

CAPÍTULO I

PROYECTO DE TESIS

1.1 Justificación:

El sector servicios en nuestro país es enorme y variado, por lo que podemos encontrar empresas dedicadas a la telefonía, salud, transporte, hotelería, seguros, créditos y servicios educativos entre muchos otros. Este tipo de organizaciones, generalmente son juzgadas por la calidad del servicio que suministran, ya que éstas influyen tanto en el volumen de demanda como también en las personas que hacen esa demanda, además; esa misma calidad se convierte en una estrategia de posicionamiento en relación a los competidores.

La calidad en el servicio constituye hoy en día uno de los elementos esenciales que toda organización debe de tomar muy en cuenta y por consiguiente los responsables de los servicios tienen que determinar que es lo que sus clientes desean, para buscar satisfacerlos.

Las Instituciones dedicadas a la educación no han sido la excepción; en los últimos años, se suscitaron una serie de cambios en la dinámica de trabajo derivados del entorno difícil, por la apertura de mercados, dificultades económicas, la creciente competencia a enfrentar y al hecho de que tenemos consumidores mas selectivos e informados, originando compromisos tendientes a elevar y conservar la calidad de los servicios que se ofrecen en sus áreas de trabajo.

Nuestra Institución, interesada por mantenerse a la vanguardia para seguir refrendando su deber como máxima casa de estudios de nuestra entidad, esta trabajando arduamente para alcanzar los niveles de calidad exigidos hoy por hoy, razón por la cuál no solo se están certificando las diversas áreas y procesos que la conforman, sino también algunos de nuestros programas de estudio.

El 2007 fue un año de reconocimientos para la universidad, como es el caso del premio de parte de la Secretaría de Educación Pública (SEP) por ser nuestra Alma

Mater un ejemplo en el ejercicio de la planeación estratégica y por que el 96% de la matrícula de su licenciatura cursa programas con calidad. En el caso de nuestra Unidad Regional Sur, dentro de la Coordinación de Servicios Escolares, se cuenta con la certificación del Proceso de Primer Ingreso y algunos otros del área de biblioteca.

Dado que en nuestro tiempo la calidad es una garantía que tienen los clientes de que los servicios que reciben cumplen con sus percepciones y expectativas, y a su vez representa los esfuerzos que realiza el proveedor de los servicios por satisfacer sus necesidades, se propone la realización de este proyecto de investigación, que tiene precisamente como finalidad conocer esas percepciones que tienen los usuarios del Departamento de Contabilidad alumnos y administrativos de la universidad de Sonora, Unidad Regional Sur, acerca del servicio que ofrece este departamento.

Actualmente este departamento pese a que no ha sido certificado formalmente, está haciendo un esfuerzo por brindarle al usuario un servicio digno, que satisfaga sus necesidades. En los últimos años la administración ha realizado diversas mejoras que van desde la construcción de nuevas instalaciones, contratación de mas personal hasta el uso de software para eficientar el trabajo y con esto brindar una mejor y mayor atención a sus usuarios

Se espera que a partir de este estudio se obtengan datos que permitan evaluar si se está contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de calidad que nuestra institución trata de implantar y disponer de información que sirva para identificar áreas de oportunidad y proponer medidas que faciliten desarrollar una mejora continua en esta área de trabajo.

1.2 Definición del problema.

Las organizaciones están cada vez más receptivas a los temas de calidad, esta toma de conciencia, exige políticas mas fuertes que guíen los actos de quienes participan en ellas para que verdaderamente reconozcan la importancia del cliente y la necesidad de brindarle servicios de calidad.

Esta situación despierta el interés por conocer si el Departamento de Contabilidad de la Unidad Regional Sur verdaderamente está cumpliendo satisfactoriamente con las funciones relativas a la atención al cliente, por lo cuál es relevante dar respuesta al siguiente planteamiento:

¿Cuál es la percepción que tienen los alumnos y el personal administrativos de la Unidad Regional Sur de la Universidad de Sonora con respecto a la calidad en el servicio que reciben del Departamento de Contabilidad?

1.3 Objetivo general.

Evaluar la calidad del servicio que presta el Departamento de Contabilidad de la Unidad Regional Sur de la Universidad de Sonora a sus clientes externos e internos.

1.4 Objetivos específicos:

- Elaborar un marco teórico que dé sustento al contenido de este proyecto de investigación, especificando conceptos relacionados con la calidad y el servicio al cliente.
- Utilizar un instrumento de medición que permita conocer el punto de vista del usuario de los servicios del Departamento de Contabilidad.
- Identificar las posibles deficiencias que el Departamento de Contabilidad tiene en los servicios que brinda
- Sugerir mejoras tendientes a incrementar la calidad del servicio que se ofrece.

1.5 Hipótesis:

Los clientes internos (personal administrativo) y externos (alumnos de la unidad sur) que son atendidos por el Departamento de Contabilidad, perciben el servicio que les brindan como bueno.

1.6 Delimitación del campo de estudio:

Para efectos de este trabajo de investigación, el estudio se enfocará a las percepciones que los clientes internos (personal administrativo) y externos (alumnos de las distintas carreras) del Departamento de Contabilidad de la Unidad Regional Sur de la Universidad de Sonora, tienen con respecto a los servicios que reciben, aclarando que no se pretende evaluar el desempeño del personal del área.

En cuanto a definir al cliente externo universitario, se puede decir que delimitarlo ha sido una polémica en diversos foros universitarios, algunos acreditan que son los padres de los universitarios los clientes, otros la sociedad y otros mas los estudiantes. Para efectos de esta investigación, se considera al alumno como nuestro cliente externo.

1.7 Limitaciones:

La principal limitación que se considera tener es la apatía de los estudiantes a contestar una encuesta.