



**UNIVERSIDAD LATINA, S.C.**

---

INCORPORADA A LA U.N.A.M.

CLAVE 8344-02

---

CAMPUS CUERNAVACA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**“PROYECCIÓN DE MEJORA DE UN DEPARTAMENTO  
DE SERVICIOS ESCOLARES  
EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA EN CUERNAVACA”**

*TESIS*

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

P R E S E N T A:

MISAEEL GUERRERO LÓPEZ

ASESORA: DRA. IDALMIS CARABALLO BORGES

CUERNAVACA, MORELOS. 27 DE JUNIO 2018.



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## **DEDICATORIAS**

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado la fuerza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello con toda la humildad, dedico mi trabajo a Dios. Gracias por guiarme de manera impecable a través de los tantos obstáculos que tuve en el camino y por mantenerme firme cuando todo parecía estar perdido, gracias por tu protección y por las muchas señales a lo largo de esta vida, gracias por lo bueno que pude haber hecho y te pido perdón por lo malo.

De igual manera a mi madre Lucina López por ser mi amiga, mi consejera que con amor me impulsa cada día con sus buenos consejos la que me inyecta alegría y la razón de ser y ver el mundo, gracias a ella.

A mi padre Alejandro Guerrero que con sus consejos y enseñanzas me van haciendo más maduro y consiente de la vida.

A mis hermanos gracias por todas esas sonrisas y todo ese tiempo juntos de aprendizaje.

A mi asesor y Doctor Alexander Toirac por su forma de transmitir sus enseñanzas y conocimiento, que durante el transcurso de mi formación como Licenciado en Administración en el último semestre de la carrera pude tener la fortuna de conocerlo y haberme ayudado a finalizar mi Tesis; a la Doctora Idamis Caraballo por su conocimiento y disciplina, gracias a ambos por ser muy sinceros conmigo, por convivir con ustedes y darme cuenta que son grandes personas, y ver que con mucho esfuerzo se puede llegar a tener un gran conocimiento, sentir esa calidez humana y esa armonía en sus palabras que no he podido encontrar en nadie, muchas gracias por ser tan pacientes y perdón por haber sido grasero o indiferente creo que me expreso mejor con palabras que a través de textos a ustedes Bendiciones.

# AGRADECIMIENTOS

Después de un gran esfuerzo el poder terminar esta tesis, este es el mejor momento para poder agradecer a las personas que estuvieron a mi lado maestro y compañeros de clase que a lo largo de este camino me llenaron del conocimiento académico así también como de la vida, doy paso primeramente.

A mi Dios por darme la fuerza en este diario caminar y que lo sigue haciendo en mí, todo mi aprecio y amor sea a él por conocerme en mi interior más que a nadie.

Con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento que Dios los llene de bendiciones a mi madre Lucina López, mi padre Alejandro Guerrero y mis Hermanos Azucena Guerrero, Omar Guerrero y Miriam Guerrero gracias por ser tan pacientes conmigo.

Agradezco a mis profesores de la Unila que me enseñaron e impulsaron en este transcurso de mi formación personal, como académica.

Mi más sentido amor, aprecio y bendiciones a todas las personas que puede conocerlas y a los compañeros que conocí dentro de esta institución gracias por los buenos momentos y también por lo malo porque en ellos nos fortalecimos más.

A las personas que no pude conocerlas como quisiera creo que me faltaron más palabras que tiempo ,espero que en algún momento dentro del vericuetto de la vida nos podamos volver a ver y conocer realmente, y si no es así mientras tanto los errores que pude haber cometido son una aprendizaje que me marca de por vida

Termino con una frase **“La experiencia es una maestra brutal, pero aprendes, por Dios, aprendes”, C.S. Lewis.**

# ÍNDICE

<b>RESUMEN.....</b>	<b>1</b>
<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>2</b>
<b>CAPÍTULO 1. CARACTERIZACIÓN DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA CAMPUS CUERNAVACA.....</b>	<b>4</b>
1.1 HISTORIA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA CAMPUS CUERNAVACA.....	4
1.2 FILOSOFIA INSTITUCIONAL.....	7
1.3 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL.....	10
1.4 OFERTA EDUCATIVA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA CAMPUS CUERNAVACA.....	11
1.5 PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL.....	22
1.6 ORGANIGRAMA CAMPUS CUERNAVACA.....	23
1.7. POBLACIÓN DE ESTUDIANTES QUE INTEGRAN EL CAMPUS CUERNAVACA.....	24
1.8. PRINCIPALES RESULTADOS DEL CAMPUS CUERNAVACA.....	24
1.9. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ESCOLARES (DIVIDIDO EN TRES INCORPORACIONES DISTINTAS: UNAM, SEP MORELOS Y DGETI).....	25
2. FUNCIONES GENERALES DEL ÀREA DE SERVICIOS ESCOLARES.....	29
3. DIMENSIONES DEL ÀREA DE SERVICIOS ESCOLARES.....	30
4. PERFIL DEL ÀREA DE SERVICIOS ESCOLARES.....	31
<b>CAPÍTULO 2. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EDUCATIVA (CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS-ADMINISTRATIVOS).....</b>	<b>32</b>
2.1 ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA.....	32
2.1.1 DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA.....	33
2.2 GESTIÓN EDUCATIVA.....	35
2.2.1. DIMENSIÓN ORGANIZATIVA OPERACIONAL.....	38
2.3 EVOLUCIÓN HACIA LA CALIDAD TOTAL.....	41
2.4 CALIDAD DEL SERVICIO ¿QUÉ IMPLICA?.....	44
<b>CAPÍTULO 3. EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORA PRELIMINAR EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ESCOLARES.....</b>	<b>46</b>
3.1 DISEÑO DEL CUESTIONARIO.....	46
3.2 DISEÑO DEL MUESTREO.....	48
3.3 DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	49
3.4 APLICACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS.....	53
3.5 RECOPIACIÓN Y PROCESAMIENTO DE RESULTADOS.....	54
3.5.1 UNAM (UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO).....	54
3.5.2 SEP (SECRETARIA DE EDUCACIÓN PÚBLICA).....	60

3.5.3 BACHILLERATO (DGETI) DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN TECNOLÓGICA INDUSTRIAL.....	65
3.5.4 INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	70
3.6. PROPUESTAS DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO.....	72
3.6.1 ASPECTO A MEJORAR. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN.....	73
3.6.2 CARGO.....	74
3.6.3 FECHAS DE INICIO, DETERMINACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y PROPUESTAS DE MEJORA.....	77
3.6.4 RESULTADOS ESPERADOS.....	85
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>86</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>87</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>88</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>90</b>

# ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N°1. HISTORIA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA CAMPUS CUERNAVACA.....	6
FIGURA N°2. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL.....	10
FIGURA N°3. OFERTA EDUCATIVA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN.....	11
FIGURA N° 4. OFERTA EDUCATIVA. LICENCIATURA EN CONTADURÍA Y GESTIÓN FINANCIERA.....	12
FIGURA N° 5. OFERTA EDUCATIVA. LICENCIATURA EN DERECHO.....	13
FIGURA N° 6. OFERTA EDUCATIVA. LICENCIATURA EN DERECHO SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA (SUA).....	14
FIGURA N° 7. OFERTA EDUCATIVA. LICENCIATURA EN GASTRONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN OPERATIVA.....	15
FIGURA N°8. OFERTA EDUCATIVA. LICENCIATURA EN INFORMÁTICA.....	16
FIGURA N° 9 OFERTA EDUCATIVA. LICENCIATURA EN MERCADOTECNIA.....	17
FIGURA N°10. OFERTA EDUCATIVA. LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA.....	18
FIGURA N° 11 OFERTA EDUCATIVA. LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Y PERIODISMO.....	19
FIGURA N° 12 OFERTA EDUCATIVA. LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA.....	20
FIGURA N° 13 OFERTA EDUCATIVA. LICENCIATURA EN TURISMO.....	21
FIGURA N°14 ORGANIGRAMA CAMPUS CUERNAVACA.....	23
FIGURA N° 15 CUMPLIMIENTO DEL PLAZO (UNAM).....	54
FIGURA N° 16 TIEMPO DE ESPERA (UNAM).....	55
FIGURA N° 17 DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL (UNAM).....	55
FIGURA N° 18 INQUIETUDES E INTERESES (UNAM).....	56
FIGURA N° 19 CONVENIENCIA DE HORARIOS DE ATENCIÓN (UNAM).....	57
FIGURA N° 20 CONOCIMIENTO DEL PERSONAL (UNAM).....	58
FIGURA N° 21 SINCERIDAD E INTERES (UNAM).....	58
FIGURA N° 22 ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS (UNAM).....	59
FIGURA N° 23 HABILIDADES DEL PERSONAL PARA COMUNICARSE (UNAM).....	60
FIGURA N° 24 CUMPLIMIENTO DEL PLAZO (SEP).....	60
FIGURA N° 25 TIEMPO DE ESPERA (SEP).....	61
FIGURA N° 26 DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL (SEP).....	61
FIGURA N° 27 INQUIETUDES E INTERESES (SEP).....	62

FIGURA N° 28 CONVENIENCIA DE HORARIOS DE ATENCIÓN (SEP).....	62
FIGURA N° 29 CONOCIMIENTO DEL PERSONAL (SEP).....	63
FIGURA N° 30 SINCERIDAD E INTERES (SEP).....	63
FIGURA N° 31 ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS (SEP).....	64
FIGURA N° 32 HABILIDADES DEL PERSONAL PARA COMUNICARSE (SEP).....	64
FIGURA N° 33 CUMPLIMIENTO DEL PLAZO (DGETI).....	65
FIGURA N° 34 TIEMPO DE ESPERA (DGETI).....	66
FIGURA N° 35 DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL (DGETI).....	66
FIGURA N° 36 INQUIETUDES E INTERESES (DGETI).....	67
FIGURA N° 37 CONVENIENCIA DE HORARIOS DE ATENCIÓN (DGETI).....	67
FIGURA N° 38 CONOCIMIENTO DEL PERSONAL (DGETI).....	68
FIGURA N° 39 SINCERIDAD E INTERES (DGETI).....	68
FIGURA N° 40 ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS (DGETI).....	69
FIGURA N° 41 HABILIDADES DEL PERSONAL PARA COMUNICARSE (DGETI).....	69



# ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 DISEÑO DE MUESTREO SEP.....	48
CUADRO N° 2 DISEÑO DE MUESTREO UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO (UNAM).....	48
CUADRO N° 3 DISEÑO DE MUESTREO DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN TECNOLÓGICA INDUSTRIAL (DGETI).....	49
CUADRO N°4 CUESTIONARIO A ALUMNOS.....	49
CUADRO N° 5 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS (UNAM).....	70
CUADRO N° 6 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS (SEP).....	71
CUADRO N° 7 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS (DGETI).....	72
CUADRO N° 8 ASPECTOS A MEJORAR.....	73
CUADRO N° 9 IDENTIFICACIÓN DEL CARGO.....	76
CUADRO N°10 ACTIVIDAD 1.....	80
CUADRO N° 11 ACTIVIDAD 2.....	80
CUADRO N° 12 DIAGRAMA DE GANTT DE ACTIVIDADES.....	82
CUADRO N° 13 ACTIVIDAD 3.....	83
CUADRO N° 14 ACTIVIDAD 4.....	83
CUADRO N° 15 ACTIVIDAD 5.....	83
CUADRO N° 16 ACTIVIDAD 6.....	84
CUADRO N° 17 ACTIVIDAD 7.....	84
CUADRO N° 18 ACTIVIDAD 8.....	84
CUADRO N° 19 ACTIVIDAD 9.....	84

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 POBLACIÓN DE ESTUDIANTES QUE INTEGRAN EL CAMPUS DE CUERNAVACA.....	24
TABLA N° 2 MUESTREO UNAM.....	52
TABLA N° 3 MUESTREO SEP.....	52
TABLA N° 4 MUESTREO DGETI.....	53

## RESUMEN

El presente trabajo muestra la problemática en la calidad del trato y servicio en el departamento de servicios escolares de la Universidad Latina campus Cuernavaca.

Esto se debe a la poca capacitación, motivación y la mala atención por parte del personal. Por esta razón se propone diseñar un plan estratégico enfocado en la capacitación y motivación del empleado con el fin de poder incrementar la calidad y la atención en dicho departamento.

La metodología que se siguió para realizar la investigación primeramente fue realizar un cuestionario dirigido a los alumnos del Campus Cuernavaca de la Universidad Latina, el cual se realizó aplicando la escala Likert 5 niveles para evaluar el estado de satisfacción de los alumnos de las licenciaturas de Mercadotecnia, Gastronomía, Comunicación y Periodismo, Turismo, Contaduría, Pedagogía, Administración, Derecho, Psicología, así también aplicado al Bachillerato y Preparatoria, mediante el cual se formularon nueve preguntas de una medición de excelente, bueno, regular malo o pésimo, para medir el nivel de satisfacción de los alumnos dentro del Campus y el tiempo en que se llevo a cabo fue de Noviembre de 2016 a Junio de 2017.

Por lo anterior el plan estratégico será de mucha importancia ya que esto le inducirá al personal a dar un mejor trato y mostrar cómo está encaminada la Universidad hacia los estudiantes dado que la razón de ser de la misma son los alumnos, y así hacerlos sentir parte, tanto a ellos como al personal.

Además si los alumnos se sienten satisfechos con su labor, desarrollarán sentido de pertenencia y proyectarán estos sentimientos hacia el cliente haciendo que esta relación sea exitosa.

**Palabras claves:** motivación, calidad, servicio, alumnos, atención.

# INTRODUCCIÓN

La Universidad Latina dentro de su Plan de Desarrollo Institucional, establece como uno de sus principales pilares la de proporcionar a los alumnos un mejor servicio tanto en el aspecto académico como en el administrativo.

En esta dualidad de áreas del conocimiento converge el concepto de Administración Educativa, la cual nos permite entender un sistema o proceso con el cual se organiza, dirige, estructura y da vida la implementación de un servicio educativo a un medio social que lo requiere, con la finalidad de impartir un servicio de enseñanza-aprendizaje que permita a los alumnos aprender de acuerdo con sus necesidades cognitivas, de aplicación, personales y sociales.

Dentro del campus Cuernavaca **el área de servicios escolares** es un punto administrativo-neurálgico donde los alumnos conocen su estatus de progreso académico hasta la culminación de sus estudios con la validación oficial correspondiente. Por lo cual el servicio que brinda esta área es de vital importancia para darle al estudiante certeza, seguridad y confianza, que todos sus esfuerzos están debidamente registrados y validados, lo cual le permitirá obtener la certificación correspondiente vía título y cédula profesional así como certificado de estudios en los niveles de licenciatura y bachillerato respectivamente.

Ante esta realidad se considera pertinente realizar un proyecto de evaluación del área de servicios escolares del **Campus Cuernavaca de la UNILA**, que conteste la siguiente pregunta de investigación: ¿El área en cuestión brinda un servicio de calidad a los estudiantes? ¿Cuál es el grado de satisfacción del alumnado?

Del análisis de estas preguntas surgen los siguientes objetivos de investigación de este estudio de caso:

## **Objetivo general**

Evaluar la eficiencia del servicio que se brinda en el Área de Servicios Escolares.

## **Objetivos particulares**

- Realizar una encuesta del grado de satisfacción de los estudiantes de las diferentes licenciaturas ofertadas.

- Detectar áreas de oportunidad para mejorar el servicio prestado en el área de control escolar.
- Proponer un programa de mejora de la calidad del servicio

En el primer capítulo se caracteriza la Universidad Latina en su contexto general revisando su historia, filosofía y organigrama institucional y de manera particular en su campus Cuernavaca, se hace énfasis en el objetivo, perfil de egreso y campo de acción de sus licenciaturas ofertadas. Finalmente se revisa el Plan de Desarrollo Institucional y la estructura organizacional del campus para contextualizar y describir el área de Control Escolar en sus funciones y relaciones con las demás áreas y Direcciones.

En el segundo capítulo se analiza el marco conceptual que fundamenta el estudio de caso. Los conceptos que se analizan son el de Administración educativa y Gestión escolar en el ámbito académico y en el ámbito administrativo la dimensión organizativa operacional y el sistema de administración escolar, que nos permiten dimensionar y contextualizar la razón de ser del área sujeto de estudio. De manera paralela se analiza y adecua los principios de calidad en el servicio, haciendo hincapié en las instituciones de educación superior.

En el tercer capítulo se desarrolla el estudio de caso de manera formal, atendiendo la evaluación de la eficiencia del servicio que se brinda en el Área de Servicios Escolares mediante la aplicación de una encuesta que nos revele el grado de satisfacción de los estudiantes de las licenciaturas, bachillerato y preparatoria del campus Cuernavaca. La metodología se basó en la investigación de mercado propuesta por Kinneer & Taylor (1993). Para tener información y hacer un análisis efectivo de un proyecto de investigación es indispensable conocer y prever todos los pasos así como su interdependencia que conlleva el proceso de investigación. Se optó por utilizar esta metodología ya que es la que nos permite mayor adaptabilidad a las necesidades requeridas por el proyecto. Una vez evaluada el área de control escolar se detectan las áreas de oportunidad para una mejora continua y una preliminar propuesta de capacitación.

## **CAPÍTULO 1. CARACTERIZACIÓN DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA CAMPUS CUERNAVACA.**

### **1.1 HISTORIA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA CAMPUS CUERNAVACA.**

La Universidad Latina, ésta fue creada a mediados de la década de los sesenta para contribuir con el Estado a atender, en el Distrito Federal, la creciente demanda de educación, derivada del crecimiento demográfico y económico que enfrentaba el país.

Fuente: (Universidad Latina, 2016)

La institución que dio origen a la Universidad Latina fue la Escuela de Contabilidad y Administración de la Ciudad de México (ECAM), fundada en enero de 1967 para impartir la Licenciatura en Contaduría, incorporada a la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). En 1969, la ECAM amplió su oferta al introducir la Licenciatura en Administración de Empresas. En 1973 la ECAM cambió de nombre, para convertirse en lo que actualmente es la Universidad Latina (UNILA).

En 1977 la oferta de la UNILA se amplió a la educación media superior. Primero impartió el bachillerato del Colegio de Ciencias y Humanidades (C.C.H.) y, posteriormente, introdujo el correspondiente a la Escuela Nacional Preparatoria, ambos con incorporación a la UNAM.

En los últimos quince años la UNILA ha tenido un notable incremento tanto en su capacidad instalada como en su oferta educativa, misma que además se ha diversificado. En 1996 abrió su segundo campus en la zona sur de la Ciudad de México. En el año 2000 extendió su cobertura al Estado de Morelos, donde inaugura su tercer campus en la Ciudad de Cuernavaca y, a partir de ese año, ha ofrecido la oportunidad de realizar estudios de posgrado; su cuarto campus empezó a funcionar en 2006 en el Municipio de Cuautla.

En la actualidad, la Universidad Latina es una institución particular del Sistema Educativo Nacional que presta servicios educativos de nivel superior, medio superior y de educación secundaria, en cuatro campus denominados: Roma y Sur en el Distrito Federal, Cuernavaca y Cuautla en el Estado de Morelos.

La Universidad Latina es una universidad de calidad académica certificada desde el año 1997, cuando obtuvo por vez primera la acreditación que otorga la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES), organismo facultado para evaluar y acreditar a las universidades particulares.

La Unila ha logrado esta acreditación gracias a que cumple con los criterios establecidos por el organismo evaluador y mantiene estándares de calidad definidos. Además, el cumplimiento constante de estas condiciones de calidad le permitió a la Unila renovar su acreditación por siete años más en septiembre de 2005.

Así, a 50 años de su fundación, la UNILA se ha consolidado como una institución educativa de calidad que tiene sus puertas abiertas a todos los sectores de la población y brinda a sus estudiantes oportunidades de desarrollo integral, asumiendo como tarea sustantiva formarlos para que sean agentes de cambio, emprendedores y competitivos, capaces de enfrentar los retos del presente, con la mirada en el futuro, en búsqueda de un mejor país. Fuente: (Universidad Latina, 2016)

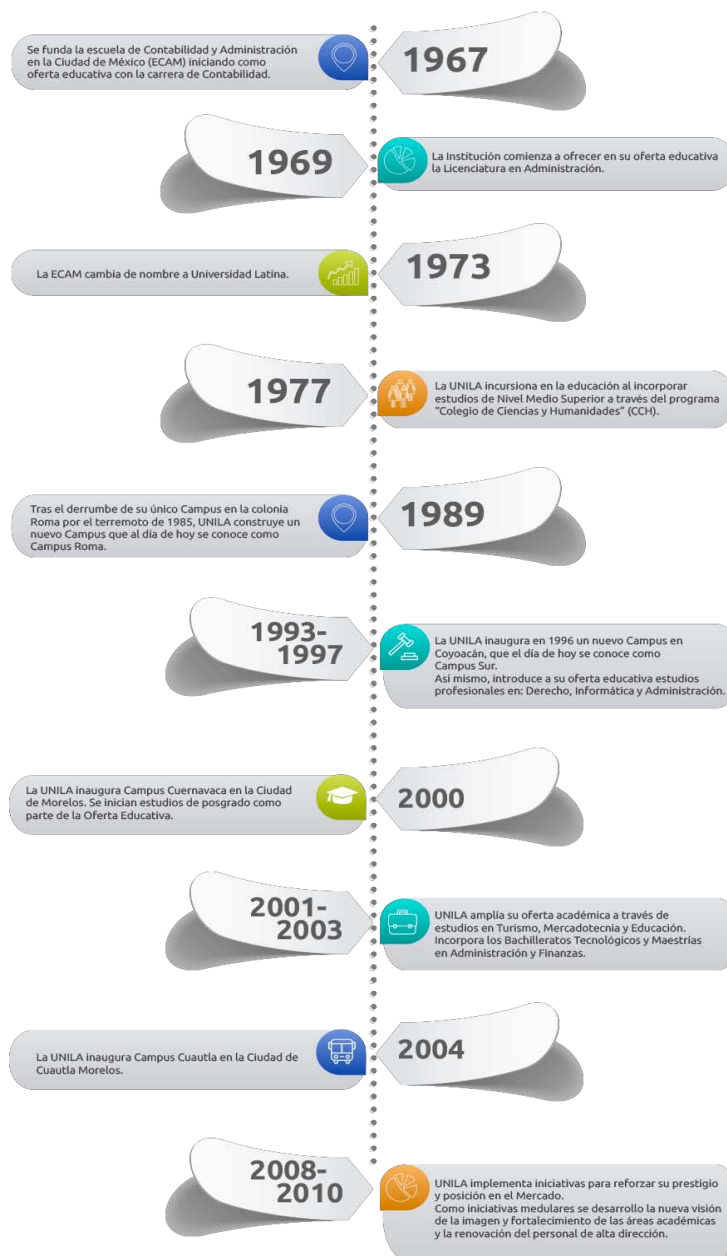


Figura N° 1 Historia de una Universidad Privada Campus Cuernavaca  
Fuente:(Universidad Latina, 2017).



## **1.2 FILOSOFIA INSTITUCIONAL**

La Universidad Latina con la formación de integración de personas emprendedoras, competitivas y comprometidas con el desarrollo integral de su entorno impulsando a la investigación, lograr un cambio en la sociedad transmitiendo a sus alumnos por medio de oportunidades en sus programas especializados, convirtiendo así a las personas en gente eficaz y capaz de superarse, mostrándole con los valores de la institución un cambio radical en los estudiantes. Fuente: (propia, 2016).

### **Misión Unila**

Formar personas dignas y eficaces mediante una educación integral de calidad, conforme a un modelo pedagógico que promueve aprendizajes significativos en el desarrollo de competencias y actitudes para la vida, logrando así una mejor sociedad. Fuente: (Universidad Latina, 2016).

### **Visión**

En el año 2020 la Universidad Latina se consolida como una institución educativa de calidad, incluyente y generadora de oportunidades, donde se forman personas para ser agentes de cambio, emprendedoras, competitivas y comprometidas con el desarrollo integral de su entorno, mediante programas pertinentes e innovadores desarrollados en un ambiente globalizado, que impulsan la investigación, la sustentabilidad, la cultura, el deporte y el uso de las tecnologías de la información, a través de profesores de excelencia y una administración eficiente. Fuente : (Universidad Latina, 2017)

## **Valores Unila**

En la Universidad Latina tenemos conciencia de la importancia y trascendencia de la educación como base del desarrollo y el bienestar de México y por ello, otorgamos la más alta prioridad a la formación integral y de calidad de las personas que nos eligen como su opción educativa y de superación continua

### **Dignidad**

La dignidad nos hace sentirnos valiosos y respetados por nosotros mismos, refuerza nuestra autoestima y fomenta la sensación de plenitud y satisfacción. Se trata de decoro en la forma de ser y comportarse de las personas; es un valor intrínseco que podemos fortalecer a través de nuestras acciones. Una persona digna puede sentirse orgullosa de sus actos.

### **Honestidad**

La honestidad es una fuerza interna que mueve a las personas a anteponer la verdad y lo justo en sus pensamientos, expresiones y acciones, para sí mismas y en su relación con los demás. Se trata de un valor que inspira y garantiza confianza, seguridad y credibilidad en las personas, en todos los ámbitos donde se desenvuelven.

### **Justicia**

Según el derecho o la razón, la justicia es una virtud que inclina a dar a cada persona lo que le corresponde o pertenece. Es el valor que orienta y regula la interacción de individuos e instituciones en un marco de reglas y normas establecidas para procurar el bien común y de respeto a los derechos y garantías de los seres humanos y sus instituciones.

## **Respeto**

El respeto es el valor que protege los derechos y la dignidad de las personas y que garantiza el orden y la paz social. Respetar implica reconocer y hacer valer los derechos y obligaciones de uno mismo y de los demás. El respeto es la esencia de cualquier relación interpersonal de calidad y del aprecio por el medio ambiente, la educación, la cultura, el deporte, la salud, el trabajo en equipo.

## **Responsabilidad**

La responsabilidad es cumplimiento satisfactorio, eficaz y eficiente del trabajo encomendado y los deberes adquiridos, en un marco de respeto, justicia y libertad. Este valor fortalece nuestra capacidad de valorar la importancia de nuestro actuar en pro del mejoramiento social y del ambiente, así como del logro de objetivos y metas en los ámbitos familiares, académicos y laborales.

## **Solidaridad**

La solidaridad está fundada en el concepto de igualdad universal que une a todos los hombres. Es un sentimiento a través del cual las personas se saben y se reconocen unidas, compartiendo ideales, intereses, proyectos y obligaciones. La solidaridad, cuando se expresa ante una causa noble y justa, cambia el mundo, lo hace mejor, más habitable y más digno. Fuente: (Universidad Latina, 2017).

### 1.3 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

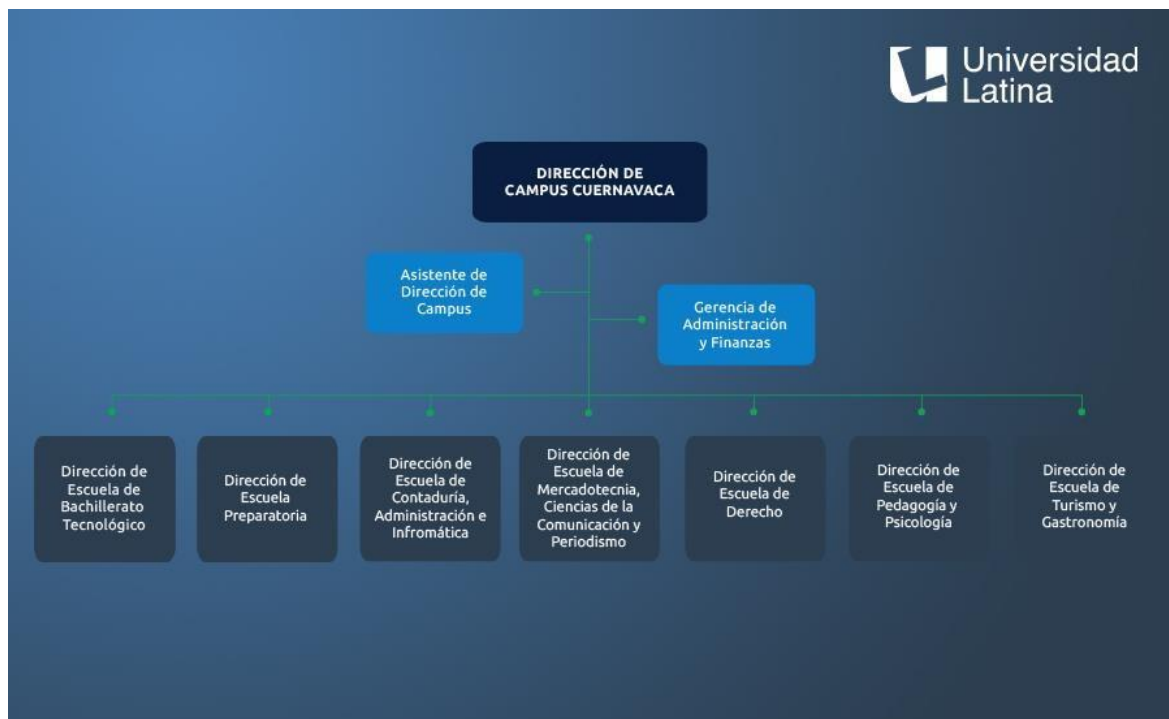


Figura N° 2.  
Organigrama Institucional

Fuente: (Universidad Latina, 2017).

## 1.4 OFERTA EDUCATIVA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA CAMPUS CUERNAVACA

### LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

*Roma (UNAM 3084-02)*

*Sur (UNAM 3344-02)*

*Cuernavaca (UNAM 8344-02)*

#### Objetivo:

Brindar la formación más vanguardista para egresar como un Profesionalista emprendedor y competitivo en el campo de la Administración pública y empresarial; capaz de lograr los objetivos

Regulatorios corporativos mediante la planeación, organización, Sistematización y empleo adecuado de los recursos.

Como aspirante deberá:

- Asumir con responsabilidad el compromiso de ser Un profesionista UNILA.
- Respetar la diversidad cultural, intelectual y de género.
- Tener actitud proactiva para generar cambios y proponer proyectos creativos e innovadores.
- Tender a la superación personal y al trabajo en equipo.

Perfil para cursar la Licenciatura:

- Habilidad para organizar y tomar decisiones.
- Capacidad para interrelacionarse.
- Actitud y visión emprendedora.

Siendo profesionista tendrá como campo laboral:

- Empresas e instituciones, públicas y privadas.
- Bancos e instituciones financieras.
- Despachos administrativos y contables.
- Asesoría y consultoría independientes.
- Docencia e investigación.

Figura N° 3. Oferta Educativa Licenciatura en Administración

Fuente:(Universidad Latina, 2017).

## **LICENCIATURA EN CONTADURÍA Y GESTIÓN FINANCIERA**

*Roma (SEP - RVOE 2004193)*

*Sur (SEP - RVOE 2004195)*

*Cuernavaca (SEP - RVOE 2004191)*

*Cuatla (SEP - RVOE 2005647)*

### **Objetivo:**

Brindar la formación profesional que permita ser un profesionalista Competente y emprendedor en el campo de la contaduría pública; Capaz de generar, interpretar y dictaminar la información financiera Propia de toda organización, en sus diferentes áreas: contabilidad, Costos, contraloría, control interno, presupuesto, auditoría y fiscal Con objeto de mejorar los índices de rentabilidad y liquidez de los Recursos disponibles, y calcular los costos financieros y de inversión Necesarios para su operación.

### **Como aspirante deberá:**

- Asumir con responsabilidad el compromiso de ser Un profesionalista UNILA.
- Respetar la diversidad cultural, intelectual y de género.
- Tener actitud proactiva para generar cambios Y proponer proyectos creativos e innovadores.
- Tender a la superación personal y al trabajo en equipo.

### **Perfil para cursar la Licenciatura:**

- Habilidad para organizar y tomar decisiones.
- Capacidad de interacción.
- Actitud y visión emprendedora.
- Visión integral.
- Capacidad de análisis.

### **El egresado será competente para:**

- Analizar la información contable y financiera de las empresas e Instituciones para la planeación estratégica y toma de decisiones En materia económica y fiscal.
- Administrar la producción de bienes y servicios determinando los Costos derivados.
- Prever contingencias para aminorar los riesgos financieros.
- Diseñar soluciones para los problemas contables, financieros Y fiscales que se presenten.
- Utilizar la tecnología informático-administrativa con eficiencia.
- Realizar auditorías financieras y fiscales.
- Generar, interpretar y dictaminar estados financieros.
- Actuar con responsabilidad y ética ante los retos que habrá De enfrentar.
- Enfrentar con éxito los retos que implican los cambios Socioeconómicos y las competencias de un mundo globalizado.

### **Siendo profesionalista tendrá como campo laboral:**

- Empresas e instituciones públicas y privadas.
- Bancos e instituciones financieras.
- Despachos administrativos y contables.
- Asesoría y consultoría independientes.
- Docencia e investigación.

Figura N°4. Oferta Educativa. Licenciatura En Contaduría y Gestión Financiera  
Fuente: (Universidad Latina, 2017).

## **LICENCIATURA EN DERECHO**

*Sur (UNAM 3344-09)*

*Cuernavaca (UNAM 8344-09)*

### **Objetivo:**

Formar profesionistas que tengan pensamiento crítico  
Y conocimientos integrales de la ciencia jurídica que le permitan  
Intervenir y dar soluciones, con compromiso social, a los problemas  
Que le demande su práctica profesional, así como para continuar  
Formándose en la investigación jurídica.

### **Como aspirante deberá:**

- Responsabilidad hacia el compromiso de ser un profesionista.
- Respeto por la diversidad cultural, intelectual y de género.
- Actitud proactiva para generar cambios y proponer proyectos Creativos e innovadores.
- Inclínación hacia la superación personal y el trabajo en equipo.

### **Perfil para cursar la Licenciatura:**

- Capacidad de comunicación oral y escrita.
- Inclínación por la legalidad y la justicia social.
- Capacidad conciliadora y argumentativa.
- Interés por la lectura

### **El egresado será competente para:**

- Desarrollar su formación académica en la ciencia jurídica, y en uno O más campos de conocimiento de especialización jurídica.
- Aplicar sus habilidades para el correcto ejercicio del campo De especialización elegido.
- Conocer el marco jurídico vigente, y en específico del campo O campos de conocimientos de especialización en el que se formó.
- Resolver problemas jurídicos con eficiencia, eficacia y oportunidad.
- Dictar juicios críticos basados en la observación científica De la realidad.
- Ejercer la práctica jurídica a través de la especialización obtenida.

### **Siendo profesionista tendrá como campo laboral:**

El profesional en Derecho cuenta con una formación sólida en la Ciencia jurídica y en uno o más campos de especialización de la Misma.

Además cuenta con la capacidad argumentativa de interpretación Jurídica y analítica para resolver problemas de forma eficiente y Generar soluciones eficaces. Así mismo, por las características de los Diversos campos de conocimiento de especialización de la ciencia Jurídica, está formado en temas de vanguardia, multidisciplinarios e Interdisciplinarios, lo que le permite trabajar en equipo, así como Tener un enfoque crítico para transformar su entorno, vocación de servicio, Sentido social de comunidad y aptitud mediadora y conciliadora.

El profesional en Derecho puede desempeñar su labor en diversos Ámbitos: sectores público, privado y social, consultoría, asesoría, Libre ejercicio de la profesión, docencia e investigación.

Figura N° 5. Oferta Educativa. Licenciatura en Derecho

Fuente: (Universidad Latina, 2017).

**LICENCIATURA EN DERECHO  
SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA (SUA)**

*Roma (UNAM 3084-86)*

*Sur (UNAM 3344-86)*

*Cuernavaca (UNAM 8344-86)*

**Objetivo:**

Formar profesionistas que tengan pensamiento crítico y conocimientos integrales de la ciencia jurídica que le permitan intervenir y dar soluciones, con compromiso social, a los problemas que le demande su práctica profesional, así como para continuar formándose en la investigación jurídica.

**Como aspirante deberá:**

- Responsabilidad hacia el compromiso de ser un profesionista.
- Respeto por la diversidad cultural, intelectual y de género.
- Actitud proactiva para generar cambios y proponer proyectos creativos e innovadores.
- Inclinação hacia la superación personal y el trabajo en equipo.

**Perfil para cursar la Licenciatura:**

- Capacidad de comunicación oral y escrita.
- Inclinação por la legalidad y la justicia social.
- Capacidad conciliadora y argumentativa.
- Interés por la lectura.

**Modalidades:**

La licenciatura en Derecho Sistema de Universidad Abierta (SUA) fue diseñada para aquellas personas que trabajan y no disponen de tiempo para asistir a clases durante la semana.

El alumno tiene la oportunidad de acudir los sábados a recibir asesoría de sus profesores. En esta modalidad el educando es autodidacta, él establece sus tiempos y la metodología de aprendizaje para cada asignatura.

**El egresado será competente para:**

- Desarrollar su formación académica en la ciencia jurídica, y en uno o más campos de conocimiento de especialización de la ciencia jurídica.
- Aplicar sus habilidades para el correcto ejercicio del campo de especialización elegido.
- Conocer el marco jurídico vigente, y en específico del campo o campos de conocimientos de especialización en el que se formó.
- Resolver problemas jurídicos con eficiencia, eficacia y oportunidad.
- Dictar juicios críticos basados en la observación científica de la realidad.
- Ejercer la práctica jurídica a través de la especialización obtenida.

**Siendo profesionista tendrá como campo laboral:**

El profesional en Derecho cuenta con una formación sólida en la ciencia jurídica y en uno o más campos de especialización de la misma.

Además cuenta con la capacidad argumentativa, de interpretación jurídica y analítica para resolver problemas de forma eficiente y generar soluciones eficaces.

El profesional en Derecho puede desempeñar su labor en diversos ámbitos: sectores público, privado y social, consultoría, asesoría, libre ejercicio de la profesión, docencia e investigación.

Figura N° 6. Oferta Educativa. Licenciatura en Derecho Sistema de Universidad Abierta (SUA)  
Fuente: (Universidad Latina, 2017).



## **LICENCIATURA EN GASTRONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN OPERATIVA**

*Cuernavaca (SEEM 2005P02277)*

*Cuatla (SEEM 2005P02281)*

### **Objetivo:**

Brindar la formación profesional más actualizada en el área  
De operación, administración y preparación de alimentos  
Y bebidas de alta cocina, que dote de conocimientos y habilidades  
Que permitan contribuir al desarrollo eficiente de la industria  
Gastronómica nacional e internacional.

### **Como aspirante deberá:**

- Responsabilidad hacia el compromiso de ser un profesionista.
- Respeto por la diversidad cultural, intelectual y de género.
- Actitud proactiva para generar cambios y proponer proyectos Creativos e innovadores.
- Inclinação hacia la superación personal y el trabajo en equipo.

### **Perfil para cursar la Licenciatura:**

- Interés por la alta cocina, la higiene y la calidad.
- Habilidad para la preparación de alimentos y bebidas.
- Creatividad culinaria.

### **El egresado será competente para:**

- Investigar, identificar y seleccionar los ingredientes idóneos  
De las recetas culinarias.
- Conocer las propiedades y los beneficios nutricionales  
De los ingredientes y de los alimentos preparados.
- Crear y elaborar exquisitos platillos de la cocina nacional e internacional con  
higiene y calidad.
- Operar y administrar con eficiencia restaurantes,  
Bares y comedores de alta cocina.
- Establecer planes de compras y de selección de proveedores.
- Emplear las técnicas de conservación, envasado y almacenamiento  
De materias primas, alimentos y productos relativos.
- Entender la historia, evolución y tendencia actual  
De las artes culinarias.
- Optimizar el uso y aprovechamiento de los recursos humanos,  
Materiales y financieros relativos a esta actividad.

### **Siendo profesionista tendrá como campo laboral:**

- Restaurantes y bares con alta cocina, nacional e internacional.
- Hoteles y centros turísticos, nacionales e internacionales.
- Servicios de banquetes y eventos.
- Servicio de comedor para ejecutivos.
- Industria alimentaria.
- Asesoría y consultoría profesional

Figura N° 7. Oferta Educativa. Licenciatura En Gastronomía y Administración Operativa  
Fuente: (Universidad Latina, 2017).

## **LICENCIATURA EN INFORMÁTICA**

*Roma (UNAM 3084-48)*

*Sur (UNAM 3344-48)*

### **Objetivo:**

Brindar la formación integral que permita administrar, diseñar e Implementar sistemas de información y comunicación de calidad que garanticen el aumento de la productividad y competitividad en las organizaciones.

### **Como aspirante deberá:**

- Responsabilidad hacia el compromiso de ser un profesionista.
- Respeto por la diversidad cultural, intelectual y de género.
- Actitud proactiva para generar cambios y proponer proyectos Creativos e innovadores.
- Inclinação hacia la superación personal y el trabajo en equipo.

### **Perfil para cursar la Licenciatura:**

- Habilidades matemáticas.
- Administración.
- Facilidad para el manejo de equipos y sistemas de cómputo.
- Disposición para interrelacionarse.
- Programación.

### **Siendo profesionista tendrá como campo laboral:**

- Empresas e instituciones públicas y privadas.
- Bancos e instituciones financieras.
- Empresas productoras de bienes y servicios informáticos.
- Asesoría y consultoría independientes.
- Docencia e investigación.

### **El egresado será competente para:**

- Diseñar sistemas de información enfocados a la automatización, Simplificación y optimización de los procedimientos administrativos y sistemas de control de cualquier empresa.
- Administrar y operar redes informáticas, bases de datos, sistemas De telecomunicación computarizados, etcétera.
- Aplicar normas y estándares de calidad en materia informática.
- Dirigir y administrar empresas relacionadas con el diseño de Equipos y programas informáticos.
- Realizar acciones orientadas a la optimización de los servicios De soporte técnico.
- Desempeñarse como consultor en sistemas informáticos y equipos De cómputo para cualquier tipo de organización.
- Actuar con responsabilidad y ética ante los retos que habrá De enfrentar.
- Enfrentar con éxito los retos socio-económicos y tecnológicos que Implican los cambios y las competencias de un mundo globalizado.

Figura N° 8. Oferta Educativa. Licenciatura en Informática

Fuente: (Universidad Latina, 2017).

## **LICENCIATURA EN MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD**

*Roma (SEP RVOE 2003107)*

*Sur (SEP RVOE 2022080)*

*Cuernavaca (SEP RVOE 20123009)*

*Cuautla (SEP RVOE 20123008)*

### **Objetivo:**

Brindar la formación profesional que permita generar estrategias de mercado innovadoras y diseñar campañas publicitarias creativas y con sentido social, que atiendan a las necesidades de los Consumidores potenciales en cumplimiento de los objetivos sociales y comerciales de las empresas que representan.

### **Como aspirante deberá:**

- Responsabilidad hacia el compromiso de ser un profesionista.
- Respeto por la diversidad cultural, intelectual y de género.
- Actitud proactiva para generar cambios y proponer proyectos Creativos e innovadores.
- Inclínación hacia la superación personal y el trabajo en equipo.

### **Perfil para cursar la Licenciatura:**

- Habilidad para negociar y comunicarse en forma oral y escrita.
- Capacidad de investigación, análisis y síntesis.
- Creatividad.

### **Siendo profesionista tendrá como campo laboral:**

- Diversas Áreas de Comunicación del sector público y privado.
- Empresas productoras.
- Agencias publicitarias.
- Empresas y agencias de mercadotecnia.
- Asesoría y consultoría profesionales.
- Docencia.

### **El egresado será competente para:**

- Manejar la mercadotecnia y la publicidad desde su planeación Y ejecución estratégicas, hasta la selección, operación Y administración de los recursos mediáticos.
- Aplicar los procesos y recursos necesarios para identificar y crear lo que el consumidor quiere, desea y necesita; Distribuirlo en forma tal que esté a su disposición en el momento Oportuno, en el lugar preciso y al precio más adecuado.
- Analizar teórica y metodológicamente los fenómenos sociales, Políticos y económicos que involucran a la mercadotecnia y la publicidad, buscando el beneficio social y empresarial.
- Actuar con responsabilidad y ética ante los retos que habrá de enfrentar.

Figura N° 9. Oferta Educativa. Licenciatura en Mercadotecnia.

Fuente: (Universidad Latina, 2017).

## **LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA**

*Cuernavaca (SEEM RVOE 2002P02206)*

*Cuautla (SEEM RVOE 2004P02257)*

### **Objetivo:**

Formar profesionales que desarrollen y se apropien de Conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para Desarrollar propuestas teórico-metodológicas innovadoras, Enfocadas en el mejoramiento de los procesos cognoscitivos Y las problemáticas educativas en todos los niveles de enseñanza.

### **Como aspirante deberá:**

- Asumir con responsabilidad el compromiso de ser un Profesionista UNILA.
- Respetar la diversidad cultural, intelectual y de género.
- Tener actitud proactiva para generar cambios y proponer proyectos Creativos e innovadores.
- Tender a la superación personal y al trabajo en equipo.

### **Perfil para cursar la Licenciatura:**

- Interés por la problemática educativa y el proceso enseñanza-aprendizaje.
- Capacidad de interrelación.
- Capacidad de análisis y síntesis.

### **El egresado será competente para:**

- Identificar la problemática educativa en el contexto nacional e Internacional, para desarrollar estrategias y proponer soluciones Didácticas acordes a las necesidades actuales.
- Desarrollar programas de orientación educativa y de formación Docente.
- Diseñar planes y programas de estudio.
- Evaluar y revitalizar el proceso de enseñanza-aprendizaje en sus Diferentes modalidades.
- Aplicar las nuevas tecnologías en materia educativa: a distancia y Producción audiovisual.
- Desarrollarse en ámbitos y organizaciones empresariales y sociales En general en la que se requiera la capacitación.
- Actuar con responsabilidad y ética ante los retos que habrá de Enfrentar.

### **Siendo profesionista tendrá como campo laboral:**

- Instituciones educativas públicas y privadas, en materia de Planeación Educativa, Diseño Curricular, Asesoría Pedagógica y Programas Curriculares.
- Instituciones de fomento a la educación.
- Docencia universitaria e investigación educativa.
- Organizaciones empresariales y sociales.

Figura N° 10. Oferta Educativa. Licenciatura en Pedagogía

Fuente: (Universidad Latina, 2017).

**LICENCIATURA EN CIENCIAS  
DE LA COMUNICACIÓN Y PERIODISMO**

*Roma (SEP - RVOE 2005725)*

*Sur (SEP - RVOE 2005723)*

*Cuernavaca (SEP - RVOE 20110718)*

*Cuatla (SEP - RVOE 20110717)*

**Objetivo:**

Fomentar y lograr de manera significativa el desarrollo de habilidades y destrezas en el campo de la comunicación humana y colectiva.

El objetivo de la Licenciatura está enfocado a responder las Necesidades de una sociedad en el ámbito de la comunicación Crítica, certera objetiva y efectiva; no sólo fomentando la adquisición De conocimientos, sino integrando el aprendizaje significativo para el Desarrollo de los estudiantes en el campo laboral.

**Como aspirante deberá:**

- Asumir con responsabilidad el compromiso de ser un profesionista UNILA.
- Respetar la diversidad cultural, intelectual y de género.
- Tener actitud proactiva para generar cambios y proponer proyectos Creativos e innovadores.
- Tender a la superación personal y al trabajo en equipo.

**Perfil para cursar la Licenciatura:**

- Pensamiento y actitud crítica del contexto histórico y social de México y el mundo.
- Gusto por la lectura y redacción de textos con diversas temáticas y En diversos medios.
- Actitud y visión emprendedora.
- Creatividad.

**El egresado será competente para:**

- Participar en las áreas de especialización de la actividad periodística, Comunicación interna, relaciones públicas en las organizaciones, así Como imagen corporativa.
- Aplicar tipos, modelos, teorías de la comunicación, nuevas Tecnologías de la información y comunicación, con una actitud cívica Y ética, para el uso correcto del lenguaje oral, no verbal, escrito y Audiovisual en el acceso y manejo de la información y ante diversas Audiencias.

**Siendo profesionista tendrá como campo laboral:**

- Periódicos nacionales y extranjeros.
- Diversas áreas de comunicación del sector público y privado.
- Medios de comunicación masiva y electrónica.
- Agencia de noticias, publicidad y multimedia.
- Editoriales.
- Docencia

Figura N° 11. Oferta Educativa. Licenciatura en Ciencias de la Comunicación y Periodismo.  
Fuente: (Universidad Latina, 2017).

## **LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**

*Sur (UNAM 3344-25)*

*Cuernavaca (UNAM 8344-25)*

*Cuautla (UNAM 8939-25)*

### **Objetivo:**

Brindar la pluralidad de enfoques psicológicos tradicionales e Innovadores, así como una formación de alta calidad y compromiso Social con una visión actualizada, plural y crítica acerca de los Campos de conocimiento y de la intervención profesional de la Disciplina, para que el desempeño se caracterice por el desarrollo de Procesos de investigación y de trabajo de equipo.

### **Como aspirante deberá:**

- Asumir con responsabilidad el compromiso de ser un profesionalista UNILA.
- Respetar la diversidad cultural, intelectual y de género.
- Tener actitud proactiva para generar cambios y proponer proyectos Creativos e innovadores.
- Tender a la superación personal y al trabajo en equipo.

### **Perfil para cursar la Licenciatura:**

- Capacidad para clasificar, jerarquizar, sintetizar, esquematizar Y categorizar hechos.
- Capacidad para codificar, almacenar y recuperar datos.
- Habilidad para razonar, argumentar, deducir, explicar y anticipar Sobre la información recibida.
- Habilidades interpersonales como capacidad para trabajar de Manera efectiva con la gente y relacionarse con ella, demostrando Empatía y comprensión.
- Interés por llevar a cabo la búsqueda de la verdad mediante la Investigación, utilizando un proceso lógico, ordenado y claro

### **El egresado será competente para manejar los Diversos campos del conocimiento de la Psicología**

#### **Como son:**

- Procesos Psicosociales y Culturales.
- Ciencias Cognitivas y del Comportamiento.
- Psicología Clínica y de la Salud.
- Psicología Organizacional. • Psicología de la Educación.
- Psicobiología y Neurociencias.

### **Siendo profesionalista tendrá como campo laboral:**

- Clínicas, hospitales, centros de salud y consultorios públicos Y privados.
- Área de recursos humanos en empresas e instituciones públicas y Privadas.
- Instituciones educativas.
- Centros comunitarios y asociaciones civiles.
- Asesoría y consultoría independientes.
- Docencia e investigación

Figura N° 12. Oferta Educativa. Licenciatura en Psicología.

Fuente: (Universidad Latina, 2017).

## **LICENCIATURA EN TURISMO**

*Cuernavaca (SEEM RVOE 2001P02194)*

*Cuautla (SEEM RVOE 2005P02280)*

### **Objetivo:**

Brindar la formación más novedosa en el área de operación y Administración del patrimonio turístico nacional e internacional en Sus diferentes áreas: ventas, promoción, relaciones públicas, Hotelería y agencias de viaje; contar con la capacidad para Desarrollar alternativas innovadoras que satisfagan plenamente las Necesidades y expectativas, tanto del turista como de las empresas del sector.

### **Como aspirante deberá:**

- Asumir con responsabilidad el compromiso de ser un profesionista UNILA.
- Respetar la diversidad cultural, intelectual y de género.
- Tener actitud proactiva para generar cambios y proponer proyectos Creativos e innovadores.
- Tender a la superación personal y al trabajo en equipo.

### **El egresado será competente para:**

- Desarrollar e implementar planes y programas de fomento al turismo.
- Dirigir y administrar centros turísticos, culturales y recreativos.
- Analizar el fenómeno turístico en el marco de la globalización que Caracteriza a los procesos económicos y culturales de la actualidad.
- Desarrollar el turismo como un factor de dinamismo socioeconómico, Cultural e integral.
- Conocer las tendencias actuales de la oferta y demanda de servicios Turísticos, con objeto de detectar las oportunidades de desarrollo y Crecimiento del sector.
- Promover la cultura, las costumbres y el folklore nacional e Internacional.
- Actuar con responsabilidad y ética ante los retos que habrá de Enfrentar.

### **Siendo profesionista tendrá como campo laboral:**

- Instituciones y empresas de fomento al turismo.
- Hoteles y centros turísticos nacionales e internacionales.
- Agencias de viaje.
- Líneas aéreas y en general, de transporte de pasajeros.
- Museos y sitios de interés cultural.
- Asesoría y consultoría independientes.

Figura N° 13. Oferta Educativa. Licenciatura en Turismo.  
Fuente: (Universidad Latina, 2017).

## 1.5 PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

Desde su origen la UNILA ha sido congruente adaptándose a las necesidades que manda una sociedad más justa y equitativa, sostenible y sustentable, socialmente responsable, humana y solidaria.

A partir de mediados del 2010 se conformó una nueva gestión al frente de la universidad la filosofía institucional, así como construir las bases y estrategias de una visión hacia el 2020 las cuales se encuentran documentadas en este plan estratégico de desarrollo institucional.

La Universidad Latina cuenta con un enorme potencial de desarrollo, ya que tiene una ubicación geográfica privilegiada que atiende a más de 7 mil estudiantes distribuidos en cuatro campus instalados en dos entidades del país con oferta académica incorporada a la universidad nacional Autónoma de México (UNAM) con reconocimiento de la secretaria de Educación Pública (SEP) y de la secretaria de Educación del Estado de Morelos (SEEM) y acreditada por la Federación de instituciones mexicanas particulares de Educación Superior (FIMPES).

El plan estratégico de desarrollo institucional que aquí se presenta es una herramienta básica para organizar el trabajo de la gestión universitaria y útil para inducir y conectar actividades con estudiantes, profesores, egresados y empleadores interesados en asegurar la coherencia entre la acción y el discurso institucional como aspecto fundamental de la responsabilidad social de las instituciones educativas.

El plan estratégico de desarrollo institucional 2011-2020 de la universidad latina tiene como propósito analizar los antecedentes y evolución del contexto social, educativo y económico de nuestro entorno, para identificar los retos que enfrenta la institución en el corto, mediano y largo plazo y con ello formular las líneas de acción que deberán implementarse durante los próximos diez años. Fuente: (Latina, Universidad Latina, 2015)



## 1.6 ORGANIGRAMA CAMPUS CUERNAVACA

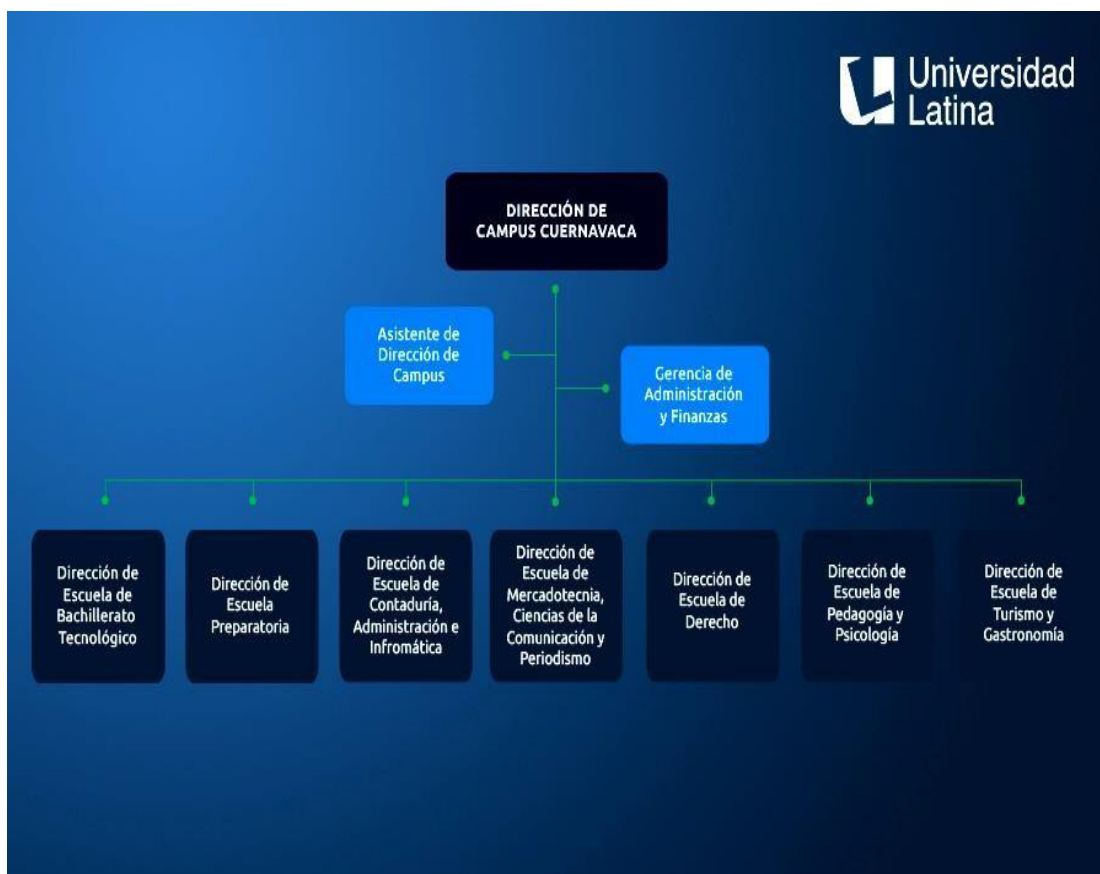


Figura N° 14. Organigrama Campus Cuernavaca.

Fuente: (Universidad Latina, 2017).

### 1.7. POBLACIÓN DE ESTUDIANTES QUE INTEGRAN EL CAMPUS CUERNAVACA.

Licenciatura, Administrativos y Docentes	Número de estudiantes activos Administrativos y Docentes
GASTRONOMÍA	378
ADMINISTRACIÓN	120
CONTADURÍA	50
DERECHO	144
PSICOLOGÍA	197
PEDAGOGÍA	46
MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD	107
PERIODISMO Y COMUNICACIÓN	123
TURISMO	84
PREPARATORIA	275
BACHILLERATO	170
DOCENTES	150
ADMINISTRATIVOS	39

TABLA N°1. Población de Estudiantes que Integran el Campus de Cuernavaca.

Fuente: Propia 2017.

### 1.8. PRINCIPALES RESULTADOS DEL CAMPUS CUERNAVACA.

De acuerdo al sitio web del campus Cuernavaca de la UNILA, la Asociación Mexicana de Bolsas de Trabajo (AMEBOT) certificó a nuestra Universidad en Empleabilidad; por lo que hoy en día la UNILA se ubica a nivel nacional dentro de las 14 principales instituciones de Educación Superior en recibir este distintivo por sus esfuerzos en facilitar la inserción de sus estudiantes y egresados al mercado laboral.

La Certificación E3, se otorga por cumplir con los lineamientos y metodología de Empleabilidad Universitaria establecidos por AMEBOT. Fuente: (Latina, 2015).

El pasado 26 de octubre en el marco del Primer Congreso Académico de la LXX Asamblea General Ordinaria FIMPES, el Mtro. Leopoldo Reyes Equiguas Rector Institucional de la Universidad Latina (UNILA) recibió de la Dra. Sonia Bacha, Directora de Sistema de Acreditación FIMPES, el reconocimiento a nuestra universidad como institución de excelencia académica. Cabe mencionar que la Universidad Latina fue acreditada desde 1997 por la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de la Educación Superior, tras haber cumplido con los más de 180 criterios para ser reconocida como una de las 110 universidades con este reconocimiento, entre las más de dos mil universidades que hay en la República Mexicana. La importancia de seguir afiliados a dicha institución radica en su Misión, “cumplir con la responsabilidad social de servir y coadyuvar en el progreso de la educación superior”, elevando la calidad educativa de las instituciones afiliadas y fortaleciendo su crecimiento institucional, garantizando a los estudiantes la mejora continua en la oferta educativa, planes de estudio y cuerpo docente. Fuente: (Latina, Reconocimiento FIMPES, 2016).

### **1.9. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ESCOLARES (DIVIDIDO EN TRES INCORPORACIONES DISTINTAS: UNAM, SEP MORELOS y DGETI)**

De manera general el Departamento de Servicios Escolares se encarga de apoyar en la estructuración de los planes y programas de estudio de la institución, así como desarrollar, establecer y difundir las normas, políticas y procedimientos que regulen el devenir académico del Centro e instrumentando acciones de carácter administrativo que coadyuven a la promoción y optimización del desempeño académico de profesores y alumnos .Fuente: (propia, 2016).

#### **CONTROL ESCOLAR UNAM.**

La Dirección General de Administración Escolar (DGAE), es la dependencia de la UNAM responsable de dirigir y coordinar las actividades de administración escolar de la

institución, ejercer las facultades que la legislación le otorga, en los reglamentos y disposiciones que la Universidad establece, cuyo objetivo es el contribuir en el cumplimiento de las funciones sustantivas, que son la docencia, investigación y difusión y extensión de la cultura. Para lograr sus funciones, la DGAE se organiza en cuatro Subdirecciones, 2 Unidades y una Coordinación.

Las Subdirecciones son las de Registro y Aplicación del Examen de Selección, cuyas funciones son las de atender a los aspirantes a los concursos de selección, niveles bachillerato y licenciatura, aplicar el examen y documentar a los nuevos alumnos; la Subdirección de Diseño de Proyectos, responsable del primer ingreso, de la administración de los recursos de cómputo y del desarrollo de los nuevos sistemas para la administración escolar; la Subdirección de Sistemas de Registro Escolar, responsable del sistema y de los procesos de registro y seguimiento escolar de todos los alumnos de bachillerato y licenciatura; y la Subdirección de Certificación y Control Documental, cuyas funciones son las de vigilar la aplicación efectiva de la normatividad, la certificación de los estudios y la emisión de los títulos y grados universitarios.

Las Unidades son, la de Administración del Posgrado, responsable del registro y seguimiento escolar de los programas de posgrado y de especialidad y la Unidad Administrativa cuya función es de apoyo y gestión, recursos humanos, financieros y de bienes y servicios. Finalmente, la Coordinación de Control de Gestión y Seguimiento, es la responsable del seguimiento de acuerdos y de atención a las situaciones casuísticas que los aspirantes, alumnos o egresados presentan.

La administración escolar de la institución se establece en tres sistemas o eventos, con un eje conductual y una base normativa. La normativa son los reglamentos y disposiciones que la legislación universitaria determina para toda la actividad escolar.

El eje que conduce la administración escolar son los planes de estudio, su estructura, sus reglas, sus condiciones y sus formas de aplicación, determinan la actividad fundamental de la docencia y como consecuencia, la gestión y los servicios tanto a los profesores y alumnos, como a las entidades académicas en su conjunto.

Los tres eventos corresponden a las etapas en las cuales se puede conformar las comunidades escolares, ingreso, permanencia y egreso.

El ingreso a la institución, para los niveles bachillerato y licenciatura, lo rige el Reglamento General de Inscripciones, donde se determina que la condición de ingreso es por concurso de selección, mientras que para los alumnos que concluyen el bachillerato en la propia UNAM, define las opciones de ingreso a las licenciaturas, dentro del marco que se conoce como pase reglamentado. Los consejos técnicos de las escuelas y facultades determinan la oferta de carreras y los lugares disponibles. Por otro lado, el ingreso a los programas de posgrado se norma por el Reglamento General de Estudios de Posgrado y por las normas operativas de cada uno de los programas.

### **Los sistemas de cómputo**

De acuerdo a lo anterior, la Dirección General de Administración Escolar cuenta con 7 sistemas de cómputo, a saber: Planes de Estudio, Primer Ingreso, Registro y Seguimiento Escolar para los niveles Bachillerato y Licenciatura, Sistema Escolar del Posgrado, Egreso, Seguridad y en conjunto de los anteriores, el Sistema de Información de la Administración Escolar de la UNAM.

El sistema de planes de estudio administra la información de los planes, con información de las Unidades Académicas e incluye la lista de carreras y programas, los planes con su fundamentación, objetivos, requisitos de ingreso, procedimiento de aplicación y perfil del egresado, los catálogos de asignaturas y los contenidos temáticos, las tablas de equivalencias, etc.

El sistema de primer ingreso está diseñado para llevar a cabo todo el proceso de admisión en los niveles de bachillerato y licenciatura, puesto que para el posgrado, las coordinaciones del programa seleccionan a sus alumnos de manera personalizada.

Hay dos sistemas de registro y seguimiento escolar, el SIAE, Sistema Integral de Administración Escolar, para toda la actividad escolar de los alumnos de bachillerato y licenciatura, así como el sistema para el registro y seguimiento escolar de los alumnos del posgrado.

El sistema de egreso comprende la revisión documental, la certificación y la emisión de títulos y grados. El sistema de seguridad, comprende los mecanismos de seguridad para garantizar la calidad e integridad de la información, los recursos, los lugares y la documentación oficial.

La integración de los cinco sistemas, conforman el Sistema de Información, que ofrece las facilidades de acceso de toda la información escolar, tanto a la comunidad universitaria como a la sociedad en general. Fuente: (<https://www.dgae.unam.mx/>, 2015)

### **Dirección General de Educación Tecnológica Industrial (DGETI) y Secretaría de Educación Pública (SEP).**

#### Disposiciones Generales

Norma 1.1.- Objeto: Es objeto de las presentes normas, regular los procesos de control, registro y certificación de estudios, que lleven a cabo los planteles oficiales de educación media superior, dependientes directamente de la Secretaría de Educación Pública, en lo que se refiere, a las siguientes etapas, que llevan por objeto:

- a) Calendarización, dar a conocer el calendario escolar aplicable en el plantel;
- b) Inscripción, regular el ingreso, asentar el registro, iniciar el historial académico y llevar el control de los alumnos;
- c) Reinscripción, regular y controlar el registro de los alumnos que continúan sus estudios dentro del plantel e incluso de aquéllos que reingresan después de haber suspendido sus estudios;
- d) Tránsito, regular los procesos de traslado de educandos entre distintos planteles o servicios educativos del sistema educativo nacional, o incluso de planteles del extranjero a planteles del sistema educativo nacional;
- e) Acreditación, establecer los requisitos para el reconocimiento de la aprobación de una asignatura, módulo, semestre o nivel educativo, así como normar el registro de los resultados de los alumnos y actualizar su historial académico;
- f) Certificación, reconocer, por medio de la entrega de un documento oficial, la acreditación total o parcial de las asignaturas, módulos o nivel educativo, y
- g) En su caso, titulación, controlar la expedición y registro del título profesional de los egresados de un plan y programas de estudio correspondiente.

Los planteles oficiales están obligados a sujetarse ante todo, a lo establecido en la legislación aplicable y en las presentes normas, así como a promover su difusión y conocimiento por parte de los educandos a quienes presten servicios educativos y, en su caso, a sus padres de familia o tutores, cuando se trate de menores de edad.

Fuente: (Sep, 2013)

## **2. FUNCIONES GENERALES DEL ÀREA DE SERVICIOS ESCOLARES**

- Responsable que se cumplan las Políticas y procedimientos de la Universidad en materia de Servicios Escolares.
- Responsable de que se generen reportes de UNAM y SEP MORELOS, en tiempo y forma asegurando el cumplimiento de los reglamentos, leyes y normas aplicables.
- Responsable de elaboración e integración de expedientes de los alumnos.
- Responsable de la elaboración de boletas, certificados, constancias y cartas de buena conducta.
- Responsable del control y registro de certificados de la Universidad.
- Responsable de mantener actualizado el kardex de la Universidad.
- Responsable de la elaboración de listas de asistencia mensual y actas de evaluación parcial.
- Responsable de que se cumpla con las políticas de ingreso de alumnos a la Universidad.
- Responsable de la elaboración y publicación correcta de los calendarios de evaluaciones parciales, finales y de regularización.
- Responsable de la elaboración de concentrados de calificaciones.
- Responsable de la elaboración de actas de evaluación final.
- Responsable de altas y bajas de semestre y/o año escolar.
- Responsable del registro de evaluaciones semestrales y boletas.
- Responsable de la documentación del servicio social.
- Responsable de la elaboración de cartas de presentación para prestadores de servicio social.
- Responsable del control de los reportes de servicio social de los alumnos.
- Responsable del control de las cartas de aceptación de los prestadores de servicio social.

- Responsable del control de los reportes bimestrales.
- Responsable de la elaboración, trámite y registro de documentos de titulación de los alumnos.
- Responsable del control de la documentación de las prácticas profesionales de los alumnos.
- Responsable de la Implementación de un sistema de organización que garantice el buen funcionamiento del área.
- Responsable de garantizar que exista un mínimo de excepciones en la aplicación de la política de límites de autoridad y de control interno.
- Responsable de Obtener eficiencia en la integración de expedientes de los alumnos de acuerdo a la política de ingreso a la Universidad.
- Responsable de generar Oportunidades en la expedición de listas de asistencia y actas de evaluación.
- Responsable de la requisición de actas de evaluación a los docentes dentro de los plazos establecidos.
- Responsable de la eficiencia y la elaboración oportuna de los concentrados de calificaciones.
- Responsable de obtener eficiencia en la elaboración de calendarios.
- Responsable de las variaciones negativas contra la cuota sólo sean por factores no controlables dentro de la Universidad.
- Lograr una óptima sistematización en todas las actividades de la Universidad en materia de control escolar.
- Responsable de establecer normas y procedimientos para el adecuado control de la documentación. Fuente: (Sep, 2013).

### **3. DIMENSIONES DEL ÀREA DE SERVICIOS ESCOLARES**

- Personal a cargo del área de servicios escolares

5 asistentes administrativos:

- Asistente Administrativo Bachillerato y preparatoria abierta
- Asistente Administrativo Licenciatura escolarizada



- Asistente Administrativo Licenciatura de Sistema Abierto
  - Asistente Administrativo Posgrado
  - Asistente de titulación.
- 
- Se reporta directamente a: Secretaría Académica

Fuente: (propia, 2016).

#### **4. PERFIL DEL ÀREA DE SERVICIOS ESCOLARES**

##### **A. CONOCIMIENTOS (Enunciativo no limitativo)**

Licenciado en Administración,  
Lic. en Informática.

##### **B. EXPERIENCIA**

1 año en el puesto o en las áreas afines.

##### **C. HABILIDADES**

Amabilidad, carisma, atención pronta y expedita, Capacidad de trabajo bajo presión, organizado, buenas relaciones humanas, flexible, líder, dinámico, creativo, Motivador e innovador. Fuente: (propia, 2016)

## **CAPÍTULO 2. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EDUCATIVA (CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS-ADMINISTRATIVOS).**

### **2.1 ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

Rojas Quiñones comenta que la administración estructura y utiliza un conjunto de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo tareas en un entorno organizacional. Esta se aplica en cualquier organización social o empresa, puesto que en todas se requiere de saber cómo, cuándo, por qué, etc.... a provechar y utilizar todo recurso que nos lleve a la satisfacción de necesidades para esa organización o empresa. Las instituciones educativas también tienen esta cualidad en su administración, sin embargo, si observamos que éstas proveen más que un bien y servicio determinado, entonces coartamos la esencia y trascendencia de la institución educativa. En sí misma es el conocimiento que ahora es el mayor de los bienes capitalizables de la sociedad.). Fuente: (Quiñones, 2006).

***Aunque esta puede ser empresa, si la manejamos como tal, sólo por el beneficio de la ganancia que aporta a sus dirigentes, entonces perdemos la perspectiva final de dicha organización,*** este ha sido uno de los mayores retos de las organizaciones educativas, puesto que al poner en el centro como una empresa que genera ganancias, perdemos de vista lo que realmente aporta a la sociedad, lo que la misma no perdona en una institución educativa, ejemplo de ellos: cuando una escuela privada sólo ve la oportunidad de ganar con las colegiaturas, los materiales que vende y los servicios extras que aporta, como actividades extracurriculares, pierden de vista la función principal de su servicio que es la educación, el enfoque humano al que se brinda el servicio, que los alumnos tengan la ganancia educativa, al recibir un proceso de enseñanza-aprendizaje de calidad que le brinda un mejor desarrollo al individuo en su medio social, a la larga el alumno y su familia valoran esto en el servicio. Por lo que esta situación puede hacer que la institución crezca o decaiga, precios altos más mal servicio, sin lograr el real objetivo, es una receta infalible para la caída y cierre de este tipo de empresas.

Fuente: (Aguirre, 2012).

### **2.1.1 DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA.**

El motor de esta investigación es el conocer el nivel de satisfacción de los alumnos de nivel Bachillerato y Licenciatura del Campus Cuernavaca de la Universidad Latina, en cuanto al servicio recibido por parte del Departamento de Servicios Escolares.

Se iniciara con una investigación exploratoria, la cual se hará de manera Directa por medio de cuestionarios aplicados a los alumnos de Licenciatura y Bachillerato

Tiene como objetivo analizar y describir los métodos que han sido utilizados durante el desarrollo de nuestra Tesis, con la finalidad de detectar sus fortalezas y limitaciones. De esta forma el lector podrá evaluar la validez y las adecuaciones del proceso que se siguió, y así poder comprender los resultados obtenidos.

La metodología se basó en la investigación de mercado propuesta por Kinneer & Taylor (1993). Para tener información y hacer un análisis efectivo de un proyecto de investigación es indispensable conocer y prever todos los pasos así como su interdependencia que conlleva el proceso de investigación.

Se optó por utilizar esta metodología ya que es la que nos permite mayor adaptabilidad a las necesidades requeridas por el proyecto.

### **ESCALA DE LIKERT**

La escala de Likert mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem. Fuente: (Baray, 2006)

La escala se construye en función de una serie de ítems que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente. Cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuesta:

- ( ) Totalmente de acuerdo
- ( ) De acuerdo
- ( ) Indiferente
- ( ) En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

La unidad de análisis que responde a la escala marcará su grado de aceptación o rechazo hacia la proposición expresada en el ítem. Los ítems por lo general tienen implícita una dirección positiva o negativa.

Por ejemplo el ítem:

Los menonitas son un grupo étnico con excelentes valores hacia el trabajo

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Manifiesta una dirección positiva, en cambio si se expresará en la forma:

Los menonitas son un grupo étnico que tiene aversión al trabajo.

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

El ítem tiene una dirección negativa. La calificación o puntuación se asigna de acuerdo a la dirección del ítem, si tiene una dirección positiva la puntuación es:

(+2) Totalmente de acuerdo

(+1) De acuerdo

(0) Indiferente

(-1) En desacuerdo

(-2) Totalmente en desacuerdo.

En el caso de que el ítem posea una dirección negativa, la calificación se invierte. Los ítems se presentan en forma de enunciados cuyo grado de acuerdo o desacuerdo se solicita a la unidad de análisis. La cantidad de enunciados que integra una escala Likert varía de acuerdo a la naturaleza de la variable operacionalizada. Los pasos a seguir para la construcción de la escala son:

1. Definición de la variable a medir.
2. Operacionalización de la variable, es decir, se determina como se habrá de medir y se señalan los indicadores.
3. Diseño de una cantidad suficiente de ítems favorables y desfavorables a la variable que se pretende medir. Weiers (1986) sugiere elaborar alrededor de 50 ítems, balanceando la escala con igual cantidad de enunciados favorables y desfavorables.
4. Depuración de la escala por medio de un estudio piloto con el propósito de seleccionar los ítems que habrán de integrarse a la versión final de la escala.
5. Administración de la versión final de la escala a las unidades de análisis que integran la unidad muestral del estudio.
6. Asignación de una puntuación a cada ítem de acuerdo al procedimiento descrito con anterioridad.
7. Obtención de la puntuación total de cada unidad de muestra, reflejando la actitud global hacia la variable medida. Fuente: (Baray, 2006)

## **2.2 GESTIÓN EDUCATIVA**

Concepto de gestión educativa.

La postura de la administración educativa está apegada a una visión simplista, de tipo empresarial, en donde se le da mayor relevancia al factor de la ganancia que al sistema del servicio, cómo comercializar éste, se pierde el valor pedagógico y se pierde de vista la trascendencia del fin de la institución educativa, por esta determinante y los cambios sociales actuales la visión de empresa administrativa moviliza el valor del trabajo que adquiere la empresa educativa.

Por lo que a principios de este siglo se comienza a dar relevancia al concepto de gestión educativa que se apega más a las realidades y la misión que tiene la institución educativa

en sí misma. Debido a varios factores como la globalización, en la que el mundo y sus comunicaciones han cambiado, todos afectan a todos, pronto nos llegan los últimos adelantos de otros países, continentes y situaciones que generalizan cada vez más nuestro pensar y actuar. Otro factor es la especialización, hoy en día es la que permite el adelanto en áreas cada vez más específicas, pero implica que los especialistas de diferentes disciplinas tienen que comprometerse más a estructurarse en distintas áreas y niveles, por lo que el conocimiento se hace cada vez más una herramienta indispensable en el avance de la ciencia y la tecnología. También vemos cambios importantes en nuestra sociedad, se vuelve una sociedad de conocimiento, lo que implica que entre mayor dominio de más información, así con una mejor preparación la persona se encuentra más calificada para los cambios continuos. Otra situación es entender que nuestro medio social es un sistema de subsistemas, lo cuales son como un engranaje, cada organización en sí misma es un sistema que a su vez tiene subsistemas que funcionan para dar vida a esta organización y sus funciones, comparémosla como un organismo vivo, que depende de sistemas como el respiratorio, el digestivo, etc. y que cada uno integrado permite la sobrevivencia del primero. Así, también, estamos situados en que son sistemas de redes, cada evento está conectado entre sí, lo que nos hace más dependientes, por ejemplo: si hay un huracán, y pega en zonas agrícolas, éstas dejan de producir lo suficiente para el año en curso, por lo que los productos escasean y se vuelve caros, por tanto no los hay en el mercado, del cual dependían personas para su consumo, por lo cual tendrán problemas en la base de su alimentación y economía, y con ello se dará un menor rendimiento en su trabajo y se afectará el desempeño del individuo y la productividad bajará.

Todos estos elementos nos permiten entender que las organizaciones sociales actualmente se ven inmiscuidas en un entorno globalizado y cambiante, por lo que, a las instituciones educativas, ya no las podemos observar como simples organizaciones empresariales, sino como un sistema dentro de otro sistema que tiene incidencia y consecuencia en el desarrollo social. Ahora bien, por gestión educativa entenderemos una capacidad de generar una relación adecuada entre la estructura, la estrategia, los sistemas, el estilo de liderazgo, las capacidades, la gente y los objetivos superiores de la organización considerada, así como la capacidad de articular los recursos de que se dispone de manera de lograr lo que se desea. (Centro Lasallista de Formación, 1999).

Por tanto menciona que el concepto de gestión educativa no es sinónimo de la administración educativa, aunque dentro de la gestión existe la administración como una de las dimensiones que articulan en esta misma. La organización educativa es junto con la cultura escolar consecuencia de la gestión. Comprender la vida de la escuela supone un propósito bien diferente y bastante más complejo e incierto que pretender especificar los factores organizativos que determinan su funcionamiento eficaz. Fuente: Pérez Gómez (2008).

*DIMENSIONES DE LA GESTIÓN EDUCATIVA* Como se viene observando en el desarrollo del entendimiento de la gestión educativa, observamos que está constituida por dimensiones en las que acciona su desarrollo. Decíamos que la administración es dentro de la gestión una dimensión en sí misma, es decir un sistema de sistemas, por lo que determinaremos que otras dimensiones se sitúan en el ámbito de la gestión educativa:

- a) Dimensión pedagógica curricular. Refiere a los Fines, objetivos y propósitos de la institución en la sociedad. Incluye:
- Prácticas de enseñanza y de aprendizaje. – Contenidos curriculares. – Selección de textos. – Prácticas de evaluación. – Las prácticas docentes.
- “Dimensión administrativa financiera. Se refiere: – A la distribución del tiempo y del espacio en la institución. – A la administración de los recursos humanos. – Administración de recursos materiales. – Administración de recursos financieros”.
- b) “Dimensión organizativa operacional”. Se refiere a: – “Organicidad interna de la escuela, comprendiendo subsistemas como:
- Equipos de docentes, directivos y sus respectivas funciones.
  - Departamentos académicos.
  - Departamentos administrativos.
- A la relación que hay entre departamentos. – Es el soporte de otras dimensiones y las articula entre sí”.
- c) “Dimensión comunitaria. Se refiere a: – Relaciones con los padres de familia y tutores.

Fuente:(Formación, 2005).

Los criterios de selección para relacionarse, así como las relaciones que se establecen con organizaciones sociales, políticas, religiosas, empresariales, de comunicación etc.

- d) "Dimensión convivencial. Se refiere a las relaciones de convivencia al interior del colegio: – Relaciones entre pares: alumnos – alumnos; docentes – docentes, etc. – Relaciones jerárquicas: relaciones directivos – docentes; relaciones docentes – alumnos, etc. – Relaciones no calificadas, por ejemplo entre un conserje y un padre de familia.
  
- e) "Dimensión sistémica Se refiere a las relaciones que el colegio establece con: El sistema educativo nacional. – El sistema educativo estatal. – Instancias educativas supranacionales. – Con otras organizaciones educativas de su mismo nivel".

Entendiendo estas dimensiones como un enfoque sistémico que nos permite comprender estas mismas como un proceso mediante el cual se identifican las necesidades, se reconocen problemáticas, para accionar soluciones entre las alternativas analizadas, por medio de métodos y acciones, que permitan desarrollar y consolidar soluciones y necesidades detectadas, y que a su vez se evalúen para determinar si se cumplió con el objetivo planteado, de modo que se eliminen las carencias. Ibid

Veamos entonces que no es la simple administración de bienes y recursos, sino un complejo sistema que sustenta a la organización misma.

Fuente: (Quiñones, 2006).

### **2.2.1. DIMENSIÓN ORGANIZATIVA OPERACIONAL**

**DIRECTIVOS Y SUS RESPECTIVAS FUNCIONES** Dentro de toda organización, hay elementos de dirección, los cuales que se organizan en niveles de jerarquías, éstas tienen la responsabilidad de poseer la capacidad de mando, aceptación de la responsabilidad y la aceptación de ser juzgados sobre los resultados previamente establecidos.

Rodríguez Valencia menciona que las jerarquías determinan el poder de actuación de cada dependencia de la estructura orgánica, lo que comprende atribuciones del área, iniciativas, toma de decisiones, responsabilidades del puesto y autoridad. La dirección es una de las herramientas más efectiva de la ejecución, ya que pone en acción la voluntad de realizar algo. Fuente: (Valencia, 2002).



Una dirección adecuada ayuda a solucionar tareas y proporciona respaldo para el impacto de las dificultades que se generan en las actividades administrativas.

DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS. Así como la dirección tiene una función específica, también las áreas que continúan en la línea de mando, éstas son los departamentos administrativos que dentro de la institución educativa manejan y controlan la eficiencia de varias situaciones específicas como son: servicios escolares, el control escolar y las áreas académicas. Estas coordinaciones estructuran las funciones básicas del control y manejo de la parte educativa, como la generación y control de calificaciones, el manejo de documentación oficial, generación de certificaciones, títulos, etc. el control y manejo del plan de estudios, control del personal docente, evaluación y seguimiento, atención a estudiantes, etc. Véanse a continuación las funciones principales de estas áreas. Fuente: (Aguirre, 2012).

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR. Este sistema es la administración de la documentación y trámites escolares que presta la institución a los alumnos se divide en dos áreas: servicios escolares y control escolar. Fuente: (Aguirre, 2012).

SERVICIOS ESCOLARES. Este departamento tiene la función de administrar, planear, coordinar, controlar, y evaluar las actividades relacionadas con la prestación de servicios escolares, administrativo a los alumnos; en esta área se prestan servicios como inscripción y reinscripción de estudiantes en los ciclos escolares, emisión de documentos: credenciales, altas, bajas; certificados, documentos oficiales, revalidaciones, equivalencias, gestión de becas, constancias de estudios, etc. Toda la documentación, registro y seguimiento del desarrollo de los estudiantes en la institución.

Fuente: (Aguirre, 2012).

CONTROL ESCOLAR. La función de este departamento es el registro y control del proceso educativo académico de los alumnos (el registro de la evaluaciones o calificaciones), el concentrado de su historial académico a partir de su ingreso, hasta el egreso, con el fin de realizar las emisiones de los documentos escolares que avalen y certifiquen los estudios realizados y concluidos al paso de la institución educativa.

Fuente: (Aguirre, 2012).

*Trámites.* Como se mencionó se tramita toda la documentación que avale el estudio de los alumnos inscritos en la institución, desde su ingreso hasta su egreso, registra su entrada, su estadía a través de credenciales, certificados, pases, servicios sociales, prácticas profesionales, revalidaciones, equivalencias, cambios de institución educativa o de plantel, etc.

*Procesos.* Los procesos pueden ser variados dependiendo de la organización:

- Ingreso: su labor es registrar y controlar la entrada de los alumnos a la institución, desde la documentación necesaria que solicita la SEP, el registro y datos del alumno, etc.
- Seguimiento: tener el historial, académico, de servicios que se han prestado al alumno, como credencialización, certificados, revalidaciones, equivalencias, etc.
- Egreso: Revisar su salida, que cumpla con los mínimos requeridos para su egreso y validación de estudios, si cumplió con lo solicitado por la ley para su egreso.
- Normatividad Debe de haber un director del área que sepa administrar y calendarizar las actividades por ciclos escolares, que verifique el funcionamiento y administración apropiada de toda la documentación. Debe de existir un sistema de organización puntual y precisa, ya que los documentos que se manejan son delicados y sumamente fiscalizados por la supervisión escolar. Se recomienda el uso de software de gestión escolar que permita una funcionalidad y fluidez en la información, así como su constante actualización, también debe existir un registro escrito que avale esta información, por tanto, debe de desarrollarse un sistema de archivo específico y fácil acceso. La información debe ser trabajada con cautela y confidencialidad por el tipo de datos que se manejan. Debe tener un sistema de información continua hacia la comunidad escolar para mantenerla informada y actualizada de los trámites y las fechas de éstos para su mejor funcionamiento. Debe generar informes a sus autoridades y direcciones para mantener la línea de acción activa y para sus mejoras continuas. Fuente: (Martinez Aguirre, 2012).

## 2.3 EVOLUCIÓN HACIA LA CALIDAD TOTAL.

Para poder ofrecer un servicio óptimo es importante revisar cómo a través de la historia reciente diversos autores han establecido el concepto de calidad, así como la forma de obtenerla de manera eficiente. El Departamento de control escolar no escapa a estos principios:

### **Definición de calidad.**

**Autor: Juran** (Juran y Gryna 1993) la calidad se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas. (Rodríguez, 2006).

**Autor: Deming** (1989) la calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. (Rodríguez, 2006).

**Calidad:** es la capacidad de comprender las necesidades de los usuarios con el fin de satisfacerlas plenamente simplificando costos y tiempo.

### **Calidad de diseño y su concordancia.**

La calidad de diseño: es aquella que está dada por la calidad del diseño del producto (bien o servicio) en función de las necesidades y/o expectativas detectadas con respecto al mismo. Básicamente la calidad de diseño es una planeación a conciencia del producto y/o servicio que pensamos ofrecer a la comunidad. Deberán tomarse en cuenta 5 puntos claves para que se dé dicha calidad de diseño.

1. Segmentar el mercado para identificar el nicho o nichos de mercado al que habremos de dirigirnos.
2. Realizar la adecuada y completa investigación de mercado para cada nicho al que nos dirigiremos.

3. Adecuar el producto o servicio de acuerdo a las necesidades, gustos y preferencias detectadas en la investigación de mercado.
4. Definir los métodos de producción a utilizar.
5. Equipar a la organización con los elementos necesarios para la producción del producto o servicio, así como los cursos de capacitación para el personal.

Fuente: (Rodríguez, 2006).

### **Calidad de concordancia.**

La calidad de concordancia es aquella que se deriva de la conformidad de la elaboración del bien o prestación del servicio con respecto al diseño de los mismos. (Rodríguez, 2006).

### **Control de la Calidad.**

El control de la calidad contempla técnicas y actividades de carácter operativo utilizadas para cumplir con los requisitos para la calidad también contempla una estrategia para asegurar el cuidado y mejora continua en la calidad ofrecida. (Evans, 2005).

### **Aseguramiento de la Calidad.**

El aseguramiento de la calidad es el conjunto de actividades preestablecidas y sistematizadas que se ha demostrado que son necesarias para dar confianza o garantizar que un producto o entidad satisfará los requisitos para la calidad. (Evans, 2005).

Requisitos de las organizaciones que asumen el aseguramiento de la calidad:

- ✓ Compromiso de la alta dirección.
- ✓ Satisfacción del cliente.
- ✓ Análisis de las pérdidas de calidad.
- ✓ Participación de todas las funciones.
- ✓ Mejoramiento continuo.

### **Gestión de la Calidad.**

Gestión de la calidad: Son todas las actividades de la función general de gestión que determinan:

- ✓ La política de la calidad.

- ✓ Los objetivos y las responsabilidades.

y la ponen en práctica por medio de:

- ✓ La planificación de la calidad.
- ✓ El control de la calidad.
- ✓ El aseguramiento de la calidad.
- ✓ El mejoramiento de la calidad.

*En el marco del: Sistema de la Calidad.*

*Gestión de la Calidad: Lograr, mantener y aumentar continuamente la calidad de sus productos.*

La gestión de la calidad tiene implícito un enfoque de mejoramiento de la calidad y para ello, la entidad que lo asuma debe:

- ☞ Fomentar y mantener un adecuado estilo de dirección.
- ☞ Promover valores, actitudes y conductas orientadas a la satisfacción del cliente interno y externo, involucrar a los suministradores.
- ☞ Establecer metas claras y medibles que serán acordadas con todos los involucrados.
- ☞ Crear una efectiva comunicación y trabajo en equipos que elimine las barreras organizativas.
- ☞ Reconocer los resultados y logros, individuales y colectivos.
- ☞ Educación y entrenamiento de todos los miembros de la organización.

Fuente: (Ruiz Canela López, 2004).

### **Control Total de la Calidad.**

El enfoque del control total de la calidad:

- ☞ Incluye la calidad dentro de la planeación estratégica de la empresa, dándole un papel preponderante: "*Calidad primero que todo*".
- ☞ Involucra a la gerencia como líder de la calidad de la empresa.
- ☞ Descentraliza la responsabilidad por la calidad haciéndola extensiva a cada unidad de la organización ya sea en áreas de manufactura o servicios.

- ☞ Orienta las actividades al logro de la satisfacción del consumidor, por encima de otros intereses internos de la empresa.
- ☞ Elimina el pensamiento compartimentado al definir los clientes internos como los siguientes en la línea de producción o los usuarios de los servicios de cada sección.
- ☞ Se apoya en la administración participativa, comprometiéndose a todo el personal en el logro de los objetivos de calidad.
- ☞ Estimula el trabajo en grupo, el respeto, el desarrollo y el reconocimiento de cada persona.
- ☞ Pone énfasis en el enfoque preventivo. Busca eliminar las causas de los problemas más que corregir sus síntomas.
- ☞ Involucra a los proveedores en el sistema de calidad de la empresa.
- ☞ Estimula el uso de técnicas estadísticas para el análisis de la información y el control de procesos, como una base confiable para la toma de decisiones.
- ☞ Genera un ambiente de mejoramiento continuo, como un modo de ser de la organización. Fuente: (Ruiz Canela López, 2004).

## 2.4 CALIDAD DEL SERVICIO ¿QUÉ IMPLICA?

Entendemos por "Calidad en el Servicio ", cuando igualamos o sobrepasamos las expectativas de los clientes internos como externos.

**Cliente interno:** Es aquel para el cual por la relación de trabajo establecida somos proveedores de información, materiales o servicios que contribuyen al buen logro de los objetivos establecidos.

**Cliente externo:** Es todo aquel proveedor o persona que viene a nuestras instalaciones y que requiere satisfacer ciertas necesidades de información, materiales o servicios.

Fuente: (propia, 2016).

Los elementos de prestación de un servicio son los siguientes:

1. Las personas. Realizan total o parcialmente el proceso de prestación del servicio. Por ejemplo, en un banco, no sólo las personas que atienden directamente al público, sino todas aquellas que, aunque no tengan contacto directo con él, realizan trabajos para proporcionarle el servicio adecuado.

2. Los medios. Equipos que dan apoyo a la prestación del servicio. En el ejemplo del banco, estos medios son el equipo informático, el material de la sucursal, las cajas de seguridad, o los cajeros automáticos.

La clave del éxito para proporcionar servicios de calidad está, por tanto, en identificar perfectamente cuáles son las necesidades y las expectativas de los clientes. En la medida en que una empresa satisfaga esas expectativas, podrá asegurar su futuro, ya que, en una situación de libre competencia, son los clientes los que determinan qué empresas sobreviven y qué empresas deben desaparecer.

Fuente: (Rodríguez, 2006).

## **CAPÍTULO 3. EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORA PRELIMINAR EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ESCOLARES.**

### **3.1 DISEÑO DEL CUESTIONARIO**

Se realizó un cuestionario aplicando la escala Likert 5 niveles para evaluar el estado de satisfacción de los alumnos de las licenciaturas de Mercadotecnia, Gastronomía, Comunicación y Periodismo, Turismo, Contaduría, Pedagogía, Administración, Derecho, Preparatoria, Psicología así también aplicado a Bachillerato, se formularon nueve preguntas acorde a lo establecido para medir el nivel de satisfacción por medio de una mediación de excelente, bueno, regular malo, pésimo, de esta manera se pudo evaluar el estado de satisfacción de los alumnos del campus Cuernavaca Unila, a continuación se muestra el cuestionario en forma. Véase pagina 47.





UNIVERSIDAD LATINA, S.C.  
Campus Cuernavaca

**MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES  
CON EL ÁREA DE SERVICIOS ESCOLARES.**

*Fecha de aplicación: Noviembre 2016 a Junio 2017.*

Este cuestionario tiene el propósito de medir tu satisfacción con la calidad del servicio de esta área. Tu opinión es muy importante ya que a partir de los resultados obtenidos, se generará un programa de mejora. Por tu colaboración, muchas gracias.

¿Qué estudias en la Unila?

Administración.     Contaduría.     Gastronomía.     Turismo.  
 Derecho     Mercadotecnia y Publicidad.     Comunicación y Periodismo.  
 Psicología.     Pedagogía.     Preparatoria.     Bachillerato

Evalúa los siguientes aspectos:

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
1. Cumplimiento del plazo comprometido para la prestación del servicio.					
2. Tiempo de espera para recibir el servicio.					
3. Disponibilidad del personal para atender a los estudiantes.					
4. Toma en cuenta de tus inquietudes e intereses.					
5. Conveniencia de los horarios de atención para la realización de los trámites.					
6. Conocimientos del personal para responder a tus preguntas.					
7. Sinceridad e interés para resolver tus inquietudes, duda y/o problemas.					
8. Atención a tus requerimientos solicitados.					
9. Habilidades del personal para comunicarse de forma clara.					

10- Algo que no se te haya preguntado y que quisieras comentar. Pueden ser factores positivos o negativos.

---

---

---

---

Fuente: (propia, 2017)

### 3.2 DISEÑO DEL MUESTREO

Fueron divididos por 3 incorporaciones distintas Secretaria de Educación Pública (SEP), Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Dirección General de Educación Tecnológica Industrial (DGETI).

Los cuestionarios fueron aplicados a los alumnos de SEP de las siguientes licenciaturas del Campus Cuernavaca de la Universidad Latina:

Cuadro: N°1. Diseño de Muestreo SEP

SEP	TOTAL DE ALUMNOS
MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD	107
GASTRONOMIA	378
COMUNICACIÓN Y PERIODISMO	123
TURISMO	84
CONTADURIA	50
PEDAGOGIA	46

Fuente:(propia, 2017)

Cuadro: N°2. Diseño de Muestreo Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)

UNAM	TOTAL DE ALUMNOS
ADMINISTRACIÓN	120
DERECHO	144
PREPARATORIA	275
PSICOLOGIA	197

Fuente:(propia, 2017)

Cuadro: N°3. Diseño de Muestreo Dirección General de Educación Tecnológica Industrial (DGETI)

DGETI (SEP)	TOTAL DE ALUMNOS
BACHILLERATO	170

Fuente:(propia, 2017)

### 3.3 DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para lograr el objetivo de este estudio se tuvo la necesidad de aplicar un cuestionario a los alumnos de Bachillerato y Licenciaturas ofertadas por el Campus Cuernavaca de la Universidad Latina.

Primero se seleccionó la muestra, que consistió en definir la población sobre la cual se realiza la investigación de campo, incluyendo: elementos, unidades de muestreo, alcance y tiempo de acuerdo a este estudio.

**Cuadro 3.1 Definición de la población.**

CUESTIONARIO A ALUMNOS	
<i>Elementos</i>	<i>Alumnos</i>
Unidades de muestreo	Hombres y mujeres
Alcance	Campus Cuernavaca, Bachillerato y Licenciaturas presenciales 15-50 años
Tiempo	Noviembre 2016-Junio 2017

Cuadro: N°4. Cuestionario a Alumnos.

Fuente: (propia, 2017)


Existen diferentes fórmulas estadísticas de fácil aplicación, así como programas estadísticos que cumplen tal función. Hemos encontrado uno de ellos, llamado Status, el cual permite obtener el tamaño de la muestra, a partir del tamaño del universo (Cantidad

total de alumnos) y considerando tanto el margen de error 5% como el nivel de confianza requerido del 95 % ya que estas son las más factibles para emplearlas.

Para determinar el tamaño de la muestra; utilizamos la fórmula para poblaciones finitas:

La fórmula seleccionada es la siguiente tomada de una muestra online

Como ejemplo: tomaremos el total de alumnos de Bachillerato un total de 170 para determinar la muestra siguiente:



Asesoría Económica & Marketing  
Copyright 2009

### Calculadora de Muestras

Margen de error:

Nivel de confianza:

Tamaño de Población:

**Margen: 5%**  
**Nivel de confianza: 95%**  
**Población: 170**

**Tamaño de muestra: 119**

**Ecuacion Estadística para Proporciones poblacionales**

n= Tamaño de la muestra  
Z= Nivel de confianza deseado  
p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)  
q=Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)  
e= Nivel de error dispuesto a cometer  
N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Fuente:(Asesoría Económica Y Marketing, 2009)

Por parte de los alumnos de la carrera SEP.



### Calculadora de Muestras

Margen de error:  
10% ▾  
Nivel de confianza:  
95% ▾  
Tamaño de Población:  
788

Margen: 5%  
Nivel de confianza: 95%  
Población: 788

Tamaño de muestra: 259

#### Ecuación Estadística para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p^*q)}{e^2 + (z^2(p^*q)) / N}$$

n= Tamaño de la muestra  
Z= Nivel de confianza deseado  
p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)  
q=Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)  
e= Nivel de error dispuesto a cometer  
N= Tamaño de la población

Fuente:(Asesoría Económica Y Marketing, 2009)

De igual manera se realizó para las licenciaturas UNAM.



### Calculadora de Muestras

Margen de error:  
10% ▾  
Nivel de confianza:  
95% ▾  
Tamaño de Población:  
736

Margen: 5%  
Nivel de confianza: 95%  
Población: 736

Tamaño de muestra: 253

#### Ecuación Estadística para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p^*q)}{e^2 + (z^2(p^*q)) / N}$$

n= Tamaño de la muestra  
Z= Nivel de confianza deseado  
p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)  
q=Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)  
e= Nivel de error dispuesto a cometer  
N= Tamaño de la población

Fuente:(Asesoría Económica Y Marketing, 2009)

De esta manera nos muestra el resultado del tamaño de la muestra para cada departamento de licenciatura

El Segundo Paso: consistió en tomar la decisión sobre el tamaño de la muestra. Realizando una regla de 3 para determinar el número de encuestados por cada departamento SEP, UNAM, DGETI.

Como ejemplo: tomaremos el departamento UNAM de la Licenciatura en Administración con un total de alumnos de 120 por el total de la muestra 253 entre el número total de alumnos 736 nos da la cantidad a encuestar de 41 alumnos, de esta manera se realizó por cada licenciatura en cada departamento para sacar el total de encuestados.

Tabla: N° 2. Muestreo UNAM.

<b>UNAM</b>	<b>Total de Alumnos</b>	<b>Número de Encuestados</b>
Administración	120	41
Derecho	144	50
Preparatoria	275	95
Psicología	197	68
<b>Total</b>	<b>736</b>	
<b>Muestra</b>	<b>253</b>	

Fuente: propia. (2017).

Tabla: N° 3. Muestreo SEP.

<b>SEP</b>	<b>Total de Alumnos</b>	<b>Numero de Encuestados</b>
Mercadotecnia y Publicidad	107	35
Gastronomía	378	124
Comunicación y periodismo	123	40
Turismo	84	28
Contaduría	50	16
Pedagogía	46	15
<b>Total</b>	<b>788</b>	
<b>Muestra</b>	<b>259</b>	

Fuente: (propia, 2017).

Tabla: N° 4. Muestreo DGETI.

DGETI	Total de Alumnos
Bachillerato	170
<b>Muestra</b>	<b>119</b>

Fuente: (propia, 2017)

Para realizar los cuestionarios a los estudiantes así como de los alumnos de Bachillerato. Posteriormente se complementó con el método probabilístico en el cual cada miembro del sub universo objetivo tiene una probabilidad fija (con frecuencia igual) de ser un miembro de la muestra objeto.

### 3.4 APLICACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS

La investigación fue realizada en dos etapas:

**En la primera etapa:** se elaboró el instructivo de aplicación de encuesta.

Para poder realizar la investigación fue necesario un cuestionario dirigido a los alumnos del Campus Cuernavaca de la Universidad Latina. La recolección de datos para la presente investigación se realizó de la siguiente manera: La opinión del activo más importante de una Universidad: sus alumnos, se llevó a cabo como un derecho de libre expresión que todo ciudadano en general posee. Y en cuanto a la aplicación de las pruebas se contó con la aprobación de las autoridades del Campus Cuernavaca.

Por lo tanto se programó cada jueves, viernes y sábado de los meses de Noviembre 2016 a Junio de 2017, para recabar los datos necesarios. Los lugares estratégicos elegidos fueron la Biblioteca, Cafetería y propias aulas de cada Licenciatura y Bachillerato.

- 1) Elaboración de un guion para aplicación de encuesta (saludo, identificación del contacto, presentación del encuestador, aplicación del cuestionario y despedida).
- 2) Concentración de una base de datos de los alumnos elegibles de encuestar.
- 3) Las respuestas de los alumnos se capturaron de acuerdo a la escala del 1 al 5 (Escala Likert). Al mismo tiempo se permitió que el alumno diera sus comentarios respecto a una pregunta abierta con el motivo de recabar información que nos sirva de ayuda para las soluciones.

**En la segunda etapa:** concentramos la información obtenida en una base de datos de Excel, analizado e interpretando dicha información a través de gráficas.

### 3.5 RECOPIACIÓN Y PROCESAMIENTO DE RESULTADOS

Con los resultados obtenidos de estas encuestas evaluadas por medio de una escala Likert con 5 niveles, mostrados en graficas de pastel, los datos recabados evalúan cada pregunta de un total de 9, mostrando una evaluación de servicio y atención en cada área, a continuación se presenta los datos recabados de dicha información.

#### 3.5.1 UNAM (UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO)

- 1- En lo que respecta al cumplimiento del plazo comprometido de entrega de algún trámite los alumnos opinaron que: el trato se percibe de manera admisible para el alumnado al solicitar trámites de poca importancia o menor urgencia pero no así con trámites de mayor relevancia. (Ver Anexo A, número 1, pág. 90)

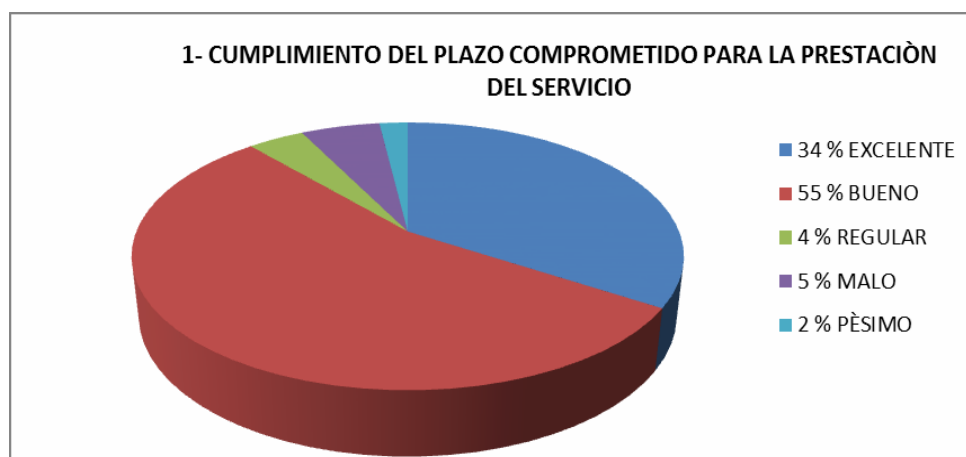


Figura: N° 15. Cumplimiento del Plazo (UNAM)

Fuente: (propia, 2017)

- 2- Respecto al tiempo de espera para ser atendido, los alumnos manifestaron lo siguiente: Que el tiempo estimado para tal efecto se prolonga, por lo que debido a esto se ven afectados los trámites de suma urgencia. (Ver Anexo A, número 2 pág. 90)





Figura: N° 16. Tiempo de Espera (UNAM)

Fuente: (propia, 2017).

- 3- En este rubro se observa un decremento de la calidad, ya que el tiempo de espera no es el óptimo. (Ver Anexo A, número 3 pág. 90)



Figura: N° 17. Disponibilidad del Personal (UNAM)

Fuente: (propia, 2017)

4- Por consiguiente al haber un decremento en la pregunta tres, lo relativo a la toma de en cuenta de inquietudes e intereses no es atendida correctamente. Uno de los puntos importantes que se deben considerar para la evaluación de la calidad en el servicio que presta el personal de servicios escolares es la calidez humana. Sin embargo los resultados retrocedieron, debido a que existe: falta de interés y poca sensibilidad por parte del personal de servicios escolares para que el alumnado retroalimente al personal en forma de inquietud e interés, de esta manera el personal del área reúsa poder mejorar su sistema de servicio. Ver Anexo A, número 4 pág. 91)

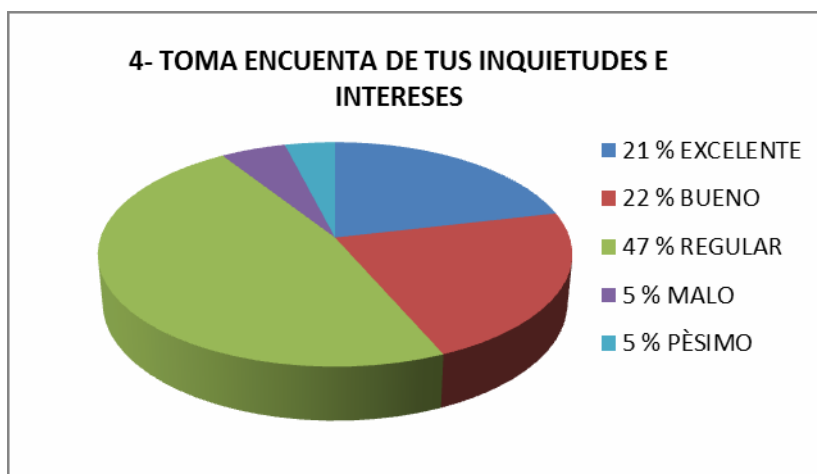


Figura: N° 18. Inquietudes e Intereses (UNAM)

Fuente: (propia, 2017)

5- Después de analizar los requerimientos de horario para recibir atención demandados por los alumnos, podemos observar que no se brinda un rango óptimo, a pesar de que los horarios correspondientes son amplios con un horario de 8 am a 7pm. Sin embargo durante el transcurso del día existen tiempos “muertos” que no son aprovechados dado que el horario de comida corresponde a 1hr de 4 a 5 siendo que el horario para regresar a las actividades no se respeta y se toma hasta una hora más y dejan en tránsito documentación importante para entregar al alumnado. (Ver Anexo A, número 5 pág. 91)

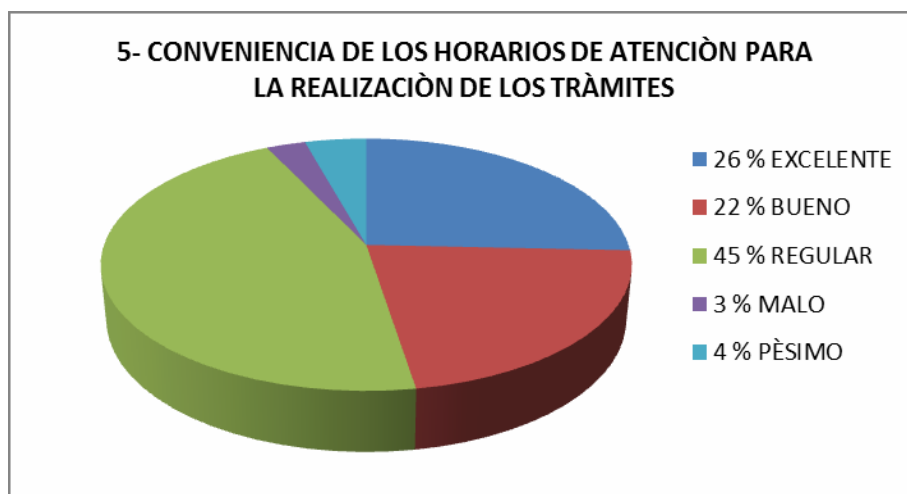


Figura: N° 19. Conveniencia de Horarios de Atención (UNAM)  
Fuente: (propia, 2017)

6- Uno de los aspectos que pueden revelarnos la eficiencia del personal de servicios escolares es su grado de conocimiento en cuanto a todos los pormenores del Departamento. Los resultados fueron los siguientes:

Dado que el personal le falta la seriedad debida; existen muchas fallas con respecto al conocimiento del mismo y coordinación con los directores de las carreras que están en el sistema, dado que el alumnado cita información para tramitar documentación de suma delicadeza con respecto a la titulación, constancia de estudios, formatos específicos en Word para Realizar trámites, así también con fechas y horas antes mencionadas el personal del área desconoce el tiempo, hora, forma de dichos eventos.

Y también como ya se mencionó líneas arriba, la falta de iniciativa para brindar una atención de calidad. (Ver Anexo A, número 6 pág. 91)



Figura: N° 20. Conocimiento del Personal (UNAM)

Fuente: (propia, 2017)

7- Se observa falta de sinceridad con respecto al personal que brinda el servicio. No existe la persona adecuada para el puesto adecuado. Además no se cumple con las características del puesto: amable, carisma, experiencia en el puesto, abierto para resolver cualquier duda. (Ver Anexo A, número 7 pág. 91)

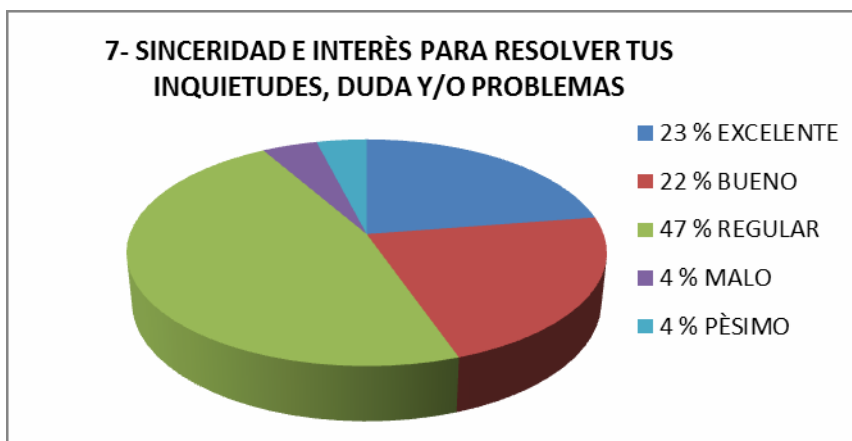


Figura: N° 21. Sinceridad e Interes (UNAM)

Fuente: (propia, 2017)

8- El personal no resuelve ninguna duda que se tuvo, no cumplen con la eficiencia establecida por la universidad dado que la UNILA dicta que la razón de ser de ella son los alumnos. (Ver Anexo A, número 8 pág. 92)



Figura: N° 22. Atención a Requerimientos (UNAM)

Fuente: (propia, 2017)

9- Sin embargo la falta de conocimiento del área deja entrever el poco desempeño para poder despejar al alumnado las dudas que tenga, también la falta de comunicación verbal adecuada. La respuesta es similar a las anteriores y curiosamente marca el mismo resultado de "regular" como en todos los cuestionamientos anteriores. El alumno del campus Cuernavaca de la Universidad Latina, cataloga el trabajo del Departamento de Control Escolar como *regular*, sin llegar en varios casos a lo mínimo requerido que es *bueno*. (Ver Anexo A, número 9 pág. 92)

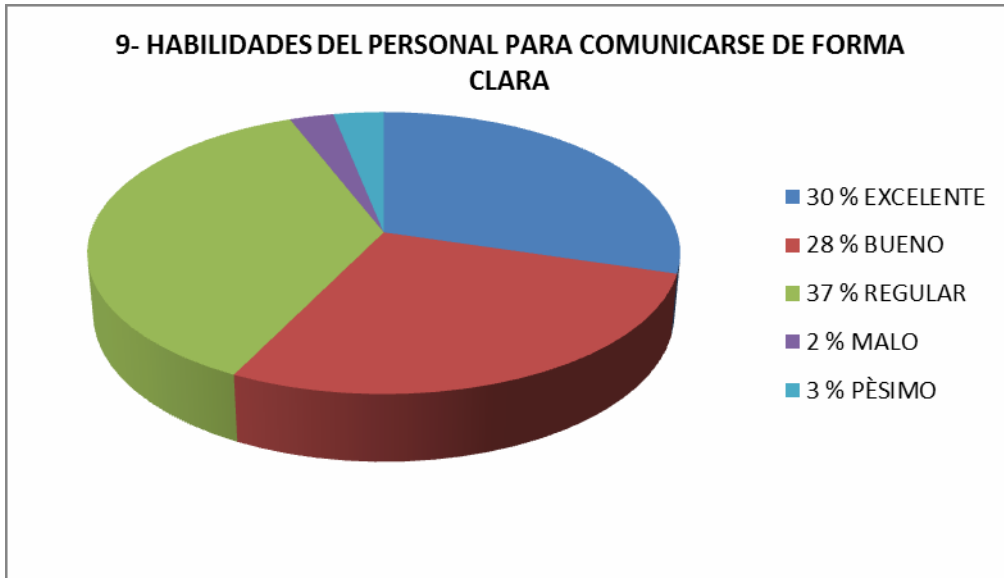


Figura: N° 23. Habilidades del Personal para Comunicarse (UNAM)  
 Fuente: (propia, 2017)

### 3.5.2 SEP (SECRETARIA DE EDUCACIÓN PÚBLICA)

Los resultados obtenidos por los alumnos de SEP son los siguientes:

- 1- En la primera pregunta los resultados mencionan que son buenos alcanzando apenas un estado de satisfacción por parte del personal. (Ver Anexo B, número 1 pág. 93)



Figura: N° 24. Cumplimiento del Plazo (SEP)  
 Fuente: (propia, 2017)

- 2- En esta grafica nos muestra que no se está teniendo un tiempo apropiado para realizar los trámites solicitados por parte del alumnado y el tiempo es uno de los elementos más apreciados en una área administrativa. (Ver Anexo B, número 2 pág. 93)

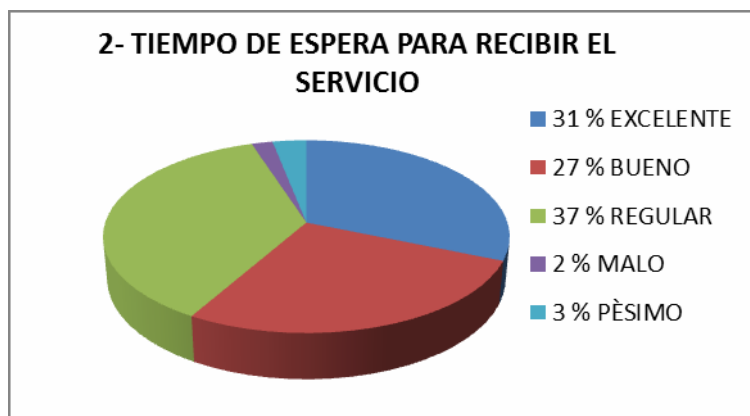


Figura: N° 25. Tiempo de Espera (SEP)

Fuente: (propia, 2017)

- 3- Respecto a la siguiente pregunta nos denota poca sensibilidad por parte del personal para atender los requerimientos del alumnado. (Ver Anexo B, número 3 pág. 93)



Figura: N° 26. Disponibilidad del Personal (SEP)

Fuente: (propia, 2017)

4 – Relativo a la “toma de en cuenta de inquietudes e interés”, esta se verá en disminución si existe una indiferencia y poca sensibilidad por parte del personal como lo muestra la pregunta 3. (Ver Anexo B, número 4 pág. 94)

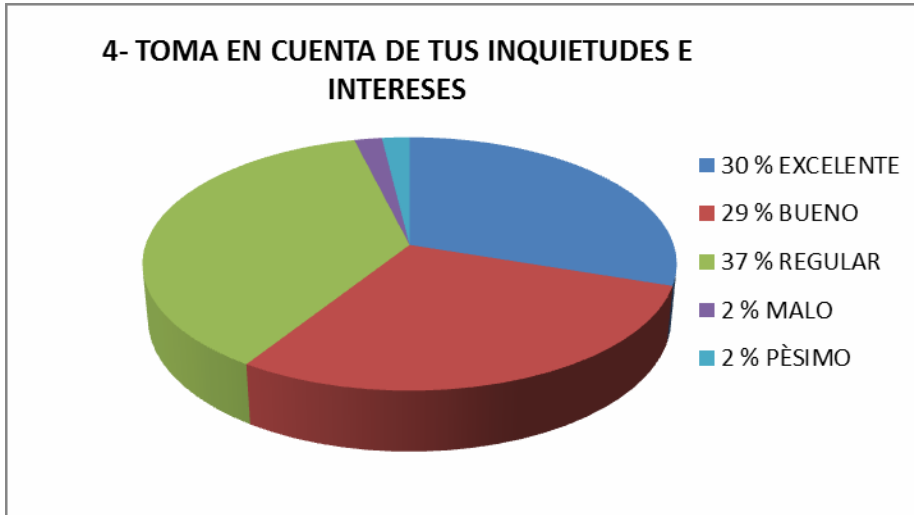


Figura: N° 27. Inquietudes e Intereses (SEP)  
Fuente: (propia, 2017)

5-Con respecto a los horarios de atención hubo un incremento, mencionando que es perceptible a los ojos del alumnado mostrado una aceptación apenas favorable. (Ver Anexo B, número 5 pág. 94)



Figura: N° 28. Conveniencia de Horarios de Atención (SEP)  
Fuente: (propia, 2017).



6-En este caso disminuyo habiendo problemas para atender y escuchar las inquietudes de los alumnos. (Ver Anexo B, número 6 pág. 94)



Figura: N° 29. Conocimiento del Personal (SEP)

Fuente: (propia, 2017).

7-En esta mención el personal no está atendiendo ni escuchando debidamente las dudas e inquietudes del alumno. (Ver Anexo B, número 7 pág. 94)

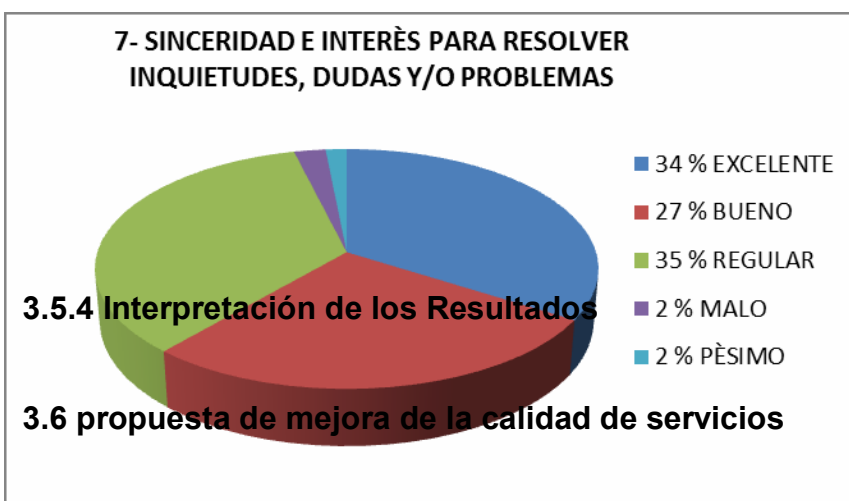


Figura: N° 30. Sinceridad e Interés (SEP)

Fuente: (propia, 2017)

8- El personal del departamento no está mostrando un servicio de calidad. (Ver Anexo B, número 8 pág. 95)



Figura: N° 31. Atención a Requerimientos (SEP)  
Fuente: (propia, 2017)

9- El personal muestra una clara habilidad para poder expresarse y comunicarse mas no así atendiendo las llamadas e inquietudes pues no muestra un interés para poder resolver los problemas que llegara a tener el alumnado. (Ver Anexo B, número 9 pág. 95)

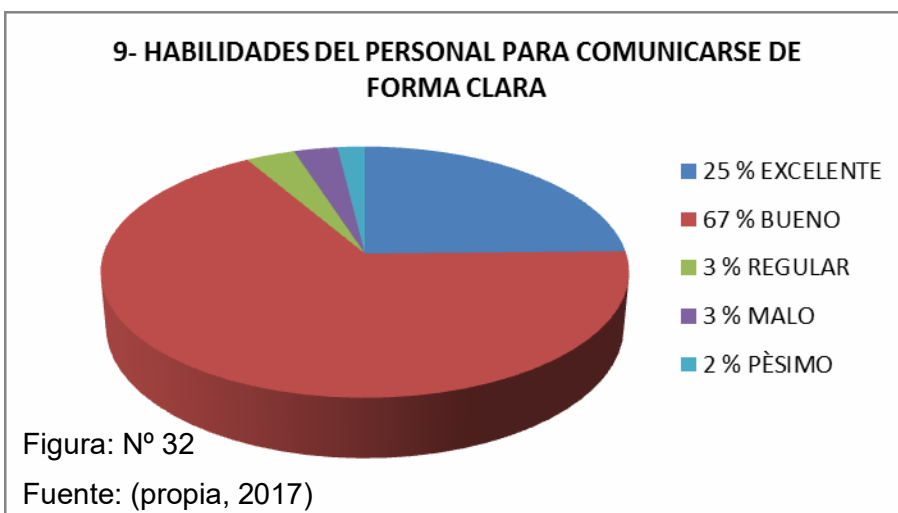


Figura: N° 32  
Fuente: (propia, 2017)

Figura: N°32. Habilidades del Personal para Comunicarse (SEP)  
Fuente: (propia, 2017)

#### 4.1.1 BACHILLERATO (DGETI) DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN TECNOLÓGICA INDUSTRIAL

Se procederá a mostrar los resultados obtenidos en el departamento de servicios escolares de Bachillerato.

- 1- La primera pregunta nos muestra un mayor porcentaje en el cumplimiento del plazo comprometido a la entrega de algún documento solicitado, se menciona que es apropiado para los alumnos obteniendo un 60 % de 100%. (Ver Anexo C, número 1 pág. 96)

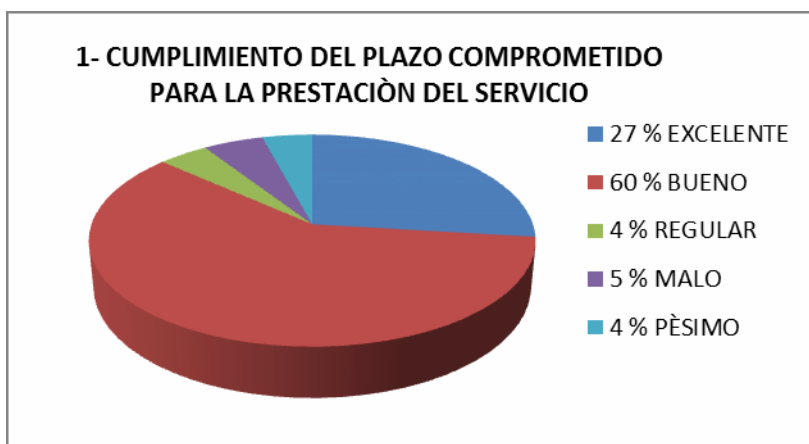


Figura: N° 33. Cumplimiento del Plazo (DGETI)

Fuente: (propia, 2017).

- 2- Drásticamente cae en porcentaje, mostrando que el cumplimiento que dicta el personal en la entrega de algún documento es favorable, pero no es así en el tiempo estimado para la entrega de este mismo ya que en algún documento para el alumnado sugieren que no es el estimado y se podría realizar en el mismo día solicitado. (Ver Anexo C, número 2 pág. 96)



Figura: N° 34. Tiempo de Espera (DGETI)

Fuente: (propia, 2017)

3- Como podemos ver al estar relacionadas las preguntas se muestra también un incremento en el interés para poder atender debidamente. (Ver Anexo C, número 3 pág. 96)

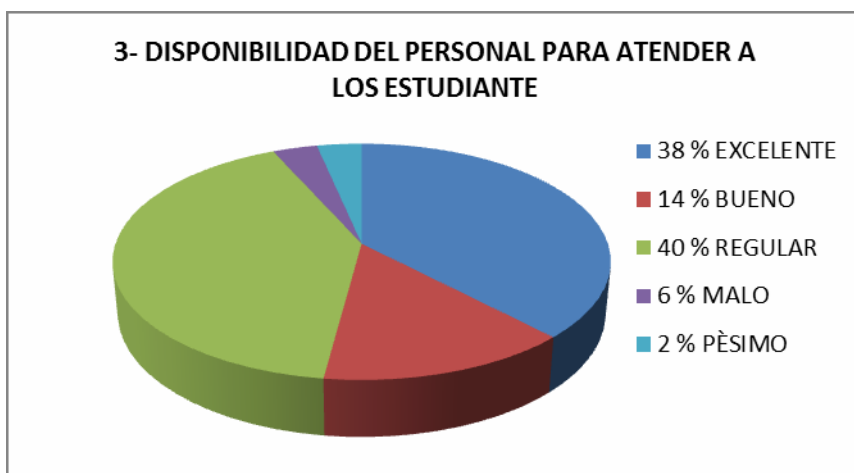


Figura: N° 35. Disponibilidad del Personal (DGETI)

Fuente: (propia, 2017)

4- Hay mucha falta por parte del personal para sentir empatía en la escucha de los alumnos. (Ver Anexo C, número 4 pág. 96)

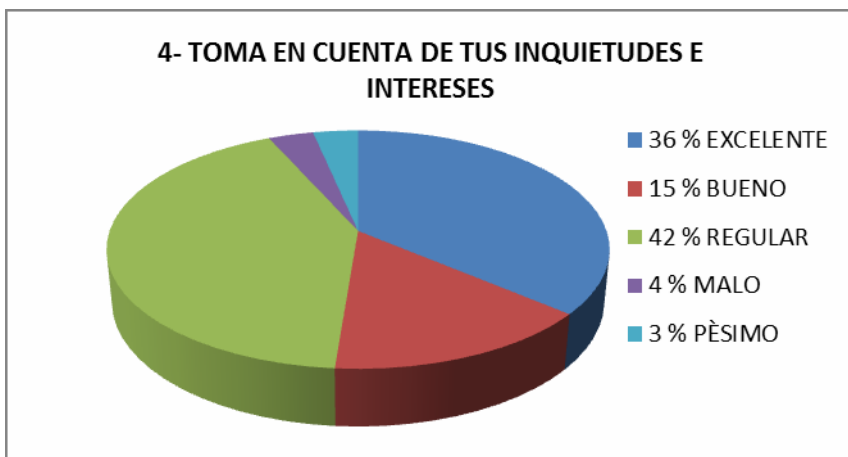


Figura: N° 36. Inquietudes e Intereses (DGETI)

Fuente: (propia, 2017).

5- Los porcentajes son muy altos y poca accesibilidad para la atención con respecto al tiempo. (Ver Anexo C, número 5 pág. 97)

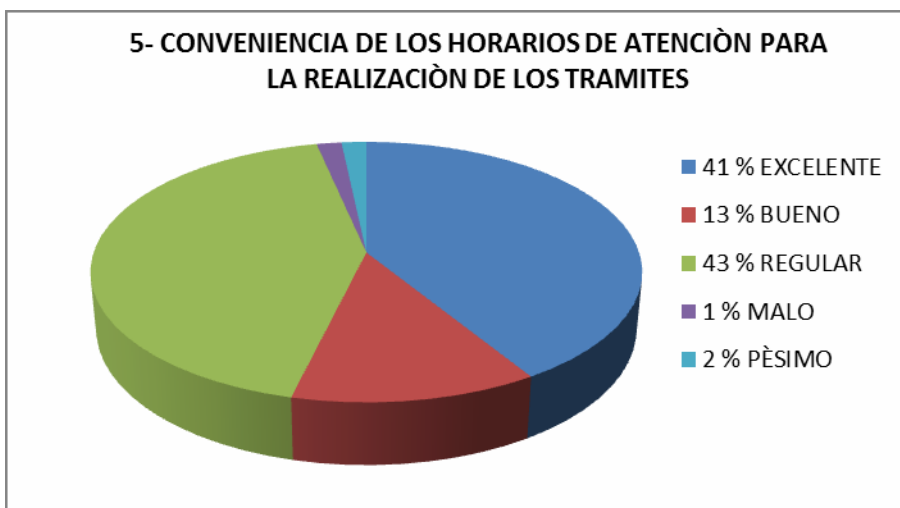


Figura: N° 37. Conveniencia de Horarios de Atención (DGETI)

Fuente: (propia, 2017)

6-El conocimiento del personal para responder preguntas muestra un porcentaje alto evaluando como regular y mostrando poca accesibilidad al responder. (Ver Anexo C, número 6 pág. 97)

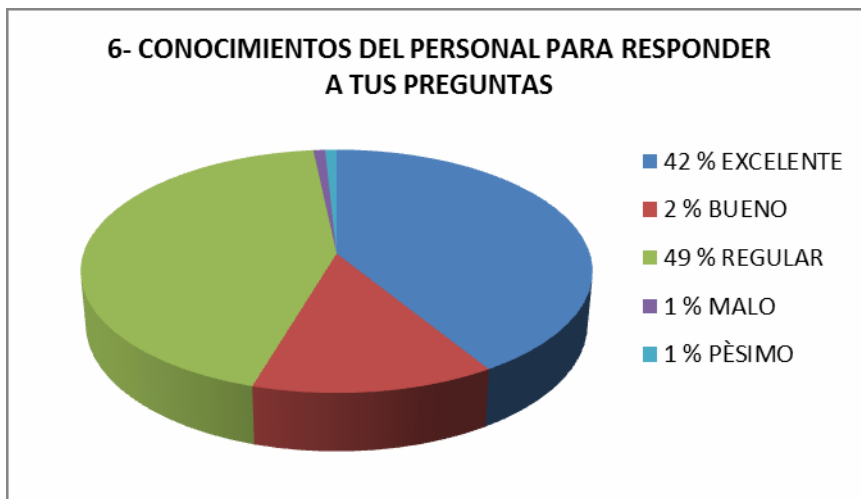


Figura: N° 38. Conocimiento del Personal (DGETI)  
Fuente: (propia, 2017)

7-No toma el personal del departamento para atender las inquietudes de los alumnos y se sigue mostrando mayores porcentajes en una evaluación regular. (Ver Anexo C, número 7 pág. 97)

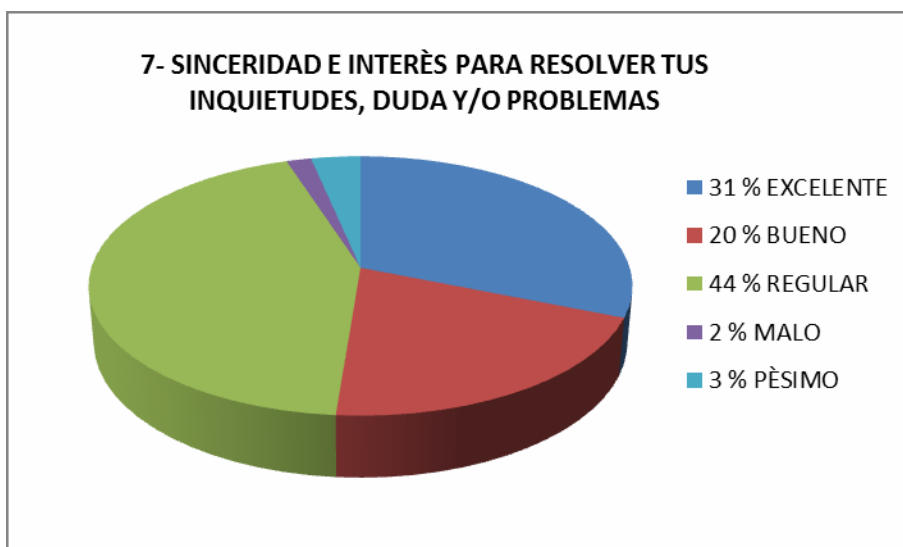


Figura: N° 39. Sinceridad e Interés (DGETI)  
Fuente: (propia, 2017)

8-No se muestra una empatía ni don de gentes para poder escuchar debidamente, se muestra una indiferencia en el trato de atención. (Ver Anexo C, número 8 pág. 97)

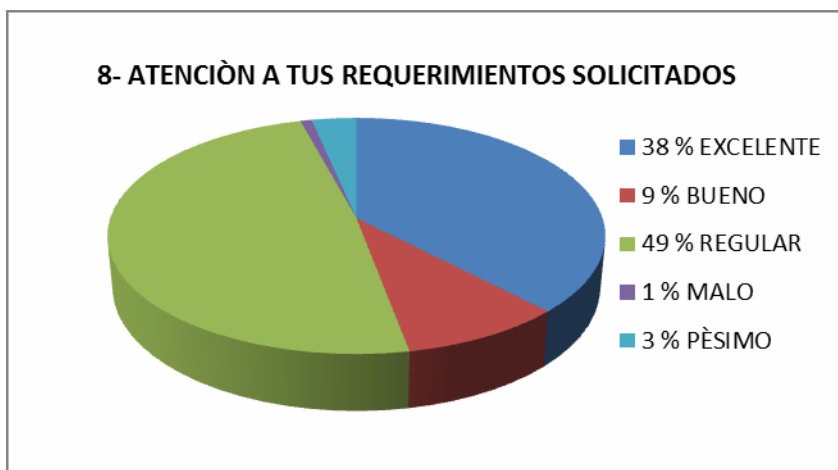


Figura: N° 40. Atención a Requerimientos (DGETI)  
Fuente: (propia, 2017)

9-Gran parte de las evaluaciones mostradas aquí nos enseñan que el personal muestra Falta de interés en el trato en el servicio ya que los porcentajes siempre fueron mayores en la evaluación regular, se puede ver que no están realizando el servicio de una forma eficaz en dicho departamento. (Ver Anexo C, número 9 pág. 98)

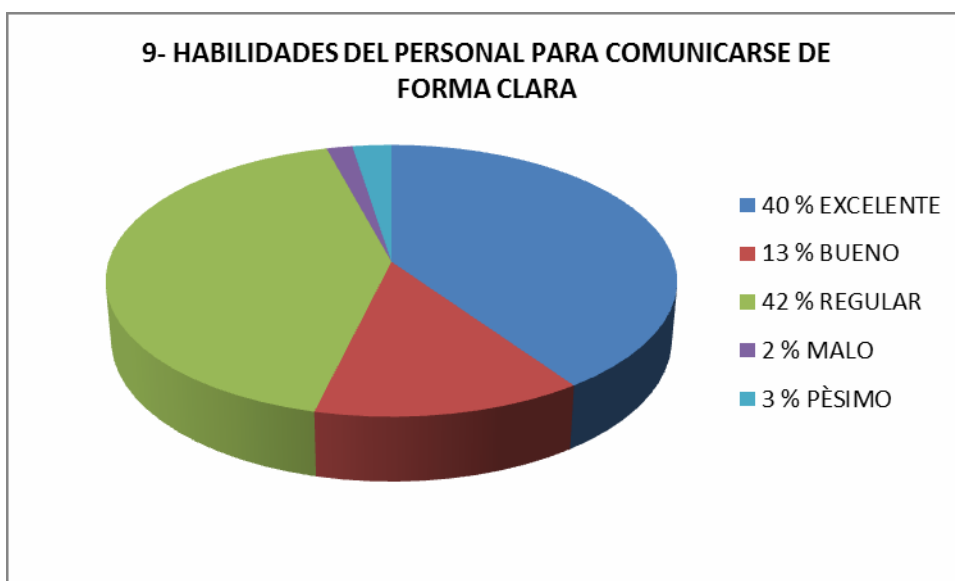


Figura: N° 41. Habilidades del Personal para Comunicarse (DGETI)  
Fuente: (propia, 2017)

#### 4.1.2 INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los términos utilizados para la evaluación de las respuestas fueron las siguientes, tomando como referencia una escala de Likert 5 niveles, respuestas mayores a 4 se consideraron como aceptables menores a 4 como no aceptables de esta forma se muestra en los siguientes datos, mayormente se mostró un porcentaje en una evaluación regular, no siendo así con respecto a la pregunta número 1 con un 55% en *Bueno*, de esta manera no alcanza lo mínimo en la evaluación Likert determinada como bueno con respecto a los porcentajes mencionados en cada pregunta se determinara el tipo de capacitación o curso a tomar para dicho servicio.

Cuadro: N° 5. Interpretación de Resultados (UNAM)

UNAM	
PREGUNTAS	%
1. Cumplimiento del plazo comprometido para la prestación del servicio.	55 % BUENO
2. Tiempo de espera para recibir el servicio.	55 % REGULAR
3. Disponibilidad del personal para atender a los estudiantes.	37 % REGULAR
4. Toma en cuenta de tus inquietudes e intereses.	47 % REGULAR
5. Conveniencia de los horarios de atención para la realización de los trámites.	45 % REGULAR
6. Conocimientos del personal para responder a tus preguntas.	47 % REGULAR
7. Sinceridad e interés para resolver tus inquietudes, duda y/o problemas.	47 % REGULAR
8. Atención a tus requerimientos solicitados.	45 % REGULAR
9. Habilidades del personal para comunicarse de forma clara.	37 %REGULAR

Fuente: (propia, 2017)



Se analizara continuación los porcentajes en el área de servicios escolares de SEP este cuadro nos muestra una similitud con respecto al aérea de UNAM, aunque son diferentes departamentos se muestra una similitud cambiando notablemente el cumplimiento del plazo comprometido para la prestación del servicio con un 66 % en una evaluación *Buena*, apenas requerida para esta y de la misma manera nos señala la pregunta 5 con un 65 % *Buena* y la pregunta 9 con un porcentaje de 67 %. Dicha información se tomara para dar énfasis en la demás preguntas tomando a consideración los porcentajes para Requerir algún tipo de curso en esta área.

Cuadro: N° 6. Interpretación de Resultados (SEP)

<b>SEP</b>	
<b>PREGUNTAS</b>	<b>%</b>
1. Cumplimiento del plazo comprometido para la prestación del servicio.	66 % BUENO
2. Tiempo de espera para recibir el servicio.	37 % REGULAR
3. Disponibilidad del personal para atender a los estudiantes.	35 % REGULAR
4. Toma en cuenta de tus inquietudes e intereses.	37 % REGULAR
5. Conveniencia de los horarios de atención para la realización de los trámites.	65 % BUENO
6. Conocimientos del personal para responder a tus preguntas.	36 % REGULAR
7. Sinceridad e interés para resolver tus inquietudes, duda y/o problemas.	35 % REGULAR
8. Atención a tus requerimientos solicitados.	36 % REGULAR
9. Habilidades del personal para comunicarse de forma clara.	67 % BUENO

Fuente: (propia, 2017)

Por último se muestra las evaluaciones mostradas en el cuadro del área de bachillerato

Cuadro: N° 7. Interpretación De Resultados (DGETI)

<b>DGETI BACHILLERATO</b>	
<b>PREGUNTAS</b>	<b>%</b>
1. Cumplimiento del plazo comprometido para la prestación del servicio.	60 % BUENO
2. Tiempo de espera para recibir el servicio.	42 % REGULAR
3. Disponibilidad del personal para atender a los estudiantes.	41 % REGULAR
4. Toma en cuenta de tus inquietudes e intereses.	42 % REGULAR
5. Conveniencia de los horarios de atención para la realización de los trámites.	43 % BUENO
6. Conocimientos del personal para responder a tus preguntas.	44 % REGULAR
7. Sinceridad e interés para resolver tus inquietudes, duda y/o problemas.	44 % REGULAR
8. Atención a tus requerimientos solicitados.	49 % REGULAR
9. Habilidades del personal para comunicarse de forma clara.	42 % BUENO

Fuente:(propia, 2017)

### **3.6. PROPUESTAS DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Para que una empresa o institución pueda responder ante los cambios que presenta su entorno y cumplir con los objetos requeridos, se debe de implementar un plan de mejora con la finalidad de detectar puntos débiles y de esta manera atacar las debilidades y plantear posibles soluciones.

- Al desarrollar una estrategia o plan para la mejora en el área de servicios escolares permitirá alcanzar las metas que se ha puesto y que podrán ocupar un lugar importante y reconocido dentro de su entorno.

-El plan de mejora no es un fin o una solución, es sencillamente un mecanismo para identificar riesgos e incertidumbre dentro del área y al estar conscientes de ello trabajar en soluciones que generen mejores resultados.

-Para generar un plan de mejora que vaya acorde a las necesidades, es necesario involucrar a toda persona que participe en el proceso del área de servicios escolares.

-Cuando se logre esa interacción, se lograra también identificar todos los elementos, situaciones y/o problemas que se presentan.

-Como planteamiento de solución, un plan de mejora debe de tener estrategias generales que permitan definir el rumbo que se tomara y la forma en que se solucionara el problema.

### **3.6.1 ASPECTO A MEJORAR. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN.**

Con respecto a los resultados obtenidos en las gráficas indicadas de pastel hace mención en un bajo porcentaje, teniendo como excelente un servicio eficiente, los resultados que se obtienen datan a *bueno*, teniendo un resultado apenas favorable para el trato en el servicio. Por ello se tomarán los aspectos de las 9 preguntas teniendo una capacitación previamente y después se aplicará lo aprendido en la parte práctica evaluando el trato y el servicio. A continuación se muestran en el cuadro los aspectos a mejorar.

Cuadro: N°8. Aspectos a Mejorar

ACTIVIDADES	PREGUNTAS
1	Cumplimiento del plazo comprometido para la prestación del servicio
2	Tiempo de espera para recibir el servicio
3	Disponibilidad del personal para atender a los Alumnos
4	Toma en cuenta de tus inquietudes e intereses
5	Conveniencia de los horarios de atención para la realización de los tramites
6	Conocimiento del personal para responder a tus preguntas
7	Sinceridad e interés para resolver tus inquietudes, dudas y/o problemas
8	Atención a tus requerimientos solicitados
9	Habilidades del personal para comunicarse de forma clara

Fuente: (propia, 2017)

### **3.6.2 CARGO**

Para que se tenga un resultado favorable y eficiente el Departamento de Servicios Escolares, Universidad Latina Campus Cuernavaca, es necesario poner a la persona indicada en el puesto adecuado, por ello se debe comenzar analizando muy bien el cargo del perfil a la hora de contratar al personal, para lo cual se recomienda a continuación la descripción del cargo del departamento, con sus respectivas funciones.

Ver página 75 y 76.



**Universidad  
Latina**

## PERFIL DEL CARGO

### 1- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	<b>CARGO QUE COORDINA:</b>

### 2- OBJETIVO PRINCIPAL DEL CARGO

Dar un buen servicio y atención, los alumnos son la razón de ser de la Universidad Latina campus Cuernavaca, atendiendo con eficiencia sus inquietudes

### 3- RESPONSABILIDADES

Establecer y difundir las normas, políticas y procedimientos que se deberán observar en todo trámite escolar
Llevar a cabo las actividades de administración escolar, con base a los lineamientos que establezca la Dirección General y la Secretaría Académica.
Ejecutar el control y seguimiento de los planes y programas de estudio aprobados a la entidad, así como realizar el registro del historial académico de los estudiantes, cuidando que se satisfagan los requerimientos institucionales de información.
Integrar y mantener actualizada la estadística escolar de los egresados
Verificar la oportuna y adecuada realización de los trámites que se realicen respecto a: certificados, grados, diplomas y constancias.
Modernizar el sistema de inscripción de los estudiantes.
Preparar y presentar los informes que le sean requeridos por las autoridades competentes, respecto de las actividades desarrolladas en el ámbito de su competencia.
Coordinar, orientar y apoyar las actividades del personal adscrito al ámbito de su responsabilidad.
Realizar las demás actividades que le sean encomendadas por la Subdirección de Posgrado, afines a las funciones y responsabilidades inherentes al cargo.

#### 4- COMPETENCIAS

##### 4.1 EDUCACIÓN

##### 4.2 FORMACIÓN

###### Requerido

- Profesional, Técnico o Bachillerato
- Administración
- Psicología
- Publicidad

###### Registros

- Constancia de estudio o Diploma

- Conocimiento Básico
- manejo paquetería office
- archivo

##### 4.3 EXPERIENCIA

- 1 año puesto de Atención al cliente o servicios escolares

Cuadro N° 9. Identificación del Cargo

Fuente: (propia, 2017)

### **3.6.3 FECHAS DE INICIO, DETERMINACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y PROPUESTAS DE MEJORA**

La capacitación es una excelente herramienta para el progreso de las organizaciones y es lamentable que dentro del sector educativo se haga caso omiso a esta importante tarea que solo proporciona beneficios, para que el personal puede tener una empatía con los alumnos es requerido tener una capacitación antes de poner en práctica cualquier cambio ya que si se toman dicha capacitación tendrá un amplio panorama a la hora de dar el servicio.

#### **Propuesta de cursos a impartir:**

**Nombre:** *Calidad total y liderazgo*

**Ponente:** Lic. Carlos Bielma Adame.

**Duración:** 2 hrs.

**Objetivo:** motivar a los empleados a generar mayor disposición, conocimientos y actitudes para servir a los estudiantes y egresados.

#### **Curso: Las relaciones humanas**

**Ponente:** Lic. Alfredo Ortiz Bonal

**Duración:** 2 hrs.

**Objetivo:** que los empleados adquieran un espíritu de trabajo en equipo y otorguen en sus funciones actitudes de esfuerzo y superación.

#### **Curso: Optimización y evaluación de resultados**

**Ponente:** Ing. Javier Alfonso Rodríguez Teliz

**Duración:** 2 hrs.

**Objetivo:** el empleado como obligación debe tener la capacidad de evaluar su ejercicio y proyectar logros superiores.

## **Trabajo en equipo**

**Curso:** Trabajo en equipo

**Duración:** 2 hrs.

**Ponente:** I.t Laura Montalvo Fernández

**Objetivo:** a través de la cultura colaborativa, implantar en nuestro trabajo un ejercicio laboral de equipo al servicio de los estudiantes y egresados

Posteriormente se llevará a cabo lo aprendido en la capacitación en la práctica.

Durante la capacitación los expositores servirán de guía o apoyo para la revisión de las actividades que se realizan en el área, para ello se proponen los siguientes pasos:

### **-Preparación**

- Se selecciona la operación: la actividad a realizar.
- Se selecciona al trabajador: el personal que va a realizar la tarea.
- Se realiza un análisis de comprobación del método del trabajo: como se realizan las actividades.
- Se establece una actitud frente al trabajador de respeto y se le determinara que está siendo

### **-Ejecución**

- Se obtiene y registra la información: tiempo, cantidad, esfuerzo.
- Se descompone la tarea en elementos: tiempo, cantidad, esfuerzo
- Se cronometra: tiempo requerido para la acción
- Se calcula en tiempo observado.

### **-Valoración**

- Se valora el ritmo normal del trabajador promedio: tiempo en que el trabajador realiza la actividad
- Se aplican las técnicas de valoración: como se realizó la actividad o actividades



- Se calcula el tiempo base o el tiempo valorado: se toma el tiempo como referencia desde la entrega de la actividad a realizar al personal hasta el término de la misma.

Hay otros aspectos a analizar que se pasan por alto pero no dejan de ser muy importantes a la hora de dar un servicio y determinar los cambios necesarios con respecto a los problemas que llegaran a tener el personal del departamento de servicios escolares.

#### **-Suplementos**

- Análisis de demoras: causas por las que se interrumpe la actividad (fechas, tiempo muerto, etc.)
- Estudio de fatiga: índices que determina un bajo rendimiento en las actividades
- a) Trabajo de pie.
- b) Postura anormal.
- c) Levantamiento de peso o uso de fuerza.
- d) Intensidad de la luz.
- e) Calidad del aire.
- f) Tensión visual.
- g) Tensión auditiva.
- h) Tensión mental.
- i) Monotonía mental.
- j) Monotonía física.

Fuente :(Bustamante, junio 2014)

Al momento de planificar es posible que las acciones más urgentes se lleven a cabo, por lo que es necesario priorizar tanto los proyectos como las acciones

**Se verificará en cada Actividad a cambiar detenidamente.**

### **Actividad 1. Cumplimiento del plazo comprometido**

El estudio de tiempos es una técnica para determinar con la mayor exactitud posible, partiendo de un número limitado de observaciones, el tiempo necesario para llevar a cabo una tarea determinada con arreglo a una norma de rendimiento preestablecido.

Cuadro N°10. Actividad 1

<b>Actividad 1</b>
<b>Cumplimiento del plazo comprometido para la prestación del servicio</b>
<b>El estudio de tiempos con cronometro se lleva a cabo cuando:</b>
-se va ejecutar una nueva operación, actividad o tarea.
-se presentan quejas sobre el tiempo de una operación.
-se encuentran demoras causadas por una operación lenta.
-se pretende fijar tiempos estándar.
-se encuentran bajos rendimientos o excesivos tiempos muertos

Fuente: (propia, 2017)

Cuadro N° 11. Actividad 2

<b>Actividad 2</b>
<b>Tiempo de espera para recibir el servicio</b>
El personal del área de servicios escolares determinará el grado de tiempo, esfuerzo, fecha y hora que le llevara realizar cierto documento u actividad(es) posteriormente a mencionar a los alumnos del campus, se citara una respuesta a los alumnos en horario y fecha en que podrá recoger su documento o en dado caso mencionar las actividades correspondientes
En que se tenga que entregar documentos y minuta.

Fuente: (propia, 2017)

### **Diagrama de Gantt:**

Los cronogramas de barras o “gráficos de Gantt” fueron concebidos por el ingeniero norteamericano Henry L. Gantt, uno de los precursores de la ingeniería industrial contemporánea de Taylor. Gantt procuro resolver el problema de la programación de actividades, es decir, su distribución conforme a un calendario, de manera tal que se pudiese visualizar el periodo de duración de cada actividad, sus fechas de iniciación y terminación e igualmente el tiempo total requerido para la ejecución de un trabajo. El instrumento que desarrolló permite también que se siga el curso de cada actividad, al proporcionar información del porcentaje ejecutado de cada una de ellas, así como el grado de adelanto o atraso con respecto al plazo previsto.

Este gráfico consiste simplemente en un sistema de coordenadas en que se indica:

**En el eje Horizontal:** un calendario, o escala de tiempo definido en términos de la unidad más adecuada al trabajo que se va a ejecutar: hora, día, semana, mes, etc.

**En el eje Vertical:** Las actividades que constituyen el trabajo a ejecutar. A cada actividad se hace corresponder una línea horizontal cuya longitud es proporcional a su duración en la cual la medición efectúa con relación a la escala definida en el eje horizontal conforme se ilustra.

Fuente: (Hinojosa, 2003)

Determinación del grado de importancia del documento: se determina por el grado de tiempo realizado del documento, fecha, asunto, cantidad, por medio de un diagrama de Gantt o cronograma: es un método grafico de planeación y control en la que un proyecto se divide en distintas actividades y se realiza estimaciones acerca de cuánto tiempo requiere cada una de ellas, así como el total de tiempo necesario para determinar el proyecto totalmente

Mostrando a continuación como ejemplo: un diagrama de Gantt, posteriormente se determinará las actividades correspondientes en tiempo y forma según se requiere de la manera en que mejor se determine en dicho departamento.

## DIAGRAMA DE GANTT DE ACTIVIDADES

N° Actividad	Inicio	Final	Duración	01-abr	02-abr	03-abr	04-abr	05-abr	06-abr	07-abr	08-abr	09-abr	10-abr	11-abr	12-abr
Actividad 1	02/04/2018	02/04/2018	9:00 am a 5:00 pm		■										
Actividad 2	03/04/2018	03/04/2018	9:00 am a 5:00 pm			■									
Actividad 3	04/04/2018	04/04/2018	9:00 am a 5:00 pm				■								
Actividad 4	05/04/2018	05/04/2018	9:00 am a 5:00 pm					■							
Actividad 5	06/04/2018	06/04/2018	9:00 am a 5:00 pm						■						
Actividad 6	09/04/2018	09/04/2018	9:00 am a 5:00 pm								■				
Actividad 7	10/04/2018	10/04/2018	9:00 am a 5:00 pm									■			
Actividad 8	11/04/2018	11/04/2018	9:00 am a 5:00 pm										■		
Actividad 9	12/04/2018	12/04/2018	9:00 am a 5:00 pm												■

Cuadro N° 12. Diagrama de Gantt de Actividades

Fuente: (propia, 2017)

### Actividad 3. Disponibilidad del personal para atender a los Alumnos.

El personal encargado debe de estar involucrado en poder aprender, resolver dudas y estar abierto a la pro actividad, determinar la persona adecuada para el puesto adecuado, Involucrar al alumnado en prácticas profesionales o servicio social ya que estos son los que pueden inquirir las inquietudes de sus compañeros y también pueden ayudar a agilizar diferente tipo de trámites.

Actividades que pueden realizar el personal encargado o los alumnos que realizan sus prácticas profesionales o servicio social dentro del campus Unila en el área de servicios escolares:

Cuadro N° 13. Actividad 3

<b>Actividad 3</b>
<b>Disponibilidad del personal para atender a los Alumnos</b>
-Atender al personal que requiera realizar trámites.
-Determinar, cita, hora y fecha en la entrega de documentos.
-Despejar dudas, así como tomar en cuenta inquietudes e intereses.
-Realizar trámites correspondientes al alumnado.
-control de quejas.

Fuente: (propia, 2017)

Cuadro N° 14. Actividad 4

<b>Actividad 4</b>
<b>Tomar en cuenta de tus inquietudes e interés</b>
<b>Control de quejas</b> La creación de un buzón de quejas y sugerencias. Promueve la realización de un mejor trabajo. Así también las partes interesadas del mismo enfoque al cliente, mejora continua, enfoque en hechos para la toma de decisiones.
<b>Buzón electrónico.</b> La creación de un e-mail exclusivo para atender dudas quejas y sugerencias se propone como nombre. Buzon_unila@gmail.com
<b>Contacto_unila@hotmail.com</b> Buzón de recepción. Concentra las quejas y/o sugerencias del alumnado.

Fuente: (propia, 2017)

Cuadro N° 15. Actividad 5

<b>Actividad 5</b>
<b>Conveniencia de los horarios de atención para realización de trámites.</b>
Se deberá establecer horarios acorde a las necesidades de los alumnos. Determinado por un diagrama de Gantt estableciendo prioridades de los documentos.

Fuente: (propia, 2017)

Cuadro N° 16. Actividad 6

<b>Actividad 6</b>
<b>conocimiento del personal para responder a tus preguntas</b>
preguntar al alumnado si se responde concretamente cualquier duda o inquietud surgida y como pueden seguir mejorando en la Atención

Fuente: (propia, 2017)

Cuadro N° 17. Actividad 7

<b>Actividad 7</b>
<b>Sinceridad e interés para resolver tus inquietudes, dudas y/o problemas</b>
Deberá el personal del área capacitarse constantemente, teniendo constante seguimiento a las dudas o situaciones que se presenten para poder ir mejorando y así poder dar una respuesta hacia las inquietudes, dudas y/o problemas que se puedan suscitar hacia el alumnado.

Fuente: (propia, 2017)

Cuadro: N° 18. Actividad 8

<b>Actividad 8</b>
<b>Atención a tus requerimiento solicitados</b>
Tomar a consideración a sus requerimientos de los alumnos ya que va muy ligada a la actividad 4 al escuchary responder las inquietudes del alumnado se verá reflejado en su atención y servicio.

Fuente: (propia, 2017)

Cuadro: N° 19. Actividad 9

<b>Actividad 9</b>
<b>Habilidades del personal para comunicarse de forma clara</b>
la capacitación previa teórica ayudara a poder desarrollarse mejor en el trato del alumnado Fortaleciendo la manera de expresarse y ser más asertivos en su atención.

Fuente: (propia, 2017)

#### **3.6.4 RESULTADOS ESPERADOS**

Los resultados obtenidos después de una capacitación mostrarán un cambio significativo en lo que a la atención en el área de Servicios Escolares corresponde, toda vez que la implementación de la Capacitación benefician no solo al alumnado, sino al propio personal quien sabrá manejar mejor las situaciones que se presenten en el área, así mismo se sentirán mejor preparados para resolver las dudas que el propio alumnado les presente, resultando en un desempeño eficiente en el área, brindando un servicio de calidad, resultando de suma importancia que la capacitación no solo sea teórica, sino que pueda llevarse vivamente a la práctica.

## **CONCLUSIONES**

La percepción de los estudiantes sobre la atención que reciben por parte del Departamento de Control Escolar, es NO SATISFACTORA, obteniendo un nivel que no alcanza el valor de bueno. Esta situación se mantiene INDEPENDIENTEMENTE de la administración en turno. Se están cometiendo los mismos errores indistintamente.

Por estas salvedades se concluye que los EMPLEADOS DE CONTROL ESCOLAR no ostentan el nivel de bueno requerido como mínimo, en cuanto a competencias de atención a los usuarios del Departamento.

Se pudo establecer que el departamento de servicios escolares no hay un Direccionamiento estratégico, organización a la hora de realizar los procesos, Y servicio, analizando la situación y con la investigación que se realizó, se llegó a la conclusión, que el problema no era una falta de sensibilidad al dar un trato de servicio de calidad al alumnado

Como conclusión final, el servicio en algunos puntos es apenas favorable en cada departamento de servicios escolares de SEP, UNAM, DGETI, pero para mantener un control de servicio de calidad se debe de armonizar todo en conjunto para que todos los puntos a tratar se han favorables en las evaluaciones previas,

La importancia que tiene la necesidad de implementación del plan estratégico, presentado en el presente trabajo, con el único fin de aportar una solución concreta que conduzca al mejoramiento, dar un trato correcto al servicio del alumno, se recomienda posteriormente dar un seguimiento a la calidad del servicio y evaluar para seguir mejorando dado que los alumnos son la razón de ser de la institución.



## RECOMENDACIONES

Para lograr que el departamento de servicios escolares crezca en el servicio de calidad, debe comenzar por crear una capacitación para, como se menciona en el capítulo anterior, un direccionamiento estratégico, incentivar la atención al cliente, un diferenciador que la haga sobresalir y mantenerse en el ámbito competitivo.

En este informe se identificaron 2 estrategias, a saber: capacitación enfocada en la atención al cliente y calidad del servicio, los cuales se han planteado e ideado soluciones con el fin de obtener un mejoramiento continuo.

Es muy importante a la hora de ejecutar el plan estratégico hacer un seguimiento y Control permanente para observar los resultados y poder detectar a tiempo las Fallas y problemáticas que puedan existir.

Otra de las recomendaciones que se plantea es dar un cronograma de atención con respecto al servicio en tiempo y forma mostrando una mejor atención y reduciendo la carga de trabajo, también visualizar el ambiente a trabajar estrés, cansancio mental, agotamiento etc. ya que estos son un factor importante en el servicio.

## BIBLIOGRAFÍA

Hernández y Rodríguez Sergio. (2001). Introducción a la Administración. Teoría General Administrativa: origen, evolución y vanguardia. Cuarta edición, Mc Gram Hill.

Evans, James R., (2005). Administración y control de la calidad, 6ta ed., México: Internacional Thomson.

Página web Institucional Universidad Latina. Recuperado el 8 de febrero de 2015 del sitio web: <http://www.unila.edu.mx/conocenos/conoce-la-unila.html>

Página web Institucional Universidad Latina. Recuperado el 9 de febrero de 2015 del sitio web: <http://www.unila.edu.mx/conocenos/conoce-la-unila.html>.

Página Web Institucional Universidad Latina Campus Cuernavaca. Recuperado el 15 de febrero de 2015 del sitio web: <http://www.unila.edu.mx/conocenos/campus/cuernavaca.html>

Página Web Institucional Universidad Latina. Recuperado el 25 de febrero de 2015 del sitio web: <http://www.unila.edu.mx/conocenos/reconocimientos-y-acreditaciones.html>.

UNILA. (2010). Manual de Organización y Procedimientos. Departamento editorial.

Rojas Quiñones, J.M., (2000). Gestión educativa en la sociedad del conocimiento, p. 27.

(Aguirre, 2012)

Centro Lasallista de Formación. (1999). Gestión y liderazgo en educación, Diplomado: Liderazgo en la Institución Educativa Lasallista.

Pérez Gómez. (2008). Observatorio Ciudadano de la Educación, p. 147.

Centro Lasallista de Formación. (2010). Gestión y liderazgo en educación, Diplomado: Liderazgo en la Institución Educativa Lasallista. Recuperado el 25 de febrero de 2015 del sitio web: <http://www.slideshare.net/omarhrojas/gestion-escolar>.

Rodríguez Valencia J., (1999). Administración de pequeñas y medianas empresas, p. 224.

Aguirre, L. M. (2012). En L. M. Aguirre, *Administración Educativa* (pág. 116). Viveros de Asís 96, Col. Viveros de la Loma, Tlalnepantla, C.P. 54080, Estado de México.: Eduardo Durán Valdivieso.

Evans, J. R. (s.f.). 2005.

Latina, U. (2015). *Universidad Latina*. Obtenido de Reconocimiento y Acreditaciones.

Latina, U. (2016). *Reconocimiento FIMPES*.

Propia, E. (2016).

Rodríguez, S. H. (2006).

Ruiz Canela López, J. (2004).

Sep, G. (2013). [http://www.dgb.sep.gob.mx/control-escolar/01-normas/Normas\\_CE\\_2012-2013\\_PO.pdf](http://www.dgb.sep.gob.mx/control-escolar/01-normas/Normas_CE_2012-2013_PO.pdf).

Universidad Latina. (2016). *Unila Edu*.

Universidad Latina. (2016). *Universidad Latina*.

# ANEXOS

## Anexo A. Índice de Tablas Respuestas UNAM

1.- CUMPLIMIENTO DEL PLAZO COMPROMETIDO PARA LA PRESTACIÓN DER SERVICIO		PORCENTAJE	LIKERT
Excelente	86	34%	1,70
Bueno	138	55%	2,18
Regular	10	4%	0,12
Malo	14	5%	0,1
Pésimo	5	2%	0,02
<b>Muestra</b>	<b>253</b>	<b>100%</b>	<b>4,13</b>

2-TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR EL SERVICIO		PORCENTAJE	LIKERT
Excelente	10	4%	0,20
Bueno	86	34%	1,36
Regular	139	55%	1,65
Malo	13	5%	0,10
Pésimo	5	2%	0,02
<b>Muestra</b>	<b>253</b>	<b>100%</b>	<b>3,33</b>

3- DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL PARA ATENDER A LOS ESTUDIANTES		PORCENTAJE	LIKERT
Excelente	73	29%	1,44
Bueno	67	26%	1,06
Regular	93	37%	1,10
Malo	9	4%	0,07
Pésimo	11	4%	0,04
<b>Muestra</b>	<b>253</b>	<b>100%</b>	<b>3,72</b>

4- TOMA EN CUENTA DE TUS INQUIETUDES E INTERESES		PORCENTAJE	LIKERT
Excelente	54	21%	1,07
Bueno	56	22%	0,89
Regular	120	47%	1,41
Malo	13	5%	0,10
Pésimo	10	5%	0,05
<b>Muestra</b>	<b>253</b>	<b>100%</b>	<b>3,52</b>

5- CONVENIENCIA DE LOS HORARIOS DE ATENCIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LOS TRÀMITES		PORCENTAJE	LIKERT
Excelente	65	26%	1,28
Bueno	55	22%	0,87
Regular	115	45%	1,36
Malo	7	3%	0,06
Pésimo	11	4%	0,04
<b>Muestra</b>	<b>253</b>	<b>100%</b>	<b>3,62</b>

6-CONOCIMIENTO DEL PERSONAL PARA RESPONDER A TUS PREGUNTAS		PORCENTAJE	LIKERT
Excelente	54	21%	1,07
Bueno	55	22%	0,87
Regular	119	47%	1,41
Malo	13	5%	0,10
Pésimo	12	5%	0,05
<b>Muestra</b>	<b>253</b>	<b>100%</b>	<b>3,50</b>

7-SINCERIDAD E INTERES PARA RESOLVER INQUIETUDES, DUDA Y/O PROBLEMAS		PORCENTAJE	LIKERT
Excelente	57	23%	1,13
Bueno	56	22%	0,89
Regular	119	47%	1,41
Malo	11	4%	0,09
Pésimo	10	4%	0,04
<b>Muestra</b>	<b>253</b>	<b>100%</b>	<b>3,55</b>

8- ATENCIÓN A TUS REQUERIMIENTOS SOLICITADOS		PORCENTAJE	LIKERT
Excelente	20	8%	0,40
Bueno	100	40%	1,60
Regular	115	45%	1,35
Malo	13	5%	0,10
Pésimo	5	2%	0,02
<b>Muestra</b>	<b>253</b>	<b>100%</b>	<b>3,47</b>

9-HABILIDADES DEL PERSONAL PARA COMUNICARSE DE FORMA CLARA		PORCENTAJE	LIKERT
Excelente	75	30%	1,48
Bueno	70	28%	1,11
Regular	93	37%	1,10
Malo	7	2%	0,06
Pésimo	8	3%	0,03
<b>Muestra</b>	<b>253</b>	<b>100%</b>	<b>3,78</b>

## Anexo B. Índice de Tablas Respuestas SEP

1- CUMPLIMIENTO DEL PLAZO COMPROMETIDO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO		PORCENTAJE	LIKERT
Excelente	64	25%	1,24
Bueno	172	66%	2,66
Regular	10	4%	0,12
Malo	8	3%	0,06
Pésimo	5	2%	0,02
<b>Muestra</b>	<b>259</b>	<b>100%</b>	<b>4,09</b>

2-TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR EL SERVICIO		PORCENTAJE	LIKERT
Excelente	81	31%	1,56
Bueno	70	27%	1,08
Regular	95	37%	1,10
Malo	5	2%	0,04
Pésimo	8	3%	0,03
<b>MUESTRA</b>	<b>259</b>	<b>100%</b>	<b>3,81</b>

3- DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL PARA ATENDER A LOS ESTUDIANTES		PORCENTAJE	LIKERT
Excelente	88	34%	1,7
Bueno	72	28%	1,12
Regular	90	35%	1,05
Malo	5	1%	0,02
Pésimo	4	2%	0,02
<b>Muestra</b>	<b>259</b>	<b>100%</b>	<b>3,91</b>

4- TOMA EN CUENTA DE TUS INQUIETUDES E INTERESES		PORCENTAJE	LIKERT
Excelente	78	30%	1,51
Bueno	75	29%	1,16
Regular	96	37%	1,11
Malo	5	2%	0,04
Pésimo	5	2%	0,02
<b>Muestra</b>	<b>259</b>	<b>100%</b>	<b>3,83</b>

5- CONVENIENCIA DE LOS HORARIOS DE ATENCIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LOS TRÀMITES		PORCENTAJE	LIKERT
Excelente	64	25%	1,24
Bueno	169	65%	2,61
Regular	10	4%	0,12
Malo	8	3%	0,06
Pésimo	8	3%	0,03
<b>Muestra</b>	<b>259</b>	<b>100%</b>	<b>4,05</b>

6-CONOCIMIENTO DEL PERSONAL PARA RESPONDER A TUS PREGUNTAS		PORCENTAJE	LIKERT
Excelente	81	31%	1,56
Bueno	69	27%	1,07
Regular	94	36%	1,09
Malo	7	3%	0,05
Pésimo	8	3%	0,03
<b>Muestra</b>	<b>259</b>	<b>100%</b>	<b>3,80</b>

7-SINCERIDAD E INTERES PARA RESOLVER INQUIETUDES, DUDA Y/O PROBLEMAS		PORCENTAJE	LIKERT
Excelente	88	34%	1,70
Bueno	71	27%	1,10
Regular	90	35%	1,04
Malo	6	2%	0,05
Pésimo	4	2%	0,02
<b>Muestra</b>	<b>259</b>	<b>100%</b>	<b>3,90</b>



8- ATENCIÓN A TUS REQUERIMIENTOS SOLICITADOS		PORCENTAJE	LIKERT
Excelente	81	31%	0,00
Bueno	68	26%	0,00
Regular	94	37%	0,00
Malo	8	4%	0,00
Pésimo	8	2%	0,00
<b>Muestra</b>	<b>259</b>	<b>100%</b>	<b>0,00</b>

9-HABILIDADES DEL PERSONAL PARA COMUNICARSE DE FORMA CLARA		PORCENTAJE	LIKERT
Excelente	64	25%	1,24
Bueno	173	67%	2,67
Regular	9	3%	0,10
Malo	8	3%	0,06
Pésimo	5	2%	0,02
<b>Muestra</b>	<b>259</b>	<b>100%</b>	<b>4,09</b>

## Anexo C. Índice de Tablas Respuestas DGETI

1- CUMPLIMIENTO DEL PLAZO COMPROMETIDO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO		PORCENTAJE	LIKERT
Excelente	32	27%	1,34
Bueno	71	60%	2,39
Regular	5	4%	0,13
Malo	6	5%	0,10
Pésimo	5	4%	0,04
<b>Muestra</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>	<b>4,00</b>

2-TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR EL SERVICIO		PORCENTAJE	LIKERT
Excelente	36	30%	1,5
Bueno	23	19%	0,76
Regular	50	43%	1,29
Malo	5	4%	0,08
Pésimo	5	4%	0,04
<b>Muestra</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>	<b>3,67</b>

3- DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL PARA ATENDER A LOS ESTUDIANTES		PORCENTAJE	LIKERT
Excelente	45	38%	1,9
Bueno	17	14%	0,56
Regular	49	40%	1,2
Malo	4	6%	0,12
Pésimo	4	2%	0,02
<b>Muestra</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>	<b>3,80</b>

4- TOMA EN CUENTA DE TUS INQUIETUDES E INTERESES		PORCENTAJE	LIKERT
Excelente	43	36%	1,8
Bueno	18	15%	0,6
Regular	50	42%	1,26
Malo	4	4%	0,08
Pésimo	4	3%	0,03
<b>Muestra</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>	<b>3,77</b>

5- CONVENIENCIA DE LOS HORARIOS DE ATENCIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES		PORCENTAJE	LIKERT
Excelente	49	41%	2,05
Bueno	15	13%	0,52
Regular	51	43%	1,29
Malo	2	1%	0,02
Pésimo	2	2%	0,02
<b>Muestra</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>	<b>3,90</b>

6-CONOCIMIENTO DEL PERSONAL PARA RESPONDER A TUS PREGUNTAS		PORCENTAJE	LIKERT
Excelente	49	47%	2,35
Bueno	16	2%	0,08
Regular	52	49%	1,47
Malo	1	1%	0,02
Pésimo	1	1%	0,01
<b>Muestra</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>	<b>3,93</b>

7-SINCERIDAD E INTERES PARA RESOLVER INQUIETUDES, DUDA Y/O PROBLEMAS		PORCENTAJE	LIKERT
Excelente	37	31%	1,55
Bueno	24	20%	0,81
Regular	52	44%	1,31
Malo	2	2%	0,03
Pésimo	4	3%	0,03
<b>Muestra</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>	<b>3,74</b>

8- ATENCIÓN A TUS REQUERIMIENTOS SOLICITADOS		PORCENTAJE	LIKERT
Excelente	45	38%	1,89
Bueno	11	9%	0,37
Regular	58	49%	1,46
Malo	1	1%	0,02
Pésimo	4	3%	0,03
<b>Muestra</b>	<b>119</b>	<b>100</b>	<b>3,77</b>

9-HABILIDADES DEL PERSONAL PARA COMUNICARSE DE FORMA CLARA		PORCENTAJE	LIKERT
Excelente	48	40%	2,02
Bueno	16	13%	0,54
Regular	50	42%	1,26
Malo	2	2%	0,03
Pésimo	3	3%	0,03
<b>Muestra</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>	<b>3,87</b>