



## **CAPÍTULO V**

## **CAPÍTULO V**

### **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

En el presente capítulo se muestran los resultados derivados del procesamiento de los datos obtenidos del formato P7.2.3,1A elaborado y aplicado por el Departamento de Tesorería General, cuyo objetivo fue evaluar los servicios que proporciona el Departamento así como la identificación de las quejas más comunes que se reciben.

#### **5.1 PROCESO CENTRAL**

La interacción y secuencia está dada desde la recepción de los recursos financieros con base en los diferentes subsidios asignados a la Institución. Se realiza la Administración Financiera en donde se definen los saldos y la liquidez con la que se cuenta. Una vez determinada ésta se procede a realizar los pagos de compromisos adquiridos por la BUAP, los mismos incluyen pago a proveedores, y pagos de nómina.

A cada pago a realizar se requiere de una solicitud acompañada de una hoja viajera P7.1,2 A, la cual es recibida y programada con base a la liquidez. En ambos subprocesos se genera información la cual sirve de base para la Generación de Informes y gran parte de la documentación es enviada a la Dirección de Contabilidad General para su aplicación contable y custodia.

Los préstamos y jubilaciones se activan por medio de solicitudes, las que se procesan y se solicita su pago a la Dirección de Recursos Humanos por medio de oficio.

Cuando se requiere realizar proyectos especiales estos son solicitados por el Tesorero General para ser desarrollados de acuerdo a la Gestión de Proyectos por parte del Director Administrativo o el Director de Proyectos, teniendo como resultado un informe sobre el mismo.

Todo oficio o información que entra o sale de la Tesorería General es controlado por el Control de Correspondencia.

Este proceso central se encuentra planificado y definido, en el cual se tienen identificadas las entradas y salidas, así como la ejecución del mismo y de los subprocesos que lo conforman. Estos se encuentran documentados en diferentes procedimientos. En cada uno de los procedimientos se indican las actividades a realizar y cuando aplique se incluyen las actividades de verificación, seguimiento, inspección y criterios de aceptación. (Anexo 1)

## **5.2 REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE**

Los requerimientos de los clientes, representan las quejas más comunes que recibe el Departamento de Tesorería y se clasificaron de la siguiente manera: del lado izquierdo se encuentran las observaciones de los clientes y en el lado derecho, el número de veces que se realizaron estos comentarios por parte de ellos. Cada cliente realizó más de un comentario pudiendo ser excelente, bueno, regular, malo y pésimo. (Anexo 8)

Cabe señalar también que algunas personas hicieron comentarios más generales y otros más específicos con respecto a las diferentes variables, como se puede observar algunos comentarios como las bonificaciones y prestaciones, tarjeta bancaria, problemas bancarios y revisión del ISPT pueden entrar en la variable de tiempo de respuesta al trámite.

Lo mismo sucede con las quejas o comentarios como el pago del salario a tiempo, pago de viáticos a tiempo, separación de la nómina, pago de aguinaldo, descuentos injustificados, pago de nómina, sueldos bajos, pago de comisión bancaria que tienen que ver con el servicio general que proporciona el Departamento de Tesorería y que fueron observaciones más específicas que se realizaron por parte de las personas.

Finalmente, otras personas se refirieron a otros aspectos que no entran en ninguna de las variables que se evaluaron como fueron los siguientes: la comunicación entre las dependencias, la ampliación del horario de atención, la ayuda entre compañeros, la capacitación, el distanciamiento entre oficinas, la descentralización del Departamento, la falta de información, la burocracia, la solicitud de que hagan válida la credencial de la BUAP como identificación oficial y complementar la página web.

**Tabla 1**  
**Requerimientos del cliente**

<b>Funcionamiento del Departamento de Tesorería</b>	<b>113</b>
<b>Atención del personal</b>	<b>96</b>
<b>Entrega de trámites administrativos a tiempo</b>	<b>78</b>
<b>Mejorar y ampliar las instalaciones</b>	<b>50</b>
<b>Bonificaciones y Préstamos</b>	<b>26</b>
<b>Falta de información</b>	<b>14</b>
<b>Pago del salario a tiempo</b>	<b>12</b>
<b>Pago de viáticos a tiempo</b>	<b>9</b>
<b>Poco contacto con el Departamento de Tesorería</b>	<b>6</b>
<b>No ha utilizado los servicios</b>	<b>6</b>
<b>Separación de la nómina</b>	<b>5</b>
<b>Menor burocracia</b>	<b>5</b>
<b>Pago de comisión bancaria</b>	<b>4</b>
<b>Tarjeta bancaria</b>	<b>4</b>
<b>Pago de Aguinaldo</b>	<b>4</b>
<b>Problemas bancarios</b>	<b>4</b>
<b>Descuentos injustificados</b>	<b>3</b>
<b>Revisión del ISPT</b>	<b>2</b>
<b>Ampliación de horario de atención</b>	<b>2</b>
<b>Mayor comunicación entre las dependencias</b>	<b>2</b>
<b>Sueldos bajos</b>	<b>2</b>
<b>Ayuda entre compañeros</b>	<b>2</b>
<b>Pago de nómina</b>	<b>2</b>
<b>Descentralización de la Tesorería</b>	<b>1</b>
<b>Complementar la página web</b>	<b>1</b>
<b>Credencial de la BUAP como identificación oficial</b>	<b>1</b>
<b>Capacitación</b>	<b>1</b>
<b>Distanciamiento entre todas las oficinas</b>	<b>1</b>

Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a los comentarios y quejas recibidos sobre el buen funcionamiento del Departamento de Tesorería General, se percibe que en general las personas están de acuerdo, debido a que de las 113 opiniones más de la mitad hizo observaciones positivas.

En lo referente a los comentarios o quejas que se obtuvieron acerca de las instalaciones se puede observar que las personas se encuentran satisfechas con éstas debido a que sólo se recibieron 50 comentarios y/o quejas de la gente que tiene que ver con el Departamento de Tesorería.

Dentro de las observaciones que se recibieron en cuanto a la atención que brinda el personal, en total fueron 96 ocupando de esta manera el segundo lugar en cuanto a quejas o comentarios recibidos.

Como se puede observar, 78 fueron los comentarios y/o quejas que se obtuvieron en cuanto al tiempo de respuesta al trámite solicitado.

### 5.3 RESULTADOS Y RENDIMIENTOS

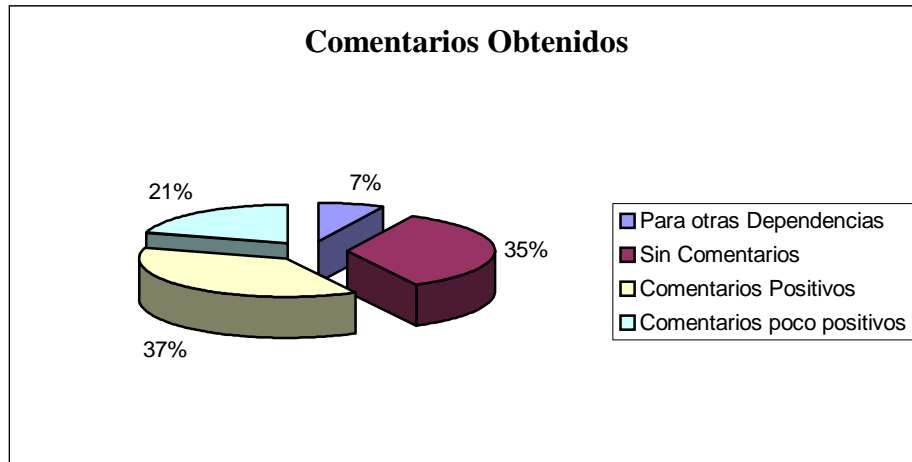
A continuación se muestran los resultados obtenidos de la aplicación del formato P7.2.3,1A a todas las Dependencias de la Universidad. En total se enviaron en los sobres de nómina 6,000 formatos, de los cuales solamente se recibieron 612 contestaciones de todas las personas que laboran en las distintas Dependencias.

**Tabla 2**

	<b>Encuestas Totales</b>	<b>%</b>
Para otras Dependencias	44	7.19%
Sin Comentarios	215	35.13%
Comentarios Positivos	227	37.09%
Comentarios Poco Positivos	126	20.59%
<b>Total</b>	<b>612</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

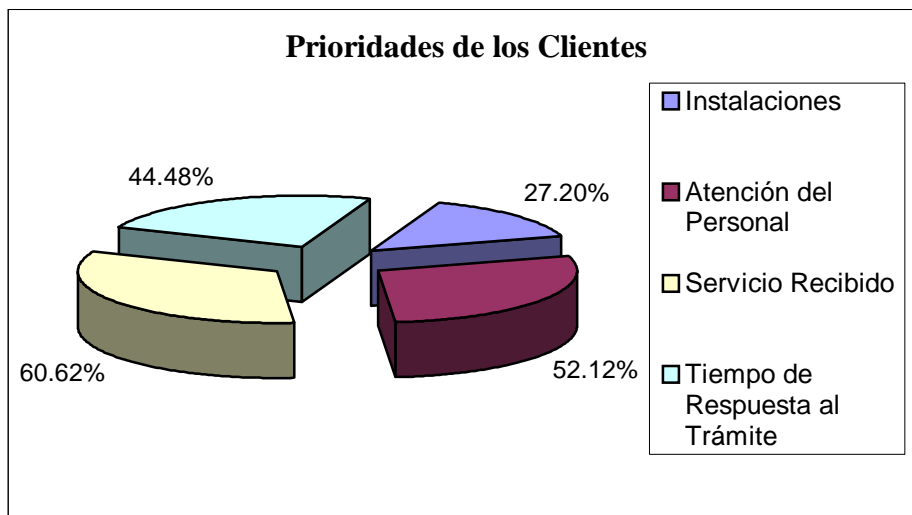
**Gráfica 1**



Fuente: Elaboración Propia

En esta gráfica se observa que de las 612 personas que contestaron el formato, el 37% hicieron comentarios positivos acerca del Departamento, el 35% no realizaron comentario alguno, el 21% efectuaron comentarios poco positivos y el 7% hicieron referencia a otras dependencias.

**Gráfica 2**



Fuente: Elaboración Propia

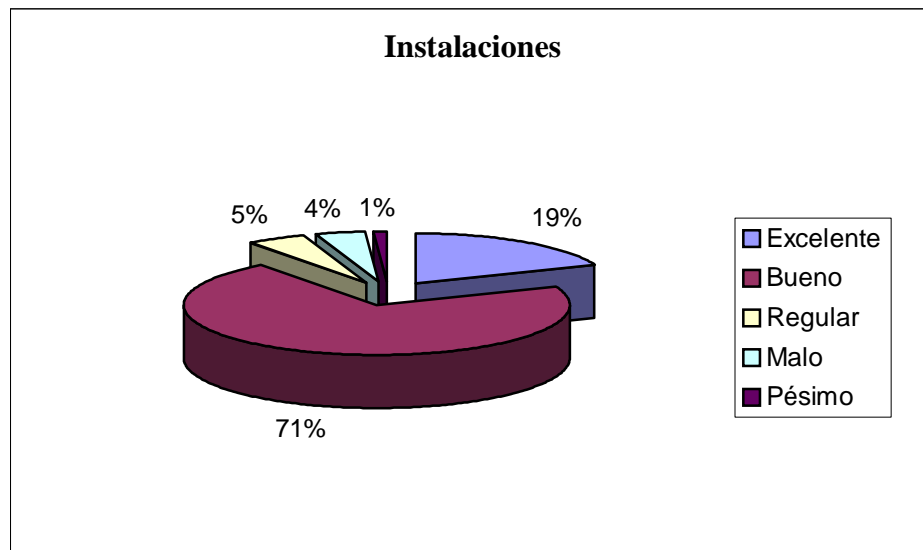
A las variables que se evaluaron en esta investigación, los clientes les dieron mayor importancia al servicio que reciben por parte del Departamento de Tesorería, seguido por el

tiempo de respuesta a los trámites que se realizan, la atención del personal y finalmente le dan una menor importancia a las instalaciones. Cabe mencionar que cada persona opinó sobre una o más variables.

### 5.3.1 Instalaciones

Los clientes evaluaron las instalaciones de la siguiente manera: el 71% la calificaron como buenas, el 19% como excelentes, el 5% como regulares, el 4% como malas y el 1% como pésimas.

Gráfica 3

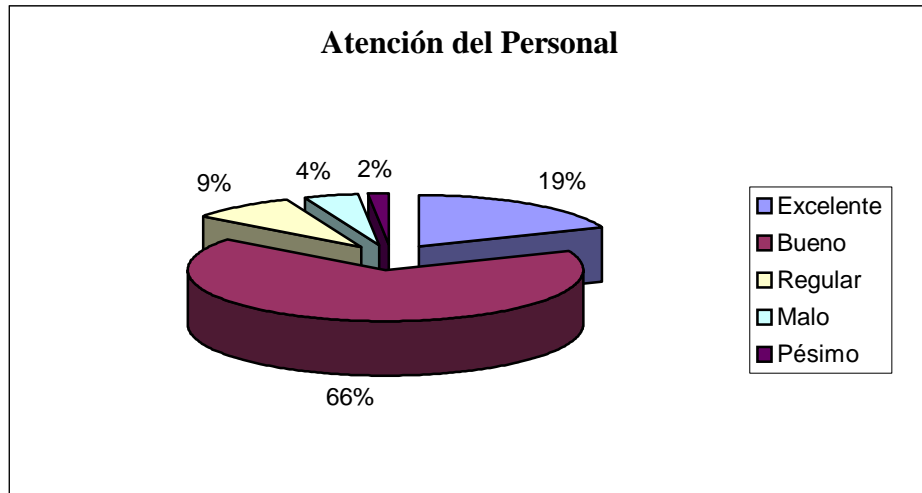


Fuente: Elaboración Propia

### 5.3.2 Atención del Personal

En esta gráfica se observa que la atención proporcionada por el personal en general es buena ya que el 66% estuvo de acuerdo con el trato recibido, un 19% opinó que la atención ha sido excelente, el 9% que era regular, el 4% la consideró mala y sólo el 2% la juzgó como pésima.

**Gráfica 4**

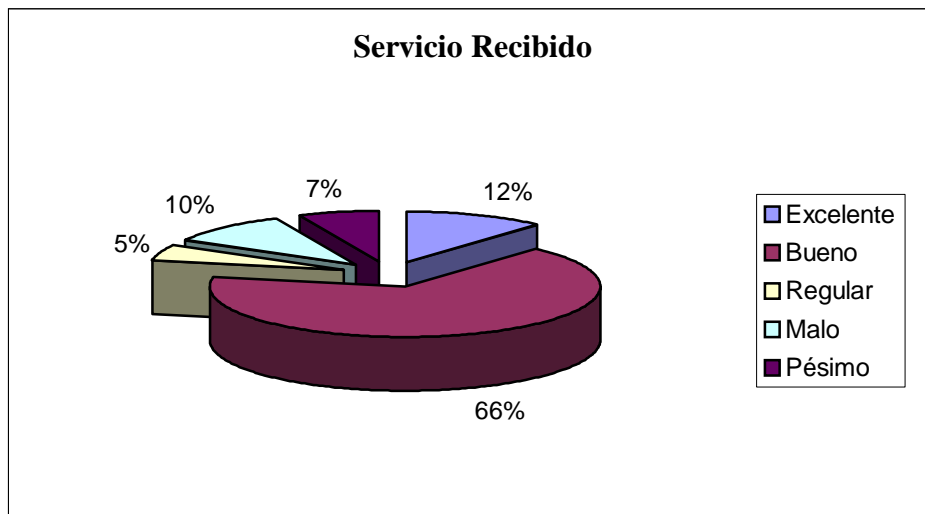


Fuente: Elaboración Propia

### 5.3.3 Servicio Recibido

Los clientes calificaron el servicio que han recibido como bueno en un 66%, un 12% como excelente, un 10% como malo, un 5% como regular y un 7% como pésimo.

**Gráfica 5**



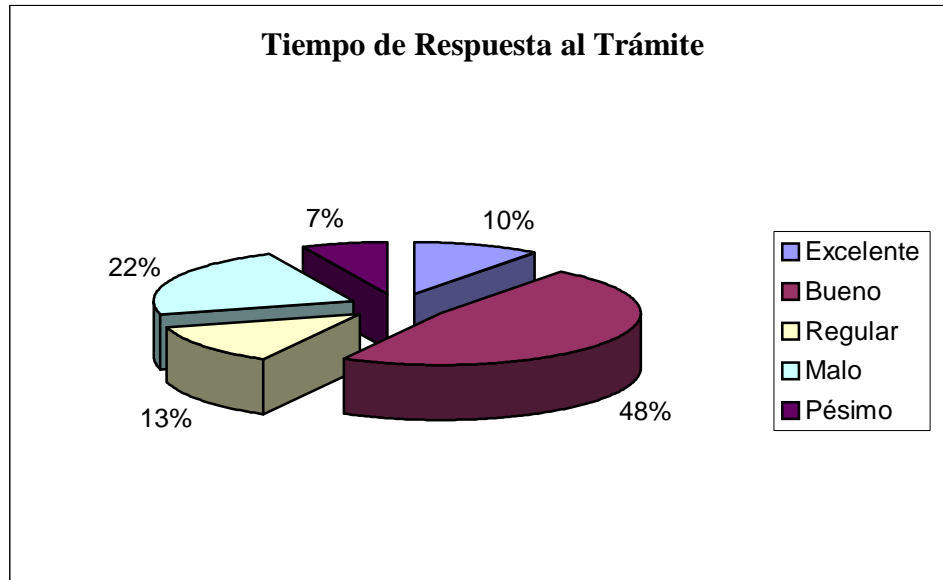
Fuente: Elaboración Propia



### 5.3.4 Tiempo de Respuesta en el Trámite

Como se puede observar, los clientes consideraron que el tiempo de respuesta a los trámites que han realizado ha sido bueno en un 48%, malo en un 22%, regular en un 13%, excelente en un 10% y pésimo sólo con un 7%.

Gráfica 6



Fuente: Elaboración Propia