

DOI: <https://doi.org/10.46296/ig.v7i13.0157>

NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA GESTIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

LEVEL OF SATISFACTION IN THE MANAGEMENT OF PROCESSES AND SERVICES OF THE SECRETARY OF PUBLIC ADMINISTRATION

Intriago-Cedeño José Guillermo ¹; Intriago-Cusme Nancy Evelina ²;
González-Zambrano Rosa Victoria ³; Chávez-Vaca Vinicio Alexander ⁴

¹ Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. "Manuel Félix López". Calceta, Ecuador. Correo: gintriago@espam.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-3582-3026>

² Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. "Manuel Félix López". Calceta, Ecuador. Correo: nintriago@espam.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1744-1967>

³ Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. "Manuel Félix López". Calceta, Ecuador. Correo: rgonzales@espam.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-0960-1817>

⁴ Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. "Manuel Félix López". Calceta, Ecuador. Correo: vachavez@espam.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-3623-4178>

Resumen

En este trabajo, se realizó con el objetivo de analizar el nivel de satisfacción que tiene los estudiantes sobre la gestión de procesos y servicios de la secretaría de administración pública de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. "Manuel Félix López". Para ello, se aplicó un cuestionario elaborado en Google Form a 120 estudiantes de la carrera de Administración Pública en el semestre octubre 2022-febrero 2023 donde se determina el nivel de satisfacción de la gestión y servicios de la secretaria de esta carrera, lo cual evidencia, que existen un grado de satisfacción aceptable, ya que la mayoría de los alumnos encuestados comparten opiniones similares. Sin embargo, se requiere de un plan de mejoras para satisfacer las necesidades que presenta en los estudiantes en general, por tal razón, nace la interrogante de los investigadores por identificar las condiciones que hace que los estudiantes tenga cierto grado de inconformidad con los procesos y servicios que se dan en dicha área, se concluyen que es necesarias aplicar nuevas estrategias que permita mejorar la calidad de gestión de los procesos y servicios que brinda la secretaria de la carrera con el fin de satisfacer las necesidades.

Palabras clave: Nivel, satisfacción, gestión, procesos, servicios, calidad.

Abstract

In this study, the objective was to analyze the level of satisfaction that students have regarding the management of processes and services provided by the public administration department at the Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, "Manuel Félix López." To achieve this, a questionnaire was administered via Google Form to 120 students in the Public Administration program during the October 2022-February 2023 semester. The questionnaire aimed to determine the satisfaction level with the management and services of the department, revealing an acceptable level of satisfaction. The majority of surveyed students shared similar opinions. However, a need for improvement was identified to address general student needs. Consequently, researchers raised the question of identifying the conditions leading to a certain degree of dissatisfaction with the processes and services in that area. It is concluded that implementing new strategies is necessary to enhance the quality of management in the processes and services provided by the department, aiming to meet the students' needs.

Keywords: Level, satisfaction, management, processes, services, quality.

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 18 de octubre de 2023.

Fecha de aceptación: 19 de diciembre de 2023.

Fecha de publicación: 10 de enero de 2024.



1. Introducción

Bayra (2016) Se conoce que, en los países desarrollados como EEUU, Japón, Rusia entre otros, las secretarías cumplen un rol muy importante dentro de los procesos administrativos, en las instituciones o empresas. Hoy en día la asistente administrativa, la integración, en el ámbito laboral, han permitido que las empresas se realicen los procesos administrativos y los servicios y productividad, rindan de mejor manera en los negocios de bienes o servicios. Su evolución ha dado un rol importante dentro de la empresa tanto así que forma parte de los ejecutivos, y es la que se encarga de la gestión cotidiana de la empresa. (p. 5-6)

Goyo et al (2012) Sobre las universidades, la sociedad y las entidades de control público mantienen una presión en la exigencia de la rendición oportuna de cuentas, acto administrativo que precede un manejo, bajo criterios de eficiencia, eficacia y economía, de sus recursos, de procedimientos normados y de una permanente auto evaluación de su gestión, acción en la cual la auditoría de gestión tiene

un protagonismo de primer orden. (p.37).

Para Torres (2018) es tener éxito en la implantación de un sistema de gestión, el recurso humano debe conocer y seguir la cadena de procesos ya que cada uno de los mismos agregan valor al servicio o producto final, si no se lo realiza de esta forma estandarizada lo que producirá será reprocesos y procesos que no añaden valor y causan una pérdida de tiempo y recursos valiosos a la empresa, de esta manera es fundamental que los empleados trabajen en equipo y de forma organizada siguiendo las actividades dispuestas por la empresa para que la misma llegue a incrementar su competitividad y a cumplir sus metas (p. 6-7).

Basurto y Zambrano (2018). La gestión por procesos es uno de los mecanismos más efectivos para que la organización alcance unos altos niveles de eficiencia, esta gestión está dirigida a realizar procesos competitivos y capaces de reaccionar autónomamente cambios mediante el control constante de la capacidad de cada proceso, la mejora continua, la flexibilidad estructural y la orientación de las

actividades hacia la plena satisfacción del cliente y de sus necesidades p.12

Thompson (2011) Indica el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer la lealtad a una marca o empresa, por ejemplo: un cliente insatisfecho cambiará inmediatamente de marca o proveedor (deslealtad determinada por la misma empresa). Sin embargo, un cliente satisfecho se mantendrá fiel hasta que encuentre otro proveedor con una mejor oferta (fidelidad condicional)

Con una buena organización de parte de la gerencia de Talento Humano, las secretarías obtendrán un incremento en el rendimiento laboral propio interno, lo que consecuentemente aumentaría el desempeño logrando satisfacer a los usuarios con los servicios que requieran de manera eficaz, y automáticamente mejorando la reputación a la hora de gestionar procesos y servicios.

Es de gran importancia cuidar de la buena gestión de los procesos y servicios que se requieran, para no caer en eso se debe tener una buena organización de la mano de la

gerencia del Talento Humano, logrando que la secretaria de la carrera de administración pública de la ESPAM MFL sea eficiente y a la vez tenga un buen clima laboral.

Pepper, B. (2011) indica que el proceso va a ser el núcleo principal donde van a confluir los conocimientos de las personas que participan en las diferentes unidades funcionales de la organización, integrando los intereses propios de cada una de esas unidades en una meta común y cuyo objetivo será cumplir con las expectativas de los clientes a los que se dirige dicho proceso p.1

Una eficiente gestión pública permite una mejor atención a los ciudadanos. Todos los procesos que se tienen que gestionar adecuadamente en las instituciones públicas, implican que su producto "servicio" llegue a los ciudadanos y "este" quede plenamente satisfecho con el servicio y la atención prestada. (Jara et al., 2018)

Satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y, por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener

«satisfecho a cada cliente» ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc....) de las empresas exitosas. (Thompson, 2013, p.63)

2. Materiales y métodos

La metodología para este estudio fue no experimental y con de revisión teórica documental en diferentes bases de datos y a través de las palabras clave. Además, La investigación fue de tipo cuali-cuantitativo. Pues cómo lo mencionó (Hernández et al. 2018), estás investigaciones mixtas abarcan un grupo de procesos empíricos, ordenados y críticos en donde se recolectan tanto datos cualitativos como cuantitativos los mismos que nos permiten tener una visión amplia del fenómeno de la investigación cualitativa de los estudios realizados se establecieron como base teórica para incluir el conocimiento existente sobre este tema en particular.

Las características de la muestra a la que se remite el estudio, cuyos

objetivos principales son, analizar el nivel de satisfacción que tiene los estudiantes sobre la gestión de procesos y servicios de la secretaría de administración pública, investigar si la gestión de los procesos y servicios de la secretaria de administración pública de la ESPAM MFL es la adecuada. En la investigación han participado una muestra de 120 estudiantes del total de la población 500 que forman parte de la carrera de Administración pública, en el periodo académico octubre 2022 -febrero 2023 de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, se aplicó un cuestionario elaborado en Google form al estudiantado enviado a sus correos institucionales los datos fueron recolectado durante las 2 primeras semanas del mes de enero, finalmente se pudo analizar dichos datos.

La hipótesis planteada en la investigación es si con una buena organización, en la gestión de procesos y servicios de la secretaria de administración pública mejoraría el nivel de satisfacción de los estudiantes de la ESPAM MFL.

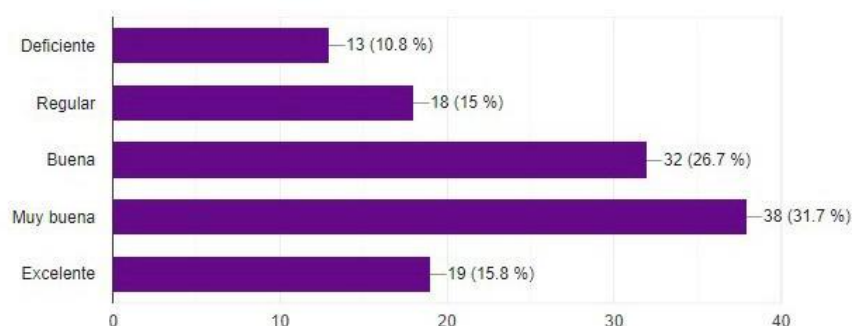
3. Resultados y discusión

Figura 1.

1. ¿Considera usted que el grado de satisfacción de los servicios que ofrece la secretaria de la administración pública de la ESPAM MFL?

 Copiar

120 respuestas



De acuerdo a la figura 1 el 10.8% de los estudiantes satisfacen las necesidades de los servicios que ofrece la secretaria de la administración pública, además el 15% da a conocer que es regular, mientras el 26.7% aseguran que es buena, un 31,7% aseguran que es muy buena, y finalmente el 15.8% indican que es excelente, de manera que Cuenca (2022) expresan que la

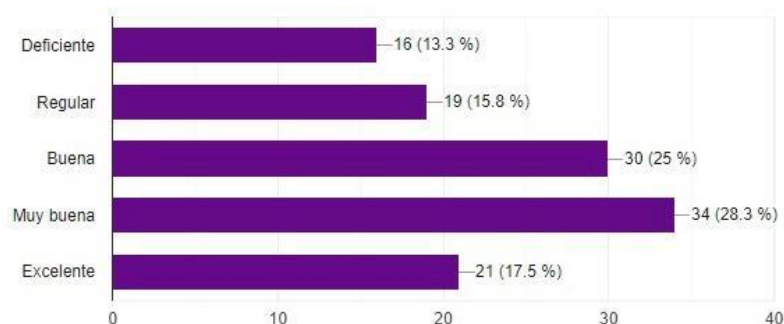
calidad de los servicios públicos, definen en un alto porcentaje el buen vivir de las personas, de igual manera las que habitan en el estrato más bajo de pobreza. No obstante, la globalización y las políticas públicas de algunos estados conducen que el acceso y la calidad de los servicios decaiga, lo que provoca insatisfacción en la población.

Figura 2.

5. ¿Cree usted como estudiante que la atención de la secretaria de la carrera ESPAM MFL es.....?

 Copiar

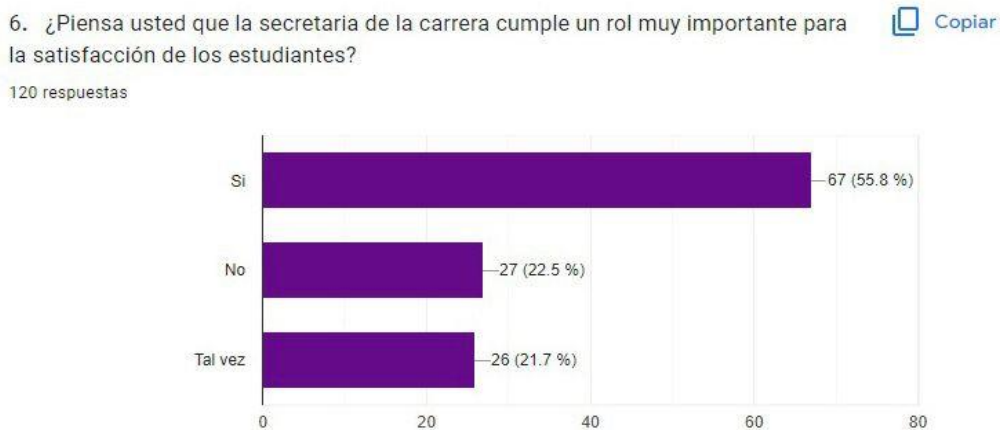
120 respuestas



De acuerdo a la figura 5 el 13,3% de los estudiantes que la atención de la secretaria de la carrera ESPAM MFL es deficiente, además el 15,8% da a conocer que es regular, mientras el 25% aseguran que es buena, un 28,3% aseguran que es muy buena, y finalmente el 17,5% indican que es excelente. Para ESPAM MFL (2018)

redacta con la finalidad de establecer la competencia de la misma, dar fe de los actos administrativos institucionales a fin de que estos se ajusten a los principios legales correspondientes, y actuar como secretaria del Honorable Consejo Politécnico.

Figura 3.



Según la figura 6 se muestra que alrededor de un 21.7% de los estudiantes creen que tal vez la secretaria de la carrera cumple un rol dentro de ella no muy importante, mientras que el 22.5% dicen que no es para nada importante la secretaria de la carrera, por otro lado, el 55.8% afirman que esta cumple un papel muy importante en la secretaria de la carrera. Según ESPAM MFL (2019) la institución cuenta con planificación estratégica y operativa institucional pertinente, que orienta la gestión de

las funciones sustantivas y las actividades institucionales; es ejecutada, monitoreada, evaluada y difundida por instancias responsables, en coherencia con su modelo educativo y con la participación de la comunidad universitaria. Según Pereira (2014) El ambiente de trabajo en la actualidad es un factor ideal para el desarrollo de las actividades, pues la percepción que tiene el trabajador de su entorno físico y humano repercute positiva o negativamente en su

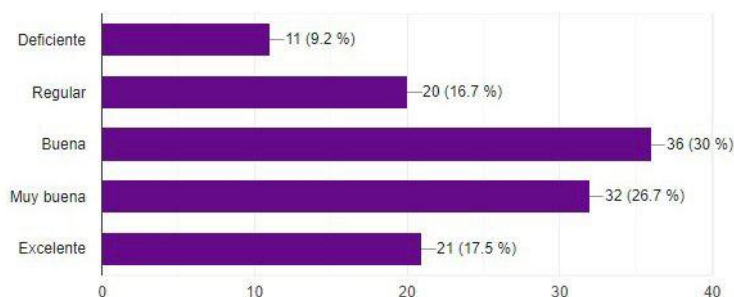
desempeño, ya que sus funciones y productividad son tenidas en cuenta durante el cuidado (p. 7-8)

Figura 4.

8. ¿Usted cómo valora la identificación de los procesos claves en el servicio de la calidad y el nivel de satisfacción del cliente?

[Copiar](#)

120 respuestas



De acuerdo a la figura 8 el 9,2% de los estudiantes valora la identificación de los procesos claves en el servicio de la calidad y el nivel de satisfacción del cliente es deficiente, además el 16,7% da a conocer que es regular, mientras el 30% aseguran que es buena, un 26,7% aseguran que es muy buena, y finalmente el 17,5% indican que es excelente. De acuerdo con Ojeda

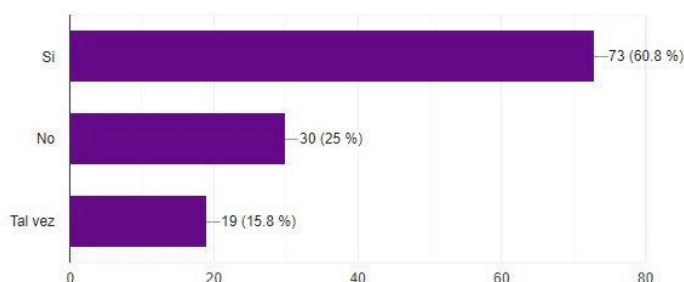
(2016) las necesidades de los estudiantes marcarán la existencia de los procesos clave dentro del servicio. Se ofrecen unos determinados servicios porque existen unas necesidades que se han de cubrir. Las expectativas de los estudiantes marcarán las características que esperan que tengan los servicios demandados.

Figura 5.

10. ¿Considera usted que se debería mejorar el servicio que ofrecen la secretaria de la carrera ESPAM MFL?

[Copiar](#)

120 respuestas



Según la figura 10 se muestra que alrededor de un 60.8% de los estudiantes consideran que se debería mejorar el servicio que ofrece la secretaria de la carrera ESPAM MFL es un sí, mientras que el 25% dicen que no consideran que se mejoraría el servicio que ofrece la secretaria, por otro lado, el 15.8% afirman que es un tal vez mejorar el servicio. Según Douglas (2022) la mejor manera de aprender cómo mejorar el servicio al cliente es preguntarle. A través de una encuesta de satisfacción, puedes descubrir la verdadera opinión sobre los productos que vendes y las experiencias que brindas.

Según Montesdeoca (2017) establece que gestionar por procesos busca garantizar los resultados esperados versus los objetivos trazados. Los indicadores deben enfocarse en términos de calidad, optimización de recursos, reducción de costos, mejoramiento en el servicio, seguridad y disminución de riesgos, teniendo como principal objetivo mantener y mejorar la satisfacción de los usuarios

Para Mendoza (2016) las proposiciones básicas en esta teoría

son que los humanos nacen con características y predisposiciones diferentes en un tiempo y en un espacio específico que ni siquiera sus padres pueden predeterminar. Además de eso, crecen en un ambiente en donde ocurren muchos eventos fortuitos que proporcionan innumerables oportunidades de aprendizaje, tanto positivas como negativas.

4. Conclusiones

En conclusión, es importante conocer el proceso y calidad de servicio que brinda la secretaria de la carrera de administración pública, nos permitió identificar las debilidades que existen dentro de ella, se conoció los antecedentes de los procesos y servicios en la secretaria a los estudiantes. En lo que concierne a la situación actual de los servicios de la secretaria se puede concluir que existe un grado de conformidad de parte de los estudiantes para la mejorar de los servicios que brinda la secretaria, así también se pudo evidenciar que hay que trabajar más en los procesos, es por esto que sugerimos que las acciones que se definieron sean tomadas en cuenta para la creación

de nuevas estrategias y organización para la mejora de la misma. Es importante conocer y recalcar todos los beneficios que brinda la secretaria de la carrera, esto se dio a conocer gracias a una encuesta que se realizó a los estudiantes, sin embargo, se puede insinuar un plan de mejora aplicado a los estudiantes para la mejora de los servicios que ofrece la secretaria de la carrera, y así poder lograr una mejor satisfacción por parte de los estudiantes al momento de buscar solucionar los problemas que se les presenten en el futuro

Evaluar el nivel de satisfacción permite conocer el ambiente en que se desarrolla las actividades de los estudiantes, por ende, un buen clima laboral y el entorno ayuda a que se desarrolle las competencias y habilidades de los estudiantes.

Verificar periódicamente en las carreras el nivel de satisfacción sobre los procesos y servicios que brinda las secretarías de áreas y de cada carrera para realizar un plan de mejora a favor de los estudiantes quienes son nuestros clientes.

Bibliografía

- Basurto Vidal Y y Zambrano Moreira W. (2018). Diseño de un manual de procesos y procedimientos del área contable de la Empresa Pública ESPAM MFL-EP. Obtenido de <http://190.15.136.145/handle/42000/757>
- Bayra, A. (2016). Gestión de las secretarías y su incidencia en los procesos administrativos del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Babahoyo provincia de los Ríos. 5-6.
- Cuenca, X. (2022). Evaluación del servicio que brinda la dirección de carrera de administración pública. Obtenido de https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1998/1/TI_C_AP42D.pdf
- Douglas, S. (2022). Cómo mejorar la atención al cliente. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/como-mejorar-la-atencion-al-cliente/>
- ESPAM, MFL. (2016). Cree que mejoraría el nivel de satisfacción de los estudiantes de la ESPAM MFL. Obtenido de <http://www.espam.edu.ec/recursos/sitio/espam/ModeloEducativo2016.pdf>

- ESPAM, MFL (2016). El beneficio que ofrece la secretaria de la carrera de administración pública de la ESPAM MFL es satisfactoria. Obtenido de <http://www.espam.edu.ec/recursos/sitio/espam/ModeloEducativo2016.pdf>
- ESPAM, MFL. (2018). Cree que la atención de la secretaria es buena. Obtenido de <http://www.espam.edu.ec/web/unidades/secretaria.aspx>
- Goyo, A., Figueredo, C., Méndez, E., Chirinos, E., Rivero, E., Benchmarking, E. L., La, Y., de Gestión. (2012). Negotium Benchmarking And Management Audit At General Secretaries Of Universities (Study multiple cases of Lara State). [www.jinfo.lub.lu.seYokohamaNationalUniversityLibrary/www.scu.edu.au/www.ebscokorea.co.kr,GoogleScholar,www.bib.umontreal.ca\[+++\]Cita/Citation:www.revistanegotium.org.ve/núm23](http://www.jinfo.lub.lu.seYokohamaNationalUniversityLibrary/www.scu.edu.au/www.ebscokorea.co.kr,GoogleScholar,www.bib.umontreal.ca[+++]Cita/Citation:www.revistanegotium.org.ve/núm23)
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., Medina, J., (2018) Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. Revista Venezolana de Gerencia 23 (23) 740-760
- Mendoza, L. (2016). Evalúa usted el servicio ofrecido por la secretaria de la carrera en la actualidad. Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/sciel>
- o.php?script=sci_arttext&pid=S1665-75272008000100004
- Ojeda, Y. (2016). Valora la identificación de los procesos claves en el servicio de la calidad. Obtenido de https://www.uma.es/publicados/res/gerencia_a/wwwuma/guia procesos1.pdf
- Pereira, C. (2014). “Clima Laboral y Servicio al Cliente”. Universidad Rafael Landívar.
- Pepper S. Definición de gestión por procesos. Medwave 2011 May;11(05). doi: 10.5867/medwave.2011.05.5032
- Torres, T. (2018). El Uso del Internet y la Secretaria Ejecutiva en la Universidad Internacional del Ecuador. modelo de gestión por procesos para la empresa Hertz Rent a Car de la ciudad de Quito. 6 - 7.