

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente

Repositorio Institucional del ITESO

[rei.iteso.mx](http://rei.iteso.mx)

---

Departamento de Economía, Administración y Mercadología

DEAM - Trabajos de fin de Maestría en Mercadotecnia Global

---

2016-05

# Propuesta de calidad en el servicio: una perspectiva del proceso de admisión del ITESO

Rocha-Sánchez, Vania L.; Altamirano-Gómez, Karla E.

---

Rocha-Sánchez, V.L.y Altamirano-Gómez, K.E. (2016). Propuesta de calidad en el servicio: una perspectiva del proceso de admisión del ITESO. Trabajo de fin de Maestría en Mercadotecnia Global. Guadalajara, Jalisco: ITESO.

Enlace directo al documento: <http://hdl.handle.net/11117/3559>

*Este documento obtenido del Repositorio Institucional del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente se pone a disposición general bajo los términos y condiciones de la siguiente licencia:*  
<http://quijote.biblio.iteso.mx/licencias/CC-BY-NC-ND-2.5-MX.pdf>

*(El documento empieza en la siguiente página)*

## ANEXO

### Acta Constitutiva

En el acta constitutiva se definen las funciones específicas a desempeñar durante el trabajo de obtención de grado, la cual está conformada de los siguientes elementos:

Empresa: ITESO, Universidad Jesuita de Guadalajara

- Área del Proyecto de Intervención: Oficina de Admisión
- Pertenece a la industria educativa
- Nicho de mercado al que atiende: alumnos de preparatoria

### Alcance

El propósito de este proyecto es desarrollar un análisis que presente una propuesta de mejora para la oficina de admisión en su área de atención directa al aspirante, la cual nos permite detectar los puntos de contacto con mayor importancia para el aspirante. A la par se pretende con este análisis detectar en qué parte del proceso los aspirantes dejan el proceso de admisión y las razones. Esto permitirá reestructurar las estrategias utilizadas con fin de mejorarlas para lograr la retención de estos alumnos.

Su metodología está pensada para ser replicada en otras áreas y así abonar al proyecto de Gestión Estratégica de la Matrícula.

### Recursos

Los recursos necesarios para la intervención se clasifican en los siguientes:

Humanos. Las personas son el recurso esencial pues se requiere la colaboración del personal que interviene en el Proceso de Admisión y los jefes administrativos proporcionan información valiosa para su implementación.

Información. Como primera etapa, el levantamiento de información con el personal involucrado nos da la posibilidad de recopilar información, ordenarla, interpretarla



para la obtención de conclusiones e hipótesis. Además, se puede analizar las necesidades de la empresa y comprender su funcionamiento, de tal manera que se pueden proponer cambios en el mismo y cuyos resultados sean previsibles. Esta información es proporcionada tanto por los colaboradores de admisión, el cliente interno y externo (jefes administrativos y aspirantes de admisión).

El Tiempo. El recurso más valioso que tenemos es el tiempo, por lo tanto, saber administrarlo es clave para lograr los objetivos establecidos. Al mismo tiempo, es vital considerar el tiempo de las personas que colaborarán en el proyecto de intervención. Con base a lo anterior, se cuenta con un Project Timeline donde se definen las actividades a cumplir por etapas, el progreso de las mismas, etc.

### Tiempos

*Etapa 1* - Análisis de la situación actual: consiste en la comprensión del funcionamiento del proceso de admisión a través de la recopilación de información con los colaboradores del proceso y la entrevista con el cliente interno y externo.

*Etapa 2* - Documento "Propuesta de Mejora en los elementos que apoyan a al a calidad de servicio: una perspectiva del Proceso de Admisión ITESO". Con base a las necesidades detectadas se busca desarrollar un escrito que cumpla con el objetivo establecido de acuerdo con la implementación de la propuesta de mejora bajo la herramienta de calidad DMAIC.

*Etapa 3* - Recopilación de resultados: el propósito es que bajo la aplicación de esta metodología en el proceso de admisión sea factible impactar en los objetivos establecidos de ingresos, satisfacción al cliente y entrega partiendo de la línea base.

### Definición del Proyecto

En función de las orientaciones estratégicas 2012- 2016 en las que se menciona lo siguiente:

- “En 2012-2016, el ITESO tendrá un proyecto consolidado de acompañamiento de alumnos, con una visión ignaciana.” *Orientación Fundamental no. 7*

- “El ITESO propiciará y mantendrá su salud financiera mediante la revisión continua de las políticas y los procedimientos relacionados con este ámbito; la adaptación ágil y expedita a la circunstancia económica del entorno.”

*Orientación Fundamental no. 10*

Se plantea una propuesta de mejora de la calidad del servicio en el proceso de admisión, la cual coadyuvará a encauzar el enfoque de las estrategias de la oficina de admisión para que permanezcan alineadas con las orientaciones fundamentales del ITESO.

**Objetivo.** Los objetivos principales de este proyecto están orientados a impactar en cuatro estrategias madre del ITESO:

*Ingresos*

- a) Incrementar el número de ingresos por medio de un proceso más eficiente reduciendo tiempos de atención y espera.
- b) Recuperar cartera perdida de aspirantes potenciales

*Satisfacción del cliente y empleados* mejorar la calidad de desempeño y eficiencia del servicio de admisiones

*Entrega* Establecer línea base de calidad del proceso de admisión.

Para lograr lo anterior, se propone una metodología de trabajo DMAIC (Definición, Mejora, Análisis, Implementación y Control) que serán desarrolladas en dos momentos (IDI III y IV), en el lapso de un año.