

Capítulo 6.

Conclusiones

En el siguiente capítulo se exponen las conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron de esta investigación. Con esto se dará respuesta a los objetivos específicos que se plantearon en el capítulo 1 de este estudio. Finalmente se darán algunas recomendaciones en base a los resultados del estudio con el fin de sugerir acciones de mejora, gracias a esto se continuará trabajando en la calidad y de este modo se impactará positivamente la percepción del usuario de la DAE.

Objetivos específicos

- Se tomó una muestra representativa de todas las áreas de la BUAP para tener resultados más apegados al momento que se realizó esta investigación.
 - Por cada hombre encuestado, 2 son mujeres.
1. Respecto a la percepción de la infraestructura de la DAE en la comunidad estudiantil de la BUAP se concluye lo siguiente:
- Las oficinas fueron evaluadas como FUNCIONALES en un 52.2%, sin embargo el porcentaje más alto de respuesta se encuentra en lo NEUTRAL.
 - La percepción NEUTRAL tuvo un porcentaje muy alto en cuanto a la percepción de comodidad y tecnología en las oficinas, aunque en la pregunta de tecnología el porcentaje más alto fue DE ACUERDO.
 - Los encuestados representan en ambas preguntas un porcentaje alto de NEUTRALIDAD O INDIFERENCIA.

Conclusiones y Recomendaciones

- En cuanto a la comodidad de las oficinas NEUTRAL fue el mayor porcentaje de respuesta con un 31.18%, el segundo porcentaje con mayor respuesta fue que las oficinas son CÓMODAS con 26.73%.
 - Las orden y limpieza de las oficinas e instalaciones de la DAE fueron de los aspectos mejor evaluados.
2. En cuanto a la percepción de los beneficios de DAE en la comunidad estudiantil de la BUAP gracias a su proceso de mejora continua:
- Los usuarios están DE ACUERDO en que ha habido una mejoría en la calidad de los servicios prestados.
 - En cuanto a la mejora de los tiempos de servicio NEUTRAL fue el porcentaje más alto de respuesta con 42.32%, el segundo mas alto fue DE ACUERDO con 30.94 %, El 60.4 % opinaron de NEUTRAL hacia TOTAL DESACUERDO, el 39.6 % respondieron que están DE ACUERDO A TOTAL ACUERDO en que ha habido mejoría en los tiempos de servicio.
 - La mejora en la atención del personal en los servicios fue calificada como NEUTRAL con el porcentaje más alto 39.1 %.
 - El 59.7 % opinaron de NEUTRAL hacia TOTAL DESACUERDO.
 - El 40.3 % respondieron que están DE ACUERDO A TOTAL ACUERDO en que ha habido mejor atención del personal en los servicios.
3. Concluimos que la percepción de la identidad corporativa de la DAE en la comunidad estudiantil de la BUAP es la siguiente:
- Un alto porcentaje de los encuestados conoce el significado e identifica el logo de la DAE. Este 76% que identifica el logo es similar al porcentaje de 86.4% que dijeron si conocer el significado de las siglas de la DAE, lo que puede significar que se han tenido buenos resultados en la estrategia de posicionamiento del NOMBRE.

Conclusiones y Recomendaciones

- El porcentaje de asociación del color azul del logo de la DAE es del 78.21%, sin embargo, el 70.04% asocian otro u otros colores, aún cuando los encuestados asociaron el color azul pudieron asociar otro u otros colores a la vez, por lo que podemos concluir que este no se está bien identificado por el usuario. Esto puede ser por la falta de una correcta definición del color, mala elección de este o simplemente una mala estrategia de comunicación o posicionamiento del logo.
 - La consistencia de la DAE en sus oficinas en cuanto a identidad corporativa, la imagen de su personal, la comunicación externa, mobiliario y atención del personal fue calificada en mayor porcentaje de manera NEUTRAL O INDIFERENTE, podemos decir que en estos aspectos se podría estar fallando en utilizar los mismos colores, fuentes, formatos es decir tener una consistencia, lo que se ve reflejado en que los usuarios no tengan bien identificado los colores de la DAE, no así su nombre y significado.
 - La uniformidad de todas las oficinas de la DAE fue evaluada de manera NEUTRAL tuvo el porcentaje más alto con 47.5 %, el siguiente porcentaje con mayor frecuencia fue DE ACUERDO con apenas 26.5%.
4. La comunidad percibe la calidad en el servicio de la DAE de la siguiente forma:
- Los usuarios están DE ACUERDO en que los trámites que realizan son sencillos de realizar.
 - 6 servicios tuvieron menos de 50% de identificación por parte de los usuarios los cuáles son:
 - a) Examen de admisión
 - b) Trámite de becas
 - c) Cuentas de correo
 - d) Re inscripción
 - e) Condonaciones

f) Cédula y Titulación

Solamente dos servicios son bien identificados por el usuario:

- a) Emisión de Kárdex
- b) Expedición de Certificados

Esto puede ser causado por falta de una estrategia de SEÑALIZACIÓN de servicios.

Objetivo general.

Para medir la percepción de manera general de la Dirección de Administración Escolar (DAE) en cuanto a todos los servicios que ofrece, calidad, infraestructura y los aspectos tomados en esta investigación se pidió al usuario evaluarlos obteniendo los siguiente :

1. La percepción general del servicio de la DAE englobando todos los aspectos fue de 8 en una escala del 1 al 10.

En general muchos aspectos fueron evaluados de manera NEUTRAL esto puede ser subjetivo y será responsabilidad del tomador de decisiones evaluar si esta neutralidad representa un avance respecto a evaluaciones anteriores, o bien un estancamiento o retroceso en los servicios ofrecidos.

Recomendaciones

1. Se podría tratar de establecer como un objetivo mantener un mismo color de acuerdo al logotipo de la DAE en la infraestructura, oficinas de la DAE: Paredes, Puertas, Mobiliario (Escritorios, Mesas, Sillas, Ventanillas, Módulos de Atención)
2. Mantener una consistencia y uniformidad de acuerdo a los colores y logotipo de la DAE en el mobiliario de comunicación externa ya que es la que llega al usuario y crea una percepción en el mismo del departamento. Esto se pudiera llevar a cabo utilizando en todas las áreas de la DAE, un mobiliario de comunicación externa adecuado y de acuerdo a la imagen que desea proyectar la DAE, mediante lineamientos y estándares los cuales tengan que llevar a cabo forzosamente todas las áreas, y con esto evitar que se improvise la utilización de estos.
3. Proponemos estandarizar y establecer un solo formato para: anuncios, circulares, volantes. De este modo se creará una imagen más posicionada y así el usuario identificará y asociará con mayor facilidad la imagen de la DAE.
4. Se recomienda mejorar o establecer una imagen para el personal que contenga la utilización de: un uniforme, uso de gafete para identificación del personal.
5. El usuario ha percibido mejoría en los tiempos de servicio sin embargo el porcentaje más alto de respuesta fue neutral por lo cuál se propone poner mayor énfasis en este aspecto y seguir con la mejora continua, a través del trabajo conjunto que actualmente llevan a cabo con la consultora externa, FCG.
6. Aunque la atención del personal no fue evaluada negativamente, es otro aspecto a mejorar ya que la amabilidad en la atención en el servicio y la disposición para resolver dudas fue evaluada de manera neutral nuevamente como otros aspectos. Se propone seguir trabajando en la

Conclusiones y Recomendaciones

motivación del personal para mostrar disposición y capacitación continua para la atención del usuario. Hacer del conocimiento del personal que los alumnos son sus clientes, como si lo fuera en una empresa privada y que de ellos dependen y son su única motivación.

7. Crear sistemas para que la atención al usuario sea más rápida y ordenada. Por ejemplo: Utilizar máquinas y displays de asignación de turnos.
8. Crear espacios donde el usuario pueda esperar su servicio de manera cómoda, esto como se dijo anteriormente con sillas que vayan de acuerdo al logo y oficinas de la DAE.
9. Hacer de sus procesos y habilidades CAPACIDADES O COMPETENCIAS las cuales elevarán la competitividad del departamento y crearan ventajas competitivas. La única forma en que un proceso y habilidad se convierte en capacidad o competencia es cuando este inicia y termina buscando satisfacer las necesidades del cliente.