
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				X	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.			X		
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				X	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.				X	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					X
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				X	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					X
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				X	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: Poaquil 02 Feb - 2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEM!

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.				X	
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.			X		
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				X	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				X	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.		X			
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.			X		
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				X	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.				X	
11	Estoy conforme con horarios de atención.				X	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.			X		
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				X	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.			X		
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				X	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				X	

Fecha: 02/02/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.					X
3	La página web proporciona información necesaria.					X
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.			X		
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					X
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					X
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.			X		
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				X	
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.					X
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					X
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.			X		
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				X	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.	X				
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: _____

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.				X	
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.			X		
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.			X		
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.			X		
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				X	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.			X		
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.			X		
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.				X	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				X	
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				X	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				X	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				X	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				X	

Fecha: 2-2-2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

N°	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.				X	
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	
3	La página web proporciona información necesaria.					X
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					X
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					X
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					X
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					X
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.					X
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					X
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					X
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					X
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					X
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: 02/2/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.				X	
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				X	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				X	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				X	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				X	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				X	
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				X	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.				X	
11	Estoy conforme con horarios de atención.				X	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					X
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					X
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					X
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: 2-02-18

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.				X	
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	
3	La página web proporciona información necesaria.			X		
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				X	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				X	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				X	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				X	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				X	
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				X	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.				X	
11	Estoy conforme con horarios de atención.					
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				X	
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				X	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				X	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				X	

Fecha: 2-02-2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.					X
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				X	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					X
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				X	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				X	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					X
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				X	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.				X	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					X
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				X	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				X	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				X	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: 02-02-18

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.			X		
3	La página web proporciona información necesaria.					X
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.			X		
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				X	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					X
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				X	
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.			X		
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					X
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.			X		
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					X
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				X	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				X	

Fecha: 6 de febrero del 2018.

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.					X
3	La página web proporciona información necesaria.					X
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					X
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					X
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					X
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					X
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.					X
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					X
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					X
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					X
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					X
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: 2-2-2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					/
2	La atención que se brinda es personalizada.					/
3	La página web proporciona información necesaria.			/		
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.			/		
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					/
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				/	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					/
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					/
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					/
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					/
11	Estoy conforme con horarios de atención.					/
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.			/		/
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.			/		/
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					/
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				/	/
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					/
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					/

Fecha: 2-01-18

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.			X		
2	La atención que se brinda es personalizada.			X		
3	La página web proporciona información necesaria.			X		
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.			X		
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				X	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.			X		
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				X	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				X	
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				X	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.				X	
11	Estoy conforme con horarios de atención.				X	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				X	
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				X	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				X	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				X	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				X	

Fecha: 02/2/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.				X	
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				X	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				X	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				X	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				X	
8	Herramientas que usan faciitan el proceso de atención al cliente.				X	
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				X	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.				X	
11	Estoy conforme con horarios de atención.					X
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					X
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					X
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					X
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					X
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: Febrero 2 del 2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					/
2	La atención que se brinda es personalizada.					/
3	La página web proporciona información necesaria.				/	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				/	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				/	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.				/	
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				/	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.				/	
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				/	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.				/	
11	Estoy conforme con horarios de atención.				/	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				/	/
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				/	/
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				/	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				/	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				/	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				/	

Fecha: 02/02/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

N°	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					/
2	La atención que se brinda es personalizada.					/
3	La página web proporciona información necesaria.					/
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					/
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					/
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					/
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					/
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					/
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					/
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					/
11	Estoy conforme con horarios de atención.					/
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					/
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					/
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					/
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					/
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					/
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					/

Fecha: 2/feb/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.	X				
2	La atención que se brinda es personalizada.					X
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.			X		
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.			X		
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.			X		
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					X
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.				X	
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.				X	
11	Estoy conforme con horarios de atención.				X	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				X	
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				X	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				X	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					X
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: 2/2/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.			/		
2	La atención que se brinda es personalizada.			/		
3	La página web proporciona información necesaria.			/		
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.			/		
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.			/		
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.			/		
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.			/		
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.			/		
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.			/		
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.			/		
11	Estoy conforme con horarios de atención.			/		
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					/
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.				/	
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				/	/
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				/	/
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				/	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					/

Fecha: 2/2/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					/
2	La atención que se brinda es personalizada.					/
3	La página web proporciona información necesaria.					/
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					/
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					/
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					/
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					/
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					/
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					/
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.				/	
11	Estoy conforme con horarios de atención.			/		
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.			/		
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.			/		
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.			/		
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				/	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				/	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				/	

Fecha: 2/2/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

N°	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				X	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					X
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					X
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					X
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.			X		
11	Estoy conforme con horarios de atención.					X
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					X
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					X
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					X
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.			X		
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: 2/feb/2017

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.			✓		
2	La atención que se brinda es personalizada.		✓	✓		
3	La página web proporciona información necesaria.			✓		
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.			✓		
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.			✓		
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.		✓			
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.			✓		
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.			✓		
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.			✓		
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.		✓			
11	Estoy conforme con horarios de atención.			✓		
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.		✓			
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.			✓		
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.	✓				
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.		✓			
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.		✓			
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.		✓			

Fecha: Viernes, 2/Febrero/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					/
2	La atención que se brinda es personalizada.					/
3	La página web proporciona información necesaria.					/
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					/
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					/
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					/
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					/
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					/
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					/
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					/
11	Estoy conforme con horarios de atención.					/
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					/
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					/
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					/
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.			/		
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					/
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					/

Fecha: 2/02/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente.

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.					X
3	La página web proporciona información necesaria.					X
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					X
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					X
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					X
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					X
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.					X
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					X
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					X
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.			X		
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					X
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: Milagro, 02-Febrero-2018.

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.					X
3	La página web proporciona información necesaria.					X
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					X
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					X
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					X
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					X
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.					X
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					X
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					X
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					X
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					X
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: _____

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.					X
3	La página web proporciona información necesaria.					X
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					X
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					X
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					X
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					X
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.					X
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					X
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					X
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					X
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					X
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: 2/02/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente.

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.					X
3	La página web proporciona información necesaria.					X
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					X
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					X
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					X
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					X
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.					X
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					X
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.					X
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					X
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					X
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: 21/02/2017

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

N°	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.				X	
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	
3	La página web proporciona información necesaria.		X			
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.		X			
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				X	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.	X				
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.			X		
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.			X		
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.					X
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.			X		
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.			X		
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.		X			
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					X
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: 2 de Febrero 2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.					X
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				X	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					X
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					X
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					X
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.					X
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					X
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				X	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				X	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.					X
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: 02/02/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					X
2	La atención que se brinda es personalizada.				X	X
3	La página web proporciona información necesaria.				X	
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.				X	
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.				X	
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					X
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.					X
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					X
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					X
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.					X
11	Estoy conforme con horarios de atención.				X	
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.				X	X
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					X
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				X	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.				X	
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.		X			
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.					X

Fecha: 02/02/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					✓
2	La atención que se brinda es personalizada.					✓
3	La página web proporciona información necesaria.					✓
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					✓
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					✓
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					✓
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				✓	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					✓
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					✓
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.				✓	
11	Estoy conforme con horarios de atención.					✓
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					✓
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					✓
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				✓	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					✓
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				✓	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				✓	

Fecha: 02/02/2018

Encuesta dirigida a estudiantes

Objetivo: El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y servicio que brinda el personal administrativo del Instituto de Postgrado y Educación continua.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni en acuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

A continuación encontrará una serie de afirmaciones destinadas a conocer su opinión como estudiante acerca de la calidad de los servicios que le brinda el Instituto de Postgrado de Universidad Estatal de Milagro UNEMI.

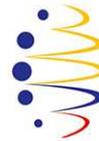
Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La atención que se ofrece es de calidad.					✓
2	La atención que se brinda es personalizada.					✓
3	La página web proporciona información necesaria.					✓
4	Las llamadas telefónicas son respondidas en la brevedad posible.					✓
5	La comunicación entre el estudiante y el personal administrativo es fluida.					✓
6	La capacidad de respuesta en el requerimiento de información es óptima.					✓
7	El proceso que se da en la atención al cliente estudiantil es efectivo.				✓	
8	Herramientas que usan facilitan el proceso de atención al cliente.					✓
9	Se domina información general y específica sobre cursos y maestrías.					✓
10	Se desenvuelve de manera positiva en la atención brindada.				✓	
11	Estoy conforme con horarios de atención.					✓
12	Las inquietudes son consideradas y despejadas.					✓
13	Las quejas son atendidas y solucionadas de manera oportuna.					✓
14	Se realiza seguimiento en cuanto a casos de quejas realizadas.				✓	
15	La herramienta web contribuye a la respuesta rápida, precisa y personalizada acorde mis requerimientos.					✓
16	Se entrega material de soporte impreso o digital que proporcione información precisa.				✓	
17	Se demuestra motivación y se atiende de buen carácter, cordialidad y amabilidad.				✓	



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Robles Vizueta Verónica Nicole**, con C.C: # **0951042696** autora del trabajo de titulación: **Efectividad del proceso de atención estudiantil y la percepción del clima de los estudiantes del Instituto de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Estatal de Milagro UNEMI** previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **20 de Febrero de 2018**

f. _____

Nombre: **Robles Vizueta Verónica Nicole**

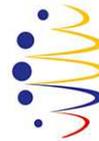
C.C: **0951042696**



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Efectividad del proceso de atención estudiantil y la percepción del clima de los estudiantes del Instituto de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Estatal de Milagro UNEMI		
AUTOR(ES)	Robles Vizqueta Verónica Nicole		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Psic. Chiquito Lazo Efrén Eduardo, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación		
CARRERA:	Psicología Organizacional		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Psicología Organizacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	20 de Febrero de 2018	No. DE PÁGINAS:	187
ÁREAS TEMÁTICAS:	Proceso de atención al cliente, Satisfacción de los clientes		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Atención- Cliente – Satisfacción – Servicio – Clima – Calidad		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>La atención al cliente es el primer acercamiento que existe entre organización- consumidor. Es un proceso que permite ofrecerles a los clientes los productos o servicios de la compañía, y depende del personal encargado la calidad de servicio que proporciona a los clientes. Dentro de la calidad del servicio al cliente existen variables como la comunicación, solución de problemas, aptitudes, agilidad de los procesos, conocimiento de información, motivación y la amabilidad que forman parte de una efectiva relación con el cliente. El presente trabajo consistió en el estudio de la calidad del servicio al cliente que ofrece el personal administrativo y su influencia en la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Estatal de Milagro, en donde a través de una metodología cuantitativa y cualitativa se diseñó instrumentos para recopilar información precisa del servicio ofrecido por el personal y el servicio percibido por los estudiantes que forman parte de las maestrías y los cursos que suministra el Instituto. Además, se planteó dos hipótesis, por una parte se considera que coexiste una influencia entre la calidad del proceso de atención al cliente y la satisfacción del clima de los estudiantes del Instituto de Postgrado y Educación Continua. Por otra parte se presume que el personal administrativo no posee una formalización de los procesos de servicio al cliente estudiantil en el Instituto. Para verificar las hipótesis se analiza los distintos instrumentos aplicados y acorde a los resultados se deriva a una propuesta de intervención.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-9- 86405441	E-mail: nicoleroblesv@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Psic. Org. Sofía Carrillo Saldarreaga, Mgs.		
	Teléfono: +593-4-220910 ext. 1419		
	E-mail: sofia.carrillo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			