

# Tecnológico Nacional de México Instituto Tecnológico de la Zona Maya

**DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON  
LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL ÁREA DE “RECURSOS  
FINANCIEROS” DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA  
MAYA.**

**Reporte Final de Residencia Profesional  
que presenta el C.**

**Esthefany Guadalupe Méndez Onofre**

**Número de control:**

**12870034**

**Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial**

**Asesor Interno: Mtro. Mario Manzanero Salazar**

**Juan Sarabia, Quintana Roo**

**Junio 2017**



## INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional de estudiante de la carrera de INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, **Esthefany Guadalupe Méndez Onofre**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por el asesor interno M en C. Mario Manzanero Salazar, el asesor externo la Lic. Cinthia Rubí Salas Gamboa, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado: **Determinar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados en el área de “recursos financieros” del instituto tecnológico de la zona maya.**, que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fe de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

ATENTAMENTE

Asesor Interno \_\_\_\_\_

M en C. Mario Manzanero Salazar

Asesor Externo \_\_\_\_\_

Lic. Cinthia Rubí Salas Gamboa

Juan Sarabia, Quintana Roo, junio, 2017.

## ÍNDICE GENERAL

I.	INTRODUCCIÓN .....	5
II.	JUSTIFICACIÓN .....	6
III.	DESCRIPCIÓN DEL LUGAR .....	7
	<b>3.1 Macro Localización .....</b>	<b>7</b>
	<b>3.2 Micro localización .....</b>	<b>8</b>
	<b>3.3 Instituto Tecnológico de la Zona Maya .....</b>	<b>9</b>
	<b>3.3.1 Misión .....</b>	<b>9</b>
	<b>3.3.2 Visión .....</b>	<b>9</b>
	<b>3.3.3 Historia.....</b>	<b>10</b>
	<b>3.3.4 Oferta educativa .....</b>	<b>12</b>
	<b>3.3.5 Infraestructura .....</b>	<b>13</b>
	<b>3.4 concepto de Calidad en el servicio .....</b>	<b>14</b>
	<b>3.5 Concepto de Gestión de Calidad .....</b>	<b>15</b>
	<b>3.5.1 Principios de la Gestión de Calidad .....</b>	<b>17</b>
	<b>3.5.2 Gestión de Calidad en la educación superior .....</b>	<b>24</b>
	<b>3.5.3 Gestión de calidad en el Instituto Tecnológico de la Zona Maya.....</b>	<b>26</b>
	<b>3.6 FUNCIONES OBJETIVAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS Y LAS OFICINAS A CARGO DE ESTE .....</b>	<b>29</b>
	<b>3.6.1 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS .....</b>	<b>29</b>
	<b>3.6.2. FUNCIONES OBJETIVAS DE LA OFICINA DE INGRESOS PROPIOS. ....</b>	<b>30</b>
	<b>3.6.3 FUNCIONES OBJETIVAS DE LA OFICINA DE TESORERÍA.....</b>	<b>31</b>
	<b>3.6.4 FUNCIONES OBJETIVAS DE LA OFICINA DE TESORERÍA.....</b>	<b>32</b>
IV.	OBJETIVOS .....	33
V.	MATERIALES Y MÉTODOS .....	34
	<b>5.1 Investigación documental .....</b>	<b>34</b>
	<b>5.2 Planeación de estrategias.....</b>	<b>34</b>
	<b>5.3 Diseño de investigación .....</b>	<b>35</b>
	<b>5.4 población y muestra .....</b>	<b>36</b>
	<b>5.4.1. Tamaño de muestra .....</b>	<b>36</b>
	<b>5.2 Diseño del cuestionario.....</b>	<b>37</b>
	<b>5.2.1 Formato tipo likert .....</b>	<b>37</b>
	<b>5.3 Herramientas de investigación.....</b>	<b>38</b>
VI.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	39
	<b>6.1 Gráficas.....</b>	<b>39</b>

<b>6.2 Análisis de las entrevistas aplicadas al personal del Departamento de Recursos Financieros</b> .....	67
<b>6.2.1 Jefa del departamento de recursos financieros</b> .....	67
<b>6.3.2 Entrevista a la jefa del área de ingresos propios</b> .....	68
VII. PROBLEMAS RESUELTOS Y SUS LIMITANTES.....	70
VIII. COMPETENCIAS APLICADAS .....	71
IX. CONCLUSIONES .....	72
X. RECOMENDACIONES .....	75
XI. BIBLIOGRAFÍA.....	76
XII. ANEXOS.....	77
<b>12.1 Cuestionario que se le aplico a los alumnos</b> .....	77
<b>12.2 Entrevista a la jefa del departamento de recursos financieros</b> .....	80
<b>12.3 Entrevista a la jefa del área de ingresos propios</b> .....	82

## ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Macro localización del Instituto Tecnológico de la Zona Maya .....	7
Ilustración 2 Micro localización del Instituto Tecnológico de la Zona Maya .....	8
Ilustración 3 Organigrama del departamento de recursos financieros .....	28

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1 El personal cuenta con materiales suficientes para que puedas realizar tu pago .....	39
Gráfica 2 Las instalaciones del departamento de recursos financieros son las adecuadas para prestar el servicio .....	40
Gráfica 3 Es claro y correcto el documento que recibes cuando realizas tramites .....	41
Gráfica 4 Cuándo acudo a realizar un trámite sé que encontrare las mejores soluciones .....	42
Gráfica 5 Consideramos suficiente el horario establecido de atención al cliente .....	43
Gráfica 6 Se informa de manera clara y comprensible sobre las dudas fundamentadas .....	44
Gráfica 7 Se conocen los intereses y necesidades de los usuarios .....	45
Gráfica 8 Su solicitud fue atendida en un tiempo razonable .....	46
Gráfica 9 El personal siempre está dispuesto a ayudar a los clientes .....	47
Gráfica 10 Cuándo acude a realizar un trámite, tiene problema alguno en contactar con la persona responsable de atender a sus demandas.....	48
Gráfica 11 ¿El personal da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los clientes? .....	49
Gráfica 12 se han solucionado satisfactoriamente sus demandas de servicio ante este departamento .....	50
Gráfica 13 El personal da una imagen de honestidad y confianza .....	51
Gráfica 14 el personal resolvió su problema o trató de canalizarlo al área correspondiente .....	52
Gráfica 15 el trato del personal con los clientes es considerado y amable .....	53
Gráfica 16 está satisfecho con la calidad del servicio que le ofrecen en el departamento de recursos financieros .....	54
Gráfica 17 Cómo califica el servicio, la atención y la actitud del personal .....	55
Gráfica 18 Cómo valorarías la complejidad durante el proceso de inscripción en el departamento de recursos financieros .....	56
Gráfica 19 Porqué .....	57
Gráfica 20 Cómo cliente conozco los servicios que me ofrece servicios financieros ..	58
Gráfica 21 Cuáles .....	59
Gráfica 22 Qué tanto te interesa recibir información adicional sobre nuestro servicio ..	60
Gráfica 23 porque .....	61
Gráfica 24 la nueva modalidad de realizar el pago en el banco es más satisfactorio para usted como cliente .....	62
Gráfica 25 Por qué .....	63
Gráfica 26 he observado mejores en el funcionamiento general del departamento en mis distintas visitas al mismo .....	64
Gráfica 27 Cuáles .....	65
Gráfica 28 De acuerdo a tu experiencia con nuestros servicios de qué manera consideras que nuestro servicio mejoraría.....	66

## I. INTRODUCCIÓN

Uno de los principales indicadores de la calidad de un servicio es la satisfacción que pudiera percibir el usuario al momento de utilizar un servicio y posterior a este, sin embargo, la naturaleza subjetiva de los servicios en combinación con un mercado cada vez más exigente y demandante, con características propias, ha provocado la necesidad de desarrollar estudios e investigaciones sobre la medición y aseguramiento del usuario, así como su fidelización.

Pero si se quisiera medir lo intangible, si se deseara medir las expectativas de un servicio ¿cómo se haría? ¿Cómo saber si los usuarios están satisfechos con el servicio o atención? La orientación a la satisfacción del usuario provoca beneficios tangibles y cuantificables en la empresa, e incluso, de ella puede depender la supervivencia de la organización, pero ¿cómo saber cuál es grado de aceptación que tiene el usuario? En la actualidad se afirma que no basta con satisfacer a los usuarios, sino que es necesario deleitarlos, e incluso asombrarlos. Lograr la satisfacción plena del usuario es uno de los objetivos más importante de toda empresa.

En definitiva, se debe determinar qué es lo que los usuarios valoran del producto o servicio, y lo debemos conocer de manera continua, dinámica, progresiva y adaptable. En la actualidad, las necesidades y los requisitos de los consumidores son cambiantes, lo que obliga a mantenerse continuamente informados sobre las necesidades de los usuarios para poder, al menos, tratar de cubrirlas. En realidad, se trata de implantar un sistema de seguimiento y medición del usuario que permita obtener información de manera continua sobre las expectativas de estos.

Por lo tanto, el propósito del presente trabajo es realizar una investigación de estos aspectos para proponer soluciones, programas de trabajo o capacitación para que se logren dar resultados que se traduzcan en una mejor calidad en la atención, mayor rapidez en la realización de los tramites y una completa satisfacción del usuario.

## II. JUSTIFICACIÓN

El motivo central por el cual se desarrollará este proyecto es contribuir a elevar los índices de satisfacción del alumnado con el servicio que reciben en el departamento de recursos financieros del Instituto Tecnológico de la Zona Maya, puesto que como institución acreditada es de suma importancia mantener estos índices en el mayor rango posible y de acuerdo a los resultados de las últimas auditorías realizadas por el personal a cargo, se ha demostrado que estuvieron bajos en el año 2015 y primer semestre del 2016, en el segundo semestre del 2016 se vio un pequeño avance pero hace falta más para alcanzar la excelencia en el servicio.

Por esta razón se pretende analizar la situación actual de acuerdo a la auditoría de los últimos semestres y realizar cuestionarios para poder tener toda la información necesaria, y con base en esta, diseñar estrategias para tratar de garantizar que los estudiantes del Instituto puedan tener una mayor satisfacción con el servicio que reciben en el departamento de recursos financieros y así poder cumplir con los lineamientos en el sistema de gestión de calidad.

Esta práctica profesional permitirá reafirmar los conocimientos adquiridos durante la estancia en la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial, demostrando de esta forma la capacidad para analizar, diseñar e implementar estrategias que ayude al Instituto Tecnológico de la Zona Maya a alcanzar sus objetivos. De este modo, se podrán aplicar las habilidades directivas desarrolladas a lo largo de la carrera, así como la ingeniería en el diseño, creación, gestión, desarrollo, fortalecimiento e innovación de las organizaciones, con una orientación sistémica y sustentable para la toma de decisiones en forma efectiva.

De la misma manera, lograr realizar un correcto análisis e interpretación de la información recabada, con el propósito de detectar oportunidades de mejora y diseñar e implementar estrategias que coadyuven a elevar los índices de satisfacción de la institución.

### III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR

#### 3.1 Macro Localización

El Instituto Tecnológico de la Zona Maya se encuentra localizado en México, en el Estado de Quintana Roo, específicamente en el Municipio de Othón P. Blanco.

*Ilustración 1 Macro localización del Instituto Tecnológico de la Zona Maya*





### 3.2 Micro localización

El presente proyecto se llevó a cabo en las instalaciones del Instituto Tecnológico de la Zona Maya, ubicado en la comunidad de Juan Sarabia, Quintana Roo, en el Municipio de Othón Pompeyo Blanco, específicamente en el kilómetro 21.5 de la carretera Chetumal – Escárcega.



*Ilustración 2 Micro localización del Instituto Tecnológico de la Zona Maya*

### **3.3 Instituto Tecnológico de la Zona Maya**

#### **3.3.1 Misión**

Contribuir a la formación integral de profesionales que coadyuven al desarrollo socioeconómico de las zonas rurales del país y en lo particular del Estado de Quintana Roo, mediante la prestación de servicios de educación superior, así como de investigación, desarrollo tecnológico y capacitación para el trabajo"

#### **3.3.2 Visión**

“Ser una institución con excelencia académica, líder en el desarrollo agro empresarial, con tecnologías acordes a las características agroecológicas y sociales del Caribe, que a través de la investigación y vinculación participe activamente en el desarrollo socioeconómico de la región y además cuente con una cultura organizacional de calidad”:

### 3.3.3 Historia

La Educación Tecnológica Agropecuaria surge como producto de la política posrevolucionaria del siglo XX, teniendo sus antecedentes inmediatos en los Centros de Capacitación para el Trabajo Agropecuario y en las Escuelas Técnicas Rurales.

Su evolución se inicia en 1925 con la creación de las Escuelas Centrales Agrícolas; en 1932, éstas cambiaron a Escuelas Regionales Campesinas, mismas que en 1941 se transformaron en Escuelas Normales Rurales y en escuelas prácticas de agricultura. En 1967, se crearon las Escuelas Tecnológicas Agropecuarias como una iniciativa de Gobierno Federal por organizar los servicios de educación agrícola ofrecidos por las Instituciones dependientes de la Secretaría de Educación Pública.

Los servicios que ofrecían correspondían en un principio a la educación media, y posteriormente se ampliaron a los niveles medio superior y superior, que fueron los que permanecieron, ya que el nivel medio se separa al crearse su propia Dirección y decretarse ese nivel como básico obligatorio.

En el Estado de Quintana Roo, la Educación Superior Tecnológica Agropecuaria inicia en el año de 1976 con la creación del Instituto Tecnológico Agropecuario No.16 (ITA 16) de Juan Sarabia, actualmente Instituto Tecnológico de la Zona Maya (ITZM).

Las primeras carreras que ofreció fueron las de Ingeniero Agrónomo con dos especialidades: Fitotecnia y Zootecnia y la de Desarrollo Rural.

Actualmente ofrece las carreras de Ingeniería en Agronomía, Ingeniería Forestal, Ingeniería en Gestión empresarial e Ingeniería Informática.

Fue el Centro de Bachillerato Tecnológico Agropecuario No. 11 (CBTA 11), quien albergó en sus instalaciones la primera sede del Instituto Tecnológico. De manera alterna, gracias a múltiples gestiones hechas por personal fundador del Instituto y autoridades municipales y estatales, en 1981 se solicitó al ejido de Juan Sarabia la

donación de tierras y en asamblea general extraordinaria del 6 de diciembre de ese año, se autorizó la ocupación de 100-00-00 has.

Posteriormente el 30 de julio de 2000 se otorga el certificado parcelario No. 000000 00440 en donde se ratifica a 110-15-16.65 has. En esta superficie el plantel cuenta con suelos aptos para la actividad agrícola, pecuaria y forestal; hasta la fecha es la única institución agropecuaria de nivel superior en el estado.

El ITZM, está ubicado en el kilómetro 21.5 de la carretera Chetumal - Escárcega en el Ejido Juan Sarabia, muy próximo al Río Hondo que es el límite con Belice. Su ubicación es estratégica por estar en la zona cañera del estado muy cercano al ingenio Álvaro Obregón, el cual procesa toda la producción de las 25,000 hectáreas sembradas en la región.

El ITZM dispone de una superficie total de 100 hectáreas de las cuales 4 son ocupadas por instalaciones, 30 están destinadas a la producción e investigación, 40 constituyen una reserva ecológica y jardín botánico y el resto se ocupan en instalaciones deportivas, jardines, estacionamientos entre otros.

Actualmente cuenta con una matrícula de 701 estudiantes inscritos en sus Programa Académicos.

El Instituto, al vincular con los sectores públicos, social y privado para garantizar la pertinencia de los servicios con las necesidades de desarrollo regional y nacional; busca en forma constante la concentración de acciones que permitan mejorar la formación de los educandos, además de atender las necesidades del entorno en materia de desarrollo tecnológico y vinculación; para lograrlo desde su creación, se ha caracterizado por ser una Institución de Educación Superior con un gran potencial de desarrollo, a lo que contribuye su excelente ubicación estratégica, en el Caribe mexicano, a 30 minutos de Chetumal, la capital del Estado y a cuatro horas de la ciudad de Cancún, uno de los puntos turísticos más importantes de México y del mundo. (Instituto tecnológico de la zona maya, 2017)

### 3.3.4 Oferta educativa

#### **Licenciatura**

Ingeniería en Agronomía

Ingeniería Forestal

Ingeniería en Gestión Empresarial

Ingeniería Informática

#### **Posgrado**

Maestría en Agrosistemas Sostenibles

#### **Con tres modalidades educativas:**

**Escolarizado:** turno matutino.

**Mixto:** viernes (16:00- 22:00) y sábados (08:00 - 16:00).

**A distancia:** por plataforma en internet.

### 3.3.5 Infraestructura

Para preparar recursos humanos con sólida formación científica y tecnológica, se cuentan con los servicios de maquinaria y equipos adecuados para actividades agropecuarias, biblioteca, dos centros de cómputo, cinco laboratorios: el de Agua-Suelo- Planta, Biotecnología Vegetal, Bromatología, Control Biológico y el de Usos Múltiples. Se cuenta con el Centro de Articulación Productiva de la Madera y el Mueble, Jardín Botánico de plantas forestales y nativas, tres invernaderos, 16 aulas, cafetería con a/c, auditorio con capacidad de 100 personas, una sala de juntas, instalaciones deportivas e internet inalámbrico en el campus.

Con la finalidad de impartir una educación de calidad en las carreras acreditadas se realizaron las siguientes mejoras:

**Aulas:** Instalación de A/C, cañón y pantalla de proyección, internet, polarizado de cristales, dotación de mobiliario adecuado para alumnos y profesores y Construcción de la unidad académica de la carrera de ingeniería en Agronomía.

**Centro de cómputo:** Mobiliario y equipo nuevo y suficiente, relación de 8 alumnos por computadora, aire acondicionado, señalización y registro de usuarios.

**Biblioteca:** clasificación del acervo bibliográfico, automatización del servicio, adquisición del SIABUC, arco de seguridad, consulta en red, A/C, estantería abierta, cubículos para trabajo grupal y mobiliario nuevo; El acervo bibliográfico actual es de 5000 volúmenes de libros, se cuenta con la suscripción a revistas científicas en el área Agronómica y Forestal.

**Laboratorios:** Se revisó y dio mantenimiento a instalaciones de agua, gas, pintura, Iluminación, señalización y equipo de seguridad con el fin de dejarlos en condiciones adecuadas para ofertar un mejor servicio en las prácticas a los alumnos y a los productores. Además, se están adquiriendo nuevos equipos y mobiliario. (Instituto tecnológico de la zona maya, 2017)

### **3.4 concepto de Calidad en el servicio**

Debido a la naturaleza y características especiales de los servicios frente a los productos, la calidad en el servicio no puede ser gestionada de igual manera que en los productos tangibles. En el servicio lo importante es la calidad en el servicio percibida por el cliente y así se introduce el concepto de “calidad percibida” de los servicios como forma de conceptualizar la calidad predominante en el ámbito de servicios, que puede desagregarse en diferentes dimensiones, de manera que se haga más operativo para la organización. El concepto de calidad de servicio ha sido objeto de múltiples conceptualizaciones, una razón de ello ha sido la naturaleza difusa y compleja del concepto.

Esta conceptualización comparte con las ideas previas de Deming y Juran el principio de que lo importante en calidad es la orientación hacia el cliente, si bien ahora la calidad se define y mide en términos de percepción de calidad por el cliente y no por la empresa, asumiendo que la calidad reside en los ojos de quien la contempla. En esta línea, una definición clásica es la de Parasuraman, Zeithaml y Berry: “calidad en el servicio es el juicio global del consumidor acerca de la excelencia o superioridad global del producto” (Camison, 2007)

### 3.5 Concepto de Gestión de Calidad

Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

Los estándares internacionales contribuyen a hacer más simple la vida y a incrementar la efectividad de los productos y servicios que usamos diariamente. Nos ayudan a asegurar que dichos materiales, productos, procesos y servicios son los adecuados para sus propósitos.

Existen varios Sistemas de Gestión de la Calidad, que, dependiendo del giro de la organización, es el que se va a emplear. Todos los sistemas se encuentran normados bajo un organismo internacional no gubernamental llamado International Organization for Standardization (ISO, Organización Internacional para la Estandarización).

Esta organización comenzó en 1926 como la organización International Federation of the National Standardizing Associations (ISA). Se enfocó principalmente a la ingeniería mecánica y posteriormente, en 1947, fue reorganizada bajo el nombre de ISO ampliando su aplicación a otros sectores empresariales.

ISO se encuentra integrada por representantes de organismos de estándares internacionales de más de 160 países, teniendo como misión:

- Promover el desarrollo de la estandarización.
- Facilitar el intercambio internacional de productos y servicios.
- Desarrollo de la cooperación en las actividades intelectuales, científicas, tecnológicas y económicas a través de la estandarización.



La familia de normas ISO 9000 citadas a continuación se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de Sistemas de Gestión de la Calidad eficaces.

**ISO 9000: 2005** – Describe los términos fundamentales y las definiciones utilizadas en las normas.

**ISO 9001: 2008** – Valora la capacidad de cumplir con los requisitos del cliente.

**ISO 9004: 2009** – Considera la eficacia y la eficiencia de un Sistema de Gestión de la Calidad y por lo tanto el potencial de mejora del desempeño de la organización. (Mejora Continua).

**ISO 19011: 2002** – Proporciona una metodología para realizar auditorías tanto a Sistemas de Gestión de la Calidad como a Sistemas de Gestión Ambiental.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de Sistemas de Gestión de la Calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

En conclusión, los Sistemas de Gestión de la Calidad fueron creados por organismos que trabajaron en conjunto creando así estándares de calidad, con el fin de controlar y administrar eficazmente y de manera homogénea, los reglamentos de calidad requeridos por las necesidades de las organizaciones para llegar a un fin común en sus operaciones. (Ortíz, sistemas y calidad total, 2011)

### **3.5.1 Principios de la Gestión de Calidad**

Un principio de la gestión de la calidad es una pauta o convicción amplia y fundamental, para guiar y dirigir una organización, encaminada a la mejora continua en largo plazo de las prestaciones, por medio de centrarse en el cliente, a la vez que identifica las necesidades de todas las partes interesadas.

Una de las aportaciones significativas de la Norma ISO 9000:2000 es, justamente, el diseño de este sistema basado en los ocho principios de gestión de la calidad:

#### **Principio 1. Organización enfocada al cliente**

Las organizaciones dependen de sus clientes y por tanto deberán comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus requisitos, y esforzarse en exceder las expectativas de los mismos. Aplicando el principio de organización enfocada al cliente se impulsan las acciones:

- a) Analizar el alcance completo de las necesidades y expectativas de los clientes para los productos, condiciones de entrega, precio, seguridad de funcionamiento, etc.
- b) Asegurar un equilibrio entre las necesidades y expectativas de los clientes y de las otras partes interesadas (propietarios, personal, suministradores y sociedad en general).
- c) Comunicar estas necesidades y expectativas a lo largo de toda la organización.
- d) Medir la satisfacción de los clientes y expectativas a lo largo de toda la organización.
- e) Gestionar las relaciones con los clientes.

## **Principio 2. Liderazgo**

Los líderes establecen unidad de propósito y dirección a la organización, y deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en la consecución de los objetivos de la organización. Aplicando el principio de liderazgo se impulsan las acciones:

- a) Ser proactivo y dirigir con el ejemplo.
- b) Entender y responder a los cambios del entorno exterior.
- c) Considerar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo clientes, propietarios, personal, proveedores, comunidad local y sociedad en general.
- d) Tener una clara visión del futuro de la organización.
- e) Establecer valores compartidos y modelos éticos de comportamiento en todos los niveles de la organización.
- f) Crear confianza y eliminar temores.
- g) Proporcionar personal con los recursos necesarios y con libertad para actuar con responsabilidad y autoridad.
- h) Promover una comunicación abierta y honesta.
- i) Enseñar, formar y preparar al personal.
- j) Implementar estrategias para lograr estos objetivos y metas.

### **Principio 3. Participación del personal**

El personal, con independencia del nivel de la organización en que se encuentre, es la esencia de una organización, y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización. Aplicando el principio de implicación del personal se impulsan las acciones:

- a) Aceptar de la propiedad y responsabilidad para la resolución de problemas.
- b) Participar en la búsqueda activa de oportunidades de mejoras.
- c) Buscar de forma activa de oportunidades de aumentar competencias, conocimiento y experiencias.
- d) Compartir libremente conocimientos y experiencias en equipos y grupos.
- e) Enfocar hacia la creación de valores para los clientes.
- f) Ser innovador y creativo en el seguimiento de los objetivos de la organización.
- g) Mejor representación de la organización ante clientes, comunidades locales y la sociedad en general.
- h) Obtener satisfacción del trabajo.
- i) Ser entusiasta y estar orgullosos de formar parte de la organización.

### **Principio 4. Enfoque a procesos**

Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso. Aplicando el principio del enfoque a procesos se impulsan las acciones:

- a) Definir el proceso para lograr el resultado deseado.
- b) Identificar y medir las entradas y salidas del proceso.
- c) Identificar las interfaces del proceso con las funciones de la organización.
- d) Evaluar los posibles riesgos, consecuencias e impactos de los procesos con los clientes, proveedores y otras partes interesadas.
- e) Establecer una autoridad y una responsabilidad clara en la gestión del proceso.
- f) Identificar los clientes internos y externos, suministradores y otras partes interesadas del proceso.
- g) Tener en cuenta en el diseño de procesos los pasos, actividades, etapas, medidas de control, necesidades de formación, equipos, métodos, información, materiales y otros recursos para lograr el resultado deseado.

### **Principio 5. Enfoque del sistema hacia la gestión**

Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado, mejora la eficacia y eficiencia de una organización. Aplicando el principio de enfoque del sistema hacia la gestión se impulsan las acciones:

- a) Definir el sistema identificando y desarrollar aquellos procesos que afectan a un objetivo concreto.
- b) Estructurar el sistema para alcanzar el objetivo de la forma más eficaz.
- c) Entender las interdependencias existentes entre los diferentes procesos del sistema.
- d) Mejorar continuamente el sistema a través de la medición y la evaluación.

- e) Establecer limitaciones en los recursos antes de pasar a la acción.

### **Principio 6. Mejora continua**

La mejora continua debería ser un objetivo permanente de la organización, Aplicando el principio de mejora continua se impulsan las acciones:

- a) Hacer que la mejora continua de productos, procesos y sistemas sea un objetivo para todos los trabajadores de la organización.
- b) Aplicar los conceptos básicos de mejora: incremento de la mejora y gran adelanto en la misma.
- c) Establecer auditorías periódicas en base a criterios de excelencia establecidos con el fin de identificar áreas de mejora potencial.
- d) Mejora continua en la eficacia y efectividad de todos los procesos.
- e) Establecer auditorías periódicas en base a criterios de excelencia establecidos, con el fin de identificar áreas de mejora potencial.
- f) Promocionar actividades basadas en la prevención.
- g) Dotar a todos los miembros de la organización de una formación apropiada sobre los métodos y herramientas de mejora continua, tales como el círculo Plan- Do-Check-Act, resolución de problemas, reingeniería de procesos, innovación de procesos.
- h) Determinar medidas y objetivos para orientar y seguir las mejoras.
- i) Reconocer las mejoras.

## **Principio 7. Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones**

Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información. Aplicando el principio de enfoque objetivo hacia la toma de decisiones se impulsan las acciones:

- a) Medir y recoger de datos e información relativa al objetivo.
  
- b) Asegurar que los datos y la información son suficientemente precisos, fiables y accesibles.
  
- c) Analizar los datos y la información empleando métodos válidos.
  
- d) Entender el valor de las técnicas estadísticas apropiadas.
  
- e) Tomar decisiones y emprender acciones en base a los resultados de un balance del análisis lógico con experiencia e intuición.

## **Principio 8. Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor**

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y unas relaciones mutuamente beneficiosas intensifican la capacidad de ambos para crear valor. Aplicando el principio de relación mutuamente beneficiosa con el proveedor se impulsan las siguientes acciones:

- a) Identificar y seleccionar proveedores clave.
- b) Establecer relaciones con el proveedor que equilibren los beneficios a corto plazo, con las consideraciones a largo plazo para la organización y la sociedad en general.
- c) Crear comunicaciones claras y abiertas.
- d) Iniciar el desarrollo conjunto y la mejora de los productos y procesos.
- e) Determinar conjuntamente un entendimiento claro de las necesidades del cliente.
- f) Compartir la información y los planes de futuro.
- g) Reconocer las mejoras y logros del proveedor. (Ortíz, Sistema y Calidad total, 2016)



### **3.5.2 Gestión de Calidad en la educación superior**

En este nuevo entorno competitivo, se argumenta que los sistemas de educación superior se encuentran sometidos a la presión de mejorar los niveles de calidad en las distintas actividades que realizan. (Heck, 2000) En este escenario se argumenta que la calidad es parte integral de la educación superior (Stensaker, 2008). Dado esto, se señala que la calidad de la educación superior es una categoría dinámica que se basa en la aspiración de una mejora constante de todos los procesos y sus resultados (Štimac, 2012).

En este contexto, se argumenta que la calidad de servicio es vista por las universidades como una decisión estratégica para satisfacer las necesidades de sus clientes y lograr posiciones competitivas en los mercados en que participan. Dentro de estos clientes se incluye a los estudiantes, personal administrativo, profesores, gobierno, familias, empresas y la sociedad en general.

A pesar de esto, algunos autores concuerdan en considerar a los estudiantes como los principales clientes en el sector de educación superior. Esto es relevante, por cuanto la percepción sobre la calidad de servicio puede diferir entre los estudiantes y las universidades.

Dado esto, se argumenta que la satisfacción de los estudiantes es el barómetro de la calidad de los servicios de educación que ha atraído la mayor atención por parte de las instituciones de educación superior en la búsqueda de una ventaja competitiva (Arambewela, 2006)

Lo anterior tiene repercusiones estratégicas, por cuanto las universidades que son percibidas con mayores niveles de calidad, logran atraer y retener a los mejores estudiantes, lo cual les permite seguir ocupando posiciones de prestigio. Además, la retención de los estudiantes tiene influencia en el desempeño financiero de las universidades, por cuanto les permite captar recursos y mantener una posición competitiva en los mercados en que participan. (DiDomenico, 1996)

Por lo tanto, se argumenta que, para obtener una ventaja competitiva sostenible, las instituciones de educación superior deben enfocarse no sólo en los indicadores de retorno a la inversión y participación de mercado, sino que también en comprender la satisfacción del cliente y las percepciones de la calidad del servicio ofrecido. (Jain, 2011)

Este análisis es relevante, por cuanto permite que los directivos de educación superior dispongan de herramientas para tomar decisiones estratégicas en razón de los planes seguidos por su competencia. En este contexto se propone revisar la literatura de calidad de servicio, por cuanto las universidades deben diseñar instrumentos de medición que les permitan conocer la percepción de sus estudiantes, y realizar los cambios necesarios para alcanzar altos niveles de satisfacción sobre el servicio que les proporcionan. (Araya-Castillo, 2013)

### **3.5.3 Gestión de calidad en el Instituto Tecnológico de la Zona Maya**

El ITZM participa en un proceso profundo de transformación y de mejora continua, y en el mes de septiembre del 2012 se obtuvo la recertificación ISO 9001:2008 del proceso educativo para el periodo agosto 2012 a agosto del 2015.

Entre los proyectos de mejora, en el mes de diciembre del 2010 se realizó la evaluación de la carrera de Agronomía por el Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), en mayo del 2012 se inicia la auto evaluación con fines de acreditación de los programas académicos de ingeniería en Agronomía e ingeniería Forestal, para ello; fue necesario dotar y adecuar la infraestructura del Instituto para que cubriera los indicadores de calidad requeridos por el Comité Mexicano para la Acreditación de la Educación Agronómica, A.C.(COMEAA) organismo responsable de acreditar estas carreras.

El Instituto Tecnológico de la Zona Maya establece el compromiso de implementar todos sus procesos, orientándolos hacia la satisfacción de sus clientes sustentada en la Calidad del Proceso Educativo.

El propósito fundamental de establecer y describir los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos y, en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008 para proporcionar el Servicio Educativo, cumpliendo con los requisitos de nuestros Clientes, así como los legales y reglamentarios y con los Objetivos de Calidad establecidos por el Instituto.

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, es el Proceso Educativo; que comprende desde la inscripción hasta la entrega del título y cédula profesional de licenciatura del estudiante.

Esta política es comunicada a través de diversos medios y es revisada para su continua adecuación en la Revisión por la Dirección.

La ALTA DIRECCIÓN se asegura que los Objetivos de la Calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes del Instituto.

Objetivo General:

“Proporcionar el Servicio Educativo de Calidad, orientado a la satisfacción de sus clientes”.

Objetivos de Procesos Estratégicos (objetivos de la calidad):

Proceso Estratégico	Objetivo
Académico	Gestionar los planes y programas de estudio para la formación profesional del Estudiante.
Vinculación	Contribuir a la formación integral del Estudiante a través de su vinculación con el sector productivo, la sociedad, la cultura y el deporte.
Planeación	Realizar la planeación, programación, presupuestación, seguimiento y evaluación de las acciones para cumplir con los requisitos del servicio.

Administración de Recursos de Determinar y proporcionar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo.

Calidad Gestionar la calidad para lograr la satisfacción del Estudiante.

(Instituto tecnológico de la zona maya, 2017)

Los Objetivos de la Calidad se miden a través de los indicadores definidos para cada uno de ellos.

Para este proyecto de residencia nos enfocaremos en el departamento de recursos financieros específicamente en el área de ingresos propios que a su vez dependen del área administrativa la cual está conformada de la siguiente manera:

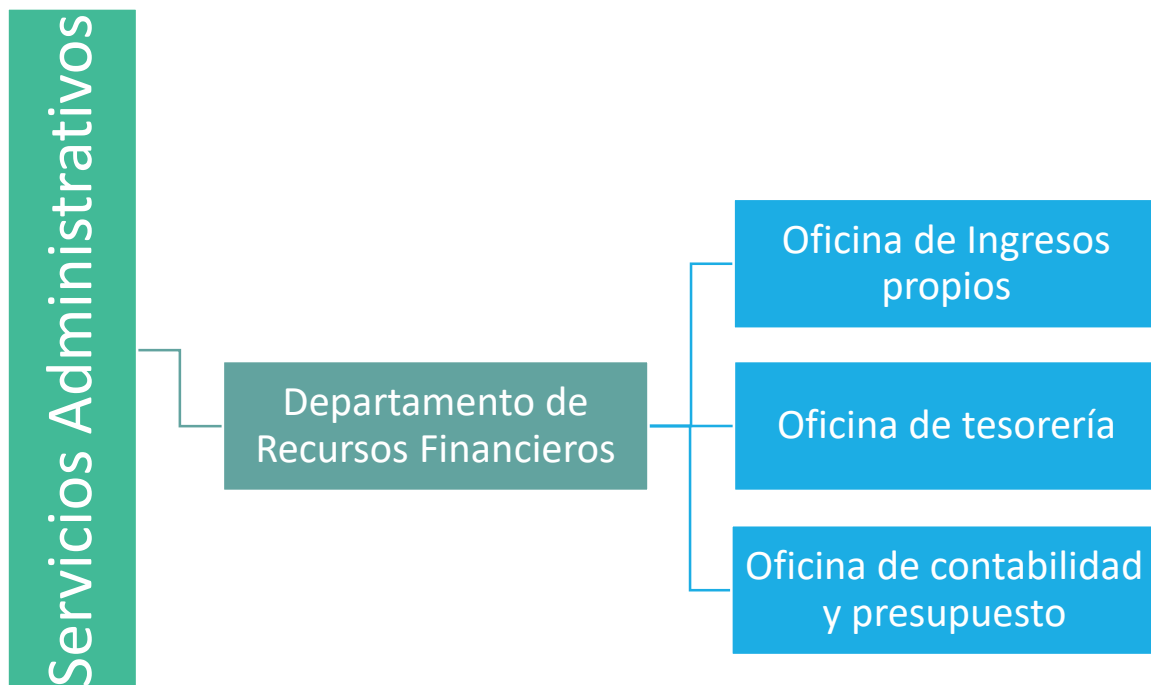


Ilustración 3 Organigrama del departamento de recursos financieros

## **3.6 FUNCIONES OBJETIVAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS Y LAS OFICINAS A CARGO DE ESTE**

### **3.6.1 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS**

- Planear, coordinar, controlar y evaluar las actividades relacionadas con la administración de los recursos financieros del Instituto Tecnológico de la Zona Maya.
- Elaborar el programa operativo anual y el anteproyecto de presupuesto del departamento y presentarlos a la subdirección de servicios administrativos para lo procedente.
- Aplicar la estructura orgánica para el departamento y los procedimientos establecidos.
- Determinar las necesidades de recursos financieros del Instituto Tecnológico y presentarlas a la subdirección de servicios administrativos para lo procedente.
- Coordinar la operación de los procesos relacionados con el ejercicio del presupuesto del Instituto Tecnológico conforme a las normas y lineamientos establecidos.
- Coordinar los procesos derivados del control de ingresos propios y del presupuesto del Instituto Tecnológico, conforme a las normas y lineamientos establecidos.
- Coordinar las realizaciones de investigaciones de nuevos métodos, técnicas y procedimientos relativos a la administración de recursos financieros, así como los estudios de factibilidad para su aplicación.
- Coordinar las actividades del departamento con las demás áreas de la subdirección de servicios administrativos.
- Presentar reportes periódicos de las actividades desarrolladas a la subdirección de servicios administrativos.

### **3.6.2. FUNCIONES OBJETIVAS DE LA OFICINA DE INGRESOS PROPIOS.**

- Desarrollar los sistemas y controles que permiten registrar y optimizar los ingresos propios que por diversos conceptos capte el Instituto Tecnológico.
- Elaborar el programa de trabajo anual, el anteproyecto del programa operativo anual y el programa operativo anual de la oficina y someterlos a las consideraciones del Departamento de Recursos Financieros.
- Aplicar los procedimientos establecidos tanto por la Dirección General de Educación Superior Tecnológica como por el Sistema de Gestión de Calidad.
- Llevar el registro y control de las cuotas de cooperación voluntaria de los estudiantes del Instituto Tecnológico.
- Controlar las cuotas bancarias destinadas a ingresos propios del Instituto Tecnológico y elaborar conciliaciones bancarias.
- Coordinar las actividades de la oficina con las demás áreas del Departamento de Recursos Financieros.
- Presentar periódicamente al Departamento de Recursos Financieros reportes de las actividades desarrolladas de la oficina.

### **3.6.3 FUNCIONES OBJETIVAS DE LA OFICINA DE TESORERÍA.**

- Coordinar y supervisar que la operación, depósito, custodia y control de los recursos financieros del Instituto Tecnológico se ajusten a los lineamientos y normatividad establecidos por las autoridades correspondientes.
- Elaborar el programa operativo anual y el anteproyecto de presupuesto de la oficina y someterlos a las consideraciones del Departamento de Recursos Financieros.
- Vigilar la operación, control del manejo de cuentas y registro oportuno de movimientos bancarios del Instituto Tecnológico.
- Evaluar el funcionamiento y control operativo del fondo revolvente, así como los gastos por comprobar y vigilar que los arqueos de caja efectúen con la periodicidad necesaria y con apego a los lineamientos establecidos por las instancias correspondientes.
- Coordinar las actividades de la oficina con las demás áreas del Departamento de Recursos Financieros.
- Presentar periódicamente al Departamento de Recursos Financieros reportes de las actividades desarrolladas de la oficina.



### **3.6.4 FUNCIONES OBJETIVAS DE LA OFICINA DE TESORERÍA.**

- Efectuar el registro y control del presupuesto asignado al Instituto Tecnológico de acuerdo con las disposiciones de las instancias correspondientes.
- Elaborar el programa operativo anual y el anteproyecto de presupuesto de la oficina y someterlos a las consideraciones del Departamento de Recursos Financieros.
- Elaborar los estados financieros y demás informes contables del Instituto Tecnológico.
- Llevar en coordinación con la oficina de ingresos propios, el registro y control de los ingresos propios del instituto Tecnológico y formular la documentación correspondiente de acuerdo con lo establecido.
- Participar en la determinación de los costos de operación de los programas que se realicen en el Instituto Tecnológico.
- Coordinar las actividades de la oficina con las demás áreas del Departamento de Recursos Financieros.
- Presentar periódicamente al Departamento de Recursos Financieros reportes de las actividades desarrolladas de la oficina.

#### **IV. OBJETIVOS**

**General.** - Diagnosticar y proponer estrategias de mejora que incrementen la satisfacción de los usuarios con el servicio que reciben en el departamento de recursos financieros del Instituto Tecnológico de la Zona Maya.

#### **Específicos.** -

1. Analizar los procesos de atención al alumnado utilizados en el departamento de recursos financieros.
2. Identificar las brechas que existen entre la percepción del usuario y sus expectativas, respecto a la calidad del servicio recibido.
3. Proponer estrategias de mejora que optimicen la función del departamento de recursos financieros con el fin de agilizar los procesos de atención al cliente para la satisfacción del mismo.

## **V. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **5.1 Investigación documental**

Para efectos de la presente investigación como primera actividad se entrevistó de manera informal a la jefa del departamento de recursos financieros, para solicitar el manual específico de las funciones de la organización y los resultados de las auditorías realizadas anteriormente por el Instituto.

Como segunda actividad se hizo un análisis de los documentos obtenidos para poder tener más conocimiento de la situación en la que se encontraba el departamento de recursos financieros.

### **5.2 Planeación de estrategias**

Se formularon estrategias que consistieron en realizar una revisión bibliográfica del tema a desarrollar, así como realizar cuestionarios a los alumnos del instituto y realizar entrevistas a la jefa del departamento de recursos financieros y a la jefa del área de ingresos propios.

### **5.3 Diseño de investigación**

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Sampieri, 2014).

Pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores; así como diferentes comunidades, situaciones o eventos. A su vez, los diseños transeccionales se dividen en tres: exploratorios, descriptivos y correlacionales-causales. (Sampieri, 2014)

Para efectos de la presente investigación se utilizará el diseño transeccional descriptivo que tiene por objetivo:

Indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas. (Sampieri, 2014)

## **5.4 Población y muestra**

Población: es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. (Sampieri, 2014)

La institución a cuenta con 701 alumnos, de los cuales 216 son de escolarizado, 10 son de línea y 465 son de semiescolarizado.

Muestra: es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población (Sampieri, 2014)

### **5.4.1. Tamaño de muestra**

El tamaño de la muestra se determinó guiándonos en base al manual de sistema de gestión de calidad con la información que se utiliza para realizar las auditorías internas, donde determina que el número de la muestra es de 70 estudiantes en el Instituto.

## **5.2 Diseño del cuestionario.**

Cuestionario: consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis. (Sampieri, 2014)

El cuestionario incluye 23 afirmaciones las cuales deben ser contestadas por los estudiantes del Instituto Tecnológico de la Zona Maya, utilizando una escala de Likert en el cual tendrán que seleccionar el nivel que más satisfaga su opinión.

### **5.2.1 Formato tipo likert**

Este método fue desarrollado por Rensis Likert en 1932; sin embargo, se trata de un enfoque vigente y bastante popularizado. Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones. Las afirmaciones califican al objeto de actitud que se está midiendo. (Sampieri, 2014)

Estas respuestas representan normalmente (aunque la presentación se pueda dar con otras palabras):

- 1) TOTALMENTE DE ACUERDO
- 2) POCAS VECES DE ACUERDO
- 3) INDEFERENTE
- 4) DE ACUERDO
- 5) TOTALMENTE DE ACUERDO

Este método además nos permite diferenciar el grado en que los distintos alumnos están satisfechos o insatisfechos con determinado servicio, ponderando su percepción. Desde una perspectiva estadística, las escalas con dos opciones de respuesta poseen menos fiabilidad que las escalas con cinco opciones de respuesta.

Existen dos formas básicas de aplicar una escala de Likert. La primera es de manera auto administrada: se le entrega la escala correspondiente a cada persona y ésta marca respecto a cada afirmación la categoría que mejor describe su reacción o respuesta. La segunda es la entrevista, en donde un entrevistador lee las afirmaciones y alternativas de respuesta al sujeto y éste le proporciona las respuestas (Sampieri, 2014) En este estudio se utilizaran las dos formas básicas.

### **5.3 Herramientas de investigación**

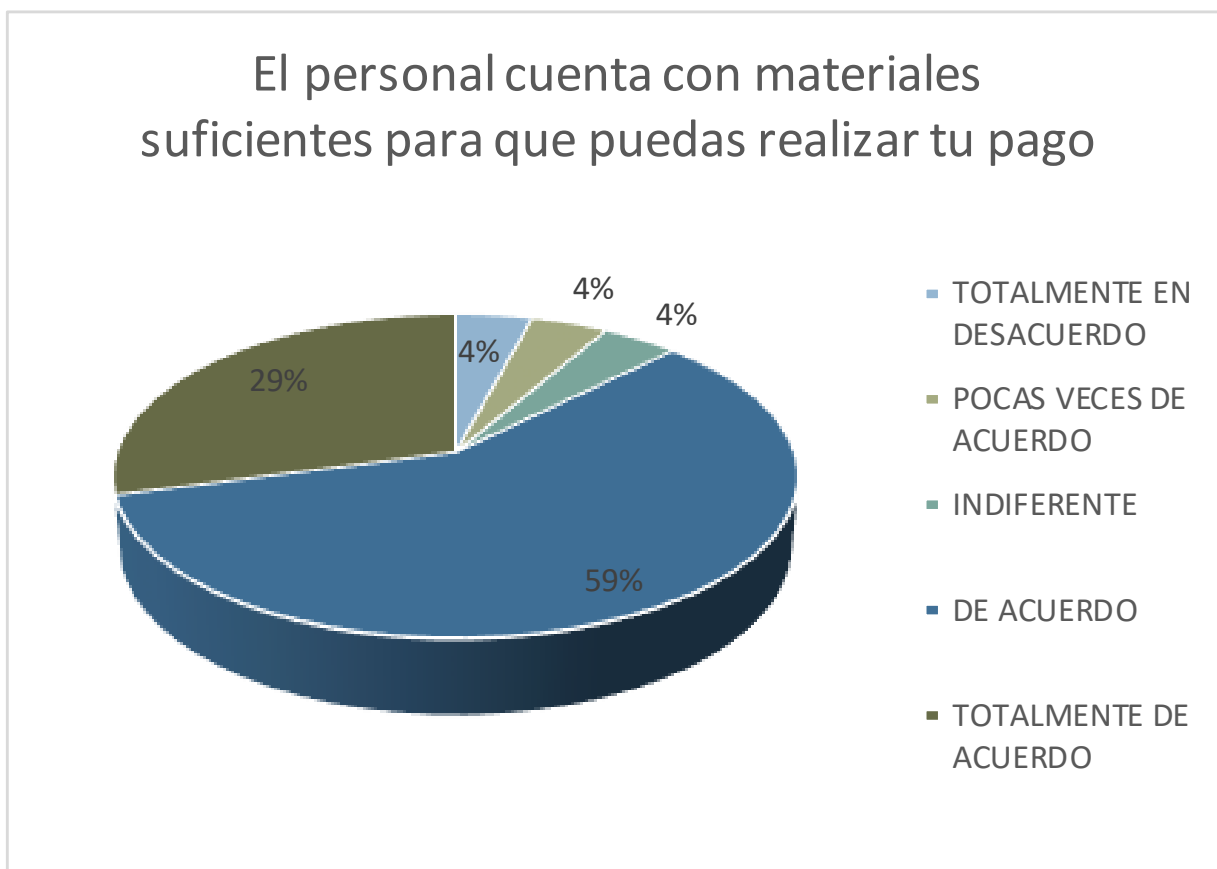
Se elaboró una encuesta para determinar las razones por las cuales los alumnos pertenecientes al Instituto Tecnológico de la Zona Maya no están satisfechos con la atención que reciben por parte del departamento de recursos financieros, específicamente el área de caja.

La encuesta está dividida en varios apartados los cuales se desglosan a continuación:

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Actitud

## VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

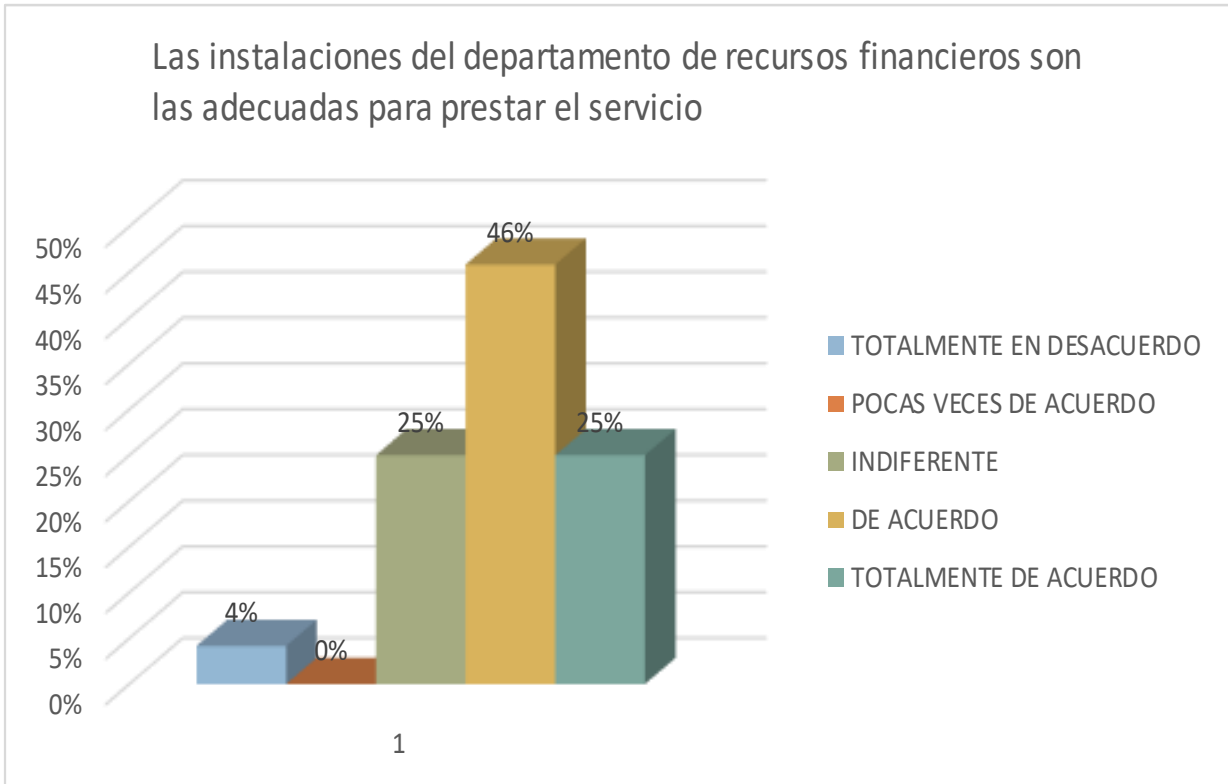
### 6.1 Gráficas



**Gráfica 1 El personal cuenta con materiales suficientes para que puedas realizar tu pago**

De acuerdo a la pregunta ¿El personal cuenta con materiales suficientes para que puedas realizar tu pago?, de los 70 alumnos encuestados arrojo que el 59% respondió que está de acuerdo, el 29% totalmente de acuerdo, para el 4% es indiferente, pocas veces de acuerdo y desacuerdo.

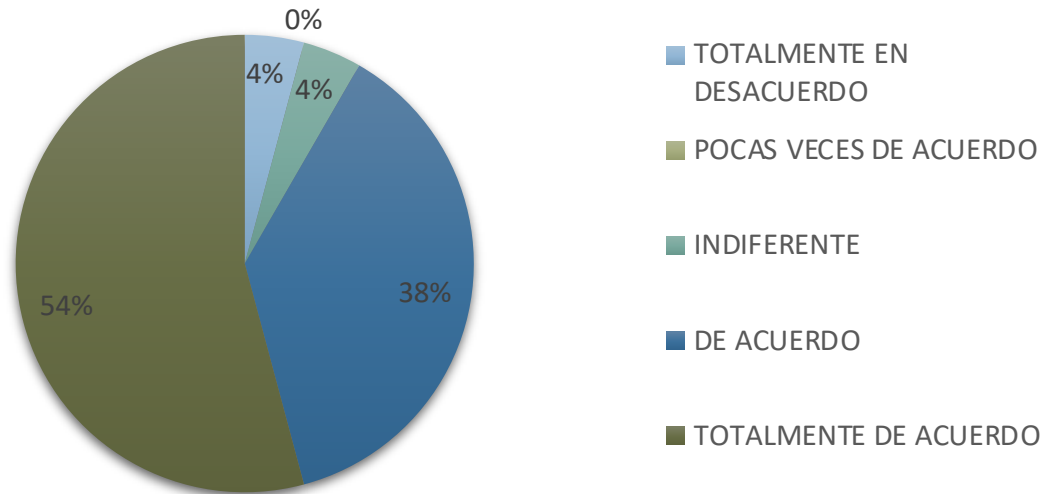




**Gráfica 2 Las instalaciones del departamento de recursos financieros son las adecuadas para prestar el servicio**

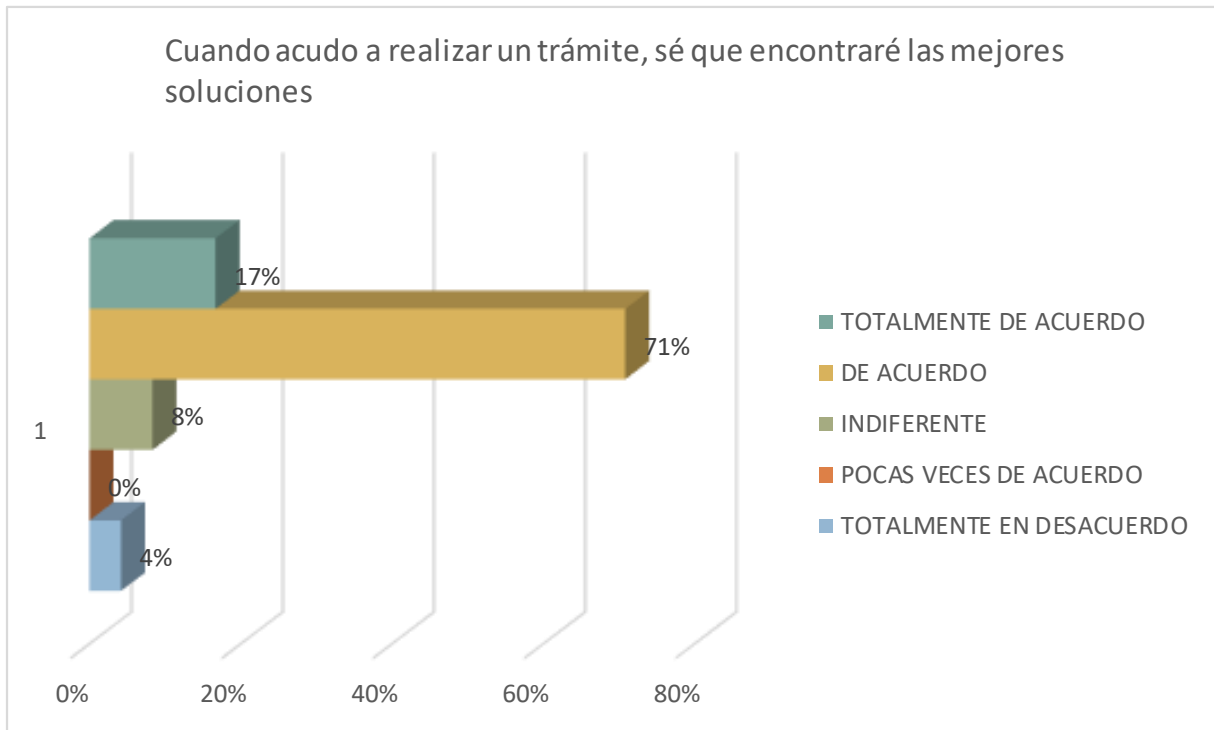
De acuerdo a la pregunta ¿Las instalaciones del departamento de recursos financieros son las adecuadas para prestar el servicio?, de los 70 alumnos encuestados arrojo que el 46% respondió que está de acuerdo, el 25% totalmente de acuerdo e indiferente y para 4% es totalmente en desacuerdo.

### Es claro y correcto el documento que recibes cuando realizas tramites.



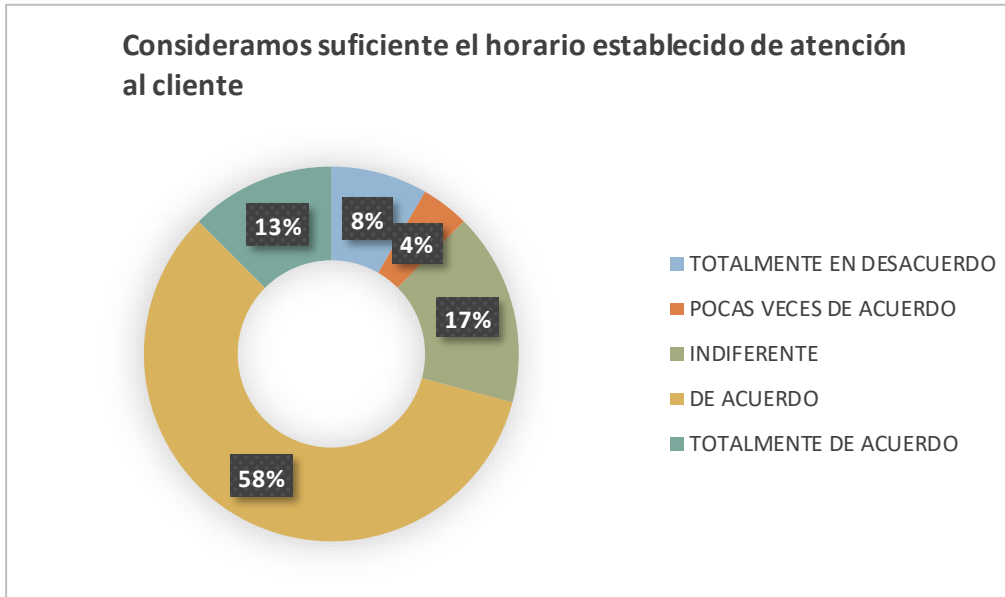
**Gráfica 3 Es claro y correcto el documento que recibes cuando realizas tramites**

De acuerdo a la pregunta ¿Es claro y correcto el documento que recibes cuando realizas tramites?, de los 70 alumnos encuestados arrojó que el 38% respondió que está de acuerdo, el 54% totalmente de acuerdo, para el 4% es indiferente y totalmente en desacuerdo.



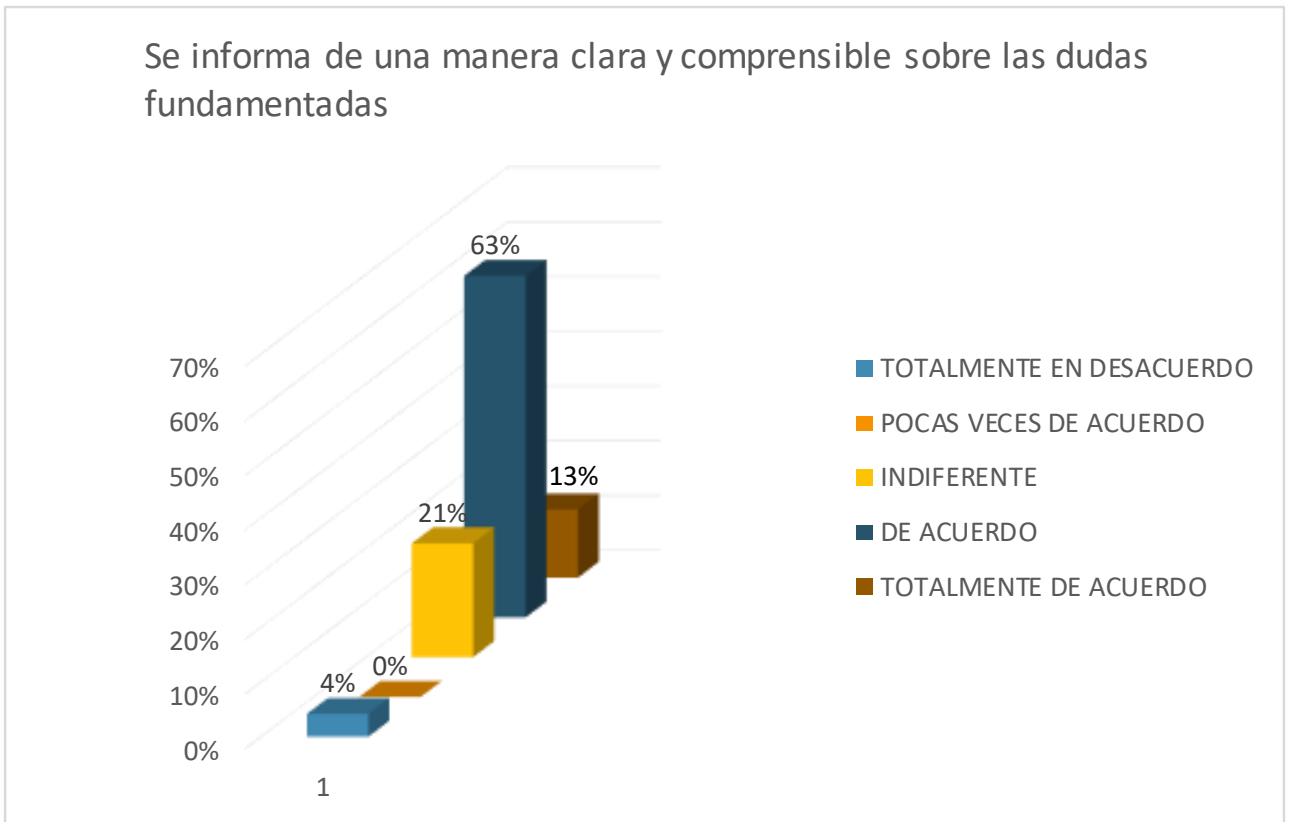
**Gráfica 4** *Cuándo acudo a realizar un trámite sé que encontrare las mejores soluciones*

De acuerdo a la pregunta ¿Cuándo acudo a realizar un trámite sé que encontrare las mejores soluciones?, de los 70 alumnos encuestados arrojo que el 71% respondió que está de acuerdo, el 17% totalmente de acuerdo, para el 8% es indiferente, 0% pocas veces de acuerdo y el 4% está en desacuerdo.



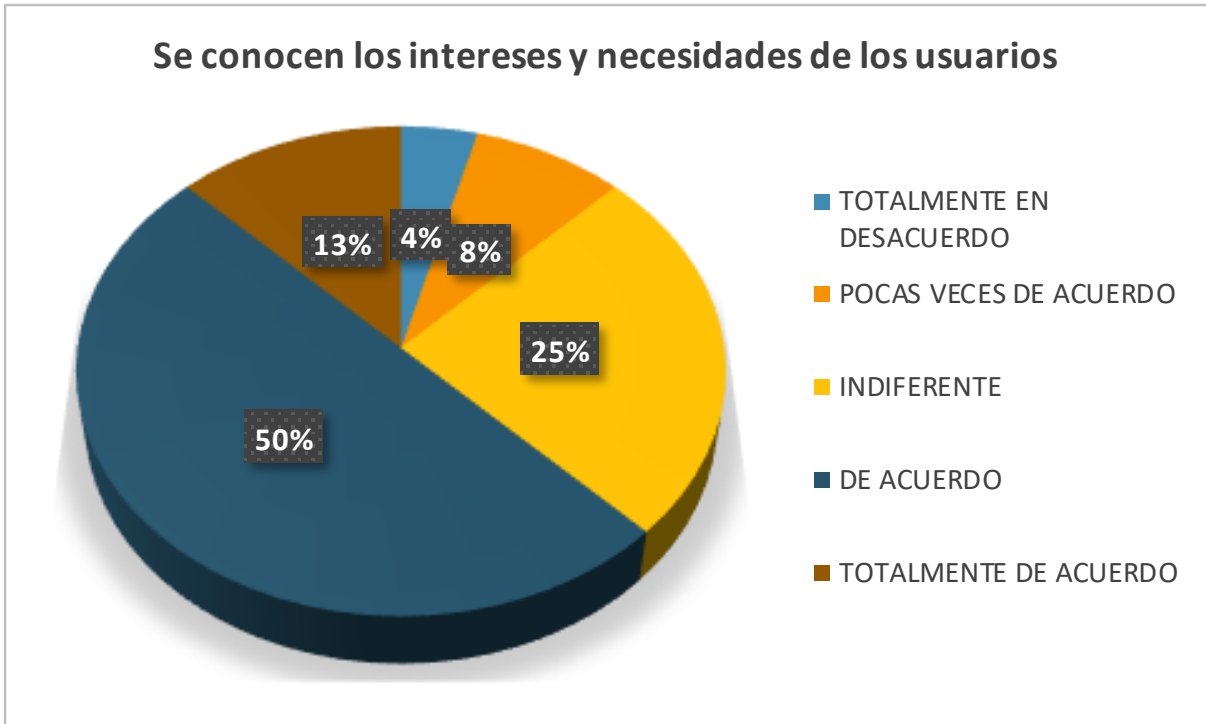
**Gráfica 5 Consideramos suficiente el horario establecido de atención al cliente**

De acuerdo a la pregunta ¿Consideramos suficiente el horario establecido de atención al cliente?, de los 70 alumnos encuestados arrojo que el 58% respondió que está de acuerdo, el 13% totalmente de acuerdo, para el 8% es totalmente en desacuerdo, 4% pocas veces de acuerdo y el 4% es indiferente.



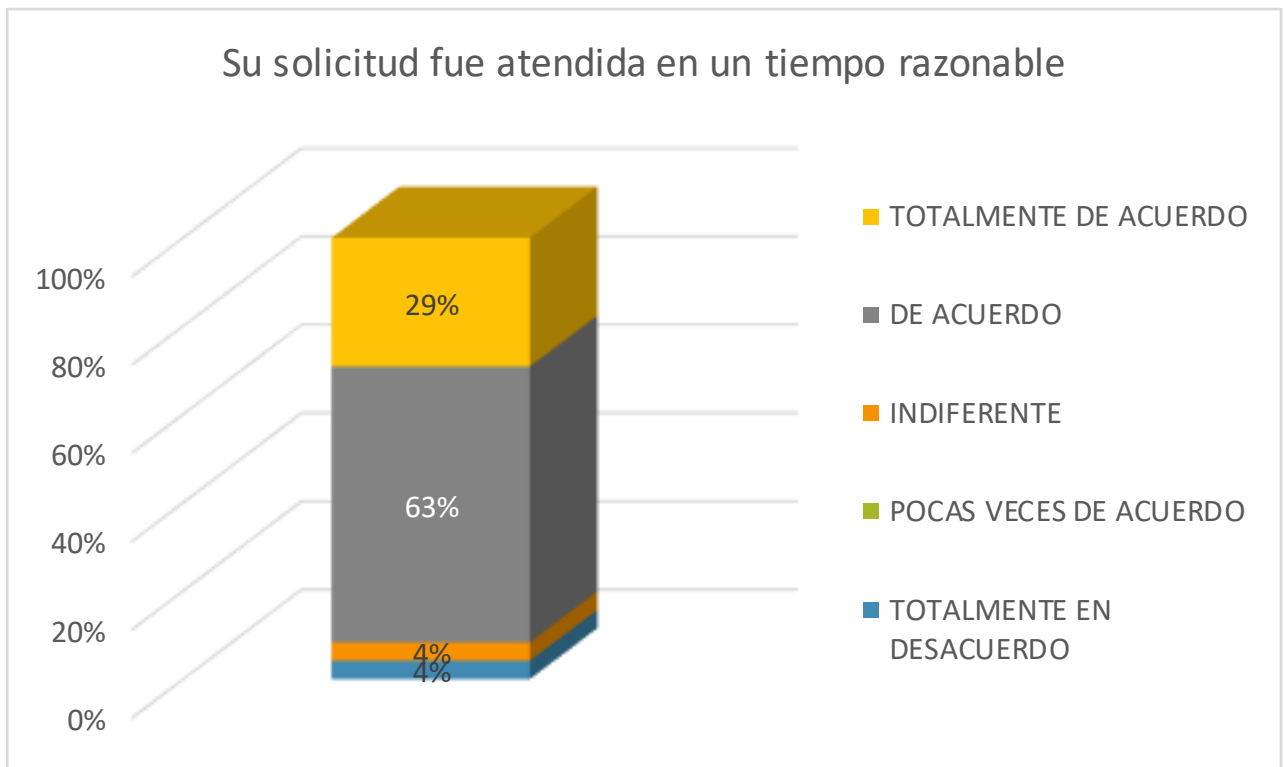
**Gráfica 6 Se informa de manera clara y comprensible sobre las dudas fundamentadas**

De acuerdo a la pregunta ¿se informa de manera clara y comprensible sobre las dudas fundamentadas?, de los 70 alumnos encuestados arrojo que el 63% respondió que está de acuerdo, el 13% totalmente de acuerdo, para el 21% es indiferente, 0% pocas veces de acuerdo y el 4% está en desacuerdo.



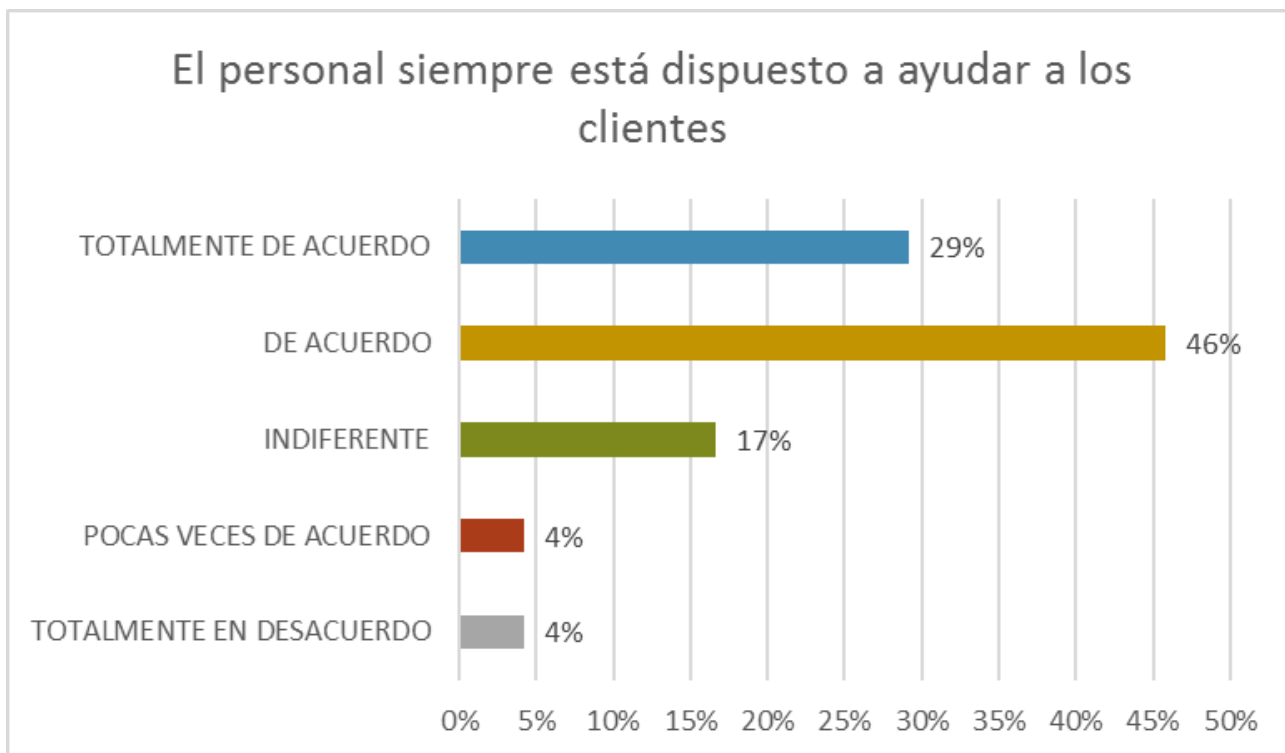
**Gráfica 7 Se conocen los intereses y necesidades de los usuarios**

De acuerdo a la pregunta ¿se conocen los intereses y necesidades de los usuarios?, de los 70 alumnos encuestados arrojé que el 50% respondió que está de acuerdo, el 13% totalmente de acuerdo, para el 25% es indiferente, 8% pocas veces de acuerdo y el 4% está en desacuerdo.



**Gráfica 8 Su solicitud fue atendida en un tiempo razonable**

De acuerdo a la pregunta ¿su solicitud fue atendida en un tiempo razonable?, de los 70 alumnos encuestados arrojo que el 63% respondió que está de acuerdo, el 29% totalmente de acuerdo, para el 4% es indiferente, 0% pocas veces de acuerdo y el 4% está en desacuerdo.

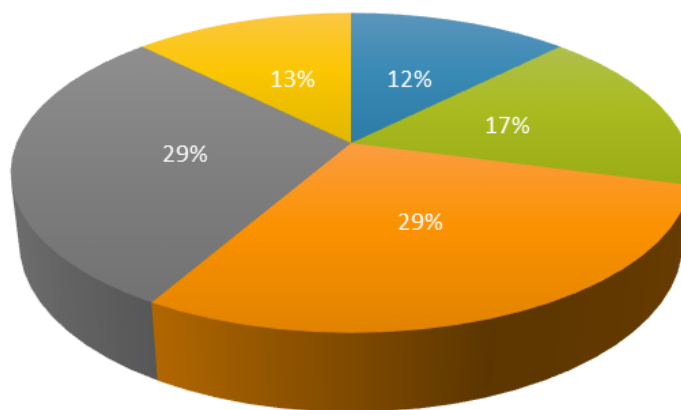


**Gráfica 9 El personal siempre está dispuesto a ayudar a los clientes**

De acuerdo a la pregunta ¿el personal siempre está dispuesto a ayudar a los clientes?, de los 70 alumnos encuestados arrojo que el 46% respondió que está de acuerdo, el 29% totalmente de acuerdo, para el 17% es indiferente, 4% pocas veces de acuerdo y el 4% está en desacuerdo.



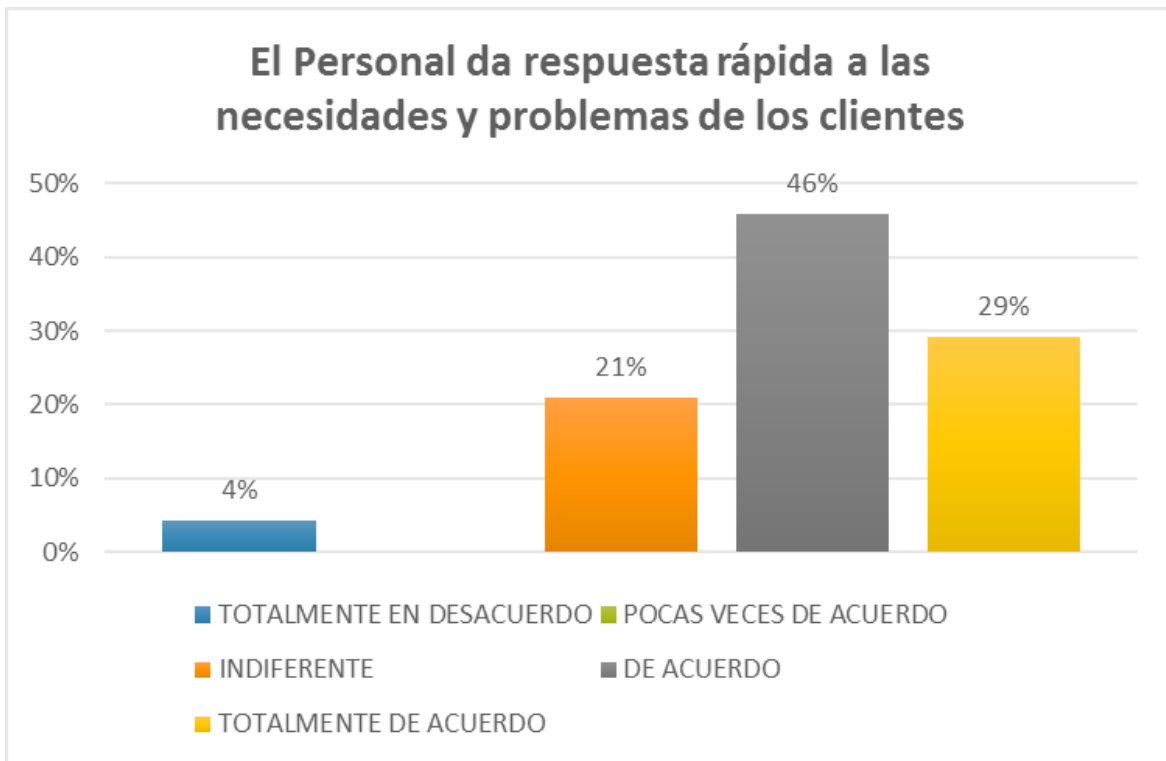
**Cuándo acude a realizar un trámite, tiene problema alguno en contactar con la persona responsable de atender a sus demandas**



■ TOTALMENTE EN DESACUERDO ■ POCAS VECES DE ACUERDO ■ INDIFERENTE  
■ DE ACUERDO ■ TOTALMENTE DE ACUERDO

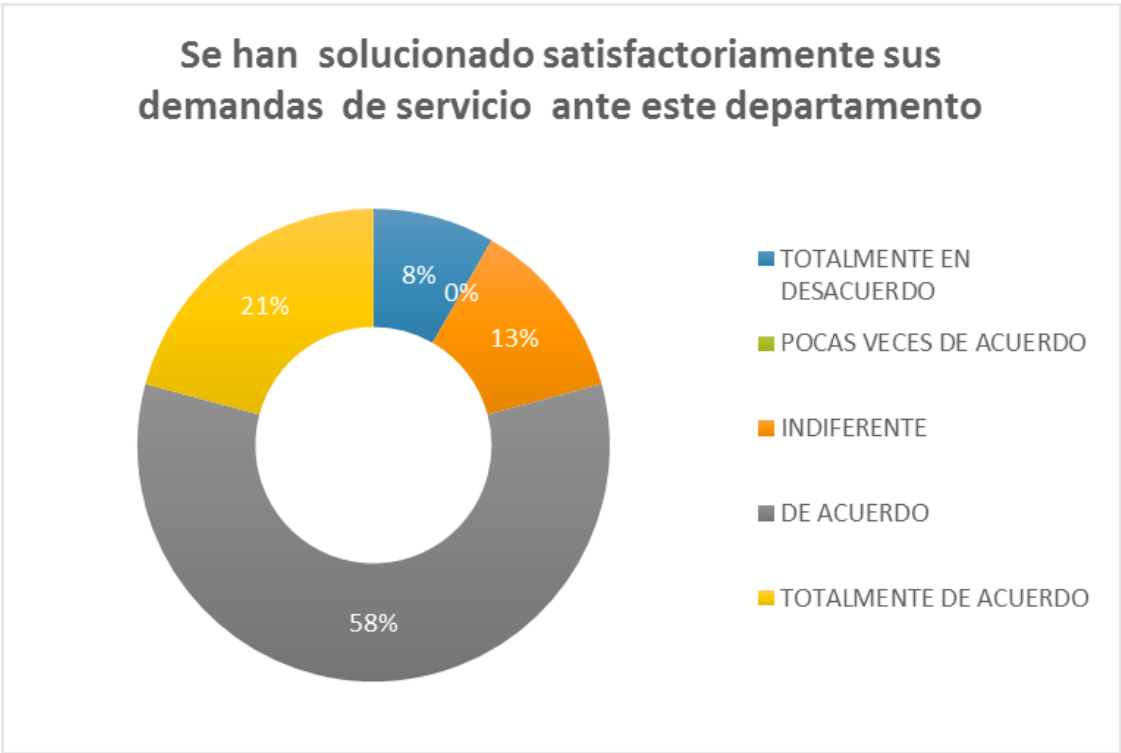
**Gráfica 10 Cuándo acude a realizar un trámite, tiene problema alguno en contactar con la persona responsable de atender a sus demandas**

De acuerdo a la pregunta ¿Cuándo acude a realizar un trámite, tiene problema alguno en contactar con la persona responsable de atender a sus demandas?, de los 70 alumnos encuestados arrojo que el 13% respondió que está de acuerdo, el 29% totalmente de acuerdo, para el 29% es indiferente, 17% pocas veces de acuerdo y el 12% está en desacuerdo.



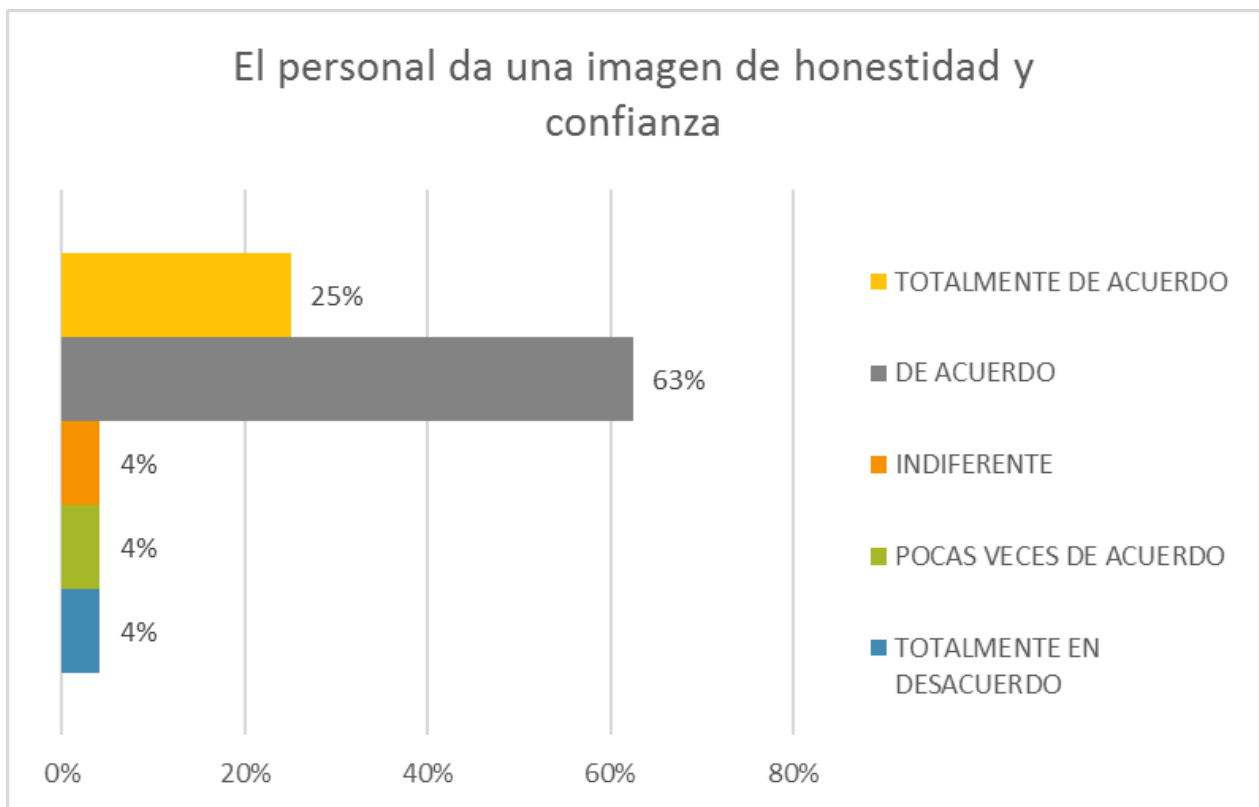
**Gráfica 11** *¿El personal da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los clientes?*

De acuerdo a la pregunta *¿El personal da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los clientes?*, de los 70 alumnos encuestados arrojo que el 46% respondió que está de acuerdo, el 29% totalmente de acuerdo, para el 21% es indiferente, 0% pocas veces de acuerdo y el 4% está en desacuerdo.



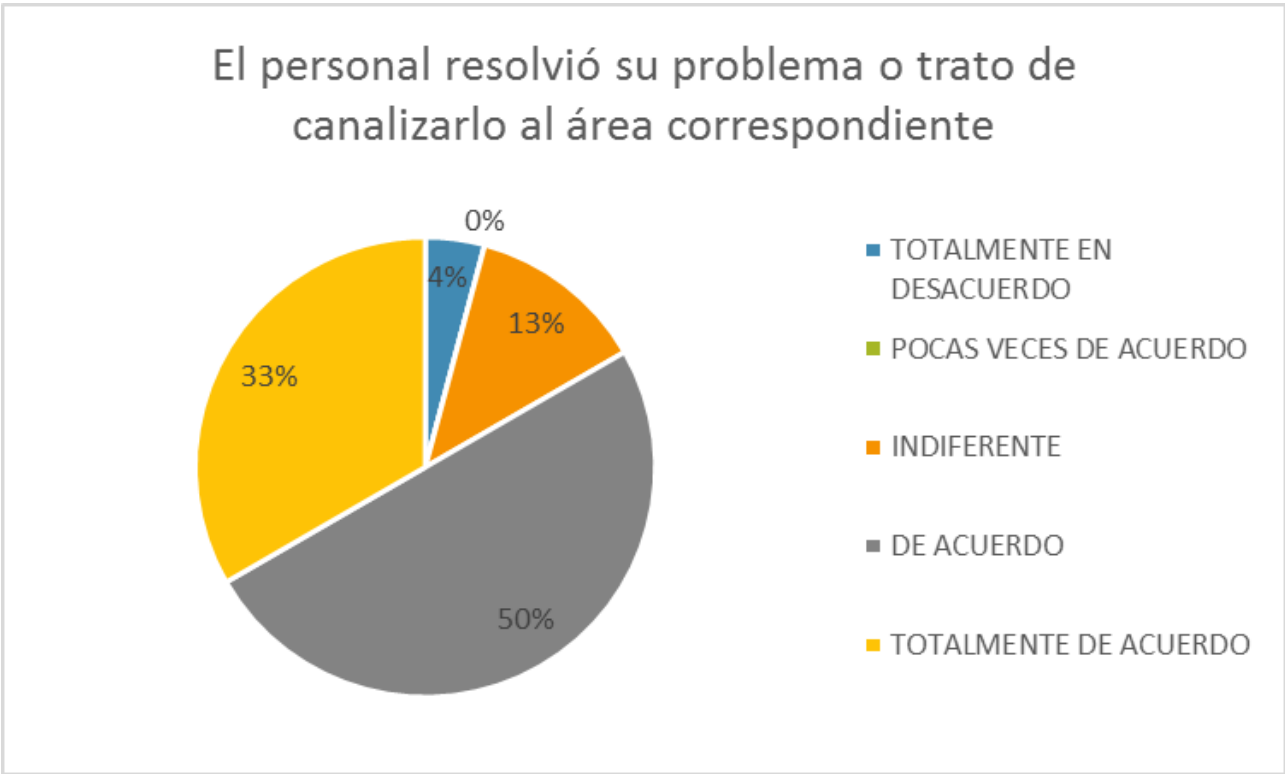
**Gráfica 12 se han solucionado satisfactoriamente sus demandas de servicio ante este departamento**

De acuerdo a la pregunta ¿se han solucionado satisfactoriamente sus demandas de servicio ante este departamento?, de los 70 alumnos encuestados arrojo que el 58% respondió que está de acuerdo, el 21% totalmente de acuerdo, para el 13% es indiferente, 0% pocas veces de acuerdo y el 8% está en desacuerdo.



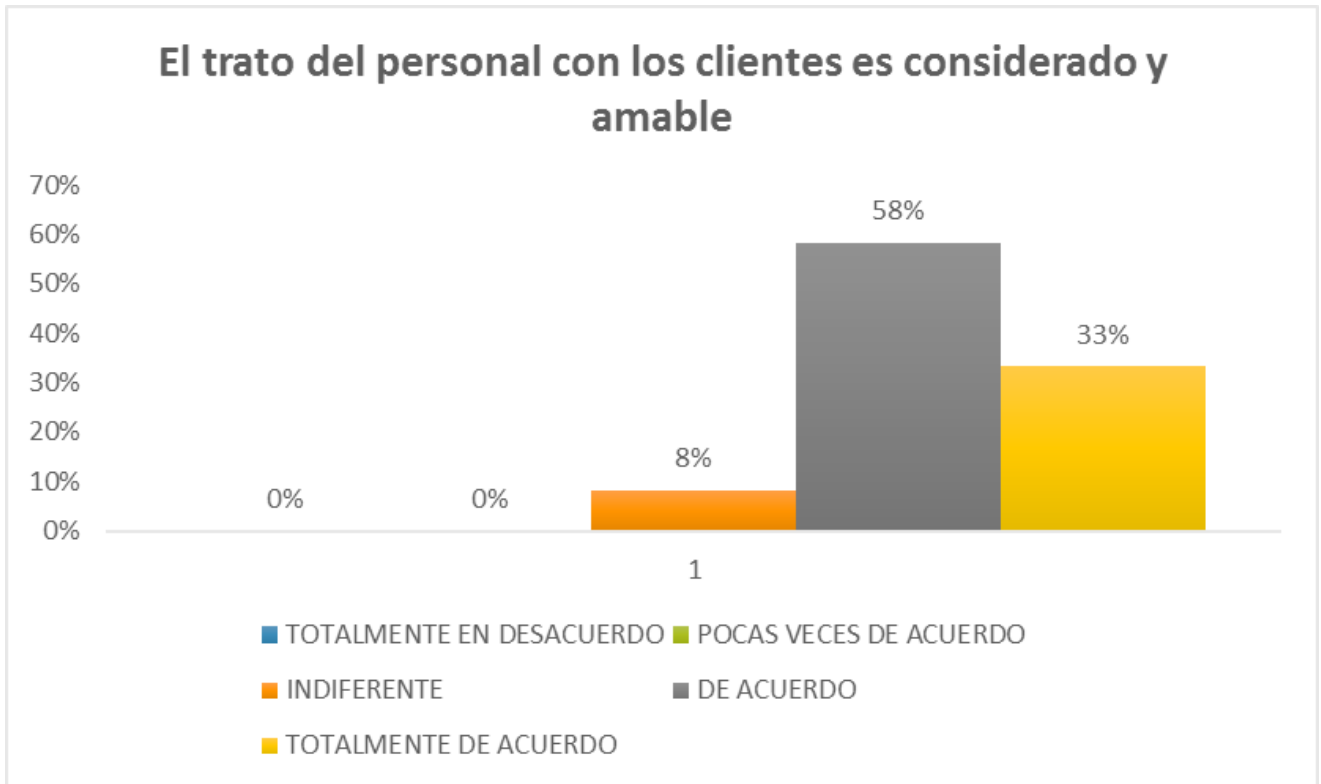
**Gráfica 13 El personal da una imagen de honestidad y confianza**

De acuerdo a la pregunta ¿El personal da una imagen de honestidad y confianza?, de los 70 alumnos encuestados arrojo que el 63% respondió que está de acuerdo, el 25% totalmente de acuerdo, para el 4% es indiferente, 4% pocas veces de acuerdo y el 4% está en desacuerdo.



**Gráfica 14 el personal resolvió su problema o trató de canalizarlo al área correspondiente**

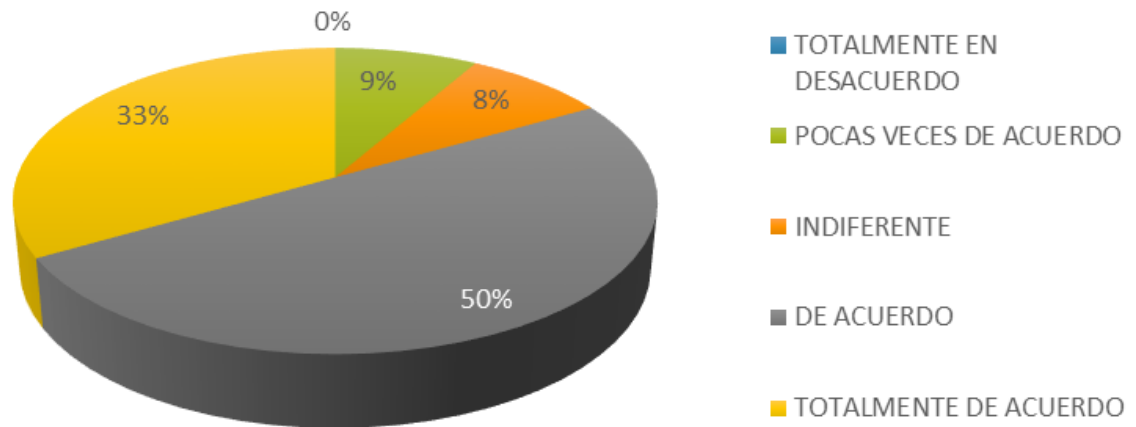
De acuerdo a la pregunta ¿el personal resolvió su problema o trató de canalizarlo al área correspondiente?, de los 70 alumnos encuestados arrojó que el 50% respondió que está de acuerdo, el 33% totalmente de acuerdo, para el 13% es indiferente, 0% pocas veces de acuerdo y el 4% está en desacuerdo.



**Gráfica 15 el trato del personal con los clientes es considerado y amable**

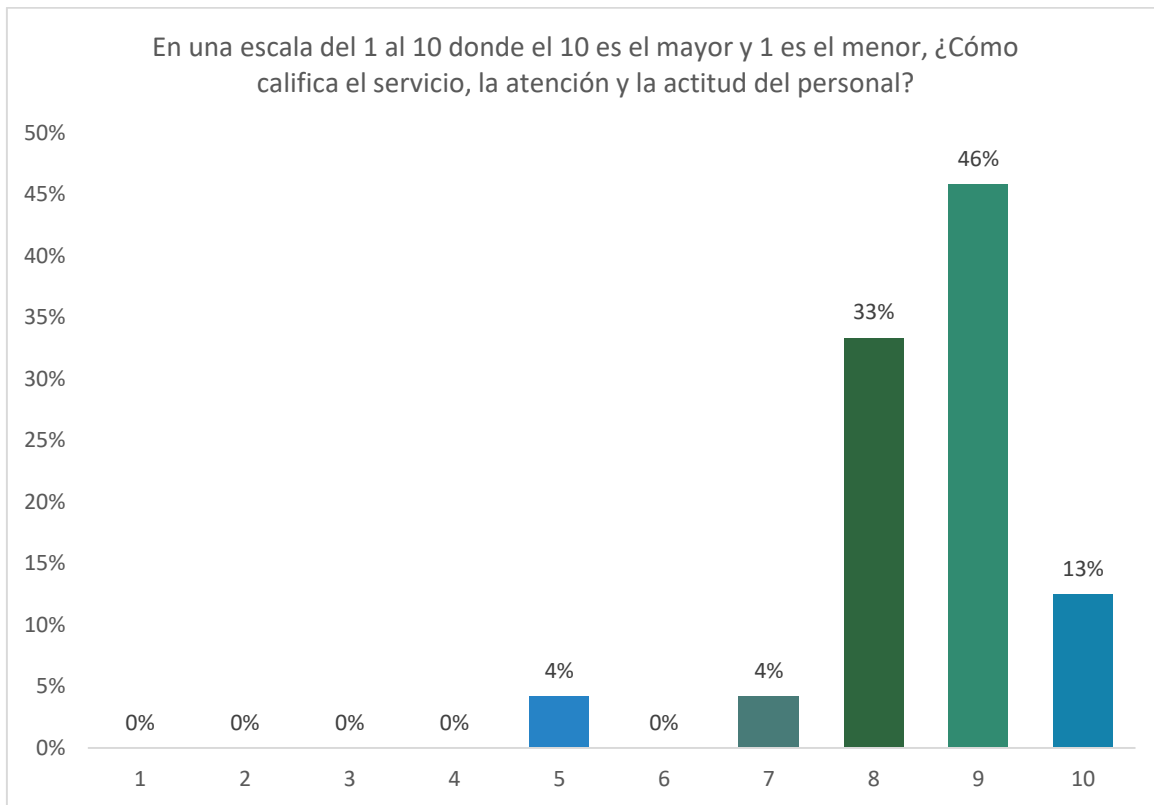
De acuerdo a la pregunta ¿el trato del personal con los clientes es considerado y amable?, de los 70 alumnos encuestados arrojo que el 58% respondió que está de acuerdo, el 33% totalmente de acuerdo, para el 8% es indiferente, 0% pocas veces de acuerdo y el % está en desacuerdo.

### Estás satisfecho con la calidad del servicio que le ofrecen en el departamento de recursos financieros



**Gráfica 16** *está satisfecho con la calidad del servicio que le ofrecen en el departamento de recursos financieros*

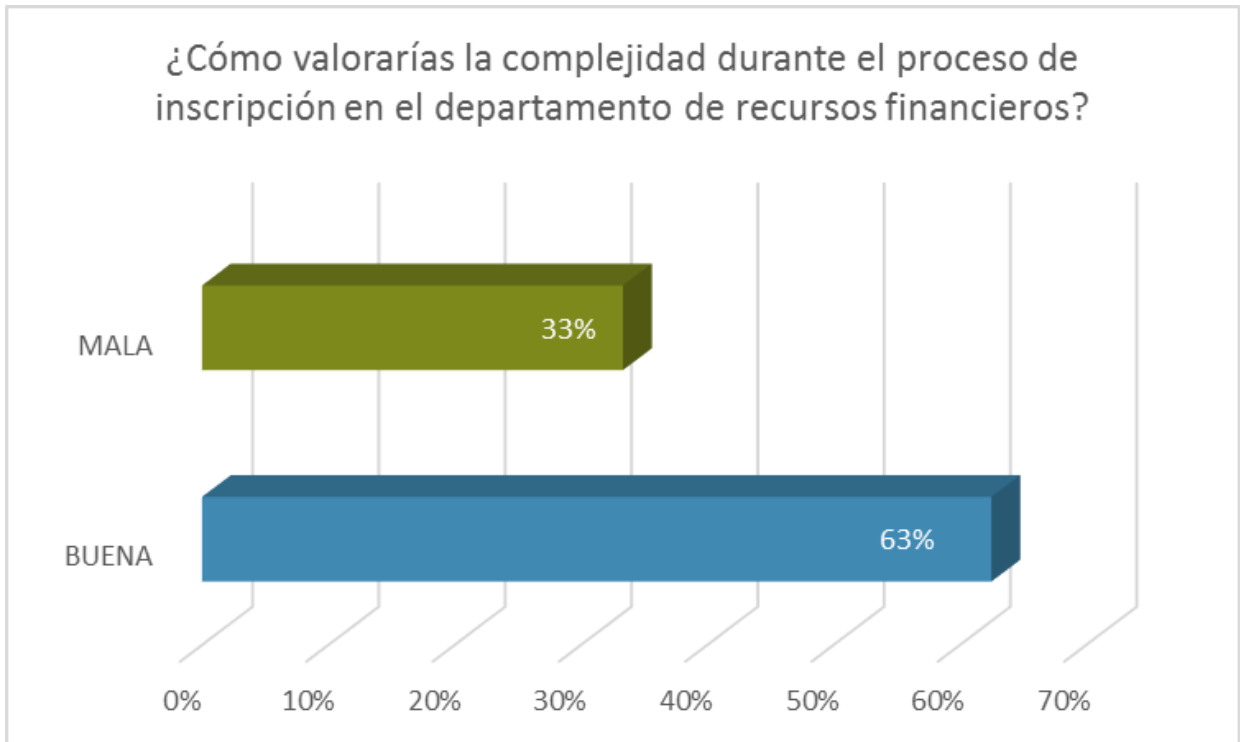
De acuerdo a la pregunta ¿está satisfecho con la calidad del servicio que le ofrecen en el departamento de recursos financieros?, de los 70 alumnos encuestados arrojo que el 50% respondió que está de acuerdo, el 33% totalmente de acuerdo, para el 8% es indiferente, 9% pocas veces de acuerdo y el 0% está en desacuerdo.



**Gráfica 17** *Cómo califica el servicio, la atención y la actitud del personal*

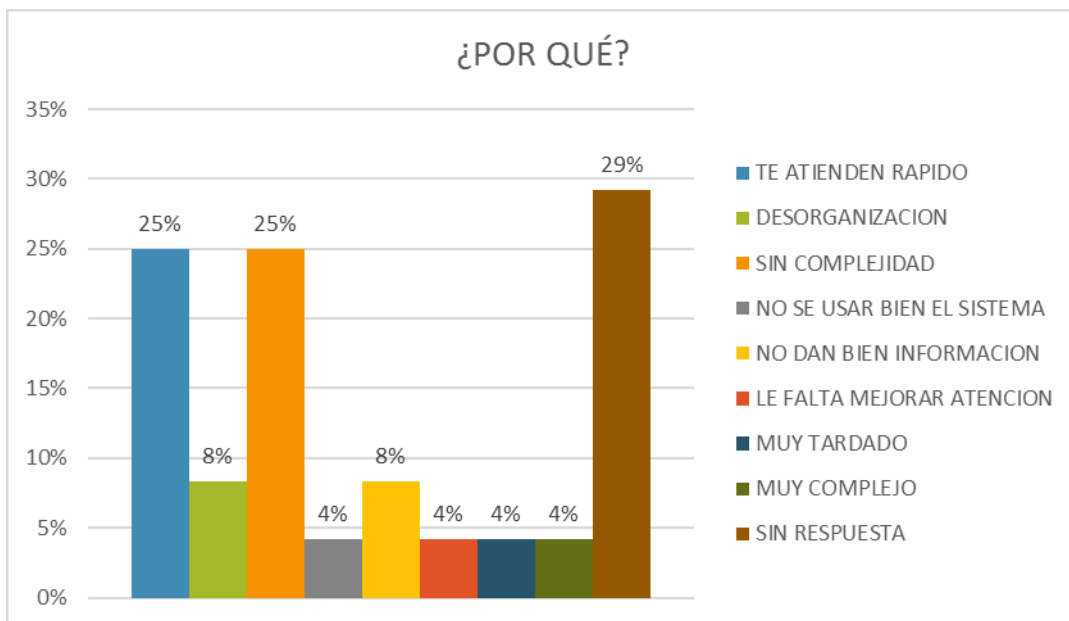
De acuerdo a la pregunta, En una escala del 1 al 10 donde el 10 es el mayor y 1 es el menor, ¿Cómo califica el servicio, la atención y la actitud del personal? de los 70 alumnos encuestados arrojo que el 13% respondió 10, el 46% 9, para el 33% 8, el 4% 7, el 0% 6, el 4% 5, 0% 4,3,2 y 1.





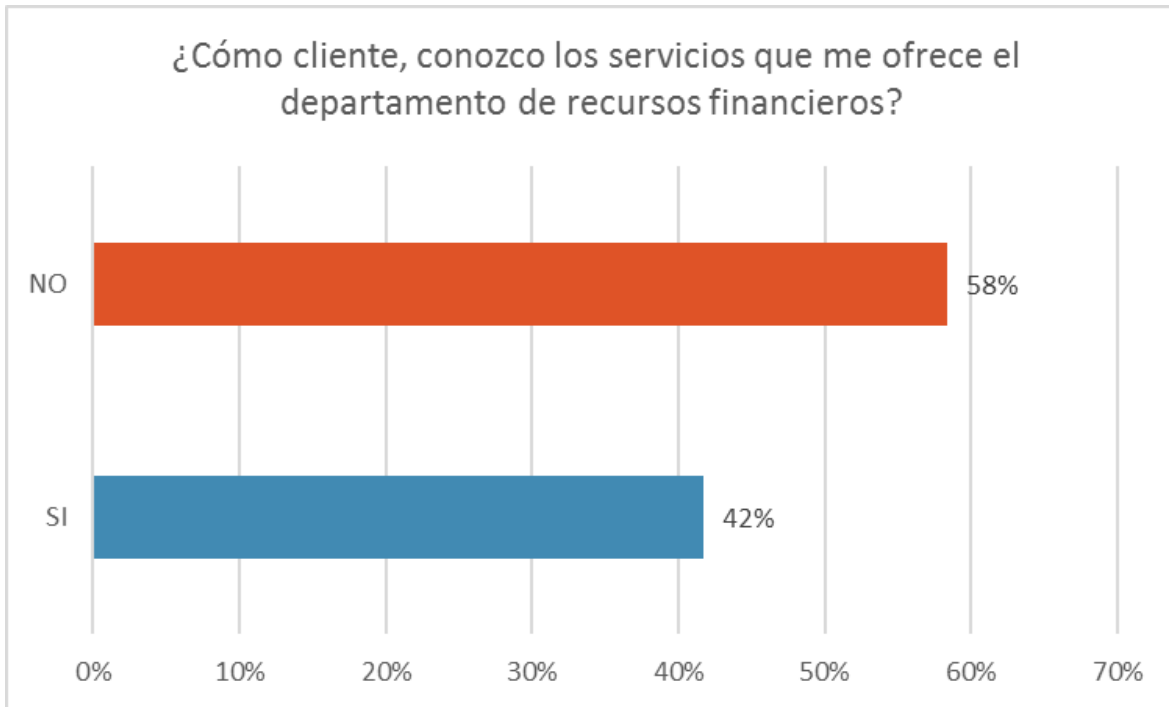
**Gráfica 18** *Cómo valorarías la complejidad durante el proceso de inscripción en el departamento de recursos financieros*

De acuerdo a la pregunta ¿Cómo valorarías la complejidad durante el proceso de inscripción en el departamento de recursos financieros?, de los 70 alumnos encuestados arrojo que el 63% respondió que es buena y el 33% que es mala.



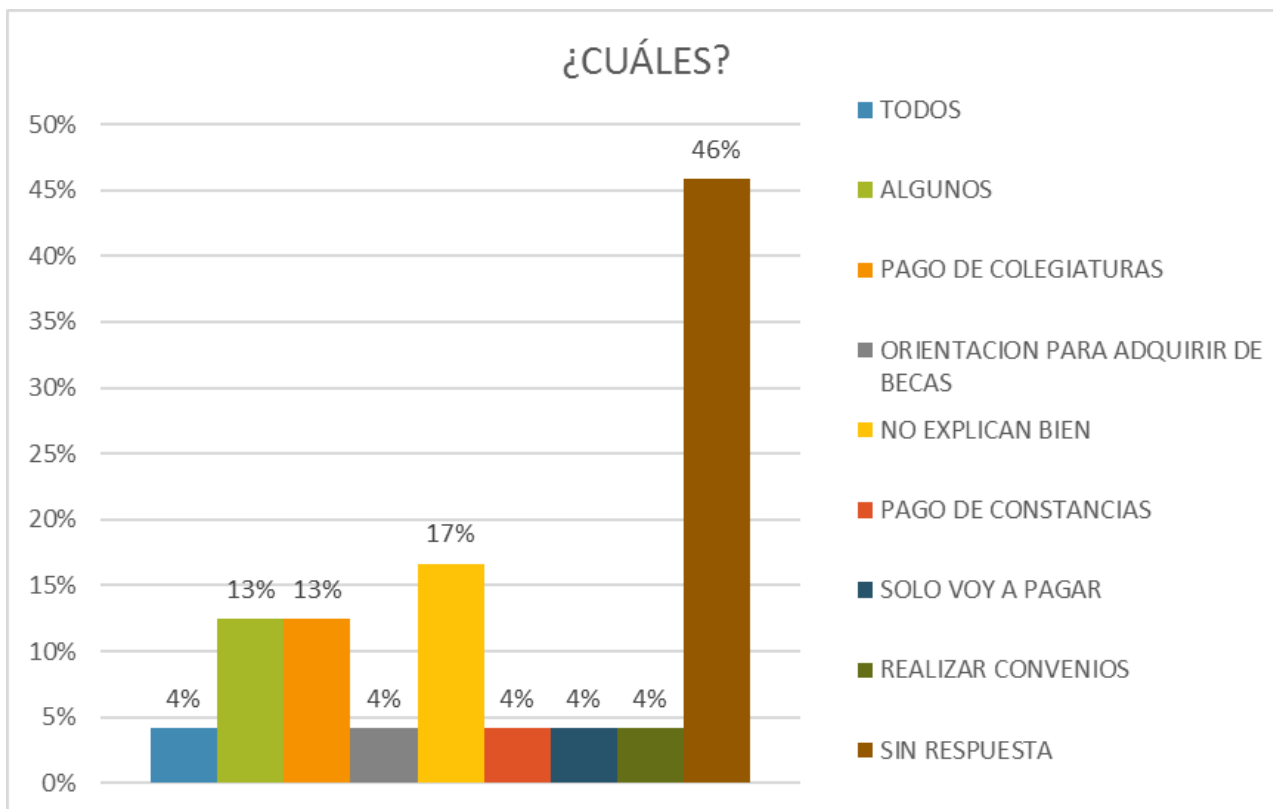
**Gráfica 19 Porqué**

De acuerdo a la pregunta ¿Cómo valorarías la complejidad durante el proceso de inscripción en el departamento de recursos financieros? Se les pregunto el Porqué, donde de los 70 alumnos encuestados arrojo que el 29% no respondió, 4% dijo que es muy complejo, 4% que es muy tardado, 4% que le falta mejorar la atención, el 8% dijo que no dan bien la información, el 4% dijo que no sabe usar bien el sistema, el 25% respondió que no existe complejidad el 8% que están muy desorganizados y el 25 % que te atienden rápido.



**Gráfica 20** *Cómo cliente conozco los servicios que me ofrece servicios financieros*

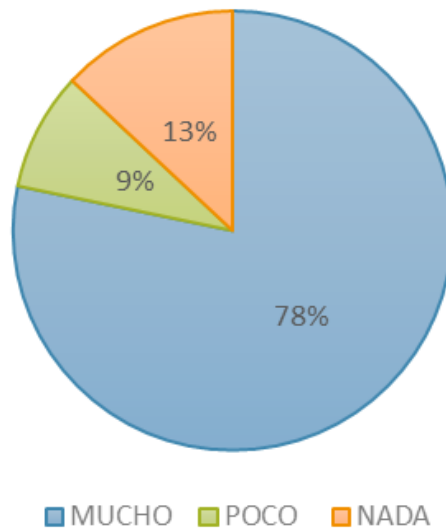
De acuerdo a la pregunta ¿Cómo cliente conozco los servicios que me ofrece servicios financieros?, de los 70 alumnos encuestados arrojó que el 58% respondió que No y el 42% respondió que Sí.



**Gráfica 21 Cuáles**

De acuerdo a la pregunta ¿Cómo cliente conozco los servicios que me ofrece servicios financieros? En donde de los 70 alumnos encuestados arrojo que el 58% respondió que No y el 42% respondió que Sí; Se les pregunto ¿Cuáles? En donde 46% no dio respuesta, 4% dijo que realizar convenios, 4% dijo que solo paga, 4% dijo que pago de constancias, 17% dijo que no se les explica bien, el 4% dijo que dan orientación para adquirir becas, 13% dijo que pago de colegiaturas, 13% dijo que algunos y el 4% dijo que todos.

¿Qué tanto te interesa recibir información adicional sobre nuestro servicio?



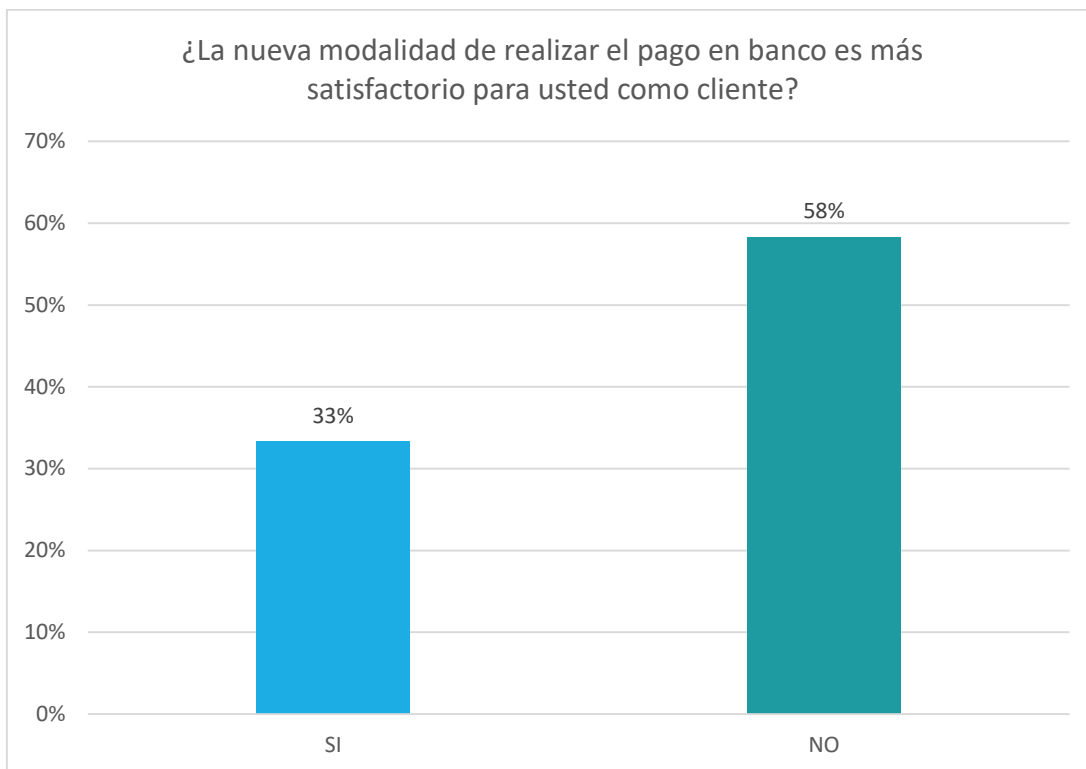
**Gráfica 22** *¿Qué tanto te interesa recibir información adicional sobre nuestro servicio*

De acuerdo a la pregunta ¿Qué tanto te interesa recibir información adicional sobre nuestro servicio?, de los 70 alumnos encuestados arrojo que al 78% le interesa mucho el 9% le interesa poco y el 13% no le interesa.



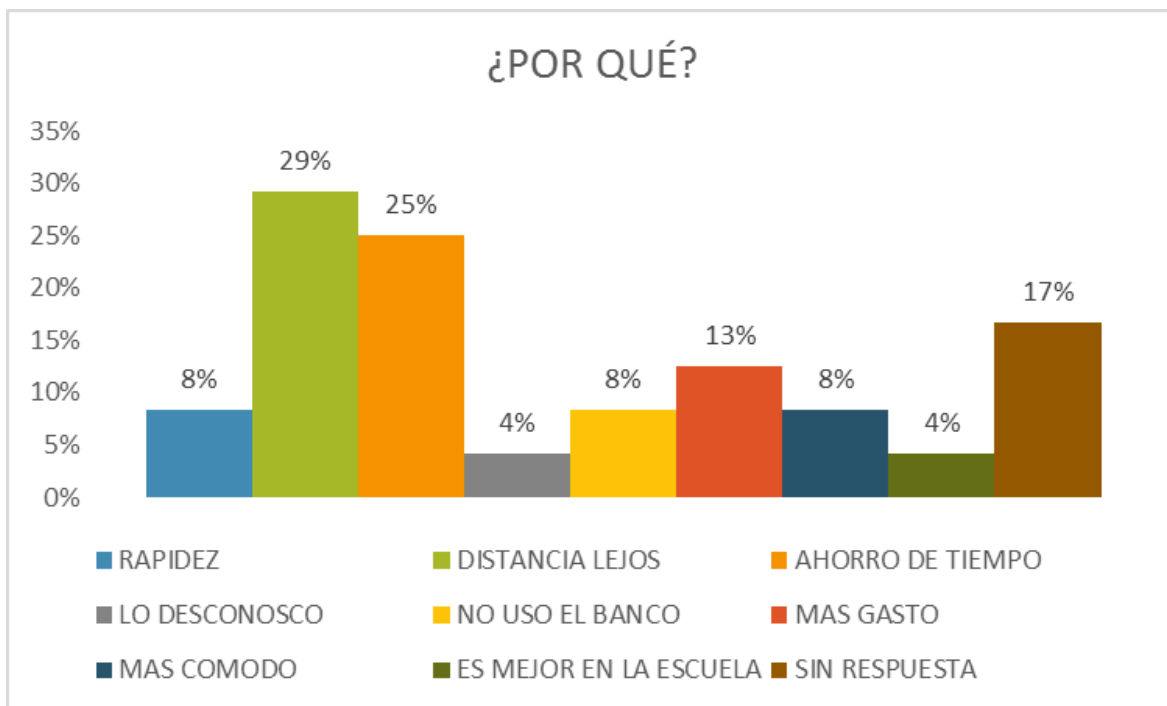
**Gráfica 23** porque

De acuerdo a la pregunta ¿Qué tanto te interesa recibir información adicional sobre nuestro servicio?, de los 70 alumnos encuestados arrojo que al 78% le interesa mucho el 9% le interesa poco y el 13% no le interesa. Se les pregunto ¿porque? Donde el 32% respondió que quiere conocer los servicios, el 28% dijo que para estar informado, el 4% dijo que para que sea más rápido solicitar algún servicio, el 21% no dio respuesta, el 4% dijo que es muy importante conocer y el 11% dijo que le da igual.



**Gráfica 24** *la nueva modalidad de realizar el pago en el banco es más satisfactorio para usted como cliente*

De acuerdo a la pregunta ¿la nueva modalidad de realizar el pago en el banco es más satisfactorio para usted como cliente?, de los 70 alumnos encuestados arrojo que para el 58% No es satisfactorio y para el 33% Sí es satisfactorio.



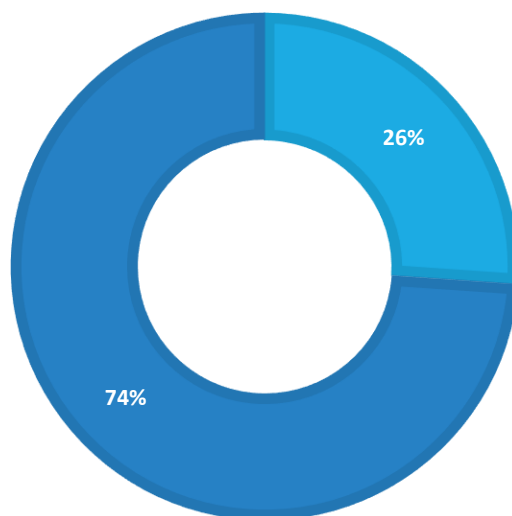
**Gráfica 25 Por qué**

De acuerdo a la pregunta ¿la nueva modalidad de realizar el pago en el banco es más satisfactorio para usted como cliente?, de los 70 alumnos encuestados arrojo que para el 58% No es satisfactorio y para el 33% Sí es satisfactorio; se les pregunto el ¿Por qué? Donde el 8% dijo que hay más rapidez, el 29% dijo que la distancia está lejos, el 25% dijo que se ahorra tiempo, el 4% dijo que desconoce esa modalidad, el 8% dijo que usa el banco, el 13% dice que es más gasto, el 8% que es más cómodo, el 4% que es mejor en la escuela y el 17% no respondió.



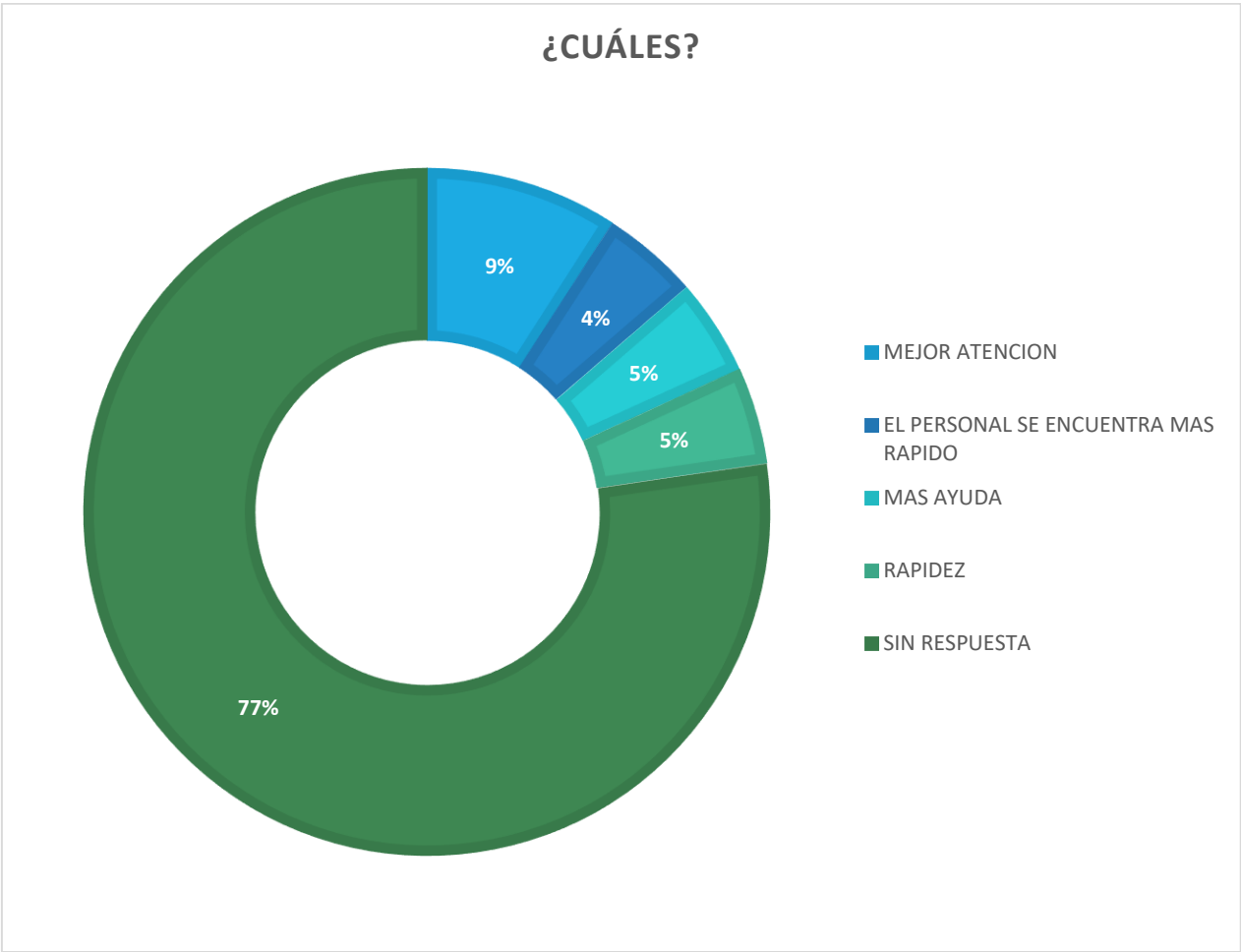
**¿HE OBSERVADO MEJORAS EN EL FUNCIONAMIENTO GENERAL DEL DEPARTAMENTO EN MIS DISTINTAS VISITAS AL MISMO?**

■ SI ■ NO



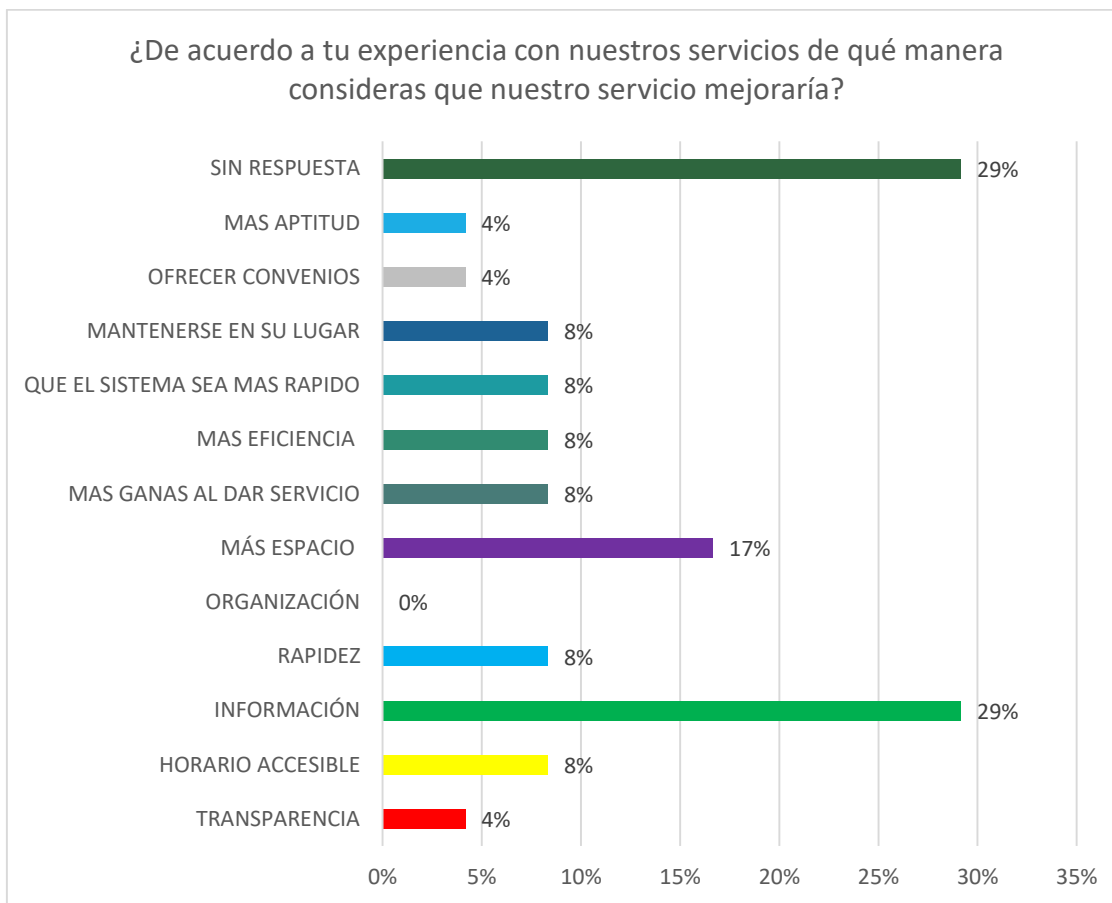
***Gráfica 26 he observado mejores en el funcionamiento general del departamento en mis distintas visitas al mismo***

De acuerdo a la pregunta ¿he observado mejores en el funcionamiento general del departamento en mis distintas visitas al mismo?, de los 70 alumnos encuestados arrojó que para el 26% No ha observado cambios y el 74% Sí ha observado cambios.



**Gráfica 27 Cuáles**

De acuerdo a la pregunta ¿he observado mejores en el funcionamiento general del departamento en mis distintas visitas al mismo?, de los 70 alumnos encuestados arrojo que para el 26% No ha observado cambios y el 74% Sí ha observado cambios; se les pregunto ¿Cuáles? Donde el 77% no dio respuesta, el 9% dijo que mejor atención, el 4% dijo que el personal se encuentra más rápido, el 5% que ahora reciben más ayuda y el 5% dijo que hay más rapidez en la atención.



**Gráfica 28 De acuerdo a tu experiencia con nuestros servicios de qué manera consideras que nuestro servicio mejoraría**

De acuerdo a la pregunta ¿De acuerdo a tu experiencia con nuestros servicios de qué manera consideras que nuestro servicio mejoraría?, de los 70 alumnos encuestados el 29% coincidió en que den más información sobre los servicios que ofrece el departamento, el 29% no dio respuesta, el 17% coincidió que sean más grandes las oficinas, el 8% coincidió que el horario sea más accesible, el 8% coincidió que sean más rápidos, el 8% coincidió que le pongan más ganas a la hora de dar el servicio, el 8% coincidió que sean más eficiente, el 8% coincidió que el sistema sea más rápido, el 4% coincidió que tengan más aptitud, el 4% coincidió que deben ofrecer los convenios a todos porque muchos alumnos se han dado de baja por no saber de esta opción, el 5% coincidió que tengan transparencia,

## **6.2 Análisis de las entrevistas aplicadas al personal del Departamento de Recursos Financieros**

### **6.2.1 Jefa del departamento de recursos financieros**

Se le realizó una entrevista a la jefa del departamento de recursos financieros para conocer la perspectiva que tiene respecto al servicio que brindan en el departamento, entre otras cuestiones, se le cuestionó respecto a las mejoras que realizaría para aumentar la satisfacción de los usuarios; respecto a si se siente totalmente capacitada para brindar una buena atención al servicio; del mismo modo, sobre si existe buena relación entre los que trabajan en el departamento; respecto a si considera que están bien organizados; y respecto a si cuenta con todo el material necesario para poder brindar un servicio de calidad. En respuesta, la jefa del departamento contestó que:

En sus 4 años como jefa del departamento de financieros, dijo que no ha recibido capacitación sobre atención al cliente y calidad y, que sus conocimientos son por estudios y cuenta propia; también nos dijo que la relación que hay entre el personal del departamento es muy buena y, no han tenido problema alguno; señaló que está muy satisfecha con el trabajo que realizan dentro de la oficina, pero que al día de hoy, no se siente satisfecha con el servicio que brindan en ventanilla, lo anterior, toda vez que cree que aun pudieran dar un mejor servicio pero se los impide el no contar siempre con el material de oficina necesario y la falta de buen servicio de internet. Para finalizar, comentó que propone, como aspectos de mejoras, implementar el pago en banco, para que en la ventilla del instituto solo se realicen trámites de constancia, de igual forma, hacer públicos los horarios de cobros y el proceso correcto (pasar primero a servicios escolares y luego a caja). En el mismo sentido, comenta que, a futuro, sería adecuado implementar el pago vía electrónica.

### **6.3.2 Entrevista a la jefa del área de ingresos propios**

Se le realizó una entrevista a la jefa del área de ingresos propios para conocer la perspectiva que tiene respecto al servicio que brindan en ventanilla, las mejoras que realizaría para aumentar la satisfacción de los usuarios; respecto a si se siente totalmente capacitada para brindar una buena atención al servicio; de igual forma, se le pregunto si existe buena relación entre sus compañeros de trabajo; se le cuestionó respecto a si están bien organizados y si cuenta con todo el material necesario para poder realizar un servicio de calidad, de lo anterior, obtuvimos lo siguiente:

Señala que si existe una buena comunicación entre el personal del departamento de financieros; que no han recibido capacitación por parte del instituto sobre atención al cliente y calidad de servicio, pero siente que tiene la capacidad de realizar las funciones de su puesto por la experiencia que ha obtenido en los años a cargo de él.

Se le preguntó si se siente satisfecha con el servicio que brinda a los usuarios y señaló que no, debido a que no se cuenta siempre con el material de oficina necesario para brindar un servicio de calidad y el internet falla mucho y esto le causa conflicto a la hora de timbrar recibos y también esto hace que el servicio que están brindando sea más tardado.

Para finalizar nos dijo que como propuesta para mejorar la atención pediría que se les brinden capacitaciones, que les surtan suficiente material de oficina, que les dé información a los alumnos de los costos y servicios que brindan en el departamento de recursos financieros con el fin de agilizar la atención y que exista organización con el área de servicios escolares ya que en ocasiones se da información diferente.

Con la realización de esta investigación de residencia se pudo observar que los resultados obtenidos no concuerdan con los resultados que se han obtenido anteriormente en las auditorias que realizan la institución, se podría suponer que se debe a la forma en que son aplicados los cuestionarios. La institución cuenta con 701 alumnos, de los cuales 216 son de escolarizado, 10 son de línea y 465 son de semi escolarizado con esta información se puede observar que en semi escolarizado hay casi el doble de alumnos que en escolarizados y anexando a esto que los alumnos del turno escolarizados no muestran la misma colaboración a la hora de responder los cuestionarios ya que en las respuestas que dan no existe coherencia.

## **VII. PROBLEMAS RESUELTOS Y SUS LIMITANTES**

Se logró cumplir con el objetivo del proyecto de Residencia Profesional, ya que fue posible diagnosticar satisfacción recibida por los alumnos del Instituto Tecnológico de la Zona Maya y con ello identificar aspectos negativos o positivos sobre el tema.

Así mismo se logró poder saber los intereses de las encargadas del puesto para poder tener una mejor calidad en la atención y con esto se logró dar estrategias para un mejor servicio.

Así mismo esta información recabada y analizada se entregará al departamento de Recursos Financieros para que le sirva en lo conducente como un antecedente comparativo de resultados en tiempos posteriores.

En el transcurso de esta investigación se encontraron algunas limitaciones, como fue la falta de interés de los alumnos a la hora de contestar el cuestionario, la falta de confianza para contestarlo y esto hizo que esta actividad se le dedicara más tiempo para la aplicación y volver a aplicar las que habían sido mal contestadas.

## VIII. COMPETENCIAS APLICADAS

Las competencias que se aplicaron y desarrollaron en este trabajo de investigación fueron vistas con anterioridad en las materias de Probabilidad y Estadística Descriptiva del tercer semestre, fundamentos de investigación, taller de investigación I y II, calidad aplicada a la gestión empresarial y decisiones mercadológicas de la carrera Ingeniería en Gestión Empresarial.

### Competencias Específicas

Capacidad para desarrollar el proceso de recopilación, presentación y análisis de información, formulando conclusiones, interrelacionando datos y alternativas de evaluación.

Capacidad para interpretar estadísticas y parámetros en muestras y poblaciones para evaluar con niveles de confianza estadística variables.

Habilidad para utilizar los métodos de cálculo de probabilidades para caracterizar y pronosticar el comportamiento de los datos que pueda proporcionarle una población o una situación dentro del entorno al analizar una muestra.

Habilidad para manejar software estadístico que permita verificar los cálculos analíticos.



## **IX. CONCLUSIONES**

La calidad, y más concretamente la calidad del servicio, se está convirtiendo en nuestros días en un requisito imprescindible para competir en las organizaciones industriales y comerciales de todo el mundo.

La propuesta de mejora en el servicio se basa en que la calidad la define el cliente, por eso conocer a los clientes es una de las claves para lograr una mejor y mayor capacidad de servicio. Para conocer a los clientes se debe de contar con su opinión mediante solicitudes de retroalimentación sobre los servicios del departamento y crear sistemas de información que transmitan la retroalimentación a las personas adecuadas.

Para lograr una eficiencia, calidad e innovación superiores se requiere que la administración genere la orientación a los empleados ya que se debe considerar a los clientes como el centro de su actividad y deben estar capacitados para concentrarse en ellos y poder brindarles servicio de calidad.

Un punto importante es la capacidad de respuesta hacia los clientes, es un atributo es muy necesario satisfacerlo ante los usuarios ya que es lo que ellos toman más como objetivo al momento de dar una calificación a los trabajadores y para que se pueda tener una capacidad de respuesta rápida se necesita estar bien organizados y tener el conocimiento de todo lo que los usuarios pudieran requerir al momento de pedir el servicio.

Se presentan a continuación las conclusiones a las que se llegó en la presente investigación.

Se encuestó a los alumnos del instituto tecnológico de la zona maya para conocer el nivel de satisfacción del departamento de recursos financieros, a través de una herramienta que midió cinco variables: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Actitud.

Se concluye con base a los resultados:

Elementos tangibles: Un 60 % de los alumnos está de acuerdo con el servicio ofrecido por el departamento y un 25% está totalmente de acuerdo.

Fiabilidad: el 80% de los alumnos está de acuerdo con el servicio ofrecido por el departamento.

Capacidad de la respuesta: el 64% está de acuerdo con el servicio ofrecido por el departamento y un 23% está totalmente de acuerdo.

Seguridad: 60% está de acuerdo con el servicio ofrecido por el departamento y aun 15% está totalmente de acuerdo.

Actitud: el 52% está de acuerdo con el servicio ofrecido por el departamento y un 30% está totalmente de acuerdo.

Dando como resultados que la mayoría de los alumnos están satisfechos con los servicios que brinda el departamento de recursos financieros. Pero aun así todavía pueden mejorar el servicio para poder lograr que el 100% de los alumnos quede completamente satisfecho con el servicio.

Se logró el objetivo general de diagnosticar la situación actual del departamento de recursos financieros ante la satisfacción de los alumnos con los resultados de los cuestionarios donde se observó que los usuarios están de acuerdo con el trato y servicio que reciben ya que en los cuestionarios que se realizaron se les otorga una buena calificación, con esto se puede proponer una posible estrategia de crecimiento, basándonos en las necesidades que los usuarios expresaron en los cuestionarios.

Se propone darle al personal la capacitación adecuada para poder dar un mejor servicio ya que es de suma importancia; también se propone que se publique en la página de la escuela, en Facebook, que se hagan avisos, mantas y se impartan platicas a los alumnos sobre los costos y servicios que ofrece el departamento, esto a raíz de que se pudo observar que ningún alumno tiene el conocimiento de esta información; también se propone hacer unas mejores instalaciones las cuales sean más amplias, cuenten con clima y tengan sillas de espera, para que los usuarios puedan tener una mejor estancia mientras esperan esto es por petición de los

alumnos, dado que hicieron saber que es muy incómodo estar esperando bajo el sol y en ocasiones lluvia por el servicio.

Cuando una empresa o institución entra en un proceso de calidad y mejora continua tiene resultados muy positivos en corto, mediano y largo plazo. Las consecuencias positivas de estos procesos van desde la eficiencia y eficacia en los servicios ofrecidos hasta considerables ahorros por reducción y desperdicios de tiempos. De esta forma, la calidad del servicio y por tanto la satisfacción del cliente se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en una empresa o institución.

La satisfacción del cliente ha formado siempre parte del eje central de las políticas comerciales en las Organizaciones. El negocio de cualquier empresa (privada o pública) debe partir con base en el cliente, es decir, el objetivo será cumplir sus necesidades y o expectativas con el producto o servicio ofrecido por la misma; y en el terreno educativo. Esta gestión se realiza mediante modelos de calidad que han ayudado a mejorar la administración, el desempeño, así como ha traído muchos beneficios a las instituciones de educación superior. Las instituciones han optado por acreditarse en este tipo de modelos de gestión en caso específico la ISO 9001, la cual establece en un punto esencial que la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización; así esto da la certeza de medir la satisfacción del cliente en el contexto educativo de nivel superior.

## **X. RECOMENDACIONES**

Este apartado contiene las recomendaciones o proposiciones que se hace a la jefa del departamento de recursos financieros, enfocadas a estrategias, con el objetivo de mejorar la satisfacción de los alumnos con el servicio que reciben de este departamento.

1. Capacitaciones de atención al cliente y calidad para el personal a cargo de brindar el servicio en caja.
2. Organización con el departamento de servicios escolares para poder dar un excelente servicio.
3. Realizar trípticos en donde cada área haga saber cuáles son sus funciones en el instituto.
4. Dar un curso o avisos con los horarios, costos y servicios que ofrece el departamento de recursos financieros. (Presencial, por redes sociales, página de la escuela y físicamente).
5. Dar opciones de cobro en caja y cobro en banco para favorecer a todos los alumnos.
6. Contar con las instalaciones adecuadas para brindar una mejor atención (ventanilla y sala de espera).
7. Que el internet sea de mayor velocidad para que el sistema sea más rápido a la hora de realizar las facturas.
8. Aumentar el personal en fechas de reinscripciones para que sea menos tardado.
9. Analizar los resultados respecto a futuras auditorías internas, lo anterior, a efecto de, en su caso, adecuar los instrumentos de recolección de datos.

## XI. BIBLIOGRAFÍA

- Arambewela, R. &. (2006). *Arambewela, R. & Hall, J. "Un análisis comparativo de la satisfacción de la educación internacional utilizando SERVQUAL" en Journal of Services Research.*
- Araya-Castillo, L. (2013). *¿QUÉ HEMOS APRENDIDO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EDUCACIÓN SUPERIOR? Revista Pilquen - Sección Ciencias Sociales, 1-12.*
- Camison, C. C. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas.* pearson.
- DiDomenico, E. y. (1996). *Evaluación de la calidad del servicio dentro del entorno educativo.*
- Heck, R. y. (2000). *Eficacia administrativa en la enseñanza superior: mejora de los procedimientos de evaluación.*
- Instituto tecnológico de la zona maya.* (2017). Retrieved from Historia: <http://www.itzonamaya.edu.mx/>
- Jain, R. S. (2011). Conceptualización de la calidad del servicio en la educación superior. *Revista Asiática sobre Calidad, 296-314.*
- Ortíz, H. (2011, mayo 24). *sistemas y calidad total.* Retrieved from sistemas de gestion de calidad- historia y definicion: <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>
- Ortíz, H. (2016, junio 18). *Sistema y Calidad total.* Retrieved from Los 7 principios de gestion de calidad: <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/los-7-principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación .* MC GRAW HILL.
- Stensaker, B. (2008). *Resultados de la garantía de calidad: una discusión del conocimiento, la metodología y la validez.*
- Štimac, H. y. (2012). *Competitividad en la educación superior: una necesidad de orientación de marketing y calidad del servicio. Economía y Sociología.*

## XII. ANEXOS

### 12.1 Cuestionario que se le aplico a los alumnos

LOS FINES DE ESTE CUESTIONARIO SON PARA REALIZAR UNA INVESTIGACIÓN DE RESIDENCIA PROFESIONAL CUYO OBJETIVO ES DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL ÁREA DE “RECURSOS FINANCIEROS” DE ESTE INSTITUTO.

Esta encuesta se valorará con una escala de 1 a 5 en el que corresponde a:

- 1 TOTALMENTE EN DESACUERDO
- 2 POCAS VECES DE ACUERDO
- 3 INDIFERENTE
- 4 DE ACUERDO
- 5 TOTALMENTE DE ACUERDO

**Sabiendo que:**

**Cliente** = Alumno

**Servicio** = atención que brindan en caja.

**Trámite** = Realizar pagos, hacer compras.

Lugar donde vives:

Edad: Turno: escolarizado semi-escolarizado

Trabajas: SI NO

Nº	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	El personal cuenta con materiales suficientes para que puedas realizar tu pago					
2	Las instalaciones del departamento de recursos financieros son las adecuadas para prestar el servicio					

3	Es claro y correcto el documento que recibes cuando realizas tramites.					
4	Cuando acudo a realizar un trámite, sé que encontraré las mejores soluciones					
5	Consideramos suficiente el horario establecido de atención al cliente					
6	Se informa de una manera clara y comprensible sobre las dudas fundamentadas					
7	Se conocen los intereses y necesidades de los usuarios					
8	Su solicitud fue atendida en un tiempo razonable					
9	El personal siempre está dispuesto a ayudar a los clientes					
10	Cuándo acude a realizar un trámite, tiene problema alguno en contactar con la persona responsable de atender a sus demandas					
11	El Personal da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los clientes					
12	Se han solucionado satisfactoriamente sus demandas de servicio ante este departamento?					
13	El personal da una imagen de honestidad y confianza					
14	El personal resolvió su problema o trato de canalizarlo al área correspondiente					
15	El trato del personal con los clientes es considerado y amable					
16	<b>Estás satisfecho con la calidad del servicio que le ofrecen en el departamento de recursos financieros</b>					

En una escala del 1 al 10 donde el 10 es el mayor y 1 es el menor, ¿Cómo califica el servicio, la atención y la actitud del personal?

¿Cómo valorarías la complejidad durante el proceso de inscripción en el departamento de recursos financieros? ¿porque?

¿Cómo cliente, conozco los servicios que me ofrece el departamento de recursos financieros? ¿cuales?

¿Qué tanto te interesa recibir información adicional sobre nuestro servicio? ¿porque?

¿La nueva modalidad de realizar el pago en banco es más satisfactorio para usted como cliente? ¿porque?

¿He observado mejoras en el funcionamiento general del departamento en mis distintas visitas al mismo? ¿cuáles?

¿De acuerdo a tu experiencia con nuestros servicios qué recomendaciones nos darías?



## 12.2 Entrevista a la jefa del departamento de recursos financieros

LOS FINES DE ESTA ENTREVISTA SON PARA REALIZAR UNA INVESTIGACIÓN DE RESIDENCIA PROFESIONAL CUYO OBJETIVO ES DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN “**RECURSOS FINANCIEROS**” DE ESTE INSTITUTO.

Las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo y serán tratadas de manera confidencial y anónima.

### Entrevista a la jefa del departamento de recursos financieros

- 1º. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la escuela?
  
- 2º. ¿Cuánto tiempo llevas Como Jefa del departamento de Recursos Financieros?
  
- 3º. ¿Cómo consideras que es la relación entre recursos financieros-administración?
  
- 4º. Hablando de herramientas y equipo ¿Considerarías que tienen lo suficiente y necesario para otorgar un buen servicio a los alumnos?
  
- 5º. ¿Te han otorgado capacitaciones sobre calidad y atención al cliente?
  
- 6º. ¿Consideras que se puede trabajar en confianza y satisfactoriamente con el personal a tu cargo?

7°. ¿Te sientes satisfecha con los resultados que se han obtenido en los últimos semestres?

8°. ¿Te sientes satisfecha con el horario establecido para realizar los cobros?

9°. ¿Te sientes satisfecha con el servicio que se les brinda a los alumnos?

10°. Con la experiencia ya obtenida como jefa de departamento de recursos financieros ¿harías alguna mejora para brindar un mejor servicio?

### 12.3 Entrevista a la jefa del área de ingresos propios

LOS FINES DE ESTE CUESTIONARIO SON PARA REALIZAR UNA INVESTIGACIÓN DE RESIDENCIA PROFESIONAL CUYA FINALIDAD ES DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL ÁREA DE “**RECURSOS FINANCIEROS**” DE ESTE INSTITUTO.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo y serán tratadas de manera confidencial y anónima.

- 1º. ¿Usted considera que existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo?
  
- 2º. ¿Usted recibe de forma oportuna la información que requiere para su trabajo?
  
- 3º. ¿Tiene suficiente oportunidad para recibir capacitación que le permita desarrollo para beneficiar su trabajo?
  
- 4º. ¿Las herramientas y maquinas son actualizadas constantemente para la realización de su trabajo?
  
- 5º. ¿Cuenta con el material necesario para poder realizar un trabajo de calidad?
  
- 6º. ¿Se siente satisfecho con el horario de trabajo?

7º. ¿Se siente capacitado para realizar las funciones de su puesto de trabajo?

8º. ¿Ha recibido capacitación sobre atención al cliente y calidad?

9º. ¿Existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo?

10º. ¿Sus compañeros de trabajo comparten información que le ayude a realizar un buen trabajo?

11º. ¿La relación entre el personal del departamento es buena?

12º. ¿Crees que le brindas una atención de calidad a los alumnos?

13º. ¿Harías alguna propuesta para mejorar la calidad del servicio que brindas?