

Tecnológico Nacional de México Instituto Tecnológico de la Zona Maya

“ATENCIÓN A CLIENTES EN EL AREA DE DESAMPARADOS
DEL SISTEMA DIF.”

**Anteproyecto de Residencia Profesional
que presentan la C.**

KIRIA ALEJANDRA BASTO PECH

Nº de Control 12870050

Ing. En Gestión Empresarial

Asesor externo:

Lts: Jaime Cruz Argüelles

Asesor interno:

Lic. Addy Consuelo Chavarría Díaz

Juan Sarabia, Quintana Roo Octubre 2016

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional del estudiante de la carrera de INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, **Kiria Alejandra Basto Pech**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por el asesor interno Lic. Addy Consuelo Chavarría Díaz, el asesor externo el Lts. Jaime Cruz Argüelles, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado: **ATENCIÓN A CLIENTES EN EL AREA DE DESAMPARADOS DEL SISTEMA DIF**, que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fe de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

ATENTAMENTE

Asesor Interno



LIC. ADDY CONSUELO CHAVARRIA DIAZ

Asesor Externo



LTS. JAIME CRUZ ARGÜELLES

Juan Sarabia Quintana Roo, Diciembre de 2016.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a familiares, hermanos y amigos por su gran apoyo brindado para poder realizar los estudios satisfactoriamente, a Dios por permitirme culminar con este proyecto de vida. A las personas ausentes que me brindaron apoyo en los momentos difíciles y estarían contentos de saber que llegue a la meta trazada en mi vida.

RESUMEN

El presente documento detalla la metodología y las actividades realizadas para el desarrollo del trabajo desarrollado en relación a la atención a clientes en la dirección de Asistencia Social a Desamparados del DIF (Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia) en Chetumal, Quintana Roo, con el fin de conocer con claridad el tipo de atención que reciben los beneficiarios de este apoyo y se realizó a través de una serie de datos que se obtuvieron de las encuestas aplicadas a los clientes para conocer con mayor profundidad la calidad de servicio que se brinda, así como los procesos que se realizan para brindar este servicio.

El servicio a clientes nos permite brindar un servicio de calidad para cumplir con el propósito principal para el cual fue creado el área, satisfacer las necesidades de los usuarios que asisten al área de desamparados del Sistema Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo.

Servicio a clientes es un conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo (Horovitz 1990, p.7)

La calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. Pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios (Imai, 1998, p. 10).

En la literatura sobre la calidad de servicio, el concepto de calidad se refiere a la calidad percibida, es decir “al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad del producto” (Zeithaml, 1988, p. 3) en términos de servicios significaría “ un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad el servicio” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p. 16) en este sentido, la calidad percibida

es subjetiva, supone un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto y tiene una característica multidimensional.

El trabajo se desarrolló enfocado en la calidad servicio brindado por el personal del área de desamparados del Sistema Para el desarrollo Integral de la Familia del estado de Quintana Roo, debido que el usuario son personas que asiste con la esperanza de satisfacer necesidades ya sea de su vida cotidiana, así como con condiciones extremadamente inesperadas, en las cuales su percepción, auto estima se encuentran dañados por la situación por la que se encuentra, son sensibles y el impacto que refleja es mayor al encontrarse frente a procesos, tramites que por su índole se suman más a una problemática que a solucionar su necesidad. Debido a que el tiempo juega un papel muy importante y su percepción de haber obtenido servicio de calidad cambia su punto de vista, aunque la solución se brindada.

La satisfacción es prioritario debido que el programa de Desamparados sus metas y objetivos es de satisfacer, pero en ocasiones si se brinda el apoyo, pero los procesos no permiten al usuario apreciar en excelente servicio de calidad.

INDICE

		Pág.
	Agradecimiento	
	Resumen	
	Índice	i
	Índice de figuras	ii
I	Introducción	1
II	Descripción de la empresa u organización y puesto o área de trabajo del estudiante.	3
	2.1 Macrolocalización	4
	2.2 Microlocalización	5
III	Problemas a resolver	6
IV	Objetivo	7
	4.1. Objetivo General	7
	4.2. Objetivos Específicos	7
V	Justificación	8
VI	Materiales y métodos	9
	6.4. Recopilación de información documental	12
	6.4.1. Aplicación de cuestionario	12
	6.4.2. Interpretación de la información	12
VII	Procedimiento y descripción de actividades realizadas.	13
VIII	Resultados	14
IX	Conclusiones	26
X	Competencias aplicadas o desarrolladas	27
XI	Fuentes de información	29
XII	Anexos	30

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.	
Figura 1	Localización del Sistema para el Desarrollo Integral de la familia de Quintana Roo, el centro de trabajo “Dirección de Asistencia Social a Desamparados” está ubicada Avenida López Mateos, Colonia Campestre, Chetumal, Othón P. Blanco, Quintana Roo, C.P. 77030	4
Figura 2	Entrada principal al DIF por la Av. Adolfo López Mateos #441 esq. Sicilia Col. Campestre. C.P. 77030	5
Figura 3	Resultados obtenidos sobre el horario de atención que se les proporciona a los desamparados del DIF en Chetumal, Q. Roo	14
Figura 4	Resultados obtenidos sobre atención adecuada cuando solicitan servicio a los desamparados del DIF en Chetumal, Q. Roo	15
Figura 5	Pregunta relacionada a la orientación adecuada al área correspondiente para solicitar el apoyo en el área de desamparados del DIF, Chetumal, Q.Roo.	16
Figura 6	Pregunta referente a la Disposición para atender cuando solicitan apoyo en el área de desamparados del DIF, Chetumal, Q.Roo	17
Figura 7	Pregunta referente a atender de forma amable cuando solicitan apoyo en el área de desamparados del DIF, Chetumal, Q. Roo	18
Figura 8	Pregunta referente a si mantiene una relación atenta durante su estancia cuando solicitan apoyo en el área de desamparados del DIF, Chetumal, Q. Roo	19
Figura 9	Pregunta referente a si proporcionan información necesaria en relación a los apoyos, cuando solicitan apoyo en el área de desamparados del DIF, Chetumal, Q. Roo	20
Figura 10	Pregunta referente a si me orientan en situaciones que se presentan en el momento cuando solicitan apoyo en el área de desamparados del DIF, Chetumal, Q. Roo	21
Figura 11	Resultados obtenidos respecto a tiempo de espera cuando solicitan apoyo en el área de desamparados del DIF, Chetumal, Q. Roo	22
Figura 12	Resultados obtenidos de asesoría adecuada relacionado a la solicitud de apoyo en el área de desamparados del DIF, Chetumal, Q. Roo	23
Figura 13	Resultados obtenidos de siempre gestionan el apoyo solicitado en tiempo y forma cuando solicitan apoyo en el área de desamparados del DIF, Chetumal, Q. Roo	24
Figura 14	Resultados generales obtenidos en relación a Servicios a Clientes cuando solicitan apoyo en el área de desamparados del DIF, Chetumal, Q. Roo	25

I. INTRODUCCIÓN.

La Dirección de Asistencia Social a Desamparados es un área del El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo, el cual es un Organismo Público Descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, (DIF); y tiene como objetivo principal brinda apoyo a las personas que se encuentran en situación vulnerable, asegurándose la atención permanente a la población marginada, dentro de los programas básicos del Sistema y promover bienestar social y el desarrollo de la comunidad, para crear una mejor condición de vida a los diferentes usuarios que concurren día a día para satisfacer alguna necesidad. Dicho organismo fue integrado de acuerdo a la Ley Orgánica del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo, de fecha 19 de abril de 1977 y publicada en el Periódico Oficial del Estado el día 30 de abril de 1977; y se derogan todas las disposiciones legales o reglamentos que se opongan a la presente Ley.

Debido a la naturaleza de la Dirección de Asistencia Social a Desamparados del Sistema DIF en Quintana Roo, en el cual su principal objetivo es laborar brindando servicio de Atención a personas de diferentes índoles que asisten para satisfacer una necesidad, nos otorga una fuente de investigación para realizar el presente trabajo el cual es de Atención a clientes.

Como principios de la atención a clientes se establece que el cliente es el que valora la calidad en la atención que recibe. Cualquier sugerencia o consejo es fundamental para la mejora. Toda acción en la presentación del servicio debe estar dirigida a lograr la satisfacción en el cliente. Esta satisfacción debe agrazarse en calidad de servicio de calidad, tiempo y precio. Las exigencias de clientes orientan a la estrategia de la calidad, tiempo y precio. Las exigencias del cliente orientan a la estrategia de la empresa con respecto a la producción de bienes y servicios. El diseño del servicio que se realiza debe satisfacer plenamente las necesidades de los clientes, además de garantizar la competitividad de la empresa de forma tal que

pueda permanecer en el mercado. Las empresas deben reducir la diferencia entre la realidad de su oferta (productos o servicios) y las necesidades y preferencias del cliente. El servicio se le brinda no a un cliente indistinto sino a una persona (grupo) específico y como tal debe tratarse. Esto permite la personalización de la atención a los clientes que los hace sentirse especiales. La política de atención al cliente va acompañada de una política de calidad. El cliente tiene derecho a conocer qué puede esperar del servicio brindado por la empresa. La calidad en la atención al cliente debe sustentarse en políticas, normas y procedimientos que involucren a todas las personas de la empresa. Así cada empresa desarrolla su propia estrategia de calidad de servicios teniendo en cuenta el sector en el que opera y el tipo de negocio que desarrolla. Para cada segmento de mercado debe diseñarse el nivel de servicio más adecuado, ya que no siempre un único diseño de servicio al cliente es capaz de satisfacer todos los segmentos de mercado que debe atender la empresa. *Roberto (2001)*).

Al brindar este espacio que nos permitió realizar este trabajo de investigación; en el cual se realizará la aplicación de encuestas, así como procederá analizar los resultados para darnos a conocer como se realizan los procesos de Atención a Clientes reflejando la calidad que se ofrece, y si tuviera que implementar algún tipo de mejora en el proceso en que se realiza la atención a los clientes, se propondrá algunas recomendaciones.

La finalidad del presente trabajo fue de evaluar la calidad de Atención brinda a los usuarios que asisten a la Dirección de Asistencia Social a Desamparados, ya que su principal función es brindar un servicio de calidad y satisfacción a los usuarios que asisten para satisfacer una necesidad.

II. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y PUESTO O ÁREA DEL TRABAJO DEL ESTUDIANTE.

Desde la antigüedad, el hombre siempre ha buscado satisfacer sus necesidades mediante lo que estos producían. Al pasar el tiempo, la forma de obtener los productos cambio porque ahora tenían que desplazarse a grandes distancias. Luego, esto fue reemplazado con la aparición de centros de abastecimientos, por ejemplo, los mercados, ya que en estos había más variedad de productos. Más adelante, los agricultores mejoraron sus productos debido a la alta competitividad que existió en los mercados, tanta era la competencia que la calidad del producto ya no era suficiente, es por ellos que surge un nuevo enfoque en la venta del producto, que en la actualidad recibe el nombre de servicio al cliente. Hoy en día, existen poderosas herramientas que nos permite llegar de una manera más eficiente hacia nuestros clientes, de modo que permite fidelizarlos. Parasuraman, Zeithaml y Berry,(1988, p. 27)

Según el autor HUMBERTO SERNA GÓMEZ (2006) define que: El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos, de esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo, es un Organismo Público Descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, en la Dirección de Asistencia Social a Desamparados se otorgan apoyos a familias de bajos recursos económicos que viven una situación emergente asociada a la salud, contribuyendo a mejorar alguna situación desfavorable y/o imprevista. Los diversos apoyos que brinda el programa son: medicamentos de cuadro básico, uso hospitalario y/o alta especialidad, estudios de gabinete, laboratorio, cirugías, diálisis, hemodiálisis, gastos funerarios, féretros y traslados; dichos apoyos están dirigidos a niñas, niños, adolescentes, adultos,

adultos mayores y personas con discapacidad principalmente aquellas que no cuentan con servicios de seguridad social.

El área de Asistencia social a Desamparados tiene como fin, cubrir las necesidades de todas las personas que se encuentran en situaciones vulnerables, brindando apoyo de consultas médicas, sillas de ruedas, de manera económica, despensas a los adultos mayores y madres solteras, el servicio principal es el de tener contacto con la gente que tiene necesidad o problemas de improviso realizando un estudio socio económico para determinar el apoyo que se le brindará, si es una persona que se encuentra registrada en uno de los programas permanentes en el cual se crea una base de datos se canaliza con un número de registro para ofrecer un servicio más rápido.

2.1 Macrolocalización:



Figura 1. Localización del Sistema para el Desarrollo Integral de la familia de Quintana Roo, el centro de trabajo “Dirección de Asistencia Social a Desamparados” está ubicada Avenida López Mateos, Colonia Campestre, Chetumal, Othón P. Blanco, Quintana Roo, C.P. 77030

2.2 Microlocalización

Datos Adicionales: La Dirección de Asistencia Social a Desamparados, labora en horario de lunes a viernes de 9:00 a 17 horas.



Figura 2. Entrada principal al DIF por la Av. Adolfo López Mateos #441 esq. Sicilia Col. Campestre. C.P. 77030

III. PROBLEMAS A RESOLVER

El principal conveniente Interno es la atención que se les brinda a los usuarios, con el propósito de conocer la calidad de la atención que reciben las personas que asisten día con día para satisfacer sus necesidades, así como los diferentes motivos y factores que impiden un resultado satisfactorio.

Determinar el problema que impide que el personal no proporcione una atención de calidad, provocando atrasos en cuanto a tiempos dentro de los departamentos involucrados, desde el ingreso de los usuarios, hasta la entrega de apoyos solicitado, el tiempo y la calidad de su estancia mientras espera que sea atendida su necesidad. Así como la inesperada solución en tiempo y forma de resolver satisfactoriamente una situación.

IV. OBJETIVO

4.1. Objetivo General

Evaluar la atención a usuarios que solicitan apoyo al área de Desamparados del Sistema DIF

4.2. Objetivos específicos:

- Analizar la atención que brinda el personal administrativo del área de Atención Social a Desamparados a los usuarios.
- Establecer el nivel de impacto en cuanto a los procesos y trámites de servicios que ofrecen
- Elaborar recomendaciones con base a los resultados obtenidos.

V. JUSTIFICACION

El área de Desamparados se encarga de coordinar el trabajo en equipo del personal adscrito al lugar, vigilando que el tipo y monto del apoyo requerido sea el correcto, que los apoyos sean entregados en tiempo y forma a las personas que lo solicitaron, realizando trabajo social a fin de mantener una organización adecuada en los expedientes de los usuarios con visitas domiciliarias cuando el caso lo requiera.

En esta área se puede desarrollar un gran estudio para determinar si los tiempos y el servicio brindado es el adecuado por su naturaleza, debido a que en ella se brindan servicios de diferentes índoles, los encargados deben de tener un gran conocimiento del puesto para darle una fluidez y lograr un alto grado de satisfacción a la gran parte de la población en tiempo y forma.

Por su naturaleza es un área delicada en el cual se tiene que contar con una calidad humana y delicadeza ya que el usuario a solicitar un apoyo en ocasiones se encuentra en problemas económicos, emocionales y momentos críticos que puede afectarlos al indicarle con certeza sí se le puede o no otorgar dicho apoyo, por lo que es de suma importancia la delicadeza en tratar dichas problemáticas con los usuarios y determinar con exactitud los tiempos y la forma para solucionar la solicitud.

De esa forma podemos considerar que es de gran importancia ofrecer como asistente público un servicio de calidad el cual ha sido de los motivos de estudio y de ello se ha derivado el interés para desarrollar una propuesta de mejora y medir la calidad de servicio, con la finalidad de brindar las herramientas necesarias para satisfacer en tiempo y forma la demanda de los usuarios.

VI. MATERIALES Y METODOS

El hombre moderno pasa la mayor parte de su tiempo en organizaciones, de las que depende para nacer, vivir, aprender, trabajar, ganar su salario, curar sus males, obtener todos los productos y servicios que necesita, etc.; desde una perspectiva más amplia, las organizaciones son unidades sociales (o agrupaciones humanas) intencionalmente construidas o reconstruidas para lograr objetivos específicos. (Chiavenato, 2001)

Definición de Karl Albrecht (la excelencia en el servicio 1992) sobre lo que es la excelencia en el servicio desde un punto de vista competitivo:

Un nivel de calidad de servicio, comparado con el de sus competidores, que es suficientemente alto ante sus clientes para permitirle cobrar un precio más alto por su producto de servicio, gana una participación en el mercado increíblemente elevada y/o disfrutar de un margen de utilidad superior al de sus competidores.

Karl Albrecht (la excelencia en el servicio 1992) Si se desea brindar el mejor servicio al cliente es importante reconocer y tomar en cuenta las diferencias culturales que existen entre estos, esta diversidad en la cultura, puede representar una ventaja para desarrollar nuevos y mejores servicios o productos. Cada cliente trae consigo su propio conjunto de insumos, el cual crea su marco de referencia para hacer negocios, y así poder producir mayor diversidad de servicio y productos.

Según Albrecht y Bradford existen cuatro sistemas dentro de la organización; sistema gerencial, de reglas y regulaciones, técnico y social.

El servicio al cliente es un compromiso de alta gerencia. La alta gerencia debe convertirse en el modelo para el resto de la corporación, específicamente en su responsabilidad y constancia en el desarrollo de una buena base de servicio.

Servicio a clientes significa: Entregarse al cliente, hacer lo posible para satisfacer sus necesidades y tomar decisiones que beneficien al cliente.

Hoy en día el servicio al cliente incluye una diversidad de elementos entre los que podemos mencionar, ofrecimientos personalizados, garantías atención personalizadas y abundante información sobre la corporación, sus productos y servicios.

En conclusión y de acuerdo a las definiciones mencionadas, se puede definir atención a clientes es una herramienta tangible en el cual el principal capital es el humano para brindar un servicio de calidad comprometiéndose a ofrecer un servicio altamente excelente que le permitirá gozar de una ventaja para obtener la satisfacción de los clientes.

Métodos para evaluar la calidad en la satisfacción al cliente según Thomas Kinneary y James Taylor (1998), como hemos mencionado con anterioridad, el cliente es el elemento sobre el cual gira nuestro negocio. Debido a ello es necesario mantenerlo conforme y satisfecho con el servicio o producto que le estamos brindado. Existen diversos mecanismos para poder investigar los factores críticos de nuestros clientes.

Estos dos grupos de investigación son: la cualitativa y la cuantitativa

Cuantitativos:

Mide la cantidad, en la gran parte de los métodos incluidos en este apartado se utilizan métodos estadísticos, ya que éstos son de gran ayuda para verificar tendencias subjetivas, y factores que pudieran surgir en la investigación cualitativa.

A continuación, tocaremos una serie de métodos tanto cualitativos como cuantitativos que pueden llegar a ser de mucha utilidad para conocer la calidad de servicio que le estamos brindado a nuestro cliente.

Entrevistas con los clientes: es una de las formas más fundamentales de investigación cualitativa. La ventaja de éste método es que las percepciones del consumidor se pueden detectar casi al instante. La desventaja de este método es que por más tica que sea las perspectivas que logremos en la entrevista, rara vez

se puede generalizar los sentimientos y experiencias de un puñado de clientes a todos los clientes.

Entrevista a profundidad: son entrevistas que utilizan el interrogatorio extenso e individual de los encuestados para explorar las razones implícitas en las actitudes y el comportamiento.

Entrevista repentina: este tipo de entrevistas son encuentros repentinos con clientes, en los cuales se puede percibir la impresión que el cliente tiene del servicio que se le brinda. Este tipo de entrevista debe ser breve (no más de cinco minutos), y debe estructurarse con tres o cuatro preguntas claves para el cliente. Las personas que realicen este tipo de entrevistas deben ser amables y tener facilidad para entablar una relación con el cliente.

Entrevista telefónica: en este tipo de entrevista, como su nombre lo dice se entrevista al cliente por medio telefónico. Este tipo de mecanismo tiene una serie de ventajas: la tecnología que sirve de apoyo ahorra una cantidad notable de tiempo, se puede llegar a un número significativo de personas en un tiempo relativamente corto. La desventaja de este mecanismo es que se pierde la interacción y comunicación directa con el cliente y existen cosas que la comunicación verbal revela que son de suma importancia.

Grupo foco: “Es un método en el cual se reúnen de 4 a 10 personas con el investigador.

Se hace preguntas generales para que los participantes intervengan de manera espontánea en la discusión del tema en cuestión “la fuerza del grupo foco, radica en la interacción de sus participantes.

Compradores misteriosos: este método es menos usual que los anteriores, “consiste en seleccionar a una persona que sea desconocida para cualquiera dentro de la empresa, está a hacerse pasar como un cliente consumiendo o tomando los servicios que se ofrecen, y luego preparará un informe de su experiencia como consumidor” es importante recordar que la persona que se haga pasar como cliente

debe ser alguien que reciba una previa preparación, para que la información que esta obtenga sirva para analizar realmente la calidad ya sea del servicio o producto que se está ofreciendo.

6.4. Recopilación de información documental

6.4.1. Aplicación de cuestionario

Se realizará a través la aplicación de cuestionarios utilizando Diseño del test según la escala de Likert, correspondientes a las dimensiones relevantes de atención a clientes

6.4.2. Interpretación de la información

Para realizar la interpretación y graficar la información recabada a través de los cuestionarios se utilizará el procesador de Excel y se analizará la información para graficar y elaborar la conclusión correspondiente.

VII. PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Se elaboró un cuestionario basado en la escala de Likert sobre atención a clientes el cual abarco el horario de atención, la atención adecuada, orientación sobre los apoyos que se brindan, disposición el trato amable, así como la estancia agradable la cual son características esenciales para brindar un servicio de calidad.

Con la autorización de la directora y el apoyo del personal se aplicó el cuestionario al usuario, que se encuentran en programas y asisten de manera cotidiana a solicitar apoyo, así como los que por primera vez asistían a Desamparados se recalcó la importancia de responder de acuerdo a la experiencia basada en sus experiencias en el área, una vez concluida la aplicación a los 33 usuarios se procedió a concentrar la información obtenida la cual se realizó en Excel.

Con la información obtenida de las encuestas se pudo obtener información en el cual reflejaba los rubros de acuerdo a los servicios brindados y las diferencias que se pueden obtener para poder tomar medidas que cumplan con los objetivos de la Dirección de Asistencia a Desamparados

Se realizaron algunas recomendaciones para poder corregir e implantar algunos métodos para alcanzar las metas y objetivos planeados.

VIII. RESULTADOS

A continuación, presentamos el análisis e interpretación de los resultados obtenidos después de aplicar 33 encuesta con 11 preguntas referente a la calidad de servicio que le brindan, a usuarios que asistieron en diferentes días al área de Asistencia Social a Desamparados, del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Q. Roo a solicitar apoyo, en las diferentes graficas podemos observar los resultados obtenidos.

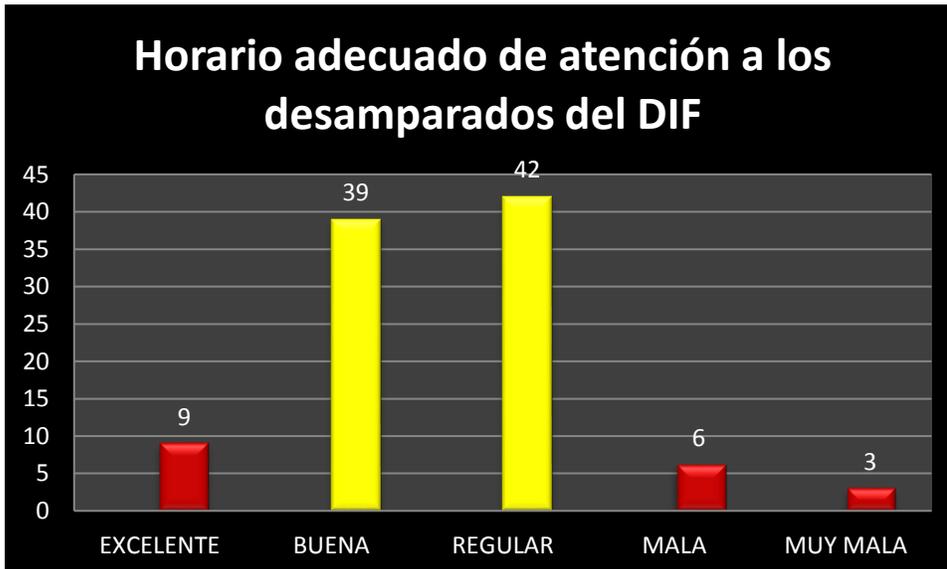


Figura 3. Resultados obtenidos sobre el horario de atención que se les proporciona a los desamparados del DIF en Chetumal, Q. Roo

De acuerdo a los resultados de la figura 3 que contempla las 5 respuestas de las 33 personas encuestadas se obtuvo que el 9% opinaron que es excelente el horario de atención, 39% que el horario es bueno, el 42% es regular, 6% es malo y por último el 3% muy malo; podemos observar que en este apartado se determina que es regular por lo que considero que es importante tomar una iniciativa para poder

mejorar dicha atención deberán ampliarla para poder alcanzar los objetivos establecidos en el programa.

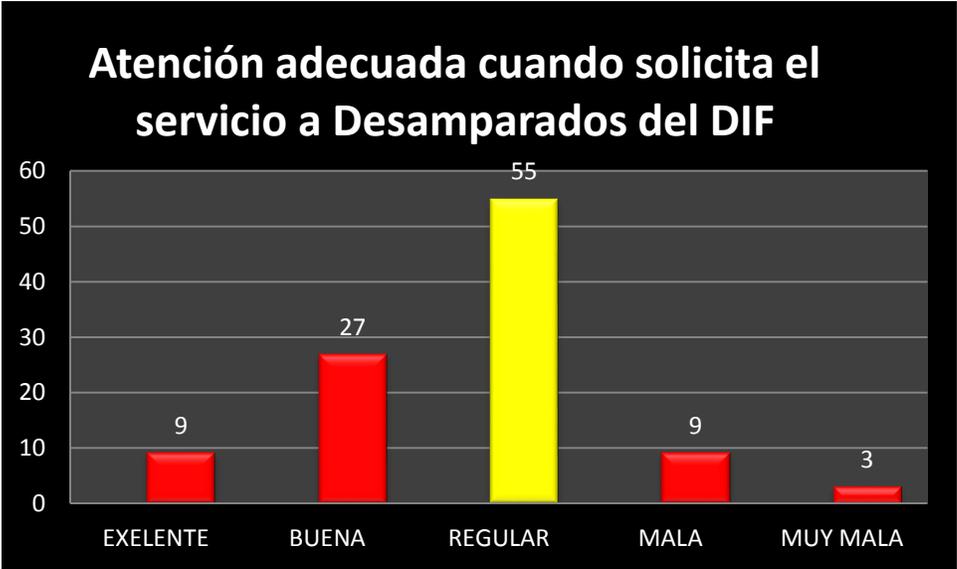


Figura 4. Resultados obtenidos sobre atención adecuada cuando solicitan servicio a los desamparados del DIF en Chetumal, Q. Roo

De acuerdo a los resultados de la figura 4. que contempla las 5 respuestas de las 33 personas encuestadas se obtuvo que el 9% opinaron que es excelente la atención brindada cuando solicitan servicio, 27% que la atención adecuada es bueno, el 55% es regular, 9% es malo y por último el 3% muy malo; podemos observar que en este apartado se determina que es regular por lo que considero que es importante tomar una iniciativa para poder mejorar dicha atención deberán ampliarla para poder alcanzar los objetivos establecidos en el programa.

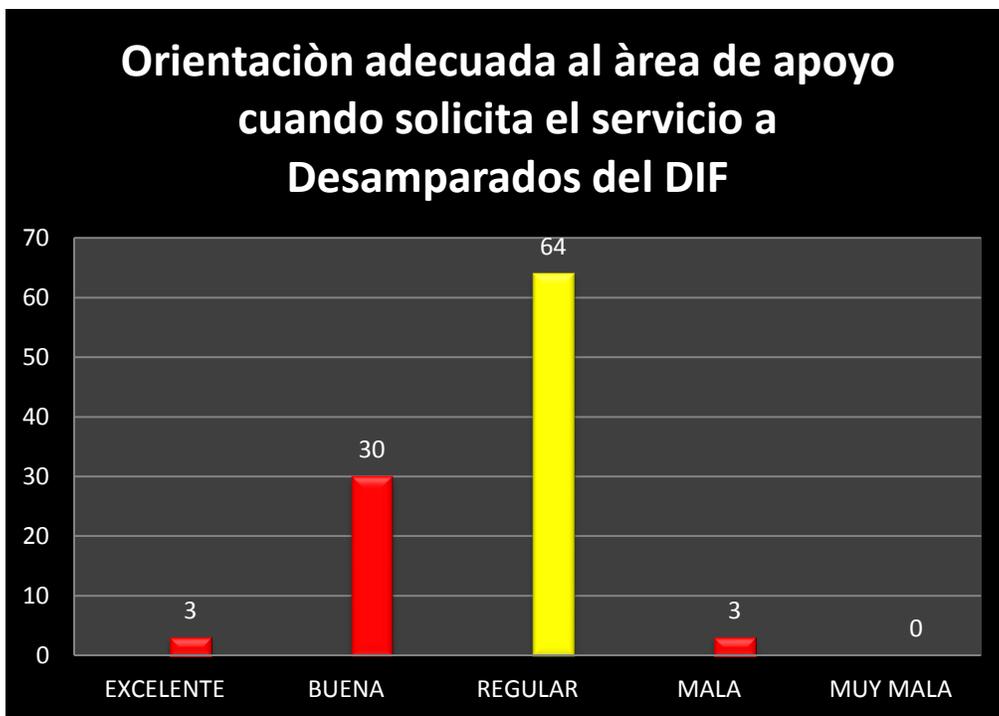


Figura 5. Pregunta relacionada a la orientación adecuada al área correspondiente para solicitar el apoyo en el área de desamparados del DIF, Chetumal, Q.Roo.

De acuerdo a los resultados de la figura 5. que contempla las 5 respuestas de las 33 personas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, 3% opinaron que es excelente orientación al área adecuada al solicitar el servicio, 30% se opinó que la orientación es buena, el 64% es regular, 3% es malo la orientación al solicitar el servicio, y el 0 por ciento muy malo. clientes. podemos observar que en este apartado se determina que es regular por lo que considero que es importante tomar una iniciativa para poder mejorar dicha atención deberán ampliarla para poder alcanzar los objetivos establecidos en el programa.



Figura 6. Pregunta referente a la Disposición para atender cuando solicitan apoyo en el área de desamparados del DIF, Chetumal, Q.Roo.

De acuerdo a los resultados de la figura 6. que contempla las 5 respuestas de las 33 personas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, 9% opinaron que es excelente disposición cuando le brindan servicio, 52% opinó es buena disposición, el 39% es regular, no se reflejó las últimas dos preguntas. podemos observar que en este apartado se determina que es buena por lo que considero que es importante continuar con esa disposición al brindar el servicio, pero el objetivo principal del área es brindar un servicio de calidad por lo cual considero tomar una iniciativa para poder mejorar dicha atención, deberán ampliarla para poder alcanzar las metas propuestas.

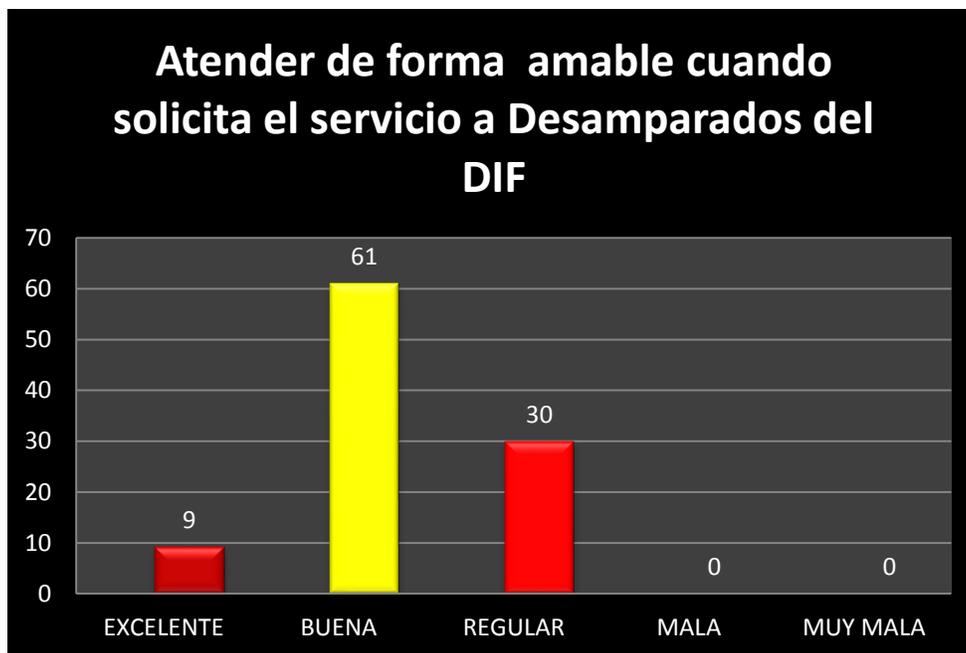


Figura 7. Pregunta referente a atender de forma amable cuando solicitan apoyo en el área de desamparados del DIF, Chetumal, Q. Roo.

De acuerdo a los resultados de la figura 7. que contempla las 5 respuestas de las 33 personas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, 9% opinaron que es excelente la forma amable en que es atendido, 61% opinó que la forma amable es buena, el 30% es regular, no se reflejó las últimas dos preguntas. podemos observar que en este apartado se determina que es Buena, por lo que considero que es importante continuar siendo amable pero una iniciativa para poder mejorar dicha forma amable de atender deberán ampliarla para poder alcanzar los objetivos establecidos en el programa.

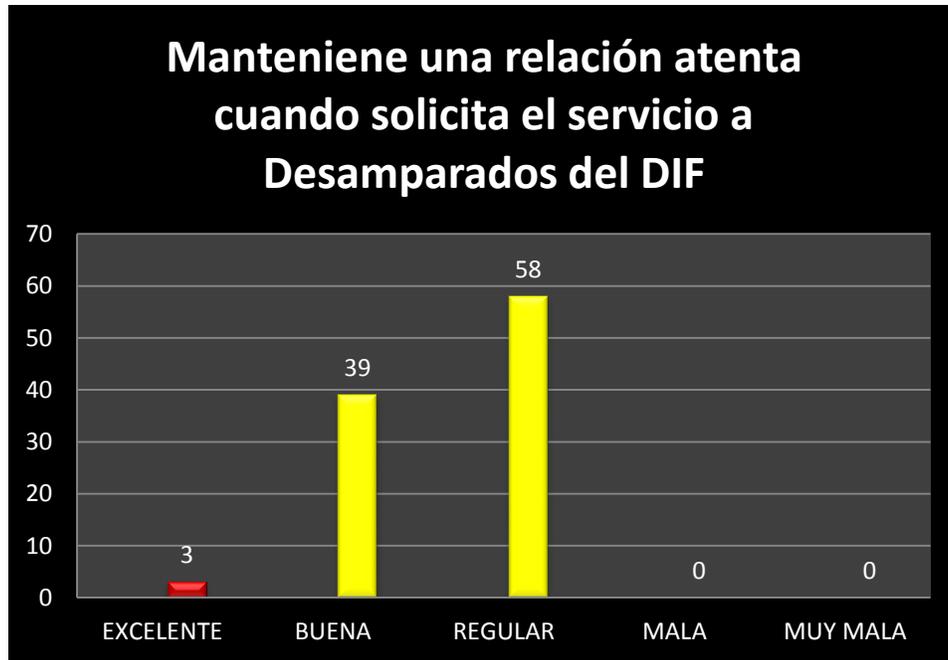


Figura 8. Pregunta referente a si mantiene una relación atenta durante su estancia cuando solicitan apoyo en el área de desamparados del DIF, Chetumal, Q. Roo

De acuerdo a los resultados de la figura 8 que contempla las 5 respuestas de las 33 personas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, 3 % opinaron que es excelente la relación atenta cuando solicita apoyo, 39% opinó que obtiene un buen trato durante su estancia, el 58% es regular, no se reflejó las últimas dos preguntas podemos observar que en este apartado se determina que es regular por lo que considero que es importante tomar una iniciativa para poder mejorar dicha atención deberán ampliarla para poder alcanzar los objetivos establecidos en el programa.

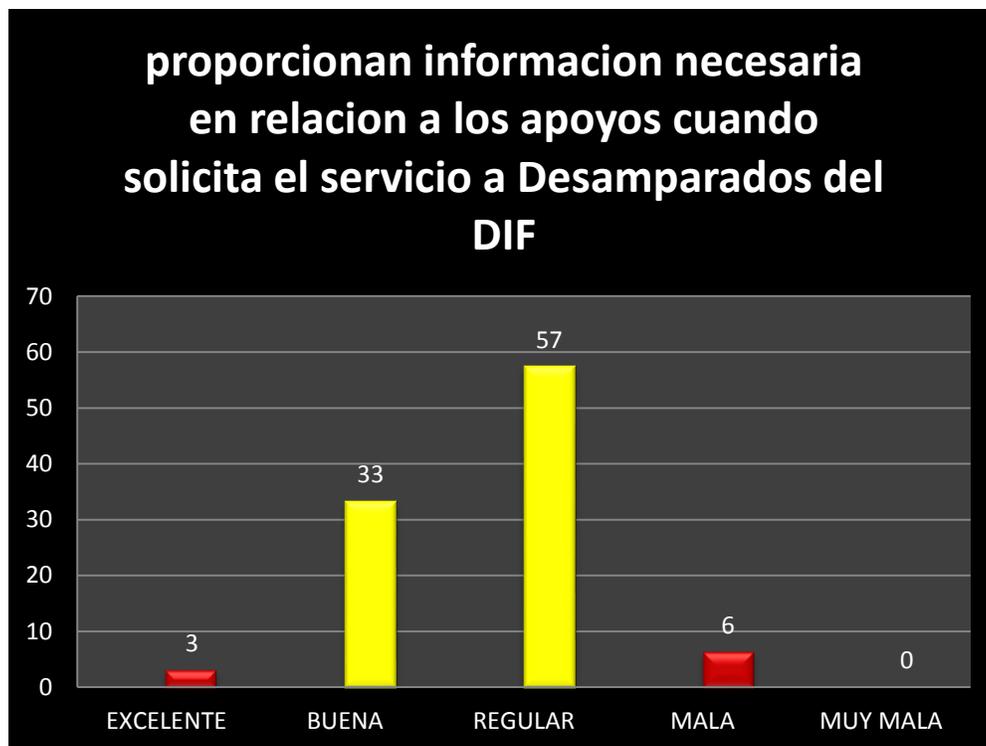


Figura 9. Pregunta referente a si proporcionan información necesaria en relación a los apoyos, cuando solicitan apoyo en el área de desamparados del DIF, Chetumal, Q. Roo

De acuerdo a los resultados de la figura 9 que contempla las 5 respuestas de las 33 personas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, 3% por ciento opinaron que es excelente la información en relación a los apoyos solicitados , 33% opinó que es buena la información relacionada con los apoyos si le brindan la necesaria, el 57% es regular, el 6% indico que mala que no le proporcionan la información necesaria sobre los apoyos, no se reflejó la última pregunta. por lo que considero que es importante continuar siendo amable pero una iniciativa para poder mejorar dicha forma amable de atender deberán ampliarla para poder alcanzar los objetivos establecidos en el programa.



Figura 10. Pregunta referente a si me orientan en situaciones que se presentan en ese momento cuando solicitan apoyo en el área de desamparados del DIF, Chetumal, Q. Roo

De acuerdo a los resultados de la figura 10. que contempla las 5 respuestas de las 33 personas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, 6% opinó que obtiene una buena orientación cuando se le ha presentado una situación en el momento que se encuentra solicitando servicio, 60% es regular, el 30% indico que fue mala la orientación brindada, no se reflejó la última pregunta. por lo que considero que es importante continuar siendo amable pero una iniciativa para poder mejorar dicha forma amable de atender deberán ampliarla para poder alcanzar los objetivos establecidos en el programa.

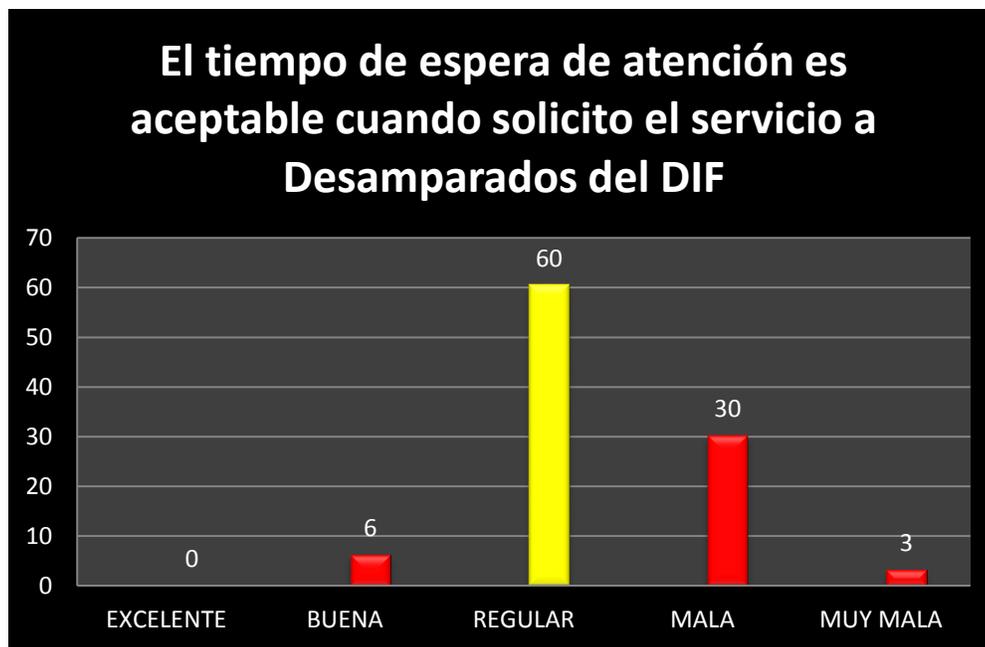


Figura 11. Resultados obtenidos respecto a tiempo de espera cuando solicitan apoyo en el área de desamparados del DIF, Chetumal, Q. Roo

De acuerdo a los resultados de la figura 11 que contempla las 5 respuestas de las 33 personas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, 6% opinó que es bueno el tiempo de espera cuando se encuentra solicitando servicio, el 60% es regular, el 30% indicó que fue malo el tiempo de espera para recibir un apoyo, 3% muy malo el tiempo de espera. El 3% muy mala por lo que considero que es importante continuar siendo amable pero una iniciativa para poder mejorar dicha forma amable de atender deberán ampliarla para poder alcanzar los objetivos establecidos en el programa.

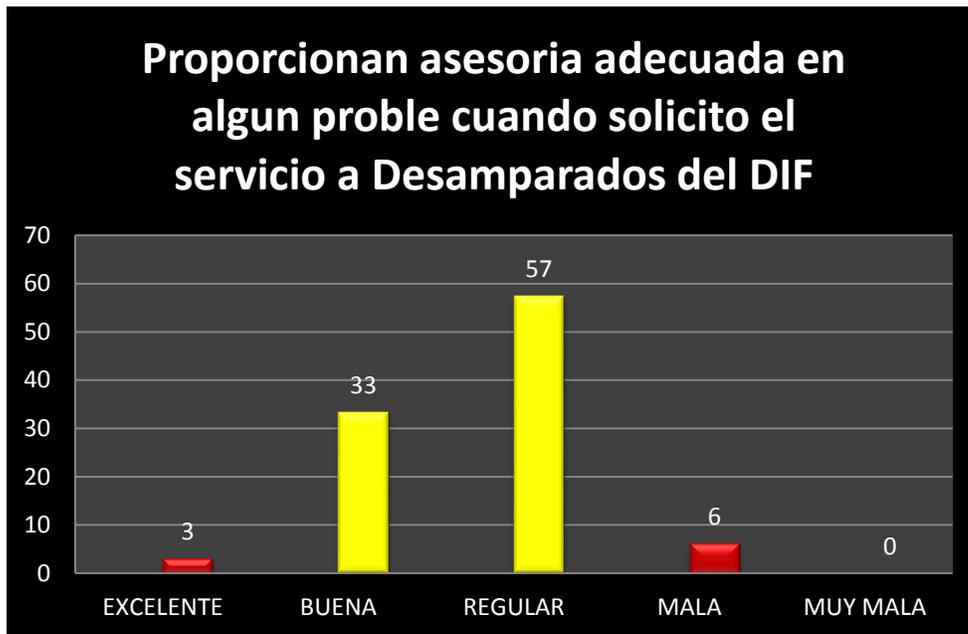


Figura 12. Resultados obtenidos de asesoría adecuada relacionado a la solicitud de apoyo en el área de desamparados del DIF, Chetumal, Q. Roo

De acuerdo a los resultados de la figura 12 que contempla las 5 respuestas de las 33 personas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, 3% opinó que es excelente la asesoría brindada, 33% indico que es buena la asesoría, el 57% es regular, el 6% indico que fue es mala la asesoría brindada para recibir un apoyo por lo que considero que es importante continuar siendo amable pero una iniciativa para poder mejorar dicha forma amable de atender deberán ampliarla para poder alcanzar los objetivos establecidos en el programa.



Figura 13. Resultados obtenidos de siempre gestionan el apoyo solicitado en tiempo y forma cuando solicitan apoyo en el área de desamparados del DIF, Chetumal, Q. Roo

De acuerdo a los resultados de la figura 13. que contempla las 5 respuestas de las 33 personas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, 6 % opinó que es bueno respecto al apoyo solicitado en tiempo y forma, 60% indico que es Regular, el 30% es malo que no le gestionan el apoyo solicitado. por lo que considero que es importante continuar siendo amable pero una iniciativa para poder mejorar dicha forma amable de atender deberán ampliarla para poder alcanzar los objetivos establecidos en el programa.

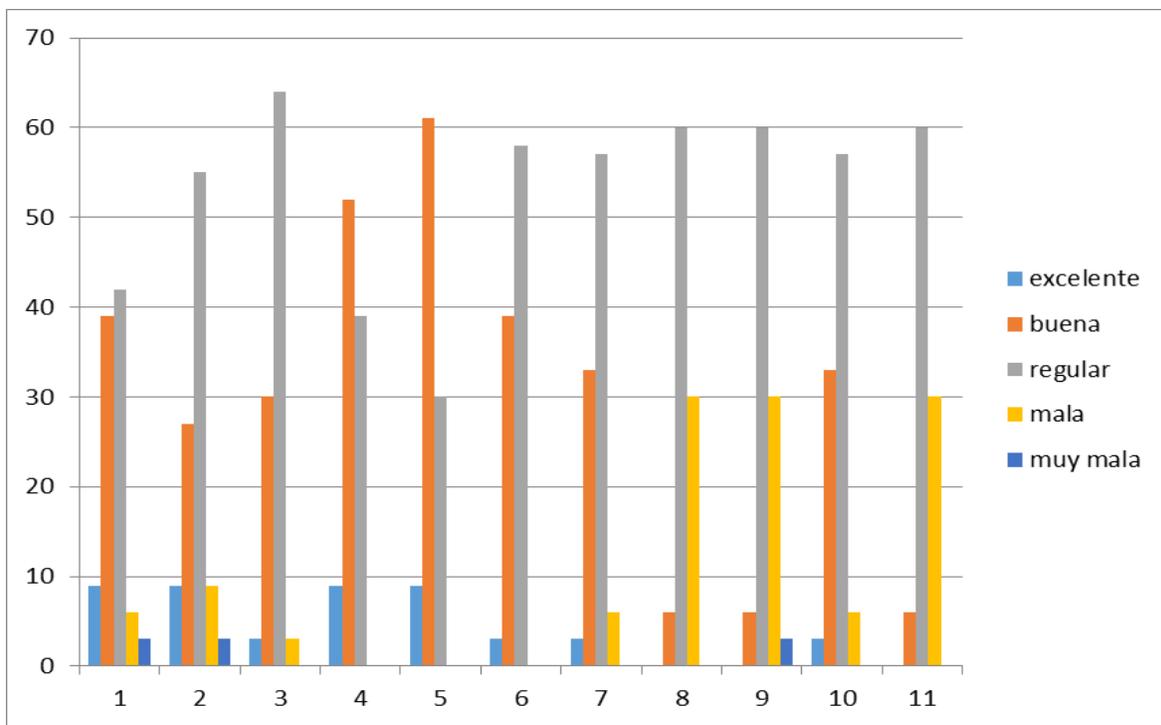


Figura 14. Resultados generales obtenidos en relación a Servicios a Clientes cuando solicitan apoyo en el área de desamparados del DIF, Chetumal, Q. Roo.

De acuerdo a los resultados de la figura 14 que contempla las la tabla general de las respuestas de las 33 personas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados: Podemos observar en primer lugar las gráficas que la respuesta marcadas con color azul es excelente y ciertamente nos podemos percatar que necesariamente necesita hacer una mejora para brindar un servicio de calidad, podemos observar en el rubro de buena que nos indica el color naranja con una mayor presencia, sin embargo hay ciertos puntos que seguir mejorando, mientras que en regular el cual nos indica el color gris, podríamos ubicar una mayor presencia por lo se requiere trabajar para mejorar el punto de apreciación que los usuario perciben, en cuando en el rubro de mala el cual en la gráfica nos indica el color amarillo podemos percatarnos que hay menos presencia que el naranja pero esto no indica que no se encuentra trabajando adecuadamente en cuanto al servicio al cliente, y por ultimo muy mala fue un caso esporádica pero si hay indicios que nos refleja que el servicio que perciben los usuarios no es el adecuado para satisfacer sus necesidades.

IX. CONCLUSIONES

De acuerdo a la información de clasificación que se obtuvo de las encuestas aplicadas en la Residencia Profesional es posible concluir que existe un gran déficit de Atención a clientes por parte del personal que se encuentra trabajando el área de Asistencia Social a Desamparados, uno de los principales inconvenientes es el problema que impide que proporcionen una atención de alta calidad provocando incertidumbre de los usuarios a presentarse a solicitar un apoyo debido a que por motivos ajenos a su voluntad estos no cuentan con los recursos para brindar servicios así como se encuentran adecuadas las instalaciones para brindar el apoyo ni con el personal con el perfil para tratar asuntos delicados así como por tímidos los usuarios no expresan sus necesidades.

Determinar el problema que impide que el personal no proporcione una atención de calidad, provocando atrasos en cuanto a tiempos dentro de los departamentos involucrados, desde el ingreso de los usuarios, hasta la entrega de apoyos solicitados, el tiempo y la calidad de su estancia mientras espera que sea atendida su necesidad. Así como la inesperada solución en tiempo y forma de resolver satisfactoriamente una situación.

X. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS

El Propósito de este proyecto es establecer las normas, mecanismos y actividades que serán aplicadas en la planeación, operación y acreditación de la Residencia Profesional de acuerdo a los procedimientos y técnicas que las empresas o dependencias necesitan para que sean financiados dichos Proyectos de Inversión, en los cuales se necesita que el alumno realice actividades de vinculación con el sector productivo a través de la generación de proyectos de esta manera los alumnos residentes aplican competencias que adquirieron durante el transcurso de su carrera y que fueron las siguientes:

Competencias instrumentales

- Capacidad de análisis y síntesis
- Capacidad de organizar y planificar
- Conocimientos básicos de la carrera
- Comunicación oral y escrita
- Habilidades básicas de manejo de la computadora
- Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas
- Solución de problemas
- Toma de decisiones.
- Elaborar diseños organizacionales.
- Diagnosticar el entorno para identificar oportunidades de negocio
- Interpretar los resultados de la simulación de negocios para la toma de decisiones efectiva.
- Utiliza modelos matemáticos para la toma de decisiones.
- Realizar estudios de mercado para determinar la viabilidad del proyecto. □
Elaborar diagramas y procesos de producción.
- Calcular los costos de producción.

- Aplicar las Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión de recursos. Gestionar estudios de impacto ambiental.
- Identificar la normatividad aplicable de los diversos marcos legales que inciden en los negocios.
- Realizar estados financieros proforma.
- Estimar los rendimientos de inversión.

Competencias interpersonales

- Capacidad crítica y autocrítica
- Trabajo en equipo
- Habilidades interpersonales
- Capacidad de comunicarse con profesionales de otras áreas
- Capacidad de trabajar en equipo multidisciplinario

Competencias sistémicas

- Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica
- Habilidades de investigación
- Capacidad de aprender
- Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad)
- Capacidad para diseñar y gestionar proyectos
- Habilidad para trabajar en forma autónoma
- Búsqueda del logro

XI. FUENTES DE INFORMACIÓN

Leonard L. Berry, Un buen servicio ya no basta: más allá de la excelencia en el servicio, Ed. Deusto, 2004

- *Ley Borrás, Roberto 2001, Análisis de Incertidumbre y Riesgo para la Toma de Decisiones, Comunidad Morelos, México.*
- *Los dueños del logro*
- *Madrigal Torres Bertha E., Habilidades Directivas, 2da. Edición, Mc Graw Hill, 2002*
- *Mcnamee, Peter Y John Celona, 2001, Decision Analysis for the professional, 3rd. edition, Smart Org, Menlo Park, USA.*
- *Oren Harari, Secreto de liderazgo, Mc Graw Hill.*
- *P. Huber Jorge, Toma de decisiones en la gerencia, Ed. Trillas*
- *Reig Pintado Enrique, El líder y el desafío del cambio, Grupo Patria Cultural, 2004*
- *Rodríguez Estrada Mauro, Integración de Equipos, Manual Moderno*
- *Stephen R. Covey, Liderazgo centrado en principios, Ed. Paidós, 1993.*
- *Vélez Pareja Ignacio, Decisiones empresariales bajo riesgo e incertidumbre, Ed. Norma,*

XII. ANEXOS



ENCUESTA DE SERVICIO

Estimado Usuario:

En nuestro Sistema para el Desarrollo Integral para la Familia tenemos la misión y el firme compromiso de satisfacer plenamente las necesidades y requerimientos en el servicio a la Asistencia Social a Desamparados, por lo que buscamos mejorar permanentemente nuestro desempeño y servirte mejor.

Para lograr esto, lo más valioso es su opinión, por lo que se solicita responder con sinceridad un breve cuestionario anexo, cuya respuesta será la mejor ayuda para superarnos.

Se agradece su atención a la presente y me reitero a tu disposición.

ATENTAMENTE

LTS. JAIME CRUZ ARGUELLES

INSTRUCCIONES:

El cuestionario que se anexa consta de una serie de afirmaciones sobre el servicio que se ofrece en la Asistencia Social a Desamparados, perteneciente al Sistema para el Desarrollo Integral para la Familia. En cada una califique según la experiencia que tenga, respecto a lo que se afirma.

1. En el cuadro correspondiente de la columna **SERVICIO** anote la calificación que le asigna usted a su experiencia con el servicio de que se trata, con base en la siguiente escala:

5	4	3	2	1
EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA

GRACIAS

ENCUESTA DE SERVICIO

USUARIO(opcional):	EDAD:
SERVICIO:	FECHA:

SERVICIO

	5	4	3	2	1
1. Tiene un horario adecuado de atención.					
2. Se me proporciona atención adecuado cuando solicito el servicio					
3. Me dan orientación adecuadamente al área correspondiente para solicitar el apoyo					
4. Tienen disposición para atenderme cuando solicito el servicio					
5. Me atienden en forma amable cuando solicito el apoyo					
6. Mantienen una relación atenta conmigo durante mi estancia					
7. Me proporcionan información necesaria en relación a los apoyos brindados					
8. Me orientan para resolver situaciones que se presenten en ese momento					
9. El tiempo de espera de atención es aceptable					
10. Me proporcionan asesoría adecuada en algún problema que se presente					
11. Siempre me gestionan el apoyo solicitado en tiempo y forma					