

MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO COMO RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Miguel Angel Azcorra Narváez¹
Instituto Tecnológico de Mérida
miguel.an@merida.tecnm.mx

Jose Juan Escalante Fernández²
Instituto Tecnológico de Mérida
jose.ef@merida.tecnm.mx

Resumen

El presente trabajo de investigación es el resultado final de un análisis realizado para determinar la percepción de la calidad en el servicio del departamento de planeación, programación y presupuestación en una institución de educación superior dentro del marco regulatorio de la Ley General de Contabilidad Gubernamental publicada en el Diario Oficial de la Federación del día 31 de Diciembre del año 2018, cuya obligatoriedad derivó en la planeación, desarrollo, implementación, y seguimiento de un sistema basado en tecnologías de la información con los requisitos y características establecidas en la citada ley. Esto conllevó un cambio de cultura al implementar un sistema de administración gubernamental armonizado en el Instituto Tecnológico de Mérida que cuenta con una matrícula aproximada de seis mil estudiantes y de seiscientos empleados entre docentes y no docentes, y se encuentra entre las diez más importantes del sistema de educación tecnológica del país. La importancia de la investigación radica en poder conocer la percepción de la calidad en el servicio que proporciona el departamento citado con la implementación y operación del nuevo sistema de administración.

Palabras clave: Calidad en el servicio, sistemas de información, Instituto de educación superior

Abstract

This research work is the final result of an analysis carried out to determine the perception of quality in the service of the planning, programming and budgeting department in a higher education institution within the regulatory framework of the General Law of Government

¹ Doctor en ciencias de la administración por la Universidad Hispanoamericana Justo Sierra, Profesor adscrito al Departamento de Ciencias Económico Administrativas, Instituto Tecnológico de Mérida.

² Doctor en ciencias de la administración por la Universidad Hispanoamericana Justo Sierra, Profesor Titular adscrito al Departamento de Ciencias Económico Administrativas, Instituto Tecnológico de Mérida.

Accounting published in the Official Gazette of the Federation of December 31, 2018, whose obligation resulted in the planning, development, implementation, and monitoring of a system based on information technologies with the requirements and characteristics established in the aforementioned law. This led to a change in culture by implementing a harmonized government administration system in the Technological Institute of Mérida, which has an enrollment of approximately six thousand students and six hundred employees between teachers and non-teachers, and is among the top ten in the system of technological education of the country. The importance of the research lies in being able to know the perception of the quality of the service provided by the aforementioned department with the implementation and operation of the new administration system.

Key words: Quality of service, information systems, institute of higher education

Introducción

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) sin duda son uno de los factores que más han transformado la forma en la que las organizaciones proporcionan servicios a sus clientes internos y externos, su uso masivo se presenta de diversas formas y situaciones: en los espacios laborales, en las escuelas, en los bancos y centros financieros y por supuesto en nuestros hogares. Podemos describir en términos generales a las Tecnologías de la Información y Comunicación como un conjunto de elementos compuesto por herramientas, prácticas y técnicas que son utilizados para el tratamiento, procesamiento, almacenamiento y transmisión de datos con la finalidad de estructurarlos en información útil que derive en la solución de problemas, generación de conocimiento, y eficiencia de operaciones y procesos.

En este sentido la gestión de la calidad en las organizaciones ha encontrado en las TIC's un medio para facilitar las actividades objeto de su función, y combatir deficiencias por falta de estandarización en tareas repetitivas, falta de verificación y control en la asignación de recursos, carencia de información para evaluar el grado de estabilidad y satisfacción de los respectivos procesos administrativos, técnicos, y financieros, por mencionar algunos. Con el uso de las TIC's, las organizaciones procesan con efectividad sus transacciones cotidianas como el pago a proveedores, registros contables, compras, ventas, elaboración y reporte de información financiera, procesos operativos, gestión administrativa, así como las relaciones entre la institución y su entorno. Esta introducción de nuevas tecnologías conlleva al interior de las instituciones y organizaciones un cambio en los modos de trabajo y en la forma tradicional de llevar las tareas, generando retos en los trabajadores y motivando al aprendizaje armonizado de los sistemas, permitiendo desempeñar trabajos con mayor responsabilidad.

Uno de los factores que ha detonado el uso de las TIC's en la instituciones se atribuye también a los cambios en el marco jurídico. Estos cambios y modificaciones en el marco jurídico que inducen a la utilización de las TIC'S no es exclusivo de las organizaciones e instituciones privadas. El 31 de Diciembre del año 2008 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la nueva Ley General de Contabilidad Gubernamental (LGCG) cuyas disposiciones generales

establecen los criterios generales que regirán la contabilidad gubernamental y la emisión de información financiera de los entes públicos, con el fin de lograr su adecuada armonización. De igual manera establece que la presente Ley es de observancia obligatoria para los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de la Federación, los estados y el Distrito Federal; los ayuntamientos de los municipios; los órganos político- administrativos de las demarcaciones territoriales del Distrito Federal; las entidades de la administración pública paraestatal, ya sean federales, estatales o municipales y los órganos autónomos federales y estatales. Como se puede observar el alcance la LGCG es total, no deja fuera a ningún actor del sector público de nuestro país y trae consigo el deber ser en materia de mejores prácticas contables nacionales e internacionales en apoyo a las tareas de planeación financiera, control de recursos, análisis y fiscalización.

El presente trabajo de investigación es el resultado final de un análisis realizado para determinar la percepción de la calidad en el servicio del departamento de planeación, programación y presupuestación en una institución de educación superior dentro del marco regulatorio de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, cuya obligatoriedad derivó en la planeación, desarrollo, implementación, y seguimiento de un sistema basado en tecnologías de la información con los requisitos y características establecidas en la citada ley. Asimismo el objetivo general planteado consiste en medir la percepción del servicio que presta el departamento de planeación, programación y presupuestación a través del uso de los sistemas de información en una Institución de Educación Superior de la Ciudad de Mérida, Yucatán. El estudio que aquí se presenta muestra detalladamente cómo fue el proceso de investigación; así como la forma en la que se obtuvieron los datos y los resultados. Inicia con los antecedentes que guiaron el trabajo, se presenta la pregunta de investigación, se define el objetivo general y los objetivos específicos derivados de éste; se muestra el entorno que sirvió para realizar la exploración; así mismo se da a conocer la justificación y se mencionan los beneficios que se esperan al concluir la búsqueda. Posteriormente se fundamenta el trabajo ya que se muestran los hallazgos de trabajos realizados por algunos autores, e incluso aquí se presenta la teoría que permite dar validez al trabajo realizado. Finalmente se presenta el método que guió el

trabajo de investigación, señalando la importancia de haberlo elegido y la finalidad que se persigue por su utilización, seguidamente se indican los instrumentos que fueron seleccionados para obtener los datos, mostrando características de cada uno, y se exponen los resultados que muestran de forma detallada el análisis de los datos obtenidos, se hace una amplia explicación de lo encontrado que permite formular las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación.

1. Antecedentes

1.1 Descripción del problema.

En los últimos años se han promovido leyes y reglamentos con la finalidad de simplificar los procesos en las instituciones de la Administración Pública, esto ha llevado a que dichas instituciones tengan que hacer revisiones de sus procesos y procedimientos para adaptarse a estas disposiciones. En el caso del Instituto Tecnológico de Mérida (ITMer), esto no es la excepción ya que al ser una institución federal, perteneciente al Tecnológico Nacional de México (TecNM), antes Dirección General de Educación Superior Tecnológica (DGEST), el cual es un organismo desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública (SEP), debe adoptar las medidas pertinentes al cumplimiento de la ley.

El departamento de Planeación, Programación y Presupuestación (PPP), forma parte de la estructura orgánica del ITMer y pertenece a la Subdirección de Planeación y Vinculación. De acuerdo al manual de Organización de los Institutos Tecnológicos (1992) las funciones del departamento de Planeación, Programación y Presupuestación son:

a.- Planear, coordinar, controlar y evaluar estructuras orgánica y educativa, anteproyecto de presupuesto, programa operativo anual y lo relacionado a la construcción y equipamiento del Instituto Tecnológico, de conformidad con los lineamientos establecidos por la Secretaría de Educación Pública.

b.- Elaborar el programa operativo anual y anteproyecto de presupuesto del departamento y presentarlos a la Subdirección de Planeación y Vinculación para lo conducente.

c.- Aplicar la estructura orgánica autorizada para el departamento y los procedimientos establecidos.

d.- Coordinar la elaboración de los programas operativos anuales de las áreas correspondientes, integrar el programa operativo anual del Instituto Tecnológico y presentarlo a la subdirección de Planeación y Vinculación para lo conducente.

e.- Integrar y proponer las políticas y objetivos del Instituto Tecnológico conforme a las disposiciones dictadas por la Dirección General de Institutos Tecnológicos.

f.- Integrar los programas de desarrollo institucional a mediano y largo plazos, de acuerdo a la normatividad vigente y verificar su cumplimiento.

g.- Analizar las modificaciones presupuestales que soliciten las unidades orgánicas del instituto tecnológico y proponer a la Subdirección de Planeación y Vinculación la gestión de las que procedan.

h.- Planear, organizar, controlar y evaluar la realización de estudios de construcción y equipamiento de espacios educativos según los lineamientos establecidos por la Secretaría de Educación Pública.

i.- Verificar el cumplimiento de la estructura orgánica del instituto tecnológico autorizada e integrar las propuestas de modificación a la misma.

j.- Difundir los manuales administrativos que regulan la organización y funcionamiento del instituto tecnológico.

k.- Coordinar la evaluación presupuestaria del instituto tecnológico con base a los lineamientos establecidos por la Secretaría de Educación Pública.

l.- Coordinar la aplicación del modelo de evaluación institucional de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por la Secretaría de Educación Pública.

m.- Coordinar las acciones de evaluación institucional, integrar los resultados de la misma y presentarlos a la Subdirección de Planeación y Vinculación para lo conducente.

n.- Coordinar las actividades del departamento con las demás áreas de la Subdirección de Planeación y Vinculación.

o.- Presentar reportes periódicos de las actividades desarrolladas a la Subdirección de Planeación y Vinculación.

Revisando las funciones del departamento, podemos afirmar que algunas de éstas ya no se realizan, debido a que se le han hecho mejoras a los procedimientos que tiene el departamento, además de que no se ha actualizado el manual de organización desde diciembre de 1992, como ejemplo de lo anterior podemos mencionar el Anteproyecto del Presupuesto en cual se dejó de elaborar en el año 2010.

De igual manera otro tema prioritario en este estudio es el cliente interno, ya que el departamento de PPP le da servicio a todos los demás departamentos o unidades administrativas de la institución, el cliente interno es muy importante ya que éste es el que se encarga de proporcionar la información al departamento para la integración de los documentos que se generan en el mismo. Este trabajo se ve reflejado en los clientes externos, ya que si hay un trabajo colaborativo interno, se beneficia a los estudiantes y a la sociedad en general.

Por otra parte, la promulgación de una ley, como se mencionó con anterioridad, impacta el funcionamiento de una unidad administrativa como en el caso del departamento de PPP del ITMer, y en la mayoría de los casos con el avance de la tecnología, se hace indispensable la utilización de sistemas de información electrónicos para poder llevar a cabo el trabajo de una manera más eficiente.

Esta situación se presentó en el departamento de PPP en el año 2010 ya que se da la oportunidad de sistematizar algunos procedimientos del departamento de PPP, con la finalidad de cumplir con la Ley de Contabilidad Gubernamental, puesto que en años anteriores se llevaba una conciliación presupuestal financiera de una manera que no resultaba eficaz, ya que se

dedicaban muchas horas hombre para poder realizarla. El control presupuestal se llevaba en formatos diseñados por personal del departamento de PPP en hojas de Excel, de igual manera no existía una adecuada comunicación con el departamento de Recursos Financieros (Rec Fin) ya que muchas veces se hacían gastos sin haber sido revisados por el departamento de Planeación.

Por lo anteriormente expuesto la Dirección de la Institución de ese periodo, decidió contratar a una compañía especializada en la elaboración de software, para llevar a cabo la armonización contable, el proceso de recopilación de información por parte de la empresa fue largo, ya que por la cantidad de procedimientos que existen y formatos que se elaboran en el departamento, se necesitaron varios días de entrevistas y análisis de información. Cabe recalcar que el sistema que se estaba diseñando, abarcaba procedimientos de varios departamentos o unidades administrativas que están involucrados con el proceso de planeación, tal como es el caso del departamento de Rec Fin y el departamento de Recursos Materiales y Servicios (Rec Mat y Servs).

Una vez que se diseñó el sistema SAGA (Sistema de Administración Gubernamental Armonizado), se empezó con la capacitación al personal del departamento de PPP, para que éste pudiera manejar adecuadamente el sistema, posteriormente se les dio capacitación a todos los demás departamentos o unidades administrativas de la Institución, ya que todos están involucrados en la integración del Programa de Trabajo Anual (PTA) llamado así en ese entonces y ahora llamado Programa Institucional Anual (PIA) y el Programa Operativo Anual (POA) de los cuales se hablará con mayor detalle en capítulos posteriores.

El sistema se implementó en enero de 2011, y en el mes de enero de 2016 se le hizo una actualización, lleva utilizándose más de 8 años, se considera que es un buen momento para evaluar el servicio que ofrece el departamento de PPP del ITMer a sus clientes internos, relacionado a las funciones de programación presupuestal, específicamente haciendo un

estudio comparativo del antes y después de la implantación del programa de software “Sistema de Administración Gubernamental Armonizado (SAGA) para el manejo del presupuesto. El SAGA tiene como propósito armonizar el presupuesto con la contabilidad financiera, esto para tener un mayor control en el ejercicio del presupuesto.

2. Metodología utilizada.

Para la realización del estudio que aquí se presenta se utilizó inicialmente la metodología de revisión sistemática de literatura (RSL), la cual permite compilar, resumir, criticar, y sintetizar fundamentos teóricos de otras investigaciones realizadas anteriormente sobre el tema presentado. Los fundamentos de esta metodología se enfocan en el conocimiento del estado del arte, así como la identificación de tendencias de investigación. Las RSL nos permiten estar al día en diversos temas de interés sin invertir demasiado tiempo al combinar la información de diversos estudios primarios o individuales, permiten analizar la consistencia de los resultados. Es así como un efecto similar en diferentes ámbitos, con criterios de inclusión y exclusión diferentes para los sujetos en estudio, puede darnos una idea de cuan robustos y trasladables son los resultados de un trabajo de investigación similar bajo otros ambientes.

Una vez realizado el análisis de la literatura se determinó que el modelo Servqual sería el más conveniente para poder realizar la medición sobre la percepción de la calidad en los servicios del departamento de planeación, programación y presupuestación. Este modelo proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes.

El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio: Fiabilidad o confiabilidad: Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios. Sensibilidad y/o responsabilidad: Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se

refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas. Seguridad: Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Empatía: Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente. Elementos tangibles o bienes materiales: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal. Con base en las cinco dimensiones se diseñaron 22 ítems que pretenden medir la calidad en el servicio basándose en la siguiente tabla de calificación:

Tabla 1. Dimensiones de calificación. Fuente: Elaboración propia

5	Ha sido mucho mejor de lo que me esperaba
4	Ha sido mejor de lo que me esperaba
3	Ha sido como me lo esperaba
2	Ha sido peor de lo que me esperaba
1	Ha sido mucho peor de lo que me esperaba

Confiabilidad:

- 1.- El tiempo de espera para ser atendido por un trámite relacionado al sistema SAGA por parte del departamento de Planeación...
- 2.- El tiempo de respuesta a sus trámites en el Sistema SAGA por parte del personal del departamento de Planeación...
- 3.- La rapidez con que consigues la información que necesitas o pides (relacionada al sistema SAGA) al departamento de Planeación...
- 4.- La amabilidad (cortesía) del personal del departamento de Planeación en su trato con la gente relacionado con un trámite del sistema SAGA...

Responsabilidad:

- 1.- El seguimiento puntual a sus trámites en el Sistema SAGA, por parte del personal del departamento de Planeación...

2.- La información que el personal del departamento de Planeación proporciona sobre el manejo del sistema SAGA...

3.- El interés del personal operativo del departamento de Planeación por solucionar los problemas de los usuarios en los trámites relacionados al Sistema SAGA...

4.- El interés del personal directivo del departamento de Planeación por solucionar los problemas de los usuarios en los trámites relacionados al Sistema SAGA...

Seguridad:

1.- La capacitación del personal del departamento de Planeación en el Sistema SAGA...

2.- La confianza (seguridad) que el personal del departamento de Planeación transmite al usuario en el manejo del sistema SAGA...

3.- La disposición del personal del departamento de Planeación para ayudarlo en el manejo del sistema SAGA...

4.- La ayuda brindada para solucionar sus problemas en el manejo del sistema saga por parte del personal del departamento de Planeación...

Empatía:

1.- La atención personalizada por parte del personal del departamento de Planeación en trámites relacionados al Sistema SAGA...

2.- Los horarios de atención por parte del departamento de Planeación en trámites relacionados al Sistema SAGA...

3.- La atención individualizada por parte del personal del departamento de Planeación en trámites relacionados al Sistema SAGA...

4.- La preocupación del personal del departamento de Planeación por el aprendizaje del sistema SAGA...

5.- La comprensión de sus necesidades en cuanto a la utilización del sistema SAGA por parte del personal del departamento de Planeación

Bienes Materiales o Tangibles:

- 1.- La facilidad de utilización del módulo para la elaboración del PIA...
- 2.- La facilidad de utilización del módulo para la elaboración del POA...
- 3.- La facilidad de utilización del módulo de reportes...
- 4.- La facilidad de utilización para la elaboración de requisiciones y oficios de comisión...

La elaboración y adaptación de este instrumento de medición, y la aplicación del mismo en un futuro, brindaría información precisa e importante para el departamento de PPP, con la finalidad de que este mejore día con día, la atención al cliente interno. El cliente interno son las otras unidades administrativas a las cuales el departamento de PPP les presta servicio.

2.1 Pregunta General de Investigación.

¿Cuál es la percepción del servicio que presta el departamento de Planeación, Programación y Presupuestación a través del uso del Sistema de Administración Gubernamental Armonizado (SAGA)?

2.2 Objetivo General.

Medir la percepción del servicio que presta el departamento de Planeación, Programación y Presupuestación a través del uso del sistema de administración gubernamental armonizado (SAGA).

2.3 Objetivos Específicos de Investigación.

a.- Identificar la situación actual de la calidad en el servicio que presta la oficina de Programación y Evaluación Presupuestaria, perteneciente al departamento de Planeación, Programación y Presupuestación del ITMer.

b.- Medir la percepción del cliente interno referente al servicio que presta el departamento de Planeación, Programación y Presupuestación del ITMer, a través del uso del Sistema de Administración Gubernamental Armonizado (SAGA).

c.- Proponer mejoras al departamento de Planeación, Programación y Presupuestación del ITMer, y al Sistema de Administración Gubernamental Armonizado (SAGA) a través las propuestas que realicen los clientes internos.

2.4 Justificación.

La calidad en el servicio es de suma importancia para cualquier empresa o institución, en el sector público es aún más relevante porque el servicio que se le brinda al cliente en muchas ocasiones no es de manera cordial, se tiene la idea que en las instituciones burocráticas se brinda un mal servicio al cliente tanto interno, como externo.

2.5 Beneficios del estudio.

Es una investigación que puede marcar la pauta para explicar mejor la importancia del cliente interno en las instituciones públicas en especial las de educación superior y de igual manera pretende analizar el impacto que tiene el uso de un sistema integral de un software en el funcionamiento de una unidad administrativa y las repercusiones de éste en la calidad en el servicio.

2.6 Limitaciones y delimitaciones del estudio.

Entre las limitaciones que se tienen para realizar la investigación es el tiempo, ya que se dispondrá solamente de dos meses para realizarlo, de igual manera se depende totalmente del tiempo que le puedan dedicar los trabajadores del Instituto Tecnológico de Mérida, a contestar los instrumentos que se prepararán para recabar la información.

Entre las delimitaciones del estudio, es que se aplicará solamente en el Instituto Tecnológico de Mérida, en las 26 unidades administrativas que lo conforman, aplicando los instrumentos de medición al titular del área administrativa y a la persona encargada de hacer el trabajo operativo en cuanto a requisiciones, quien generalmente es el o la secretario(a) del área administrativa.

3. Marco Teórico.

3.1 Introducción al concepto de calidad en el servicio.

Definir el concepto de Calidad es algo complicado, ya que es un concepto que constantemente evoluciona, sin embargo Juran (1990) lo hace de una manera breve y concisa, define calidad como: “adecuación al uso” esta definición resulta muy general por lo que se puede ramificar en dos direcciones, la primera: “características del producto que satisfacen las necesidades del cliente y la segunda “ausencia de deficiencias”. Calidad entonces sería ofrecer un producto sin deficiencias y que además satisfaga las necesidades del cliente. De acuerdo con Bounds et al., citado por Cantú (1997) la Calidad ha evolucionado a través de cuatro eras:

- La de la inspección (siglo XIX) que se caracterizó por la detección y solución de los problemas generados por la falta de uniformidad del producto.
- La era del control estadístico del proceso (década de los treinta) enfocada al control de los procesos y la aparición de métodos estadísticos para el mismo fin y para la reducción de los niveles de inspección.
- La del aseguramiento de la calidad (década de los cincuenta) se da cuando surge la necesidad de involucrar a todos los departamentos de la organización en el diseño, planeación y ejecución de políticas de calidad.
- La era de la administración estratégica de la calidad total (década de los noventa) donde se hace hincapié en las necesidades del mercado y del consumidor reconociendo el efecto estratégico de la calidad como una oportunidad de competitividad.

Vargas y Aldana (2006) definen la calidad como “la búsqueda continua de la perfección, es el proceso que tiene como centro al hombre y a partir de él construye productos y servicios que le llevarán a satisfacer deseos, expectativas y necesidades dentro de un marco razonable”, esta definición es más general ya que se centra en el hombre, por lo tanto abarcaría al cliente y otros actores involucrados. Gitlow (1991), define calidad como “el juicio que tienen los clientes o

usuarios sobre un servicio o producto; es el punto en el que siente que sobrepasan sus necesidades y expectativas”.

De todas las definiciones de calidad revisadas, podemos observar que se habla de producto y/o servicio, del hombre, de clientes, usuarios, necesidades, expectativas e incluso de cero deficiencias y la perfección. Las empresas que ofrecen productos y/o servicios, deben prestar atención a estos conceptos importantes, ya que la razón de ser de la mayoría de las empresas es la rentabilidad de las mismas, que se logra a través de la satisfacción y lealtad de sus clientes. Mercado, (2000) afirma que “el origen de un negocio es para satisfacer las necesidades de los clientes”. Para ello es necesario identificar a los clientes tanto dentro de la organización como fuera de ella y preguntarse qué es lo que satisface sus expectativas. Es necesario determinar las necesidades de nuestros clientes, ya que hay que satisfacer hasta el más mínimo detalle y procurar dar lo mejor de todo. Para poder lograr la calidad total en nuestra empresa necesitamos tener personal (cliente interno) altamente capacitado y comprometido.

Con lo anteriormente expuesto podemos afirmar que la calidad se refiere a todas las cualidades con que cuenta un producto o servicio, para adecuarse al uso, esto quiere decir que un producto tiene calidad cuando satisface las necesidades de todos sus clientes tanto internos como externos.

Otro concepto importante es el de calidad en el servicio, este concepto abarca cada parte de la empresa, tal y como se explicará más adelante, en este trabajo se analizará la calidad en el servicio que se ofrece en un departamento de una institución, esto con la finalidad de demostrar la importancia del mismo.

Antes de entrar de lleno al análisis del concepto de calidad en el servicio, hablaremos del concepto de servicio, Vargas y Aldana (2006) lo conceptualizan como “conjunto de actividades realizadas por personas, con disposición de entrega a los demás para la construcción de procesos que conduzcan a incrementar la satisfacción de necesidades, deseos y expectativas

de quien lo requiera. Como intangible adiciona valor al producto. Lleva consigo múltiples interrelaciones personales que producen beneficio mutuo". Kotler citado por Vargas y Aldana (2006) define servicio como: "todo acto o función que una parte puede ofrecer a otra que es esencialmente intangible y no da como resultado ninguna propiedad. Su producción puede o no vincularse a un producto físico".

De acuerdo a las definiciones anteriores, podemos concluir que la calidad en el servicio es, un acto o un conjunto de actividades realizadas por personas, para ofrecerles a otras, pudiendo incrementar la satisfacción de deseos, necesidades, expectativas y no da como resultado ninguna propiedad. Müller (1999) afirma que la calidad en el servicio "consiste en cumplir expectativas del cliente". Larrea (1991) menciona que la calidad en el servicio "es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio".

Generalmente, cuando se habla de calidad en el servicio se piensa solamente en el cliente externo, es decir, el que compra tu producto o consume tu servicio; sin embargo, el cliente interno es de suma importancia para las labores diarias de la empresa. El cliente interno es el usuario que trabaja en la empresa y tiene relación con los diversos departamentos de la misma.

3.2 Cliente, cliente externo y cliente interno.

Juran (1990), define al cliente de la siguiente manera: "todas las personas sobre quienes repercuten nuestros procesos y nuestros productos". El cliente es aquel que utiliza el producto o servicio, o que de alguna manera lo afecta, esto nos demuestra la importancia que tienen los clientes para la empresa, ya que finalmente la empresa produce bienes u ofrece servicios, que uno utiliza, es decir la finalidad de la empresa es la satisfacción de sus clientes. Existen dos tipos de clientes: el cliente externo y el cliente interno. Juran (1990) nos dice que "Los clientes externos son afectados por el producto pero nos son miembros de la empresa que lo produce". Los clientes externos incluyen clientes que compran el producto, organismos reguladores

gubernamentales y el público (que puede ser afectado por productos inseguros o que causen daño al medio ambiente).

Los clientes externos son vitales para la compañía, ya que finalmente ellos son los que reciben los beneficios de un producto hecho con calidad, ellos son los que recomiendan o rechazan a la empresa, en la cual compraron un producto o recibieron un servicio, sin embargo no debemos olvidarnos de que existen otro tipo de clientes, los clientes internos, que de igual manera son importantes para la empresa, ya que finalmente, son ellos los que tienen que ver directamente en la fabricación del producto o en la prestación de servicios. Ahora veamos por qué son tan importantes los clientes internos. Juran (1990) nos dice que “Los clientes internos son afectados por la empresa y también son miembros de la empresa que los produce. A menudo se les llama clientes a pesar del hecho de que no lo son en el sentido que da el diccionario; esto es, no son compradores”.

Podemos concluir que los clientes internos son todos los trabajadores de la empresa. Los clientes internos incluyen a los gerentes de los departamentos, la influencia de estos sobre la calidad es considerable. De igual manera los trabajadores individualmente son de mucha utilidad, sin embargo cuando se trabaja en equipo, se vuelven de vital importancia.

3.3. Importancia del cliente interno.

López (2007), afirma que “El cliente interno implica reconocer al trabajador como el principal activo de la empresa. Supone apostar por una fuerza laboral estable y en constante proceso de formación, a la que se aplica el llamado salario emocional (valor que recibe el trabajador más allá del estrictamente monetario). Supone fidelizar al empleado reconociendo su valor y su posición dentro de la empresa”.

La importancia de los trabajadores es vital, ya que una vez que éstos se dan cuenta, que son un pilar importante de la empresa, y que mejor aún, son clientes de la misma, se sienten más comprometidos y por lo tanto trabajarán mejor, puesto que toman conciencia de la función

importante de cada uno en el proceso total en la empresa, que su trabajo afecta el trabajo de los demás, y que al final se ve reflejado en el producto o servicio, el cual se le va a ofrecer al cliente externo.

Todos los trabajadores o clientes internos, son importantes para la empresa, puesto que así como los gerentes son los que toman las decisiones, los operarios ejecutan las decisiones que se toman en la alta gerencia, o sea la comunicación de los clientes internos de la empresa debe ser, tanto de arriba para abajo, como de abajo para arriba, por consiguiente los directivos que toman las decisiones, deben asegurarse que éstas sean las correctas y así poder comunicárselas a los demás trabajadores de la empresa para que ellos las cumplan, además deben estar pendientes de la satisfacción de los todos los trabajadores de la empresa. El cliente interno de igual manera debe comunicarle a la alta gerencia, cualquier aspecto con el cual no esté de acuerdo, o alguna sugerencia que permita a la empresa una mejora continua. Debe haber una reciprocidad y una comunicación constante entre los de arriba y los de abajo. Al haber esta comunicación y comprensión por parte del trabajador, se trabajará de una mejor manera y lógicamente se tendrán productos y/o servicios de calidad en beneficio tanto para los clientes internos, como para los clientes externos y de la empresa misma.

¿Por qué los trabajadores son considerados como clientes internos? Independientemente del tipo de empresa en la cual se trabaja, existen en las mismas, diferentes procesos y departamentos en los que los trabajadores realizan alguna función, un departamento depende de otro, y un proceso también depende de otros procesos, es decir hay una constante interrelación entre los departamentos y los procesos. Entonces el trabajador de un departamento, se vuelve cliente de otro departamento, cuando solicita alguna materia prima, algún documento, etcétera; de estos, es decir el trabajador de determinado departamento solicita un “producto”, “servicio” o “materia prima” para poder realizar su función dentro de la empresa o del departamento al cual está adscrito. Es por eso que el cliente interno exige calidad, ya que de la calidad del trabajo de los otros, depende muchas veces su trabajo. No

debemos ver como algo separado, el trabajo del cliente interno, con el trabajo de otro, ya que cuando se trabaja en equipo y en constante comunicación, se obtendrán mejores resultados. Es por eso que es muy necesario el trabajo en equipo, y también que el trabajador comprenda que es importante en la empresa, y que más aún, es un cliente de la misma, y que además debe estar comprometido a dar calidad para recibir calidad.

Podemos afirmar que en el caso del cliente externo, al estar satisfecho con el producto o servicio de la empresa, mantiene la fidelidad hacia ésta, en el caso del cliente interno, al estar satisfecho con el trabajo que está desempeñando y con la empresa en donde labora, trabaja con mayor calidad, existiendo también una lealtad hacia la empresa.

3.4. Satisfacción del cliente interno.

Como ya se ha mencionado con anterioridad, es muy importante que el trabajador se sienta como un cliente de la empresa, ya que sabe que puede demandar un buen trato y de esta manera ponerse la camiseta de la empresa, dando como resultado la fabricación de un producto o la prestación de un servicio con mejor calidad. Algunas preguntas que nos pueden ayudar a determinar la satisfacción de cliente interno en una empresa son:

1. ¿Quiénes son mis clientes internos? Esta pregunta nos va a permitir identificar a los clientes internos de la empresa, para saber cuáles son las funciones que estos deben desempeñar en la empresa.
2. ¿Qué necesitan? Esta pregunta es importantísima ya que permite a la empresa saber cuáles son las necesidades que tiene sus clientes internos, de esta manera la empresa, podrá diseñar mejor las estrategias.
3. ¿Cuáles son sus expectativas? Al conocer cuáles son las expectativas que tienen los clientes internos de la empresa, ésta reconoce el esfuerzo de los mismos, esta medida es muy importante ya que el trabajador se dará cuenta que es importante para la empresa.

4. ¿Cuál es mi producto o servicio? El cliente interno debe conocer, cuál es el producto o servicio de la empresa, ya que de esta manera, puede desempeñar mejor su trabajo, si la empresa se encarga de comunicar claramente lo que desea, el trabajador sin duda alguna lo entenderá y trabajará con más calidad.
5. ¿Mi producto o servicio supera los que se espera de él? Esta pregunta es muy importante, ya que sólo de esta manera, el cliente interno puede exigir un producto de calidad, para que él de igual manera realice un trabajo de calidad, o sea debe existir una reciprocidad, y el producto debe siempre superar las expectativas.
6. ¿Cómo estoy satisfaciendo las necesidades de los clientes internos? Esta pregunta se la debe hacer la alta gerencia, para saber si las estrategias que está tomando son las adecuadas, si es así lo que se debe tratar de hacer, es mejorar continuamente, si no es así se debe cambiar inmediatamente la estrategia, e implementar inmediatamente una nueva, que satisfaga las necesidades del cliente interno.
7. ¿Qué acciones correctivas son necesarias emprender? Esta pregunta se debe de hacer cuando las cosas no están saliendo como uno esperaba, para que de esta manera se implemente una nueva estrategia que nos ayude a enmendar el camino.
8. ¿Participan los clientes en los equipos? Es muy importante hacer comprender a nuestros clientes internos, sobre la importancia de trabajar en equipo, ya que como ya se había mencionado antes el trabajo de uno es importante, pero el trabajo en conjunto, es vital.

Las preguntas anteriores, nos pueden ser muy útiles para determinar qué tan satisfechos están nuestros clientes internos, tal y como menciona López (2007) “fidelizar al empleado reconociendo su valor y su posición dentro de la empresa” y también nos pueden servir para saber si las estrategias que se están llevando a cabo son las correctas, dando como resultado un proceso de calidad que se verá reflejado en los productos o servicios que ofrece la compañía.

3.5. Retroalimentación por parte del cliente interno.

Para lograr la satisfacción del cliente interno, tenemos que tener una retroalimentación por parte del trabajador, que nos permita identificar, dónde estaría la satisfacción o insatisfacción de este. Lo primero que necesitamos hacer es detectar si existe insatisfacción del cliente interno, la alta gerencia debe identificar los focos rojos, comprender la insatisfacción del cliente interno y tratar de que éste, se vuelva a sentir a gusto y trabaje mejor, después hay que descubrir las prioridades relativas de la calidad, para que el trabajador las conozca mejor y pueda trabajar de acuerdo a ellas, seguidamente hay que identificar las necesidades del cliente interno, para que sepamos cómo ayudarlo con la insatisfacción que presenta, finalmente se deben descubrir oportunidades que permitan a la empresa obtener mejoras.

El cliente interno va a comunicar los motivos de su insatisfacción y la alta gerencia debe poner especial atención, si no lo hace, se corre el riesgo de que el trabajador no trabaje con calidad lo cual se va a ver reflejado en los productos o servicios de la empresa, y con un perjuicio para ella, aunque el trabajador debe ser consciente de que es un proceso recíproco, en el que así como exige calidad, también debe brindar calidad.

Lo anterior permitirá que exista un adecuado clima laboral, el cual es definido por Cipriano (2014) como “La expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos tienen de la organización a la que pertenecen, y que incide directamente en el desempeño de la misma”. También se le debe otorgar una retroalimentación al trabajador, pudiéndose realizar a través de una evaluación de desempeño de 360°. Alles (2010) menciona que dicha evaluación “es una herramienta para el desarrollo de los recursos humanos. Si bien es una evaluación conocida su utilización no se ha generalizado. Su puesta en práctica implica un fuerte compromiso tanto de la empresa como del personal que la integra. Ambos reconocen el verdadero valor de las personas como el principal componente del capital humano en las organizaciones. Por ello la aplicación de esta herramienta implica confianza y confidencialidad entre sus participantes”. De

esta manera el cliente interna obtendría retroalimentación de su desempeño por parte de sus jefes, sus pares, entre otros.

3.6. Comprensión del concepto cliente interno por parte de los trabajadores.

Como se ha mencionado anteriormente, el cliente interno es de vital importancia para la empresa en la cual se desempeña, para que el trabajador comprenda la importancia del mismo en la empresa, debe tomar conciencia de la importancia del concepto de cliente interno.

Debe comprender que al considerarse un cliente de la empresa, este puede exigirle a la misma, sin embargo debe dar aún más calidad, porque la empresa está satisfaciendo sus necesidades, y el cliente debe corresponder con lealtad, poniéndose la camiseta de la misma, trabajando con mayor calidad y ofreciendo mejores productos o servicios.

El trabajador debe hacer conciencia y comprender que debe trabajar con calidad, ya que es el proveedor del “producto”, “servicio” y/o “materia prima”, para los otros trabajadores de la empresa, es decir que debe hacer su trabajo con calidad para que los demás integrantes de la empresa reciban un trabajo con calidad, y estos a su vez deben hacer lo mismo con los otros trabajadores y así sucesivamente, de esta forma se va desarrollando un círculo que beneficia a todos, porque se trabaja con calidad y se produce calidad.

Podemos concluir que la satisfacción del cliente interno es de suma importancia, porque sólo con la satisfacción de este, se logra la satisfacción de nuestros clientes externos.

Finalmente hay que recalcar que todavía hace falta desarrollar más acciones que permitan al trabajador comprender el concepto de cliente interno, muchas veces existen diferencias entre los clientes internos y entonces no se trabaja en equipo, sin embargo una vez que el trabajador comprenda la importancia del concepto del cliente interno y del trabajo en equipo, se habrá dado un paso enorme.

3.7 Sistemas de Información y la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

Para poder llevar el control de los procesos, muchas empresas emplean los sistemas de información, Münch (1990), menciona que “Los sistemas de información comprenden todos aquellos medios a través de los cuales el administrador se allega de los datos e informes relativos al funcionamiento de todas y cada una de las actividades de la organización”. Entre las técnicas que pueden utilizar los sistemas de información, se encuentran los sistemas computarizados.

La dirección del Instituto Tecnológico de Mérida, decidió contratar a una empresa dedicada a la elaboración de software para desarrollar el sistema SAGA (Sistema de Administración Gubernamental Armonizado), ya que de acuerdo al artículo Sexto Transitorio de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, promulgada el 31 de diciembre de 2008, el cual se cita a continuación “En lo relativo a la Federación, los sistemas contables de las dependencias del poder Ejecutivo; los poderes Legislativo y Judicial; las entidades y los órganos autónomos deberán estar operando en tiempo real, a más tardar, el 31 de diciembre de 2011. En el caso de las entidades paraestatales del Gobierno Federal, dicho sistema deberá estar operando en las mismas condiciones a más tardar el 31 de diciembre de 2012. Podemos observar que además de poder tener un control de los procesos presupuestales y contables, se estaría cumpliendo con la normatividad vigente con respecto a los sistemas contables.

Uno de los departamentos responsables del uso de este sistema es el departamento de Planeación, Programación y Presupuesto del Instituto Tecnológico de Mérida, el cual se encarga de brindar atención a todas las demás áreas administrativas del Instituto (atención al cliente interno).

4.- Objeto de Estudio.

El Instituto Tecnológico de Mérida (ITMer) es una institución líder en educación superior en nuestro país y a lo largo de sus 58 años de vida ha propiciado y contribuido a la formación de egresados en el país.

El documento rector de las actividades del ITM es el Programa Institucional de Innovación y Desarrollo (PIID) 2003-2018. El PIID es un documento rector, normativo e indicativo de la planeación estratégica y operativa, en el cual se plasman los objetivos estratégicos, específicos, metas, estrategias y líneas de acción que vistas como un proceso permitan su continuo monitoreo y evaluación que genera un alto desempeño. El PIID del ITMer está alineado al PIID del Tecnológico Nacional de México (TecNM). El PIID del TecNM está alineado al Programa Sectorial de Educación (PROSEDU) y éste a su vez, está alineado al Plan Nacional de Desarrollo (PND). La elaboración del PIID del ITMer, se hace cada sexenio. Una vez que el PIID es aprobado, se procede a la elaboración del Programa Institucional Anual (PIA), el cual es un documento normativo de corto plazo donde se programan las metas de forma anualizada, debe dársele seguimiento y la evaluación correspondiente en el cumplimiento de las metas, con la finalidad de elevar la calidad en el Servicio Educativo. Después de la aprobación del PIA se elabora el Programa Operativo Anual (POA) el cual es un documento jurídico administrativo que contiene los procesos estratégicos y claves, así como las metas y acciones programadas, incluyendo los recursos financieros necesarios para su cumplimiento.

Como se mencionó en el capítulo I, el departamento de Planeación, Programación y Presupuestación, forma parte de la estructura orgánica del ITMer, pertenece a la Subdirección de Planeación y Vinculación, y es el encargado de coordinar los esfuerzos para la elaboración de los documentos rectores mencionados con anterioridad (PIID, PIA y POA). De igual manera, como se mencionó anteriormente uno de los departamentos responsables del uso de este sistema es el departamento de Planeación, Programación y Presupuesto del Instituto Tecnológico de Mérida, el cual se encarga de brindar atención a todas las demás áreas

administrativas del Instituto (atención al cliente interno), en cuanto a la elaboración del PIA y POA de cada unidad administrativa en el SAGA, así como el uso del mismo para la operación diaria del ejercicio presupuestal, como la elaboración y seguimiento de las requisiciones de compra, la elaboración de los oficios de comisión y el uso de los módulos de reportes para tener información confiable y veraz.

La importancia de este estudio radica en que se pretende medir la percepción del servicio que presta el departamento de Planeación, Programación y Presupuestación a través del uso del sistema de administración gubernamental armonizado (SAGA), a las 26 unidades administrativas que lo conforman, es decir el cliente interno, López (2007), afirma que “El cliente interno implica reconocer al trabajador como el principal activo de la empresa. Supone apostar por una fuerza laboral estable y en constante proceso de formación, a la que se aplica el llamado salario emocional (valor que recibe el trabajador más allá del estrictamente monetario). Supone fidelizar al empleado reconociendo su valor y su posición dentro de la empresa”.

Para poder realizar este estudio se procedió a la observación de las siguientes variables que fueron extraídas y adaptadas del SERVQUAL, el cual es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. Wigodski (2003).

- Confiabilidad: Entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.
- Responsabilidad: Como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.
- Seguridad: Como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.
- Empatía: La capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.

- Bienes materiales o tangibles: Relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

Después de una observación exhaustiva, realizada en un período de 2 semanas (del 25 de noviembre al 6 de diciembre del 2019), se llegó a los siguientes resultados:

Confiabilidad: El personal del Instituto Tecnológico de Mérida, considera que el tiempo de espera para ser atendido por un trámite relacionado al sistema SAGA por parte del departamento de PPP se ha reducido, ya que cuando no se contaba con el sistema, la duración promedio para el inicio de un trámite y la finalización del mismo, era de aproximadamente una semana, en la actualidad es de 2 días.

De igual manera la rapidez con que consigues la información que necesitas o pides (relacionada al sistema SAGA) al departamento de PPP, es más ágil y fácil de utilizar debido a los reportes que se pueden generar, como el estado analítico del presupuesto, el cual te permite tomar decisiones con base en el ejercicio del presupuesto autorizado.

En general la amabilidad (cortesía) del personal del departamento de PPP en su trato con la gente, relacionado con un trámite del sistema SAGA, es buena, ya que realmente se preocupan por atender las necesidades del cliente interno, aunque en pocas ocasiones el mismo considera que no se le brinda la atención adecuada.

Responsabilidad: En general el cliente interno considera que se realiza un seguimiento puntual a sus trámites en el Sistema SAGA, por parte del personal del departamento de PPP, además de que el mismo puede estar monitoreando a través del sistema, si un trámite ha sido aprobado o ha resultado con alguna observación.

De igual manera el interés del personal operativo del departamento de PPP por solucionar los problemas de los usuarios en los trámites relacionados al Sistema SAGA, ha mejorado en gran medida, ya que el personal al manejar un sistema de información, mejora sus procedimientos y sus tiempos de trabajo, brindado con ello una mejor atención al cliente interno.

Igualmente se ha notado una mejora en la percepción del cliente interno, sobre el interés del personal directivo del departamento de PPP por solucionar los problemas de los usuarios en los trámites relacionados al Sistema SAGA, como por ejemplo en la aprobación de las requisiciones y los oficios de comisión en un menor tiempo.

Seguridad: En general se considera que la capacitación del personal del departamento de PPP en el Sistema SAGA, es suficiente, y resuelve las problemáticas que se puedan suscitar en el día a día. Otro elemento importante es la confianza (seguridad) que el personal del departamento de PPP transmite al usuario en el manejo del sistema SAGA, debido a que se cuenta con mucho conocimiento del mismo.

Otro elemento importante es la ayuda brindada para solucionar sus problemas en el manejo del sistema SAGA por parte del personal del departamento de PPP, la cual se ha incrementado, debido a que se cuenta con más tiempo para la atención del cliente interno, lo cual brinda seguridad al mismo.

Empatía: En general el cliente interno considera que la atención personalizada e individualizada por parte del personal del departamento de PPP en trámites relacionados al Sistema SAGA, es suficiente, debido a que cuando solicitan dicha atención personalizada, esta es brindada a la brevedad posible.

En cuanto a los horarios de atención por parte del departamento de PPP en trámites relacionados al Sistema SAGA, se considera adecuado aunque el cliente interno que labora en el turno vespertino, no reciba la atención suficiente, debido a que el personal del departamento de PPP cubre un horario matutino.

Por último, la preocupación del personal del departamento de PPP por el aprendizaje del sistema SAGA, es innegable y se toman acciones concretas para esta situación, como es la programación de talleres para la elaboración del PIA y del POA, así como de talleres de requisiciones y comisiones, por lo tanto la comprensión de las necesidades del cliente interno en cuanto a la utilización del sistema SAGA por parte del personal del departamento de PPP es auténtica.

Bienes materiales o tangibles: Después de analizar los diferentes módulos presentados en el SAGA, la percepción de la gente es: que existe: la facilidad de utilización del módulo para la elaboración del PIA y la facilidad de utilización del módulo para la elaboración del POA, sin embargo como estos programas son anuales, en ocasiones al cliente se olvida del procedimiento y los lineamientos para la elaboración de los mismos.

En cuanto a la facilidad de utilización del módulo de reportes y la facilidad de utilización para la elaboración de requisiciones y oficios de comisión, el cliente interno considera que es muy fácil, debido a que estos módulos son utilizados con mucha frecuencia, algunas unidades administrativas los usan en promedio cada dos días y otras unidades administrativas cada semana.

Podemos observar en los resultados, que de manera general el cliente interno del ITMer considera que el servicio que presta el departamento de Planeación, Programación y Presupuestación a través del uso del sistema de administración gubernamental armonizado

(SAGA) es adecuado, sin embargo también existen áreas de oportunidad, que pueden ser aprovechadas para incrementar la satisfacción del cliente interno.

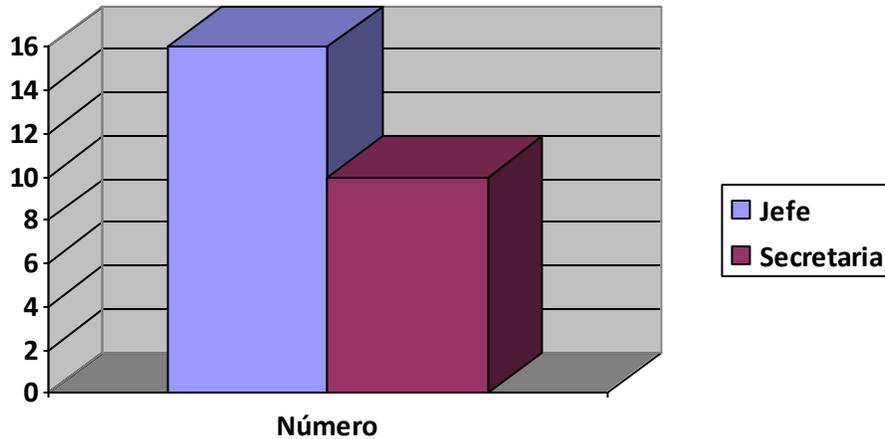
5. Resultados

Para poder realizar este estudio se procedió a la observación de las siguientes variables que fueron extraídas y adaptadas del SERVQUAL, el cual es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. Wigodski (2003). La escala consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios de una organización, las cuales son:

- Confiabilidad: Entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.
- Responsabilidad: Como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.
- Seguridad: Como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.
- Empatía: La capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.
- Bienes materiales o tangibles: Relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

Se realizó una observación exhaustiva durante un período de 2 semanas del 25 de noviembre al 6 de diciembre del 2019, en las que se observó a algún representante de las 26 Unidades Administrativas (20 jefes y 6 secretarías), en interacción con el personal del Departamento de PPP:

Figura 1. Gráfica de personal observado en el estudio de percepción. Elaboración propia.



Las Unidades Administrativas y los observados fueron los siguientes:

- 1.- Dirección. Secretaria
- 2.- Subdirección de Planeación y Vinculación. Secretaria.
- 3.- Subdirección Académica. Secretaria
- 4.- Subdirección de Servicios Administrativos. Secretaria
- 5.- Departamento de Planeación, Programación y Presupuestación. Jefa
- 6.- Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación. Jefe
- 7.- Departamento de Comunicación y Difusión. Secretaria
- 8.- Departamento de Actividades Extraescolares. Secretaria
- 9.- Departamento de Servicios Escolares. Jefe
- 10.- Centro de Información. Jefa
- 11.- Departamento de Ciencias Básicas. Jefa
- 12.- Departamento de Sistemas y Computación. Jefe
- 13.- Departamento de Metal-Mecánica. Jefe
- 14.- Departamento de Ciencias de la Tierra. Jefe
- 15.- Departamento de Ingeniería Química y Bioquímica. Jefe
- 16.- Departamento de Ingeniería Industrial. Jefe
- 17.- Departamento de Ingeniería Eléctrica y Electrónica. Jefe
- 18.- Departamento de Ciencias Económico- Administrativas. Jefa

- 19.- Departamento de Desarrollo Académico. Jefa
- 20.- División de Estudios Profesionales. Jefe
- 21.- División de Estudios de Posgrado. Jefe
- 22.- Departamento de Recursos Humanos. Jefe
- 23.- Departamento de Recursos Financieros. Jefa
- 24.- Departamento de Recursos Materiales. Jefe
- 25.- Centro de Cómputo. Jefa
- 26.- Departamento de Mantenimiento de Equipo. Jefe

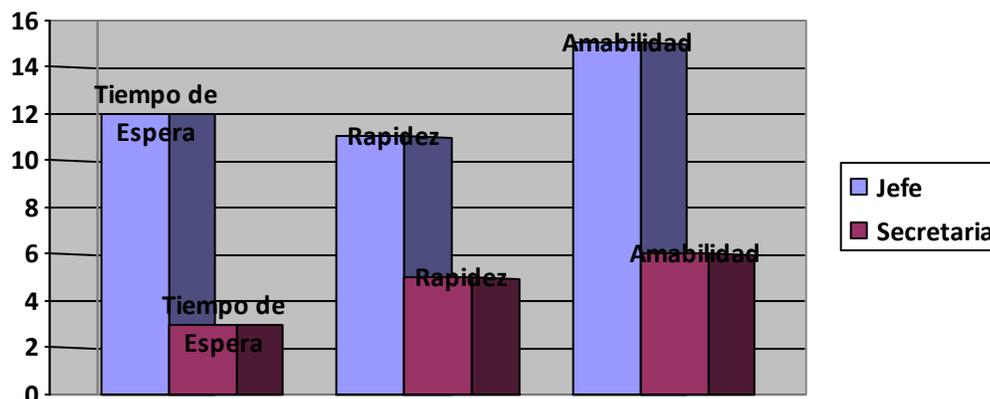
Variable Confiabilidad:

Subvariable: Tiempo de espera, 15 de los observados consideran que el tiempo de espera para ser atendido por un trámite relacionado al sistema SAGA por parte del departamento de PPP se ha reducido, ya que cuando no se contaba con el sistema, la duración promedio para el inicio de un trámite y la finalización del mismo, era de aproximadamente una semana, en la actualidad es de 2 días.

Subvariable: Rapidez, 16 de los observados consideran que la rapidez con que consigues la información que necesitas o pides (relacionada al sistema SAGA) al departamento de PPP, es más ágil y fácil de utilizar debido a los reportes que se pueden generar, como el estado analítico del presupuesto, el cual te permite tomar decisiones con base en el ejercicio del presupuesto autorizado.

Subvariable: Amabilidad, 21 de los observados consideran que la amabilidad (cortesía) del personal del departamento de PPP en su trato con la gente, relacionado con un trámite del sistema SAGA, es buena, ya que realmente se preocupan por atender las necesidades del cliente interno, aunque en pocas ocasiones el mismo considera que no se le brinda la atención adecuada.

Figura 2. Gráfica de resultados variable confiabilidad. Elaboración propia



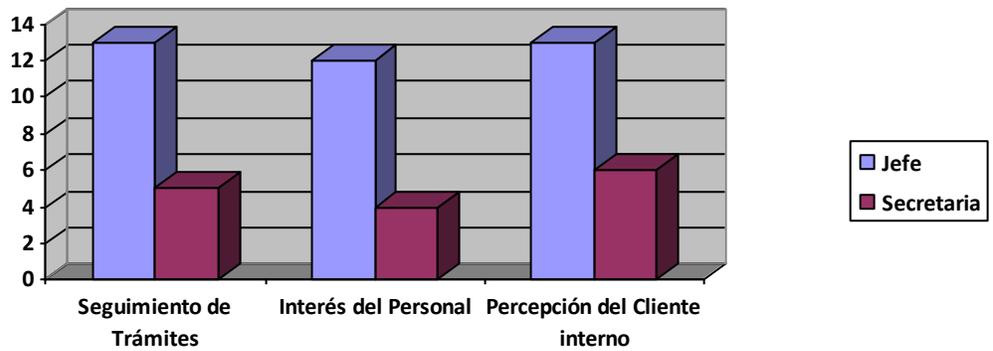
Variable Responsabilidad:

Subvariable: Seguimiento de trámites, 18 de los observados considera que se realiza un seguimiento puntual a sus trámites en el Sistema SAGA, por parte del personal del departamento de PPP, además de que el mismo puede estar monitoreando a través del sistema, si un trámite ha sido aprobado o ha resultado con alguna observación.

Subvariable: Interés del personal, 16 de los observados consideran que el interés del personal operativo del departamento de PPP por solucionar los problemas de los usuarios en los trámites relacionados al Sistema SAGA, ha mejorado en gran medida, ya que el personal al manejar un sistema de información, mejora sus procedimientos y sus tiempos de trabajo, brindado con ello una mejor atención al cliente interno.

Subvariable: Percepción del Cliente Interno, 19 de los observados consideran que se ha notado una mejora en la percepción del cliente interno, sobre el interés del personal directivo del departamento de PPP por solucionar los problemas de los usuarios en los trámites relacionados al Sistema SAGA, como por ejemplo en la aprobación de las requisiciones y los oficios de comisión en un menor tiempo.

Figura 3 Gráfica de resultados variable responsabilidad. Elaboración propia



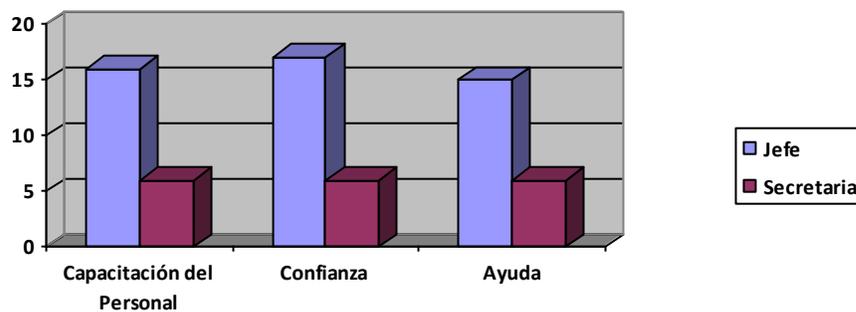
Variable Seguridad:

Subvariable: Capacitación del personal, 22 de los observados consideran que la capacitación del personal del departamento de PPP en el Sistema SAGA, es suficiente, y resuelve las problemáticas que se puedan suscitar en el día a día.

Subvariable: Confianza, 23 de los observados consideran importante la confianza (seguridad) que el personal del departamento de PPP transmite al usuario en el manejo del sistema SAGA, debido a que se cuenta con mucho conocimiento del mismo.

Subvariable: Ayuda, 21 de los observados consideran que la ayuda brindada para solucionar los problemas en el manejo del sistema SAGA por parte del personal del departamento de PPP, se ha incrementado, debido a que se cuenta con más tiempo para la atención del cliente interno, lo cual brinda seguridad al mismo.

Figura 4. Gráfica de resultados variable seguridad. Elaboración propia



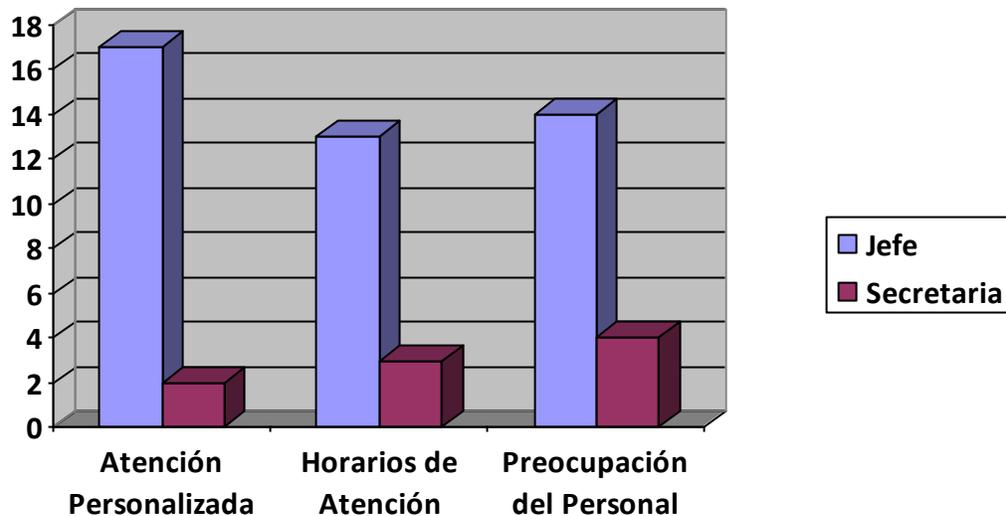
Variable Empatía:

Subvariable: Atención personalizada, 19 de los observados consideran que la atención personalizada e individualizada por parte del personal del departamento de PPP en trámites relacionados al Sistema SAGA, es suficiente, debido a que cuando solicitan dicha atención personalizada, esta es brindada a la brevedad posible.

Subvariable: Horarios de Atención, 16 de los observados consideran adecuados los horarios de atención por parte del departamento de PPP en trámites relacionados al Sistema SAGA, aunque el cliente interno que labora en el turno vespertino, no reciba la atención suficiente, debido a que el personal del departamento de PPP cubre un horario matutino.

Subvariable: Preocupación del personal, 18 de los observados consideran que la preocupación del personal del departamento de PPP por el aprendizaje del sistema SAGA, es innegable y se toman acciones concretas para esta situación, como es la programación de talleres para la elaboración del PIA y del POA, así como de talleres de requisiciones y comisiones, por lo tanto la comprensión de las necesidades del cliente interno en cuanto a la utilización del sistema SAGA por parte del personal del departamento de PPP es auténtica.

Figura 5. Gráfica de resultados variable empatía. Elaboración propia

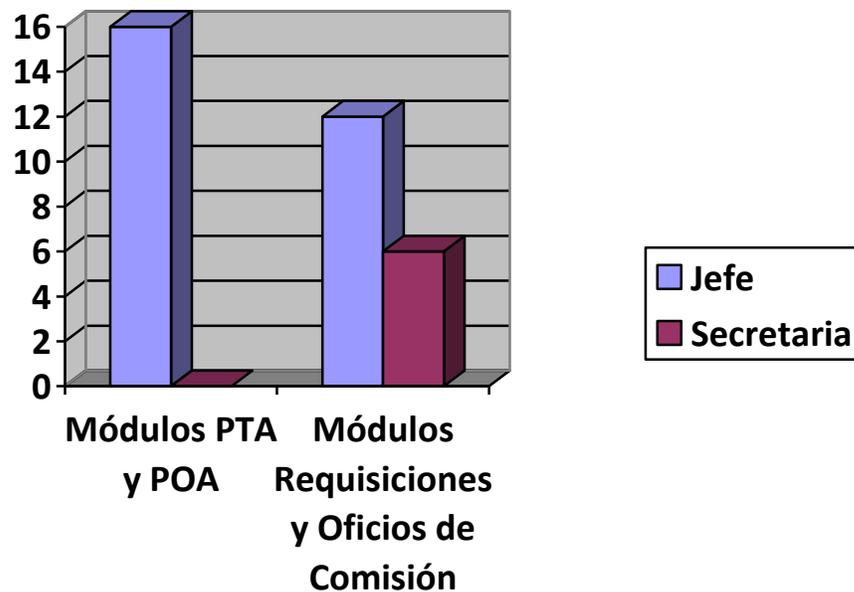


Variable: Bienes materiales o tangibles:

Subvariable: Facilidad módulos PTA y POA, 16 de los observados consideran que existe la facilidad de utilización del módulo para la elaboración del PIA y la facilidad de utilización del módulo para la elaboración del POA, sin embargo como estos programas son anuales, en ocasiones al cliente se olvida del procedimiento y los lineamientos para la elaboración de los mismos.

Subvariable: Facilidad módulos requisiciones y oficios de comisión: 18 de los observados consideran muy fácil la utilización del módulo de reportes y la de utilización para la elaboración de requisiciones y oficios de comisión, debido a que estos módulos son utilizados con mucha frecuencia, algunas unidades administrativas los usan en promedio cada dos días y otras unidades administrativas cada semana.

Figura 6. Gráfica de resultados variable bienes materiales e intangibles. Elaboración propia



Conclusión General: Podemos observar en los resultados, que de manera general el cliente interno del ITMer considera que el servicio que presta el departamento de Planeación, Programación y Presupuestación a través del uso del sistema de administración gubernamental

armonizado (SAGA) es adecuado, sin embargo también existen áreas de oportunidad, que pueden ser aprovechadas para incrementar la satisfacción del cliente interno.

6. Conclusiones/Recomendaciones de Estudio.

Como ya se ha mencionado con anterioridad, es muy importante que el trabajador se sienta como un cliente de la empresa, ya que sabe que puede demandar un buen trato y de esta manera ponerse la camiseta de la empresa, dando como resultado la prestación de un servicio con mejor calidad.

De manera general el cliente interno del ITMer considera que el servicio que presta el departamento de Planeación, Programación y Presupuestación a través del uso del sistema de administración gubernamental armonizado (SAGA) es adecuado, por lo que podemos afirmar que existe calidad en el servicio, Müller (1999) afirma que la calidad en el servicio "consiste en cumplir expectativas del cliente", y en este caso se están cumpliendo las expectativas del cliente interno. De igual manera Larrea (1991) menciona que la calidad en el servicio "es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio".

Entre las áreas de oportunidad y recomendaciones que tiene el departamento de PPP, es que en algunas ocasiones el cliente interno siente que no se le brinda la atención adecuada, por lo que se recomienda estar atento a estos detalles. Una opción que pudiera ayudar al departamento, es manejar un buzón de sugerencias para que se conozca cuando un cliente no está satisfecho. De igual manera se sugiere abarcar un horario vespertino, para la atención del personal que labora en ese horario.

Igualmente se recomienda brindar una capacitación constante para los clientes internos del departamento de PPP, con la finalidad de siempre mantener actualizada la información que se proporciona.

Para lograr la satisfacción del cliente interno, tenemos que tener una retroalimentación por parte del trabajador, que nos permita identificar, dónde estaría la satisfacción o insatisfacción de este. Finalmente, para una segunda fase del proyecto se recomienda utilizar el instrumento de medición SERVQUAL. Desde que fue creada hasta ahora, esta escala multidimensional ha sido aplicada a diversas organizaciones sociales, tanto públicas como privadas y desde entidades gubernamentales, educacionales, de salud, de administración comunal, hasta empresas de los más diversos sectores de actividad económica. Esta diversidad ha permitido su revisión y validación como instrumento de medición de calidad de servicio incorporando constantes mejoras.

Podemos concluir que en el caso del cliente externo, al estar satisfecho con el producto o servicio de la empresa, mantiene la fidelidad hacia ésta, en el caso del cliente interno, al estar satisfecho con el trabajo que está desempeñando y con la empresa en donde labora, trabaja con mayor calidad, existiendo también una lealtad hacia la empresa.

7. Referencias

- Alles, M. A. (2010). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°*. Editorial Granica.
<https://ebookcentral.proquest.com>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., Tello, M., (2019). Fundamentos de la calidad del servicio, el modelo Servqual. Chile. Revista empresarial.
https://www.researchgate.net/publication/340903187_Fundamentos_de_calidad_de_servicio_el_modelo_Servqual
- Cámara de Diputados (2018): *Ley General de Contabilidad Gubernamental*. Disponible en
http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGCG_300118.pdf
- Cipriano, L. G. A. (2014). *Proceso administrativo*. Editorial Patria.
<https://ebookcentral.proquest.com>
- Cantú, H. (1997). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México. Editorial McGraw-Hill.
- Gitlow, H. S. (1991). *Planificación para la calidad, la productividad y una posición competitiva*. México: Editorial Ventura.
- Juran, J. M. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad: Manual para ejecutivos*. Madrid. Ediciones Díaz de Santos S.A. <https://ebookcentral.proquest.com>
- Juran, J. M. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Madrid. Ediciones Díaz de Santos S.A. <https://ebookcentral.proquest.com>
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Madrid. Editorial Díaz de Santos. S.A.
- López, J.J. (2007). *El cliente interno*. Disponible en Contribuciones a la Economía,
<http://www.eumed.net/ce/2007a/jjls-cli.htm>
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Colombia. Revista Perspectivas.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20modelo%20Servqual%20es%20una,y%20cualitativos%20de%20los%20clientes.
- Mercado, S. (2000). *Administración y calidad*. México: Editorial Pac.

Müller, E. (1999). *Cultura de la calidad de servicio*. México: Editorial Trillas.

Münch, L. (1990). *Fundamentos de Administración*. México: Editorial Trillas.

Vargas, Q. M. E., & Aldana, D. V. L. (2007). *Calidad en el servicio*. ECOE Ediciones.

<https://ebookcentral.proquest.com>

Wigodski, J. (2003). *¿Qué es el SERVQUAL?*. *Med Wave*.

<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2763>