

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CALIDAD PARA FORTALECER LOS SERVICIOS QUE
OFRECE LA COLECTURÍA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:

BORJA, RUTH DINORA
CUÉLLAR PARADA, JOSÉ ROBERTO
MOREIRA DURÁN, DUVIXA MABEL

PARA OPTAR AL GRADO DE:
LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SAN SALVADOR,

AGOSTO DE 2007
EL SALVADOR,

CENTROAMÉRICA

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rectora : Dra. María Isabel Rodríguez
Secretaria General : Licda. Alicia Margarita Rivas Recinos

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Decano : Lic. Emilio Recinos Fuentes
Secretaria : Licda. Vilma Yolanda Vásquez de Del Cid

TRIBUNAL EXAMINADOR

Docente Director : Lic. Abraham Vásquez Sánchez
Coordinador del Seminario : Lic. Rafael Arístides Campos
Docente Observador : Lic. Alfonso López Ortiz

AGOSTO DE 2007

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTROAMÉRICA

AGRADECIMIENTO

Gracias Dios por darme la perseverancia y paciencia para alcanzar esta meta que sin tú bendición no la hubiese alcanzado. Dedico este triunfo a mis hijos Sarai, Josué y Benjamín que son la razón de mi vida y a quienes amo con todo mi corazón, a mi mamá Ana Luz y a mis hermanos Sandra, Janeth, Maricel y Marvin quienes me han motivado a seguir adelante, a Rosa Linda, Ovídio Rivera y Marlon por su apoyo incondicional que me permitieron alcanzar esta meta, a mi tío Godofredo por sus consejos y a mis amigos Katia, Silvia, Guadalupe, Cecy, Lourdes, Marcos, Julio Mejía, Walter y Luis por su amistad y consejos oportunos, a mis compañero(a)s de trabajo de la Facultad de Química y Farmacia que estuvieron pendientes durante mi carrera, a mis compañeros de tesis Duvixa y Roberto por su esfuerzo y dedicación.

Ruth Dinora Borja

Primeramente quiero agradecer a Dios todo Poderoso que sin su bendición no hubiera culminado mi carrera al brindarme la fortaleza, perseverancia y salud para finalizar hoy con este trabajo, a mi familia que de una u otra manera siempre me brindaron su apoyo, a mis compañeras de Tesis Ruth y Duvixa. Sin embargo deseo agradecer de una manera especial a mi esposa Patricia y dedicar este trabajo a mis hijos Roberto e Isela ya que muchas veces sacrifique el tiempo que les pertenecía. Está tesis les pertenece a ellos y espero que en lo sucesivo compensarles el tiempo perdido.

José Roberto Cuéllar Parada

Dedico mi tesis a mi Señor Jesucristo por ser mi fortaleza y por haberme permitido terminar mi tesis, a mi madrecita bella Amanda Durán por estar en la buenas y en las malas conmigo por las veces que lloramos juntas, por todo su apoyo incondicional y sacrificio, te amo mamá, a mi Padre Luis Ernesto por su apoyo y buenos consejos, te quiero mucho papá y sobre todo al amor de mi vida mi hijo Dieguito quien es el que me da ánimos para seguir adelante, a ustedes les dedico mi tesis, agradecerles a mis hermanos Ernesto Alcides y Melvín Estuardo por su apoyo al Dr. Gómez Ruano por darme ánimos y mis compañeros Ruth y Roberto les doy las gracias. Que Dios los Bendiga.

Duvixa Mabel Moreira Durán

INTEGRANTES DEL GRUPO:

Damos gracias a Dios por permitimos alcanzar esta meta, a nuestro Docente Director Lic. Abraham Vasquez por sus conocimientos, apoyo y dedicación, a la Lic. Evelyn Elizabeth Díaz Santos, Coordinadora del Subsistema de Tesorería por su colaboración en la realización de está investigación, a Mario y Josué (Ciber Mario's) por su apoyo, y a todas aquellas personas que de una u otra forma colaboraron y participaron.

INDICE

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CALIDAD PARA FORTALECER LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA COLECTURÍA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

	Pág.
Resumen	i
Introducción	iii
CAPITULO I	
Generalidades de la Universidad de El Salvador, Sub Sistema de Tesorería, Generalidades de Colecturía Central, El Proceso Administrativo, Aspectos Teóricos sobre los Sistemas de Calidad, Servicio al Cliente y Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA).	1
A. Generalidades de la Universidad de El Salvador	1
1. Antecedentes	1
2. Misión	3
3. Visión	3
4. Estructura Organizativa	4
4.1 Organigrama	4
4.2 Funciones	5
5. Servicios	6
6. Marco Legal	7
B. Generalidades del Sub Sistema de Tesorería de la Universidad de El Salvador	10
1. Antecedentes	10
2. Misión	11
3. Visión	11
4. Estructura Organizativa	11

C. Generalidades de Colecturía Central	12
1. Antecedentes	12
2. Misión	12
3. Visión	12
4. Estructura Organizativa Actual	13
4.1 Organigrama	13
4.2 Descripción de Funciones Principales	13
4.2.1 Colector Central	13
4.2.2 Auxiliar de Colecturía Central	14
4.2.3 Colaborador de Ingresos	14
5. Servicios que Ofrece la Colecturía Central	15
D. El Proceso Administrativo	16
E. Aspectos Teóricos sobre los Sistemas de Calidad	22
1. Definición de los Sistemas de Calidad	22
2. Fundadores de los Sistemas de Calidad	24
3. Importancia de los Sistemas de Calidad	29
4. Normas ISO 9001:2000	29
4.1 Antecedentes y Desarrollo de las Normas ISO 9001:2000	29
4.2 Campo de Aplicación de las Normas	31
4.3 Selección y uso de la Norma ISO 9001:2000	31
4.4 Principios Básicos de la Gestión de la Calidad o Excelencia	32
F. Servicio al Cliente	34
1. Concepto de Cliente	34
2. ¿Qué es Cliente?	34
3. Clasificación del Cliente	35
3.1 Externos	35
3.2 Internos	35

4. Aspectos Teóricos del Servicio al Cliente	36
5. Concepto de Servicio al Cliente	36
6. Importancia del Servicio al Cliente	37
7. Características del Servicio al Cliente	37
G. Aspectos Teóricos del Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA).	37
1. Definición	37
2. Importancia	40
CAPITULO II	42
Diagnóstico de la Situación Actual de la Colecturía Central de la Universidad de El Salvador.	
A. Importancia	42
B. Objetivos de la Investigación	43
1. Generales	43
2. Específicos	43
C. Metodología de la Investigación	43
1. Métodos	44
1.1 Inductivo	44
1.2 Deductivo	44
2. Tipo de Investigación	44
3. Fuentes de Recolección de Información	45
3.1 Primarias	45
3.2 Secundarias	45
4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	45
4.1 Encuesta	46
4.2 Observación Directa	46

4.3 Entrevista	46
5. Ámbito de la Investigación	47
6. Determinación del Universo y Muestra	47
6.1 Universo	47
6.2 Muestra	48
7. Presentación y Análisis de Datos	49
D. Alcances y Limitaciones	50
1. Alcances	50
2. Limitaciones	50
E. Diagnóstico de la Situación Actual de la Colecturía Central de la Universidad de El Salvador.	51
1. Empleados	51
a) Calidad en el Servicio	51
b) Proceso en la Prestación de Servicios	52
c) Dimensión del Ambiente Físico de Trabajo	52
1. Instalaciones Físicas	53
2. Equipo Informático	53
3. Mobiliario y Equipo de Oficina	53
d) Fortalezas y Debilidades	54
e) Características del Personal	54
f) Dimensión del Puesto de Trabajo	55
1. Capacitación	55
2. Reclamos	55
g) Cargos y Estabilidad Laboral	56
h) Sistemas de Calidad	57
2. Estudiantes	57
a) Características del Estudiante Usuario	57

b) Demanda del Servicio	57
c) Dimensión Satisfacción de los Estudiantes	58
1. Satisfacción	58
2. Tiempo de Servicio	58
3. Atención del Usuario	59
4. Descentralización de Pagos de Aranceles	59
5. Capacitación del Personal	60
6. Instalaciones Físicas	60
7. Sistemas de Calidad	61
F. Conclusiones y Recomendaciones	61
1. Conclusiones	61
2. Recomendaciones	62
CAPÍTULO III	
Propuesta de un Sistema de Calidad para Fortalecer los Servicios que Ofrece la Colecturía Central de la Universidad de El Salvador.	64
A. Importancia	65
B. Objetivos	65
1. General	65
2. Específicos	65
C. Beneficios	66
D. Propuesta Administrativa	66
1. Misión y Visión de la Colecturía Central	66
1.1 Misión	67
1.2 Visión	67
2. Estructura Organizativa	67
2.1 Organigrama de la Colecturía Central	67

2.2 Justificación del Organigrama	68
2.3 Principales Funciones	68
3. Contratación de Recurso Humano	69
3.1. Contratación del Colaborador de Colecturía Central	69
a) Importancia	69
b) Justificación	69
c) Perfil del Colaborador de Colecturía Central	69
d) Funciones	70
E. Plan de Capacitación Propuesto	71
1. Importancia	71
2. Justificación	71
3. Objetivos	72
3.1 General	72
3.2 Especifico	72
4. Convocatoria de la Capacitación	73
5. Materiales y Costos de la Capacitación	74
6. Contenido del Plan de Capacitación	74
7. Perfil del Capacitador	75
8. Modulo I (Trabajo en Equipo)	75
9. Modulo II (Motivación)	78
10. Modulo III (Servicio al Cliente)	80
11. Modulo IV (Atención a la Calidad)	82
F. Propuesta de Descentralización de Pagos	84
1. Importancia	84
2. Justificación	84
G. Mobiliario y Equipo, Tecnología Requerida	85
1. Mobiliario y Equipo	85

2. Tecnología Requerida	85
2.1 Menú Principal del Sistema	86
H. Costo de la Inversión del Proyecto	89
I. Marco Administrativo del Sistema de Calidad	90
1. Compromiso de la Jefatura del Sub Sistema de Tesorería	90
2. Cliente Interno (Colectores)	90
3. Cliente Externo (Estudiantes)	90
J. Evaluación y Seguimiento	91
1. Evaluación	91
2. Seguimiento	91
K. Cronograma de Actividades de la Propuesta de un Sistema de Calidad para Fortalecer los Servicios que se Ofrece en la Colecturía Central de la Universidad de El Salvador.	92
Bibliografía	93
Anexos	

INDICE DE ANEXOS

- Anexo 1.** Cuestionario Dirigido a los Colectores Habilitados de La Universidad de El Salvador.
- Anexo 2.** Tabulación del Cuestionario Dirigido a los Colectores Habilitados de la Universidad de El Salvador.
- Anexo 3.** Cuestionario Dirigido a Estudiantes que Solicitan Servicios de Colecturía Central.
- Anexo 4.** Tabulación de Cuestionario Dirigido a los Estudiantes que Solicitan Servicios de Colecturía Central.
- Anexo 5.** Evaluación de la Capacitación

RESUMEN

La Colecturía Central de la Universidad de El Salvador es una de las unidades que atiende directamente a la mayoría de los usuarios, tanto internos como externos.

El presente trabajo tiene como objetivo detectar los problemas y necesidades para brindar un servicio de calidad, a través de la investigación realizada se determinó que no es muy satisfactorio, y se puede mejorar mediante la capacitación del personal, dotar de equipo tecnológico y de oficina, descentralización de algunos pagos, contratación de recurso humano, debido a que los usuarios quieren se les trate con amabilidad y rapidez en la atención.

Para realizar la investigación de campo y determinar las deficiencias que tiene se utilizaron fuentes primarias como: entrevista a la Coordinadora del Sub Sistema de Tesorería, encuestas dirigidas a los diferentes Colectores Habilitados y a los estudiantes usuarios, así como la observación directa, también fuentes secundarias como libros de texto, trabajos de graduación, información de Internet, etc. La encuesta fué dirigida a 17 Colectores Habilitados y 94 estudiantes usuarios.

Como resultado se tuvo que los empleados no se les ha capacitado en el área de servicio al cliente por la falta de recurso humano que cubra su puesto, la descentralización de pagos por la accesibilidad que tienen los estudiantes y por el horario de servicio, la contratación de recurso humano para que cubra la demanda actual ya que año con año va creciendo, mejoramiento de las instalaciones físicas, equipo tecnológico y de oficina, solicitan que el servicio sea ágil y oportuno.

Entre las conclusiones principales que se determinaron a través de la investigación tenemos:

1. La Colecturía Central no cuenta con un sistema de calidad que le permita fortalecer los servicios que ofrece.
2. No posee visión y misión
3. Desmotivación y falta de capacitación del personal en el área de servicio al cliente.
4. Mobiliario y equipo en malas condiciones
5. No posee un sistema informático
6. Falta de recurso humano
7. Los estudiantes solicitan que se descentralicen algunos pagos y que se realicen en las diferentes Colecturías Habilitadas, por la accesibilidad y el horario de atención que tienen.

Tomando en cuenta las conclusiones se recomienda:

1. Diseñar un sistema de calidad que permita fortalecer los servicios que ofrece la Colecturía Central.
2. Proponer la visión y misión.
3. Capacitar al personal de las diferentes Colecturías Habilitadas.
4. Proponer la compra de mobiliario y equipo.
5. Proponer un sistema informático para la Colecturía Central.
6. Proponer la contratación de más recurso humano
7. Solicitar a la Unidad Financiera Institucional que se descentralicen los siguientes pagos: Papel especie, Gastos de graduación y título, Certificación de notas parciales y globales, Certificación de notas y título y Reingresos.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo del presente trabajo está orientado a la elaboración de una Propuesta de un Sistema de Calidad para Fortalecer los Servicios que Ofrece la Colecturía Central de la Universidad de El Salvador, el cual será de beneficio para los usuarios internos y externos que hacen uso de la Colecturía Central, permitirá que los empleados se identifiquen con la razón de ser de la Universidad de El Salvador, prestando un mejor servicio de calidad a los estudiantes.

Este documento está constituido básicamente por tres capítulos:

Capítulo I comprende el marco teórico donde se detallan antecedentes, importancia, objetivos e hipótesis bajo las cuales se planteará el trabajo de investigación, además el tipo de investigación, métodos y todo lo relacionado con calidad y administración que serán los pilares que sustentaran las bases para la propuesta final.

Capítulo II se refiere al Diagnóstico que representa el desarrollo de la investigación, donde se detectaron algunas deficiencias como la falta de capacitación, falta de Recurso Humano, Mobiliario y Equipo y Tecnológico en malas condiciones y otros, la cual se obtuvo mediante dos encuestas una dirigida a los Colectores Habilitados y la otra a los Estudiantes Usuarios. Tomando en cuenta las situaciones antes mencionadas se hicieron las correspondientes conclusiones y recomendaciones.

Capítulo III contiene la Propuesta del Sistema de Calidad, donde se recomienda capacitar a los Colectores mediante un Plan de capacitación de cuatro Módulos: Trabajo en Equipo, Motivación, Servicio al Cliente y Atención a la Calidad, la Descentralización de algunos pagos, dotar de mobiliario y equipo, tecnológico, contratación de Recurso Humano y un cronograma de la puesta en marcha de la Propuesta.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, SUB SISTEMA DE TESORERÍA, COLECTURÍA CENTRAL, EL PROCESO ADMINISTRATIVO, ASPECTOS TEÓRICOS SOBRE LOS SISTEMAS DE CALIDAD, SERVICIOS AL CLIENTE Y ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS (FODA).

En el contenido de este capítulo se hará referencia de todos aquellos aspectos que están relacionados con la investigación, por lo que es importante dar a conocer las Generalidades de la Universidad de El Salvador así como también las del Sub Sistema de Tesorería y de la Colecturía Central. Además los aspectos teóricos sobre el Proceso Administrativo, Sistemas de Calidad, Servicio al Cliente y Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA).

A. GENERALIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

1. ANTECEDENTES

La Universidad de El Salvador fue fundada mediante Decreto Legislativo el 16 de Febrero de 1841, luego que el Estado de El Salvador es declarado soberano e independiente en Centro América constituyente el 2 de Febrero del mismo año. El Presidente Narciso Monterrey y el Dr. Antonio José Cañas fueron quienes promovieron que El Salvador debía tener su propio plantel de Educación Científica Superior como ya lo tenía Guatemala y Nicaragua. Sin embargo, para todo espíritu ecuánime y amigo de la verdad histórica el fundador de la Universidad es Don Juan

Nepomuceno Fernández Lindo y Zelaya (Jefe Civil) desde el momento en que él fue quien firmó el decreto respectivo que la estableció. Al frente del establecimiento fue colocado el Presbítero José Cristiano Salazar, quien fué su primer Rector¹. Aunque la fundación de la Universidad fue en el año 1841, fue hasta 1843 que inició su labor académica, exactamente el 14 de Agosto, con el Dr. Eugenio Aguilar como Rector. La primera Matrícula fue de 8 estudiantes, de los cuales solamente uno terminó satisfactoriamente sus estudios. En la actualidad la Universidad cuenta con doce Facultades que en su totalidad sirven 48 carreras en sus Instalaciones Central; 24 en la Facultad Multidisciplinaria de Oriente (San Miguel), 37 en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente (Santa Ana) y 6 en la Facultad Multidisciplinaria Paracentral (San Vicente)².

En la segunda mitad del siglo XX se distinguen dos períodos claramente definidos, uno de auge (1944-1972) y otra decadencia (1980-1984). Con la firma de los Acuerdos de Paz en 1992 la Universidad continúa sus labores con la tarea impostergable de lograr una actualización académica-docente. La Universidad de El Salvador por ser estatal, cuenta con un sistema de administración financiera dentro del cual se encuentra la Unidad Financiera Institucional (UFI) y los Sub Sistemas de Presupuesto, Tesorería y Contabilidad Gubernamental, por lo que se considera todo un aparato organizativo autónomo.

¹ Miguel Ángel Duran. Historia de la Universidad de El Salvador 1841-1930. El Salvador, Editorial Universitaria, 1975, p...20, 21.

² Secretaría de Asuntos Académicos. Catálogo Académico. El Salvador, Editorial Universitaria, 1999, p...3

2. MISIÓN

La Universidad de El Salvador como Institución de Educación Superior abierta a todos los sectores de la sociedad salvadoreña, con prioridad a favorecer a las amplias mayorías de limitados recursos económicos, realiza sus funciones en forma democrática, preparando profesionales con calidad y capacidad científica-técnica, con una sólida formación humana y con pensamiento creativo, crítico, solidario y proactivo de acuerdo a las necesidades económicas, sociales, políticas, jurídicas, ecológicas y culturales presentes y futuras de la sociedad con el objeto de crear, conservar y difundir ciencia y cultura para contribuir al proceso de transformación y autodeterminación, promoviendo el desarrollo social, justo y sostenido por medio de la investigación, científica, la docencia y la proyección, en una dinámica de permanente cambio.³

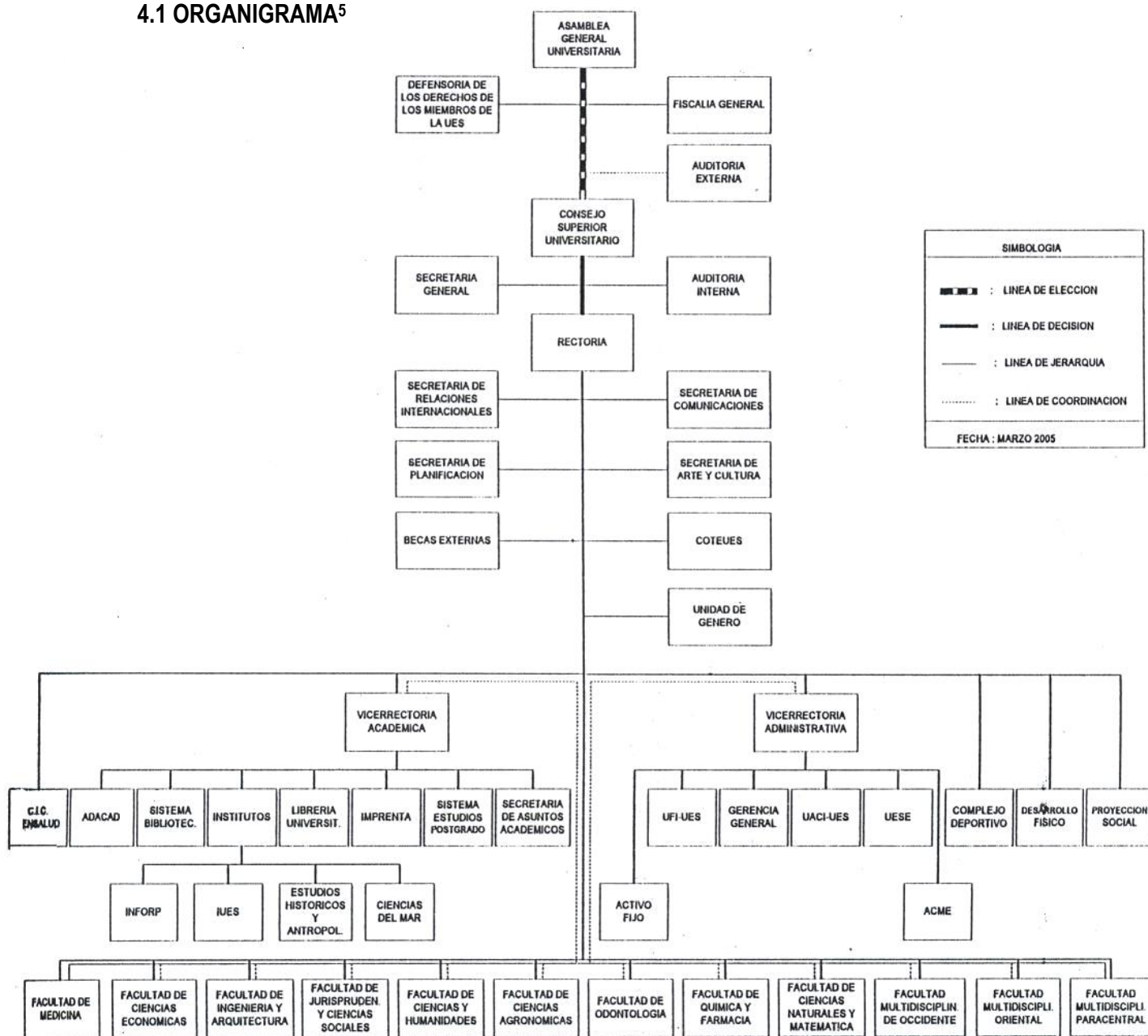
3. VISIÓN

La Universidad de El Salvador debe ser: Pública, nacional y autónoma; equitativa y profundamente democrática; con un fuerte desarrollo en los campos: científico-tecnológico, cultural, artístico y deportivo. Comprometida con el presente y el futuro de la nación.⁴

³⁻⁴ Universidad de El Salvador. Autoestudio Institucional 2002- 2004. Año 2005

4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

4.1 ORGANIGRAMA⁵



⁵ Universidad de El Salvador. Autoestudio Institucional 2002-2004. Año 2005

4.2 FUNCIONES

Según la Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador, las principales unidades cumplen con ciertas funciones que son indispensables para el buen funcionamiento de la entidad, entre estas tenemos:

Asamblea General Universitaria

Es el máximo organismo administrativo, normativo y elector de la Universidad de El Salvador, además es el órgano supremo para la interpretación de sus fines y la conservación de sus instituciones, todo dentro del marco de las atribuciones que le determina la ley.

Consejo Superior Universitario

Es el máximo organismo en las funciones administrativas, docentes, técnicas y disciplinarias de la Universidad, por esta razón, dictará las resoluciones pertinentes para el cumplimiento de las disposiciones de esta ley y de los reglamentos universitarios.

Rectoría

El rector es el máximo funcionario de la Universidad y tiene a su cargo la representación legal de la misma, ejecuta y hace cumplir las resoluciones de la Asamblea General Universitaria y del Consejo Superior Universitario.

Las Vicerectorías

El **Vicerrector Académico** es el máximo funcionario de la Universidad que tiene a su cargo las funciones académicas, de cultura y deporte, además sustituye al rector en los casos establecidos legalmente y previo acuerdo del Consejo Superior Universitario.

El **Vicerrector Administrativo** es el máximo funcionario que tiene a su cargo las funciones administrativas y financieras de la Universidad.

5. SERVICIOS

Entre los servicios que presta la Universidad de El Salvador están:

- El servicio principal es brindar educación superior a través de las Facultades de Medicina, Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Ciencias Agronómicas, Ciencias y Humanidades, Ingeniería y Arquitectura, Química y Farmacia, Odontología, Ciencias Económicas y Ciencias Naturales y Matemáticas.
- Cada Facultad cuenta con servicio de biblioteca que facilita la bibliografía, el espacio para la consulta y el estudio. Además se tiene acceso a Internet y Correo Electrónico.
- También se puede acceder a bibliografía, artículos u otros materiales necesarios a través de la Librería Universitaria.
- Los estudiantes y trabajadores de la Universidad tienen acceso a Bienestar Universitario que ofrece servicios médicos y de especialidad en laboratorio clínico, fisioterapia y psicología.
- Se cuenta con servicios médicos odontológicos para estudiantes, trabajadores y personas particulares.
- Otro servicio es el que presta la Unidad de Socorro Jurídico en el ámbito legal.
- Para ampliar los conocimientos se imparten cursos libres en idiomas extranjeros, expresiones artísticas y otras áreas de dominio en la Universidad.

- En cuanto a deportes y recreación, cuenta con la enseñanza de diversas disciplinas deportivas para los estudiantes y trabajadores universitarios.
- Por otra parte los estudiantes pueden aplicar a obtener exoneraciones o becas para el interior de la Universidad o en otras instituciones nacionales y extranjeras a través de convenios que logra la Universidad.
- En el proceso de formación de los estudiantes se prestan servicios de proyección social a diferentes entidades del país a través de la realización del servicio social de los alumnos, colaborando de esta forma con el desarrollo de la sociedad.⁶

6. MARCO LEGAL

La Universidad de El Salvador desde su fundación está regida por leyes que se establecen y rigen al país. Entre estas tenemos:

La Constitución de la República

Creada mediante Decreto Legislativo N° 38 vigente desde 1983, la cual establece en su Artículo número 53 el derecho que tiene toda persona a recibir educación y cultura por lo cual deposita la obligación de impartirlas en el Estado. Al mismo tiempo dice la educación superior se regirá por una ley especial y que la Universidad de El Salvador gozará de autonomía, en los aspectos

⁶ Propuesta de un Modelo de Normas de Control Interno Basado en el Informe del Comité de Organizaciones que Patrocina la Comisión Treadway (COSO) en el Sub Sistema de Tesorería de la Universidad de El Salvador. Roxana Elizabeth Martínez Herrera, Priscila Iveth Martínez Molina y Verónica Arely Portillo Jiménez. Diciembre de 2005.

docentes, administrativos y económico (Art. 61). Es importante hacer notar que no sólo de la Universidad de El Salvador se basa en la Constitución de la República sino también, el establecimiento de sus propósitos como por ejemplo su misión.

Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador

Aprobado por la Asamblea Legislativa el día 29 de abril de 1999. Publicado en el Diario Oficial No. 132, Tomo 352 de fecha 13 de julio de 2001.

El artículo 60 de la Ley de Educación Superior, establece que la Universidad de El Salvador, se regirá por su Ley Orgánica y demás disposiciones internas, en todo lo que no contraríe dicha Ley de Educación Superior; debiendo presentar por intermedio del Ministerio de Educación en un plazo máximo de dos años contados a partir de la vigencia de la susodicha Ley, el proyecto de sus nuevos instrumentos legales.

Ley Orgánica de la Administración Financiera del Estado.

Creada mediante Decreto Legislativo No. 516, 18 de diciembre de 1995, el Sub Sistema de Tesorería comprende todos los procesos de percepción, depósito, erogación, transferencia y registro de los recursos financieros del tesoro público, recursos que puestos a disposición de las entidades y organismos del sector público se utilizan para la cancelación de obligaciones contraídas con aplicación al presupuesto general del estado.

Estará estrechamente relacionada con el sistema nacional de control y auditoría de la gestión pública que establece la Ley de la Corte de Cuenta de la República. Decreto 516, del 18 de diciembre de 1995.

Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP)

Creada mediante decreto legislativo N° 868 el 4 de abril del año 2000, se relaciona con el Sub Sistema de Tesorería puesto que se crea bajo la necesidad de regular las adquisiciones y contrataciones del sector público en cuanto a obras, bienes y servicios.

Reglamento General del Sistema de Escalafón del Personal de la Universidad de El Salvador.

Acuerdo No. 72/2001-2003 (V) aprobada el 7 de marzo de 2003. Publicada el 10 de abril de 2003. Diario Oficial No. 69. Tomo 359. El objeto del presente Reglamento es regular las relaciones laborales de la Universidad de El Salvador con el personal académico, administrativo no docente, a fin de garantizar la calidad de las funciones académicas y de apoyo administrativo y su constante superación mediante la aplicación de un ordenado y sistemático escalafón, en la regulación de la carrera de su personal.

Disposiciones Generales del Presupuesto

La Asamblea Legislativa por medio del Decreto No. 3, de fecha 23 de diciembre de 1983, publicado en el Diario Oficial No. 239, Tomo 281, de la misma fecha y año indicados, aprobó las Disposiciones Generales de Presupuestos que servirán de marco legal para dar flexibilidad a las

operaciones que se realicen en la ejecución y control, tanto del Presupuesto General como de los Presupuestos Especiales de las Instituciones Descentralizadas.

Las disposiciones legales contenidas en este documento, están clasificadas en dos partes: la primera agrupa las normas aplicables a las Unidades del Gobierno Central, y la segunda las que rigen a las Instituciones Oficiales Autónomas.

B. GENERALIDADES DEL SUB SISTEMA DE TESORERÍA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

1. ANTECEDENTES

A partir de la fundación en 1841 la Universidad de El Salvador ha contado con todo un aparato organizacional, con el tiempo este ha evolucionado y cambiado según las necesidades administrativas de la Universidad.

Desde el momento que comenzó a recibir fondos se creó una unidad encargada de administrarla, aunque no se tiene información del nombre que recibió. Mediante la creación de la Ley de Tesorería la actividad propia de esta es la recaudación, custodia, distribución y erogación de los fondos.

En los años de 1989 a 1994 las funciones de la Tesorería sufren cambios por parte del estado, al iniciar una nueva etapa mediante el surgimiento de políticas de modernización, por lo que crearon la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado aprobado mediante Decreto Legislativo N° 516 el día 23 de noviembre de 1995 y su Reglamento el día 16 de agosto de 1996, se modifica el nombre y las funciones llamándole actualmente Subsistema de Tesorería.

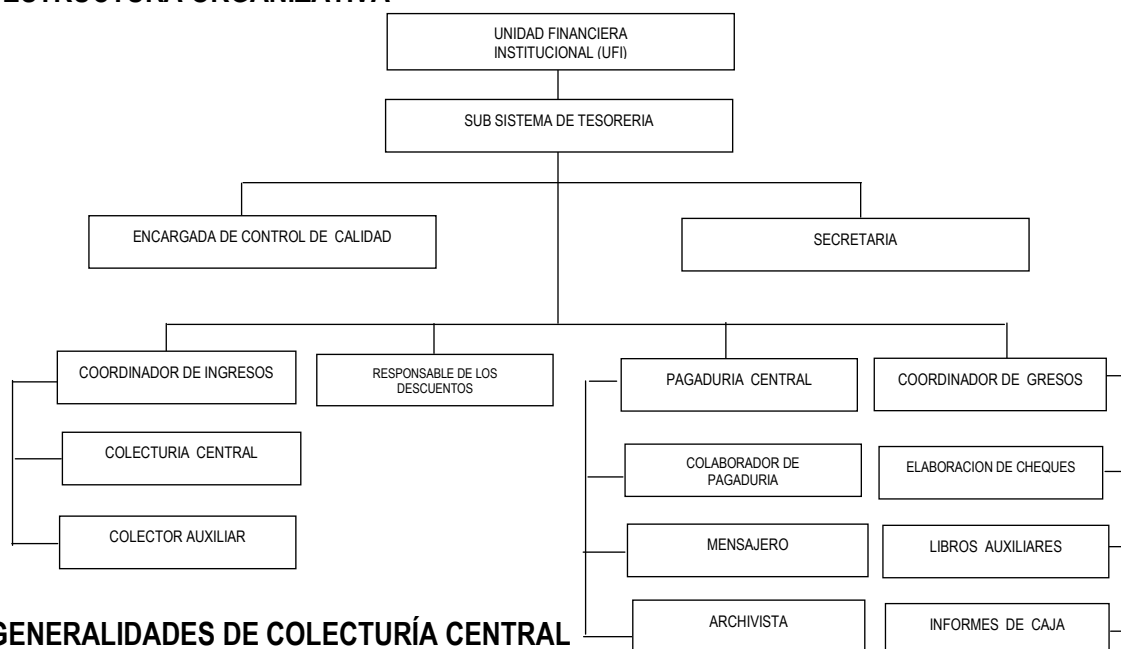
2. MISIÓN

Desempeñar un trabajo oportuno ejerciendo un control sobre las operaciones administrativas financieras, fomentando un clima de confianza y desarrollo de nuestros colaboradores y poder garantizar un mejor servicio a la Comunidad Universitaria y público en general⁷

3. VISIÓN

El Subsistema de Tesorería se orienta a desarrollar las actividades que por ley son establecidas y llegar a establecer mejores controles en las actividades administrativas-financieras.⁸

4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA⁹



C. GENERALIDADES DE COLECTURÍA CENTRAL

⁷⁻⁸ Elaborado por Lic. Evelyn Elizabeth Díaz Santos, Jefa del Sub Sistema de Tesorería de la Universidad de El Salvador, Julio de 2005.

⁹ Memoria de Labores. Sub Sistema de Tesorería del Año Fiscal 2005, Responsable Coordinadora del Sub Sistema Tesorería, Lic. Evelyn Elizabeth Díaz Santos.

1. ANTECEDENTES

Según datos recopilados en el año de 1948, se tiene que ya existía una Colecturía Central debido a las necesidades de percibir recursos. En el período de 1948 hasta 1958 el colector fue el señor René Ramírez.

Según la Ley Orgánica de Administración Financiera dice que la Colecturía depende únicamente del Sub Sistema de Tesorería, el cual se encargará de regir y vigilar las funciones de Colecturía Central. Cada año la población de estudiantes que ingresan a la Universidad de El Salvador va creciendo, requiriendo una mejor atención y servicio. Sin embargo a pesar que es una unidad bajo la responsabilidad del Sub Sistema de Tesorería, y con todas obligaciones y responsabilidades de la unidad, las autoridades no le han dado la importancia que se debe, ya que la han olvidado, convirtiéndola en un ente donde centralizan todos los pagos, pudiendo descentralizar algunos aranceles, ya que existen Colecturía Habilitadas para ello.

2. MISIÓN

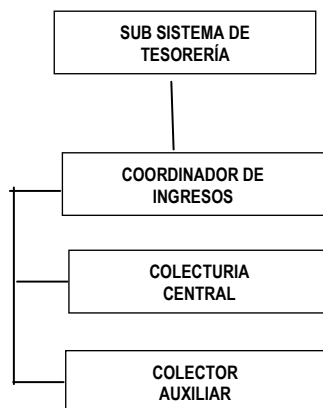
De acuerdo a investigación realizada actualmente la Colecturía Central no tiene misión.

3. VISIÓN

De acuerdo a investigación realizada actualmente la Colecturía Central no tiene visión.

4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA ACTUAL

4.1 ORGANIGRAMA¹⁰



4.2 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES PRINCIPALES

4.2.1 COLECTOR CENTRAL

- Es el responsable de atender oportunamente al público que se presente a ventanilla para pagos por venta de bienes y servicios otorgados por la Institución.
- Responsable de elaborar el recibo de ingresos serie "B" y entregarlo al momento de recibir el efectivo.
- Responsable de hacer por escrito el corte de caja diario y remesar los ingresos captados en el día.
- Enviar a diario fotocopia del corte de caja que efectuó al Tesorero Institucional.
- Responsable de enviar oportunamente la consolidación de los recibos de ingresos y remesas que le corresponden a cada uno de los Sub Sistemas (Tesorería y Contabilidad).

¹⁰ Memoria de Labores. Sub Sistema de Tesorería del Año Fiscal 2005, Responsable Coordinadora del Sub Sistema de Tesorería, Lic. Evelyn Elizabeth Díaz Santos.

- Atender delegados de Auditoria Interna y Externa.
- Elaborar Memoria de Labores del ejercicio fiscal.
- Otras actividades inherentes al cargo.

4.2.2 COLECTOR AUXILIAR

5. Responsable de atender oportunamente a los Colectores Habilitados cuando remiten los informes de ingresos.
6. Responsables de revisar oportunamente los informes de ingresos de las Colecturías Habilitadas.
7. Responsable de elaborar y entregar oportunamente los recibos serie "B", producto de los informes de ingresos.
8. Responsable de informar oportunamente de las deficiencias que presentan los informes de ingresos, elaboración de remesas y detalle de los mismos informes).

4.2.3 COORDINADOR DE INGRESOS

1. Responsable de clasificar y archivar recibos de ingresos y remesas enviadas por la Colecturía Central.
2. Responsable de cuadrar remesas y recibos de ingresos con los informes de ingresos emitidos por las Colecturías Habilitadas.
3. Responsable de elaborar el informe de ingresos captados mensualmente por la Colecturía Central y las Habilitadas.

4. Elaborar informe mensual sobre deficiencias en remesas hechas por Colecturías Habilitadas.

5. SERVICIOS QUE OFRECE LA COLECTURÍA CENTRAL

Los servicios que ofrece la Colecturía Central algunos cobros también lo captan las Colecturías Habilitadas de Santa Ana, San Vicente y San Miguel, exceptuando algunos cobros que solo le competen a la Colecturía Central como:

- a) Cobros de los aranceles de gastos de graduación y elaboración de títulos.
- b) Cobros de certificación de notas globales, parciales, atestados, acción académica y programas de estudio.
- c) Cobros de reingreso de graduado y estudiante
- d) Cobros de certificación de título
- e) Cobro de autenticas de notas, títulos y constancias
- f) Cobro de escolaridad de años anteriores
- g) Venta de papel especie y papel de seguridad
- h) Cobros de reintegros de salario, renta, exceso de celular y otros.
- i) Cobros de liquidación de fondos circulantes
- j) Cobros de la recolección de entrada vehicular (parqueo)
- k) Prestar servicio de cobro a la Imprenta Universitaria, al Instituto de Formación Pedagógica de la Universidad de El Salvador (INFORP-UES) y la Secretaría de Comunicaciones.
- l) Proporcionar solvencias de tesorería a las personas que se van a graduar.

- m) Procesar y dar ingreso de los pagos de nuevo ingreso.¹¹

D. EL PROCESO ADMINISTRATIVO

Desde finales del siglo XIX se acostumbra definir la administración en términos de cuatro funciones específicas de los gerentes: la planificación, la organización, la dirección y el control. Por lo tanto cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.¹²

Un **proceso** no es más que la sucesión de pasos y decisiones que se siguen para realizar una determinada actividad o tarea, es decir es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que se desean.¹³

¹¹ Aprobado en Decreto N° 65/93-95, por La Asamblea General Universitaria, el 11 de Junio del 1999, Publicado en Diario Oficial el 5 de Enero del 2000. Capítulo II del Arancel Art. N° 3, Diario Oficial N° 325.

¹² James A. F. Stoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert, Jr. Administración. Sexta Edición.

PLANEACIÓN: Implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones, basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Además los planes son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar sus objetivos. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la planificación, produce una imagen de las circunstancias futuras deseables, en grandes organizaciones estos planes pueden abarcar periodos de entre cinco y diez años¹⁴.

ORGANIZACIÓN: es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

El proceso compromete a dos o más personas para que trabajen juntas de manera estructurada, con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la organización¹⁵.

Organizar es establecer relaciones efectivas de comportamiento entre las personas de manera que puedan trabajar juntas con eficiencia y obtengan satisfacción personal al hacer tareas seleccionadas bajo condiciones ambientales dadas para el propósito de realizar alguna meta u objetivo.

¹³⁻¹⁴⁻¹⁵ James A. F. Stoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert, Jr. Administración. Sexta Edición.

La palabra organizar se deriva de la palabra organismo, que es una entidad con las partes de tal manera integradas que su relación con una y otra está gobernada por su relación con el todo.

La importancia de la organización es que promueve la colaboración y negociación entre los individuos en un grupo y mejora así la efectividad y la eficiencia de las comunicaciones en la organización. La función organizadora crea líneas definidas de autoridad y responsabilidad en una organización mejorando así las funciones de activación y control del gerente.

En los elementos de la organización formal existen tres conceptos básicos asociados con la estructura de la organización formal, estos son:

1. La división del trabajo
2. La Departamentalización
3. El grado o alcance del control¹⁶

DIRECCION: Implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos; al establecer el ambiente adecuado ayudan a los empleados a hacer su mejor esfuerzo para alcanzar los objetivos de la organización¹⁷.

¹⁶ Harol Koontz, Cyril O' Donnell y Heinz Wihrich. Administración, Octava Edición. Editorial McGraw-Hill.

¹⁷ James A. F. Stoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert, Jr. Administración. Sexta Edición.

La **motivación** se define como el proceso de influir en las personas para lograr objetivos específicos. Explica por qué algunas personas trabajan con empeño y otras no; los objetivos, las estrategias y las políticas tienen poca probabilidad de éxito si los empleados y los gerentes no están motivados para implantar estrategias una vez que se han formulado. La función de la gerencia incluye por lo menos cuatro componentes principales: liderazgo, dinámica de equipos, comunicación y desarrollo de la organización.

Los buenos líderes establecen una relación con sus subordinados, se identifican con sus necesidades e intereses, dan un buen ejemplo, son confiables y justos. El liderazgo incluye crear una visión del futuro de la empresa y motivar a las personas a trabajar con entusiasmo para lograr una visión.

El liderazgo consiste en elevar la visión de una persona hacia panoramas más altos, mejorar el desempeño de una persona a niveles más elevados, desarrollar la personalidad de un individuo más allá de sus limitaciones normales.

La comunicación es un componente importante en la motivación. El sistema de comunicación de una empresa determina si las estrategias se implantarán con éxito. Una buena comunicación de doble vía es vital para obtener el apoyo de los objetivos y las políticas de los departamentos y divisiones.

El proceso de dirección estratégica se vuelve mucho más fácil cuando a los subordinados se les anima a analizar sus preocupaciones, revelar sus problemas, ofrecer recomendaciones y dar

sugerencias. La razón principal para instituir la dirección estratégica es crear y apoyar redes de comunicación eficaces a través de la empresa.

La función de la gerencia hacia el factor humano, conocida también como gerencia de personal o gerencia de recursos humanos, incluye actividades como reclutamiento, entrevista, evaluaciones, selección, orientación, capacitación, desarrollo, atención, evaluación, recompensa, disciplina, promoción, transferencia, degradación y despido de los empleados, así como el manejo de las relaciones sindicales.

Es importante identificar las fortalezas y debilidades en el área de recursos humanos. ¹⁸

CONTROL: Proceso para asegurar que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas. Este es la función de control de la administración, la cual entraña los siguientes elementos básicos:

1. Establecer estándares de desempeño
2. Medir los resultados presentes
3. Comparar estos resultados con las normas establecidas
4. Tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones.

La función de control puede mantener a la organización en el buen camino, además están estableciendo cada vez con mayor frecuencia maneras de incluir la calidad en la función de control. Un enfoque que goza de gran popularidad es la administración de la calidad total ya que requiere que se concentre en la superación constante de todas las operaciones, funciones y

¹⁸ David R. Fred, Conceptos de Administración Estratégica, 9ª Edición, Pearson Educación, México, 2003.

sobre todo de los procesos de trabajo. La satisfacción de las necesidades del cliente es una preocupación primordial. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades del control, porque con el tiempo los efectos de las relaciones organizadas no siempre resultan como se planearon¹⁹.

El control consiste en un proceso compuesto de tres pasos definidos que son universales:

1. Medición del desempeño
2. Comparación del desempeño con el estándar y comprobación de las diferencias, si existen.
3. Corregir las desviaciones desfavorables aplicando las necesarias medidas correctivas.

Esto consiste en averiguar qué es lo que se está haciendo, comprar los resultados con lo esperado, lo que conduce a aprobar o desaprobar los resultados

Esta relacionado y forma parte de los tres resultados de la planeación, organización y dirección, mientras más estrecha sea la unión tanto más efectivo es el control.

La planeación tiene una estrecha relación con el control, porque la planeación identifica los cometidos a las acciones intentadas para las futuras realizaciones y el control se aplica para ver que los cometidos se cumplan. La falla del control significa tarde o temprano el fracaso de la planeación²⁰.

Se considera que el proceso administrativo es muy importante en toda organización y sobre todo hoy en día porque tienen que ser competitivas y encontrar la manera de mejorar la calidad. A

¹⁹ James A. F. Stoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert, Jr. Administración. Sexta Edición.

²⁰ Harol Koontz, Cyril O' Donnell y Heinz Wihrich. Administración, Octava Edición. Editorial McGraw-Hill.

través de la planeación se pueden realizar cambios, ya que es el inicio del proceso y donde se establecen las metas de lo que se va a hacer tomando en cuenta los recursos que tiene; la organización es donde se definen las relaciones entre las actividades y la autoridad esto contribuye a que los empleados estén motivados y comprometidos para lograr los objetivos, los recursos son utilizado adecuadamente; la dirección es importante ya que deben establecer un ambiente adecuado y comprometer a las personas para que hagan el trabajo de la mejor manera; el control sirve para determinar si las actividades reales se ajustan a lo que se ha planeado y para tomar las medidas correctivas.

E. ASPECTOS TEÓRICOS SOBRE LOS SISTEMAS DE CALIDAD

1. DEFINICIÓN DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD

Un **sistema** es un conjunto de elementos organizados que interactúan entre sí y con su ambiente, para lograr objetivos comunes, operando sobre información, sobre energía o materia u organismos para producir como salida información o energía o materia u organismos. Un sistema aislado no intercambia ni materia ni energía con el medio ambiente.

La **calidad** de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo. Es el conjunto de propiedades inherentes a un objeto que permiten apreciarlo como igual, mejor o peor que el resto de objetos de los de su especie.

John S. Oakland (1999), define el sistema de calidad como un ensamble de componentes, tales como la estructura organizacional, responsabilidad, procedimientos, procesos y recursos para implantar la administración de la calidad total ²¹.

Un sistema de calidad es un método planificado y sistemático de medios y acciones, encaminado a asegurar suficiente confianza en que los productos o servicios, se ajusten a las especificaciones. Es la estructura de una empresa u organización para gestionar de forma planificada la calidad en la empresa. Se concreta en el manual de calidad de la empresa.

Los Sistemas de Calidad tratan sobre la evaluación de cómo y por qué se hacen las cosas. Todas las empresas grandes y pequeñas ya tienen una forma establecida o un sistema de hacer negocios ²².

2. FUNDADORES DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD

La adopción de un sistema de calidad por parte de una institución resulta de vital importancia, ya que la priorización recae en que los clientes o usuarios estén satisfechos.

Por lo que es necesario conocer los diferentes enfoques de los grandes maestros creadores de las diferentes filosofías y herramientas relacionadas con la calidad.

²¹ Oakland S. John. "Administración por calidad total". Primera edición, Mexico 1999

²² http://www.mici.gob.pa/sector_empresarial/calidad.html

- a) **W. Edwards Deming**, la calidad total debe verse desde el punto de vista del control estadístico de procesos para su administración; los administradores deben tomar decisiones con base en estos datos y evitar el sobre control en los procesos.

Los catorce puntos que propuso son:

1. Conseguir constancia de propósitos en mejorar los productos y servicios.
2. Adoptar la nueva filosofía.
3. Dejar de depender de las inspecciones masivas
4. Acabar con la costumbre de otorgar negocios sólo con base en el precio.
5. Mejorar en forma constante y permanente el sistema de producción y de servicios.
6. Instituir métodos modernos de capacitación en el trabajo.
7. Instituir el liderazgo.
8. Acabar con el miedo.
9. Abatir los obstáculos entre las áreas administrativas.
10. Eliminar los lemas, exhortos y objetivos destinados a los trabajadores.
11. Eliminar las cuotas numéricas.
12. Abatir los obstáculos que impiden enorgullecerse del trabajo.
13. Instituir un programa vigoroso para estudio y capacitación.
14. Tomar medidas para lograr la transformación²³.

²³ James A. F. Stoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert, Jr. Administración. Sexta Edición.

- b) **Armand Feigenbaum**, calidad total es un sistema efectivo de los esfuerzos de varios grupos en una organización para la integración del desarrollo, del mantenimiento y la mejora de la calidad con el objetivo de hacer posibles marketing, ingeniería, producción y servicio a satisfacción total del consumidor y al nivel más económico.
- c) **Philip Crosby**, la calidad total es el cumplimiento de los requerimientos, donde el sistema es la prevención, el estándar es cero defectos y la medida es el precio del incumplimiento. Después de haber escalado puestos a partir de inspector de línea, fue vicepresidente corporativo de la calidad en International Telephone and Telegram (ITT). Al retirarse de ITT en 1979 estableció Philip Crosby Associates para desarrollar y ofrecer programas de capacitación.

La administración de la calidad de Crosby incluye los puntos siguientes:

- No existe tal cosa que un problema de calidad: los problemas deben ser identificados por aquellos individuos o departamentos que los causan.
- No existe tal cosa que una economía de la calidad; siempre es más económico hacer el trabajo bien desde la primera vez: Crosby apoya la premisa de que la "economía de la calidad" no tiene ningún significado. Lo que cuesta dinero son todas aquellas acciones que involucra no hacer los trabajos bien desde la primera vez.
- La única medición del desempeño es el costo de la calidad.

- El único estándar de desempeño es " cero defectos" (ZD, por sus siglas en ingles): Crosby opina que esta idea generalmente se ha entendido mal y se ha rechazado²⁴.

d) **Joseph M. Juran**, se unió a Western Electric en los años 20 cuando esta era pionera en el desarrollo de métodos estadísticos para la calidad. La mayor parte de su tiempo trabajo como ingeniero industrial corporativo, y en 1951 se ocupó de la mayor parte de la redacción y publicación de Quality Control Handbook. Enseñó principios de calidad a los japoneses en los años 50 y fue un impulsor importante en su reorganización de la calidad. Definía a la calidad como "rendimiento del producto que da como resultado satisfacción del cliente; libertad de deficiencias en el producto, que evita la falta de satisfacción del cliente, lo que se resume como "adecuación para el uso". Esta definición puede subdividirse en cuatro partes: calidad en el diseño, calidad de conformidad con las especificaciones, disponibilidad y servicio en el campo.

Las prescripciones de Juran se enfocan en tres **procesos** principales de calidad, conocidas como la trilogía de la calidad:

1. **Plantación de la calidad:** es el **proceso** de preparación para cumplir con las metas de calidad.
2. **Control de calidad:** el proceso debe cumplir con las metas de calidad durante la Operación.

²⁴ <http://www.monografias.com/trabajos15/filosofias-calidad/filosofias-calidad.shtml>

3. **Mejora de calidad:** el proceso de elevarse a niveles de rendimiento sin precedente²⁵.

- e) **Génica Taguchi**, calidad total es la pérdida mínima impartida a la sociedad por el producto desde el momento en que se despacha (considerando reprocesos, mantenimiento, desechos, tiempo sin ser usado a causa de fallas, reclamos por garantías y bajo rendimiento del producto).

- f) **Kaoro Ishikawa**, es uno de los pioneros en la revolución de la calidad en Japón, fue la figura de mayor importancia de la calidad en el país del sol naciente hasta su fallecimiento en 1989. De no haber disfrutado su liderazgo, el movimiento de calidad japonés no hubiera ganado la aclamación y el éxito mundial que tienen actualmente. El doctor Ishikawa fue profesor de ingeniería en la universidad de Tokyo durante muchos años. Fue responsables del desarrollo de los lineamientos principales de la estrategia de calidad japonesa, de la idea del CWQC, del proceso de auditoria utilizado para determinar si se selecciona una empresa para recibir el premio Deming, la solución de los problemas con base en equipos y una diversidad de herramientas de solución de problemas que supone puede emplear cualquier trabajador.

Algunos de sus elementos claves se resumen aquí:

²⁵ <http://www.monografias.com/trabajos15/filosofias-calidad/filosofias-calidad.shtml>

1. La calidad empieza con la educación y termina con la educación.
 2. El primer paso en la calidad es conocer las necesidades de los clientes.
 3. El estado ideal del control de calidad ocurre cuando ya no es necesaria la inspección.
 4. Elimine la causa raíz y no los síntomas.
 5. El control de calidad es responsabilidad de todos los trabajadores en todas las divisiones.
 6. No confunda los medios con los objetivos.
 7. Ponga la calidad en primer término y dirija su vista a las utilidades a largo plazo.
 8. La mercadotecnia es la entrada y salida de la calidad.
 9. La gerencia superior no debe mostrar enfado cuando sus subordinados les presenten hechos.
 10. El 95% de los problemas de una empresa se pueden resolver con simples herramientas de análisis y de solución de problemas.
 11. Aquellos datos que no tengan información dispersa (es decir, variabilidad).
- g) Can Carlzon, todos los empleados necesitan sentir y saber que son necesarios, por lo que la motivación resulta una pieza fundamental para alcanzar la caída a través de la gente y por sobre todo "el cliente siempre tiene la razón"²⁶.

3. IMPORTANCIA DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD

²⁶ "La Administración de la Calidad Total (TQM)", Maestría en Administración de Empresas, Universidad Tecnológica.

Es fundamental que una organización tenga un sistema claro y bien estructurado que determine, documente, coordine y mantenga todas las actividades claves que son necesarias para asegurar las acciones de la calidad y todas las operaciones pertinentes de la compañía²⁷

4. NORMA ISO 9001: 2000

4.1 ANTECEDENTES Y DESARROLLO DE LAS NORMAS ISO 9001

Entre 1946 y 1947 se fundó en Londres, Inglaterra, la International Organization for Standardization (Organización Internacional para Normalización), llamada por sus siglas ISO. Es una Federación Universal fundada para promover el desarrollo de las normas internacionales y actividades relacionadas que incluye la valoración internacional de conformidad para facilitar el intercambio de bienes y servicios en el ámbito mundial, La ISO es un organismo mundial formado por organizaciones públicas y privadas, su misión es desarrollar Normas para facilitar el comercio internacional, tiene su sede en Ginebra y está conformada por los organismos de normalización de 120 países y han sido aceptadas por más de 250,000 empresas.

Desde 1947 que se fundó, su objetivo es de promover el desarrollo de las normas, hasta 1970 el trabajo de la ISO se orienta primordialmente a la parte técnica.

La serie ISO 9000 se modeló tomando de base las normas establecidas por el Organismo Internacional en el año de 1979 y fue la pionera de las normas de sistemas de calidad en el ámbito Internacional.

²⁷ http://www.mici.gob.pa/sector_empresarial/calidad.html

Cuando se estableció el ISO Technical Comité 176 (Comité Técnico 176, ISO TC/176), es a partir de este comité que se interesó y enfocó su atención en sistemas de gestión y procesos integrales que tomaban en cuenta la toma de decisiones y funciones horizontales. La labor de normalización es realizada a través de comités técnicos, los cuales se encargan de normalizar en campos y áreas sobre las que ha habido consenso e interés.

Estos se forman por los organismos de normalización de los diferentes países que integran la ISO.

En el año 2000, el comité ISO/TC 176, realizó la más reciente revisión y edición de la serie de normas ISO 9000, dado que los protocolos de ISO requieren que todas las Normas sean revisadas al menos cada 5 años para determinar si deben mantenerse, revisarse o anularse. Se acordó que la familia de Normas ISO 9000 complementadas con una serie de informes técnicos estará constituida por cuatro normas básicas que son:

1. ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
2. ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
3. ISO 9004:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la Mejora del Desempeño.
4. ISO 10011:2000 Directrices para Auditar Sistemas de Calidad ²⁸.

²⁸⁻²⁹ Separata La Administración de la Calidad Total (TQM), Maestría en Administración de Empresas, Universidad Tecnológica.

4.2 CAMPO DE APLICACIÓN DE LAS NORMAS

Todos los requisitos de las Normas son de carácter genérico y por lo tanto se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando a una organización o proceso determinado, no sea aplicable un requisito debido a la naturaleza de la organización, proceso o producto suministrado, puede considerarse para su exclusión²⁹.

4.3 SELECCIÓN Y USO DE LA NORMA ISO 9001:2000

La norma ISO 9001:2000 especifica los requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad, aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentos que le sean de aplicación, teniendo como objetivo aumentar la satisfacción del cliente.

La Norma ISO 9001 se utiliza si se desea establecer un sistema de gestión que proporcione confianza en la conformidad de su producto con requisitos establecidos o especificados y para ser certificado por una entidad externa.

4.4 PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD O EXCELENCIA

Los principios básicos de la gestión de la calidad son reglas de carácter social encaminadas a mejorar la marcha y funcionamiento de una organización mediante la mejora de sus relaciones internas.

Los Ocho Principios básicos de la gestión de la calidad o excelencia son:

1. **Organización enfocada a los clientes**

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto comprender sus necesidades presentes y futuras, cumplir con sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

2. **Liderazgo**

Los líderes establecen la unidad de propósito y dirección de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente para lograr los objetivos de la organización.

3. **Compromiso de todo el personal**

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

4. **Enfoque a procesos**

Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.

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

Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objeto dado, mejora la eficiencia y la eficacia de una organización.

6. **La mejora continua**

La mejora continua debería ser el objetivo permanente de la organización.

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

Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información.

8. **Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores**

Una organización y sus proveedores son independientes y una relación mutuamente benéfica intensifica la capacidad de ambos para crear valor y riqueza³⁰.

F. SERVICIO AL CLIENTE

³⁰ http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_organizacion_enfocada_cliente.html

Un servicio es el equivalente no material de un bien. La presentación de un servicio no resulta en posesión y así es como un servicio se diferencia de proveer un bien físico.

1. CONCEPTO DE CLIENTE

- “Persona que compra, persona con la que se tiene tratos”
- “Cliente soy yo, atendiendo a otro cliente por lo tanto lo voy a atender como yo quisiera que me atendiera” ³¹.

2. ¿QUÉ ES CLIENTE?

Cliente es:

- La persona más importante para la empresa, es nuestra sabia vital.
- Nos hace un favor cuando acude a nosotros.
- No es un frío número estadístico, es de carne y huesos, con sentimiento y emociones como los nuestros
- No es alguien con el cual debemos discutir o mantener un torneo de ingenio.
- Nunca olvida el error y el trato negligente.
- Espera que le escuchemos y ayudemos, cuando acude a nosotros.

3. CLASIFICACIÓN DEL CLIENTE

³¹ Seminario Taller: Introducción a la Gestión de la Calidad ISO9001:2000. Parte “A”.

Todos los que trabajan en una empresa tienen clientes, bien sea que trabajen con gente de fuera, que paga lo que la compañía ofrece, o bien con gente de adentro, es decir sus compañeros de trabajo. Los clientes son de dos clases: externos e internos.

3.1 Externos: Son las personas que usted atiende personalmente o por teléfono cuando le compran productos o servicios. Son clientes en el sentido tradicional de la palabra. Sin ellos no habrá venta, negocios, salarios.

3.2 Internos: La constituyen las personas que trabajan dentro de la empresa y cuentan con usted para obtener los servicios, los productos y la información que necesitan para realizar su trabajo. No son clientes en el sentido tradicional pero requieren la misma cuidadosa atención que se les da a los clientes externos.

En conclusión podemos decir que los clientes son las personas más importantes de la organización, de ellos depende el éxito e imagen de la misma, merecen un trato especial tanto los clientes internos como externos.

4. ASPECTOS TEÓRICOS DEL SERVICIO AL CLIENTE

En 1998 la mercadotecnia reconoce la comunicación, todo ese proceso que relaciona a la empresa con el cliente, se ha visto entre los autores una evolución de muchos de los antiguos conceptos que relacionaban todo lo que se conocía como “Promoción”. Así, Schiffman, León G. propone que la comunicación abarcará la publicidad, la promoción, las relaciones públicas y por supuesto el servicio al cliente, siendo todos y cada uno de estos aspectos encuadrados en el término general de Comunicación y ahora totalmente diferenciados.

Precisamente el servicio al cliente como parte de la comunicación y tras esta distinción, es aquel punto que nos interesa para delimitar el objeto de estudio. Ya que no solo se trata de aquellos clientes que son víctimas de nimiedades y de falta de educación, sino también de aquellos clientes que tienen que soportar una tremenda incompetencia y una mala gestión de todo tipo, aspectos que indudablemente no se consideran como satisfactores³².

5. CONCEPTO DE SERVICIO AL CLIENTE

Un servicio es el acto o el conjunto de actos mediante el cual se logra que un producto o grupo de productos satisfaga las necesidades y deseos del cliente.

³² file://E:/sistemas.html

6. IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE

Es el pilar de cualquier tipo de organización, su éxito o fracaso depende de la capacidad de la empresa de satisfacer las necesidades de sus clientes.

Es muy importante satisfacer al cliente, ya que este se sentirá más comprometido con la compañía que le cumple sus expectativas y ante cualquier cambio en el precio o diseño del producto el cliente se adaptará de una manera más fácil ya que será leal a la empresa.

7. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO AL CLIENTE

- Debe ser integral
- Girar en torno a la prestación principal
- Apoyarse en un buen producto principal

G. ASPECTOS TEÓRICOS DEL ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS (FODA).

1. DEFINICIÓN

El FODA es una técnica sencilla que permite analizar la situación actual de una organización, estructura o persona con el fin de obtener conclusiones que permitan superar esa situación en el futuro. También permite conocer el entorno o elementos que están alrededor de la organización, estructura o persona y que la condicionan.

Esta herramienta se basa en el análisis del ambiente interno y externo de la organización con el objetivo de generar estrategias útiles que le permiten ser competitivo en el mundo empresarial. Se representa a través de una matriz de doble entrada en la que en el nivel horizontal se analizan los factores positivos y los negativos. En la lectura vertical se analizan los factores internos y por tanto controlables del programa o proyecto y los factores externos, considerados no controlables. El ambiente interno esta compuesto por las debilidades y fortalezas de la organización, mientras que el externo lo constituyen las amenazas y oportunidades del mercado o del entorno.

1. Parte Interna:

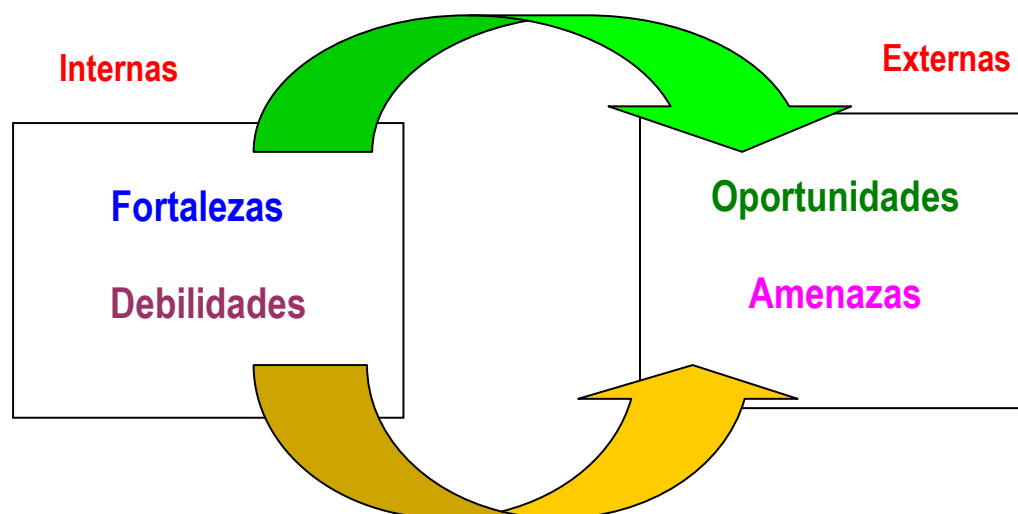
Fortalezas: son los elementos positivos que los integrantes de la organización perciben (sienten) que poseen y que constituyen recursos necesarios y poderosos para alcanzar los objetivos.

Debilidades: Son los elementos, recursos, habilidades, actitudes técnicas que los miembros de la organización sienten que la empresa no tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización.

2. Parte Externa:

Oportunidades: Son aquellos factores, recursos que los integrantes de la empresa sienten (perciben) que pueden aprovechar o utilizar para hacer posible el logro de los objetivos.

Amenazas: Se refiere a los factores ambientales externos que los miembros de la empresa sienten que les pueden afectar negativamente.³³



Como podemos apreciar en el gráfico las Fortalezas hacen que puedan aprovecharse las Oportunidades, en tanto que las Debilidades se convierten rápidamente en Amenazas que pueden dejar a la empresa fuera de competencia. Es indudable entonces que resulta necesario aprovechar las Oportunidades que presenta el mercado de trabajo para lo cual resulta vital potenciar las Fortalezas, y superarse para que las Debilidades (que es necesario convertirse en fortalezas) no se conviertan en una Amenaza que impida la supervivencia de la empresa. De manera fundamental a través de la realización de nuevos negocios, actualización de la tecnología, la creación de una organización eficiente, y la capacitación de los Recursos Humanos.

³³ Consultora Internacional. www.maritzavieytes.com

La realización sistemática de esta técnica de análisis de problemas (FODA) permite realizar ejercicios para el logro de los objetivos que se plantea la organización.

Además “capacita para el desarrollo de procesos mentales que permiten el manejo y transformación de la información, a través de la ejercitación de las habilidades analíticas y creativas de pensamiento; ya que no sólo se busca comprender a través de la construcción y reconstrucción de objetos de conocimiento, sino que se exige un pensamiento experto, crítico y creativo, manifestado a través de la originalidad, así como de la comparación, relación, formulación, evaluación y proposición de opciones y modelos tanto alternativos como propios desde una perspectiva integral” ³⁴.

2. IMPORTANCIA

La idea de implementar un diagnóstico FODA en la organización, es para reconocer los elementos internos y externos que afecta tanto de manera positiva como negativa a la organización como un todo y que puede ayudarnos también para definir como los elementos pueden ayudar o retrasar el cumplimiento de metas.

Con los datos se puede planear la solución de los problemas aprovechando los aspectos positivos y evitando los elementos negativos. Otros elementos con que se cuenta son los siguientes:

³⁴ Consultora Internacional. www.maritzavieytes.com

- Información para la toma de decisiones.
- Datos para planear objetivos más concretos y realizables.
- Conocimiento de sus recursos propios y los que puede obtener del ambiente.
- Reconocer las ventajas y desventajas de las diferentes opciones y alternativas posibles.
- Un marco para la definición de prioridades.
- Con los datos obtenidos puede definir el inicio de un proceso de planificación estratégica ³⁵.

Se concluye que el FODA es una herramienta del análisis estratégico que permite conocer el entorno o elementos que están alrededor de la organización social o empresarial y su capacidad de recursos, que a través del ambiente interno se analizan las fortalezas y debilidades, y en el externo las oportunidades y amenazas de los factores ambientales.

³⁵ Consultora Internacional. www.maritzavieytes.com

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA COLECTURÍA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Este capítulo contiene los objetivos de la investigación realizada en la Colecturía Central de la Universidad de El Salvador, con el propósito de conocer la situación actual y la necesidad que existe de contar con un sistema de calidad.

También se presenta la metodología, el tipo, las fuentes y las técnicas e instrumentos de recolección de datos con las explicaciones necesarias que se utilizaron para obtener la información, los cuales se emplearon para elaborar el diagnóstico de los servicios ofrecidos en la Colecturía Central, además se plantaron las conclusiones y finalmente las recomendaciones.

A. IMPORTANCIA

La investigación efectuada en referencia a los servicios que ofrece la Colecturía Central, es importante porque a través de ésta se establece la necesidad de elaborar una Propuesta de un Sistema de Calidad para Fortalecer los Servicios, garantizando que este Sistema reúna las condiciones necesarias para cumplir con las expectativas que es la satisfacción de estos servicios que demandan.

B. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. GENERAL

Realizar un Diagnóstico de la Situación Actual que permita identificar las debilidades y fortalezas de la Colecturía Central de la Universidad de El Salvador.

2. ESPECÍFICOS

- a) Identificar las diferentes Colecturías Habilitadas que tiene la Universidad de El Salvador.
- b) Saber si los empleados han recibido capacitación en el servicio al cliente.
- c) Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios de la Colecturía Central de la Universidad de El Salvador.
- d) Determinar las fortalezas y debilidades de la Colecturía Central, que permitan proporcionar alternativas de solución y brindar un servicio con calidad a los usuarios.

C. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología de la investigación consiste en una guía sistemática de todo el procedimiento para llevar a cabo una investigación científica, se deben aplicar métodos y técnicas con el fin de lograr los objetivos que se persiguen, para lo cual es necesaria la recolección de información.

1. MÉTODOS

Los métodos que se utilizaron en la investigación sobre la calidad de los servicios que ofrece la Colecturía Central de la Universidad de El Salvador, son:

1.1 INDUCTIVO

Este método se utilizó para recabar información, partiendo de la observación en la forma de prestación de servicios, atención al cliente y formas de procesamiento de la información, como primer insumo que alimenta una investigación más científica.

1.2 DEDUCTIVO

En relación a la investigación se basó en el método deductivo que pasa de lo general a lo particular, para recopilar la información obtenida, analizarla, explicarla y poder inferir en la situación actual para hacer una propuesta de un sistema de calidad para fortalecer los servicios que se ofrecen.

2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se utilizó, es el estudio correlacional para determinar si existe relación estrecha entre las principales variables, ellas son:

Variable Independiente: Elaboración de un Diagnóstico

Variable Dependiente: Identificación de las deficiencias en el servicio actual

La unidad de análisis son los estudiantes usuarios de la Colecturía Central y los Colectores Habilitados de la Universidad de El Salvador.

3. FUENTES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Las fuentes de recolección de información, son el medio o camino a través del cual se establece la relación entre el investigador y el consultado para el logro de los objetivos. Las fuentes que se utilizaron son:

3.1 PRIMARIAS

La fuente primaria es toda aquella información que se obtuvo de forma inmediata, es decir al momento de realizar la encuesta. Para la investigación el objeto de estudio fueron los estudiantes usuarios y los Colectores Habilitados de la Universidad de El Salvador.

3.2 SECUNDARIAS

El objeto de la fuente secundaria es servir de base en la obtención de información mediante documentos u otras formas de registro de datos, utilizando los siguientes: los informes y registros de la Tesorería de la Universidad de El Salvador, libros, tesis, revistas, páginas Web, etc.

4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En la investigación se utilizaron las técnicas e instrumentos necesarios para obtener información veraz y oportuna, para este caso se utilizó los siguientes:

4.1 ENCUESTA

Para esta técnica se utilizó el cuestionario estructurado como instrumento de recolección de datos para el diagnóstico, este fue dirigido a los estudiantes usuarios y a los Colectores Habilitados de la Universidad de El Salvador.

El cuestionario se estructuró con preguntas abiertas y cerradas de elección múltiple el cual se entregó directamente a los estudiantes cuando realizaban sus pagos en la Colecturía Central, en el caso de los Colectores Habilitados a unos se les entregó directamente y a otros se tuvo que hacer a través de terceras personas, como es el caso de los que están en San Vicente, Santa Ana y San Miguel. Las preguntas estaban enfocadas a indagar sobre las necesidades y problemas que son objeto de investigación.

4.2 OBSERVACIÓN DIRECTA

Se utilizó la observación directa a efecto de corroborar o descartar alguna información obtenida en el cuestionario y en la entrevista, con el objetivo de realizar un análisis más preciso de la información, conocer como funciona y los recursos que tiene actualmente la Colecturía Central.

4.3 ENTREVISTA

Se entrevistó a la Coordinadora del Sub Sistema de Tesorería de la Universidad de El Salvador, Lic. Evelyn Elizabeth Díaz Santos, quien proporcionó valiosa información acerca de los servicios que ofrece la Colecturía Central, las necesidades que tiene y otros aspectos relacionados con

esta unidad. Esto se hizo con el objetivo de comparar esta información con la obtenida de los empleados y los estudiantes usuarios.

5. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se realizó en la Colecturía Central de la Universidad de El Salvador, ubicada en el Edificio Administrativo de Oficinas Centrales.

6. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA

6.1 UNIVERSO

- **Estudiantes**

Para determinar el universo de los estudiantes usuarios se realizó un análisis de un período trimestral (febrero, marzo y abril) que correspondió al año 2006, estableciéndose un promedio de 3,436 estudiantes atendidos en la Colecturía Central.

- **Colectores**

Para determinar el universo, este comprende 17 Colectores Habilitados de toda la Universidad de El Salvador.

6.2 MUESTRA

▪ Estudiantes

Para calcular la muestra de los estudiantes usuarios, se tomo en cuenta a todos los que se atendieron en el mes de febrero, marzo y abril del año 2006, después se obtuvo la media que es de 3,436 estudiantes atendidos en la Colecturía Central.

El método estadístico aplicado es el muestreo aleatorio simple, ya que a través de el cada usuario tiene la posibilidad de ser escogido.

Dado que la población objeto de estudio es finita, está se realizó a través de una fórmula estadística finita la cual es:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2 (N-1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

N	=	Tamaño de la Muestra
N	=	Tamaño de la Población
Q	=	Porcentaje de Fracaso
P	=	Porcentaje de Éxito
Z	=	Coefficiente de confiabilidad
E	=	Error Muestral

Sustituyendo en la fórmula tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 3,436 (0.5)(0.5)}{(0.1)^2 (3,436) + (1.96)^2 0.25}$$

$$n = \frac{3299.93}{35.31}$$

$$n = \mathbf{94 \text{ Estudiantes usuarios}}$$

- **Colectores**

Para calcular la muestra de los Colectores Habilitados de la Universidad de El Salvador, en este caso la muestra es igual al universo el cual es de 17 Colectores, por lo tanto se aplicó un censo.

7. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

La información obtenida de las encuestas se presenta primero la pregunta, después el objetivo, luego el cuadro de tabulación donde se muestra la frecuencia absoluta y porcentual de los datos. **(Ver Anexo)**. Posteriormente se realizó un diagnóstico de la situación actual en el que se analizan las debilidades y fortalezas que tiene la Colecturía Central de la Universidad de El Salvador, así mismo conocer si el servicio que ofrece satisface las necesidades de los estudiantes usuarios.

D. ALCANCES Y LIMITACIONES

1. ALCANCES

Para llevar a cabo la investigación se contó con el apoyo siguiente:

- Apoyo de la Coordinadora del Sub sistema de Tesorería de la Universidad de El Salvador, Lic. Evelyn Elizabeth Díaz Santos, proporcionando información de su unidad
- La colaboración del personal que labora en las diferentes Colecturías Habilitadas de la Universidad de El Salvador, proporcionando información a través de un cuestionario.
- Colaboración de los estudiantes en el llenado de los cuestionarios.

2. LIMITACIONES

- Hubo cierto retraso por la devolución de algunos cuestionarios de los Colectores Habilitados, en el caso de las Facultades de Santa Ana, San Miguel y San Vicente , ya que por la distancia provocó cierto desfase en el tiempo que se había programado para la tabulación de la información.
- La falta de colaboración de algunos estudiantes en el llenado de los cuestionarios, debido al tiempo que tenían por sus compromisos y clases.
- Además la cantidad de cuestionarios que se llenaron para el caso de los estudiantes, provocó desfase en el tiempo que se había programado para la tabulación.

E. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA COLECTURÍA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

1. EMPLEADOS

a) Calidad en el Servicio

La calidad en el servicio es uno de los elementos más importantes para cualquier institución y depende de la capacidad que se tenga para satisfacer las necesidades de los clientes, por lo tanto los empleados que tienen contacto con los estudiantes usuarios están ejerciendo la función de atención al cliente.

El personal que labora en las diferentes Colecturías tiene claro lo que significa esto, lo cual es positivo para mejorar el desempeño, y les gustaría capacitarse en esta área para mejorar la atención.

Están conscientes de que en la Colecturía Central no se brinda un servicio con calidad por la gran responsabilidad que tiene, ya que atiende además de sus funciones a la Imprenta Universitaria y al Instituto de Formación Pedagógica de la Universidad de El Salvador (INFORP-UES) y por la falta de personal que atienda directamente al usuario.

También han notado insatisfacción de los usuarios ya que se quejan por la atención recibida, los tiempos de espera sobre todo en período de graduación y posteriormente los graduados llegan a cerrar expediente que consiste en el pago de certificación de

notas y autenticas de títulos, y por la burocracia en los trámites. (Ver Pregunta Nos 7, 8, 9, 11, 12, 14, 17 y 18).

b) Proceso en la Prestación de Servicio

La mayoría de los Colectores Habilitados desconocen los procedimientos requeridos para la prestación de servicio, y se debe en su mayoría a la no existencia de un manual que defina las políticas, normas, procedimientos sobre el funcionamiento de la Colecturía Central,

La necesidad de capacitación del personal nuevo en el área de servicio al cliente, sobre las leyes y procedimientos que deben seguir para que el servicio sea de calidad, porque la mayoría tiene menos de cinco años de laborar en este puesto, y la falta de comunicación por parte de la Jefatura.

También se tiene la ventaja que hay personal que tiene más de cinco años de laborar como Colector Habilitado, lo cual es beneficioso para la Institución por la experiencia y el conocimiento que tienen en los procedimientos que se siguen. (Ver Pregunta Nos 2, 3 y 10).

c) Dimensión del Ambiente Físico de Trabajo

Se comprobó que la mayoría de los Colectores Habilitados consideran deficientes las siguientes áreas:

1. Instalaciones Físicas

Se puede confirmar que las instalaciones de la Colecturía Central no reúne las condiciones adecuadas para la prestación de servicios, debido al reducido espacio y la falta de seguridad, por lo que necesita mejorar por la cantidad de usuarios que atiende. (Ver Pregunta No 13).

2. Equipo Informático

Referente a este punto se considera deficiente el actual equipo informático que posee la Colecturía Central, lo que dificulta en gran medida el procesamiento de la información y el tiempo que se tarda para brindar el servicio. Se debe implementar nuevos programas para agilizar la información y dar un mejor servicio a los usuarios, ya que actualmente se trabaja en una hoja de Excel. (Ver Pregunta No 15).

3. Mobiliario y Equipo de Oficina

El mobiliario y equipo de oficina que tiene la Colecturía Central no es el adecuado, y hace falta escritorios nuevos, archivos, contómetros, detector de billetes falsos, sillas, etc., ya que están en malas condiciones y se considera que se debería de modernizar esta unidad. (Ver Pregunta No. 16).

d) Fortalezas y Debilidades

De la totalidad de las respuestas obtenidas de parte de los Colectores Habilitados, se puede notar que dentro de la Colecturía Central de la Universidad de El Salvador las **fortalezas** que se tienen es que el personal tiene más de cinco años de laborar como Colector lo cual es beneficioso por la experiencia en el puesto además poseen estudios universitarios, con respecto a las **debilidades** en su parte física encontramos deficiencia en sus instalaciones, en el mobiliario y equipo, los sistemas informáticos para el procesamiento de la información, tal como lo detallado en el inciso anterior, respecto a su personal se destaca una mala calidad en el servicio, así como falta de motivación y un deficiente liderazgo de su personal; sin embargo vale la pena mencionar que la mayoría menciona que el salario que reciben los Colectores Habilitados no está acorde con las responsabilidades que afronta el personal y del que labora en la Colecturía Central, debido a la clasificación que tienen en el Escalafón del Personal Administrativo, además de carecer de personal que atienda la demanda actual del servicio que se ofrece. (Ver Preguntas Nos 20, 21, 22 y 23)

e) Características del Personal

La mayoría de los Colectores Habilitados pertenecen al sexo femenino y han realizado estudios universitarios, por lo que se pueden desempeñar con mayor eficiencia en su trabajo y ofrecer un servicio de calidad, una minoría ha estudiado el plan básico pero tienen la ventaja de la experiencia en el puesto. En cuanto al tiempo de laborar la mayoría

tiene menos de cinco años y no conocen los procedimientos que se siguen en la Colecturía Central, pero hay personal que tiene mas de cinco años y conocen los procedimientos por la experiencia que tienen. (Ver Pregunta Nos. 1, 2 y 3).

f) Dimensión del Puesto de Trabajo

1. Capacitación

Se determinó que la mayoría de los empleados no han recibido capacitación orientada al servicio al cliente, ya que la Institución no se ha interesado por ello. Además por la responsabilidad que tiene el personal y a la falta de recurso humano que cubra el puesto cuando ellos puedan recibir capacitación, esto hace que se les excluya. Es importante señalar que existe disposición por parte de ellos y estarían dispuestos a recibir capacitación para brindar una atención con calidad al usuario para mejorar su desempeño laboral. (Ver Preguntas Nos. 7 y 8).

2. Reclamos

Los empleados expresaron que los usuarios se quejan por la atención que reciben en la Colecturía Central, por la falta de recurso humano, por la gran responsabilidad que tiene y la falta de capacitación del personal, esto indica que están conscientes de esta situación.

Para mejorarla es necesario que se disminuyan los tiempos de espera, la amabilidad del personal y agilización en los trámites a fin de disminuir la burocracia en los

mismos, que se tome en cuenta sus opiniones para que se fijen objetivos que mejoren el servicio. (Ver Preguntas Nos. 14 y 17).

g) Cargos y Estabilidad Laboral

Se puede afirmar que existe estabilidad laboral en la Universidad de El Salvador, porque hay personal que tiene más de cinco años de estar trabajando como Colector Habilitado, lo que es de mucha importancia ya que tienen conocimiento de sus funciones y por la experiencia, además están identificados con la Institución, La mayoría de los Colectores Habilitados tienen estudios universitarios, esto es beneficioso porque pueden desempeñarse con mayor eficiencia en el puesto de trabajo.

También la Institución cuenta con 17 Colecturías Habilitadas que se encuentran distribuidas según las necesidades de los usuarios, las cuales están en comunicación con la Colecturía Central que es donde se concentran los informes de ingresos de todas ellas.

La Colecturía Central además de sus funciones tiene la responsabilidad de la Imprenta Universitaria y el INFORP-ES, lo cual hace que el recurso humano se sobresature en sus tareas y el servicio que ofrece sea deficiente (Ver Pregunta No. 2 de Datos Generales y Nos. 1, 2 Datos de Contenido).

h) Sistemas de Calidad

Los sistemas de calidad son importantes para toda empresa, para asegurar realizar las cosas de acuerdo a los procedimientos y normas establecidas, por ello se ve necesario de parte de los Colectores Habilitados, la aplicación de un Sistema de Calidad dentro de la Colecturía Central para mejorar y corregir las deficiencias actuales que posee. (Ver Pregunta No. 25).

2. ESTUDIANTES

a) Características del Estudiante Usuario

La mayoría de los estudiantes usuarios tiene un nivel académico superior y se puede afirmar que la población que hace más uso de la Colecturía Central pertenece al sexo femenino. (Ver Pregunta Nos. 1 y 2 Datos Generales).

b) Demanda del Servicio

Se puede afirmar que los usuarios consideran necesario que exista más recurso humano atendiendo en la Colecturía Central para que la atención sea más eficiente, ya que una sola persona no puede cubrir la demanda actual debido a que la población estudiantil va creciendo año con año, lo cual hace que la atención sea mala y el servicio que se brinda sea deficiente.

Además solicitan que en un futuro se habiliten tres ventanillas para que los atiendan y que el servicio sea eficiente, ágil y oportuno, también que se actualice el equipo informático y

los programas, la descentralización de algunos pagos, el horario de atención, mejorar la infraestructura, tener una página web para consultar los aranceles e implementación de cajeros automáticos para el pago de cuotas de escolaridad y pago de aranceles, esto debido al tiempo que tienen como estudiantes para realizar estos trámites, así como la capacitación del personal que atiende directamente al usuario. (Ver Pregunta Nos 10, 11 y 15).

c) Dimensión Satisfacción de los Estudiantes

1. Satisfacción

De acuerdo a la diversidad de opiniones la Colecturía Central no está muy bien calificada por los estudiantes usuarios, lo que significa que no está ofreciendo un servicio con calidad, que la atención que se brinda no satisface las necesidades que ellos solicitan, consideran que existe un grado de insatisfacción en el servicio que reciben, por lo que se puede observar que este es deficiente.

(Ver Pregunta No. 1 y 2).

2. Tiempo de Servicio

En relación al tiempo de servicio los estudiantes usuarios consideran que se llevan más de un cuarto de hora para que los atiendan en la Colecturía Central, por lo que se concluye que el servicio que recibe es deficiente ya que el tiempo de espera es mucho y sobre todo en períodos de graduación cuando se realiza el pago de certificación de

notas y autenticas de titulo, por las largas filas que se hacen, debido a que una sola persona no alcanza a cubrir la demanda que se tiene en ese momento.

Se determina que el tiempo es importante para ellos, porque realizan sus pagos en el tiempo que no están en clases, y solicitan que la atención sea más ágil y oportuna (Ver Pregunta No. 3)

3. Atención del Usuario

La atención que se brinda al usuario no esta muy bien calificada por la diversidad de opiniones que ellos tienen, lo cual indica que no se está ofreciendo un servicio con calidad, algunos empleados carecen de amabilidad y cortesía, pasan estresados y desmotivados, esto se observa porque están en contacto directo y frecuente con la persona que los atiende.

Consideran que las cualidades que debería tener el personal que labora en la Colecturía Central son amabilidad, cortesía, rapidez y calidad en el servicio.

Además necesitan que se habiliten otras ventanillas para mejorar el servicio que se brinda en dicha unidad, para que este sea eficiente, ágil y oportuno. (Ver Preguntas Nos 2, 11 y 12)

4. Descentralización de Pagos de Aranceles

Se determinó que los estudiantes usuarios desean que se descentralicen algunos pagos por la demanda que estos tienen, sobre todo por los horarios de atención que

tienen las Colecturías Habilitadas y por el tiempo que ellos tienen para realizar estos pagos. Solicitan que sea el papel especie universitario, el pago de certificación de notas y título, gastos de graduación y pago de reingreso. (Ver Preguntas Nos 6 y 7)

5. Capacitación del Personal

Los estudiantes usuarios consideran que debería capacitarse el recurso humano que labora en la diferentes Colecturía de la Universidad, ya que necesitan calidad en el servicio a través de las personas que los atienden, que sean amables y cortés. (Ver Pregunta No. 5)

6. Instalaciones Físicas

En cuanto a las instalaciones físicas se determinó que la Colecturía Central no reúne las condiciones físicas adecuadas y de seguridad, por lo tanto el ambiente físico no es el más favorable para brindar un servicio de calidad y necesita mejorar. Que este tipo de unidad debería de remodelarse para que el lugar sea más grande y seguro tanto para el trabajador como para el usuario. En la actualidad no hay una persona responsable que cuide permanentemente, ya que se han dado casos de robo en otras unidades. (Ver Pregunta Nos. 8 y 9).

7. Sistemas de Calidad

Se determinó que la mayoría de los usuarios consideran necesario la implementación de un sistema de calidad para mejorar la prestación de servicio en la Colecturía Central, ya que exigen calidad en el servicio y que para ello necesitan que se modernice el sistema de cobros, se descentralicen algunos pagos y se mejore el servicio de atención al estudiante. (Ver Preguntas Nos. 13 y 14).

F. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con base al diagnóstico realizado después de la investigación de campo a los Colectores Habilitados y a los Estudiantes Usuarios de la Colecturía Central de la Universidad de El Salvador, con el fin de identificar la problemática existente en la prestación de servicios y de esta manera determinar las necesidades relacionadas con la atención del servicio al cliente, se llegó a las siguientes conclusiones que a continuación se detallan para luego presentar las recomendaciones respectivas:

1. Conclusiones

- a) La Colecturía Central no cuenta con un sistema de calidad que le permita fortalecer los servicios que ofrece.
- b) No posee una visión y misión.
- c) Las instalaciones de la Colecturía Central no reúnen las condiciones físicas y de seguridad adecuada.

- d) Desmotivación y falta de capacitación del personal en el área de servicio al cliente.
- e) Mobiliario y equipo en malas condiciones.
- f) No posee un sistema informático
- g) No existe una buena comunicación entre la Jefatura y las diferentes Colecturías de la Universidad de El Salvador.
- h) Servicio deficiente por la falta de recurso humano, lo que crea insatisfacción por el servicio que se presta.
- i) La mayoría de los Colectores no está de acuerdo con el salario que recibe debido a la responsabilidad y por el riesgo del puesto, en el Escalafón Administrativo no se les ha ubicado adecuadamente.
- j) Los estudiantes solicitan que se descentralicen algunos pagos y que se realicen en las diferentes Colecturías Habilitadas, por la accesibilidad y el horario de atención que tienen.
- k) De acuerdo a los datos obtenidos de los estudiantes, solicitan que se habiliten tres ventanillas para la atención al público.

2. Recomendaciones

- a) Diseñar un sistema de calidad que permita fortalecer los servicios que ofrece la Colecturía Central.
- b) Proponer la visión y misión para estar identificados con el quehacer de la Colecturía Central

- c) Solicitar la modificación de la estructura física de las instalaciones de la Colecturía Central, que reúna las condiciones necesarias y de seguridad.
- d) Capacitar al personal de las diferentes Colecturías Habilitadas.
- e) Proponer la compra de mobiliario y equipo
- f) Proponer un sistema informático para la Colecturía Central.
- g) Mejorar los canales de comunicación a través de reuniones informativas y otros.
- h) Proponer la contratación de más recurso humano para cubrir la demanda actual que se tiene.
- i) Proponer que se realice una revisión en el Escalafón del Personal Administrativo que labora como Colector, para que sirva de incentivo y motivación.
- j) Solicitar a la Unidad Financiera Institucional que se descentralicen los siguientes pagos:
 - 1. Papel especie
 - 2. Gastos de graduación y título
 - 3. Certificación de notas parciales y globales
 - 4. Certificación de notas y título
 - 5. Reingresos y otros
- k) Proponer que se habilite una ventanilla adicional, para agilizar el servicio que se ofrece.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CALIDAD PARA FORTALECER LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA COLECTURÍA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

El presente capítulo comprende la Propuesta de un Sistema de Calidad para Fortalecer los Servicios que Ofrece la Colecturía Central de la Universidad de El Salvador, la cual se desarrolló a partir de los datos obtenidos del diagnóstico de la situación actual de la Colecturía Central.

Esta propuesta establece los lineamientos para mejorar el servicio que actualmente se brinda, ya que con ésta se pretende focalizar la importancia que tiene la calidad en el proceso de atención al usuario.

El contenido de la propuesta esta integrada por los objetivos, la estructura organizativa, la misión y visión de la Colecturía Central, el marco administrativo del sistema de calidad, el plan de capacitación para los Colectores, mobiliario y equipo, tecnología requerida, evaluación y seguimiento, y el cronograma de actividades.

A. IMPORTANCIA

Por medio de la propuesta de un sistema de calidad, la Colecturía Central tendrá como base la calidad en la prestación de servicios, además servirá a las autoridades de la Universidad de El Salvador como un instrumento técnico que ayudará a promover cambios en la atención que se brinda al cliente interno y externo, considerando para esto, que la presente iniciativa representa un desafío que requiere el firme propósito de adoptar una nueva forma de ofrecer un servicio que sea eficiente.

B. OBJETIVOS

1. GENERAL

Proponer un sistema de calidad para fortalecer los servicios que ofrece la Colecturía Central de la Universidad de El Salvador.

2. ESPECÍFICOS

- Proporcionar los lineamientos necesarios que sirven de apoyo para mejorar los servicios.
- Definir el compromiso de calidad por parte de la Jefatura y del personal de las diferentes Colecturías de la Universidad de El Salvador.
- Proponer un plan de capacitación técnica para los Colectores de la Universidad de El Salvador con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad.

C. BENEFICIOS

Con la propuesta de un sistema de calidad para fortalecer los servicios que ofrece la Colecturía Central se espera obtener los beneficios siguientes:

- Mayor satisfacción en los usuarios
- Personal motivado
- Mayor oportunidad de capacitación del personal que labora como Colector.
- El personal estará comprometido con la Institución.
- Mejor imagen para la Institución.
- Mayor comunicación entre la Jefatura y los Colectores.
- Más recurso humano para cubrir la demanda actual que se tiene.
- Descentralización de algunos pagos, lo que beneficiará al usuario para poder realizar sus trámites no solo en la Colecturía Central sino en otras Facultades.
- Mejores condiciones físicas y de seguridad
- Mejor mobiliario y equipo, técnico y tecnológico.

D. PROPUESTA ADMINISTRATIVA

1. MISIÓN Y VISIÓN DE LA COLECTURÍA CENTRAL

De acuerdo a la investigación realizada se pudo comprobar que la Colecturía Central no tiene Misión y Visión, por lo que a continuación se propone lo siguiente:

1.1 MISIÓN

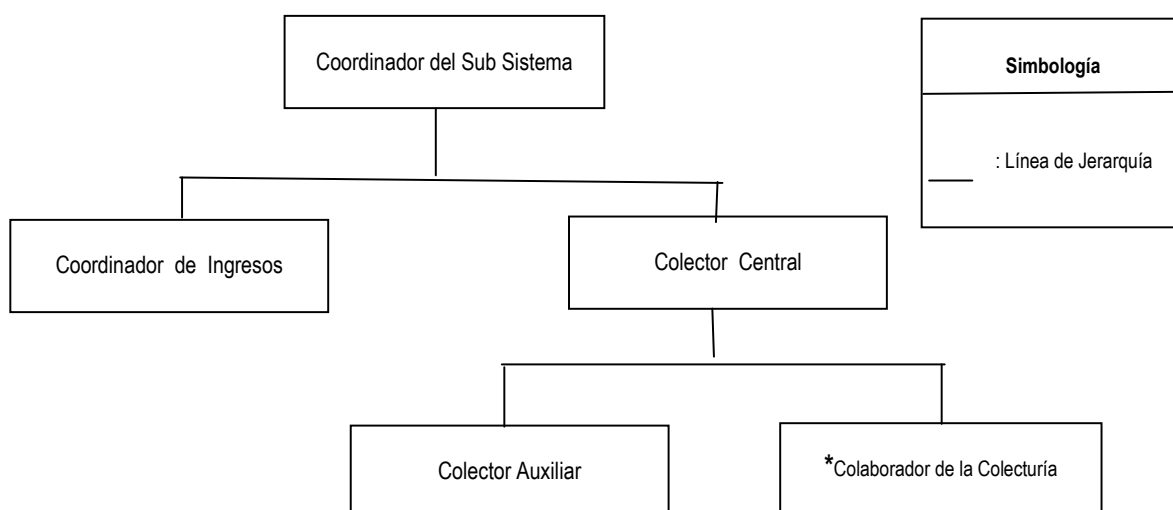
“Ofrecer un servicio de calidad que satisfaga plenamente las expectativas de los usuarios que hacen uso de la Colecturía Central”.

1.2 VISIÓN

“Ser una unidad capaz de satisfacer las necesidades, expectativas y demandas de los estudiantes y de la Comunidad Universitaria que requiere los servicios de la Colecturía Central”.

2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

2.1 ORGANIGRAMA DE LA COLECTURÍA CENTRAL



Fecha: Julio del 2007

Elaborado por: Equipo de Investigación

2.2 JUSTIFICACIÓN DEL ORGANIGRAMA

Se propone este organigrama ya que en el actual la Colecturía Central y el Colector Auxiliar dependen del Coordinador de Ingresos y no del Coordinador del Sub Sistema de Tesorería. De acuerdo a las funciones que realiza cada uno de ellos, del Sub Sistema de Tesorería dependería el Coordinador de Ingresos y el Colector Central y de este el Colector Auxiliar y el Colaborador de la Colecturía Central (sería el personal que se contrataría para que este directamente atendiendo en la ventanilla).

2.3 PRINCIPALES FUNCIONES

Colector Central

Coordinar y supervisar el trabajo del Colector Auxiliar y El Colaborador de Colecturía Central.

Auxiliar de Colecturía

Es el responsable de elaborar y entregar los recibos Serie "B"

Colaborador de Colecturía Central (*Personal que se contrataría)

Captación de ingresos del público en general

3. CONTRATACIÓN DE RECURSO HUMANO.

3.1 CONTRATACIÓN DEL COLABORADOR DE LA COLECTURÍA CENTRAL

a) IMPORTANCIA

En el diagnóstico realizado se pudo comprobar la necesidad de contratar más recurso humano que colabore en la Colecturía Central, el cual es urgente para cubrir la demanda actual de estudiantes y usuarios.

b) JUSTIFICACIÓN

Con la contratación de una persona se mejorará el servicio, ya que la Colecturía Central tiene otras funciones adicionales, como es la Imprenta Universitaria y al Instituto de Formación Pedagógica de la Universidad de El Salvador.

c) PERFIL DEL COLABORADOR DE COLECTURÍA CENTRAL

REQUISITOS:

- Sexo: Femenino o Masculino
- Estudios: Bachillerato Comercial
- Habilidades: Uso de contómetro, computadora y otros.

- Conocimientos contables sobre libro de caja, Ley de Administración Financiera Institucional, uso de catálogo contable y Ley de La Corte de Cuentas.
- Curso de Contabilidad Gubernamental
- Experiencia laboral: 2 años como Cajero o Colector
- Disponibilidad de tiempo
- Destreza y rapidez
- Amabilidad
- Acostumbrado a trabajar bajo presión
- Honradez
- Rendir Fianza

PRESTACIONES (Ver cuadro del Presupuesto)

d) FUNCIONES

CARGO: Colaborador de la Colecturía Central

- Captación de ingresos del público en general
- Hacer Corte de Caja en los turnos de la mañana y tarde
- Realizar informe de Caja Diario y Mensual
- Colaborar con el procesamiento de los recibos Serie "B", para ser enviados al Sub Sistema de Tesorería y el Sub sistema de Contabilidad.
- Remesar los Ingresos a Diario.
- Archivar los informes de Ingresos de las Facultades

E. PLAN DE CAPACITACIÓN PROPUESTO

1. IMPORTANCIA

Para toda empresa el contar con recurso humano altamente capacitado es uno de los mejores activos con que cuenta, por ello es necesario capacitar al personal de modo que esté al día con los cambios que se presentan.

El Plan de capacitación es necesario ya que la mayoría de ellos no han recibido capacitación, debido a que no hay personal que cubra sus puestos o en algunos casos no son tomados en cuenta.

2. JUSTIFICACIÓN

En la Universidad de El Salvador se cuenta con un Plan de Capacitación que abarca todas la Facultades, lo cual se presupuesta cada año, sin embargo en el caso de las Colecturías estas en su mayoría no son tomadas en cuenta, lo que afecta en prestar mejor servicio a los usuarios.

3. OBJETIVOS

3.1 GENERAL

Elaborar un Plan de Capacitación para el personal que labora en las diferentes Colecturías de la Universidad de El Salvador, que permita brindar un mejor servicio.

3.2 ESPECÍFICOS

- Lograr los niveles óptimos de satisfacción a los usuarios
- Poseer personal capacitado que sea capaz de resolver y afrontar cualquier problema administrativo u operativo.
- Lograr alcanzar los estándares de calidad.

4. CONVOCATORIA DE LA CAPACITACIÓN

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL
SUB SISTEMA DE TESORERÍA

CONVOCATORIA

PARA : Colectores de la Universidad de El Salvador
ASUNTO: Invitación para Capacitaciones
DE : Jefatura del Sub sistema de Tesorería
FECHA : Julio del 2007

Por este medio se les esta invitando a una capacitación dirigida únicamente para Colectores de la Universidad de El Salvador, la cual servirá para fortalecer el servicio que se ofrece a los usuarios, y comprenderá los siguientes módulos:

MODULO I TRABAJO EN EQUIPO
MODULO II MOTIVACIÓN
MODULO III SERVICIO AL CLIENTE
MODULO IV ATENCION A LA CALIDAD

Dicha capacitación se realizará en el mes de **octubre** del presente año, de **lunes a jueves** en el horario de **8:00 a.m. a 3:30 p.m.**, en la **Sala de Capacitaciones de la Universidad de El Salvador**. Los Administradores Financieros de cada Facultad serán los responsables de que los Colectores Habilitados reciban la capacitación, y para ello deberán poner a una persona que cubra el puesto mientras dure esta actividad, en el caso del Colector Central el Coordinador del Sub Sistema de Tesorería será el responsable que asista.

5. MATERIALES Y COSTO DE LA CAPACITACIÓN

Cantidad	Detalle	Valor Unitario	Valor Total
30	Manuales	\$ 2.50 Caja	\$ 75.00
30	Cajas de lápiz	\$ 2.40 Caja	\$ 6.12
30	Bolígrafos	\$ 1.80 Caja	\$ 5.40
30	Libretas	\$ 0.78 c/u	\$ 23.40
15	Pliegos de papel bond	\$ 0.14 c/u	\$ 2.40
120	Refrigerios	\$ 1.00	\$ 120.00
120	Almuerzos	\$ 1.50	\$ 80.00
		Sub total	\$ 312.32
1	Capacitador		\$ 1300.00
1	*Computadora Laptos		
1	*Proyector multimedia		
1	*Pantalla		
			\$ 1,612.32

* Serán proporcionados por la Sub Gerencia de Personal de la Universidad de El Salvador

6. CONTENIDO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Dentro del Plan de Capacitación se han detectado cuatro pilares básicos y necesarios a fortalecer para alcanzar los objetivos de calidad en el servicio que requieren los usuarios, en las diferentes Colecturías de la Universidad de El Salvador, de ellos tenemos los siguientes cuatro módulos de trabajo a desarrollar:

- a) Trabajo en Equipo
- b) Motivación

- c) Servicio al Cliente
- d) Atención a la Calidad

7. PERFIL DEL CAPACITADOR

El capacitador o facilitador deberá de ser una persona adecuada a cada Módulo a impartir, para el caso de los Módulos Equipos de Trabajo y Motivación será de preferencia un Licenciado en Psicología con experiencia en el área docente o consultor y dominio de las materias a impartir.

Los Módulos de Servicio al Cliente y Atención a la Calidad, se recomienda un Licenciado en Administración de Empresas con experiencia docente o consultor y dominio de las materias a impartir, dentro de nuestro medio existen una serie de empresas dedicadas a la capacitación las cuales se pueden contratar o en su defecto seleccionar dentro del cuerpo docente de la Universidad el personal idóneo al cargo.

8. MODULO I. (TRABAJO EN EQUIPO)

Dar a conocer a su personal la importancia del trabajo en equipo para alcanzar los objetivos Institucionales.

CONTENIDO

- ☞ Equipos de trabajo auto dirigidos
- ☞ Naturaleza y formación de los grupos de trabajo
- ☞ Bases del buen desempeño en equipo
- ☞ Normas y metas dentro de un equipo
- ☞ Comunicación interpersonal verbal y no verbal
- ☞ Grupos y equipos, diferencias y similitudes
- ☞ Desempeño eficaz en equipos de trabajo
- ☞ Conflictos interpersonales dentro de un equipo de trabajo

METODOLOGÍA

- ☞ Exposición oral y participativa
- ☞ Actividades grupales
- ☞ Duración de la capacitación cinco horas treinta minutos durante cualquier día de la semana y en horario de 08:00 a.m. a 3:30 p.m.

**MODULO I
EQUIPOS DE TRABAJO**

Hora	Tiempo	Contenido	Objetivos	Metodología	Responsable	Costo
8:00 a.m. a 8:15 a.m.	15 min.	Presentación	Dar a conocer el plan de trabajo y objetivo	Activa Participativa	Jefe de Capacitación y Facilitador	\$50.00
8:15 a.m. a 9:00 a.m.	45 min.	Aspectos Generales de Equipos de Trabajo	Introducir al empleado en los beneficios de equipos de trabajo	Expositiva	Facilitador	\$50.00
9:00 a.m. A 10:00 a.m.	60 min.	Normas y Metas dentro de un equipo; comunicación verbal y no verbal	Conocer y aplicar las normas y metas	Expositiva Activa Participativa	Facilitador	\$50.00
10:00 a.m. A 10:30 a.m.	30 min.	Receso y Refrigerio				
10:30a.m. A 12:00 p.m.	90 min.	Grupos y equipos, diferencias y similitudes	Notar las diferencias y similitudes de grupos	Expositiva Activa Participativa	Facilitador	\$100.00
12:00 p.m a 13:30 p.m.	90 min.	Almuerzo y Receso				
13:30 p.m. a 14:30 p.m.	60 min.	Bases de un buen desempeño en equipo y eficacia	Que los empleados conozcan como realizar un buen trabajo en equipo	Expositiva Activa Participativa	Facilitador	\$50.00
14:30 p.m. a 15:30 p.m	60 min.	Comentarios, preguntas y respuestas	Conocer lo que han asimilado los participantes	Activa Participativa	Facilitador	\$50.00
TOTAL						\$350

9. MODULO II. (MOTIVACIÓN)

Lograr que los empleados se sientan motivados a fin de mejorar su desempeño laboral y su actitud a dar un mejor servicio de Calidad a sus clientes, de ello se define el siguiente temario para implementar el curso:

CONTENIDO

- ☞ Tipos de Motivación y Tipos de Motivos
- ☞ Motivación y satisfacción
- ☞ Motivación y frustración
- ☞ Jerarquía de necesidades humanas
- ☞ Fijación adecuada de metas
- ☞ Sistema de incentivos
- ☞ Logro, poder y afiliación.
- ☞ Teoría de la Motivación

METODOLOGÍA

- ☞ Exposición oral y participativa
- ☞ Actividades Grupales
- ☞ Duración de la capacitación cinco horas Treinta minutos durante cualquier día de la semana y en horario de 08:00 a.m. a 3:30 p.m.

MODULO II MOTIVACIÓN

Hora	Tiempo	Contenido	Objetivos	Metodología	Responsable	Costo
8:00 a.m. a 8:15 a.m.	15 min.	Presentación	Dar a conocer el plan de trabajo y objetivo	Activa Participativa	Jefe de Capacitación y Facilitador	\$50.00
8:15 a.m. a 9:15 a.m.	60 min.	Tipos de Motivación y tipos de Motivos	Introducir y presentar los aspectos básicos de la motivación	Expositiva, activa y participativa	Facilitador	\$50.00
9:15 a.m. A 10:00 a.m.	45 min.	Jerarquía de necesidades humanas	Definir los principales motivos por que el ser humano trabaja.	Expositiva, activa y participativa	Facilitador	\$50.00
10:00 a.m. a 10:30 a.m.	30 min.	Receso y Refrigerio				
10:30 a.m. a 11:15 a.m.	45 min.	Logro, poder y afiliación	Dar a conocer lo que persigue el ser humano	Expositiva, activa y participativa	Facilitador	\$50.00
11:15 a.m. a 12:00 p.m	45 min.	Teorías de la Motivación	Exponer las principales teorías de motivación	Expositiva, activa y participativa	Facilitador	\$50.00
12:00 p.m. a 13:30 p.m	90 min.	Almuerzo y Receso				
13:30 p.m. a 14:30 p.m.	60 min.	Sistema de incentivos	Conozca el valor de la motivación en el trabajo	Expositiva, activa y participativa	Facilitador	\$50.00
14:30 p.m. a 15:30 p.m.	60 min.	Discusión Grupal de sobre la Motivación y preguntas	Ver lo que los estudiantes asimilaron sobre la motivación	Activa y participativa	Facilitador	\$50.00
TOTAL						\$350.00

10. MODULO III (SERVICIO AL CLIENTE)

Las Instituciones hoy en día tienen una visión clara del servicio al cliente por lo que no debemos olvidar mencionar que el cliente es la razón de ser de la empresa y a ellos deben su existencia. Es importante que los empleados de las diferentes Colecturías den una buena atención al usuario, definiendo el siguiente temario:

CONTENIDO

- ☞ Tipos de actitudes
- ☞ Evaluación del personal del estrés y cuadro de progreso.
- ☞ Efecto de la actitud en los empleados.
- ☞ Formas de mejorar las opiniones y las actitudes.
- ☞ La resistencia al cambio.
- ☞ ¿Qué es servicio?
- ☞ ¿Qué es cliente?
- ☞ ¿Qué es servicio al cliente?
- ☞ La actitud en el servicio al cliente
- ☞ La importancia del Servicio al Cliente.
- ☞ La inteligencia emocional en el servicio.
- ☞ Ve, escucha y siente al cliente.
- ☞ Evaluación así mismo.

METODOLOGÍA

- ☞ Exposición oral y participativa
- ☞ Actividades Grupales
- ☞ Duración de la capacitación cinco horas durante cualquier día de la semana y en horario de 08:00 a.m. a 3:30 p.m.

**MODULO III
SERVICIO AL CLIENTE**

Hora	Tiempo	Contenido	Objetivos	Metodología	Responsable	Costo
8:00 a.m. a 8:15 a.m.	15 min.	Presentación	Dar a conocer el plan de trabajo a desarrollar	Activa Participativa	Jefe de Capacitación Facilitador	\$50.00
8:15 a.m. a 9:00 a.m.	45 min.	Introducción a los aspectos generales de servicio al Cliente	Conocer por los empleados los aspectos básicos	Expositiva	Facilitador	\$50.00
9:00 a.m. a 10:00 a.m.	60 min.	Evaluación de estrés, actitudes y formas de mejorar las opciones de los empleados	Brindar el conocimiento básico para que los empleados puedan mejorar su desempeño y controlar su estrés	Expositiva Activa Participativa	Facilitador	\$50.00
10:00 a.m. a 10:30 a.m.	30 min.	Receso y Refrigerio				
10:30 a.m. a 11:15 a.m.	45 min.	Actitud e importancia del servicio al cliente	Que los empleados sepan la importancia del cliente para la empresa	Expositiva Activa Participativa	Facilitador	\$50.00
11:15 a.m. a 12:00 p.m.	45 min.	Inteligencia emocional, ve, escucha y siente al cliente	Aprender a evaluar el cliente y como tratarlo	Expositiva Activa Participativa	Facilitador	\$50.00
12:00 p.m a 13:30 p.m.	90 min.	Receso y almuerzo				
13:30 p.m. a 14:00 p.m.	30 min.	Evaluación a sí mismo	Conocer y evaluar lo que los empleados aprendieron	Activa	Facilitador	\$50.00
14:00 p.m. a 15:00 p.m.	60 min.	Comentarios, preguntas y respuestas.		Participativa		
TOTAL						\$300.00

11. MODULO IV (ATENCIÓN A LA CALIDAD)

El lograr definir las actitudes, habilidades y hábitos de los empleados a fin de lograr ofrecer servicios de calidad a sus usuarios y acorde a los patrones y normas de calidad actual, se detalla el siguiente temario:

CONTENIDO

- ☞ La calidad en la orientación al cliente
- ☞ Importancia de la calidad
- ☞ Ofrecer la calidad y servicio es la tarea de todos
- ☞ Errores y perjuicios respecto a la calidad
- ☞ Ventajas de la gestión de calidad
- ☞ Fidelización del cliente
- ☞ Resumen

METODOLOGÍA

- ☞ Exposición oral y participativa
- ☞ Actividades Grupales
- ☞ Duración de la capacitación cinco horas durante cualquier día de la semana y en horario de 08:00 a.m. a 3:30 p.m.

**MODULO IV
ATENCIÓN A LA CALIDAD**

Hora	Tiempo	Contenido	Objetivos	Metodología	Responsable	Costo
8:00 a.m. a 8:15 a.m.	15 min.	Presentación	Dar a conocer el plan de trabajo a desarrollar	Activa Participativa	Jefe de Capacitación Facilitador	\$50.00
8:15 a.m. a 9:00 a.m.	45 min.	Introducción a la Calidad aspectos generales	Que el empleado conozca lo básico de Atención con calidad.	Expositiva Activa Participativa	Facilitador	\$50.00
9:00 a.m. a 10:00 a.m.	60 min.	Ofrecer calidad y servicio. Errores y perjuicios	Aprender a brindar servicios de calidad	Expositiva Activa Participativa	Facilitador	\$50.00
10:00 a.m. a 10:30 a.m.	30 min.	Refrigerio y Receso				
10:30 a.m. a 11:30 a.m.	60 min.	Ventajas de la gestión de calidad para el cliente	Proporcionar a los empleados la capacidad de usar la calidad en servicio como ventaja.	Expositiva Activa Participativa	Facilitador	\$50.00
11:30 a.m. a 13:30 p.m.	120 min.	Almuerzo y Receso				
13:30 p.m. a 14:30 p.m.	60 min.	Fidelidad del cliente y mejora continua	Conocer el porque un cliente es fiel a su empresa	Expositiva Activa Participativa	Facilitador	\$50.00
14:30 p.m. a 15:30 p.m.	60 min.	Comentarios y Preguntas	Conocer lo que los empleados han aprendido	Activa Participativa	Facilitador	\$50.00
TOTAL						\$300.00

F. PROPUESTA DE DESCENTRALIZACIÓN DE PAGOS.

1. IMPORTANCIA

La descentralización está orientada a disminuir la cantidad de pagos que se realizan en la Colecturía Central, ya que con esta propuesta se podrá proporcionar un servicio ágil y oportuno, no solo en la Central sino en las Colecturías Habilitadas de las diferentes Facultades.

2. JUSTIFICACIÓN

En el diagnóstico realizado se detectó que la mayoría de los estudiantes solicitan que los siguientes pagos como papel especie universitario, gastos y elaboración de título, certificación de notas, título y reingresos sean cancelados en las Colecturías Habilitadas de las Facultades por la accesibilidad y el horario de atención que tienen.

Estos aranceles constituyen la mayoría de ingresos que se captan en la Colecturía Central:

- Papel especie universitario
- Gastos de graduación y título
- Certificación de notas y título
- Reingresos y otros.

Para realizar los trámites de la Descentralización de los aranceles antes mencionados, se consultó a la Lic. Evelyn Elizabeth Díaz Santos, Coordinadora del Subsistema de Tesorería, sobre cuáles serían procedimientos a seguir:

- a) Revisar el Reglamento de Aranceles propuesto por la Asamblea General Universitaria aprobados en el año 1999, según Diario Oficial No. 346, Capítulo III, Artículo No. 3.

- b) Revisar las funciones de cada uno de los Colectores Habilitados
- c) Consultar al Jefe la Unidad Financiera Institucional su autorización, para después enviar la propuesta al Consejo Superior Universitario.

G. MOBILIARIO Y EQUIPO, TECNOLOGÍA REQUERIDA

1. MOBILIARIO Y EQUIPO

Según diagnóstico realizado se pudo comprobar que la Colecturía Central necesita que se le dote de recursos materiales como escritorio, sillas giratorias, computadoras e impresores, ya que actualmente no cuenta con este tipo de mobiliario y su estado es deplorable. Por lo que se recomienda que se le provea de dicho material ya que la unidad lo amerita. (Ver Presupuesto del Proyecto).

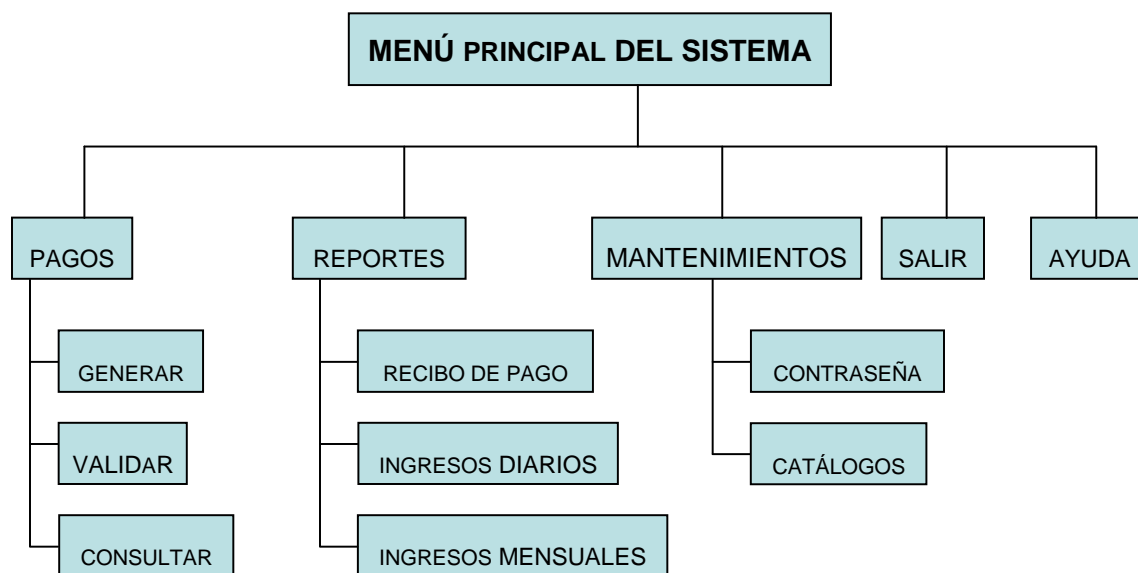
2. TECNOLOGIA REQUERIDA

El equipo tecnológico es fundamental en la Colecturía Central, ya que se pudo comprobar que no tienen un sistema que les permita agilizar los cobros, sino que poseen una plantilla elaborada en Excel. Por lo que se propone implementar un Programa que contribuya al buen desarrollo de las actividades de la unidad y que sea más eficiente el trabajo.

Se solicitó la colaboración del Ing. Gil Ubaldo Cruz Ramírez, Analista Programador, el cual ha diseñado un programa. Sin embargo para llevar a cabo este proyecto se requerirá del apoyo de la Jefatura y de la disponibilidad de recursos financieros.

2.1 MENÚ PRINCIPAL DEL SISTEMA

Este sistema se encargará del manejo de la información en la computadora, a través de la cual el usuario controla las operaciones que realiza el procesador.



SUB – MENÚ: PAGOS

OPCIÓN 1: GENERAR

Se utilizará para poder generar nuevos pagos a efectuar.

OPCIÓN 2: VALIDAR

Se utilizará para realizar la validación de datos por parte de la persona encargada de la colecturía.

OPCIÓN 3: GENERAR

Se utilizará para poder realizar consultas posteriores a los pagos generados anteriormente

SUB-MENÚ: REPORTES

OPCIÓN 1: RECIBO DE PAGO

Esta opción se empleará siempre que se necesite imprimir el reporte de recibo de pago.

OPCIÓN 2: INGRESOS DIARIOS

Con esta opción se podrá generar el reporte de ingresos diarios y a la vez realizar la impresión de dicho reporte.

OPCIÓN 3: INGRESOS MENSUALES

Se utilizará para poder generar el reporte de ingresos mensuales, y efectuar su respectiva impresión si se desea.

SUB-MENÚ: MANTENIMIENTOS

OPCIÓN 1: CONTRASEÑA

Con esta opción se podrá realizar modificaciones a la contraseña asignada al usuario del sistema.

OPCIÓN 2: CATALOGOS

Se podrá realizar mantenimiento a los catálogos que sean utilizados en el sistema, como por ejemplo: tipos de pago, cuentas bancarias, líneas de trabajo, etc.

SUB-MENÚ: SALIR

Con esta opción el usuario podrá salir del sistema.

SUB-MENÚ: AYUDA

Con esta opción el usuario podrá obtener ayuda para la utilización del sistema o cualquier problema que se le presente con relación a este.

H. COSTO DE LA INVERSIÓN DEL PROYECTO

DESCRIPCION	VALOR UNITARIO	VALOR ANUAL
1. RECURSO HUMANO A CONTRATAR		
SALARIO	\$ 600.00	\$ 7,200.00
AGUINALDO Y BONIFICACIÓN		<u>1,000.00</u>
SUB TOTAL		\$ 8,200.00
2. PLAN DE CAPACITACIÓN		
TRABAJO EN EQUIPO	\$ 350.00	
MOTIVACIÓN	\$ 350.00	
ATENCIÓN AL CLIENTE	\$ 300.00	
ATENCIÓN A LA CALIDAD	<u>\$ 300.00</u>	
SUB TOTAL		\$ 1,300.00
3. MATERIALES Y COSTOS DE LA CAPACITACIÓN		312.32
SUB TOTAL		\$ 312.32
4. RECURSO TÉCNICO (SISTEMA INFORMÁTICO)	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00
5. RECURSO DE MOBILIARIO Y EQUIPO		
2 COMPUTADORAS	\$ 1,250.00	\$ 2,500.00
2 IMPRESORAS	\$ 175.00	\$ 350.00
2 SILLAS	\$ 125.00	\$ 250.00
2 ESCRITORIOS	\$ 250.00	<u>\$ 500.00</u>
SUB TOTAL		\$ 3,600.00
TOTAL		\$ 14,612.32
MAS IMPREVISTOS (10%)		1,461.23
TOTAL GENERAL		\$ 16,073.55

Para echar a andar el proyecto se tendrá que contar con la disponibilidad de recursos propios de la Unidad Financiera Institucional.

I. MARCO ADMINISTRATIVO DEL SISTEMA

Este apartado comprende todas aquellas actividades administrativas que servirán de base para la realización del sistema de control de calidad.

1. COMPROMISO DE LA JEFATURA DEL SUB SISTEMA DE TESORERÍA

La participación de la Jefatura de Tesorería en cuanto a mejorar los servicios que se proporcionan en la Colecturía Central, es indispensable y se requerirá del apoyo y compromiso formal mediante la creación de una estructura administrativa, la cual asegure una colaboración continua a los principios del servicio de calidad y que promueva motivación.

2. CLIENTE INTERNO (COLECTORES)

Para incrementar el nivel de conciencia de los empleados en cuanto a la calidad, se deberán realizar innovaciones en la cultura organizativa, mediante la puesta en práctica de herramientas tales como el Trabajo en Equipo, Atención al Cliente, Atención a la Calidad y de motivación le permitirá que el personal se identifique con la Institución de manera real a los cambios que se presenten, así como la aportación de ideas que contribuyan a proporcionar un servicio eficiente.

3. CLIENTES EXTERNOS (ESTUDIANTES)

Los estudiantes para mejorar el servicio que se ofrece deberán aportar sugerencias que contribuyan a que se les brinde una atención adecuada.

J. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

1. EVALUACIÓN

El Sub Sistema de Tesorería será la encargada de evaluar el desempeño laboral del personal de la Colecturía Central, las cuales se utilizarán para buscar alternativas de solución a los problemas que se presenten en el proceso de prestación de servicios, estas serán efectuadas cada seis meses en forma de test, y se presentará un resumen de los resultados de la evaluación para determinar la situación actual.

Esta se realizará con la finalidad de que los empleados cumplan sus funciones permitiendo la calidad y eficiencia para lograr la satisfacción de los usuarios, así mismo medir el nivel de motivación que existe en los Colectores, ya que de ellos depende la imagen que se tenga.

También se debe hacer una revisión de la clasificación que tienen los diferentes Colectores de la Universidad de El Salvador en el escalafón, porque no esta acorde con las actividades y responsabilidades que tienen.

2. SEGUIMIENTO

Esto se refiere a las actividades que tengan que corregirse y prevenirse en caso que el Sistema de Calidad no funcione, se tendrá que innovar y desarrollar nuevos procedimientos para satisfacer las necesidades de los usuarios.

El personal debe estarse capacitando constantemente para que tengan herramientas para alcanzar, mantener y mejorar la calidad en los servicios que se ofrecen, ya que son los que están en contacto directo con el usuario.

K. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CALIDAD PARA FORTALECER LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA COLECTURÍA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

ACTIVIDAD	MESES	AÑO 2007					
		1	2	3	4	5	6
ENTREGA DEL DOCUMENTO AL JEFE DEL SUBSISTEMA DE TESORERÍA							
REVISIÓN DEL DOCUMENTO POR EL JEFE DEL SUBSISTEMA DE TESORERÍA							
OBSERVACIÓN DEL DOCUMENTO							
AJUSTE DEL DOCUMENTO							
ACEPTACIÓN DEL DOCUMENTO							
IMPLEMENTACIÓN							
EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN							

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

Duran, Miguel Ángel. Historia de la Universidad de El Salvador 1941-1930. El Salvador, Editorial Universitaria, 1975

García Avilés, Alfredo, Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. Editado en México por Plaza y Valdés Editores. 2000.

Martínez, Luis Castañeda, La Calidad la Hacemos Todos, Primera Edición 1992

Meléndez, Maymo Rasiel, Como Preparar el Anteproyecto de Investigación y la Tesis de Graduación, Edición Mayavisión 2005.

Oakland S. John. "Administración por Calidad Total". 1a Edición, México 1999.

Porter, Michael E., Estrategia Competitiva. Compañía Editorial Continent.

Stoner R, Edward Freeman, Daniel R. Gilbert, Jr. Administración. Sexta Edición.

Zikmund G. William. Investigación de Mercado. 6ª Edición. Editorial Prentice may. Pág. 132.

TESIS

Bolaños Reyes, Walter Arnoldo y Otros. Propuesta de un Plan Estratégico de Calidad Total para Fortalecer los Servicios en la Alcaldía Municipal de Ilopango, Departamento de San Salvador. Año 2006

Gutiérrez, Telma Mónica y Otros. Diseño de un Sistema de Control de Calidad para la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador. Año 2004.

Martínez Herrera, Roxana Elizabeth y Otros. Propuesta de un Modelo de Control Interno Basado en el Informe de Comité de Organizaciones que Patrocina la Comisión Teadway (COSO) en el Sub Sistema de Tesorería de la Universidad de El Salvador. Diciembre de 2005

LEYES

Ley de Adquisición y Contrataciones del Sector Público (LACAP). Decreto Legislativo No. 868 del 4 de abril del 2000.

Ley Orgánica de la Administración Financiera del Estado. Decreto Legislativo No. 516 del 18 de diciembre de 1995.

Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador. Publicado en el Diario Oficial No. 132, Tomo 352 de fecha 13 de julio de 2001.

Disposiciones Generales del Presupuesto. Aprobado por la Asamblea Legislativa por medio del Decreto No. 3 de fecha 23 de diciembre de 1983. Publicado en el Diario Oficial No. 239, Tomo 281 año 1983.

Reglamento General del Sistema de Escalafón del Personal de la Universidad de El Salvador. Acuerdo No. 72/2001-2003 (V), Aprobado el 7 de marzo del 2003. Publicado el 10 de abril del 2003. Diario Oficial No. 69, Tomo 359.

INTERNET

Consultora Internacional. www.maritzavieytes.com

es.wikipedia.org/wiki/Sistema

<file:///E:/calidad.html>

<file:///E:/sistemas.html>

http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_organizacion_enfocada_cliente.html

<http://www.profesiones.cl/paper/lee.php?id=6>

http://html.rincondelvago.com/método_analitico_y_sintetico.html

<http://www.mgar.net/soc/idodid.htm>. sistemas de calidad

http://www.mici.gob.pa/sector_empresarial/calidad.html

<http://www.monografias.com/trabajos15/filosofias-calidad/filosofias-calidad.shtml>

OTROS

Memoria de labores, Sub Sistema de Tesorería del Año Fiscal 2005. Responsable: Coordinadora del Sub Sistema de Tesorería, Lic. Evelyn Elizabeth Díaz Santos.

Secretaría de Asuntos Académicos, Catálogo Académico. El Salvador Editorial Universitaria 1999.

Seminario Taller: Introducción a la Gestión de la Calidad ISO 9001:2000. Parte "A".
Introducción ISO 9001:2000.Evento Desarrollado con el apoyo del INSAFORP. Facultad de
Odontología de la Universidad de El Salvador.

Separata "La Administración de la Calidad Total", Asignatura Entorno Empresarial, Universidad
Tecnológica. Octubre del 2002.

Universidad de El Salvador. Autoestudio Institucional 2002-2004. Año 2005

ANEXO

ANEXO N° 1



**UNIVERSIDAD DE SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLECTORES
HABILITADOS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

Reciban un cordial saludo de parte de los estudiantes egresados de la carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas. Nosotros estamos realizando nuestro trabajo de investigación enfocado en la **"PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CALIDAD PARA FORTALECER LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA COLECTURÍA CENTRAL DE LA UNIVESIDAD DE EL SALVADOR"** por lo que solicitamos su valiosa colaboración en cuanto a responder de acuerdo a su criterio el siguiente cuestionario, aclarándole que toda la información será manejada de forma confidencial y será utilizada sólo para fines académicos.

Indicaciones: Marque con una "X" la opción que usted crea conveniente.

I. DATOS GENERALES

1. Sexo:

Masculino Femenino

2. Nivel de Estudios:

Plan Básico Bachillerato Técnico
Universitario Otros

II. DATOS DE CONTENIDO:

1. ¿A qué Colecturía pertenece?

2. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar como Colector en la Universidad de El Salvador?

- a) Menos de 1 año
b) De 1 a 5 años
c) De 5 a 10 años
d) De 10 a 15 años
d) De 15 a más

3. ¿Conoce los procedimientos que se siguen en la Colecturía Central?
- SI NO
4. ¿Conoce como está estructurado el organigrama de la Colecturía Central?
- SI NO
5. ¿Conoce cuál es la Misión de la Colecturía Central?
- SI NO
6. ¿Conoce cuál es la Visión de la Colecturía Central?
- SI NO
7. ¿Ha recibido cursos de Capacitación de Servicio al cliente por parte de la Universidad de El Salvador?
- SI NO
8. ¿Cree usted que al recibir capacitación orientada al servicio al cliente el desempeño y el de sus compañeros mejoraría?
- SI NO
9. ¿Qué entiende por servicio al cliente?
- a) Satisfacer las necesidades de los clientes
 - b) Servicio con calidad y eficiencia
 - c) Atención inmediata
 - d) Ser amables y cortes
10. ¿Cómo considera la comunicación entre la Colecturía Central y los Colectores Habilitados?
- a) Bueno
 - b) Muy bueno
 - c) Regular
11. ¿Considera usted que la Colecturía Central debería contar con más Recurso Humano de apoyo?
- SI NO
12. ¿Si su respuesta es afirmativa, explique por qué?
-

13. ¿Cree usted que las instalaciones físicas que posee actualmente la Colecturía Central son adecuadas?

SI NO

14. ¿Considera usted que la Colecturía Central brinda un servicio de calidad?

SI NO

15. ¿Considera usted que la Colecturía Central posee equipo informático adecuado para atender a los estudiantes y usuarios?

SI NO

16. ¿Considera usted que el mobiliario y equipo de oficina que tiene la Colecturía Central es el adecuado?

SI NO

17. ¿Ha notado insatisfacción en el cliente por el servicio que recibe?

SI NO

18. ¿Qué entiende por cliente?

- a) Es la persona que solicita un servicio
- b) Es la persona más importante
- c) Es la persona natural o jurídica

19. ¿Cree que para ocupar el puesto de Colector es necesario contar con personal idóneo y calificado?

SI NO

20. ¿Considera que el personal que labora en las Colecturías se sienten motivados?

SI NO

21. ¿Cree usted que existe Liderazgo en la Colecturía Central?

SI NO

22. ¿Cree usted que el trabajo que realiza como Colector compensa el salario que recibe?

SI

NO

23. ¿Por qué?

24. ¿Conoce usted si la Colecturía Central trabaja en equipo?

SI

NO

25. Cree usted que la investigación "Propuesta de Un Sistema de Calidad para Fortalecer los Servicios que ofrece la Colecturía Central de la Universidad de El Salvador", podría beneficiar a los Colectores de la Universidad de El Salvador.

SI

NO

III. FICHA DE CONTROL

Nombre del Encuestador: _____
Fecha: _____ Hora: _____
Lugar: _____
Observaciones: _____

ANEXO N° 2

TABULACION DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLECTORES HABILITADOS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

I. DATOS GENERALES

PREGUNTA No. 1: Sexo

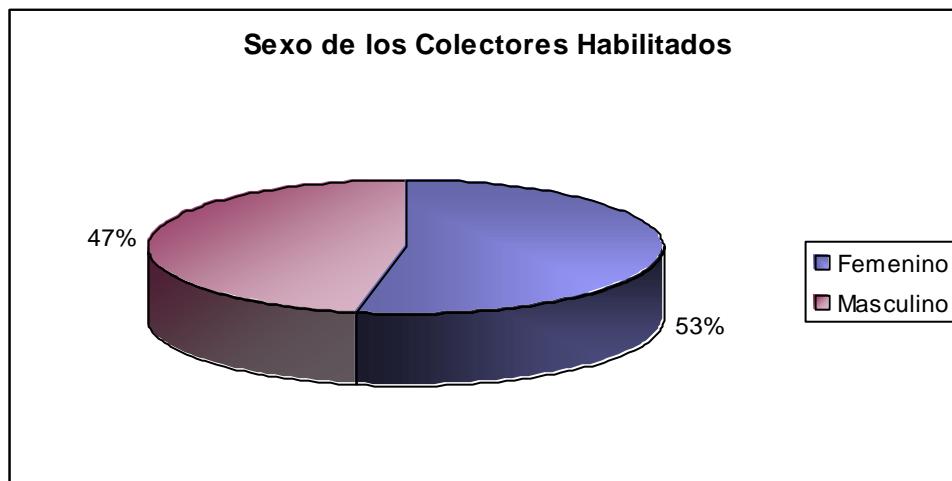
OBJETIVO:

Determinar el número de hombres y mujeres que laboran en las Colecturías Habilitadas.

CUADRO No. 1:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	9	53
Masculino	8	47
Total	17	100

GRAFICO No. 1:



COMENTARIO:

Esto refleja que el personal que atiende a los usuarios en las Colecturías Habilitadas, la mayoría son mujeres.

PREGUNTA No. 2: Nivel de Estudios

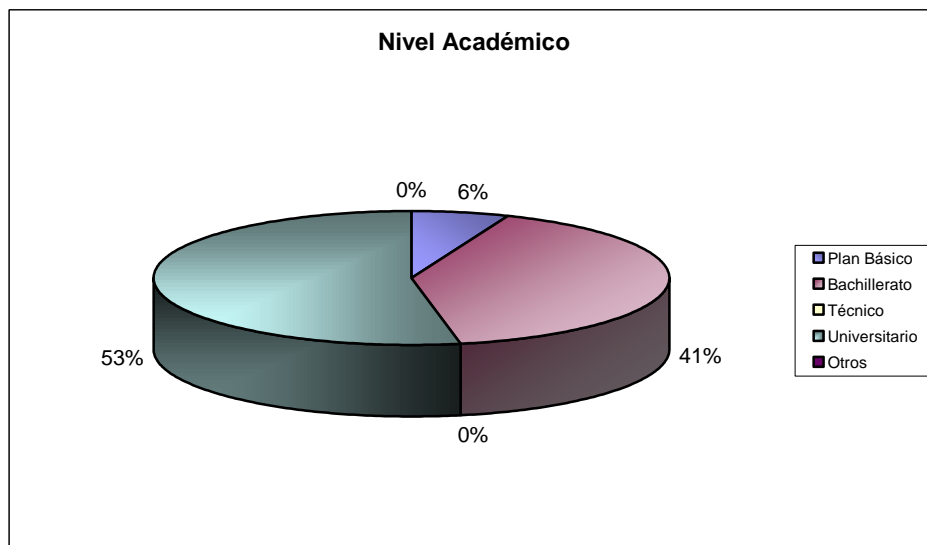
OBJETIVO:

Conocer el nivel académico que tienen los Colectores Habilitados de la Universidad de El Salvador.

CUADRO No. 2:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Plan Básico	1	6
Bachillerato	7	41
Técnico	0	0
Universitario	9	53
Otros	0	0
Total	17	100

GRAFICO No. 2:



COMENTARIO

De acuerdo a los resultados obtenidos, la mayoría de los Colectores Habilitados son universitarios, por lo que ellos pueden desempeñarse con mayor eficiencia en su trabajo y ofrecer un servicio de calidad.

II. DATOS DE CONTENIDO

PREGUNTA No. 1: ¿A qué Colecturía pertenece?

OBJETIVOS:

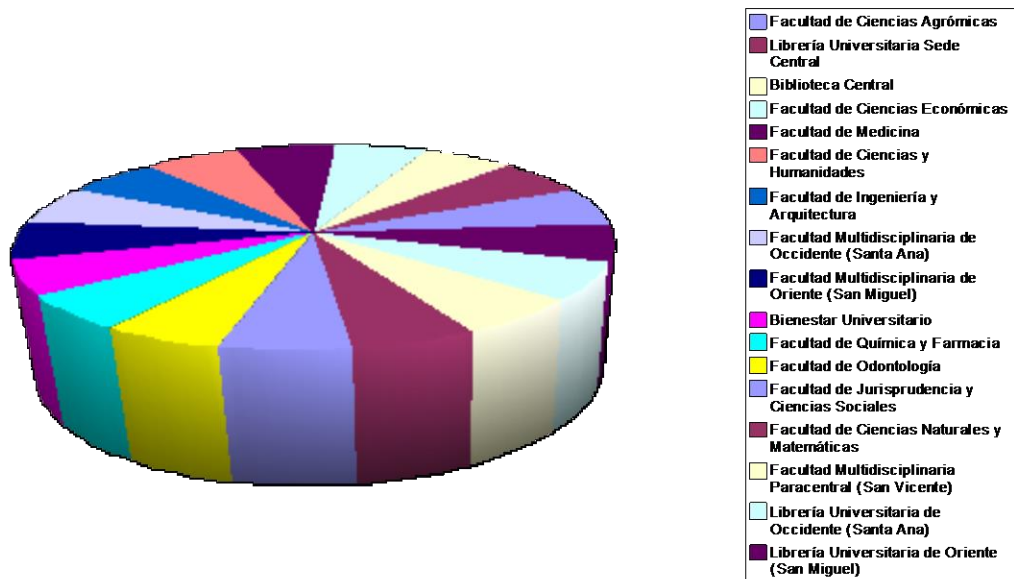
Identificar las diferentes Colecturías que existen en la Universidad de El Salvador.

CUADRO No. 1:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Facultad de Ciencias Agronómicas	1	5.88
Librería Universitaria Sede Central	1	5.88
Biblioteca Central	1	5.88
Facultad de Ciencias Económicas	1	5.88
Facultad de Medicina	1	5.88
Facultad de Ciencias y Humanidades	1	5.88
Facultad de Ingeniería y Arquitectura	1	5.88
Facultad Multidisciplinaria de Occidente (Santa Ana)	1	5.88
Facultad Multidisciplinaria de Oriente (San Miguel)	1	5.88
Bienestar Universitario	1	5.88
Facultad de Química y Farmacia	1	5.88
Facultad de Odontología	1	5.88
Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales	1	5.88
Facultad de Ciencias Naturales y Matemáticas	1	5.88
Facultad Multidisciplinaria Paracentral (San Vicente)	1	5.88
Librería Universitaria de Occidente (Santa Ana)	1	5.88
Librería Universitaria de Oriente (San Miguel)	1	5.88
Total	17	100

GRAFICO No. 1:

Colecturías Habilitadas de la Universidad de El Salvador



COMENTARIO:

En la Universidad de El Salvador existen 17 Colecturías Habilitadas, las cuales están en comunicación con la Colecturía Central que es donde se concentran los informes de ingresos de todas ellas. La Colecturía Central tiene además de sus funciones la responsabilidad de la Imprenta Universitaria y el INFORP-UES, lo cual hace que el recurso humano se sobre sature en sus tareas y el servicio que brinda sea deficiente debido a la gran responsabilidad que tiene.

PREGUNTA No. 2: ¿Cuánto tiempo tiene de laborar como Colector en la Universidad de El Salvador?

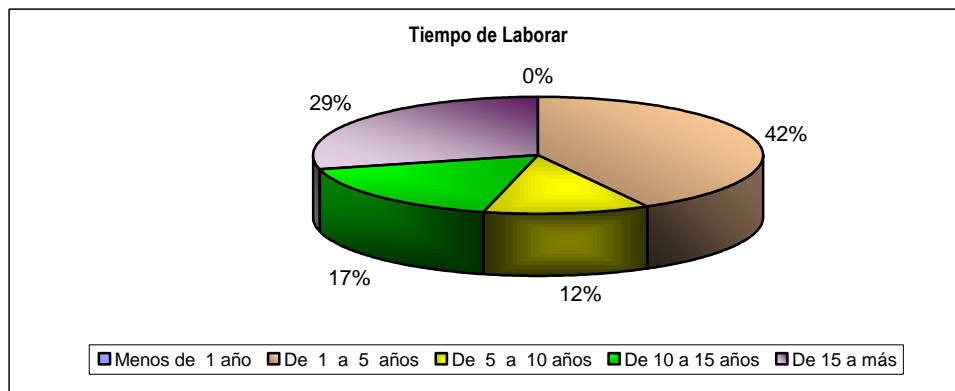
OBJETIVO:

Conocer cuanto tiempo tienen de laborar como Colectores Habilitados en la Universidad de El Salvador.

CUADRO No. 2:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	0	0
De 1 a 5 años	7	42
De 5 a 10 años	2	12
De 10 a 15 años	3	17
De 15 a más	5	29
Total	17	100

GRAFICO No. 2:



COMENTARIO:

La mayoría de los empleados tiene menos de cinco años de laborar como Colector Habilitado. Es necesario que las personas que están en contacto directo con el usuario se capaciten en el área de servicio al cliente, en las leyes y procedimientos que deben seguir para que el servicio sea de calidad. Además se observa personal que tiene más de cinco años de laborar como Colector Habilitado, esto es beneficioso para la Institución por la experiencia y el conocimiento que hay de los procedimientos que se siguen.

PREGUNTA No. 3: ¿Conoce los procedimientos que se siguen en la Colecturía Central?

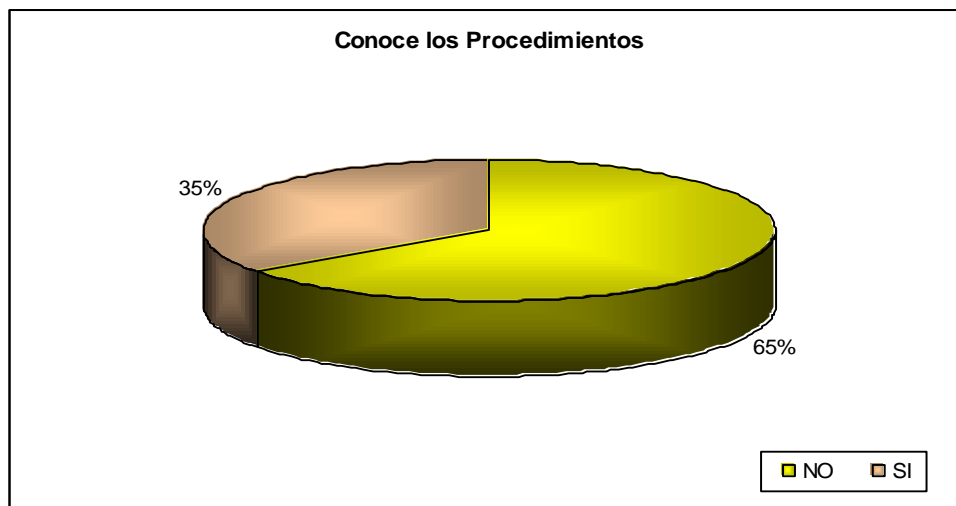
OBEJTIVO:

Saber si los empleados conocen los procedimientos que se dan en la prestación de servicios.

CUADRO No. 3:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	11	65
SI	6	35
Total	17	100

GRAFICO No. 3:



COMENTARIO:

De acuerdo a la información obtenida la mayoría de los empleados no conoce los procedimientos que se siguen en la Colecturía Central en la prestación de servicios, mientras que una minoría si los conoce. Esto demuestra la necesidad de capacitación del personal nuevo que laborará en las Colecturías Habilitadas y por la falta de comunicación por parte de la Jefatura.

PREGUNTA No. 4: ¿Conoce como está estructurado el organigrama de la Colecturía Central?

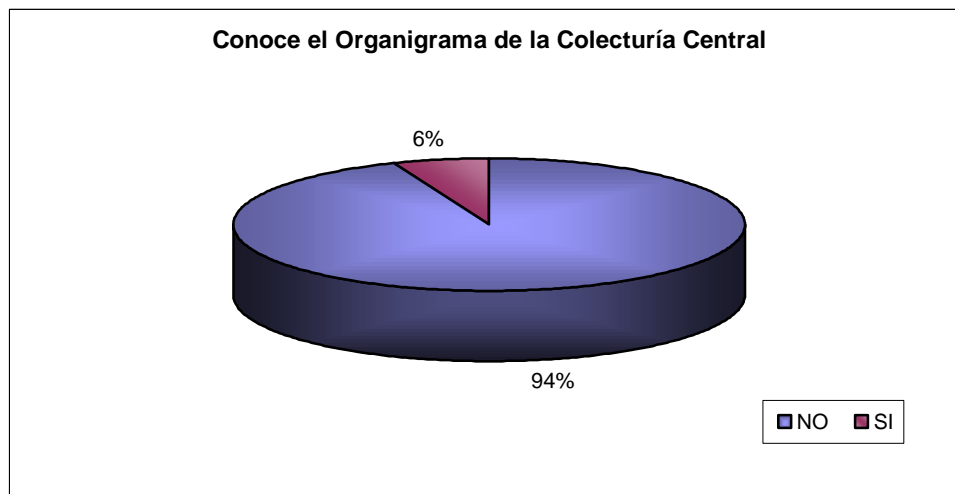
OBJETIVO:

Saber si los Colectores Habilitados conocen el organigrama de la Colecturía Central.

CUADRO No. 4:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	16	94
SI	1	6
Total	17	100

GRAFICO No. 4:



COMENTARIO:

Se observa que la mayoría de los Colectores Habilitados no conoce el organigrama de la Colecturía Central debido a la falta de comunicación por parte de la Jefatura, esto hace que el personal no este comprometido con su trabajo y con la organización, ya que no saben cual es su papel dentro de la misma.

PREGUNTA No. 5: ¿Conoce cuál es la Misión de la Colecturía Central.?

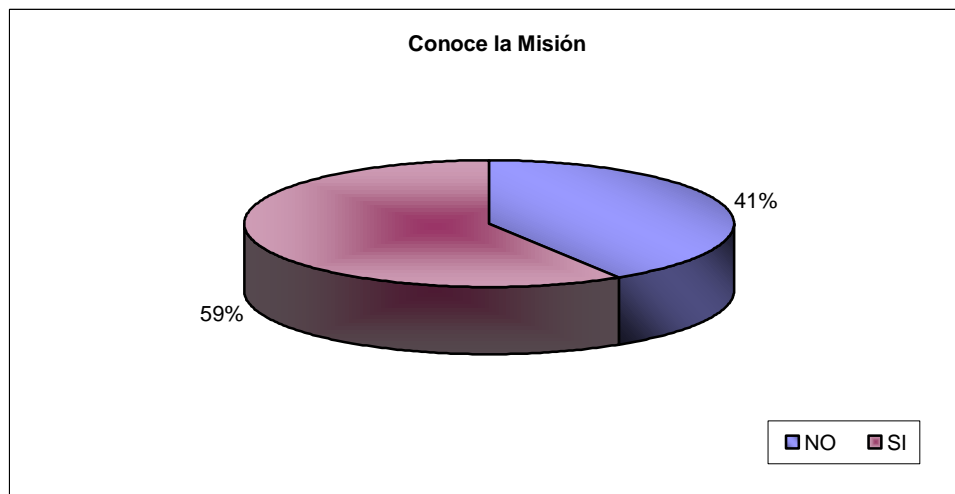
OBJETIVO:

Identificar el número de empleados que conoce la misión.

CUADRO No. 5:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	7	41
SI	10	59
Total	17	100

GRAFICO No. 5:



COMENTARIO:

De acuerdo a la información obtenida, la mayoría de los empleados conoce la misión de la Colecturía Central. Esto refleja que están identificados con el deber ser de la institución y conocen los servicios que presta.

PREGUNTA No. 6: ¿Conoce cuál es la Visión de la Colecturía Central?

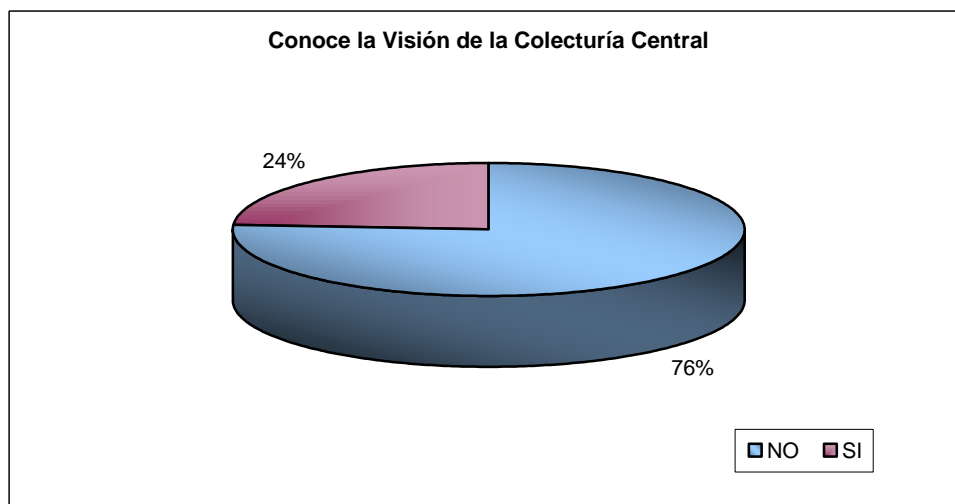
OBJETIVO:

Saber si los empleados conocen la visión de la Colecturía Central.

CUADRO No. 6:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	13	76
SI	4	24
Total	17	100

GRAFICO No. 6:



COMENTARIO:

Se observa que la mayoría de los empleados no conoce la visión de la Colecturía Central, por la falta de comunicación de las Jefaturas, pero que sí conocen su misión y los servicios que ofrece. Esto quiere decir que no saben hacia donde se dirige la Institución.

PREGUNTA No. 7: ¿Ha recibido cursos de Capacitación de Servicio al cliente por parte de la Universidad de El Salvador?

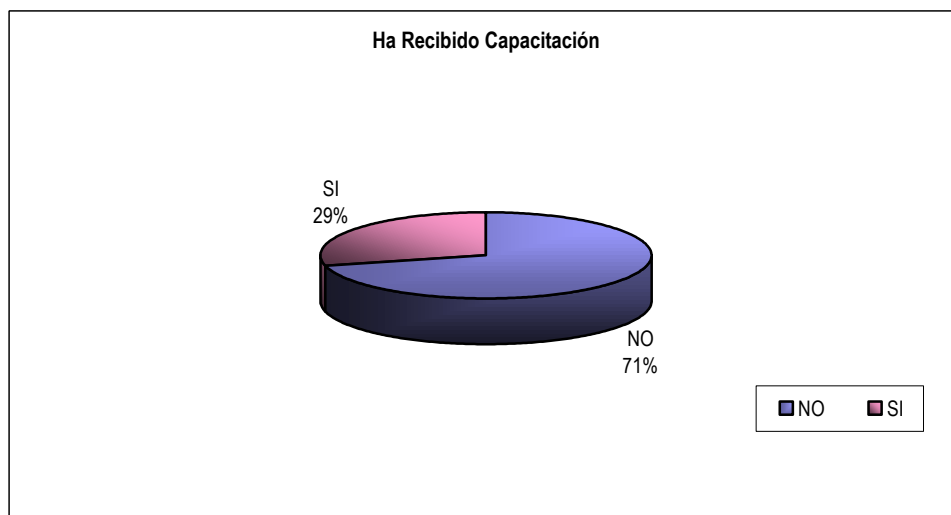
OBJETIVO:

Conocer si se ha capacitado al personal en el área de servicio al cliente.

CUADRO No. 7:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	12	71
SI	5	29
Total	17	100

GRAFICO No. 7



COMENTARIO:

Se observa que la mayoría de los empleados no ha recibido capacitación en el área de servicio al cliente por parte de la Institución, debido a la responsabilidad que tienen y a la falta de recurso humano que cubra el puesto. Esto refleja que si existe disposición por parte de los empleados en capacitarse para brindar una atención con calidad.

PREGUNTA No. 8: ¿Cree usted que al recibir capacitación orientada al servicio al cliente el desempeño y el de sus compañeros mejoraría?

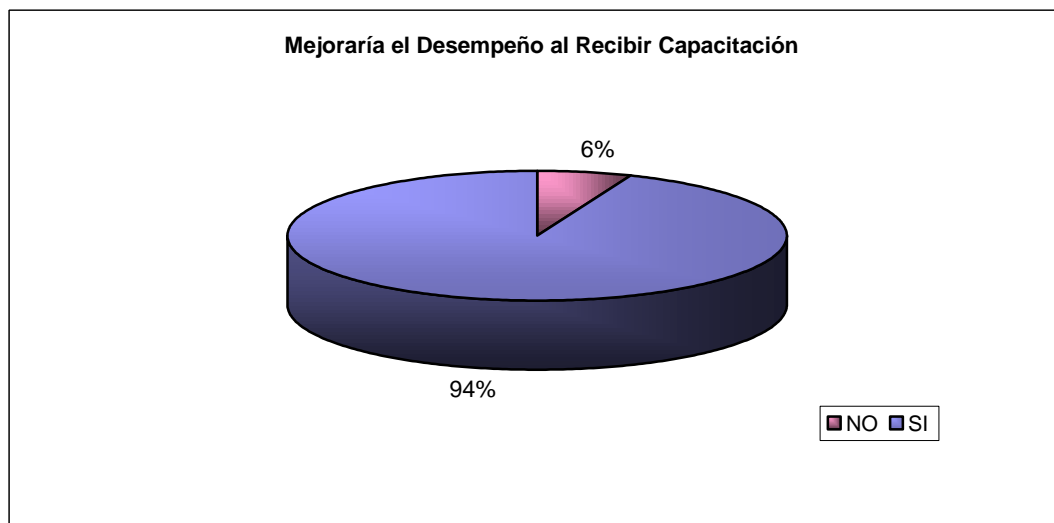
OBJETIVO:

Determinar si al recibir cursos de capacitación el desempeño mejoraría.

CUADRO No. 8:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	1	6
SI	16	94
Total	17	100

GRAFICO No. 8:



COMENTARIO:

De acuerdo a los resultados obtenidos, la mayoría expresó que si se capacitan en el área de servicio al cliente les proporcionará beneficios de cómo mejorar la atención y de esta manera obtener mayor satisfacción en los servicios que se ofrecen en la Colecturía Central.

PREGUNTA No. 9: ¿Qué entiende por servicio al cliente?

OBJETIVO:

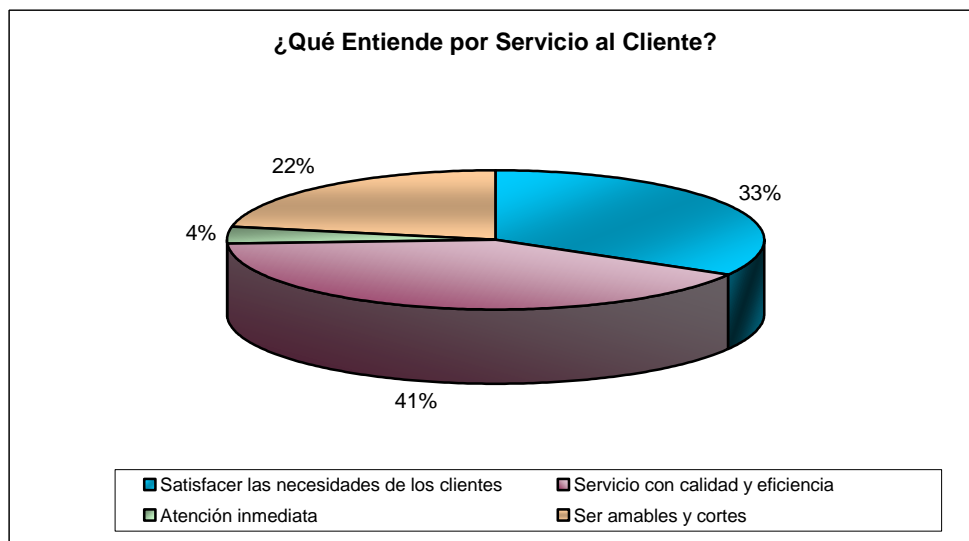
Conocer la definición que tienen los empleados sobre el servicio al cliente.

CUADRO No. 9:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacer las necesidades de los clientes	9	53
Servicio con calidad y eficiencia	11	65
Atención inmediata	1	6
Ser amables y cortés	6	35

N = 17

GRAFICO No. 9:



COMENTARIO:

Se puede afirmar que todos los empleados tienen la idea clara de lo que significa servicio al cliente, esto es positivo para mejorar el desempeño ya que si se capacitará a los Colectores Habilitados se logrará que conozcan el verdadero significado.

PREGUNTA No. 10: ¿Cómo considera la comunicación entre la Colecturía Central y los Colectores Habilitados?

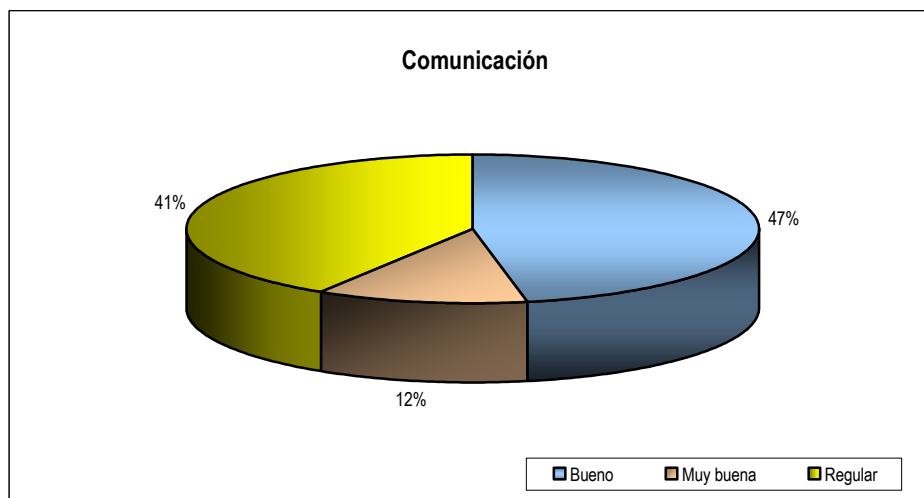
OBJETIVO:

Saber como está la Comunicación entre la Colecturía Central y las Colecturías Habilitadas.

CUADRO No. 10:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	8	47
Muy buena	2	12
Regular	7	41
Total	17	100

GRAFICO No. 10:



COMENTARIO:

Se considera en general que la comunicación no es la adecuada, por lo tanto genera problemas en el desempeño por atender bien al usuario, ya que no se tiene claro cual es la visión, el organigrama y los procedimientos que se siguen en la Colecturía Central

PREGUNTA No. 11: ¿Considera usted que la Colecturía Central debería contar con más Recurso Humano de apoyo?

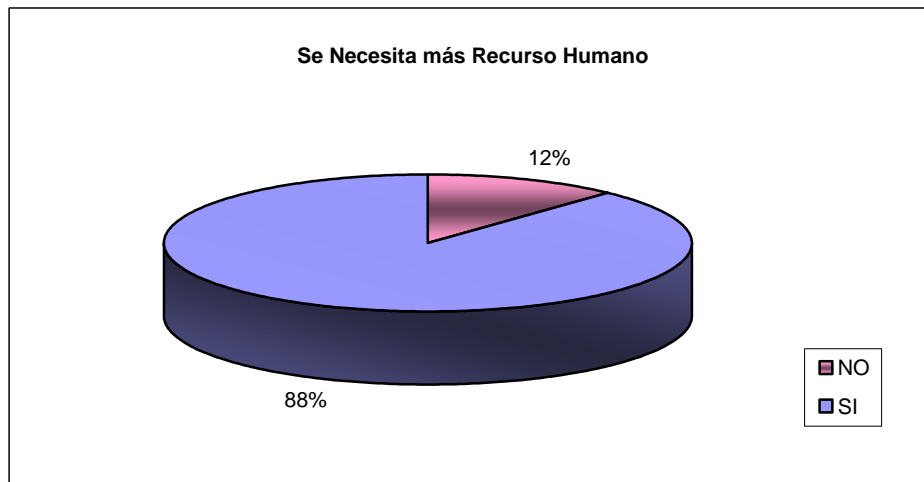
OBJETIVO:

Determinar con cuanto Recurso Humano debería contar la Colecturía Central.

CUADRO No. 11:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	2	12
SI	15	88
Total	17	100

GRAFICO No. 11:



COMENTARIO:

La mayoría de los empleados están de acuerdo que en la Colecturía Central debería haber más recurso humano atendiendo, debido a la gran responsabilidad que tiene, ya que es donde se concentran todos los ingresos que percibe la Universidad de El Salvador, además se le ha recargado el trabajo asignándole la responsabilidad de atender a la Imprenta Universitaria y el INFORP-UES, ya que anteriormente ellos tenían su propio Colector Habilitado; así como el incremento de la demanda del sector estudiantil.

PREGUNTA No. 12: Si su respuesta es afirmativa, explique por qué ?

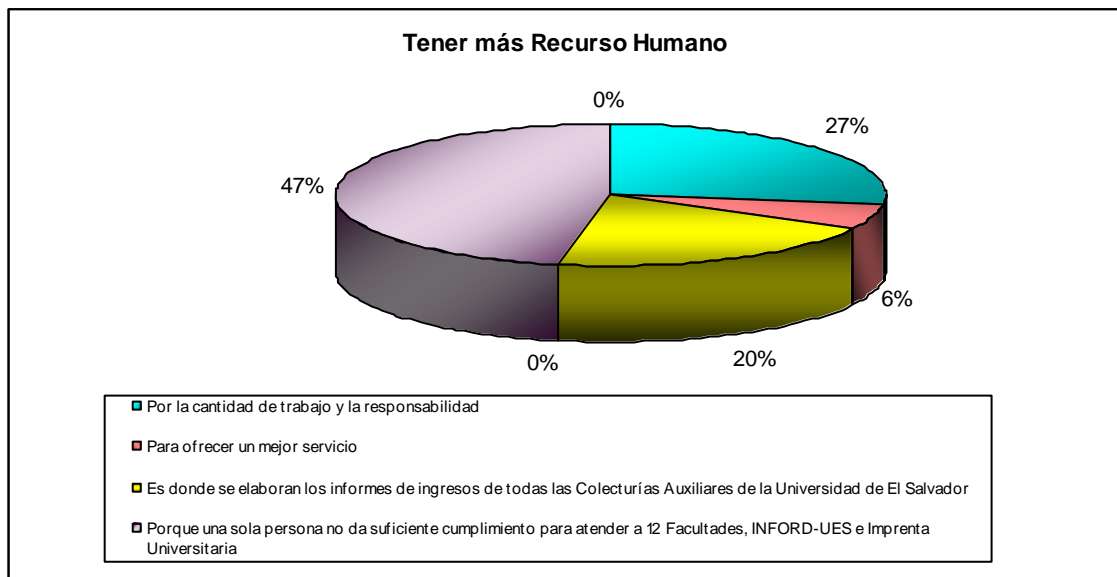
OBJETIVO:

Saber porque debería tener más recurso humano la Colecturía Central.

CUADRO No. 12:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Por la cantidad de trabajo y la responsabilidad	4	27
Para ofrecer un mejor servicio	1	6
Es donde se elaboran los informes de ingresos de todas las Colecturías Auxiliares de la Universidad de El Salvador	3	20
Porque una sola persona no da suficiente cumplimiento para atender a 12 Facultades, INFORD-UES e Imprenta Universitaria	7	47
Total	15	100

GRAFICO No. 12:



COMENTARIO:

Los empleados expresaron que debería tener más recurso humano porque el trabajo es demasiado y el puesto es de mucha responsabilidad, además ayudaría a agilizar los trámites ya que es donde se lleva el control de todos los ingresos que se perciben en la Universidad de El Salvador, la demanda de estudiantes ha crecido y también se le ha asignado la responsabilidad del INFORD-UES y la Imprenta Universitaria, lo cual confirma la pregunta anterior.

PREGUNTA No. 13: ¿Cree usted que las instalaciones físicas que posee actualmente la Colecturía Central son adecuadas?

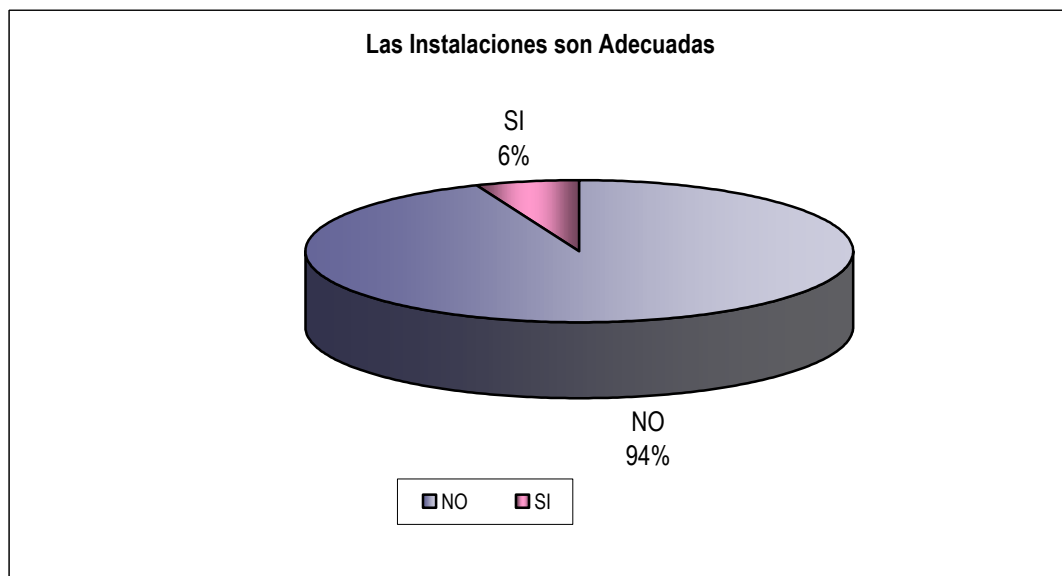
OBJETIVO:

Determinar si las instalaciones físicas son adecuadas.

CUADRO No. 13:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	16	94
SI	1	6
Total	17	100

GRAFICO No. 13:



COMENTARIO:

Se puede afirmar que las instalaciones físicas de la Colecturía Central, no reúnen las condiciones adecuadas para la prestación de servicios y necesita mejorar por la cantidad de usuarios que atiende, debido al reducido espacio y la falta de seguridad.

PREGUNTA No. 14: ¿Considera usted que la Colecturía Central brinda un servicio de calidad?

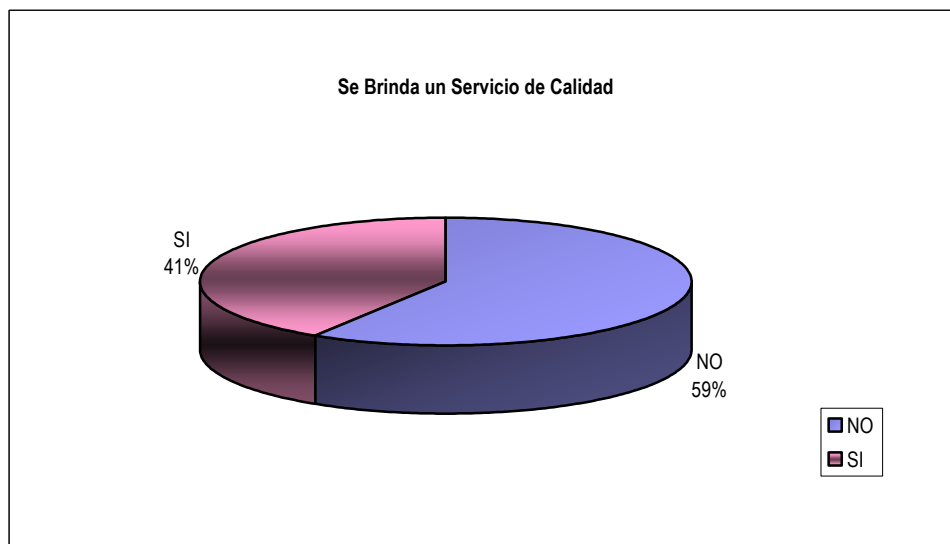
OBJETIVO:

Determinar si se está prestando un servicio de calidad.

CUADRO No. 14:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	10	59
SI	7	41
Total	17	100

GRAFICO No. 14:



COMENTARIO:

La mayoría de los Colectores Habilitados considera que la Colecturía Central no brinda un servicio de calidad por la gran responsabilidad que tiene, la falta de recurso humano y capacitación del personal que atiende directamente al usuario.

PREGUNTA No. 15: ¿Considera usted que la Colecturía Central posee equipo informático adecuado para atender a los estudiantes y usuarios?

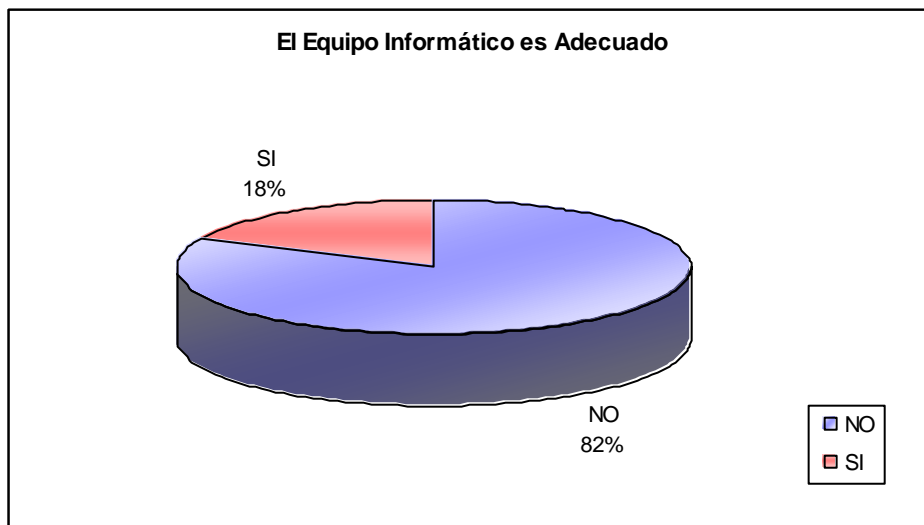
OBJETIVO:

Determinar si el equipo informático que se utiliza reúne las condiciones necesarias.

CUADRO No. 15:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	14	82
SI	3	18
Total	17	100

GRAFICO No. 15:



COMENTARIO:

Se determina que la Colecturía Central debería de actualizar el equipo informático, así como implementar nuevos programas para agilizar la información y brindar un mejor servicio a los usuarios.

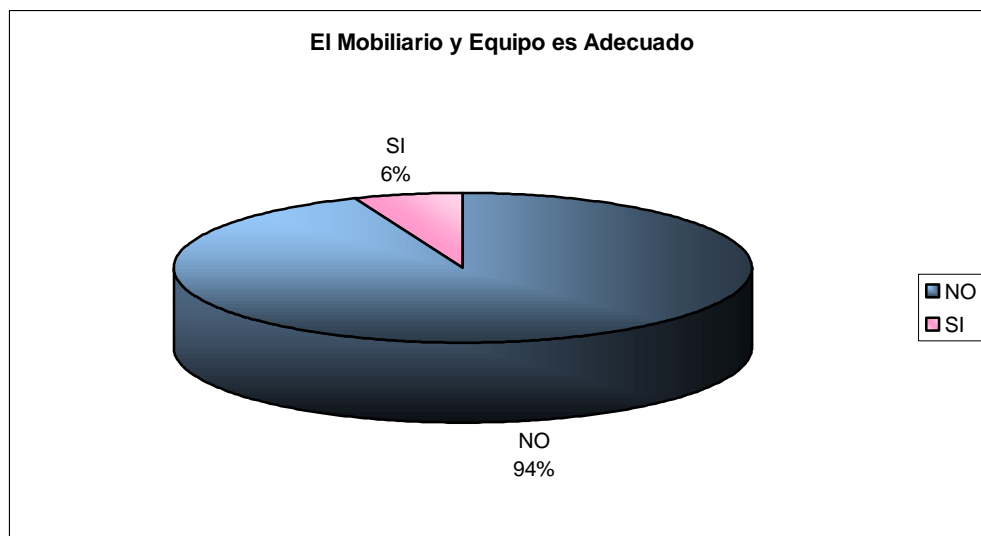
PREGUNTA No. 16: ¿Considera usted que el mobiliario y equipo que tiene la Colecturía Central es el adecuado?

OBJETIVO: Conocer si el mobiliario y equipo que tiene la Colecturía Central es el adecuado.

CUADRO No. 16:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	16	94
SI	1	6
Total	17	100

GRAFICO No. 16:



COMENTARIO:

La Colecturía Central no cuenta con el mobiliario y equipo adecuado para la atención que brinda al usuario, por lo que debería modernizarse.

PREGUNTA No. 17: ¿Ha notado insatisfacción en el cliente por el servicio que recibe?

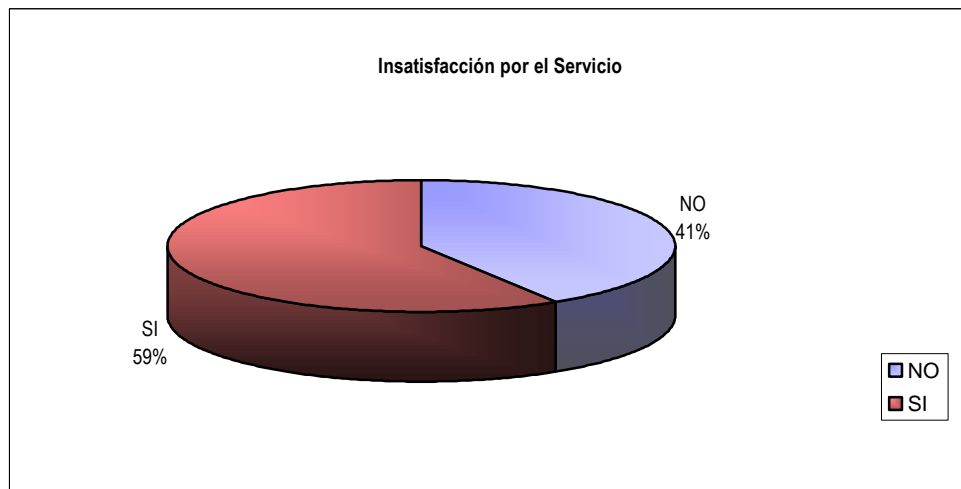
OBJETIVO:

Determinar si el empleado conoce las quejas de los usuarios por la insatisfacción en el servicio.

CUADRO No. 17:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	7	41
SI	10	59
Total	17	100

GRAFICO No. 17:



COMENTARIO:

La mayoría de los Colectores Habilitados ha notado que los usuarios se quejan por la atención que se recibe en la Colecturía Central, para mejorar la eficiencia en los servicios es necesario disminuir los tiempos de espera, ser amables y agilizar los trámites a fin de disminuir la burocracia en los mismos, por lo tanto se debe tomar en cuenta las opiniones que ellos tienen para fijarse objetivos que mejoren el servicio.

PREGUNTA No. 18: ¿Qué entiende por cliente?

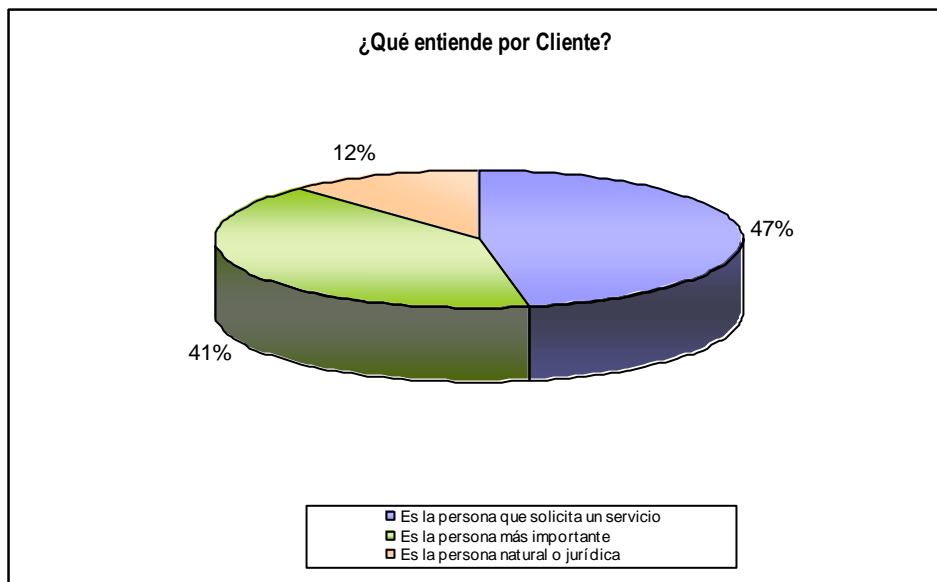
OBJETIVO:

Conocer lo que los empleados entienden por cliente.

CUADRO No. 18:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Es la persona que solicita un servicio	8	47
Es la persona más importante	7	41
Es la persona natural o jurídica	2	12
Total	17	100

GRAFICO No. 18:



COMENTARIO:

Se puede afirmar que todos los Colectores Habilitados tienen su propio concepto de lo que es un cliente, ya que están conscientes que son la razón de ser de la Institución.

PREGUNTA No. 19: ¿ Cree qué para ocupar el puesto de Colector es necesario contar con personal idóneo y calificado?

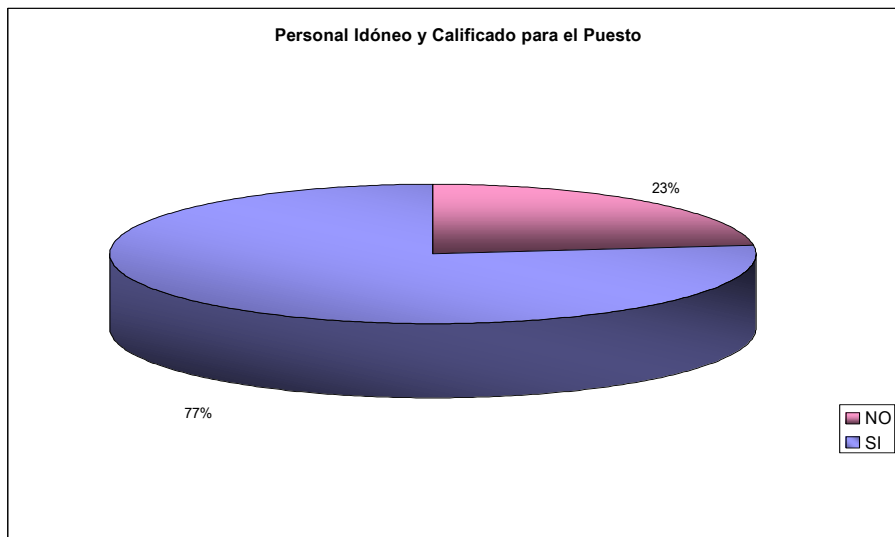
OBJETIVO:

Conocer si en el puesto de Colector se necesita personal idóneo.

CUADRO No 19:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	4	23
SI	13	77
Total	17	100

GRAFICO No. 19:



COMENTARIO:

El puesto de Colector es muy importante en toda Institución por la responsabilidad que tiene y por lo tanto debe ser una persona idónea y calificada. Se debe ver el perfil del puesto y contratar a la persona que reúna los requisitos de acuerdo a las necesidades, y no la persona de acuerdo al puesto.

PREGUNTA No 20: Considera que el personal que labora en las Colecturías se siente motivado?

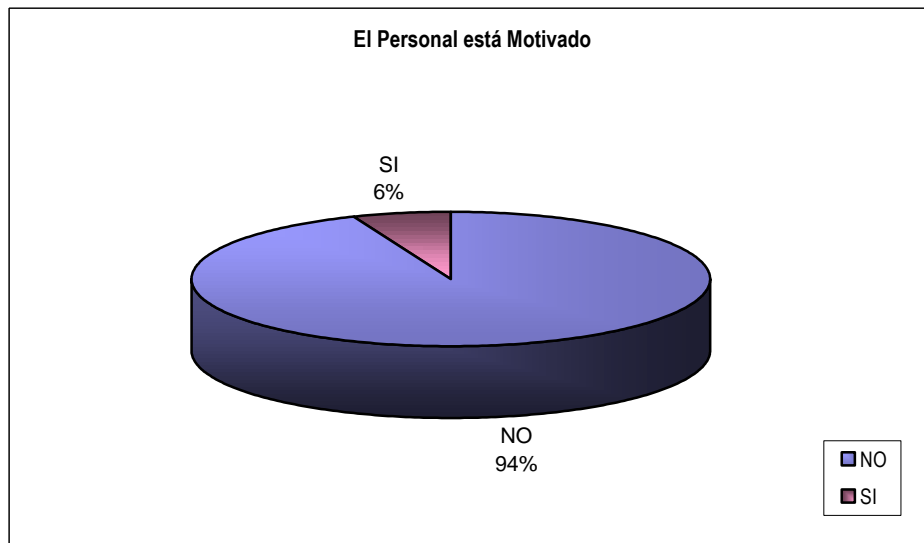
OBJETIVO:

Conocer si el personal está motivado.

CUADRO No. 20:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	16	94
SI	1	6
Total	17	100

GRAFICO No. 20:



COMENTARIO:

Se puede afirmar que todos los empleados no se sienten motivados debido a que no hay apoyo por parte de la Jefatura, el salario no compensa la responsabilidad del puesto y la falta de equipo adecuado para desarrollar sus actividades.

PREGUNTA No. 21: ¿Cree usted qué existe Liderazgo en la Colecturía Central?

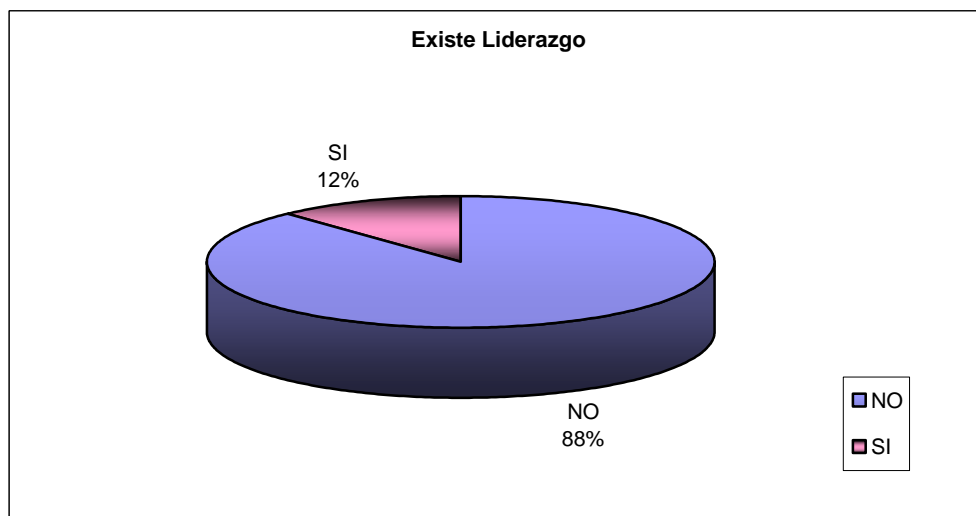
OBJETIVO:

Conocer si existe liderazgo en la Colecturía Central

CUADRO No. 21:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	15	88
SI	2	12
Total	17	100

GRAFICO No. 21:



COMENTARIO

La mayoría de los Colectores manifiesta que no se da liderazgo en la Colecturía Central, ya que no se motiva al personal y no se escucha cuales son las necesidades que se tienen en el puesto de trabajo. El buen líder debe escuchar, motivar, involucrar y comprometer a los trabajadores para que se identifiquen con la Institución.

PREGUNTA No. 22: ¿Cree usted que el trabajo que realiza como Colector compensa el salario que recibe?

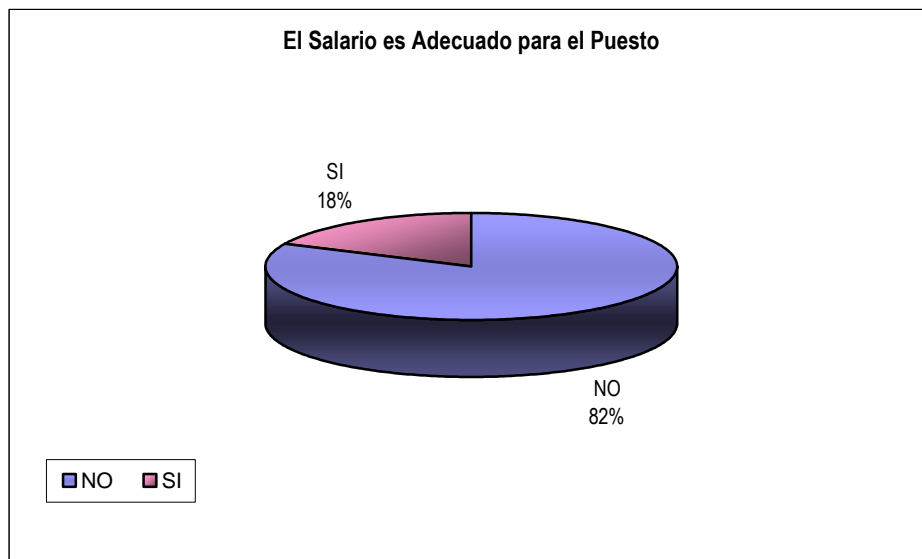
OBJETIVO:

Determinar si el salario que se recibe compensa el trabajo que se realiza.

CUADRO No. 22:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	14	82
SI	3	18
Total	17	100

GRAFICO No. 22:



COMENTARIO:

Se puede observar que la mayoría de los trabajadores considera que el trabajo que realiza el Colector no compensa el salario que recibe, ya que no está de acuerdo por la responsabilidad que tiene en el puesto.

PREGUNTA No. 23: ¿Cree usted qué el trabajo que realiza como Colector compensa el salario que recibe? ¿Por qué?

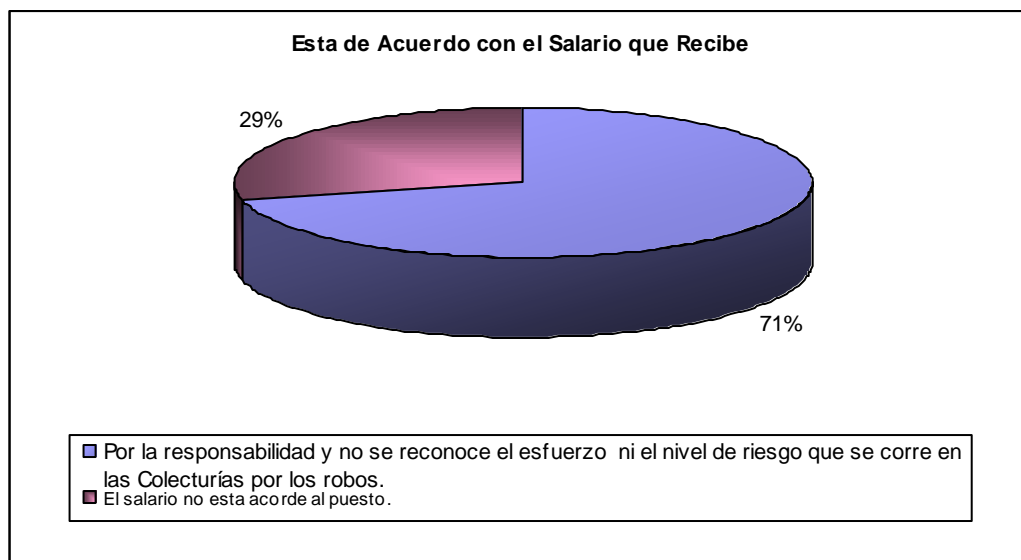
OBJETIVO:

Conocer por qué los Colectores Habilitados no están de acuerdo con el salario que reciben.

CUADRO No. 23:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Por la responsabilidad y no se reconoce el esfuerzo ni el nivel de riesgo que se corre en las Colecturías por los robos.	10	71
El salario no esta acorde al puesto.	4	29
Total	14	100

GRAFICO No. 23:



COMENTARIO:

Se observa que los Colectores Habilitados no están de acuerdo con el salario que reciben porque la responsabilidad es grande y delicada, por el riesgo del puesto y el exceso de trabajo, además no esta de acorde a las funciones porque no se les ha clasificado adecuadamente en el Escalafón del Personal Administrativo.

PREGUNTA No. 24: ¿Conoce usted si la Colecturía trabaja en equipo?

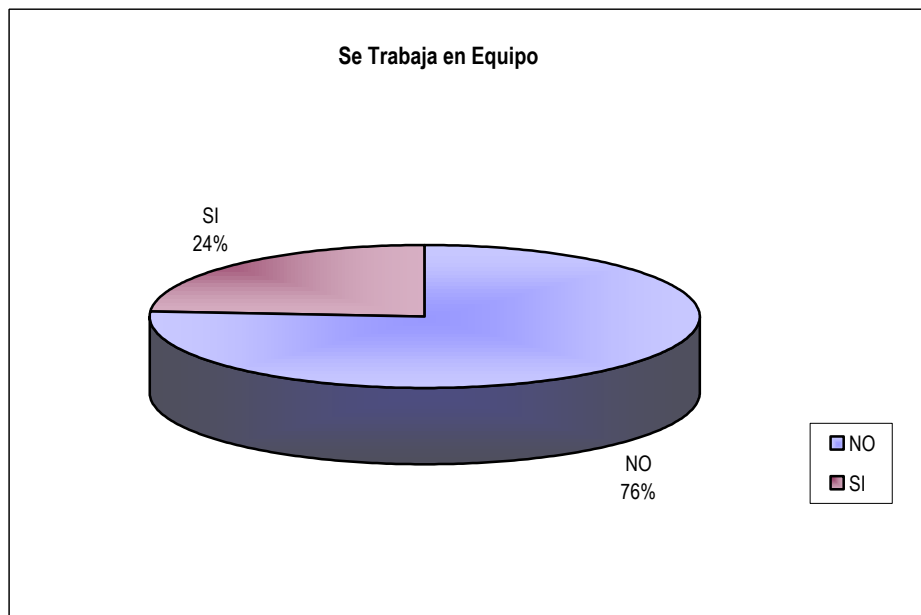
OBJETIVO:

Conocer si trabaja en equipo.

CUADRO No. 24:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	13	76
SI	4	24
Total	17	100

GRAFICO No. 24:



COMENTARIO:

Se puede observar que la mayoría considera que no se trabaja en equipo porque no hay comunicación, esto debido a la falta de comunicación por parte de las Jefaturas y organización administrativa.

PREGUNTA No. 25: ¿Cree usted que la investigación Propuesta de un Sistema de Calidad para Fortalecer los Servicios que ofrece la Colecturía Central de la Universidad de El Salvador, podría beneficiar a los Colectores de la Universidad de El Salvador.

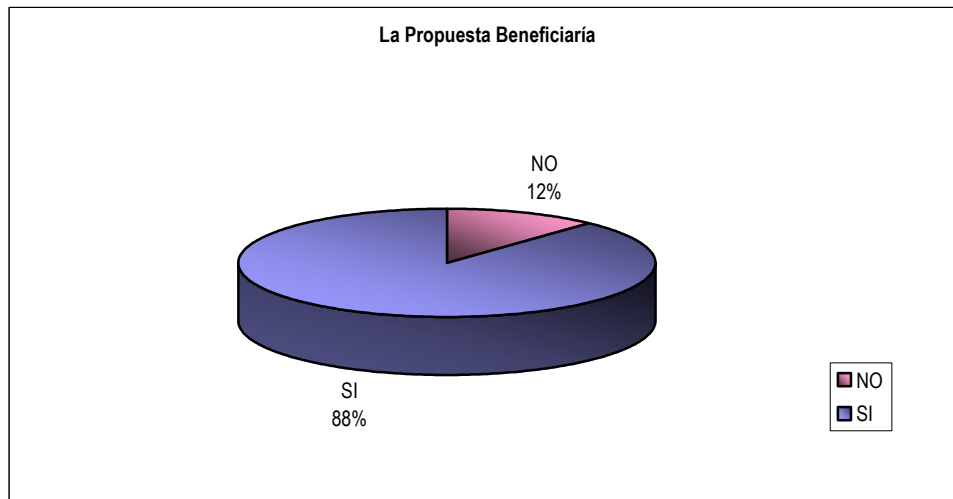
OBJETIVO:

Determinar si la propuesta de un sistema de calidad para fortalecer los servicios que ofrece la Colecturía Central, podrá ser de beneficio para la Universidad.

CUADRO No. 25:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	2	12
SI	15	88
Total	17	100

GRAFICO No. 25:



COMENTARIO:

Esto refleja que la mayoría de los empleados considera que con esta propuesta se mejoraría el servicio que se ofrece a los usuarios, y opinan que es necesario implementar un sistema para mejorar la calidad de los servicios en la Colecturía Central.

ANEXO N° 3



UNIVERSIDAD DE SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**CUESTIONARIO DIRIGIDO A ESTUDIANTES QUE SOLICITAN
SERVICIOS DE COLECTURÍA CENTRAL.**

Reciban un cordial saludo de parte de los estudiantes egresado de la carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas. Nosotros estamos realizando nuestro trabajo de investigación, enfocado en la "PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CALIDAD PARA FORTALECER LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA COLECTURIA CENTRAL DE LA UNIVESIDAD DE EL SALVADOR" por lo que solicitamos su valiosa colaboración en cuanto a responder de acuerdo a su criterio el siguiente cuestionario, aclarándole que toda la información será manejada de forma confidencial y será utilizada sólo para fines académicos.

Indicaciones: Marque con una "X" la opción que usted crea conveniente.

I. DATOS GENERALES

1. Sexo:

Masculino

Femenino

2. Nivel Educativo

a) Bachillerato

b) Técnico

c) Superior

d) Otros

II. DATOS DE CONTENIDO

1. ¿Alguna vez se ha sentido insatisfecho por los servicios que recibe en la Colecturía Central?

SI NO

2. ¿Cómo calificaría la atención que ofrece la Colecturía Central?

- a) Muy buena
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

3. ¿Qué tiempo se lleva para realizar un trámite en la Colecturía Central?

- a) Un cuarto de hora
- b) Media hora
- c) Una hora
- d) Otra

4. ¿Qué inconvenientes ha tenido usted como usuario de la Colecturía Central en la prestación de servicios?

- a) Mucho tiempo para que lo atiendan
- b) Falta de recurso humano
- c) Mala atención
- d) Otros

5. ¿Considera usted que debería capacitarse el Recurso Humano que labora en la Colecturía Central para mejorar el servicio que ofrece?

SI NO

6. ¿Considera usted qué deberían de descentralizarse algunos pagos que se realizan en la Colecturía Central y pagarlos en Colecturía de las Facultades?

SI NO

7. ¿Cuáles?

8. ¿Considera que las instalaciones física que tiene Colecturía Central son seguras y adecuadas para atender al publico?

SI

NO

9. Si su respuesta es negativa favor explique:

10. ¿Considera usted que debería haber más Recursos Humano atendiendo a los estudiantes en la Colecturía Central?

SI

NO

11. ¿Cuántas ventanillas habilitadas debería existir para un mejor servicio a los estudiantes?

a) una

b) Dos

c) Tres

12. ¿Qué cualidades considera usted que debería tener el Recursos Humano que labora en Colecturía Central?

a) Calidad de servicio

b) Amabilidad y cortesía

c) Rapidez

d) Otros

13. ¿Considera usted que es necesario la implementación de sistema de calidad para mejorar la prestación de servicio en la Colecturía Central?

SI NO

14. Explique su respuesta:

15. ¿Qué cambios sugiere que a futuro se realicen en la Colecturía Central para mejorar el servicio?

III. FICHA DE CONTROL

Nombre del Encuestador: _____
Fecha: _____ Hora: _____
Lugar: _____
Observaciones: _____

ANEXO N° 4

TABULACION DE ENCUESTAS DIRIGIDAS A ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

I. DATOS GENERALES

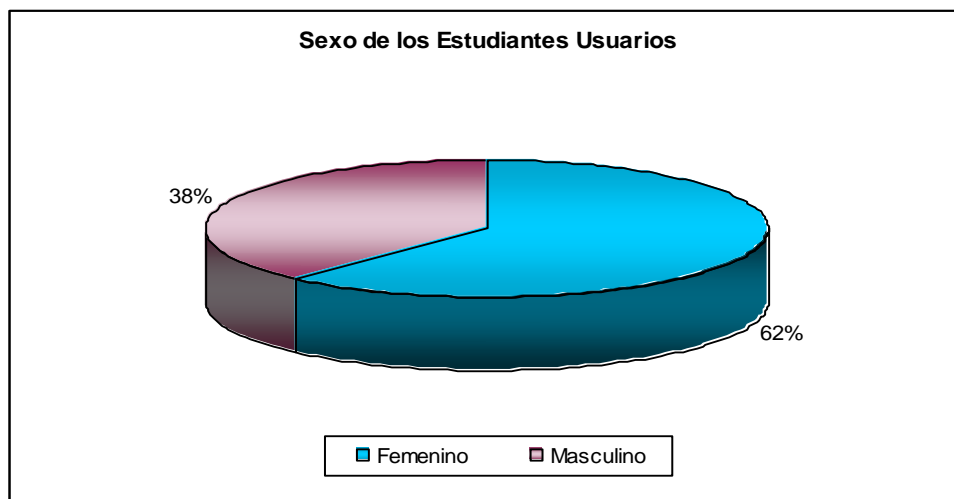
PREGUNTA No. 1: Sexo.

OBJETIVO: Determinar el número de hombres y mujeres que solicitan los servicios de la Colecturía Central.

CUADRO No 1:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	58	62
Masculino	36	38
Total	94	100

GRAFICO No. 1:



COMENTARIO:

Se puede afirmar que el mayor número de usuarios que solicitan el servicio en la Colecturía Central son estudiantes del sexo femenino.

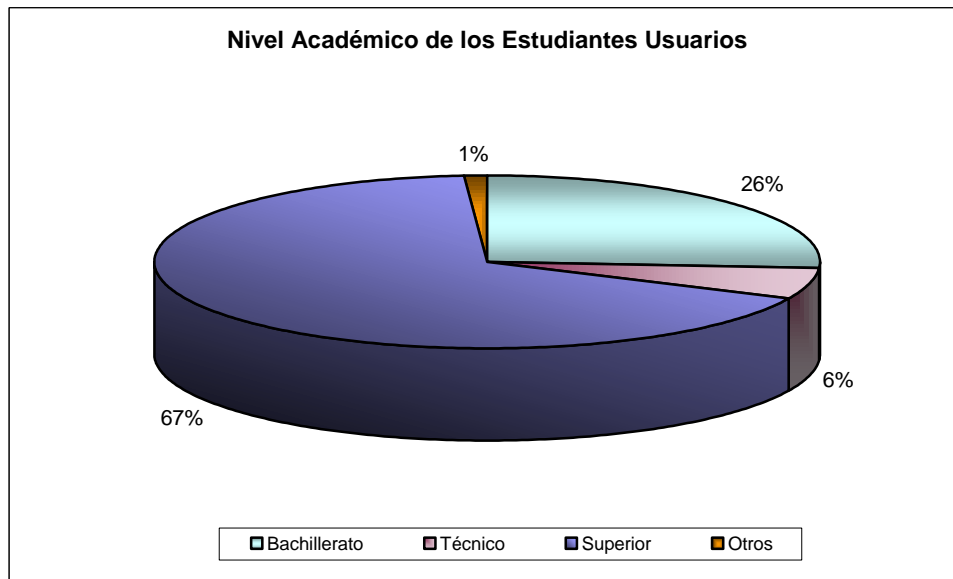
PREGUNTA No. 2: Nivel Académico

OBJETIVO: Identificar el nivel académico del usuario de la Colecturía Central.

CUADRO No. 2

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bachillerato	24	26
Técnico	6	6
Superior	63	67
Otros	1	1
Total	94	100

GRAFICO No. 2:



COMENTARIO

Se puede afirmar que la población que hace más uso de la Colecturía Central tiene un nivel académico superior, y en su mayoría son personas profesionales.

II. DATOS DE CONTENIDO:

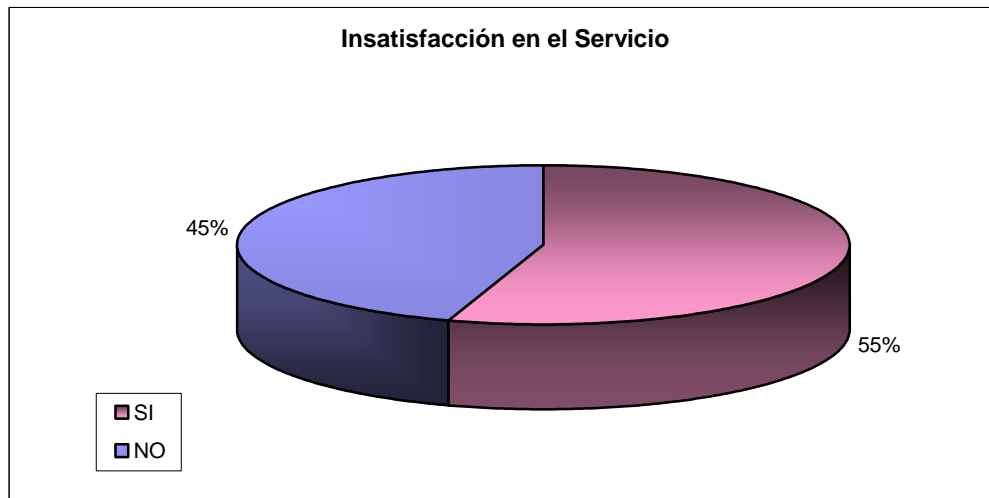
PREGUNTA No 1: ¿Alguna vez se ha sentido insatisfecho por los servicios que recibe en la Colecturía Central?

OBJETIVO: Determinar si el usuario se siente insatisfecho por el servicio que recibe.

CUADRO No. 1:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	52	55
NO	42	45
Total	94	100

GRAFICO No. 1:



COMENTARIO:

Se puede observar que la mayoría de los usuarios se sienten insatisfechos por el servicio que recibe, por lo que se concluye que el servicio que se presta en la Colecturía Central no reúne los servicios que calidad que se espera.

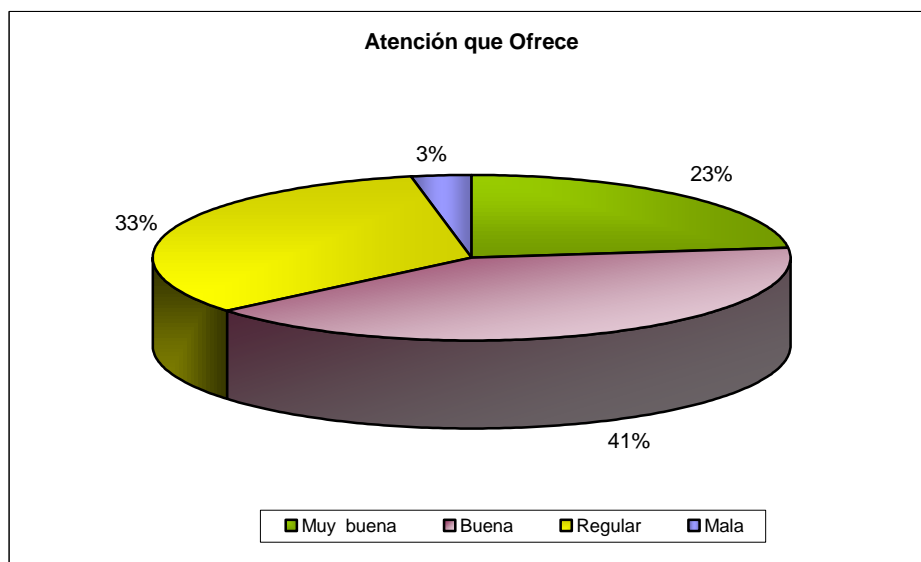
PREGUNTA No. 2: ¿Cómo calificaría la atención que ofrece la Colecturía Central?

OBJETIVO: Determinar el grado de satisfacción del usuario al recibir el servicio.

CUADRO No. 2:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	22	23
Buena	38	41
Regular	31	33
Mala	3	3
Total	94	100

GRAFICO No. 2:



COMENTARIO:

Se observa que la atención que ofrece la Colecturía Central no está muy bien calificada por los estudiantes usuarios, la diversidad de opiniones significa que no está ofreciendo un servicio con calidad, esto indica que no es del todo satisfactorio para ellos.

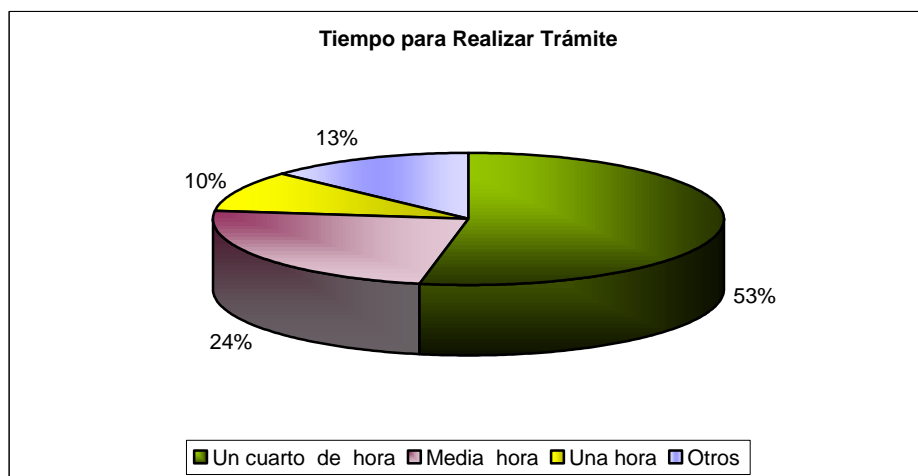
PREGUNTA No. 3: ¿Qué tiempo se lleva para realizar un trámite en la Colecturía Central?

OBJETIVO: Determinar el tiempo que se lleva para realizar un trámite.

CUADRO No. 3:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Un cuarto de hora	50	53
Media hora	23	24
Una hora	9	10
Otros	12	13
Total	94	100

GRAFICO No. 3:



COMENTARIO:

Se puede observar que la mayoría de los usuarios se lleva más de un cuarto de hora para que los atiendan en la Colecturía Central, por lo que se concluye que el servicio que recibe es deficiente ya que el tiempo de espera es mucho, sobre todo cuando se realiza el pago de graduación o autentica de títulos. Se determina que el tiempo es importante para los estudiantes usuarios en brindarles un servicio ágil y oportuno.

PREGUNTA No. 4: ¿Qué inconvenientes ha tenido usted como usuario de Colecturía Central en la prestación de servicios:

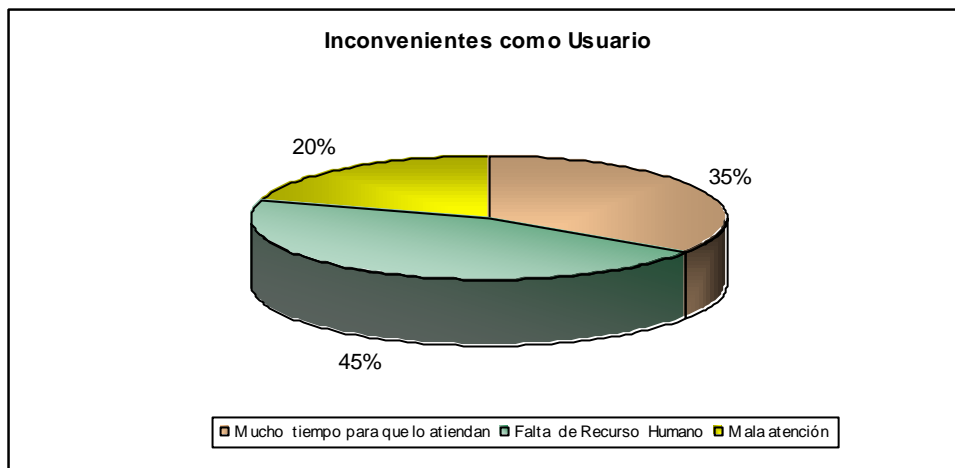
OBJETIVO: Conocer que inconvenientes han tenido los usuarios.

CUADRO No. 4:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mucho tiempo para que lo atiendan	27	29
Falta de Recurso Humano	36	38
Mala atención	16	17
Otros	19	20

N= 94

GRAFICO:



COMENTARIO:

Se observa que los estudiantes usuarios no están satisfechos con los servicios que reciben de la Colecturía Central, esto se demuestra por la diversidad de opiniones, para mejorar la eficiencia en los servicios es necesario disminuir los tiempos de espera, ser más amables y más recurso humano.

Lo que significa que es necesario más recurso humano en la Colecturía Central para reforzar la atención del público, ya que la población estudiantil va creciendo año con año y una sola persona no puede estar atendiendo, cumplir sus funciones y además la responsabilidad de atender a la Imprenta Universitaria y al INFORD-UES.

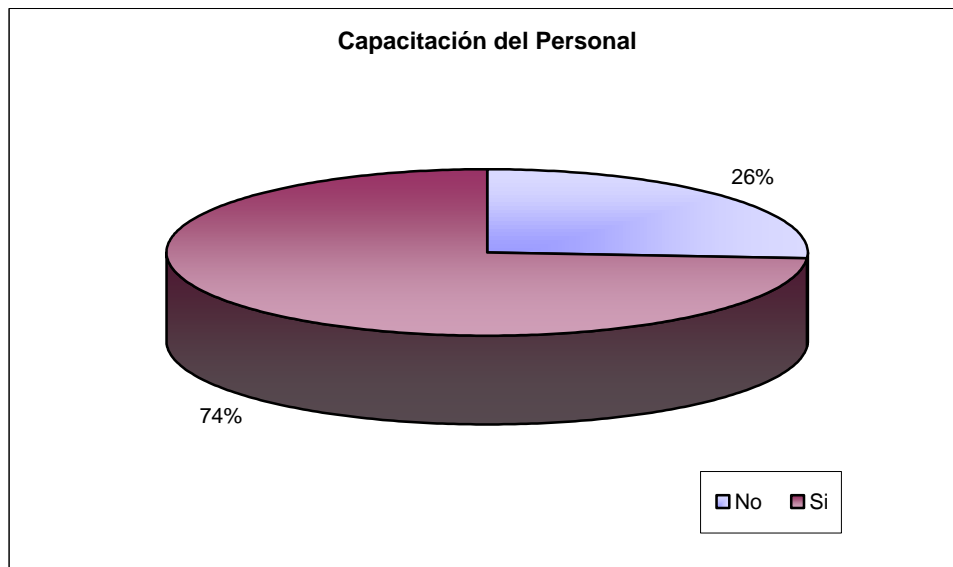
PREGUNTA No. 5: ¿Considera usted qué debería capacitarse el Recurso Humano que labora en la Colecturía Central para mejorar el servicio que ofrece?

OBJETIVO: Conocer si se debería capacitar al personal que labora en la Colecturía Central.

CUADRO No. 5:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	24	26
Si	69	74
Total	94	100

GRAFICO No. 5:



COMENTARIO:

Se observa que los estudiantes necesitan calidad en el servicio a través de las personas que los atienden, por lo que consideran que se debería capacitar al personal que labora en la Colecturía Central para mejorar la atención a los usuarios.

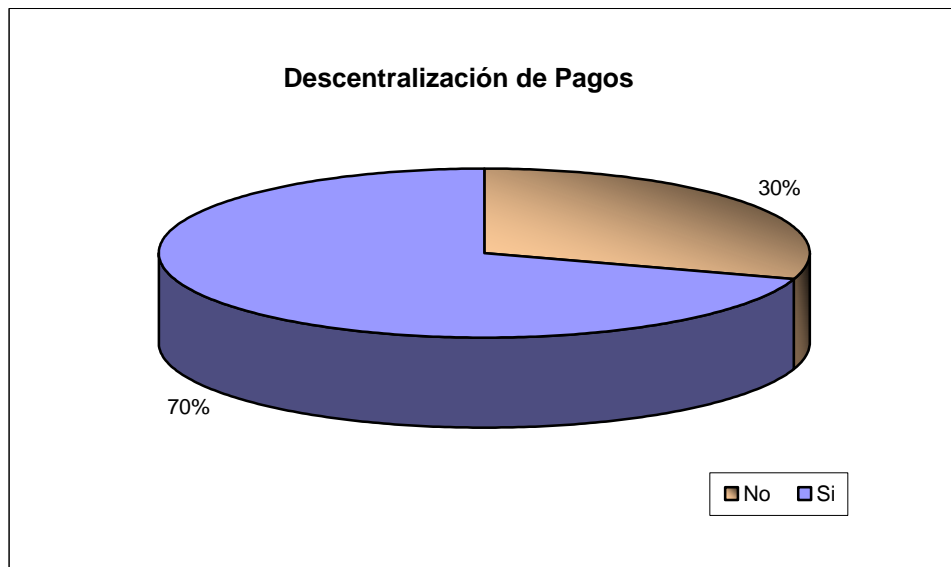
PREGUNTA No. 6: ¿Considera usted qué deberían de descentralizarse algunos pagos que se realizan en la Colecturía Central y pagarlos en las Colecturía de las Facultades?

OBJETIVO: Determinar si se deberían descentralizar algunos pagos de la Colecturía Central.

CUADRO No. 6:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	28	30
Si	66	70
Total	94	100

GRAFICO No. 6:



COMENTARIO:

Se puede observar que la mayoría de los estudiantes usuarios desean que se descentralicen algunos pagos por la demanda que tienen estos, sobre todo debido a los horarios de atención que tienen las Colecturías Habilitadas y por el tiempo que tienen ellos para realizar estos pagos.

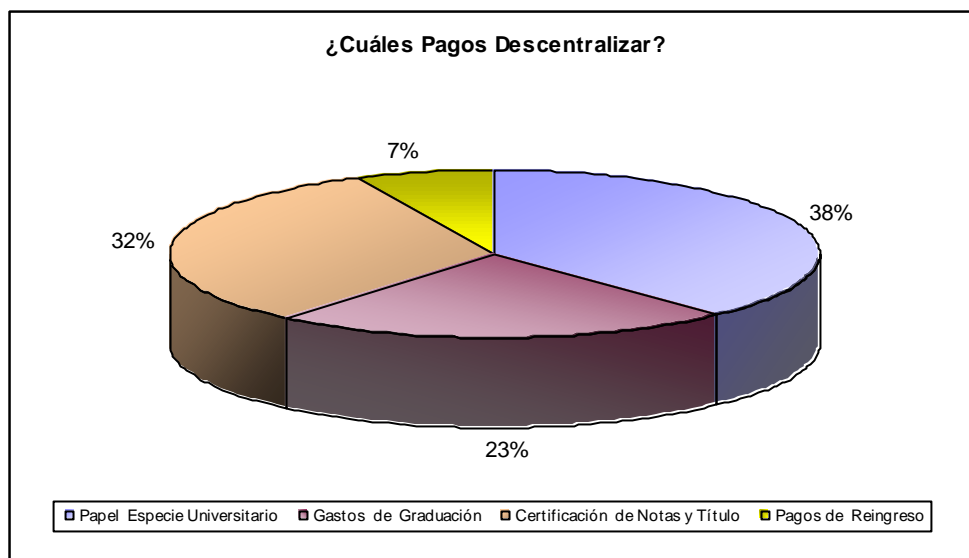
PREGUNTA No. 7: ¿Considera usted qué deberían de descentralizarse algunos pagos que se realizan en la Colecturía Central y pagarlos en las Colecturía de las Facultades? **¿Cuáles?**

OBJETIVO: Conocer las diferentes opiniones de los estudiantes usuarios con respecto a los servicios que ofrece la Colecturía Central.

CUADRO No. 7:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Papel Especie Universitario	25	38
Gastos de Graduación	15	23
Certificación de Notas y Título	21	32
Pagos de Reingreso	5	7
TOTAL	66	100

GRAFICO No. 7:



COMENTARIO:

Se puede determinar que el papel especie, el pago de certificación de notas y título, gastos de graduación y pago de reingreso, es lo que los estudiantes usuarios desean que se descentralicen y que se realicen en las Colecturías de las Facultades, ya que estos aranceles son los que tienen mayor demanda en la Universidad.

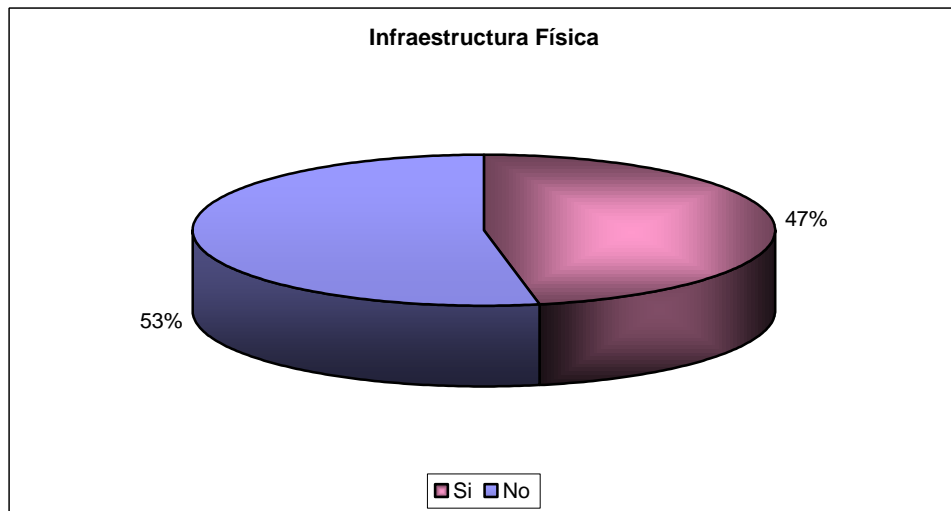
PREGUNTA No. 8: ¿Considera qué las instalaciones físicas que tiene la Colecturía Central son adecuadas y seguras para atender al público?

OBJETIVO: Determinar si las instalaciones físicas reúnen las condiciones necesarias de seguridad.

CUADRO No. 8:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	44	47
No	50	53
Total	94	100

GRAFICO No. 8:



COMENTARIO:

Se observa que para la mayoría de los usuarios de la Colecturía Central no reúne las condiciones físicas adecuadas y de seguridad. Por lo tanto el ambiente físico no es el más favorable para brindar un servicio de calidad y necesita mejorar.

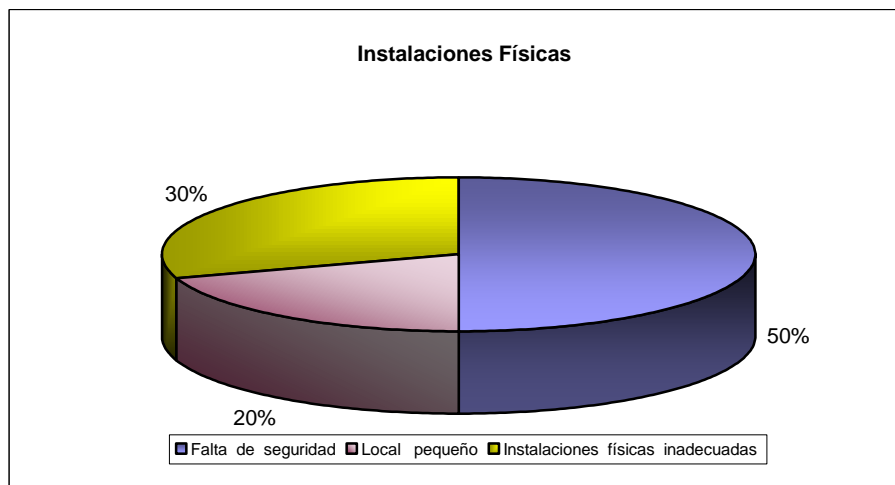
PREGUNTA No. 9: Si su respuesta es negativa, favor explique:

OBJETIVO: Conocer las opiniones de los estudiantes usuarios sobre las instalaciones físicas de la Colecturía Central.

CUADRO No. 9:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Falta de seguridad	25	50
Local pequeño	10	20
Instalaciones físicas inadecuadas	15	30
TOTAL	50	100

GRAFICO No. 9:



COMENTARIO:

De acuerdo a las diferentes opiniones de los estudiantes usuarios de la Colecturía Central, consideran que se debería mejorar las instalaciones físicas para brindar un mejor servicio.

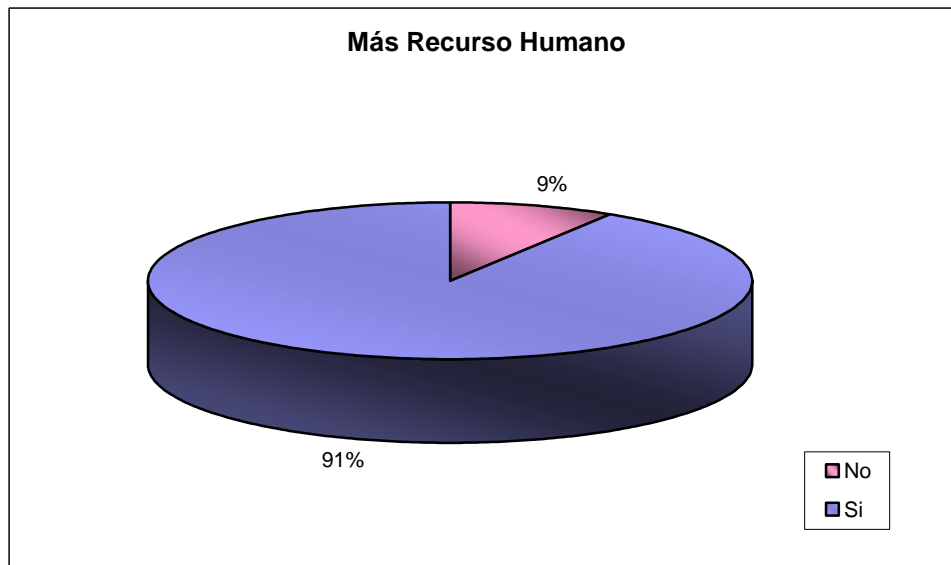
PREGUNTA No. 10: ¿Considera usted qué debería haber más Recursos Humano atendiendo a los estudiantes en la Colecturía Central?

OBJETIVO: Conocer si debería haber más recurso humano en la Colecturía Central.

CUADRO No. 10:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	8	9
Si	86	91
Total	94	100

GRAFICO No. 10:



COMENTARIO:

Se puede observar que el 91% considera necesario que exista más recurso humano atendiendo en la Colecturía Central, para que la atención sea más eficiente, ya que una sola persona no puede alcanzar a cubrir la demanda actual por la gran responsabilidad que tiene, creando mala atención y servicio deficiente.

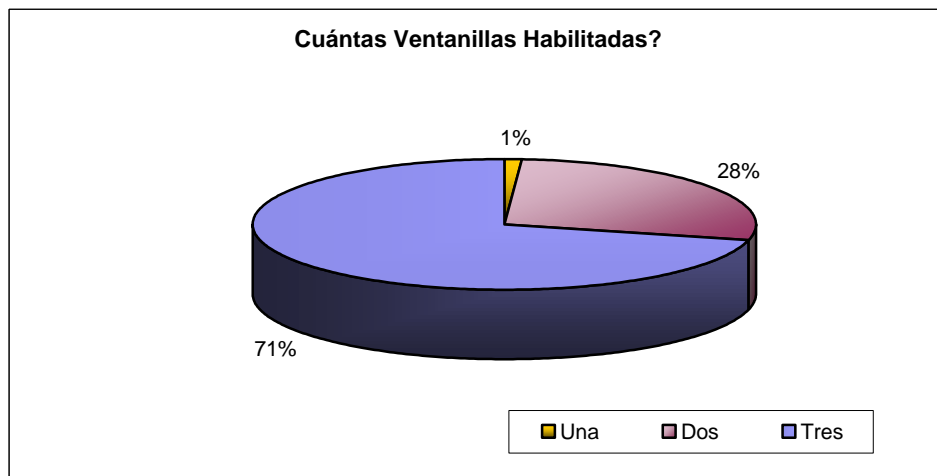
PREGUNTA No. 11: ¿Cuántas ventanillas habilitadas deberían existir para un mejor servicio a los estudiantes?

OBJETIVO: Conocer cuántas ventanillas deberían estar atendiendo a los estudiantes usuarios.

CUADRO No. 11:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Una	1	1
Dos	26	28
Tres	67	71
Total	94	100

GRAFICO No. 11:



COMENTARIO:

Se puede afirmar que todos los estudiantes usuarios solicitan que se habilite más de una ventanilla en la Colecturía Central, para que los atienda y que el servicio sea eficiente, ágil y oportuno debido a que la población estudiantil va creciendo cada año.

PREGUNTA No. 12: ¿Qué cualidades considera usted que debería tener el Recursos Humano que labora en la Colecturía Central?

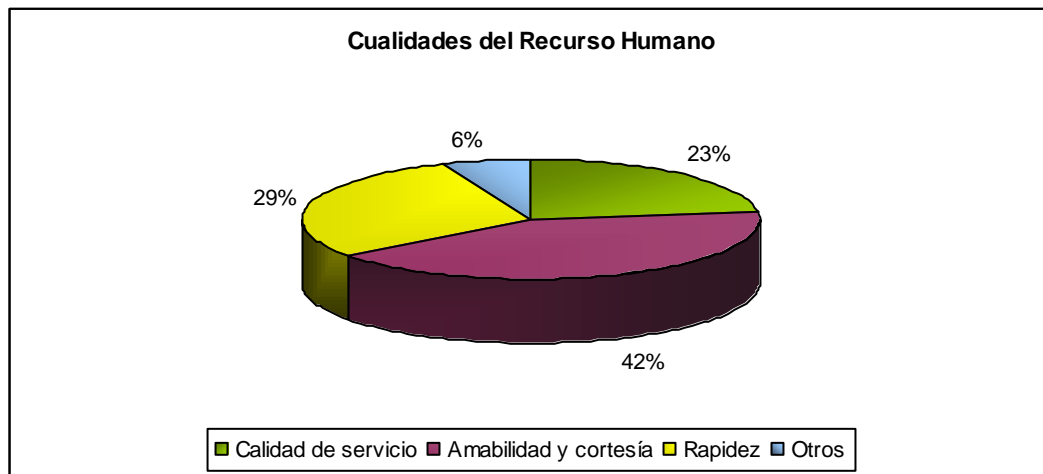
OBJETIVO: Determinar que cualidades debería tener el personal que labora en la Colecturía Central.

CUADRO No. 12:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de servicio	38	40
Amabilidad y cortesía	68	72
Rapidez	47	50
Otros	10	11

N= 94

GRAFICO No. 12:



COMENTARIO:

De acuerdo a las diferentes opiniones de los estudiantes usuarios, consideran que las cualidades que debería tener el personal que labora en la Colecturía Central son amabilidad y cortesía, rapidez y calidad en el servicio.

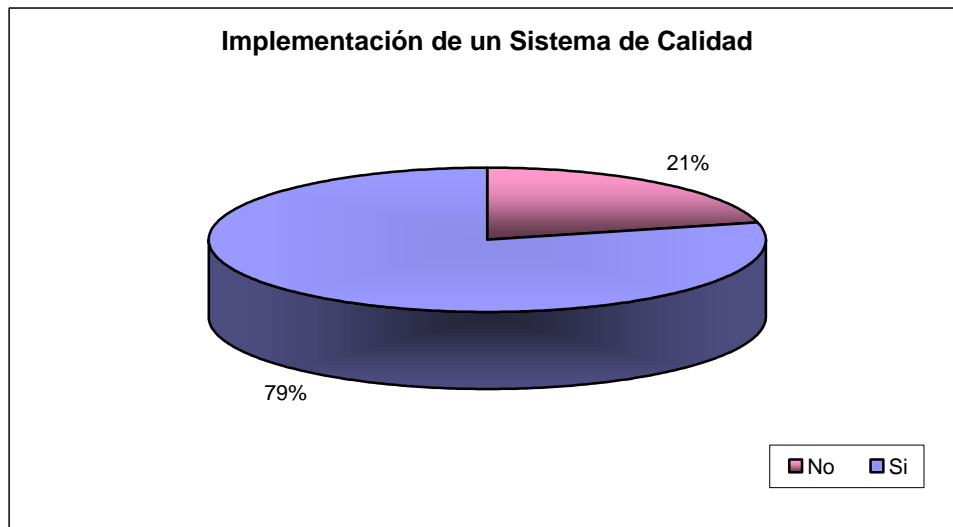
PREGUNTA No. 13: ¿Considera usted qué es necesario la implementación de un sistema de calidad para mejorar la prestación de servicio en la Colecturía Central?

OBJETIVO: Determinar si la implementación de un sistema de calidad contribuiría a mejorar la prestación de los servicios que se ofrece.

CUADRO No. 13:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	20	21
Si	74	79
Total	94	100

GRAFICO No. 13:



COMENTARIO:

Se puede observar que la mayoría considera que si es necesario implementar un sistema de calidad en la Colecturía Central. Lo que quiere decir que los estudiantes exigen calidad en el servicio para mejorar la atención que se ofrece.

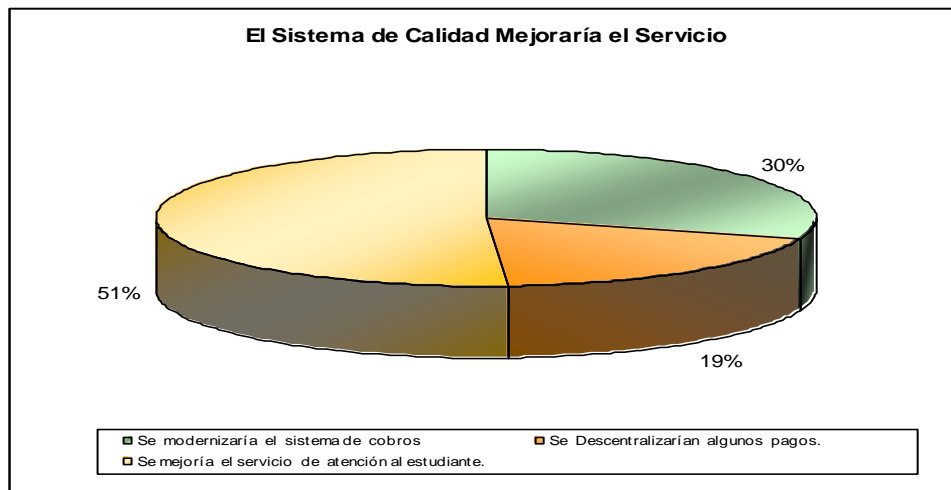
PREGUNTA No. 14: ¿Considera usted qué es necesario la implementación de un sistema de calidad para mejorar la prestación de servicio en la Colecturía Central? **Explique su respuesta.**

OBJETIVO: Determinar si la implementación de un sistema de calidad contribuiría a mejorar la prestación de los servicios que se ofrece.

CUADRO No. 14:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Se modernizaría el sistema de cobros	22	30
Se Descentralizarían algunos pagos.	14	19
Se mejoría el servicio de atención al estudiante.	38	51
TOTAL	74	100

GRAFICO No. 14:



COMENTARIO:

Se observa que todos los estudiantes necesitan que se mejore el servicio que ofrece la Colecturía Central, que se modernice el sistema de cobros y que se descentralicen algunos pagos. Lo que significa que el servicio en atención al público es importante para los estudiantes.

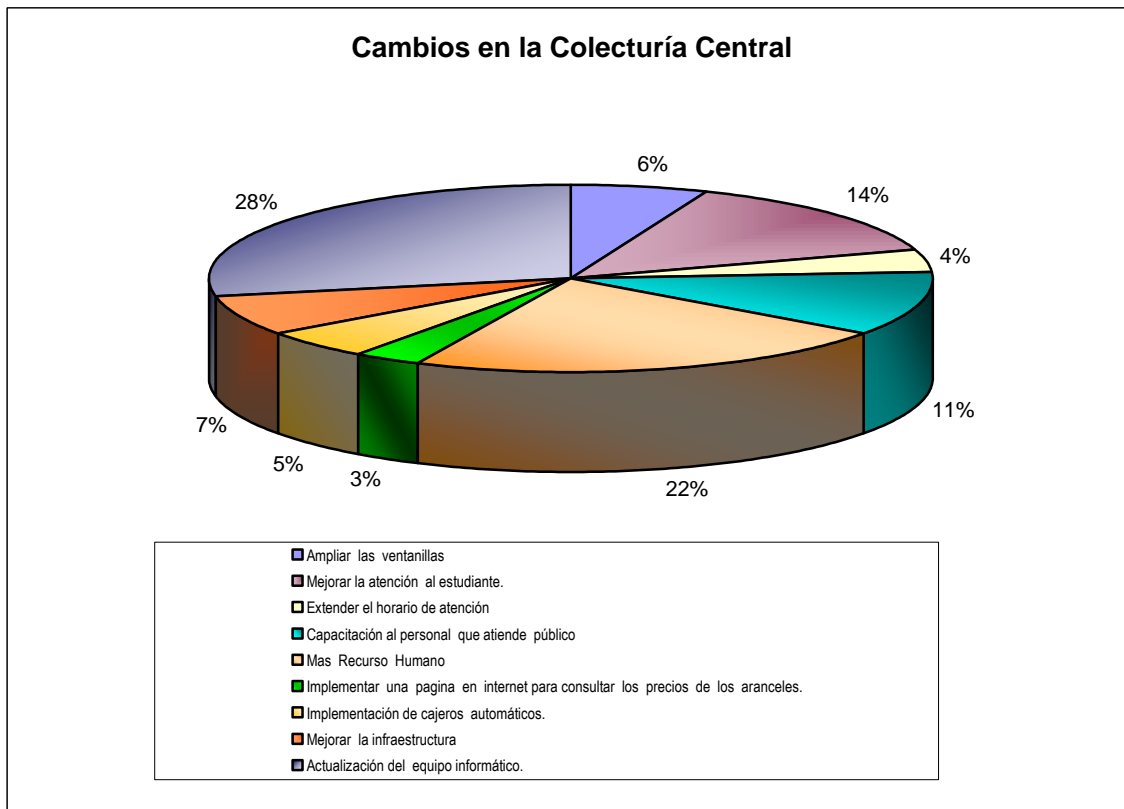
PREGUNTA No. 15: ¿Qué cambios sugiere que a futuro se realicen en la Colecturía Central para mejorar el servicio?

OBJETIVO: Conocer que cambios sugiere el usuario en la Colecturía Central a fin de mejorar la atención al público.

CUADRO No. 15:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Ampliar las ventanillas	6	6
Mejorar la atención al estudiante.	12	14
Extender el horario de atención	4	4
Capacitación al personal que atiende público	10	11
Mas Recurso Humano	20	22
Implementar una pagina en internet para consultar los precios de los aranceles.	3	3
Implementación de cajeros automáticos.	5	5
Mejorar la infraestructura	7	7
Actualización del equipo informático.	27	28
TOTAL	94	100

GRAFICO No. 15:



COMENTARIO:

De acuerdo a la diversidad de opiniones de los estudiantes usuarios, se observa que la atención que brinda la Colecturía Central hay que mejorarla, que debería capacitarse al personal y contar con más recurso humano atendiendo otras ventanillas, actualizar el equipo informático, descentralizar los pagos en las Colecturías de las Facultades por el horario de atención y el tiempo que tienen los estudiantes, mejorar la infraestructura, tener una pagina web para consultar los aranceles e implementación de cajeros automáticos para el pago de cuotas de escolaridad y pago de aranceles. Lo que se puede determinar que entre el equipo y el Recurso Humano se complementaría el buen servicio que espera el estudiante de la Colecturía Central.

ANEXO N° 5



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR SUB GERENCIA DE PERSONAL

EVALUACION DE LA CAPACITACIÓN

La sección de Capacitación considera que sus juicios sobre el evento realizado, harán posible mejorar futuras actividades a desarrollar. En tal sentido su colaboración para responder al siguiente cuestionario:

INDIQUE SU CALIFICATIVO PARA CADA UNO DE LOS FACTORES SIGUIENTES, MARCANDO LA CASILLA CORRESPONDIENTE:

A. CONTENIDO DEL EVENTO:

ASPECTOS A EVALUAR	EXC.	MUY BUENO	BUENO	DEFICIENTE
Cumplimiento de los objetivos				
Utilidad del contenido para su trabajo				
Se relaciona con la mejora Institucional				
Promueve reflexión y desarrollo personal				
El material de apoyo está acorde al contenido				

B. EL FACILITADOR:

ASPECTOS A EVALUAR	EXC.	MUY BUENO	BUENO	DEFICIENTE
Dominio de la temática				
Habilidad para comunicarse				
Promueve la participación de los participantes				
Da respuestas a preguntas formuladas				
Hace uso de recursos audiovisuales				

C. APOYO LOGISTICO:

ASPECTOS A EVALUAR	EXC.	MUY BUENO	BUENO	DEFICIENTE
Entrega de materiales didácticos				
Condiciones del local utilizado para el evento				
Alimentación				

OBSERVACIONES:
