

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

OPINIÓN DE LOS ESTUDIANTES RESPECTO DEL SERVICIO QUE LES  
PROPORCIONA LA ADMINISTRACIÓN ESCOLAR  
DE SU ESCUELA O FACULTAD

Tesina  
que para obtener el título de:  
Licenciada en Sociología  
Presenta  
Rosa María Victoria Aysa Bernat.

México, D. F.

1996

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**



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.

**Con gran amor para Alfredo y Yuri**

**A la memoria de mis entrañables padres**

**y de mi amado Alfredito**

## AGRADECIMIENTOS

Es muy grato hacer patente mi agradecimiento a las personas que por su estímulo y confianza hicieron posible la realización del presente trabajo; especialmente al Ingeniero Leopoldo Silva Gutiérrez.

Al personal de la Dirección General de Administración Escolar que me proporcionó información y ayuda.

Agradezco particularmente a la Maestra Niria Goñi Ávila y al Maestro Fernando Holguín Quiñones su valiosa participación en la conducción y recomendaciones para mejorar el estudio.

Gracias al Maestro Alfredo Andrade, a la Licenciada Blanca Escandón, al Licenciado Jorge Rodríguez y a la Licenciada María de la Luz Migueles por sus sugerencias en la revisión del documento.

A mis queridos hermanos, sobrinos y amigos quienes han compartido conmigo tristezas y alegrías.

A Mónica Zama por su amistad y colaboración en la corrección de estilo del manuscrito.

A la estudiante Mónica Gutiérrez por su entusiasta participación en la aplicación de los cuestionarios.

## ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN.....	5
1.1 Enunciado del problema.....	7
1.2 Objetivo.....	7
1.3 Objetivos particulares.....	8
1.4 Justificación.....	8
2.- REFERENCIAS PARA UBICAR EL ESTUDIO.....	9
2.1 Puntos de vista sobre los procesos administrativos.....	9
2.2 La administración escolar: herramienta de apoyo al estudiante.....	12
2.3 ¿Qué se entiende por servicio? .....	14
2.4 ¿Qué se entiende por calidad en los servicios? .....	15
2.5 ¿Cómo lograr calidad en el servicio?.....	16
2.6 El servicio que proporciona la Dirección General de Administración Escolar.....	17
2.7 El proceso de descentralización en la Dirección General de Administración Escolar .....	20
2.8 Los trámites, su recorrido y duración.....	22
3.- METODOLOGÍA.....	33
3.1 Tipo de investigación.....	33
3.2 Variables .....	33
3.3 Indicadores.....	33
3.4 Definición de términos utilizados en el trabajo.....	34
3.5 Método para seleccionar la muestra .....	35

3.5.1	Diseño de muestreo.....	35
3.5.2	Tamaño de la muestra.....	33
3.5.3	Elemento de la Muestra.....	39
3.5.4	Recolección de datos.....	40
3.5.5	Análisis de los datos.....	41
3.5.6	Prueba de suficiencia de la muestra.....	42
4.-	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	43
4.1	<b>Interpretación de las respuestas.....</b>	<b>43</b>
4.2	<b>Relación entre variables.....</b>	<b>66</b>
5.-	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	82
	BIBLIOGRAFÍA.....	89
	ANEXOS.....	91

## 1. INTRODUCCIÓN

La prestación de servicios por parte de las instituciones y organizaciones tanto públicas como privadas ha adquirido gran importancia tanto a nivel nacional como internacional, por el hecho de que todas se relacionan de manera directa con otras personas bien sea porque solicitan un servicio o porque obtienen un producto que les va a dar un servicio. Esta es la razón por la cual enfocan su atención en el usuario, con la finalidad de mejorar el servicio que brindan en función de los beneficios que el usuario espera obtener del mismo.

En este sentido, la Dirección General de Administración Escolar de la UNAM (DGAE), organismo encargado de llevar el control del ingreso, seguimiento, titulación y egreso de los estudiantes, se esfuerza para responder eficaz y oportunamente al gran volumen de documentos y demandas heterogéneas y urgentes que provienen de los diferentes trámites académico administrativos que realizan los estudiantes.

Esta estructura administrativa que tiene como objetivo ir transformando y agilizando la prestación de los servicios al estudiante acorde siempre con la demanda de la cada vez mayor población estudiantil, se planteó como meta prioritaria para mejorar sus servicios la descentralización administrativa. Y, como parte de la anterior, delegar la responsabilidad del seguimiento de sus alumnos a las escuelas y facultades, quienes contarán en el proceso que conlleven los trámites con el apoyo de la administración central en su calidad de órgano normativo.

Para ello, se requiere que la administración escolar de las escuelas y facultades de la UNAM respondan a las necesidades de operación del sistema que actualmente se empieza a instrumentar; buscando que los servicios que brinda la administración escolar sean útiles a los requerimientos de los estudiantes, y a la vez se cuente con instalaciones y personal apropiado para apoyar el nuevo sistema y a la vez propiciar mejor comunicación entre ambas partes.

Es por esta razón que surge el interés de hacer un estudio que permita detectar aspectos existentes en servicios escolares desde el punto de vista del estudiante, como son la atención por

parte del personal, formatos y contenido, tiempo de los trámites e información sobre éstos, horarios de atención y observaciones y sugerencias sobre el servicio.

En principio, la intención es conocer la opinión de los estudiantes en cuanto al servicio administrativo que se les proporciona en los planteles, ya que cotidianamente se deben realizar diversos trámites como son: inscripción, reinscripción, historias académicas, exámenes ordinarios y extraordinarios, entre otros.

Se realizó la aplicación de cuestionarios a una muestra de 383 alumnos de las facultades y escuela del Campus C.U., con excepción de la Facultad de Medicina, porque a partir de los estudiantes como actores cotidianos, se puede ofrecer una perspectiva interesante desde su óptica particular, sobre el servicio que les brinda la administración escolar.

Por esta razón el presente trabajo como un primer acercamiento, pretende: 1) conocer a través del estudiante el funcionamiento del sistema de la administración escolar de los planteles mediante el servicio que ésta proporciona y 2) detectar las necesidades de los estudiantes.

El estudio es de tipo descriptivo ya que se conocían ciertos aspectos del área y se agregaron otros que nos interesaba se respondieran con precisión. Mediante el procesamiento estadístico de la información, se describen características actuales del servicio que se proporciona a los estudiantes en la administración escolar y las carencias que existen en cuanto a la atención e información que periódicamente solicitan.

En forma exclusiva se efectuaron en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, sesiones de interacción con los alumnos para conocer de cerca las experiencias de los alumnos en esta actividad y las propuestas que presentan para mejorar. Con los resultados obtenidos se hacen recomendaciones en aspectos relacionados con deficiencias en el servicio, tomando en consideración el sentir de los estudiantes como parte fundamental de la comunidad universitaria.

En estos momentos se presentan las condiciones para que la administración escolar central y las de facultades y escuelas ofrezcan resultados operativos que puedan ser evaluados para

participar en la planeación educativa universitaria como un elemento de apoyo en la formación académica de los jóvenes, ya que son a quienes les corresponde proveer el elemento humano, el equipo automatizado y los mecanismos de enlace para administrar con rapidez y seguridad el proceso de recepción, conservación, actualización y emisión de la información escolar.

### **1.1. Enunciado del problema**

En la UNAM, debido al constante crecimiento de la población estudiantil, se han ido adecuando los mecanismos operativos de la administración escolar a las diversas situaciones que se han presentado, en un esfuerzo por responder a las necesidades de los estudiantes, pero con resultados poco significativos, además de que no es factible detectar en el corto plazo si se han hecho los ajustes necesarios para subsanar los problemas y las carencias que se vienen arrastrando o si persisten necesidades específicas en la recepción y entrega de documentos por parte de los usuarios del servicio.

No obstante las innovaciones que se han dado en la administración escolar, como la automatización de muchos procesos, persisten deficiencias en los servicios, debido entre otras cosas al desconocimiento por parte de los alumnos sobre la diversidad de servicios que se brindan. Los tiempos de entrega de algunos trámites carecen de agilidad, la atención que reciben por parte del personal frecuentemente es descortés, la difusión de fechas para realizar trámites y sus requisitos es insuficiente, aunado a otros aspectos de desorganización en los servicios.

Esta situación representa un problema para los estudiantes pues invierten tiempo que podrían destinar a la actividad académica o laboral, en particular en el caso de los requisitos a cumplir previos a la titulación.

### **1.2. Objetivo**

-Conocer la opinión de los estudiantes en relación con el servicio que les proporciona la administración escolar para que con base en ella se realicen mejoras.

### 1.3. Objetivos particulares

- Proponer recomendaciones para dar respuesta a las demandas de los estudiantes.
- Ofrecer alternativas para agilizar los tiempos de entrega de documentos.
- Detectar requerimientos de los estudiantes que actualmente no cubre la administración escolar.
- Promover que la información sobre los servicios se difunda oportunamente.

### 1.4. Justificación

El presente estudio responde a la necesidad de reestructurar los servicios que brinda la administración escolar en aras de proporcionar un servicio ágil y eficiente a la comunidad estudiantil, como el que ahora se pretende llevar a cabo, aún cuando la administración escolar se ha ido adaptando al crecimiento y modernización de la Universidad. El único estudio que se conoce se hizo en 1991 por la Dirección General de Planeación de la UNAM y tuvo un enfoque muy general.<sup>1</sup>

Lo que se busca es la forma de mejorar y brindar servicios eficientes que satisfagan a los usuarios, y con esta intención el presente estudio se interesa por conocer el sentir de los estudiantes respecto al servicio que les ofrece la administración escolar de su Facultad o Escuela.

La característica fundamental del estudio es utilizar las respuestas de los estudiantes, como principales usuarios del servicio, para mejorar los mecanismos actuales de la administración escolar, en función de las necesidades que ellos manifiesten.

La Universidad ha crecido y con ella la población estudiantil, y en la misma medida los mecanismos operativos de la administración escolar precisan adecuarse a las necesidades reales de los estudiantes mediante un proceso continuo de cambios dirigidos a mejorar el servicio.

---

<sup>1</sup> Dirección General de Planeación Evaluación y Proyectos Académicos, *Encuesta de Opinión Sobre los Servicios Educativos de la UNAM. Nivel Licenciatura. Servicios Escolares*. UNAM. 1991.

Hasta ahora se desconoce con certeza la problemática que existe en los servicios que proporciona la administración escolar, de ahí el interés por conocer lo que piensa el estudiante de la administración escolar mediante un sondeo en las facultades y escuela de Ciudad Universitaria.

## 2. REFERENCIAS PARA UBICAR EL ESTUDIO

### 2.1. Puntos de vista sobre los procesos administrativos

Para la UNAM, la administración escolar se define como un elemento de apoyo a las funciones sustantivas de la Institución, que tiene un papel importante que cumplir, desde el ingreso de los estudiantes hasta su terminación, así como proporcionarles servicios para realizar trámites o solicitar documentos. Asimismo, brindar información a las instancias que lo soliciten.

La administración escolar juega un rol relevante dentro de la institución educativa, en tanto que es el espacio que alberga toda la información de los estudiantes, razón de ser de la Universidad, es a ellos, a quienes se tiene que considerar para estructurar un servicio escolar adaptado a sus necesidades, tomando en cuenta los recursos de cada plantel y la utilización de tecnología automatizada para mejorar la prestación del servicio.

En toda institución se realiza modificaciones para mejorar o actualizar determinadas áreas de servicio, normalmente se emplean los criterios que al parecer de los elementos de la organización resultan adecuados y no toman en consideración las necesidades de los individuos externos que utilizan el servicio. En otros casos, periódicamente solicitan la opinión de los usuarios para monitorear que los cambios que se hacen resulten de provecho para los usuarios o detectar posibles fallas.

Es el caso de instituciones de educación superior, como el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Morelos y Sur de la Ciudad de México, el Instituto Tecnológico Autónomo de México, la Universidad de las Américas, donde estrictamente no existen estudios previos sobre las necesidades de los estudiantes sobre los servicios que presta la

administración escolar para efectuar mejoras, sin embargo frecuentemente hacen sondeos entre su población para conocer de manera general el funcionamiento de todos los servicios a los que tienen acceso.<sup>2</sup>

Algunos autores como Aguilar<sup>3</sup> y Faber,<sup>4</sup> centran sus investigaciones exclusivamente en los servicios correspondientes a los trámites de documentos que debe realizar el estudiante, así como en las funciones de la administración escolar y la capacidad que tiene para dirigir y decidir sobre lo que se cree conveniente para la población estudiantil; sin considerar al estudiante como el usuario principal a quien está destinado el servicio, y sin evaluar la funcionalidad del servicio para aportar recomendaciones sobre casos concretos.

En éste sentido, los autores definen la administración escolar como un elemento central de toda institución educativa, cuya función “debe determinarse a partir de un diagnóstico operacional para conocer el nivel de eficiencia con que está trabajando la institución en ésta área”<sup>5</sup>.

En relación con la pregunta: “¿Qué desea lograr la escuela en términos de atención escolar?... plantean que primero se debe delimitar un objetivo claro que se traducirá en metas alcanzables en .... un período de tiempo determinado, de acuerdo con medidas de desempeño cualitativas y cuantitativas”.

De igual manera, proponen la agilización del sistema administrativo escolar, comenzando por establecer bases que permitan una mayor eficiencia en la recolección y procesamiento de información y de las estadísticas escolares; “simplificar los trámites de registro escolar; descargar

---

<sup>2</sup> Para conocer si existía un sondeo de opinión previo, al que se iba a realizar en la UNAM, se entrevistó a las personas encargadas de servicios escolares de las instituciones antes citadas. Por tener menor población estudiantil solicitan a los alumnos llenar unos formatos donde se consideran todos los servicios que proporcionan a los estudiantes, como bibliotecas, salas de cómputo, comedores, sanitarios, entre otros.

<sup>3</sup> Aguilar, J.A; et.al. *Planeación escolar y formulación de proyectos*. Ed. Trillas, México, 1985. Vol.1, y Vol.2.

<sup>4</sup> Faber, Charlest. *Administración escolar. Teoría y práctica*. Ed. Paraninfo, España. 1994.

<sup>5</sup> Aguilar, J. et.al. *Op.cit.* Vo.1, p. 100.

a los maestros de tareas de tipo administrativo que interfieran con su labor docente y establecer programas de capacitación del personal”.<sup>6</sup>

El conocimiento de los problemas y de las condiciones que en ellos inciden, permitirá la “elaboración de un plan de acción dirigido hacia los aspectos que presenten mayor urgencia para emprender acciones específicas”.<sup>7</sup>

Sin embargo, a pesar de hacer referencia a los conceptos anteriores que anteceden toda reestructuración del servicio, los planteamientos son muy genéricos al no especificar que tipo de trámites realizan los alumnos, si son o no similares en todos los centros educativos; ni las funciones relacionadas con la parte administrativa, y cómo se deben llevar a cabo.

En la UNAM, los estudios relacionados con la atención al estudiante han sido prácticamente nulos. No obstante, en 1991 se aplicó una encuesta de opinión sobre los servicios que presta la administración escolar a los estudiantes de todas las carreras que se impartían en las facultades y escuelas de la Universidad, que en conjunto dio una visión parcial de cómo los alumnos apreciaban el servicio. Según dicha encuesta 49.9 por ciento de los alumnos dijo que el servicio era bueno.

En este trabajo no se menciona la metodología utilizada, es decir, el número de estudiantes al que se aplicó el cuestionario, cuál fue el objetivo del estudio, o si se hizo un análisis de los resultados o se presentó un diagnóstico sobre las variables empleadas. Asimismo, las preguntas no dan un margen más amplio para conocer las opiniones que sobre el servicio tenían los alumnos, además de que no se utilizó una escala de medición que permitiera hacer comparaciones.

Considerando sólo 12 facultades y la escuela que se encuentran en Ciudad Universitaria, objeto de estudio del presente trabajo, y haciendo el análisis de dos respuestas de dicho cuestionario, toman como variables la atención y la agilidad en los trámites y, según este análisis,

---

<sup>6</sup> *Ibidem*, Vol. 2, p. 116

<sup>7</sup> *Ibidem*, Vol. 1, p. 105.

de manera informal se conoce que no se han conseguido modernizar las funciones de la administración escolar, ni enfocar el servicio que se brinda hacia la satisfacción del usuario mediante el logro de la eficacia y la eficiencia.

Ahora, es el momento para que la administración escolar como parte de la vida académica de la institución, adecue sus funciones para proporcionar un mejor servicio a los estudiantes. Es el momento para que “la administración sea permeable a los señalamientos y demandas de los recibidores de los servicios” (profesores y alumnos)<sup>8</sup>.

Como se muestra en el cuadro posterior, en ambos casos se aprecian porcentajes altos de problemas en el servicio, tanto en la atención como en los trámites.

Cuadro 1

Variables	Resultados			
<b>La atención en servicios escolares ha sido</b>	Excelente 7.8%	Buena 46.6%	Regular 34.6%	Deficiente 10.5%
<b>Los trámites en servicios escolares han sido:</b>	Muy ágiles 9.4%	Ágiles 54.4%	Poco ágiles 36.1%	

Fuente: Dirección General de Planeación, Evaluación y Proyectos Académicos, *Op.cit.*

Los porcentajes globales y las preguntas consideradas en la encuesta de opinión aplicada en todos los planteles de la Universidad aparecen en el Anexo I. De igual manera, las encuestas aplicadas en los planteles del Campus C U y las preguntas relevantes para el presente trabajo se muestran en los Anexos 1 y 2 ( Ver sección de anexos páginas 92, 93).

## 2.2. La administración escolar, herramienta de apoyo al estudiante

El área de administración escolar apoya al alumno como usuario del servicio, en cuanto a la emisión de documentos con que contar desde su ingreso al sistema educativo de nivel medio superior y superior. Además de ser una actividad fundamental para las funciones sustantivas de la

<sup>8</sup> Reyes Luján ,Sergio. “¿Qué debe ser la administración Universitaria?” en *Seminario Internacional sobre Administración Universitaria*, UNAM. 1979. p.351.

institución educativa, tiene una gran responsabilidad en el manejo y entrega de documentos, ya que los retrasos y extravíos perjudican el desarrollo académico o laboral del estudiante, según sea el caso.

Existe una estrecha relación entre el alumno y la administración escolar. En su calidad de usuario, al alumno le corresponde solicitar tanto los trámites que debe realizar de acuerdo con el calendario escolar, como lo que le interesa saber sobre su situación o avances académicos; la administración escolar, por su parte tiene el compromiso de informar al solicitante y de hacerlo con prontitud para que el alumno se vea favorecido con el servicio.

La administración escolar se encarga de organizar un expediente con cada uno de los trámites del alumno desde que ingresa, anexando las materias y calificaciones que obtuvo en cada periodo. A esta área también recurren los maestros para presentar calificaciones de cursos que impartió o de exámenes extraordinarios aplicados.

Estas actividades permiten a la institución educativa llevar un registro, seguimiento y control de los documentos de los alumnos que forman parte activa de ella, para que a través del tiempo, con el acervo de información con que cuenta pueda planear y evaluar su servicio, hacer consultas, realizar investigaciones o emitir informes actualizados sobre la población estudiantil desde su ingreso hasta que finaliza sus estudios. Por ello, la dependencia a cuyo cargo está la administración escolar lleva una organización funcional de las actividades y procesos que conforman su quehacer cotidiano, con la finalidad de dar cumplimiento a objetivos y metas que se han proyectado.

Actualmente, se conoce cómo funciona la administración escolar desde los niveles de dirección, por un lado, y por otro lo que se manifiesta como condiciones propositivas de planeación, seguimiento y evaluación de los procesos académicos y administrativos, orientados hacia el servicio en beneficio del estudiante.

### 2.3. ¿Qué se entiende por servicio ?

El servicio abarca un conjunto de actividades que se traducen en acciones para beneficio del usuario, entendiéndose a éstos como los individuos que tienen necesidades y utilizan un bien o servicio para satisfacer o alcanzar el resultado deseado. Es por ello que se busca mejorar el servicio de la administración escolar, dado que es un reflejo importante de las condiciones internas de la institución; y es aquí donde se están orientando las estrategias para generar un servicio centrado en el estudiante como usuario.

El servicio también se puede entender como “estrategias que se centran prioritariamente en el usuario”.<sup>9</sup> “Estas estrategias se definen a partir de las necesidades y expectativas del mismo, que en muchos casos, si se conocen, se ignoran”.<sup>10</sup>

Hoy en día la competitividad de las empresas está basada en mostrar la superioridad del servicio que ofrecen, tomando en consideración la opinión del cliente o usuario, quien cada vez exige obtener mejores servicios por lo que consumen o adquieren, razón por la que toda organización se preocupa por brindar una buena atención.

“Las acciones que se realizan deben proveer a los usuarios de lo que quieren y necesitan para que se sientan satisfechos y seguros de que la organización está trabajando en su beneficio”.<sup>11</sup>

Para todo servicio que se proporcione y que esté decidido a mejorar, se debe dar respuesta a las siguientes preguntas: “¿quién es el usuario? ¿cómo se pretende servirlo mejor? ¿qué beneficio se le proporciona? ¿cual es la imagen que se pretende proyectar? ¿qué buscan cuando solicitan un servicio? y ¿qué valoran del servicio?”.<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> Picaso Manriquez, Luis y Martínez Villegas, Fabián, *Ingeniería de Servicios*, Ed. Mc.Graw Hill, México, 1992,

p.45

<sup>10</sup> Walker, Dennis, *El Cliente es lo Primero*, Ed. Díaz de Santos, Madrid, España, 1991, p.11

<sup>11</sup> Picaso M; et. al. *Op. Cit.* pp. 50-71

<sup>12</sup> *Ibidem*, p. 119.

Para el caso de la administración escolar, el servicio está dado por todas aquellas actividades que realiza el personal de esta dependencia (DGAE) para dar respuesta a las solicitudes administrativas de los alumnos. De ahí el enfoque que la actual estructura administrativa está dirigiendo hacia la obtención de calidad en el servicio que recibe el estudiante, razón de ser de la administración escolar.

#### 2.4. ¿ Qué se entiende por calidad en el servicio ?

Calidad en el servicio significa la satisfacción del usuario con el servicio que recibe. "Debe ser entendida como una actividad que ayuda y asiste a quien lo solicita .... y que se pueden .... medir sus efectos al hacerlo tangible,.... esto es que se puede palpar, medir; que .... el usuario esté complacido con la atención recibida y el interés mostrado en su solicitud desde el saludo, hasta la despedida"<sup>13</sup>. Que presente, igualmente, "características intangibles que no se pueden tocar porque no se pueden transferir, ni usar como garantía de algo, así como tampoco se pueden inventariar, ni demostrarse previamente"<sup>14</sup>.

En este sentido, son fundamentales "las actividades que se realizan y las acciones que se toman",<sup>15</sup> ya que "la actitud del personal hacia el usuario puede apoyar o poner en peligro los esfuerzos"<sup>16</sup> que se orientan hacia la satisfacción de sus necesidades, previamente detectadas.

"Toda institución o empresa debe tener siempre en claro su misión o estrategia de servicio"<sup>17</sup> que será el objetivo que dirija todos los recursos hacia la consecución de un fin: la satisfacción del usuario.

En esta dirección, calidad en el servicio en administración escolar significa la satisfacción del estudiante, de acuerdo con lo que requiere, lo que en cierta forma comprende: atención grata,

---

<sup>13</sup> Lawton, Robin. "A Service Quality Strategy that will work for you. Creating Total Customer Satisfaction", en *Journal of Quality and Participation*. C.A., U.S., June de 1992, p.39.

<sup>14</sup> Cottle, David. *El Servicio Centrado en el Cliente.*, Ed. Díaz de Santos, Madrid, 1991, p.56

<sup>15</sup> De la Parra, Eric. "Servicio: La Opción para México" en *Rev. Exelencia. La Nueva Competencia*, p.45

<sup>16</sup> Walker, Dennis. *El Cliente es lo Primero.* Ed. Díaz de Santos, Madrid, 1991, pp.11, 12.

<sup>17</sup> Cottle, D., *Op.cit.*, pp.161, 162.

amable y personalizada al realizar los trámites escolares, mismos que deben ser tramitados con prontitud en instalaciones adecuadas y con personal capacitado.

A partir de las necesidades de los estudiantes y con una “clara definición de los propósitos, se pueden establecer prioridades, estrategias, planes y asignación de actividades para que se cumpla un servicio de calidad”. Si este conjunto de requerimientos son seguidos por la administración escolar, resultará en un servicio que satisfaga al estudiante.<sup>18</sup>

### **2.5. ¿ Cómo lograr calidad en el servicio ?**

Alcanzar la calidad en el servicio no es fácil de lograr de un momento a otro. Es un proceso para el cual varios autores proponen diferentes alternativas a seguir. Para Lawton, la calidad se puede lograr a través de una estrategia que consiste en seis pasos que abren una novedosa perspectiva sobre el tema. Estos, son los siguientes:

“1. Definir al servicio como un producto tangible. Como se mencionó, éste debe ser observable y medible objetivamente a partir de algo concreto: un saludo, un manual, una respuesta, un horario, un procedimiento, un documento, etcétera.

2. Diferenciar usuarios en términos de sus roles con el servicio. Los usuarios, al no ser iguales, tienen necesidades diferentes en cuanto al resultado que les interesa obtener del servicio. De ahí que necesiten ser identificados para que se les brinde un servicio que logre satisfacer las demandas manifiestas.

3. Transformar la voz de los usuarios en criterios para diseñar mejores servicios y conocer los aspectos relevantes que el usuario desea obtener; los cuales deben evidenciar que el usuario es lo más importante.

---

<sup>18</sup> Picazo, M;et.al. *Op.cit.*, pp. 46-71.

4. Medir calidad en los servicios. Tradicionalmente se han centrado exclusivamente hacia el producto. Ahora se pretende que el servicio se cree en función de lo que el usuario espera obtener y es medible principalmente por la opinión del usuario.

5. Introducir innovaciones basadas en resultados. Hacer constantes mejoras al servicio que resulten del monitoreo periódico de las modificaciones o adaptaciones que se hagan.

6. Rediseñar procesos para eliminar el consumo de tiempo. Diagramar la secuencia de los procesos. Simplificar los procesos, revisando que no se dupliquen las funciones. Eliminar los cuellos de botella de aprobación y revisión de documentos que alargan el proceso y retrasan la entrega".<sup>19</sup>

Con estos pasos lo que se busca es generar en las instituciones y organizaciones una cultura de servicio centrada en el usuario, con el fin de lograr calidad en el servicio que brindan.

## **2.6. El servicio que proporciona la Dirección General de la Administración Escolar**

La Dirección General de la Administración Escolar tiene interés por responder a las demandas de los estudiantes, con la idea clara de que las adecuaciones que se hagan estén de acuerdo con sus peticiones siempre y cuando éstas resulten funcionales para ambas partes. Por el crecimiento constante de la población estudiantil se requiere la actualización de los procesos que siguen los trámites escolares mediante la automatización de algunos de éstos para su agilización; como es el caso de las historias académicas. Sin embargo, paulatinamente se incorporarán al proceso otros que no se han mejorado porque el seguimiento es más laborioso.

Se estudia la posibilidad de minimizar el tiempo de entrega en los documentos, así como reducir su cantidad, siempre y cuando no se afecten los contenidos y la finalidad para la que han sido diseñados.

---

<sup>19</sup> Lawton, R. *Op.cit.*, pp.39-44

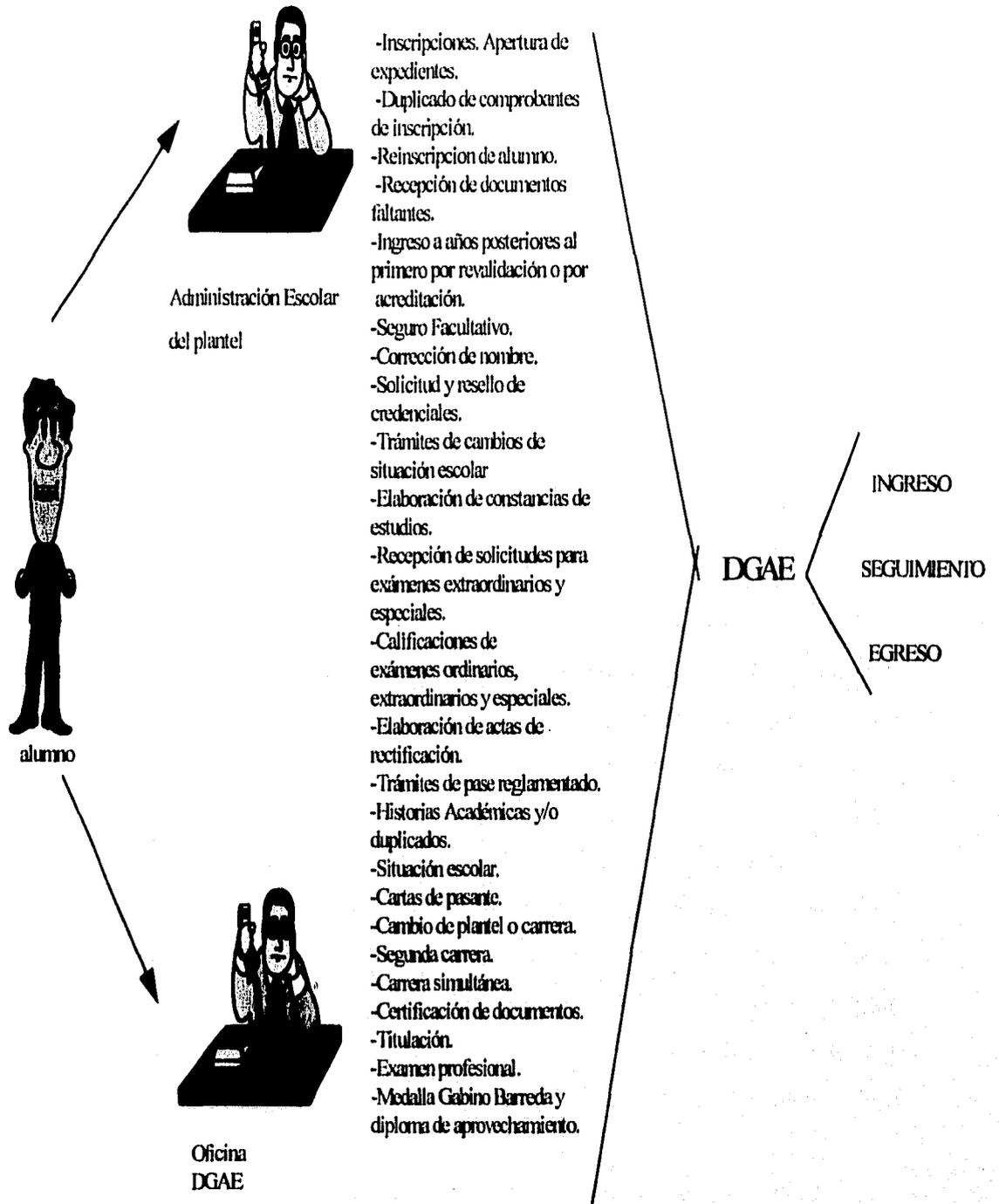
El servicio que brinda la DGAE, como se muestra en el esquema núm. 1 de la siguiente página, involucra tanto trámites que se realizan en las oficinas de esta dependencia distribuidas en facultades y escuelas, como a las secretarías de servicios escolares de cada plantel. En cualquiera de ellas se reciben y registran los documentos, que posteriormente se envían a las diferentes áreas de la administración escolar central que están encargadas de procesar la información y enviarla de nuevo al plantel escolar para ser entregada al alumno.

Todo el proceso que esto conlleva es lo que retrasa la entrega de documentos y afecta el trato de los empleados ante la insistencia de los alumnos que tienen que solicitar en diferentes sitios los trámites. Es por ello que el proceso de descentralización que se ha iniciado está dirigido a generar un cambio en la organización con la finalidad de que los planteles tengan independencia al realizar los trámites correspondientes al control y seguimiento de sus estudiantes.

Con ello mejorar la calidad de los servicios, ya que los problemas tendrán que ser resueltos en el propio plantel sin la intervención de otras oficinas. De esta manera, la calidad de los servicios estará en función del interés que tenga cada facultad por comunicarse con sus alumnos y considerar sus opiniones y sugerencias.

La DGAE establece la calendarización de actividades para comunicar a los alumnos los periodos para realizar sus trámites de acuerdo con un calendario que está normado y supeditado al calendario escolar de la Universidad.

Esquema núm. 1



La administración escolar publica la información de cada uno de los trámites que debe realizar el estudiante en el semestre, el calendario previsto para hacerlo (días y horarios), así como los requisitos que debe llenar para cada caso.

Ante la complejidad del proceso que conlleva cada trámite administrativo que el alumno realiza, la DGAE se está dando a la tarea de revisar cada uno de los procesos, con el objetivo de simplificar y agilizar los trámites para responder a las necesidades de los estudiantes.

Tiene el propósito de transformar su estructura administrativa de tal forma que adopte el papel normativo que le corresponde, donde fluya la comunicación automatizada entre las oficinas de los planteles y la administración central. Esto propiciará la reducción de tiempos y la toma de decisiones oportuna.

## **2.7. El proceso de descentralización en la Dirección General de la Administración Escolar**

El proyecto de descentralización administrativa se crea como respuesta de la Universidad a la magnitud de los cambios que requiere la administración escolar con el compromiso de asesorar continuamente a escuelas y facultades por parte de la administración central, para brindar calidad en el servicio que prestan.

Se pretende que este proyecto sea compartido y llevado a efecto por las áreas de servicios de la administración escolar de facultades y escuelas para que la operatividad en la administración escolar se proyecte en un beneficio de conjunto, Para tal efecto previamente se efectuó un diagnóstico de la situación actual en la que participaron los responsables de las áreas en cada plantel. Los resultados del presente estudio considerará las observaciones de los estudiantes para aplicarlas en las acciones a seguir.

La idea es reunir todos los trámites correspondientes a cada escuela y facultad, para que se responsabilicen de sus propias necesidades de administración escolar y brinden un mejor servicio

a los estudiantes al agilizar trámites en sus propios planteles, y con ello evitar que el alumno tenga que desplazarse a otra dependencia.

Este proceso que se ha iniciado tiene por objeto “transferir recursos, con la finalidad de descongestionar el centro de decisión. Con esta estrategia se pretende cambiar el modelo de la organización actual, para mejorar la prestación de los servicios y así resolver problemas de operación y gestión en el lugar dónde se presenten”.<sup>20</sup>

Los trámites administrativos, aún cuando son rutinarios, forman parte esencial de las actividades educativas y los hace complejos el hecho de adaptarse a cada plan académico y a los recursos humanos y materiales que igualmente son variables. Por ello, la administración escolar central está instrumentando paulatinamente medidas que se ajusten a las necesidades de los planteles, con la intención de conseguir que el trabajo esté coordinado en la obtención de un servicio eficiente y eficaz, dirigido a la satisfacción de sus usuarios.

Como parte del proyecto de descentralización de la DGAE se ha diseñado un programa de cursos que capaciten al personal para apoyar la estrategia enfocada a mejorar continuamente la calidad del servicio en la administración escolar.

La capacitación del personal que atiende en las ventanillas es fundamental porque son quienes tienen contacto directo con los usuarios y sobre quienes principalmente recae la impresión y el impacto que el estudiante tiene sobre el servicio que se brinda. “La capacitación es un vehículo para iniciar el proceso de cambio; se está entrenando al personal en el justo momento en que existe el contexto adecuado para aplicar las habilidades adquiridas”.<sup>21</sup>

Con esta estrategia se le está agregando un ingrediente más al servicio: la amabilidad en la atención. Este sólo “valor agregado al producto esperado ... por el usuario, como es el

---

<sup>20</sup> Silva G, Leopoldo. “La Administración Escolar en el Proceso de Federalización de la UNAM” en *Memorias de el Tercer encuentro de Sistemas para la Administración. Escolar*. UNAM, 1994, p. 5.

<sup>21</sup> Lawton R., *Op. cit.*, p. 44

documento del trámite escolar .... proporciona un beneficio adicional .... que redundará en un usuario satisfecho....”<sup>22</sup>

Las relaciones que se tienen con una persona cuando se le brinda un servicio son parte de la calidad en el servicio. La calidad siempre estará “definida por el usuario en la medida en que exista un equilibrio constante, tanto de lo que recibe .... (documentos escolares), como .... la manera de recibir el servicio .... (atención por parte del personal)....”<sup>23</sup>

## **2.8. Los trámites su recorrido y duración**

Los servicios proporcionados a los alumnos en las oficinas de servicios escolares son 53, de los cuáles 18 son constancias; 4, credenciales; 6, solicitudes diversas; 6, actas y 5, historias académicas. De las anteriores, 14 son actividades calendarizadas; como el reingreso, exámenes y los cambios que los estudiantes deseen hacer dentro de la Universidad, tales como: carrera simultánea, cambio de carrera y plantel, entre otras.

Cada uno de estos servicios conlleva un procedimiento donde se ven involucrados los alumnos, las oficinas de servicios escolares (OSE), dependientes de la DGAE dentro de los planteles; las secretarías de servicios escolares o estudiantiles dependientes de la dirección escolar, y las diferentes áreas internas de la DGAE.

Las dos áreas de servicios escolares que intervienen en las facultades y escuelas se dividen los trámites; sin embargo la mayoría son elaborados por las OSE. En algunos planteles, como la Facultad de Odontología, la Oficina de Servicios Escolares es la única responsable del manejo de toda la documentación.

Cada uno de estos trámites tienen que ser validados y registrados en diferentes áreas administrativas internas de la DGAE, quienes posteriormente los envían a la OSE del plantel que

---

<sup>22</sup> Picaso, M., *Op.cit.*, p.46

<sup>23</sup> *Ibidem.* p.63

lo solicita y, si es necesario, es trasladado para su revisión tantas veces como sea preciso antes de llegar al destinatario final.

Ello hace que se fijen tiempos para su entrega, los cuales varían unos cuantos días por plantel, ya que se rigen con independencia de acuerdo con las normas internas de las escuelas y el calendario contemplado para cada proceso.<sup>24</sup>

A continuación se desglosa de manera general el recorrido que siguen algunos trámites, desde que el alumno lo solicita en la OSE correspondiente, las instancias administrativas o de servicio que intervienen, hasta el tiempo que tardan en entregárselo. Se pueden comparar los trámites que se incluyeron en el cuestionario aplicado con los resultados de tiempos dados por los alumnos encuestados en el Cuadro Núm. 3 de la página 111.

### *INSCRIPCIÓN*

#### Alumno

a) Se presenta a OSE con documentación

#### Servicios Escolares (OSE)

a) Cita en horarios programados por día y en orden alfabético o dispone de varios días en ambos turnos para todos los alumnos

b) Revisa y entrega documentación al alumno y le da fecha y lugar para obtener su credencial.

#### Credenciales de México

a) Recibe de OSE la relación de los que van a obtener la credencial y la fecha en que se debe presentar

b) Entrega credencial y remite constancia a OSE

#### OSE

c) Recibe, actualiza y envía lo relativo al ingreso a:

#### Subdirección de Diseño de Proyectos (SDP)

a) Procesa y envía diagnóstico a OSE.

---

<sup>24</sup> Los datos fueron tomados de la relación de procedimientos de los servicios proporcionados por las oficinas de servicios escolares de las Facultades de Odontología y Ciencias Políticas y Sociales, que dependen de la Subdirección de Certificación y Normatividad de la DGAE.

lo solicita y, si es necesario, es trasladado para su revisión tantas veces como sea preciso antes de llegar al destinatario final.

Ello hace que se fijen tiempos para su entrega, los cuales varían unos cuantos días por plantel, ya que se rigen con independencia de acuerdo con las normas internas de las escuelas y el calendario contemplado para cada proceso.<sup>24</sup>

A continuación se desglosa de manera general el recorrido que siguen algunos trámites, desde que el alumno lo solicita en la OSE correspondiente, las instancias administrativas o de servicio que intervienen, hasta el tiempo que tardan en entregárselo. Se pueden comparar los trámites que se incluyeron en el cuestionario aplicado con los resultados de tiempos dados por los alumnos encuestados en el Cuadro Núm. 3 de la página 111.

### *INSCRIPCIÓN*

Alumno

a) Se presenta a OSE con documentación

Servicios Escolares (OSE)

a) Cita en horarios programados por día y en orden alfabético o dispone de varios días en ambos turnos para todos los alumnos

b) Revisa y entrega documentación al alumno y le da fecha y lugar para obtener su credencial.

Credenciales de México

a) Recibe de OSE la relación de los que van a obtener la credencial y la fecha en que se debe presentar

b) Entrega credencial y remite constancia a OSE

OSE

c) Recibe, actualiza y envía lo relativo al ingreso a:

Subdirección de Diseño de Proyectos (SDP)

a) Procesa y envía diagnóstico a OSE.

---

<sup>24</sup> Los datos fueron tomados de la relación de procedimientos de los servicios proporcionados por las oficinas de servicios escolares de las Facultades de Odontología y Ciencias Políticas y Sociales, que dependen de la Subdirección de Certificación y Normatividad de la DGAE.

El alumno en un día realiza este trámite y ocupa otro más si pide cambio de turno o grupo

### *REINSCRIPCION*

Alumno

a) Recoge orden de pago. Al inicio del año escolar correspondiente paga en caja de pagaduría  
Consulta horarios, grupos y claves de materias. Llena formato. Presenta en ventanillas

OSE

a) Organiza lo relacionado a esta etapa donde interviene la secretaría académica

b) Informa a la Subdirección de Sistemas de DGAE y anexa formas, tres veces durante el proceso interno

c) Informa con anterioridad el calendario

Secretaría Académica

a) Envía relación de materias, profesores y grupos. Altas, bajas o cambios  
Subdirección de Sistemas y Registro Escolar (SSRE)

b) Procesa y emite diagnóstico sobre relación de alumnos y comprobantes de inscripción

Al alumno le toma dos días. Un día paga, y al otro realiza trámite

### *DICTÁMENES (cartas de pasante o académicos como corrección de calificaciones)*

Alumno

a) Solicita corrección de alguno de sus datos o información de su situación escolar

OSE

a) Detecta un dato que no corresponde o requiere información adicional de un alumno

Subdirección de Certificación y Normatividad (SCN)

a) Recibe solicitud y envía respuesta

Para primer ingreso tarda de tres a cinco meses. En algunos casos, el local de registro no manda a tiempo la información

Normalmente de 8 a 15 días

### *SEGURO FACULTATIVO (Derecho a consulta médica en el IMSS)*

Alumno

a) Solicita ingreso

b) Una vez aceptado, acude a la Unidad de Medicina Familiar correspondiente

OSE

a) Recibe, elabora, relaciona y envía

Subdirección de Certificación y Normatividad (SCN)

a) Recibe y remite copia de la relación al IMSS

IMSS

a) Recibe y turna avisos automáticos y solicitud de cada relación a la Subdirección anterior y ésta a su vez a OSE, quien entrega al alumno

15 días después del registro del alumno que solicita el servicio se envía al IMSS y se recibe el comprobante definitivo después de tres o cuatro meses

Si existe urgencia se elabora la solicitud en la OSE y se envía directamente a la clínica que le corresponde. En algunos casos, se tiene el problema de que no aceptan al alumno, porque no pertenece a esa unidad médica

### *CONSTANCIAS*

Alumno

a) Pide requisitos

b) Paga en módulo de pagaduría

c) Solicita constancia que requiere

OSE

a) Informa requisitos

b) Localiza y revisa de acuerdo a la solicitud en: cédula de identificación, historia académica o en relación de servicio social

c) Elabora, autoriza, sella y entrega

d) Si el documento lo requiere, envía al alumno a recabar firma en la Subdirección de Certificación y Normatividad (SCN)

En este tipo de trámites existe una diversidad de leyendas en las OSE y también se tienen varios formatos en las facultades con distintas carreras. Como parte de las constancias están las actas de calificaciones, que no se entregan el semestre posterior por la morosidad de algunos maestros al entregarlas.

El tiempo que tarda OSE en su elaboración es de 15 a 30 minutos. En el caso de actualizar o revisar documentos de alumnos que cursaron otros planes, el tiempo es de una a dos semanas

#### *CREDECIALES*

##### *RESELLO*

Alumno

- a) Ser alumno regular
- b) No tener adeudos en biblioteca ni de material en el caso de algunas carreras

OSE

- a) Si está al corriente resella
- b) Si tiene adeudos lo envía a las áreas correspondientes para regularizar su situación

El trámite toma unos minutos

##### *REPOSICIÓN*

Alumno

- a) Paga en módulo de pagaduría
- b) Presenta constancia de no adeudo y tira de materias de alumno regular
- c) Se presenta en Credenciales de México en la fecha programada
- d) En OSE solicita resello

OSE

- a) Informa requisitos
- b) Verifica y da fecha para presentarse a Credenciales de México
- c) Recibe, verifica y resella

El trámite tarda de 5 a 10 días hábiles. La OSE se espera una semana para reunir varias solicitudes

##### *REEXPEDICIÓN*

Esta se realiza si agotaron el máximo de reposiciones (4)

Para elaboración de tesis y para alumnos de artículo 19, éstos son los que no han concluido sus estudios después de varios años

Alumno

- a) Se realizan los trámites anteriores, pero justificando la razón de la solicitud para que OSE localice y elabore según el motivo

OSE

a) Verifica y envía a SDP y posteriormente a Credenciales de México

Subdirección de Diseño de Proyectos (SDP)

a) Recibe de OSE, emite y envía de nuevo

La duración varía de dos a tres semanas

### *EXÁMENES EXTRAORDINARIOS*

Alumno

a) Paga previamente en módulo de pagaduría

b) Consulta jurados y fechas y llena comprobantes

OSE

a) Recibe lista de jurado de la Secretaría General del plantel

b) Envía formas a la Subdirección de Sistemas y Registro Escolar (SSRE)

c) Informa con dos días de anticipación

d) Atiende solicitud de alumnos

e) Continúa proceso interno de actas

Subdirección de Sistemas y Registro Escolar (SSRE)

a) Procesa y envía diagnóstico, actas, relación de alumnos y control de entrega

El trámite es calendarizado semestralmente y el alumno lo realiza en un día

Si se tienen que corregir calificaciones, se emiten actas de rectificación en las que interviene el profesor y la duración de este trámite es de más de dos días

### *HISTORIAS ACADÉMICAS*

Alumno

a) Se presenta en fecha programada cada semestre

OSE

a) Captura datos para actualizar información y envía al departamento de cómputo de la facultad

b) Publica fechas de entrega de acuerdo a letras de apellido

c) Elabora expedientes y envía a Servicios Generales

Subdirección de Sistemas y Registro Escolar (SSRE)

a) Envía a OSE historias académicas y listado de créditos y promedios

Servicios Generales

b) Envía al domicilio del estudiante

El alumno invierte unas horas un sólo día cada semestre. En caso de no recogerla el día que le corresponde paga una multa en módulo de pagaduría para que se le proporcione

### *BAJA DEFINITIVA VOLUNTARIA*

Alumno

a) Constancia de no adeudo de bibliotecas central y de la facultad

b) Firma y recibe original

OSE

a) Orienta e informa requisitos

b) Envía solicitud y documentación a Oficina de Dictámenes

c) Depura expediente y destruye reporte

Oficina de Dictámenes y Revisión de Documentos (ODRD)

a) Recibe y remite solución. Envía reporte de baja

Al alumno le toma un día en presentar requisitos y otro para recibir respuesta

### *RECONOCIMIENTO AL MÉRITO UNIVERSITARIO*

Secretaría General de la escuela

a) Informa criterios de selección

OSE

a) Elabora relación de alumnos seleccionados y envía a la SSRE

Subdirección de Sistemas de Registro Escolar

a) Solicita datos al Archivo General

b) Turna a OSE

OSE

a) Envía a la dirección de la escuela

b) Publica y envía a domicilio

c) Envía oficio de la relación a la DGAE

En este trámite existe un atraso de dos semestres previos a su entrega

## *CERTIFICADO DE ESTUDIOS COMPLETO E INCOMPLETO*

Alumno

- a) Paga en módulo de pagaduría
- b) Entrega solicitud y requisitos
- c) Recibe certificado

OSE

- a) Informa requisitos y proporciona solicitud
- b) Revisa, autoriza y envía a Oficina de Revisión de Estudios Profesionales y de Posgrado y a la Oficina de Certificados
- c) Recibe, legaliza, pega fotos y envía de nuevo
- d) Recibe y entrega al alumno si está incompleto

Oficina de Revisión de Estudios Profesionales y de Posgrado (OREP y P)

- a) Recibe y turna la relación a Certificados, quien lo envía de nuevo a OSE
- b) Entrega al alumno si está completo

Oficina de Certificados (OC)

- a) Recibe y captura datos
- b) Recaba firmas de legalización
- c) Turna certificados de estudio a OSE y a OREP y P

El alumno espera cinco días para recibir el documento.

## *TITULACIÓN*

Este proceso de carácter académico lo llevan a cabo directamente las coordinaciones de carrera y el área administrativa de servicios dependiente de la dirección de cada plantel. La intervención de la DGAE es para constatar que no adeuda materias ni documentos oficiales.

Alumno

- a) Registra tema de tesis en la coordinación de carrera y solicita revisión de estudios en la oficina de OSE
- b) Entrega constancia de Servicio Social y acreditación de idiomas en OSE y complementa solicitud
- c) La OEP y P le autoriza la revisión de estudios para continuar trámite de examen profesional

d) Registra tesis impresa

OSE

a) Informa requisitos, verifica y proporciona solicitudes

b) Revisa, autoriza y envía

Oficina de Revisión de Estudios Profesionales y de Posgrado (OEP y P)

a) Recibe y autoriza comprobante de revisión de estudios y continúa trámite

### *EXAMEN PROFESIONAL*

Alumno

a) En OREP y P recibe comprobante de estudios

b) Efectúa pago

c) Entrega tesis en bibliotecas central y de su escuela

d) Solicita sellos de no adeudos

e) Presenta fotografías y cinco ejemplares de la tesis

f) Presenta requisitos en coordinaciones de carrera o en el área asignada para tal efecto por la dirección del plantel cuando es una la disciplina, para la asignación de jurado

g) En OSE entrega documentación y recibe citatorio tesis testada y aviso profesores

h) Secretaría Auxiliar autoriza y sella

i) Recaba firmas maestros y entrega en OSE

OSE

a) Informa y revisa documentación

b) Abre expediente y elabora acta y constancia de expediente

c) Entrega expediente a sinodales y les paga

d) Turna actas de examen a Exámenes Profesionales para ser firmadas

e) Recibe, elabora relación y archiva

Este trámite tiene una duración de ocho a veinte días y en algunos planteles se ha reducido a diez días

Los siguientes trámites se calendarizan anualmente y están normados con base en la Legislación Universitaria, en el Reglamento General de Inscripciones.

### *CAMBIO DE CARRERA.*

En el mes de febrero, DGAE publica la convocatoria en todos los planteles

En marzo la Dirección de Orientación Vocacional atiende a los alumnos que solicitan el cambio y les proporciona sesiones de orientación sobre las carreras

En el mes de abril los alumnos se registran en la Subdirección de Registro de la DGAE, para presentar el examen de selección en las fechas establecidas y el alumno espera la respuesta cuatro semanas después

### *SEGUNDA CARRERA*

DGAE envía convocatoria en marzo a Gaceta UNAM

La Subdirección de Certificación y Normatividad (SCN) envía a escuelas y facultades requisitos para interesados

OSE entrega y recibe requisitos del alumno y comprobante de pago. Trasmite información al Departamento de Dictámenes y Revisión de Documentos (DDRDR)

El DDRDR analiza información, solicita expedientes al Archivo General, verifica que el estudiante cumpla con los requisitos y trasmite tanto al plantel origen como al plantel destino y a la SSRE y a la SDP

OSE informa al alumno el resultado, mientras la SSRE procesa información y envía a revisión al DDRDR, quienes de nuevo mandan entre sí los ajustes realizados y la turnan a la SDP

La SDP, procesa, emite y envía la información al plantel destino. Este complementa documentos e inscribe. Entre mayo y septiembre trasmite de nuevo la información de los que terminaron el trámite al DDRDR, SDP y a la SSRE

El trámite tiene una duración de seis meses

### *CAMBIO DE PLANTEL REINGRESO*

En mayo, la DGAE publica la convocatoria en Gaceta UNAM y en los planteles donde se imparte la carrera les envía los criterios académicos para que los alumnos sean aceptados

En junio la OSE entrega el instructivo a los alumnos que lo soliciten

El alumno efectúa pago y entrega solicitud

OSE envía solicitudes al plantel destino; éste trasmite los cambios autorizados a la Coordinación de Gestión, a la Subdirección de Sistemas de Registro Escolar (SSRE) y al plantel origen, quien informa al alumno

La SSRE envía al Departamento de Dictámenes y Revisión de Documentos (DDR) y a la Subdirección de Diseño de Proyectos (SDP) la documentación del alumno al plantel destino, para posteriormente reinscribir al alumno

El tiempo que tarda el trámite es de cinco semanas

#### *CAMBIO INTERNO DE CARRERA*

Este trámite es semestral y anual

OSE publica la convocatoria internamente y entrega solicitud a los alumnos interesados

Envía a la Subdirección de Sistemas de Registro Escolar (SSRE) las solicitudes y regresa las modificaciones a OSE para continuar con el movimiento

#### *CARRERA SIMULTÁNEA*

La DGAE publica la convocatoria en marzo

La Subdirección de Certificación y Normatividad (SCN) solicita la información correspondiente a los planteles

OSE entrega solicitud a los alumnos, recibe y registra. Verifica y trasmite al Departamento de Dictámenes y Revisión de Documentos (DDR)

DDR analiza, solicita expedientes al Archivo General y trasmite a OSE

La SSRE procesa información y trasmite a DDR quien efectúa los ajustes correspondientes y los pasa a la SSRE, actualiza el registro emite diagnóstico y reportes y envía al DDR

El trámite se realiza en cinco meses

#### *INGRESO A CICLOS POSTERIORES AL PRIMERO POR ACREDITACION O REVALIDACION*

DGAE publica la convocatoria en enero

DGIRE entrega instructivo y solicitud a los interesados. Verifica documentación y trasmite al DDR

Departamento de Dictámenes y Revisión de Documentos (DDR), pasa a DGIRE, que turna de nuevo a la DGAE y ésta a su vez al plantel

OSE informa el resultado al alumno y remite a las anteriores áreas para hacer el expediente y validar documentos que posteriormente envía al Archivo General

Todo el proceso que conlleva este trámite tiene una duración de siete meses

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo de investigación

La investigación a realizar es de tipo descriptiva, porque busca especificar, no explicar las propiedades más importantes del grupo de alumnos de 12 facultades y una escuela del Campus CU, que están en contacto con el servicio de la administración escolar, quienes son nuestro objeto de análisis.

Con este tipo de estudio es "factible medir cada uno de los conceptos y variables que queremos conocer, de manera independiente.... Además permite hacer mediciones de lo que queremos hacer con gran precisión.... Se conoce el área que se investiga, lo que permite formular preguntas específicas que darán la posibilidad de hacer predicciones simples y medir varias variables de manera independiente dentro de la misma investigación".<sup>25</sup>

#### 3.2. Variables

Las siguientes términos fueron seleccionados porque son las propiedades incluídas en el estudio. Estas son las que describen y definen la realidad de nuestro objeto de estudio ya que se parte de la idea de que los servicios de la administración escolar al no brindar un servicio eficiente y de calidad no satisfacen las necesidades de los estudiantes. Se cree que los alumnos desconocen los servicios por falta de difusión. Asimismo que los trámites carecen de oportunidad, agilidad y los alumnos no reciben buen trato por parte del personal. De ahí que las siguientes variables se relacionan directamente con la realidad que nos interesa conocer.

---

<sup>25</sup> Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Bapista Lucio, Pilar. *Metodología de la Investigación*. México, D.F., Ed. Mc. Graw Hill, 1994, pp 57-73.

Difusión de los servicios

Atención del personal

Tiempo que tarda el trámite para su entrega

Cantidad de trámites

Conocimiento de los servicios

### **3.3. Indicadores**

**Difusión del calendario y trámites:**

- Se conoce o no su existencia
- Por cuál medio se publica
- Qué tipo de información contiene
- Dónde se localiza. Ubicación física
- Difusión. Con cuánta anticipación se publica, antes de iniciar el semestre

**Atención del personal:**

- Disponibilidad
- Trato amable

**Horarios de atención:**

- Número de horas

**Tiempos de entrega para cada trámite:**

- De una a cuatro semanas

**Formatos para realizar los trámites:**

- Días, semanas, mes

Conocimiento de los servicios

- Si los conoce o no

### **3.4. Definición de términos utilizados en el trabajo**

Servicio: Organización y personal destinados a satisfacer necesidades e intereses colectivos.

Necesidad: Carácter de aquello que no se puede prescindir

Opinión: Sentimiento y juicio acerca de una cosa

Amabilidad: Agradable, servicial, gentil, gracioso, apacible

Calidad: Conjunto de cualidades de una cosa. Importancia, calificación, superioridad, excelencia

Eficiencia: Conseguir algo que te propones con poco

Eficacia: Virtud, actividad, fuerza para lograr un efecto

Usuario: El que usa habitualmente una cosa

### **3.5. Método para seleccionar la muestra**

#### **3.5.1. Diseño de muestreo**

El método de muestreo elegido, es el *muestreo estratificado por afijación proporcional*, porque:

1) "Las varianzas de los diferentes estratos son muy semejantes en tanto que no hay variabilidad" en el servicio que proporciona la administración escolar en los planteles.

2) De igual manera "los costos por unidad de muestreo son semejantes, ya que va a costar lo mismo" si se elige a un estudiante de uno u otro estrato.<sup>26</sup>

El uso de este método se determinó porque se presupone que hay semejanza en el comportamiento de los trámites de servicios escolares.

### 3.5.2. Tamaño de la muestra

El tamaño de muestra de cada estrato se calculó de la siguiente manera:

1) Primero se considera el tamaño de la muestra total, tomando en cuenta toda la población con la fórmula "1".

$$n = \frac{p_h q_h N}{\left( NE^2 / Z^2 + p_h q_h \right)}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N= Población total

E= Error muestral máximo (5%)

Z= Desviación normal estandarizada. (Para este caso se consideró un nivel de confianza del 95%

Entonces = 1.96 )

$p_h$  = Proporción de la población con una característica determinada

$q_h$  = La diferencia de la proporción de la población que no posee la característica

$$q_h = 1 - p_h = 0.$$

<sup>26</sup> Simón Domínguez N. *Diseños de muestreo, un enfoque administrativo*. UNAM, FCA. Div. Posgrado, 1987, pp.30-34

Luego:

$$N = \frac{0.25N}{\left( \frac{NE^2}{Z^2} + \frac{1}{4} \right)}$$

2) Se determina la proporción de cada estrato con la fórmula "II":

$$W_{hi} = \frac{N_{hi}}{N}$$

Donde:

$N_h$  = Población del estrato.

$N$  = Población total.

$i$  = Estrato (facs. y esc.)

3) El tamaño de muestra de cada estrato será igual a:

(Fórmula III)

$$n_{hi} = W_{hi} (N)$$

Donde:

$n_{hi}$  = tamaño muestra del estrato.

A.- Cálculo del tamaño de muestra.

Reemplazando datos en la fórmula "I" (datos tomados del Cuadro 2):

$$n = \frac{.5 \times .5 \times 56,327}{\frac{56,327(0.05^2)}{1.96^2} + .5 \times .5} = \frac{14081.75}{36.65 + .25} = \frac{14081.75}{36.9} = 382$$

**Tamaño de la muestra  $n = 382$**

Para calcular el tamaño de muestra de cada estrato se hace lo siguiente:

Empleando la fórmula II se calcula la proporción de cada estrato. Así, para la Facultad de Arquitectura:

$$W_{hi} = \frac{3361}{56,327} = 0.059669$$

Utilizando la fórmula III, se determina el tamaño de cada estrato. Para la misma facultad sería la siguiente:

$$n_{hi} = 0.0596694(382) = 23$$

B.- Para calcular el tamaño de muestra de los estudiantes del sexo masculino, se siguieron los siguientes pasos:

Primero; se calcula la proporción de estudiantes hombres, del total de la población de cada plantel.

$$r_{Hi} = \frac{P_{Hi}}{N_i}$$

Donde:

$r_{hi}$  = Proporción de hombres en cada estrato

$P_{hi}$  = Población de hombres de cada estrato

$N_i$  = Población total de cada estrato

Para la Facultad de Arquitectura:  $r_{Hi} = \frac{2429}{3361} = 0.72270158$

Segundo; el tamaño de muestra será igual a :

$$n_{Hi} = r_{Hi}(n_{hi})$$

Para la Facultad de Arquitectura:  $n_{hi} = 0.72270158(23) = 17$

C.- El tamaño de muestra de la población de estudiantes del sexo femenino se calcula por diferencia.

$$n_{hi} = n_{Hi} + n_{Mi}$$

$$n_{Mi} = N_{hi} - n_{Hi}$$

Para la Facultad de Arquitectura  $n_{Mi} = 23 - 17 = 6$

Siguiendo los mismos pasos se calcula el tamaño de la muestra para cada uno de los planteles del Campus C U, así como la muestra respectiva para los estudiantes del sexo masculino y femenino. Los resultados se muestran en el Cuadro 2.

### 3.5.3. Elemento de la muestra

Se eligió el elemento de la muestra a través de una selección aleatoria de los sujetos ya que por las características de la población estudiantil resultaba complicado y tardado hacerlo por elección sistemática o cualquier otro método. De ahí que al realizar la prueba piloto del cuestionario en los planteles, se buscó y preguntó a los alumnos sobre cuáles eran los lugares más concurridos y el horario en que se podía ubicar a la mayoría; estos lugares resultaron ser: cafetería, pasillos, patios centrales y áreas de servicios escolares, entre once de la mañana y una de la tarde o por las tardes entre 4 y 5 p m. antes de ingresar a clases.

Con este dato se procedió a aplicar el cuestionario a los estudiantes que estaban de acuerdo en responder, cuidando que fueran de diferentes semestres y tomando en cuenta que no estuvieran en grupos, para que no respondieran bajo la influencia de los compañeros y no hubiera predisposición en sus comentarios; sin embargo no se les negó la oportunidad de participar cuando así lo requirieron. La aplicación se efectuó en los lugares de mayor afluencia. Se tomó un mayor número de elementos del turno matutino que del vespertino (Ver turno en Análisis de datos).

#### 3.5.4. Recolección de datos

La recolección de los datos se hizo a través de un cuestionario que se aplicó a los estudiantes tomados de la muestra, siempre que éstos cursaran indistintamente del segundo al último semestre, en ambos turnos.

En la estructura del cuestionario (Anexo 3 página 94) se formularon preguntas específicas sobre las situaciones que enfrentan cotidianamente en las ventanillas de servicios escolares desde el momento de ser atendidos hasta la entrega de documentos o solicitud de trámites que tienen que realizar periódicamente.

Las preguntas se formularon con la intención de alentar la reflexión sobre las respuestas. El cuestionario contiene preguntas cerradas, de opción múltiple y una abierta para exponer comentarios o sugerencias.

Se aplicó una prueba piloto de 30 cuestionarios distribuidos en diversos planteles para conocer si las preguntas y las instrucciones eran comprensibles. De acuerdo a los comentarios de los estudiantes se hicieron las modificaciones de acuerdo a sus recomendaciones para pasar posteriormente a la aplicación definitiva.

Como se mencionó, la selección de los encuestados se hizo al azar; se les solicitó su colaboración previamente. El cuestionario fue autoadministrado, esto es, se le entregó al alumno para ser respondido por él mismo y en caso de dudas o comentarios, se encontraba cerca el aplicador. A los estudiantes que auxiliaron en la captura del cuestionario se les informó en una reunión previa de las estrategias a seguir, y se les proporcionó un instructivo y un cronograma de actividades.

La aplicación se realizó en doce facultades y una escuela del Campus CU. No se consideró a la Facultad de Medicina dentro de las anteriores porque los estudiantes realizan prácticas hospitalarias desde los primeros semestres.

Con el interés de conocer de cerca el sentir de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales sobre el tema en cuestión, se realizaron dinámicas de grupo que permitieron la interacción y la manifestación de sus experiencias cuando solicitan un servicio.

### 3.5.5. Analisis de los datos

Los datos del cuestionario van a describir la distribución de las frecuencias de cada uno de los puntos que nos interesa conocer. Se espera obtener porcentajes de cada categoría para realizar un análisis porcentual, así como las frecuencias acumuladas de cada una de las mismas. Con esta base se podrán presentar los elementos informativos que queremos saber y la posibilidad de hacer comentarios sobre los resultados.

Para procesar los datos en computadora, se escogió el paquete estadístico SPSS para las ciencias sociales, porque se ajusta a las necesidades del trabajo, permite describir fácilmente las características generales de los datos que queremos analizar y se pueden realizar los cálculos y procesos diferentes que se requieren.

Los módulos o subprogramas que se utilizaron fueron los siguientes: Frecuencias para todas las variables del cuestionario. La tabla de frecuencias que va a resultar del procesamiento de cada variable va a dar el número de veces que se presentó la respuesta, la frecuencia de éstas expresada en porcentajes y la frecuencia acumulada en porcentajes.

Para las respuestas de las preguntas 1, 7, 23 y 26 entre otras, se va a usar el módulo Multi respuestas, porque se esperan múltiples respuestas. Al utilizarlo es posible la agrupación de las respuestas y totalizar el resultado. Y para conocer la relación entre variables el módulo tabulaciones cruzadas.

La pregunta 26 es abierta, razón por la que no se precodificó desde un principio, ya que no se conocía, cuántas y cuáles eran sus categorías. Después de aplicar la prueba piloto y obtener las primeras respuestas de acuerdo con las principales tendencias y a la frecuencia de las respuestas, se clasificaron en diferentes rubros.

### 3.5.6. Prueba de la suficiencia de la muestra

El proceso se efectuó para determinar si el tamaño de la muestra es el adecuado para hacer inferencias sobre la población total. Primero se recolectó la información sobre los trámites realizados por los estudiantes de cada estrato o facultad. Una vez hecho esto se calculó el promedio de trámites y la desviación estándar en cada estrato. Para estimar la media poblacional y el error estándar se aplicaron las siguientes fórmulas.

$$\bar{X} = \frac{1}{N} \sum N_h \bar{X}_h$$

$$S = \frac{1}{N} \sqrt{\sum \frac{N_h^2 S_h^2}{n_{hi}} \left( \frac{N_h - n_{hi}}{N_h} \right)}$$

Los cálculos se presentan en la siguiente tabla:

Estratos	Población $N_h$	$f \bar{X}$	$S^2$	$n_{hi}$	$N_h \bar{X}$	$N_h^2 (S^2) / n_{hi}$	$N_h - n_{hi} / N_h$	$N_h^2 (S^2) / n_{hi} (N_h - n_{hi} / N_h)$
1- Arquitectura	3361	5.04	2.75	23	16939.4	1350647.0	.9931	1341327.53
2- Ciencias	2960	5.20	4.08	20	15392.0	1787366.4	.9932	1775212.30
3- C. Políticas	3993	4.37	4.24	27	17449.4	2503806.2	.9932	2486780.31
4- Contaduría	12667	5.58	3.80	86	70681.8	7089778.8	.9932	7041568.30
5- Derecho	8886	5.37	3.72	60	47717.8	4895581.7	.9954	4873062.02
6- Economía	1960	4.85	4.97	13	9506.0	1468673.2	.9933	1458833.09
7- Filosofía	3925	4.33	3.24	27	16995.2	1848675.0	.9931	1835919.14
8- Ingeniería	8345	4.54	5.42	57	37886.3	6621816.0	.9931	6576125.47
9- M. Veterinaria	1739	4.92	3.16	12	8555.8	796351.8	.9930	790777.33
10- Odontología	1896	3.92	6.40	13	7432.3	1769755.5	.9931	1757544.18
11- Psicología	2158	5.80	6.15	15	12516.4	1909355.2	.9930	1895989.71
12- Química	3082	4.67	3.02	21	14392.9	1366006.9	.9931	1356581.45
13- Trabajo Soc.	1355	5.11	2.85	9	6924.0	581407.9	.9933	577512.46
	$\Sigma 56327$			$\Sigma 383$	$\Sigma 282389.3$	$\Sigma 33989221.6$		$\Sigma 33767233.3$

La media poblacional es de:

$$\bar{X} = \frac{1}{56327} (282389.3) = 5.0$$

El error muestral de la media es:

$$S_{\bar{x}} = \sqrt{\frac{33767233.3}{383}} = 5810.9 = \frac{1}{N} (5810.9) = 0.10$$

Con un intervalo de confianza del 95% para la media poblacional donde  $z = 1.96$ . El máximo error muestral calculado es de:

$$E = z S_{\bar{x}} = 1.96(0.103) = .201 \quad \text{Y el porcentaje de error es} = \frac{E}{\bar{X}} (100) = \frac{.201}{5.01} = .040(100) = 4.02$$

el cual es menor al 5% propuesto, por lo que se considera suficiente la muestra de 383 estudiantes.

## 4. ANALISIS DE RESULTADOS

### 4.1. Interpretación de respuestas

Análisis de las respuestas del cuestionario aplicado a la muestra de estudiantes de trece planteles de Ciudad Universitaria. Las variables subsecuentes y sus respuestas se pueden observar en el Anexo 4 de la página 98.

#### Datos generales

1. Edad: 47% de los estudiantes que respondieron la encuesta tiene de 21 a 23 años, 42% de 18 a 20 años y 11% tiene más de 24 años

2. Sexo: 52% de los encuestados son hombres y 48% mujeres

3. Semestre:

4o.	6o.	8o.	2o.	10o.	5o.	3o.	7o.
26%	23%	20%	17%	7%	3%	1%	1%

La mayoría de los alumnos cursaban semestres pares en el periodo de aplicación; sin embargo aparece un porcentaje mínimo de alumnos en semestres nones, que se debe a que en algunas facultades como la de Arquitectura llevan cursos anuales.

4. Turno: 63% pertenecieron al turno matutino por ser el de mayor población y 37% al vespertino.

5. Facultad:

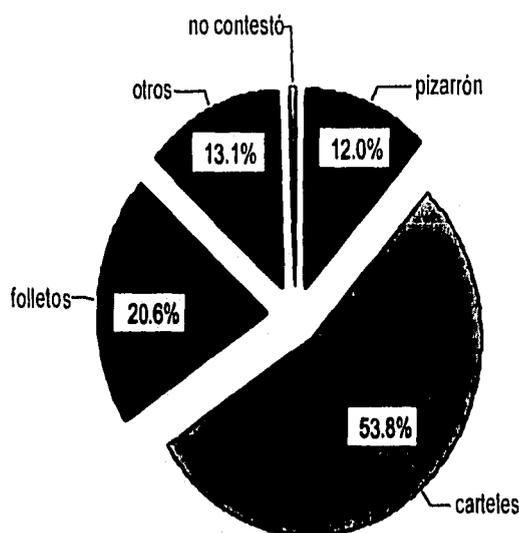
C.Ad	Der	Ing	CPyS	Arq	Quim	Cienc	Psico	Econ	Odon	MVZ	T S
23%	16%	15%	7%	6%	6%	5%	4%	3%	3%	3%	2%

Los elementos anteriores fueron considerados para conocer ciertas características de la población, que si bien no están consideradas como parte de las variables fundamentales del estudio, son importantes para hacer combinaciones entre los resultados de las opiniones y la procedencia de las mismas, así como para la relación entre variables.

## Informe sobre el calendario escolar

6. Los estudiantes manifestaron enterarse de los trámites que deben realizar en el semestre por varios medios; el más empleado son los carteles con 54% de las respuestas; 21% los folletos y 12% el pizarrón. De éstos, 16% se entera por dos medios: carteles y folletos.

¿Cuál es el medio por el que se enteran del calendario escolar?



El 50% del total de 444 respuestas fueron para carteles, 28% para folletos, 10% para pizarrón y 11% manifestó que por otros medios, tales como: comunicación entre compañeros (6%), el calendario escolar (4%) y un mínimo de respuestas para preguntando directamente en las ventanillas y mediante tablero electrónico.

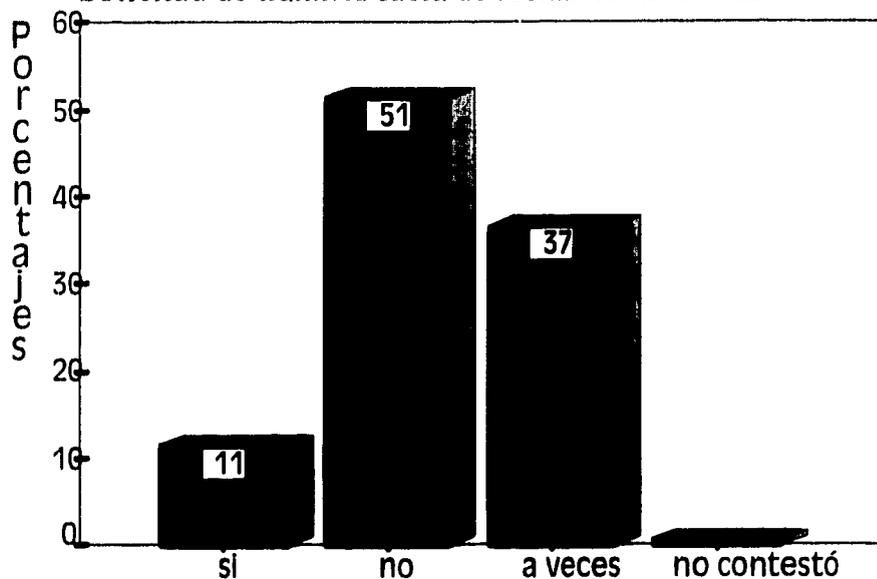
7. El 73% dice que sí los localiza fácilmente y 26% que no.

8. Respecto a la publicación del calendario 44% dice que la anticipación con que se publica es de una a dos semanas; 32% de dos a tres semanas; 11% de tres a cuatro semanas y 11% un mes o más.

9. El contenido del calendario escolar es claro y comprensible para el 85% y para el 13% que no lo es.

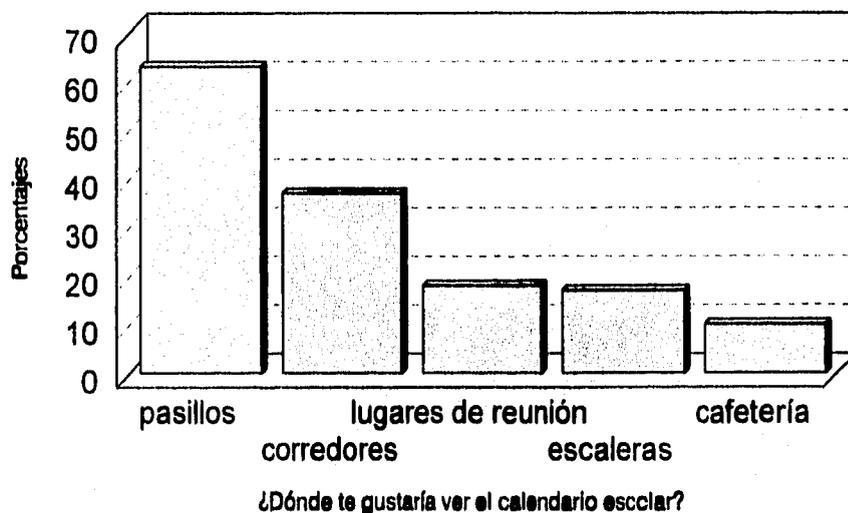
10. La mitad de los entrevistados manifiesta que no tiene oportunidad de realizar trámites fuera de fechas establecidas en los calendarios escolares según se observa en la gráfica:

Solicitud de trámites fuera de fechas establecidas.



11. El 55% dice que servicios escolares sí les informa sobre los trámites que debe realizar en el semestre y 25% que a veces les informa y 19% que no les informa.

12. En esta pregunta de respuestas múltiples se obtuvo que 63% de los estudiantes prefiere ver el calendario publicado en los pasillos, 37% en los corredores y 18% en sus lugares de reunión. Igualmente es significativo que 17% lo quiera ver también en las escaleras y 10% en la cafetería.



Aquí podemos darnos cuenta que aún cuando la información sobre trámites que reciben los estudiantes por parte de las oficinas de servicios escolares, para la mayoría cumple con sus expectativas, se pueden observar casos que dentro del total de la muestra están indicando situaciones que no satisfacen al usuario, ya que si bien se enteran hasta por dos medios, éstos no son suficientes para saber cuándo, cómo y dónde realizarlos. Por ello están pidiendo los ubiquen en lugares que sean visibles, ya que es adonde acuden o transitan con regularidad.

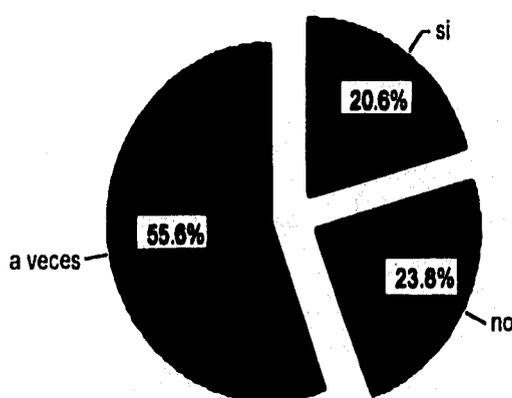
La mayoría de los usuarios manifiesta que los tiempos previos a la publicación de los calendarios son cortos, aún cuando en todos los planteles se informan antes de concluir el semestre los periodos de trámites para el siguiente ciclo. Todo indica que como el alumno no sólo debe de estar pendiente de los trámites, sino también de sus estudios, que le son indiscutiblemente más importantes, es conveniente que localicen el calendario de trámites semestrales en los sitios propuestos por la mayoría, con letra visible y en colores y tamaño que capte su atención.

#### Atención del personal

13. Uno de los puntos que los usuarios enfatizaron en forma verbal y escrita en algunos casos fue sobre la amabilidad y buen trato de los empleados.

#### Atención del personal de ventanillas.

¿Cuál es la opinión de los usuarios del servicio?



¿Porqué no ser gentil siempre?

14. Además, 53% dice que sólo a veces el personal les explica en caso de tener dudas sobre el trámite que solicitan , 31% que sí les explican y 15% que no.

15. La satisfacción que sienten los estudiantes después de solicitar el servicio se puede ver en la tabla siguiente donde más de la mitad de los casos expresa que a veces y la tercera parte manifiesta que no.

¿Quedas satisfecho con el servicio que recibes?

Valor de etiqueta	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Valido Porcentaje	Acum. Porcentaje
si	1	56	14.6	14.6	14.6
no	2	107	27.9	27.9	42.6
a veces	3	216	56.4	56.4	99.0
no contestó	4	4	1.0	1.0	100.0
	Total	383	100.0	100.0	

Casos válidos 383 Casos faltantes 0

16. El 70% dice que no los ha atendido ni una vez el jefe del área y 30% que si los ha atendido personalmente. Cabe destacar que en algunos cuestionarios hacen mención al nombre del jefe del área correspondiente y a algunos los califican de déspota, en otros casos expresan que nunca los recibe.

Entre tres y cuatro quintas partes (70% y 80%) de los encuestados manifiestan descontento hacia el personal que les brinda el servicio. En este rubro se debe poner especial atención para mejorar las relaciones entre el usuario y el trabajador que recibe su solicitud, ya que los estudiantes de manera verbal y con escritos independientes del cuestionario manifiestan su descontento.

**Trámites en ventanilla**

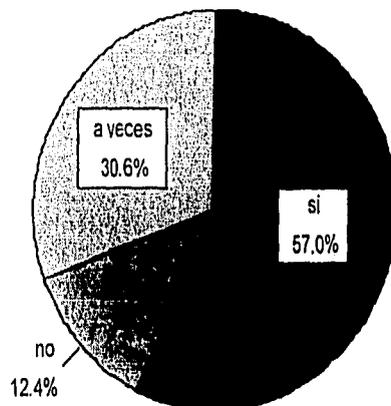
17. El 80% de los casos dice que sí existe un formato para cada trámite y 20% que no.

18. El 77% de los estudiantes manifiestan que el contenido de los formatos no tiene palabras que los confundan y 22% que sí.

19. El 80% dice que sí son claras y fácilmente comprensibles las instrucciones para el llenado de documentos y 19% que no.

20. Si se cumple con las fechas de entrega de trámites, dice la mayoría.

Más de la mitad señala que se entregan a tiempo



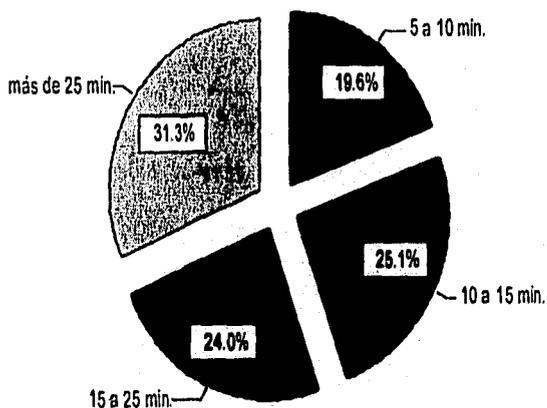
Cumplen con las fechas de entrega a veces dice cerca de la tercera parte de los estudiantes

21. 41% dice que realiza trámites durante el semestre en dos ventanillas, 32% en una y 26% en tres o más.

22. 82% considera que no realiza demasiados trámites en el semestre, 17% que sí.

23. El tiempo que los estudiantes permanecen en ventanillas para realizar un trámite varía de acuerdo con los datos de la gráfica siguiente:

El tiempo promedio de espera va de 10 a 25 minu



A pesar de que los estudiantes dicen que existe un formato para cada trámite, se aprecia desconocimiento en este sentido ya que en algunos casos el mismo formato es usado para varios trámites y en servicios escolares se envía a la oficina correspondiente de acuerdo con la solicitud del estudiante.

En relación con palabras que los confunden en el llenado de solicitudes, es probable que se deba a claves que desconocen, como son las de escuela, carrera y materia, motivo por el cual en algunas ocasiones tienen que llenar de nuevo las formas. Esta situación que se debe a la falta de conocimiento, por lo que sería conveniente se coloque un ejemplo con las instrucciones para el llenado de la forma o documento, para cubrir la necesidad de ese porcentaje que dice no tener claras las instrucciones de las formas para solicitar un trámite.

Realizar trámites en dos ventanillas o más hace que sean más fluidos por la atención que puede brindarles un mayor número de empleados. Igualmente cabría considerar a esa tercera parte a la que le parecen demasiados trámites como indicativo del tiempo que les toma realizarlos en las ventanillas.

#### Duración de tramites en ser solicitados y recibidos

Para todos trámite aparecen algunos casos sin contestar, que no son tomados en cuenta para el porcentaje del total de las respuestas. Para los tiempos de duración de trámites se consideraron las respuestas más representativas de quienes los han solicitado.

Trámites	Lo utilizaste		Tiempo en días				
	si (1)	no(0)	1-5 (1)	6-10 (2)	11-15 (3)	16-30 (4)	más de 30 (5)
Reinscripción de alumnos.	91%	8%	76%	7%	4%	2%	2%
Recepción de documentos faltantes.	13%	87%	8%	2%	1%		2%
Ingreso a años posteriores al primero por revalidación o por acreditación.	8%	92%	4%	2%		2%	
Seguro Facultativo.	25%	75%	11%	1%	3%		9%
Corrección de datos.	10%	90%	3%	2%	2%		3%

Trámite de credenciales	67%	32%	35%	16%	10%	3%	3%
Cambios de situación escolar.	20%	80%	12%	3%	2%	1%	2%
Elaboración de constancias de estudios.	45%	54%	29%	9%	4%	3%	1%
Solicitudes para exámenes extraordinarios-especiales.	45%	55%	36%	6%	1%		1%
Entrega de calificaciones de exámenes.	68%		24%	15%	11%	9%	9%
Pase reglamentado.	18%	82%	10%	3%	1%	2%	2%
Historias Académicas o duplicados.	74%		50%	9%	6%	4%	4%
Cartas de pasante.	3%	97%	1%	.5%	.5%		1%
Cambio de plantel o carrera.	7%	93%	1%	1%	.5%	1%	3%
Segunda carrera.	1%	99%	.3%	.3%			.3%
Carrera simultánea.	2%	98%	.3%	.5%			.8%
Certificación de documentos.	4%	96%	2%	.3%	.8%	.5%	.5%
Titulación.	1%	98%					1%
Exámen profesional.	.5%	99%					.5%

En ésta parte del cuestionario nos dimos cuenta que existe desconocimiento por parte de los estudiantes sobre la mayoría de los trámites, sus tiempos reales y el nombre administrativo con el que se le conoce. Se puede ver que los trámites que no realiza la mayoría, como cursar segunda carrera o una carrera simultánea, para los escasos alumnos que efectuaron el trámite los tiempos expresados son variados, lo mismo se observa en el caso de trámites periódicos, donde no sólo mencionaron diferentes tiempos, sino también, no haberlo realizado, cuando es parte de los procesos semestrales.

¿Porqué inferimos lo anterior? Aún cuando varían los trámites en función de uno o dos días en los tiempos de entrega en cada plantel según datos del cuadro número 3, donde se observan los tiempos manifiestos por los estudiantes y lo que le toma a las oficinas de servicios escolares en

entregarlos, existen trámites calendarizados como los cambios de situación escolar que tienen tiempos de respuesta mayores por la revisión de los requisitos en cada área de la DGAE que interviene y que además son convocados en los mismos periodos para todos.

Un caso de trámite calendarizado es el pase reglamentado que los alumnos mal denominan pase "automático" y por lo que apreciamos un elevado porcentaje expresó no haberlo realizado, cuando la mayoría de los estudiantes que ingresan al nivel superior proviene de este sistema; de ahí que desconozcan con exactitud la denominación original.

Los documentos que son emitidos por la propia facultad sin que tengan que ser autorizados por otras dependencias, como son los resellos de credenciales o la solicitud de exámenes, son procesos que a pesar de tardar minutos o una hora cuando mucho, los hace prolongados el exceso de alumnos, el límite de tiempo para recibir solicitudes y el personal que atiende a los usuarios en esos momentos de sobrecarga laboral.

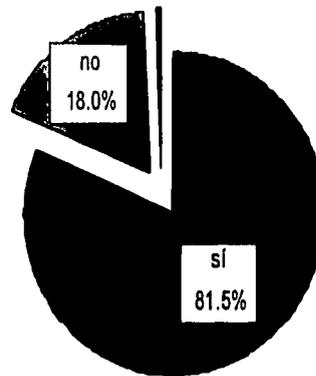
El tiempo en días que marcan los alumnos en algunos trámites son diversos debido a las instancias administrativas que intervienen para cada trámite; los requisitos que algunas veces se les hace tedioso a los estudiantes (como son los comprobantes de no adeudo de libros de bibliotecas para reposición de credenciales) y en algunos casos como la entrega de calificaciones donde además intervienen los maestros que en la mayoría de los planteles demoran meses en entregar el reporte.

Otro punto que nos indica el desconocimiento de la información por parte de los alumnos es el derecho que tienen al seguro facultativo en caso de no tener seguro médico. Los estudiantes que lo han solicitado expresan tiempos que no corresponden, más que en una pequeña proporción al tiempo que lleva el trámite, no en solicitarlo sino en recibir respuesta por parte del IMSS.

#### **Horarios**

43. El 57% de los encuestados que resolvieron esta pregunta menciona que no son convenientes los horarios de atención en las ventanillas y 43% que sí lo son. Un significativo número solicita se extienda como aparece en la gráfica.

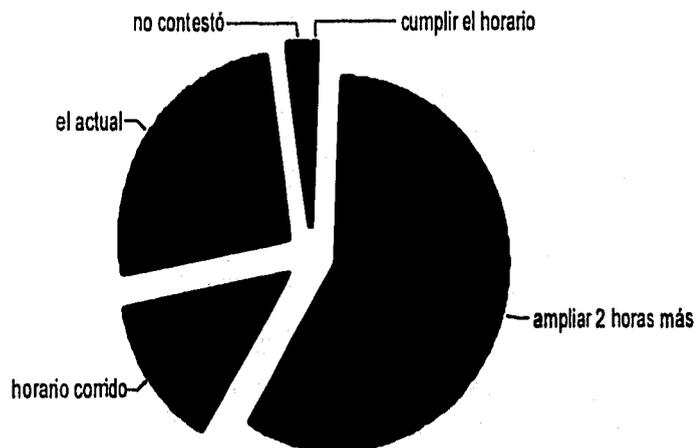
## Horarios de atención



A la mayoría le gustaría se ampliaran los horarios de atención en ambos turnos

De éstos, 72% proponen: ampliar dos horas más al inicio y término en ambos horarios, conservar el mismo y otros sugieren que sea horario corrido como se aprecia en la gráfica que sigue.

## Propuesta de ampliación de horarios

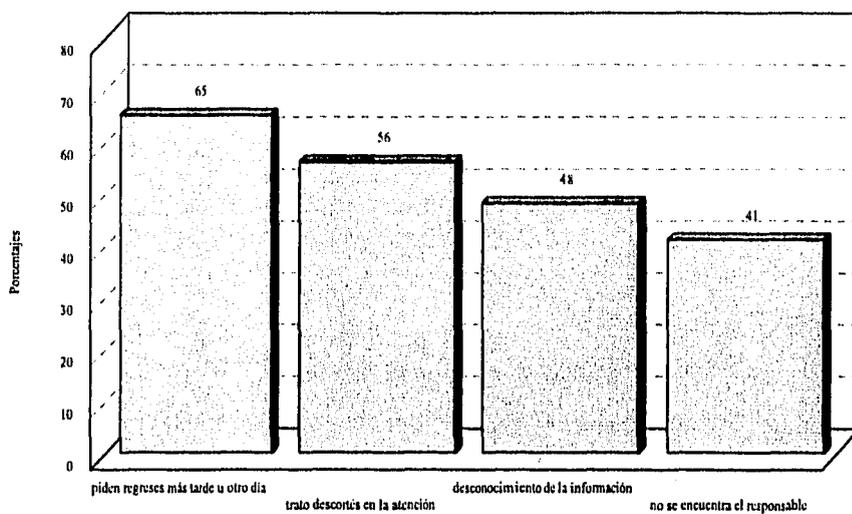


A un elevado porcentaje le gustaría que se ampliara y a las tres cuartas partes de éstos, que se extendiera el horario. Esta situación está indicando que el horario de atención no es suficientes para cubrir las necesidades porque se sobreponen con sus horas de clases y se distraen de esta actividad si necesitan efectuar un trámite. Los que piden sea corrido es debido a actividades laborales y disponen

de poco tiempo para ejecutar ambas funciones, estudiar y trabajar, razón por la que desean tener libertad para realizar un trámite en los espacios de tiempo disponibles.

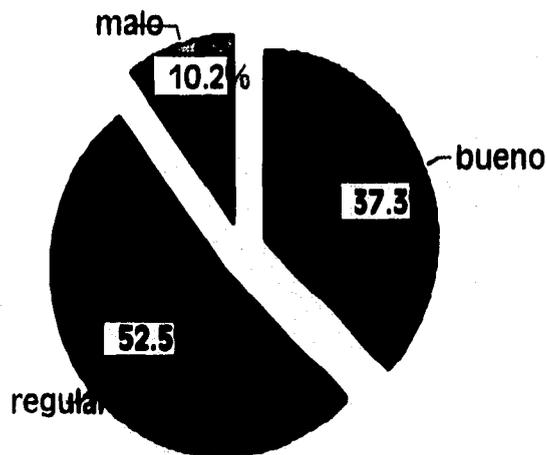
#### Comentarios generales

46. De las respuestas sobre los problemas que afronta con mayor frecuencia cuando solicita un servicio, seleccionaron una o más de cuatro opciones. Aparece que 65% de los casos coincide en que le piden que regresa más tarde u otro día; 56% del total de las respuestas fue dirigido al trato descortés en la atención; para 48% el desconocimiento de la información que necesitan y 41% de las respuestas apuntan que no se encuentra el responsable del servicio que solicitan.



47. Los estudiantes clasifican el servicio escolar de su plantel como lo muestra la gráfica:

#### ¿Qué opinan los estudiantes del servicio?



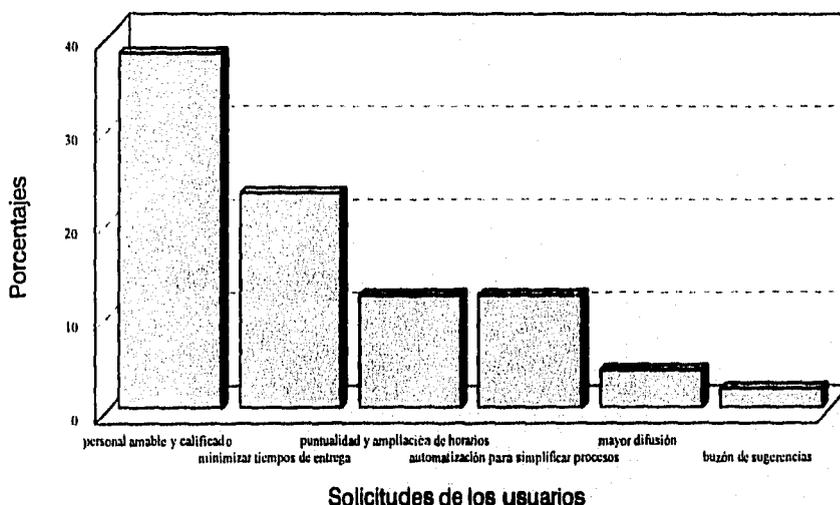
48. El 79% de los estudiantes manifiesta que no existe un lugar para externar sus opiniones sobre el servicio.

Considerar el servicio como regular por parte de más de la mitad de las respuestas emitidas es la manifestación de un usuario insatisfecho con el servicio que le brindan, porque lo hacen regresar varias veces para solicitar o recibir un documento, aunado a la falta de cortesía por parte de los servidores, quienes a decir de los estudiantes no saben orientarlos ni aclarar sus dudas y ante las irregularidades anteriores no encuentran al jefe del servicio para atenderlos.

El que no se procure un buzón de sugerencias para que sean tomados en cuenta los comentarios de los estudiantes para mejorar el servicio nos dice que hasta hoy el usuario se tiene que conformar con lo que se le ofrece, ya que de cualquier forma lo debe efectuar. Se lleva a cabo como lo planean las áreas administrativas pero no consideran si al usuario le resulta práctico y ágil.

#### Sugerencias y comentarios abiertos

49. El 62% de los estudiantes agregaron al cuestionario peticiones o sugerencias sobre los problemas más comunes y sobre aspectos para mejorar el servicio. En esta parte los alumnos expusieron una o varias sugerencias que fueron considerados en el rubro correspondiente, por lo que se presenta el resultado de las respuestas en forma múltiple.



- El 38% del total de respuestas está enfocado hacia la atención del personal de ventanillas.

Los estudiantes piden trato digno por parte del personal. Que les brinden atención con amabilidad y cortesía.

Proponen se capacite al personal para mejorar la atención y hacerlos conscientes del rol que juegan como auxiliares en la educación superior.

Solicitan personal calificado que se encuentre en su lugar de trabajo cuando se les necesite; que estén informados sobre qué, cómo, cuándo y dónde realizar un trámite.

Que los encargados de las áreas reciban a los alumnos y no los tengan esperando audiencia.

- El 23% de todas las respuestas está dirigido a los trámites, exponiendo las peticiones e inconformidades siguientes:

Piden se agilicen los trámites disminuyendo los tiempos de entrega y ampliando días para reinscripciones y exámenes extraordinarios; sustituyendo en estos periodos las filas por otro método que agilice el trámite.

El tiempo para dar respuesta a un trámite es excesivo y muchos los lugares a dónde ir para cumplir con los requisitos.

No cumplen con las fechas de entrega.

Solicitan información clara de los procesos administrativos que deben realizar y proponen folletos con explicación clara de todo lo que se debe hacer y los requisitos que se tienen que cumplir

- El 12% del total de respuestas piden puntualidad y cumplimiento de los horarios establecidos, ampliación de los horarios para no duplicarlos con el horario de clases y algunos solicitan que se atienda todo el día.

- El 12% de los usuarios expone que la encuesta sirva para: mejorar el servicio al simplificar los procesos administrativos e introducir equipo automatizado para optimizar tiempos.

- Un 4% pide avisos de mayor tamaño, mayor difusión de la información para realizar los trámites, así como ubicación de la misma en lugares visibles.

- El 2% expone la necesidad de recopilar sugerencias de los usuarios para detectar deficiencias.

En la parte dedicada a la exposición abierta de ideas, nos percatamos que el síntoma generalizado es reiterativo en aspectos que evidentemente no satisfacen a los usuarios.

En la parte dedicada a la exposición abierta de ideas, nos percatamos que el síntoma generalizado es reiterativo en aspectos que evidentemente no satisfacen a los usuarios. Sin embargo en términos generales los estudiantes se muestran conformes con las condiciones actuales de los servicios escolares.

Después de aplicar las encuestas a la muestra de estudiantes, se detectó que en la mayoría de los cuestionarios no se respondía la parte relativa a los trámites de certificación, titulación y examen profesional, debido a que los estudiantes que se encuentran en esta etapa ya concluyeron su ciclo escolar y los que continúan es porque les falta cursar alguna materia.

Esta situación llevó, por recomendación del maestro Fernando Holguín, catedrático de la materia de Estadística en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, a seleccionar a un grupo de 30 estudiantes de los planteles objeto del presente estudio, que se encuentran en proceso de titulación o que ya presentaron examen profesional y aplicar las encuestas en las oficinas de Control Documental de la DGAE, donde convergen a realizar pagos y solicitar la expedición de su título después del examen profesional para conocer en general su opinión sobre los trámites y en particular los correspondientes a egreso y titulación.

Por haber sido tomado al azar y de manera indistinta el número correspondiente a cada plantel, no es homogéneo el número de alumnos, ya que se encuestaron los usuarios que se presentaron al lugar citado durante los días en que se realizó la aplicación. Por ello, se efectuó el análisis de manera independiente. En el Anexo 5 de la página 101 se puede observar la tabla con los resultados en porcentajes y el número de respuestas. Los resultados fueron los siguientes:

#### **Datos generales**

1. Edad: el 90% del total de alumnos tiene más de 24 años.
2. Sexo: son estudiantes mujeres 53.3% y hombres 46.7%.
3. Semestre: el 100% está en proceso previo o posterior a la presentación del examen profesional.
4. Turno: 50% de los estudiantes pertenecieron al turno matutino y 50% al vespertino.

## 5. Facultad

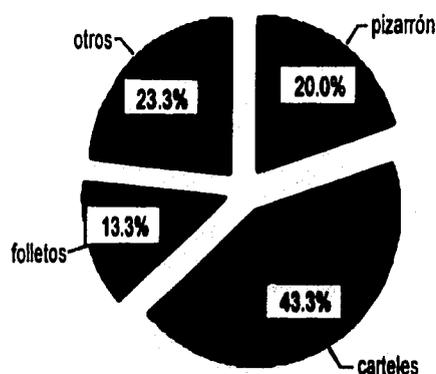
Cienc	CPyS	Cont	Dere	Econ	FyL	Ing	MVZ	Odon	Psico	Quim	T S.
10%	20%	3%	13%	7%	7%	10%	3%	3%	7%	10%	7%

De la Facultad de Arquitectura no se encontraron alumnos realizando trámites durante los días de aplicación del cuestionario.

### Informe sobre el calendario escolar

6. Los estudiantes saben de los requisitos administrativos que deben realizar durante el semestre de diferentes maneras:

Por medio de carteles se enteran de los trámites.



También son empleados otros medios de difusión.

Si no los localizan fácilmente, buscan cómo conocerlos.

En otros medios destaca el preguntar en las ventanillas (20%) y del conjunto, la tercera parte (33%) dijo enterarse por los tres medios señalados en la gráfica.

7. 87% del total respondieron que sí fácilmente localizan los medios por los que se enteran.

8. El 40% del total de estudiantes dice que son publicadas con 1 o 2 semanas de anticipación; 33% de 2 a 3 semanas, 17% un mes o más.

9. 97% del total de estudiantes respondieron que el contenido de la publicación de los trámites es claro y comprensible.

10. El 67% respondieron que no tienen oportunidad de realizar trámites fuera de las fechas establecidas y 17% que sí.

11. De los estudiantes 57% manifiesta estar informado sobre los trámites que debe realizar al semestre y 27% de alumnos que no se les informa.

12. Los estudiantes pudieron seleccionar entre una o cinco respuestas. Resultando que: 63% quiere ver los trámites para su consulta en los pasillos, al 47% del total les gustaría consultarlo en los corredores y 27% quisiera también poder consultarlos en las paredes de las escaleras. En menor proporción igualmente seleccionaron sus lugares de reunión (13%).

En esta muestra se puede apreciar igualmente que los estudiantes se enteran por folletos y carteles, pero también por otros medios como preguntando en las ventanillas y por comunicación con los compañeros, por lo que existe la necesidad de que sean publicados a la vista de todos en pasillos y corredores como lo están señalando.

Al parecer no son suficientes los mecanismos que actualmente se emplean. De ahí que se presente un porcentaje que dice no estar informado sobre los trámites que debe realizar. A pesar de que la mayoría dice localizar los calendarios fácilmente, en las otras respuestas están dejando ver carencias, las cuales deben considerarse para efectos de mejorar el servicio.

Al no existir homogeneidad en los tiempos que reportan los estudiantes en la publicación de los trámites, se infiere que no conocen con anticipación oportuna el calendario de trámites por la falta de publicidad en lugares frecuentados regularmente por los alumnos y con letreros visibles.

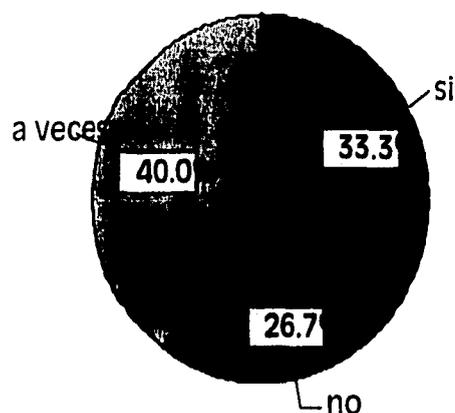
#### Atención del personal

13. Un 40% respondieron que a veces es amable el personal de las ventanillas y las respuestas restantes están divididas entre un 33% que sí es amable y 27% contestaron que no lo son.

14. Se encontró que el 50% de los alumnos manifiesta que el personal sí les explica y auxilia cuando tienen dudas. Sin embargo dice que sólo a veces el 30% y que no el 20%.

15. Sobre la satisfacción que sienten al recibir el servicio en la gráfica siguiente apreciamos los comentarios de los usuarios.

¿Quedas satisfecho con el servicio?



El que no siempre se sientan complacidos implican problemas que han mencionado y necesitan ser resueltos para mejorar el servicio.

16. Representan la mitad (50%) los alumnos que dicen sí haber sido atendidos por el jefe del área de servicios escolares y el otro 50% manifiesta no haber sido atendidos por el mismo.

Se observa en los casos anteriores que los empleados no siempre son amables cuando proporcionan el servicio, por lo que los estudiantes no quedan totalmente complacidos con la atención recibida. Ello indica que no se está respondiendo con las demandas de los alumnos en relación con la atención del responsable del área, donde es significativa la respuesta de que no son atendidos por el coordinador del equipo de trabajo dentro de los planteles, quién con su actitud debe poner el ejemplo frente a los demás para hacerlos sentir que la principal función del área es trabajar para dar lo mejor a los usuarios del servicio.

#### Trámites en ventanilla

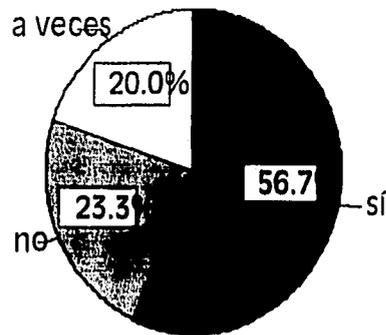
17. El 73% respondió que sí existe un formato para cada trámite y 23% que no existe.

18. El 73% manifiesta que no es confuso el contenido de los formatos para solicitar un trámite y 27% que sí tienen palabras confusas.

19. El 77% de los estudiantes dice que sí son claras las instrucciones para el llenado de formatos y 20% que no son claros.

20. En relación al cumplimiento de las fechas de entrega que señalan en ventanillas cuando solicitas un documento, los usuarios del servicio dijeron:

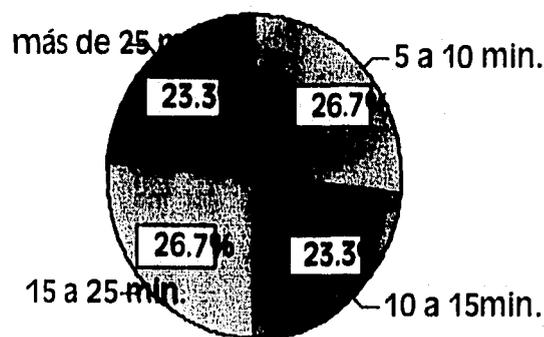
Más de la mitad dice que sí recibe a tiempo los documentos



Se aprecia la relación que guarda esta respuesta de los estudiantes tomados al azar con lo dicho por los de la muestra

21. La mitad dice realizar trámites en dos ventanillas y 30% lo realiza en tres o más.
22. El 67% de los estudiantes considera que no realiza demasiados trámites al semestre y 33% dice que son muchos.
23. El tiempo de espera en ventanillas se presenta en la siguiente gráfica:

Se observa similitud en cada uno de los intervalos considerado



Los minutos invertidos por los estudiantes son parecidos a los de la población muestra. Las respuestas van de 20 a 30 por ciento

Una vez más los resultados anteriores expresan el desconocimiento de información sobre los servicios y la versatilidad en las respuestas que aún cuando no son en la mayoría de los casos, no hay

uniformidad en sus opiniones porque depende de la experiencia de los estudiantes según el trámite realizado; que en estos los casos los tiempos varían de acuerdo con la demanda.

#### Duración de tramites en ser solicitados y recibidos

24. El 67% del total realizaron trámites de reinscripción, de los cuáles 53% dice que tuvieron una duración de 1 a 5 días.

25. El 83% de los estudiantes declara no haber realizado el trámite de recepción de documentos faltantes y para el 17% que sí lo solicitó ha durado de 1 a 5 días y de 6 a 10 días.

26. Acerca de los trámites a años posteriores por acreditación o revalidación, 93% manifiesta no haberlo realizado y 7% restante, que sí lo realizó, dice haber tardado de 6 a 10 y de 11 a 15 días.

27. Sobre el seguro facultativo del IMSS, 93% manifiesta no haberlo solicitado y el 7% que sí lo requirió dice que tardó de 6 a 10 y de 11 a 15 días.

28. EL 93% no solicitó dictamen por corrección de datos y 7% que lo pidió manifiesta que duró de 11 a 15 y más de 30 días.

29. Para trámites de reposición, resello y nueva credencial 57% que lo ha realizado manifiesta haberse tardado en todo el proceso diferentes tiempos, siendo el más significativo el 30% de 1 a 5 días, y 10% para 6 a 10 días y también para 16 a 30 días.

El proceso que toma más de una semana se debe con seguridad a la reposición de credenciales, para lo cual se les pide carta de no adeudo de libros dentro de la biblioteca de su facultad y de la central, así como de los laboratorios para las disciplinas que los requieren. Esto les toma tiempo y en algunos casos por comentarios de los entrevistados prefieren no hacerlo lo que trae por consecuencia que no puedan pedir prestado libros fuera de las bibliotecas.

30. El 80% no ha realizado cambios de situación escolar y 20% de los encuestados sí los hizo, manifestando tiempos de duración diferentes, siendo los más significativos de 1 a 5 y de 16 a 30 días (7%).

31. Del 87% de los estudiantes que han solicitado constancias de estudios, 33% expone que tardan en entregarla de 1 a 5 días, 17% de 6 a 10 y de 11 a 15 días, el 10% restante dice que de 16 a 30 días y más de 30 días respectivamente.

32. El 53% no ha realizado el trámite para solicitar exámenes extraordinarios, y 47% sí lo ha realizado; 33% dice tardar de 1 a 5 días y los otros 7% entre 6 y 15 días.

33. Del 63% de los estudiantes que opinó acerca de la entrega de calificaciones, el tiempo de duración es variable, 23% dice esperar entre 16 y 30 días para conocer la misma, 13% corresponde a cada uno de los siguientes tiempos: de 1 a 5, de 6 a 10 y de 11 a 15 días.

34. El 83% no ha realizado trámites de pase reglamentado y 17% sí lo ha efectuado, manifestando tiempos variables que van desde 1 a 5 días (7%), y en porcentajes menores de 11 a 15, 16 a 30 y más de 30 días.

35. El 87% ha solicitado su historia académica o un duplicado de la misma, de ellos 30% dice que el tiempo de duración es de 1 a 5 días; 20% de 11 a 15 días, 17% de 6 a 10 días y 10% de 16 a 30 y más de 30 días.

36. Para la entrega de cartas de pasante 57% no lo ha realizado y del 43% sí lo solicitó; 17% está de acuerdo en que la duración es de 11 a 15 días; 10% de 1 a 5 días y 7% para 6 a 10 y para más de 30 días.

37. En cuanto a los cambios de plantel y carrera, 93% no lo ha realizado y 7% que sí lo solicitó menciona una duración de más de 30 días.

38. Respecto a los trámites para ingresar a una segunda carrera, 97% no lo ha realizado y el único caso manifiesta una duración de 6 a 10 días.

39. El 100% no realizó trámites para cursar carrera simultánea.

40. El 57% de los estudiantes dice no haber hecho trámites de certificación de documentos y 43% sí lo realizó; 17% menciona que el tiempo de duración fue de más de 30 días, 13% de 16 a 30 y 10% de 6 a 15 días.

41. Los trámites de titulación fueron realizados por 93% de los encuestados; el 73% menciona que la duración del mismo fue de más de 30 días, como se aprecia en la gráfica.

42. El 83% de los estudiantes que llegaba a las oficinas de Control Documental había presentado examen profesional y para ello dijeron haber esperado más de 30 días, como se puede observar en la gráfica correspondiente.

En lo que tiene que ver con los trámites se aprecia una diversidad de opiniones. La tendencia mayoritaria es favorable con las expectativas de un servicio administrativo organizado, congruente con los requerimientos del alumnado, funcional en cuanto a la optimización de tiempos; sin

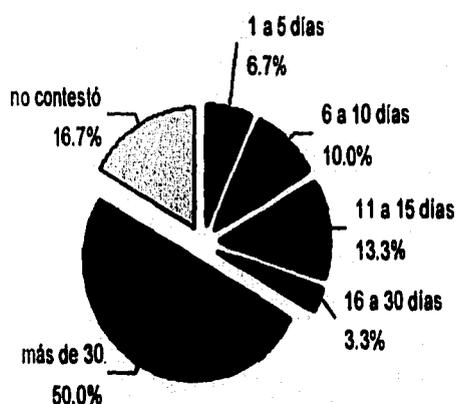
embargo, hay evidencias de condiciones que deben ser revisadas ante los porcentajes que están siendo indicativos de desajustes en el recorrido de los procesos que provoca situaciones de descontento en los usuarios.

### Proceso de titulación



Para las tres cuartas partes de los encuestados el periodo de tiempo fue de más de 30 días como lo señala el porcentaje de la muestra general

### Duración de los trámites para presentar examen profesional.



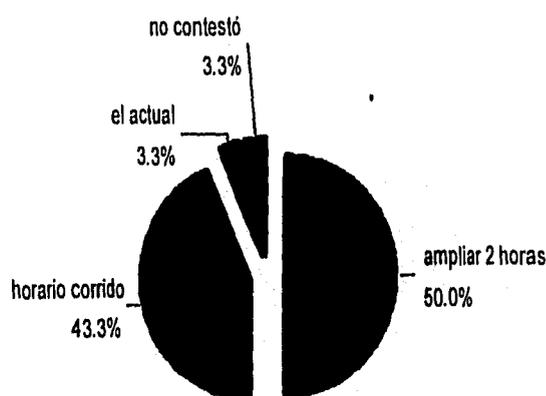
Para la mitad de los entrevistados el proceso llevó más de un mes que aunado a los trámites para titulación el tiempo invertido es mayor .

También se puede observar congruencia en los tiempos expresados por los estudiantes y las oficinas de servicios escolares en los trámites que son solicitados frecuentemente, en tanto que en los trámites calendarizados, los que dicen haberlo realizado, los tiempos que señalan no coinciden con el tiempo que los mismos conllevan. Los resultados anteriores indican que los estudiantes desconocen todos los trámites que pueden efectuar además de los obligatorios cada semestre y los tiempos y requisitos que cada uno requiere. Es conveniente tomar en cuenta este problema que afecta al usuario por falta de instrumentos de comunicación que deben ser desarrollados por los responsables de proporcionar el servicio.

### Horarios

43. El 93% considera que los horarios de ventanillas no son convenientes. De éstos al 97% le gustaría se ampliara el horario de atención.

### Horarios de atención en ventanillas.



Existe coincidencia en la solicitud de las dos muestras para ampliar el horario en ambos turnos.

En el periodo de trámites para titulación y examen profesional los alumnos deben llenar una serie de requisitos, los cuales los obliga a acudir a varios lugares, (o en su propia facultad como ya se hace últimamente) y esperar un documento para continuar con el siguiente paso; en esta etapa regularmente los usuarios se encuentran efectuando actividades extracurriculares, por lo que no disponen de tiempo, de ahí que soliciten se amplíe el horario o sea corrido ya que el actual es limitado.

Según versiones de los estudiantes, el personal de ventanillas no respeta el horario; estos comentarios fueron expresados tanto en las sesiones de profundidad en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales como durante la aplicación del cuestionario en otras facultades. Dijeron que abren más tarde del horario definido por la oficina de servicios escolares, o aunque estén abiertas las ventanillas, no atienden porque están tomando su desayuno.

#### Comentarios generales

46. En esta pregunta el estudiante señaló una, algunas, todas o ninguna de las alternativas propuestas. De los problemas que enfrenta el estudiante con más frecuencia cuando solicita un servicio en la administración escolar es según lo expresado por la mayoría, te piden que regreses mas tarde u otro día:

En segundo término está el trato descortés en 50% de las respuestas.

El desconocimiento de la información que necesitan, aparece en 43% de las respuestas.

No encontrar al responsable del servicio que solicitan lo manifiesta 40% de los alumnos.

47. El 50% de los estudiantes califica de bueno el servicio de su escuela, 27% de regular y 23% de malo.

48. El 89% de los estudiantes manifiesta que no existe en su plantel un lugar para que expresen sus opiniones sobre el servicio que les proporcionan.

Al igual que en la muestra, en este estrato se presentan en el mismo orden los problemas más frecuentes. Indicativo de varios factores que pueden ser la causa, tales como:

- Que no se encuentre al encargado del trámite solicitado
- No se tiene el trámite para ser entregado en la fecha acordada
- No se tienen los formatos correspondientes al trámite solicitado
- No cumple el usuario con los requisitos para iniciar el trámite
- Que el personal tenga otras ocupaciones en los horarios de servicio o toma este tiempo para asuntos particulares.

#### Sugerencias y comentarios abiertos

49. El 87% agregaron al cuestionario peticiones, comentarios o sugerencias sobre los problemas más comunes y sobre aspectos para mejorar el servicio.

En segundo término, los trámites y lo relativo a agilización y concentración de éstos en un sólo lugar y por último, porcentajes significativos centrados en los horarios de atención. Todos aspectos que señalan reiteradamente los estudiantes tanto en la muestra como en esta pequeña selección aleatoria.

#### **4.2. Relación entre variables**

Por medio de diversas pruebas con características similares, se va a observar el grado de asociación entre las variables nominales (denominada así por la escala usada para registrar los resultados de la encuesta, al agrupar los datos respecto a determinadas características) que aparecen en las tablas. Se presenta la clasificación de la población respecto a dos y más variables cualitativas (se les llama así porque codifican los resultados asignándole número a elementos no numéricos) en una tabla de conteos o de contingencia, donde se puede ver (Anexo 6) cómo se clasifica la solicitud de los estudiantes para ampliar los horarios de atención de acuerdo al área académica a la que pertenecen.

Se empleó la prueba de Ji cuadrada para conocer si las diferencias entre las variables son significativas o son resultado de la casualidad. Este tipo de pruebas son útiles para analizar más de dos variables para probar si las diferencias entre las frecuencias observadas y las esperadas se deben al azar, siempre y cuando estén dentro del error máximo que se fijó del 5%. Para este caso por ejemplo, si se quiere ampliar el horario de atención tenemos que saber si en todos los planteles es significativa la petición. Para ello, necesitamos averiguar si las propuestas de los estudiantes sobre al horario de atención en ventanillas con respecto a las facultades son dependientes entre sí, esto es si están relacionadas, o si son independientes.

Por presentarse frecuencias esperadas menores que cinco, al existir algunos cuadros o casillas vacías o con datos menores que cinco, el cruce entre las variables daba un porcentaje alto de frecuencias esperadas. De tal manera se aglutinaron las facultades por áreas de conocimiento, para conseguir valores por encima de cinco, ya que en la medida en que nos acerquemos más a lo que esperamos estamos más cerca de lo que queremos probar.

En este caso, después de hacer la reducción de los planteles, se procedió a la combinación entre tres alternativas de horarios; la actual condición del horario y nuevas propuestas: la ampliación dos horas más y el que se atienda en horario corrido.

En el Anexo 6 se puede apreciar la tabulación cruzada o tabla de contingencia donde aparecen los datos que corresponden a esta prueba entre las variables. Los datos se reconocen con el nombre de Pearson quien la creó.

En la tabla se puede apreciar que el máximo conteo en todas las áreas es para la ampliación de horarios de atención y qué áreas tienen mayor preferencia por determinado tipo de horario. El resultado es: 60 por ciento de la población de las áreas económico-administrativas, socio-humanistas y físico-matemáticas proponen se amplíe, a diferencia del área químico-biológica que prefiere el horario corrido (37%). En esta misma área es donde la preferencia por los tres tipos de horario se distribuye más uniforme, en lo que en las socio-humanistas está entre ampliarlo y quedarse con el actual.

Con base en las propuestas de horarios se puede plantear la siguiente pregunta: ¿Las propuestas de horarios y las áreas del conocimiento son independientes entre sí?. Para la prueba de Ji cuadrada partimos de la hipótesis ( $H_0$  hipótesis nula) de que no existe relación entre las variables mencionadas, esto es, que son independientes una de la otra. Al aparecer una diferencia mayor en el valor computado respecto del que aparece en tablas de Ji cuadrada para el nivel de confianza propuesto en el estudio, se rechaza  $H_0$  y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) de que son dependientes una de la otra.

Para determinar el valor crítico entre la zona de aceptación o de rechazo de  $H_0$  el cálculo es el siguiente: con un nivel de confianza de 95% ( $= 0.05$ ) el valor en tabla de Ji cuadrada para 6 grados de libertad es de 12.592. El valor computado calculado de Ji cuadrada de 31.985 es superior al de tablas, por lo tanto se rechaza  $H_0$  y se acepta la dependencia entre las variables propuestas de horarios y áreas del conocimiento ( $H_1$ ). Con esta prueba se comparan las preferencias de los horarios de atención con respecto a los planteles. Otro factor que corrobora la relación entre las variables es que el valor de significancia computado de .00002 es menor que el propuesto de 0.05.

En el Anexo 7, se trata de conocer si la satisfacción del servicio está condicionada por el tiempo de espera en las ventanillas. En la tabla podemos ver los resultados de acuerdo a los datos en porcentajes, donde vemos que a menor tiempo invertido en ser atendido la satisfacción que sienten es positiva en el 50 por ciento de los casos, a diferencia de la insatisfacción en el 39 por ciento de los casos cuando invierten más de 25 minutos en la espera. Respecto del tiempo invertido en ventanillas para realizar trámites y la satisfacción expresada, es uniforme el porcentaje a partir de 10 a más de 25 minutos para que a veces queden satisfechos.

Además, la tabla de contingencia correspondiente a las variables: quedas satisfecho con el servicio y cuánto tiempo esperas en ventanillas, muestra una distribución de Ji cuadrada en tabla de valores de 12.592 para 6 grados de libertad, con un nivel de confianza de .05. El valor estadístico computado de 43.882 es mucho mayor al de la tabla por lo que resulta significativa.

Del mismo modo, el nivel de significancia de .00000 que aparece computado es menor que .05, lo que prueba que la satisfacción en los estudiantes después de realizar un trámite depende del tiempo que espere formado en la ventanilla ( H1), con estos resultados se rechaza la hipótesis nula (Ho) de que la satisfacción en el usuario con respecto del tiempo de espera en ser atendido no guarda relación.

Los datos de la tabla de contingencia del Anexo 8, contiene los porcentajes de las calificaciones que dan los estudiantes al servicio escolar según el sexo y de acuerdo con la amabilidad del personal que atiende en ventanillas. Se aprecia en el cuadro, un porcentaje similar de mujeres y hombres (91% y 89% respectivamente) que califica al servicio de regular porque no es amable el personal que atiende. Cuando a veces es amable también le ponen notación de regular, las mujeres en 69% y los hombres en 64%. Es representativo el hecho de que las mujeres lo asignen como bueno en menor porcentaje que los hombres.

El caso de las tres variables independientes se presentó para mostrar si las diferencias entre ellas son significativas y probar la hipótesis nula de que existen diferencias entre la calificación que dan al servicio, la satisfacción que sienten al recibirlo con respecto al sexo. Cada tabla obtenida de más de dos variables recibe el nombre de subtabla ya que es parte de la tabla principal formada por

las dos primeras variables y la variable de control sexo, dando como resultado dos subtablas, una por cada sexo.

Estadísticamente se probó que los valores entran dentro de la zona de aceptación ya que con un .05 niveles de confianza y 2 grados de libertad, el valor encontrado en la tabla de Ji cuadrada fue de 5.991. El valor muestral calculado por el paquete estadístico al efectuar la aplicación de las ecuaciones en los procesos es de 38.34838 para las mujeres y de 47.59387 para los hombres, muy superior al de la tabla en los dos casos, lo que nos indica que no son independientes las variables y se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa que sostiene que la calificación puesta por los estudiantes de ambos sexos depende de la amabilidad con que los han atendido. El valor de significancia de .00000 es indicativo de esta relación.

Se presenta también la tabla de contingencia resultante del cruce entre las variables satisfacción al recibir el servicio y el tiempo que esperan en ventanillas, con el turno que divide a la tabla principal en matutino y vespertino. Las cifras en porcentajes que aparecen de la combinación de los valores con respecto al renglón están elevados en ambos turnos (54% matutino y 43% vespertino), porque si invierten menos tiempo en realizar un trámite quedan satisfecho con el servicio, en tanto que si invierten más de 25 minutos los mayores porcentajes están concentrados en el turno matutino, en que no quedan satisfechos (39%) y en el vespertino se distribuye proporcionalmente para a veces (41%) y no (40%) quedar satisfechos con el servicio.

Con respecto a la columna, se observa que independientemente del tiempo que les tome hacer un trámite, los mayores porcentajes están concentrados en a veces porque seguramente intervienen otros factores que están condicionando la respuesta. Con base en la hipótesis ( $H_0$ ) de que la satisfacción del alumno es independiente del tiempo que invierta en esperar realizar un trámite en ventanillas con respecto al turno, se advierte un valor muestral de Ji cuadrada de 28.71017 para el turno matutino y de 19.07008 para el vespertino y una distribución con 6 grados de libertad en el nivel de significancia de .05. El valor en tablas de 12.592 y los valores de significancia computados, indica que el valor muestral de Ji se halla dentro de la región de aceptación para apoyar que las variables son mutuamente dependientes sin importar el turno al que pertenecen y rechazar que no existe relación entre ellas.

Además de la prueba de Ji cuadrada se pueden apreciar otras medidas de asociación solicitadas al subprograma tabulaciones cruzadas que se utilizan para hacer interpretaciones sobre la correlación entre dos o más variables. La mayoría de estas medidas toman un valor fijo de +1, 0 o -1. Cuando las variables son independientes generalmente toman el valor de 0 y mientras mayor sea la relación más se acerca el valor a alguno de sus límites.

Se pidió la evaluación de los coeficientes de correlación de Phi, V de Cramer y del coeficiente de contingencia que son medidas de asociación basadas en ji cuadrada, con valores entre 0 y 1 cuando las variables son independientes o cuando están asociadas unas categorías con las otras. En todos los cruces se aprecia cierta relación por la proximidad a uno y porque los valores de significancia son menores que el nivel de confianza del 95%. Sin embargo estas medidas sólo se pueden interpretar si son iguales a 0 o a 1.

La prueba del coeficiente de correlación Lambda es una medida de asociación que refleja la reducción del error cuando valores de la variable independiente son usados para predecir valores de la variable dependiente. Se aplica a cualquier tamaño de tablas de contingencia para medidas nominales y su rango va de 0 a +1. Un valor de 1 significa que la variable independiente predice perfectamente la variable dependiente. Un valor de 0 significa que la variable independiente no ayuda en el pronóstico a la variable dependiente, condición, ésta última, que se debe a que los valores siempre difieren en cierto grado y en nuestro caso esas diferencias de asociación son producto de las variaciones al azar que se esperan entre muestras aleatorias de la misma población.

En todos los casos en los anexos anteriores se aprecia que las medidas de relación para predecir los valores de las variables dependientes son de cero lo que no nos ayuda a explicar la relación de la una con la otra. Sólo en caso del Anexo 8, la variable dependiente clasificación del servicio escolar respecto a la variable independiente de sí es amable el personal de las ventanillas tiene una relación visible más cercana al 1.

Otra de las medidas para determinar el nivel de reducción proporcional del error, similar a Lambda, es la prueba de Goodman y Kruskal para datos binarios dobles que compara predicciones basadas sobre las proporciones marginales, cuando los valores de una variable adicional son

conocidos (en el caso de Lambda para las predicciones usa la categoría modal). Estas medidas usan las características de un punto para predecir el estado de otro cuando las tendencias de la predicción son de igual importancia. En todas las pruebas se observa que la variable independiente no ayuda la predicción de la variable dependiente.

Otra medida de reducción proporcional en el error es el coeficiente de incertidumbre que nos informa sobre el valor de una segunda variable observada desde la primera. Si el valor es 0 la relación es baja porque no se tiene información de la segunda variable. En los casos que se observan en las tablas la asociación entre una y otra variable, es muy débil.

Se dice que son medidas basadas en la reducción proporcional del error, que tiende a eliminarse, porque las variables nominales siempre tienen una relación en función del problema de estudio y están asociadas, puesto que se puede predecir en el caso que se desconozca la clasificación de un individuo de la muestra, dentro de alguna de las variables. Hay la probabilidad de saber a que categoría pertenece en alguna de las variables y predecir su clasificación en la otra.

Otras medidas de asociación para tablas de contingencia de cualquier tamaño que se le pidió al subprograma de tabulaciones cruzadas se presenta a continuación y aunque no son significativas para el estudio porque se usan para variables con escala ordinal, son pruebas estadísticas no paramétricas, igual a las anteriores que muestran que la exactitud de una declaración de probabilidad no depende de la forma de la distribución de la población de la que se tomó la muestra. Este método es útil para datos clasificatorios medidos en una escala nominal como el de la muestra estudiada.

Estas medidas de correlación también indican el grado de asociación entre dos características inherentes a un grupo determinado de individuos y si esta asociación indica que las variables en estudio están identificadas en la población de la que se tomó la muestra. Las diferentes medidas se exponen en grupos de tres como se ven en las tablas de los anexos.

Las pruebas de correlación de Kendall tau-b y tau-c, gamma de Goodman y Kruskal y D de Somers, toman valores entre 1 y -1. Su función es la proporción de concordancia de pares de rangos, tomando valores positivos cuando los valores superiores o inferiores de una variable ocurren en la

otra y adquieren valor negativo cuando el rango de A es más grande o más pequeño que el rango de B, o de manera inversa. La tau-b sólo puede conseguir valores de 1 o -1 en tablas cuadradas, pero tau-c puede ignorar las ligas entre los rangos y alcanzar los valores anteriores en tablas de cualquier tamaño.

Gamma y D de Sommer son medidas de asociación entre dos variables de niveles ordinales con rangos de 0 a 1. La primera es simétrica, donde el intercambio en el cálculo de dos variables no altera el valor de la medida, la segunda es una extensión asimétrica de gamma cuyo valor depende de cual variable es considerada independiente y cual dependiente. En estas pruebas agregadas al proceso los valores no son significativos ya que indican ausencia de asociación entre las variables.

También se presenta el coeficiente de correlación de Pearson o R de Pearson que es un índice muy usado para medir el grado de asociación lineal entre dos variables cuantitativas, éste ha sido tomado como modelo para diseñar algunas medidas de asociación para variables nominales. La relación es positiva +1 cuando los valores tienden a ser mayores o menores que cero, es decir si a incrementos o decrementos de cualquier unidad en una de las variables le corresponde incrementos o decrementos de otra unidad en la segunda variable, y es negativa -1 cuando tienden a tener signos opuestos; si a incrementos de cualquier unidad en una de las variables le corresponde decrementos en la otra unidad de la siguiente variable. Un valor de 0 indica que no hay relación lineal. El coeficiente de correlación de Spearman se usa para datos ordinales y es equivalente al anterior.

Eta es otra medida de asociación, apropiada para medir variables dependientes en una escala intervalar, es asimétrica, es decir que su valor depende de la variable considerada independiente y cual la dependiente. En las tablas de los anexos, los datos que aparecen en el conglomerado de estas tres últimas medidas, no tienen una interpretación porque al realizar el estudio no se supuso que existía alguna relación de dependencia entre las variables.

### 4.3. Sesiones de grupo

Un método para recolectar datos que enriquece la aportación de los estudiantes a través de la encuesta en la que se utilizó un cuestionario, son las sesiones de profundidad, en las cuales se solicitó la opinión de los estudiantes sobre los problemas que existen en la administración escolar de su plantel.

Se seleccionó para el estudio de caso a la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales por las facilidades que se brindaron. Las ideas externadas en esta actividad no se pueden generalizar a las demás facultades y escuelas, pero sí nos muestran, el sentir no manifiesto mediante este tipo de interacciones con estudiantes de otros planteles, quienes en la aplicación de los cuestionarios se acercaron a los encuestadores para exponerles experiencias vividas en la solicitud de algún servicio administrativo.

Los objetivos de las sesiones de profundidad con los estudiantes fueron:

- Conocer de viva voz la opinión de los usuarios sobre los servicios escolares
- Saber cuáles son los principales factores que provocan descontento en el usuario
- Exponer las propuestas de los usuarios para mejorar el servicio

Se realizaron tres sesiones de grupo con estudiantes de ambos sexos del turno matutino, de las carreras de:

- Ciencias de la Comunicación de, 22 a 24 años.
- Sociología de, 22 a 24 años.
- Tronco común de, 18 a 20 años.

Los grupos tuvieron una audiencia de 25 a 30 individuos, de los cuales participaron la mayoría ya que se propició y estimuló su interés por medio de preguntas, solicitándoles opiniones que propiciaran el intercambio de ideas. Siempre teniendo en claro la valoración de los diversos aspectos que se consideran en el estudio. Se trabajó con cada grupo por espacio de 45 minutos.

Los comentarios de los alumnos fueron seleccionados y clasificados conforme a los siguientes temas:

- a) Difusión de los trámites.
- b) Requisitos que se deben cumplir.
- c) Medios de información.
- d) Tiempos de espera en ventanillas.
- e) Horarios de atención.
- f) Atención del personal.
- g) Conocimiento de los trámites.
- h) Instrucciones de los formatos.
- i) Sugerencias para mejorar.

Las ideas que aparecen entre comillas son expresiones de los estudiantes de los tres grupos con los que se trabajó y cada opinión es una expresión individual que al transcribirse se aglutinó en el punto correspondiente.

a) La percepción de los alumnos en cuanto a la difusión de los trámites que deben realizar semestralmente en las ventanillas de su facultad es el siguiente:

Se pudo apreciar que aún cuando al ingresar a la facultad les dan un folleto de bienvenida con instrucciones sobre los trámites que deben realizar en esta etapa, regularmente lo guardan en algún cuaderno y olvidan qué y cuándo deben hacerlo.

“Desconocemos los trámites que debemos realizar en el transcurso de la carrera”

“No tienes idea, llegas a la Universidad y estás en blanco sobre los trámites que debes realizar”

Además, al término de cada semestre les proporcionan una hoja en las ventanillas donde se encuentran las fechas de los trámites que tienen que realizar en el siguiente semestre, la cual muchas veces igual olvidan.

“Cuando pides información de las fechas te remiten a la hoja pegada la ventanilla”, la cual se quejaron, no se lee con facilidad porque tiene la letra pequeña.

Los participantes dijeron desconocer la existencia de otros medios en los que puedan consultar información sobre los procedimientos para los trámites. Pero tienen claro que preguntando entre los compañeros es fácil enterarse.

“No sabía cómo inscribirme, fue por una amiga que está en otro semestre y me dijo lo que tenía que hacer, pero no hay nada administrativo que te lo diga”

b) Otro de los aspectos a que hicieron mención frecuentemente fue a los requisitos que cada trámite conlleva como es el pago previo, el llenado de algún formato o la presentación de un documento adicional.

“En las ventanillas no te dan informes sobre lo que debes realizar previamente al trámite. Te forman y cuando llegas a la ventanilla te dicen que debes pagar en otro lugar o que tienes que hacer otros trámites. No hay nada que te lo informe”

Comentaron la necesidad de consultar en “algún folleto que te diga tales cosas necesitas hacer, cuándo y cómo lo tienes que hacer” que les permita tomar previsiones con anterioridad a que se formen en las ventanillas.

“Sabes que se va a realizar pero hacen falta los datos de lo que tienes que traer para realizarlo, credencial, tira de materias, fotos, etcétera, y se nos olvida para ese día, algo te falta y no lo puedes concluir”

c) Algunos de los estudiantes que participaron entienden que “existe desinformación, que no hay una cobertura amplia de todos estos procesos, pero también son trámites que nos interesa a nosotros y no nos tienen que estar diciendo lo que se tiene que hacer” y que por esta razón son ellos los que tienen que estar atentos a los periodos de los trámites calendarizados que deben realizar.

Para otros ésta es una actitud de conformidad, manifestando la necesidad de hacer cambios que no implican mayores erogaciones económicas y que sin embargo ayudarían a que funcionaran mejor las cosas. Propusieron diferentes métodos con los que pueden mantenerse informados.

“Un tríptico como una medida inicial y distribuirlos en diferentes lugares de la facultad”

“Cuando se acerque un periodo de trámites, colocar cartelones en diferentes lugares con todos los procedimientos a seguir para saber paso por paso que es lo que tenemos que hacer y no dar tanta vuelta y obstaculizar el procedimiento”

“Que hagan una circular, pero con letra grande para que se vea”

Los participantes dijeron desconocer la existencia de otros medios en los que puedan consultar información sobre los procedimientos para los trámites. Pero tienen claro que preguntando entre los compañeros es fácil enterarse.

“No sabía cómo inscribirme, fue por una amiga que está en otro semestre y me dijo lo que tenía que hacer, pero no hay nada administrativo que te lo diga”

b) Otro de los aspectos a que hicieron mención frecuentemente fue a los requisitos que cada trámite conlleva como es el pago previo, el llenado de algún formato o la presentación de un documento adicional.

“En las ventanillas no te dan informes sobre lo que debes realizar previamente al trámite. Te formas y cuando llegas a la ventanilla te dicen que debes pagar en otro lugar o que tienes que hacer otros trámites. No hay nada que te lo informe”

Comentaron la necesidad de consultar en “algún folleto que te diga tales cosas necesitas hacer , cuándo y cómo lo tienes que hacer” que les permita tomar previsiones con anterioridad a que se formen en las ventanillas.

“Sabes que se va a realizar pero hacen falta los datos de lo que tienes que traer para realizarlo, credencial, tira de materias, fotos, etcétera, y se nos olvida para ese día, algo te falta y no lo puedes concluir”

c) Algunos de los estudiantes que participaron entienden que “existe desinformación, que no hay una cobertura amplia de todos estos procesos, pero también son trámites que nos interesa a nosotros y no nos tienen que estar diciendo lo que se tiene que hacer” y que por esta razón son ellos los que tienen que estar atentos a los periodos de los trámites calendarizados que deben realizar.

Para otros ésta es una actitud de conformidad, manifestando la necesidad de hacer cambios que no implican mayores erogaciones económicas y que sin embargo ayudarían a que funcionaran mejor las cosas. Propusieron diferentes métodos con los que pueden mantenerse informados.

“Un tríptico como una medida inicial y distribuirlos en diferentes lugares de la facultad”

“Cuando se acerque un periodo de trámites, colocar cartelones en diferentes lugares con todos los procedimientos a seguir para saber paso por paso que es lo que tenemos que hacer y no dar tanta vuelta y obstaculizar el procedimiento”

“Que hagan una circular, pero con letra grande para que se vea”

Quieren ver carteles grandes “en varios lugares porque luego ves una bola en ventanilla viendo una hoja tamaño carta con letra que apenas puedes leer”

La mayoría de los entrevistados estuvo de acuerdo en la conveniencia de poner papeles grandes con letra que pueda ser vista fácilmente por todos en los lugares con mayor afluencia de estudiantes.

“Cafetería, ventanillas y por lo menos en la planta baja de cada edificio”

“Poner por fuera de las ventanillas el trámite que se está realizando”

d) De los aspectos que en general los estudiantes tienen una actitud de rechazo es al tiempo que invierten en largas filas cuando les corresponde reinscribirse, en la entrega de comprobantes definitivos de horarios, en la inscripción a exámenes extraordinarios y en la entrega de historial académico.

“Sólo una vez ví que separaran por letras del apellido y en esa ocasión se avanzó rápido. En este semestre ya no lo hicieron no sé porqué”

“Te formas, te piden la credencial y esperas. Se hace una bola junto a la ventanilla para poder escuchar tu nombre cuando te llaman y si no oíste se enoja el señor. Sería buena idea utilizar un alta voz o micrófono”

Cuando llegaron a este punto se hicieron extensivos los comentarios sobre lo que llamaron el “amiguismo” en las filas, al incorporarse cuando está por llegar a la ventanilla, varios amigos de algún alumno, que les impide avanzar y que no pueden evitar. Reconocieron que aún cuando no es problema de servicios escolares, se podía solucionar instaurando horarios por carreras y letras de apellidos o bien dando fichas a los estén formados.

Los que han extraviado su credencial dijeron que para su reposición tienen que hacer “trámites innecesarios”, ya que deber ir a la biblioteca de la escuela y a la central a solicitar carta de no adeudo de libros, después a pagar y regresar a ventanilla, esperar el día en que te citan para tomarte la foto en otro lugar y posteriormente esperar para recogerla en la escuela. No recordaron cuántos días les tomo el trámite, pero se mostraron molestos porque fueron varios días y diferentes lugares a donde tuvieron que recurrir, para algo que a su parecer se debería hacer en la escuela.

e) Para todos los participantes en las sesiones efectuadas, el horario de atención causó polémica, ya que es uno de los rubros que tiene importancia por el tiempo libre que disponen para realizar trámites entre clases.

“Los horarios de las ventanillas son los mismos que los de las clases”

“Uno tiene clases continuas y realizar un trámite implica perder tiempo de clase”

“Pierdes mínimo media hora de una clase porque son filas enormes”

Pero no sólo ello se vio reflejado sino la falta de constancia del personal en el horario para iniciar la atención de los alumnos.

“El horario se supone comienza a las 9 AM. y te dicen que a las 10.30 comienzan las labores y no es cierto porque comienzan a las 11, eso sí un minuto antes de la una te dicen que ya se acabó”

“Mejor que digan a que hora van a estar pero que estén”

“La puntualidad en las ventanillas para abrir es de mexicano y para cerrar de japonés”

“Pasan 10 o 15 minutos después del tiempo en el que tienen que abrir y lo hacen con flojera y para cerrar aunque hayan personas esperando a la una en punto cierran y me tengo que esperar hasta las 4 o 4.30 que vuelven a abrir o al otro día, siquiera que repusieran esos minutos que abrieron tarde”

“Los horarios de clase son de 7 a 13 y para realizar un trámite tienes que salirte de clase porque cuando sales está cerrado”

También no faltaron las quejas hacia el personal, quienes “en el horario de servicio te piden que regreses después porque es hora de desayunar y no te hacen caso porque están tomando su café”

“Están hablando por teléfono o con otro trabajador y no te hacen caso o te hacen señas para que esperes”

Consideran que existe mayor tranquilidad en la tarde para efectuar los trámites porque la población estudiantil es menor. Sin embargo muchas veces tienen que cumplir con tareas o viven tan lejos que invierten mucho tiempo en regresar. Prefieren sacrificar el tiempo de alguna de sus clases en su horario regular.

“el regresar en la tarde a realizar los trámites es más cómodo ....la población es menor....hay menos colas”

“en la tarde estábamos formados para hacer un cambio de materia y se supone abrían a las 4 y lo hicieron a las 5”

Otra aspecto que hicieron notar fue la incongruencia entre el horario de las cajas y el de los servicios escolares ya que no están sincronizados. Si van y pagan al regresar encuentran la ventanilla cerrada y en la tarde sólo, dicen, la encuentran abierta por espacio de una hora.

“Las cajas se abren a las 5 de la tarde y cierran a las seis, se invierte mucho tiempo en trámites”

Señalaron la conveniencia de ampliar el horario para darles tiempo a que terminen sus clases o abrir de nuevo de 3 a 6 de la tarde.

f) Especialmente en cuanto a la atención del personal se notó un cambio emocional en los participantes, quienes mostraron reacciones de descontento, enojo e interés por dar a conocer sus puntos de vista. Hicieron comentarios de sus experiencias con el personal que los atiende y en ninguna de ellas hablaron bien del personal. Sin embargo, es de llamar la atención la capacidad de los entrevistados por comprender la actitud del personal y el interés por hacer sugerencias de cómo mejorar su relación con ellos y hacerles más grato su trabajo.

“En los seis semestres no he escuchado que nadie hable bien de los de las ventanillas  
..... hay alguno que otro agradable”

“Son tremendamente déspotas”

“Llegas a la ventanilla con voluntad, preguntas y no te contestan, se ponen de malas y acabas peleándote con el señor de la ventanilla”

“Vas a la ventanilla a enojarte”

“Entiendo que es muy pesado su trabajo. Pero si ellos están ahí es porque van a prestar un servicio y por eso se les está pagando”

“Por sacar su trabajo rápido se robotizan y nos tratan como si fuéramos un papel más y somos personas, tenemos preguntas que tal vez ellos pueden resolver y por déspotas no lo hacen”

“Quiero enfatizar la actitud de despotismo que se tiene frente a los estudiantes, se le quiere minimizar al estudiante sabiendo que ésta es nuestra casa”

Los estudiantes participantes creen que por ser personas mayores que ellos, los prestadores del servicio adquieren una actitud paternalista que no están dispuestos a tolerar.

“He llegado con todo respeto, pero la actitud paternal de esta gente es que con el regaño creen que solucionan todo. Es la categoría del adulto hacia el estudiante”

“Tiene que haber un papel de sumisión por parte del alumno”

“La actitud de regaño como una visión paternalista porque son personas ya grandes .... ellos están para hacernos observaciones objetivas, no regañarnos”

Una minoría de los estudiantes participantes se puso en el lugar de las personas que atienden mostrándose dispuestos a entenderlos y sugiriendo cambios en su conducta al solicitar un servicio para que la actitud del personal sea diferente. Igualmente propusieron organicen su trabajo de tal manera que sea fluida la atención para no tener la presión de los estudiantes.

“Creo que nosotros debemos ponernos en su lugar y tomar otra actitud porque muchas veces llegamos, me atiendes rápido y como yo quiera y lo pongo de malas”

“Tienen que atender tanta gente que se ponen de mal humor, no los disculpo pero tienen que organizarse de diferente manera, como que a Comunicaciones le toque uno o dos días ya que no es cuestión de horas”

“La gente llega prepotente, se enoja y el que atiende tiene que ponerle buena cara de todo”

“Si llego con la persona que más mala cara pone y lo saludo, por lo menos su actitud agresiva cambia”

“Se aprecia una gran desorganización administrativa por un lado y por otro deberíamos tratar de comprender la posición en la que están ellos, somos demasiados y acaban poniéndose de malas”

“Entiendo que no debe ser muy agradable estar detrás de una ventanilla cuando hay mucha gente”

“Es comprensible la actitud porque somos un chorro y nos toma más de una hora hacer cola para llegar a la ventanilla”

Los estudiantes piensan que parte de la actitud del personal es por la baja escolaridad que tienen y ello provoca que no sepan tratar a las personas, además el estar haciendo el mismo trabajo durante tanto tiempo.

“Siento que hay un bajo grado de escolaridad en la gente y que independientemente de esto se puede hacer el trabajo”

“Parece que no hay voluntad de hacer las cosas con cariño”

“Cambiar la rutina que es un cáncer aquí. Porque sigue el mismo señor de hace diez años”

“Siempre está enojado, si no le gusta trabajar allí que no lo haga”

La capacitación para el personal que los atiende es indispensable para los consultados, ya que esto los va a ayudar a ser personas conscientes y aptas para prestar un servicio detrás de ventanillas.

Igualmente propusieron que ellos mismos pueden dar a conocer a las personas que atienden los errores en los que frecuentemente recurren, además de hacerlo del conocimiento a los responsables del área de servicios escolares para hacer cada vez mejor las cosas en las que se ven todos involucrados.

“Hay que evolucionar en ello, si no, no hay sentido en lo que hacemos”

“Hay que tratar el aspecto burocrático dando capacitación”

“La capacitación es básica porque no tienen ni idea de cómo tratarnos”

Cabe hacer mención que una estudiante mujer pidió que el personal masculino que atiende, no brinde tratos preferenciales, según la presencia o la manera de solicitar el servicio por parte de la población femenina. El planteamiento de tal situación contó con el acuerdo generalizado de las mujeres del grupo consultado.

“Que nos traten igual porque si te ven bonita o con minifalda, o les cierras el ojo te tratan de maravilla, pero si llegas en fachas te tratan horrible”

g) Sobre el conocimiento que tiene el personal acerca de los trámites, los grupos participantes racionalizaron este hecho con las expresiones siguientes:

“Desinformación de estas personas sobre los trámites que tienes que realizar”

“Tenía que investigar cómo conseguir una beca. Pregunté en una ventanilla y me mandaron a otra donde no sabían nada. No se tomaron la molestia de decirme si en el folleto de bienvenida venía”

“No saben explicar dónde tienes que hacer el trámite por ejemplo de revalidación, ni qué necesitas para hacerlo”

“He llegado a tratar de hacer otros trámites y si en ese momento se está viendo lo de las calificaciones, no te saben decir que hacer o a dónde ir, son como máquinas”

“Para hacer un cambio de carrera pregunté en una ventanilla. Dijo que necesitaba que no adeudara materias, tener credencial y tira de materias actualizada y pagar. Pregunté en otra, me dijo que solo necesitaba la tira de materias y llenar una solicitud. Pregunté en una tercera y me mandó a preguntar al secretario escolar para que fuera más directo; a lo mejor él si sabe, dijo”

h) Otro de los puntos que a lo largo de las sesiones motivó una activa participación en los grupos fue la claridad en el contenido de los formatos. Los consultados encuentran que en las diversas

formas que tienen que llenar para solicitar un trámite, piden ciertos datos como la carrera y la facultad, que tienen a bien escribir por sus nombres respectivos más no por la clave que se emplea administrativamente para ser identificados.

Este hecho hace que les regresen los formatos y que deban invertir aún más tiempo, a lo cual aluden diciendo que se les olvidan tales números o los desconocen.

Los que se han visto afectados en este aspecto proponen alternativas como poner en las ventanillas con letra legible una pequeña explicación sobre los datos que debe contener y el número de la facultad y de cada carrera. Al hacerlo así, consideran que los empleados y ellos se ahorrarían tiempo y explicaciones a los tantos que cometen el mismo error y que provoca actualmente hostilidad entre ambas partes.

“Falta información precisa en el llenado de las formas para que no se enojen porque no lo llenamos como se debía”

“Pero si tampoco ponen información de lo que debemos hacer para todos nuestros trámites, qué días debemos ir para recoger nuestros papeles o qué podemos hacer para sacar una constancia de estudios y se enojan porque no sabemos”

“Cuando hice el trámite para obtener certificado de bachillerato el trámite no es muy claro, vienen unos espacios que debe llenar el alumno pero son incomprensibles, como área académica donde se acabó el bachillerato. Uno tiene que ser tan analítico y tan específico que los de las ventanillas se molestan porque ven a su criterio que no están bien llenos los formatos”

“Desconoces la clave de la escuela y de la carrera y te rechazan el papel, pero no te dicen, ni tienes donde verlos”

i) Los participantes como alternativas para mejorar el servicio de la administración escolar hicieron sugerencias que muestran la necesidad de modificar hábitos y actitudes por parte de quienes brindan el servicio y se aprecia la actitud y disposición de los estudiantes participantes por ayudar y apoyar las acciones que se encaminen a este fin.

“La intención es dar soluciones, no sólo críticas”

“Hacer la letra más grande”

“Dar un horario específico para cada estudiante en una ventanilla determinada, si llegas tarde la atención hacerla en otra ventanilla especial para los retardos”

“Definitivamente cambiar la actitud de quienes nos atienden”

“Hace falta muchísima organización, y por eso se molestan”

“Es demasiada la burocracia que hay”

“Las personas se enojan cuando no existe una manera organizada de hacer las cosas”

“Rotar al personal en diferentes actividades”

“Tener ventanillas específicas para cada trámite”

“Propondría hacer sesiones informativas sobre los diferentes trámites”

“Propondría que se abrieran más ventanillas y se asignara más personal”

“Rotarlos en diferentes lugares como biblioteca, archivos, etcétera para hacer menos tedioso su trabajo en un solo lugar”

“Enfatizar el cariño hacia el trabajo”

“Las cartas de no adeudo en bibliotecas para tramitar credencial, si está todo computarizado pueden tener una conexión de la central para aquí mismo ver si adeudas”

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

No obstante la importancia que tiene el servicio que presta la administración escolar y los esfuerzos que se han venido haciendo para mejorarlo y agilizarlos, se han detectado deficiencias en algunos aspectos.

Nos damos cuenta que existe la señal constante que proviene principalmente del personal que brinda atención y que es la imagen al exterior del funcionamiento interno de esta estructura. Es conveniente que ejecute su labor con mejor disposición, para ser congruente con los aspectos que internamente la administración escolar pretende cambiar, como es la agilización de trámites al ser solicitadas directamente en cada plantel y no trasladarse ya a otras oficinas.

Un punto de partida para una mejor disposición por parte del personal de la administración escolar al efectuar su trabajo es la capacitación, donde se ponga énfasis en el desarrollo de habilidades de acuerdo al trabajo que desempeñe. Se deben capacitar todos los que son responsables en los procesos que cada trámite conlleva y no sólo al personal de ventanillas.

Walker acerca de lo anterior dice: “se deben diseñar sistemas que motiven al personal para que apoyen la estrategia de servicio: como son los cursos de capacitación, que les cree el sentido de lo que significa el compromiso de brindar un servicio. La capacitación es un vehículo para iniciar el proceso de cambio”;<sup>27</sup> se debe entrenar al personal, en el momento preciso en que existan las condiciones para aplicar las habilidades adquiridas.

En este sentido en la medida en que los involucrados en el proceso de cada trámite adquiera el conocimiento de cómo hacer las cosas y qué hacer bajo determinadas circunstancias que estén fuera del ámbito de su competencia será más efectiva su labor y reconocida y apreciada por los estudiantes.

Otro aspecto estratégico detectado es la información; la escasa comunicación entre servicios escolares y el alumno. Esto se aprecia en los resultados presentados, donde mientras unos dicen que sí se enteran de cuándo tienen que realizar trámites, también se desconocen todos los trámites que se pueden realizar, el tiempo que conlleva cada uno y el recorrido para ser revisado y certificado, así como los requisitos que tiene que cumplir el solicitante.

Otra muestra de escasa comunicación es el caso de los trámites que son realizados con mayor frecuencia, y que los estudiantes olvidan cuándo les corresponde hacerlo. Se enteran porque se corre la voz o preguntan al personal o consultan la hoja carta con letra pequeña pegada en ventanillas. Todo ello sucede porque no hay una constante y precisa información en los lugares donde lo están demandando los usuarios.

Este es un caso común en todas las facultades y en particular en la Facultad de Ciencias Políticas, donde a pesar de tener una menor población con respecto a otras de mayor tamaño, el porcentaje es igual de significativo en cuanto a la solicitud de consultar los calendarios en sus lugares de reunión, y se ratifica esta necesidad con lo expresado en forma verbal dentro de los grupos con los que se trabajó.

---

<sup>27</sup> Walker, D, *Op. cit.* pags. 11, 12.

Se observa a través de las encuestas y de las sesiones en la FCPyS, que no existe congruencia entre las expectativas de los usuarios respecto del servicio y lo que ofrece hasta ahora la administración escolar. No se está cumpliendo cabalmente con el compromiso social que debe tener la administración escolar hacia los estudiantes, a quienes les debe dar lo mejor, con actitudes agradables y acciones puntuales en los trámites que solicitan. Hasta ahora se conforman con lo que se les ofrece y con ello no se sienten totalmente complacidos.

La aseveración anterior lo prueba que un poco más de la mitad de la muestra lo califica de regular y de que sólo a veces quedan satisfechos con el servicio, porque mucho de lo que está influyendo son las relaciones que se dan entre quien proporciona el servicio y quien lo recibe.

Los estudiantes lo manifiestan así porque no los hacen sentir a gusto con la atención ni les están solucionando sus problemas en corto tiempo, ya que exponen como principal problema el que les piden regresar más tarde u otro día; indicador de que no está concluida su solicitud, no se encuentra el responsable de la ventanilla o el tiempo de atención finalizó.

Hubo coincidencia en las afirmaciones de los estudiantes respecto a que debe mejorar el servicio que se ofrece y esperan que se tomen acciones encaminadas a tal propósito. Solicitan que se lleven a cabo mejoras que correspondan al objetivo de brindar un servicio de calidad en respuesta a las demanda de los usuarios. Quienes con la experiencia de varios semestres efectuando o solicitando trámites, algunos estudiantes están indicando lo que necesitan: información para cualquier tipo de trámite, amabilidad y buen trato; agilizar tiempos en cuanto a los trámites y uniformarlos para toda la población estudiantil, así como nuevos métodos de atención y consulta.

En los tres acercamientos que se tuvieron con los estudiantes en diferentes circunstancias, se aprecia que existe similitud en las respuestas, y es de notar que en la interacción con ellos tuvieron oportunidad de reflexionar y profundizar sobre el tema, y así como expusieron sus experiencias y la problemática que observan, también presentaron propuestas viables que se deben considerar.

Tomando en consideración los resultados de las solicitudes de los usuarios quienes piden calidad y la eficiencia de los servicios, se puede lograr si se integran todos los elementos y procesos, con objetivos y metas comunes bien delimitadas. Así, para la administración escolar su objetivo primordial es brindar servicios eficientes y eficaces que satisfagan las necesidades de los estudiantes desde el primer ingreso, su control y seguimiento en la vida académica, así como su egreso y titulación.

Se reconoce que la administración central en el último año, empezó a trabajar en las ENEPS impartiendo cursos de capacitación al personal y en especial en Acatlán se está trabajando actualmente con un sistema automatizado multiusuario que facilita y agiliza los procesos. Este tipo de avances esperamos sea introducido en cada uno de los planteles, pero tomando en cuenta las observaciones de los usuarios del servicio y no de acuerdo con lo que creemos que necesitan.

De igual manera, la DGAE inició un programa de atención telefónica denominado "tramitel", mediante el cual los alumnos solicitan información sobre el proceso de egreso y titulación, dirigido básicamente a personas que trabajan o que viven en otros estados de la República. Así también, se inició la descentralización a las escuelas y facultades de los trámites relacionados con el control y seguimiento de sus estudiantes para que tengan trato directo con los usuarios sin la intervención de la administración central, pero con el manejo integral automatizado de transferencia de la información entre la DGAE y el plantel.

En todos estos avances que se están realizando es fundamental la opinión de los usuarios, ya que a pesar de que normalmente la calidad y eficiencia de los servicios se mide a través de los productos que las organizaciones ofrecen a sus clientes, en la vida de los individuos o en otro tipo de instituciones como la educativa, lo que se ofrece es servir a quien está destinada la misión para la que fue creada.

En este caso particular no existe competencia con otras instituciones de características similares (como es el caso de instituciones o empresas que compiten con sus productos), razón

por la que no se habían modificado las estrategias para actualizar los servicios, ni se habían realizado innovaciones.

Los cambios deben efectuarse simultáneamente con base en las necesidades internas de las áreas de trabajo y de los usuarios para alcanzar el grado de eficiencia y calidad tan esperado y requerido por ambas partes. ¿Cómo lograrlo? con voluntad por parte del personal involucrado en los diferentes trámites y el compromiso de las autoridades de los planteles de apoyar con los recursos necesarios.

Existe la voluntad de llevar a cabo un trabajo coordinado entre las áreas para brindar un servicio eficiente, y si se realiza la eficacia de ese trabajo en conjunto crecerá cada vez más facilitando la comunicación y la unión en el ámbito laboral y proyectando al exterior las mejoras esperadas por los usuarios.

Si las autoridades se lo proponen como tarea estratégica, permitirá la renovación y el crecimiento de sus planteles y la Dirección General de la Administración Escolar ( DGAE ) como órgano normativo integrará sus áreas internas con objetivos específicos que permitan brindar al estudiante información expedita.

No es simple encontrar fórmulas que indiquen lo que se tiene que hacer para ser eficientes de acuerdo con las necesidades de cada disciplina y cada individuo, pero sí se pueden adecuar las aportaciones de los estudiantes para definir las características de la información y atención que requieren, así como la manera de recibirla. Así también, la agilización y simplificación de trámites para adecuar un servicio eficiente que cumpla con las expectativas de los estudiantes.

Considero factible relacionar el concepto de administración escolar con un modelo integrado a las necesidades de todos los que intervienen en el proceso, ya que el sistema de administración escolar no puede estar separado de las necesidades de quienes lo utilizan, ni del comportamiento de quienes lo realizan.

La intención es que el sistema de administración escolar sea compatible con las necesidades de los miembros de la comunidad universitaria involucrados en la organización de una estructura que responda a necesidades reales de una institución en expansión constante que debe brindar un servicio eficiente y eficaz.

Las facultades y escuelas tienen que conjuntar los elementos que hoy funcionan para brindar un servicio con la calidad que cada una considere adecuado instrumentar de acuerdo con las necesidades de sus estudiantes, detectadas no sólo con los aspectos que en forma general han sido expresados por los estudiantes, sino complementada en forma particular con sesiones de profundidad como las efectuadas en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales y de esta manera tomar las medidas correctivas que estén a su alcance y que resulte práctico para los estudiantes.

El compromiso que tiene la institución hacia la colectividad en este aspecto no se está cumpliendo en su totalidad, a pesar de las innovaciones puestas en marcha en los últimos meses. Estos fenómenos llegan a convertirse en acciones de inconformidad por parte de los estudiantes, quienes como grupo tienen mecanismos de comunicación que los hace capaces de organizarse, y en conjunto actuar para obtener un objetivo común que los beneficie. Para evitar un comportamiento desordenado, la institución puede ayudar a satisfacer estas necesidades atendiendo las demandas de la población usuaria del servicio, entendida como una unidad social dinámica y cambiante.

**¿Qué va a determinar que los usuarios estén satisfechos con el servicio?:**

**Ofrecer tantas opciones como sea posible brindárselas para realizar un trámite.**

**Optimar el tiempo de duración.**

**La actitud del personal que brinda el servicio.**

**Disponibilidad de la información.**

**Hacerlos partícipes del proceso que conllevan los trámites para comprender y aceptar retrasos.**

**La disponibilidad de horarios de atención.**

Implementar cambios requiere un proceso que se irá adaptando con base en los errores cometidos con anterioridad y lo que se va aprendiendo del quehacer cotidiano. Pero lo más importante es el compromiso.

¿Cómo saber si las modificaciones que se están llevando a cabo responden a las necesidades de los usuarios?. Aplicando instrumentos de medición, como el buzón de sugerencias para saber si les parecen adecuados y les funcionan de acuerdo con sus necesidades los cambios que se están instrumentando. Así, después de vivirlos dirán si ha sido mas rápido y fácil realizar sus trámites.

La experiencia de trabajo de campo durante la aplicación de la encuesta reveló que a pesar de que algunos estudiantes no quisieron responder el cuestionario; la gran mayoría de individuos que asisten a la Universidad accedió a participar. Esto hace reflexionar sobre las investigaciones que requieren sondeos de opinión en lugares con menor población y que además exista apatía y desconfianza, las cuales se vuelven más complicadas.

Por otra parte, muchos de los que aceptaron contestar, no llenaron totalmente el cuestionario; en otros casos se observó que no se tomaron unos segundos para leer las instrucciones. Este problema tiene su origen en la formación escolar de los estudiantes, porque no los sensibilizan en la escuela sobre la importancia de aportar sus ideas cuando se las soliciten para un estudio. Es fundamental y muy valioso para quien realiza el estudio, contar con personas que aceptan contestar y digan la verdad. Porque lo que dicen los individuos a través de instrumentos de medición directos te acerca a lo que está sucediendo en la realidad.

## BIBLIOGRAFÍA

### LIBROS

- Aguilar, J.A; et.al. *Planeación escolar y formulación de proyectos*. Volumen 1 y 2. México, D.F., Ed. Trillas, 1985.
- Cottle, David. *El Servicio centrado en el cliente*. España, Madrid, Ed. Díaz de Santos, 1991.
- Etxeberria, Juan; Joaristi Luis; Lizasoain L. *Progremación y análisis estadísticos básicos con SPSS/PC+*. Madrid, Ed. Paraninfo, 1990.
- Faber, Charlest. *Administración escolar, teoría y práctica*. España, Ed. Paraninfo, 1974.
- Hernández Sampieri,R; Fernández Collado,C; Baptista Lucio, P. *Metodología de la investigación*. México, D.F.,Ed. Mc Graw Hill, 1994.
- Levin, Richard I. *Estadística para administradores*. 2a. Ed. México, Ed.Prentice-Hall Hispanoamericana, 1988.
- Picaso Manrriquez, Luis; Martínez Villegas, Fabián. *Ingeniería de servicios*. México D.F., Ed. Mc. Graw Hill, 1992.
- Reyes Luján, Sergio. "¿Que debe ser la administración universitaria?" en *Seminario Internacional Sobre Administración Universitaria*. México, Ed. UNAM, 1979.
- Silva, Leopoldo. "La administración escolar en el proceso de federalización de la UNAM". Ponencia presentada en el *Tercer Encuentro de Sistemas para la Administración Escolar*. México, D.F., Ed. Varna, 1994.
- Simón Domínguez, Nadima. *Diseños de muestreo, un enfoque administrativo*. UNAM. Facultad de Contaduría y Administración. Div. Estudios de Posgrado, 1987.
- Walker, Dennis. *El cliente es lo primero*. España, Madrid, Ed. Díaz de Santos, 1991.

### REVISTAS

- De la Parra, Eric. "Servicio: La opción para México", en *Revista Excelencia. La Nueva Competencia*. México.
- Lawton, Robin. "A service quality strategy that will work for you. Creating total customer satisfaction", en *Journal of Quality and Participation*. June. CA. U.S., 1992.

## DOCUMENTOS

- UNAM (1994). Dirección General de la Administración Escolar, Manual de Organización.
- UNAM (1993). Dirección General de Estadística y Sistemas de Información Institucionales. Anuario Estadístico.
- UNAM (1991). Manual de Organización.
- UNAM (1979). Seminario Internacional Sobre Administración Escolar. México.

## ANEXOS

ANEXO 1

ATENCION ESTUDIANTIL E INFRAESTRUCTURA FISICA DE LOS SERVICIOS ESCOLARES DE LAS ESCUELAS Y FACULTADES DE LA UNAM.		
Preguntas	Categorías	Porcentaje global
1.- La atención en servicios escolares ha sido:	EXCELENTE	6.2%
	BUENA	41.9%
	REGULAR	37.0%
	DEFICIENTE	14.9%
2.- El trato recibido en servicios escolares ha sido:	EXCELENTE	6.0%
	BUENO	39.9%
	REGULAR	37.7%
	DEFICIENTE	16.5%
3.- Los trámites en servicios escolares han sido, generalmente:	MUY AGILES	7.3%
	AGILES	50.2%
	POCO AGILES	42.5%
4.- Los trámites que realiza en servicios escolares le parecen:	CLAROS	47.3%
	ALGO CONFUSOS	45.7%
	MUY CONFUSOS	7.0%
5.- El horario de atención en servicios escolares debería:	MANTENERSE IGUAL	16.4%
	AMPLIARSE	61.8%
	CUMPLIRSE	21.7%

Fuente: UNAM (1991). Dirección General de Planeación, Evaluación y Proyectos Académicos. Encuesta de Opinión sobre los Servicios Educativos de la UNAM. Nivel Licenciatura. Servicios Escolares ( Reporte por plantel).

## ANEXO 2

ATENCIÓN Y TRAMITES EN SERVICIOS ESCOLARES DE LOS PLANTELES  
DEL CAMPUS CU

La atención en servicios escolares ha sido:		Excelente	Buena	Regular	Deficiente
	Fac. Arquitectura	6.5%	34.2%	46.7%	12.6%
	Fac.Ciencias	6.7%	37.8%	43.1%	12.4%
	Fac.Ciencias Políticas y Sociales	10.9%	33.9%	44.9%	8.7%
	Fac.Contaduría y Administración	8.8%	31.6%	51.3%	8.2%
	Fac.Derecho	5.4%	39.9%	37.9%	16.9%
	Fac.Economía	5.0%	41.4%	35.0%	18.6%
	Fac.Filosofía y Letras	8.3%	36.1%	44.8%	10.8%
	Fac.Ingeniería	10.3%	27.8%	55.0%	6.9%
	Fac.Medicina Veterinaria y Zootecnia	12.0%	22.7%	59.4%	5.8%
	Fac. Odontología	6.6%	34.4%	47.5%	11.5%
	Fac.Psicología	7.4%	37.1%	47.0%	8.5%
	Fac.Química	8.4%	37.3%	42.7%	11.6%
	Esc. Trabajo Social	4.3%	37.3%	51.1%	7.3%
<b>Porcentaje global</b>		<b>7.8%</b>	<b>46.6%</b>	<b>34.6%</b>	<b>10.5%</b>
Los trámites en servicios escolares han sido:			Muy ágiles	Ágiles	Poco ágiles
	Fac. Arquitectura		9.4%	58.5%	32.1%
	Fac.Ciencias		7.3%	53.6%	39.0%
	Fac.Ciencias Políticas y Sociales		10.3%	54.4%	35.3%
	Fac.Contaduría y Administración		10.8%	59.7%	29.5%
	Fac.Derecho		6.1%	42.3%	51.6%
	Fac.Economía		5.4%	41.3%	53.3%
	Fac.Filosofía y Letras		9.6%	52.5%	37.8%
	Fac.Ingeniería		14.0%	57.7%	28.2%
	Fac.Medicina Veterinaria y Zootecnia		15.2%	62.0%	22.8%
	Fac. Odontología		6.0%	52.4%	41.6%
	Fac.Psicología		10.2%	56.8%	33.0%
	Fac.Química		8.6%	52.9%	38.5%
	Esc. Trabajo Social		9.7%	63.2%	27.1%
<b>Porcentaje global</b>			<b>9%</b>	<b>54%</b>	<b>36%</b>

Fuente:UNAM (1991). Dirección General de Planeación, Evaluación y Proyectos Académicos.

Encuesta de Opinión sobre los Servicios Educativos de la UNAM. Nivel Licenciatura. Servicios Escolares (Reporte por plantel ).

ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE LOS SERVICIOS ESCOLARES  
EN LAS FACULTADES Y UNA ESCUELA DE CIUDAD UNIVERSITARIA

**Estudiante Universitario estamos trabajando para mejorar el servicio de la Administración Escolar.**

Para responder el cuestionario marca con una X la opción que consideres conveniente. En la pregunta 19, lee las instrucciones para que respondas sin equivocación, y en la 23, puedes contestar una o varias respuestas posibles. Al final, se incluye una pregunta abierta donde tu sugerencia será de gran valor.

**Tus respuestas serán confidenciales**

**I.- Datos generales.-**

Edad: 18-20 (1) 21-23 (2) más de 24 (3)

Sexo: F (1) M (2)

Semestre: (2o.) (3o.) (4o.) (5o.) (6o.) (7o.) (8o.) (9o.) (10o.) Titulación (11)

Turno: M (1) V (2)

Facultad o Escuela de adscripción :

(1) F. Arquitectura

(6) F. Economía

(10) F. Odontología

(2) F. Ciencias

(7) F. Filosofía y Letras

(11) F. Psicología

(3) F. C. Políticas y Socs.

(8) F. Ingeniería

(12) F. Química

(4) F. Contaduría y A

(9) F.M. Veterinaria y Z.

(13) E. Trabajo Social

(5) F. Derecho

**II.- Informe sobre el calendario escolar.-**

1.- ¿ Cómo te enteras de los trámites escolares que debes realizar durante el semestre?

pizarrón (1) carteles (2) folletos (3) Otros (4) especifica: \_\_\_\_\_

2.- ¿ Los localizas fácilmente?

si (1) no (2)

3.- ¿ Con cuánta anticipación se publican?

1 a 2 semanas (1) 2 a 3 semanas (2) 3 a 4 semanas (3) 1 mes o más (4)

4.- ¿ Su contenido es claro y comprensible?

si (1) no (2)

Por favor pasa al reverso de la hoja.

5.- ¿Tienes oportunidad de realizar trámites fuera de las fechas establecidas?  
si (1) no (2) A veces (3)

6.- ¿ Servicios escolares te informa sobre los trámites que tienes que realizar en el semestre?  
si (1) no (2) A veces (3)

7.- ¿ Dónde te gustaría verlos para consultarlos?  
pasillos (1) corredores (2) en tus lugares de reunión (3) cafetería (4) escaleras (5)

### III.- Atención del personal.-

8.- ¿El personal de ventanilla es amable cuando solicitas un servicio?  
si (1) no (2) A veces (3)

9.- ¿Cuando tienes una duda sobre el trámite, el personal te explica y auxilia ?  
si (1) no (2) A veces (3)

10.- ¿Cada vez que vas a servicios escolares, quedas satisfecho con el servicio que te brindan ?  
si (1) no (2) A veces (3)

11.- ¿Alguna vez te ha atendido personalmente el jefe del área?  
si (1) no (2)

### IV.- Trámites en ventanilla.-

12.- ¿ Existe un formato para cada trámite ?  
si (1) no (2)

13.- ¿ El contenido de los formatos tienen palabras que te confunden ?  
si (1) no (2)

14.- ¿ Las instrucciones para el llenado de documentos son claras y fácilmente comprensibles ?  
si (1) no (2)

15.- ¿ Se cumplen las fechas de entrega de documentos?  
si (1) no (2) A veces (3)

16.- ¿ En cuántas ventanillas tienes que realizar trámites durante el semestre?  
1 (1) 2 (2) 3 o más (3)

17.- ¿Consideras que realizas demasiados trámites al semestre?  
si (1) no (2)

18.- ¿Normalmente cuánto tiempo esperas en la ventanilla ?  
5' a 10' (1) 10' a 15' (2) 15' a 25' (3) más de 25' (4)

Por favor pasa a la siguiente hoja.

19.- De los siguientes trámites escolares, selecciona aquellos que realizaste durante el semestre y especifica el tiempo que duraron. Anota una X en el cuadro en blanco correspondiente a la respuesta seleccionada.

Trámites.	Lo utilizaste		Tiempo en días				
	si (1)	no (2)	1-5 (1)	6-10 (2)	11-15 (3)	16- 30 (4)	más de 30 (5)
1-Reinscripción de alumnos.							
2-Recepción de documentos faltantes.							
3-Ingreso a años posteriores a primero por revalidación o por acreditación.							
4-Seguro Facultativo.							
5-Solicitud de dictámen por corrección de datos.							
6-Trámites por credenciales.							
7-Trámites de cambios de situación escolar.							
8-Elaboración de constancias de estudios.							
9-Recepción de solicitudes para exámenes extraordinarios y especiales.							
10-Entrega de calificaciones de exámenes: ordinarios, extraordinarios y especiales.							
11-Trámites de pase reglamentado							
12-Historias Académicas o duplicados.							
13-Entrega de cartas de pasante.							
14-Cambio de plantel o carrera.							
15-Segunda carrera.							
16-Carrera simultánea.							
17-Certificación de documentos.							
18-Titulación.							
19-Examen profesional..							

**V.- Horarios.-**

20.- ¿Consideras que los horarios de atención en ventanilla son convenientes ?

si (1) no (2)

21.- ¿Te gustaría que se ampliara el horario?

si (1) no (2)

Anota el horario real de tu facultad o escuela.

22.- ¿Qué horario propones, si el actual en tu facultad es de \_\_\_\_\_ ?

El mismo (1) Si eliges otro, especifica (2) \_\_\_\_\_

**VII.- Comentarios Generales.-**

23.- ¿Cuál es el problema que afrontas con mayor frecuencia cuando solicitas un servicio en la administración escolar?

Contesta tantas opciones como lo creas conveniente

- (1) Trato descortés en la atención.
- (2) Desconocimiento de la información que necesitas.
- (3) No se encuentra el responsable del servicio que solicitas.
- (4) Te piden que regreses más tarde u otro día.

24.- ¿ Cómo clasificarías el servicio escolar de tu Plantel ?

Excelente (1) Bueno (2) Regular (3) Malo (4)

25.- ¿ Existe un lugar para que opines sobre el servicio que proporciona la administración escolar ?

si (1) no (2)

26.- ¿ Tienes alguna sugerencia o comentario que hacer para mejorar el servicio de la administración escolar?

no (1)

---

---

**GRACIAS POR TU COLABORACIÓN**

## ANEXO 4

### RESULTADOS REPRESENTATIVOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LA MUESTRA DE ESTUDIANTES

Se considera el porcentaje de las respuestas emitidas. Los casos que no se respondieron no fueron tomados como válidos en los porcentajes.

#### DATOS GENERALES

VARIABLES	%	# de respuestas
Edad	47% Tiene de 21 a 23 años	178
	42% Tiene de 18 a 20 años	162
	11% Tiene más de 24 años	43
Sexo	52% Hombres	201
	48% Mujeres	182
Semestre	26% 4o.	98
	23% 6o.	87
	20% 8o.	78
	17% 2o.	65
	7% 10o.	27
	3% 5o.	11
	1% 3o., 7o. y Titulación	17
Turno	63% Matutino	241
	37% Vespertino	142
Facultad o escuela	23% C y Administración	86
	16% Derecho	60
	15% Ingeniería	57
	7% C. Políticas y Filosofía	27 cada una
	6% Arquitectura y Química	23 y 21 respectivamente
	5% Ciencias	20
	4% Psicología	15
	3% Economía, Odontología y Veterinaria	13, 13 y 12
2% Trabajo Social	9	

#### INFORME SOBRE EL CALENDARIO ESCOLAR

VARIABLES	%	# de respuestas
Cómo se enteran de los trámites	54% Carteles	206
	21% Folletos	80
Fácil localización	74% Si	278
Anticipación para publicarse	45% De 1 a 2 semanas	167
	33% De 2 a 3 semanas	122
El contenido es claro	87% Si	326
Puedes realizar trámites fuera de fechas establecidas	52% No	197
	37% A Veces	140
S E te informa sobre los tramites	56% Si	212
	25% A Veces	96
Dónde te gustaría verlos	44% Pasillos	242
	25% Corredores	140
	12% Sitios de reunión	69
	12% Escaleras	66

**ATENCIÓN DEL PERSONAL**

VARIABLES	%	# de respuestas
Es amable cuando solicitas un servicio	56% A Veces	213
	24% No	91
	21% Si	79
Si tienes dudas te explica	54% A Veces	204
	31% Si	119
Quedas satisfecho con el servicio	57% A Veces	217
	28% No	107
Te ha atendido el jefe del área	70% No	266
	30% Si	115

**TRÁMITES EN VENTANILLA**

VARIABLES	%	# de respuestas
Existe un formato para cada trámite	80% Si	305
El contenido de los trámites es confuso	78% No	295
Las instrucciones son claras y comprensibles	80% Si	305
Cumplen con fechas de entrega	57% Si	216
	30% A Veces	115
En cuantas ventanillas realizas trámites	41% En 2 ventanillas	157
	32% En 1 ventanilla	123
	27% En 3 o más	101
Realizas demasiados trámites	83% No	313
Cuanto tiempo esperas en ventanillas	31% Más de 25 minutos	119
	25% De 10 a 15 minutos	96
	24% De 15 a 25 minutos	92

**TRÁMITES QUE HAN SIDO MÁS SOLICITADOS POR LOS ESTUDIANTES Y LOS TIEMPOS EN SER ENTREGADOS**

VARIABLES	%	TIEMPO	# de respuestas
Reinscripción	83%	De 1 a 5 días	289
Documentos faltantes	8%	De 1 a 5 días	32
Seguro Facultativo	11%	De 1 a 5 días	43
	9%	Más de 30 días	36
Corrección de datos	3% respectivamente	De 1 a 5 días y más de 30	11 y 10
Credenciales	35%	De 1 a 5 días	135
Cambios de situación escolar	12%	De 1 a 5 días	47
Constancias de estudio	29%	De 1 a 5 días	109
Exámenes extraordinarios o especiales	36%	De 1 a 5 días	139
Entrega de calificaciones	35%	De 1 a 5 días	92
	22%	De 6 a 10 días	58
	16%	De 11 a 15 días	41
Pase reglamentado	10%	De 1 a 5 días	39
Historias académicas	50%	De 1 a 5 días	193
Cambios de plantel o carrera	3%	Más de 30 días	10
Certificación de documentos	2%	De 1 a 5 días	7
Titulación	1%	De 16 a 30 días	5

## HORARIOS

VARIABLES	%	# de respuestas
¿Los horarios de atención son convenientes?	57% No	219
¿Te gustaría se ampliara?	82% Si	312
¿Qué horario propones?	58% Ampliarse 2 hrs. más en ambos turnos	222
	14% Horario corrido	52

## COMENTARIOS GENERALES

VARIABLES	%	# de respuestas
¿Cuáles son los problemas que enfrentas con mayor frecuencia?	71% Te piden que regreses más tarde u otro día.	250
	61% Trato descortés en la atención	215
	53% Desconocimiento de la información que necesitas	185
	45% No se encuentra el responsable del servicio solicitado	158
¿Cómo clasifican el servicio ?	53% Regular	201
	37% Bueno	140
	10% Malo	39
¿Existe un lugar para opinar?	83% No	304

## SUGERENCIAS Y COMENTARIOS ABIERTOS

VARIABLES	%	# de respuestas
Atención del personal	90% Atención amable y cortés; capacitación; más personal capacitado y mejor informado	216
Trámites	29% Agilización en la respuesta de trámites; cumplir fechas de entrega; información clara de requisitos	70
Horarios	20% Ampliarlos y puntualidad en los actuales	47
Mejorar el servicio	18% Simplificación administrativa; automatización de trámites para optimizar tiempos	43
Cambiar métodos	14% Organizar periodos de inscripciones para agilizarlos	34
Difusión	6% Publicar trámites en lugares visibles con avisos de mayor tamaño	14
Buzon	3% Un lugar para exponer opiniones	7

## ANEXO 5

## RESULTADO DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A ESTUDIANTES EN PROCESO DE TITULACION

## DATOS GENERALES

VARIABLES	%	# de respuestas
Edad	90% Tiene más de 24 años	27
Sexo	47% Hombres	14
	53% Mujeres	16
Semestre	100% Titulación.	30
Turno	50% Matutino	15
	50% Vespertino	15
Facultad o escuela	3% Contaduría y Administración	1
	10% Derecho e Ingeniería	4 y 3
	7% Economía y Filosofía y L.	2 respectivamente
	20% C. Políticas	6
	10% Ciencias y Química	3 respectivamente
	7% Psicología y Trabajo Social	2 “
	3% Arquitectura, Odontología y Veterinaria	1 “

## INFORME SOBRE EL CALENDARIO ESCOLAR

VARIABLES	%	# de respuestas
Cómo se enteran de los trámites	43% Carteles	13
	20% pizarrón	6
Fácil localización	87% Si	26
Anticipación para publicarse	40% De 1 a 2 semanas	12
	33% De 2 a 3 semanas	10
El contenido es claro	97% Si	29
Puedes realizar trámites fuera de fechas establecidas	67% No	20
S E te informa sobre los tramites	57% Si	17
	27% NO	8
Dónde te gustaría verlos	63% Pasillos	19
	47% Corredores	14
	27% Escaleras	8
	13% Sitios de reunión	4

## ATENCION DEL PERSONAL

VARIABLES	%	# de respuestas
Es amable cuando solicitas un servicio	40% A Veces	12
	27% No	8
	33% Si	10
Si tienes dudas te explica	50% Si	15
	30% A Veces	9
Quedas satisfecho con el servicio	41% A Veces	12
	33% Si	10
	27% No	8
Te ha atendido el jefe del área	50% No	15
	50% Si	15

## TRÁMITES EN VENTANILLA

VARIABLES	%	# de respuestas
Existe un formato para cada trámite	76% Si	22
El contenido de los trámites es confuso	73% No	22
Las instrucciones son claras y comprensibles	79% Si	23
Cumplen con fechas de entrega	57% Si	17
	23% No	7
En cuantas ventanillas realizas trámites	50% En 2 ventanillas	15
	30% En 3 o más	9
Realizas demasiados trámites	67% No	20
Cuanto tiempo esperas en ventanillas	27% De 5 a 10 minutos	8
	27% De 15 a 25 minutos	8
	23% De 10 a 15 minutos	7
	23% Más de 25 minutos	7

## TRÁMITES QUE HAN SIDO MÁS SOLICITADOS POR LOS ESTUDIANTES Y SUS TIEMPOS

VARIABLES	%	TIEMPO	# de respuestas
Reinscripción	53%	De 1 a 5 días	16
Documentos faltantes	7%	De 1 a 5 días	2
Credenciales	30%	De 1 a 5 días	9
Constancias de estudio	33%	De 1 a 5 días	10
Exámenes extraordinarios o especiales	33%	De 1 a 5 días	10
Entrega de calificaciones	23%	De 16 a 30 días	7
	13%	De 1 a 5 días	4
	13%	De 6 a 10 días	4
	13%	De 11 a 15 días	4
Historias académicas	30%	De 1 a 5 días	9
	20%	De 11 a 15 días	6
Cartas de pasante	17%	De 11 a 15 días	5
	10%	De 1 a 5 días	3
Certificación de documentos	17%	Más de 30 días	5
	13%	De 16 a 30 días	4
Titulación	73%	Más de 30 días	22
Examen profesional	50%	Más de 30 días	15
	13%	De 11 a 15 días	4

## HORARIOS

VARIABLES	%	# de respuestas
¿Los horarios de atención son convenientes?	93% No	28
¿Te gustaría se ampliara?	97% Si	29
¿Qué horario propones?	50% Ampliarse 2 hrs. más en ambos turnos	15
	43% Horario corrido	13

COMENTARIOS GENERALES

VARIABLES	%	# de respuestas
¿Cuáles son los problemas que enfrentas con mayor frecuencia?	86% Te piden que regreses más tarde u otro día.	25
	51% Trato descortés en la atención	15
	45% Desconocimiento de la información que necesitas	13
	42% No se encuentra el responsable del servicio solicitado	12
¿Cómo clasifican el servicio ?	50% Bueno	15
	27% Regular	8
	23% Malo	7
¿Existe un lugar para opinar?	89% No	26

SUGERENCIAS Y COMENTARIOS ABIERTOS

VARIABLES	%	# de respuestas
Atención del personal	85% Atención amable y cortés; capacitación; más personal capacitado y mejor informado	22
Trámites	46% Agilización en la respuesta de trámites; cumplir fechas de entrega; información clara de requisitos	12
Horarios	27% Ampliarlos y puntualidad en los actuales	7
Mejorar el servicio	12% Simplificación administrativa; automatización de trámites para optimizar tiempos	3

ANEXO 6

VAR00001 áreas académicas by VAR00002 propuestas de horario  
VAR00002

Row Pct	Col Pct	ampliar horario el actua			Row
Tot Pct	2 horas	3	4	Total	
VAR00001					
1	64.5	8.6	26.9	186	
eco- administrat	54.1	30.8	45.9	48.6	
	31.3	4.2	13.1		
2	62.3	9.4	28.3	53	
socio-humanistas	14.9	9.6	13.8	13.8	
	8.6	1.3	3.9		
3	28.3	37.0	34.8	46	
químico-biológic	5.9	32.7	14.7	12.0	
	3.4	4.4	4.2		
4	57.1	14.3	28.6	98	
físico-matemátic	25.2	26.9	25.7	25.6	
	14.6	3.7	7.3		
Column	222	52	109	383	
Total	58.0	13.6	28.5	100.0	

Chi-Square	Value	DF	Significance
Pearson	31.98582	6	.00002
Likelihood Ratio	28.15128	6	.00009
Mantel-Haenszel test for linear association	2.34185	1	.12594

Minimum Expected Frequency - 6.245

Statistic	Value	ASE1	Val/ASE0	Approximate Significance
Phi	.28899			.00002 *1
Cramer's V	.20435			.00002 *1
Contingency Coefficient	.27763			.00002 *1
Lambda :				
symmetric	.01397	.02737	.50784	
with VAR00001 dependent	.00508	.02909	.17408	
with VAR00002 dependent	.02484	.03359	.73081	
Goodman & Kruskal Tau :				
with VAR00001 dependent	.02224	.00968		.00028 *2
with VAR00002 dependent	.03821	.01465		.00006 *2
Uncertainty Coefficient :				
symmetric	.03383	.01298	2.58571	.00009 *3
with VAR00001 dependent	.02993	.01149	2.58571	.00009 *3
with VAR00002 dependent	.03890	.01494	2.58571	.00009 *3
Kendall's Tau-b	.08036	.04604	1.74601	
Kendall's Tau-c	.07387	.04231	1.74601	
Gamma	.12669	.07170	1.74601	
Somers' D :				
symmetric	.08010	.04588	1.74601	
with VAR00001 dependent	.08723	.05002	1.74601	
with VAR00002 dependent	.07404	.04241	1.74601	
Pearson's R	.07830	.05100	1.53301	.12610 *4
Spearman Correlation	.09015	.05109	1.76679	.07806 *4
Eta :				
with VAR00001 dependent	.14269			
with VAR00002 dependent	.15675			

\*1 Pearson chi-square probability

\*2 Based on chi-square approximation

\*3 Likelihood ratio chi-square probability

\*4 VAL/ASE0 is a t-value based on a normal approximation, as is the significance

ANEXO 7

SATIS quedas satisfecho con el servicio  
by TIEM cuanto tiempo esperas en ventanillas

		TIEM				
Row Pct	Col Pct	5 a 10 m	10 a 15	15 a 25	más de 2	Row
Tot Pct	in.	min.	min.	5 min.		Total
		1	2	3	4	
SATIS	1	50.0	17.9	21.4	10.7	56
	si	37.3	10.4	13.0	5.0	14.6
		7.3	2.6	3.1	1.6	
no	2	10.3	25.2	25.2	39.3	107
		14.7	28.1	29.3	35.0	27.9
		2.9	7.0	7.0	11.0	
a veces	3	16.4	26.8	24.1	32.7	220
		48.0	61.5	57.6	60.0	57.4
		9.4	15.4	13.8	18.8	
Column		75	96	92	120	383
Total		19.6	25.1	24.0	31.3	100.0

Chi-Square	Value	DF	Significance
Pearson	43.88223	6	.00000
Likelihood Ratio	39.50473	6	.00000
Mantel-Haenszel test for linear association	11.81333	1	.00059

Minimum Expected Frequency - 10.966

Statistic	Value	ASE1	Val/ASE0	Approximate Significance
Phi	.33849			.00000 *1
Cramer's V	.23935			.00000 *1
Contingency Coefficient	.32062			.00000 *1
Lambda :				
symmetric	.05164	.01298	3.84510	
with SATIS dependent	.00000	.00000		
with TIEM dependent	.08365	.02122	3.84510	
Goodman & Kruskal Tau :				
with SATIS dependent	.03666	.01315		.00009 *2
with TIEM dependent	.03459	.01126		.00000 *2
Uncertainty Coefficient :				
symmetric	.04430	.01408	3.11784	.00000 *3
with SATIS dependent	.05396	.01700	3.11784	.00000 *3
with TIEM dependent	.03758	.01203	3.11784	.00000 *3
Kendall's Tau-b	.11295	.04640	2.41105	
Kendall's Tau-c	.11032	.04575	2.41105	
Gamma	.17076	.06905	2.41105	
Somers' D :				
symmetric	.11197	.04600	2.41105	
with SATIS dependent	.09899	.04100	2.41105	
with TIEM dependent	.12888	.05258	2.41105	
Pearson's R	.17585	.05193	3.48689	.00055 *4
Spearman Correlation	.12974	.05256	2.55402	.01104 *4
Eta :				
with SATIS dependent	.22276			
with TIEM dependent	.28710			

- \*1 Pearson chi-square probability
- \*2 Based on chi-square approximation
- \*3 Likelihood ratio chi-square probability
- \*4 VAL/ASE0 is a t-value based on a normal approximation, as is the significance

Number of Missing Observations: 0

ANEXO 8

SERV clasificación del servicio escolar  
 by VENT es amable el personal de vent.  
 Controlling for..

SEXO sexo Value = 1 Femenino

		VENT			
Row Pct		si	no	a veces	Row
Col Pct					Total
Tot Pct		1	2	3	
SERV					
	2	38.3	6.7	55.0	60
bueno		76.7	8.7	31.1	33.0
		12.6	2.2	18.1	
	3	5.7	34.4	59.8	122
regular		23.3	91.3	68.9	67.0
		3.8	23.1	40.1	
Column		30	46	106	182
Total		16.5	25.3	58.2	100.0

Chi-Square	Value	DF	Significance
Pearson	38.34838	2	.00000
Likelihood Ratio	39.50667	2	.00000
Mantel-Haenszel test for linear association	9.78282	1	.00176

Minimum Expected Frequency - 9.890

Statistic	Value	ASE1	Val/ASE0	Approximate Significance
Phi	.45903			.00000 *1
Cramer's V	.45903			.00000 *1
Contingency Coefficient	.41718			.00000 *1
Lambda :				
symmetric	.11765	.03561	2.99218	
with SERV dependent	.26667	.07817	2.99218	
with VENT dependent	.00000	.00000		
Goodman & Kruskal Tau :				
with SERV dependent	.21071	.05478		.00000 *2
with VENT dependent	.07201	.02110		.00000 *2
Uncertainty Coefficient :				
symmetric	.13622	.03859	3.42257	.00000 *3
with SERV dependent	.17121	.04943	3.42257	.00000 *3
with VENT dependent	.11310	.03184	3.42257	.00000 *3
Kendall's Tau-b	.15546	.07751	1.96766	
Kendall's Tau-c	.15602	.07929	1.96766	
Gamma	.28197	.13198	1.96766	
Somers' D :				
symmetric	.15421	.07689	1.96766	
with SERV dependent	.13692	.06764	1.96766	
with VENT dependent	.17650	.08920	1.96766	
Pearson's R	.23248	.07861	3.20697	.00159 *4
Spearman Correlation	.16253	.08131	2.21001	.02837 *4
Eta :				
with SERV dependent	.45903			
with VENT dependent	.23248			

\*1 Pearson chi-square probability

\*2 Based on chi-square approximation

\*3 Likelihood ratio chi-square probability

\*4 VAL/ASE0 is a t-value based on a normal approximation, as is the significance

SERV clasificación del servicio escolar  
 by VENT es amable el personal de vent.  
 Controlling for..

SEXO sexo Value = 2 Masculino

		VENT			
Row Pct	Col Pct	si	no	a veces	Row Total
Tot Pct		1	2	3	
SERV					
	2	47.0	6.0	47.0	83
bueno		79.6	11.1	36.4	41.3
		19.4	2.5	19.4	
	3	8.5	33.9	57.6	118
regular		20.4	88.9	63.6	58.7
		5.0	19.9	33.8	
Column Total		49	45	107	201
	Total	24.4	22.4	53.2	100.0

Chi-Square	Value	DF	Significance
Pearson	47.59387	2	.00000
Likelihood Ratio	51.16118	2	.00000
Mantel-Haenszel test for linear association	16.90628	1	.00004

Minimum Expected Frequency - 18.582

Statistic	Value	ASE1	Val/ASE0	Approximate Significance
Phi	.48661			.00000 *1
Cramer's V	.48661			.00000 *1
Contingency Coefficient	.43755			.00000 *1
Lambda :				
symmetric	.16384	.07518	2.04644	
with SERV dependent	.34940	.06803	4.33193	
with VENT dependent	.00000	.09395	.00000	
Goodman & Kruskal Tau :				
with SERV dependent	.23679	.05233		.00000 *2
with VENT dependent	.09478	.02458		.00000 *2
Uncertainty Coefficient :				
symmetric	.15037	.03703	3.98348	.00000 *3
with SERV dependent	.18773	.04698	3.98348	.00000 *3
with VENT dependent	.12541	.03066	3.98348	.00000 *3
Kendall's Tau-b	.23286	.06891	3.32068	
Kendall's Tau-c	.25267	.07609	3.32068	
Gamma	.38950	.10629	3.32068	
Somers' D :				
symmetric	.23140	.06847	3.32068	
with SERV dependent	.20811	.06099	3.32068	
with VENT dependent	.26057	.07820	3.32068	
Pearson's R	.29074	.06844	4.28661	.00003 *4
Spearman Correlation	.24488	.07259	3.56291	.00046 *4
Eta :				
with SERV dependent	.48661			
with VENT dependent	.29074			

\*1 Pearson chi-square probability

\*2 Based on chi-square approximation

\*3 Likelihood ratio chi-square probability

\*4 VAL/ASE0 is a t-value based on a normal approximation, as is the significance

Number of Missing Observations: 0

ANEXO 9

SATIS quedas satisfecho con el servicio  
by TIEM cuanto tiempo esperas en ventanillas  
Controlling for..

TURNO turno Value = 1 Matutino

		TIEM				
Row Pct	Col Pct	5 a 10 m	10 a 15	15 a 25	más de 2	
Tot Pct		in.	min.	min.	5 min.	Row
		1	2	3	4	Total
SATIS						
	1	54.3	17.1	17.1	11.4	35
si		35.8	9.7	10.5	5.8	14.5
		7.9	2.5	2.5	1.7	
	2	13.4	22.4	25.4	38.8	67
no		17.0	24.2	29.8	37.7	27.8
		3.7	6.2	7.1	10.8	
	3	18.0	29.5	24.5	28.1	139
a veces		47.2	66.1	59.6	56.5	57.7
		10.4	17.0	14.1	16.2	
Column		53	62	57	69	241
Total		22.0	25.7	23.7	28.6	100.0

Chi-Square	Value	DF	Significance	
-----	-----	---	-----	-----
Pearson	28.71017	6	.00007	
Likelihood Ratio	25.28515	6	.00030	
Mantel-Haenszel test for linear association	5.80272	1	.01600	
Minimum Expected Frequency - Statistic	7.697			
-----	-----	-----	-----	-----
	Value	ASE1	Val/ASE0	Approximate Significance
Phi	.34515			.00007 *1
Cramer's V	.24406			.00007 *1
Contingency Coefficient	.32626			.00007 *1
Lambda :				
symmetric	.06204	.03563	1.68490	
with SATIS dependent	.00000	.00000		
with TIEM dependent	.09884	.05601	1.68490	
Goodman & Kruskal Tau :				
with SATIS dependent	.04106	.01871		.00312 *2
with TIEM dependent	.03777	.01567		.00013 *2
Uncertainty Coefficient :				
symmetric	.04493	.01820	2.44986	.00030 *3
with SATIS dependent	.05502	.02210	2.44986	.00030 *3
with TIEM dependent	.03797	.01549	2.44986	.00030 *3
Kendall's Tau-b	.09150	.05911	1.53633	
Kendall's Tau-c	.08951	.05826	1.53633	
Gamma	.13816	.08834	1.53633	
Somers' D :				
symmetric	.09066	.05856	1.53633	
with SATIS dependent	.07983	.05191	1.53633	
with TIEM dependent	.10488	.06736	1.53633	
Pearson's R	.15549	.06571	2.43346	.01569 *4
Spearman Correlation	.10762	.06725	1.67354	.09553 *4
Eta :				
with SATIS dependent	.23393			
with TIEM dependent	.28888			

\*1 Pearson chi-square probability

\*2 Based on chi-square approximation

\*3 Likelihood ratio chi-square probability

\*4 VAL/ASE0 is a t-value based on a normal approximation, as is the significance

SATIS quedas satisfecho con el servicio  
 by TIEM cuanto tiempo esperas en ventanillas  
 Controlling for..  
 TURNO turno Value = 2 Vespertino

		TIEM					
Row Pct		5 a 10 m	10 a 15	15 a 25	más de 2	Row	
Col Pct		in.	min.	min.	5 min.	Total	
Tot Pct		1	2	3	4		
SATIS	si	1	42.9	19.0	28.6	9.5	21
			40.9	11.8	17.1	3.9	14.8
			6.3	2.8	4.2	1.4	
no	2		5.0	30.0	25.0	40.0	40
			9.1	35.3	28.6	31.4	28.2
			1.4	8.5	7.0	11.3	
a veces	3		13.6	22.2	23.5	40.7	81
			50.0	52.9	54.3	64.7	57.0
			7.7	12.7	13.4	23.2	
Column		.22	34	35	51	142	
Total		15.5	23.9	24.6	35.9	100.0	

Chi-Square	Value	DF	Significance
Pearson	19.07008	6	.00405
Likelihood Ratio	18.41911	6	.00527
Mantel-Haenszel test for linear association	6.52884	1	.01061

Minimum Expected Frequency - 3.254  
 Cells with Expected Frequency < 5 - 1 OF 12 ( 8.3%)

Statistic	Value	ASE1	Val/ASE0	Approximate Significance
Phi	.36646			.00405 *1
Cramer's V	.25913			.00405 *1
Contingency Coefficient	.34409			.00405 *1
Lambda :				
symmetric	.04605	.02084	2.14448	
with SATIS dependent	.00000	.00000		
with TIEM dependent	.07692	.03502	2.14448	
Goodman & Kruskal Tau :				
with SATIS dependent	.04510	.02206		.04772 *2
with TIEM dependent	.03890	.01710		.01152 *2
Uncertainty Coefficient :				
symmetric	.05630	.02473	2.24674	.00527 *3
with SATIS dependent	.06757	.02940	2.24674	.00527 *3
with TIEM dependent	.04825	.02138	2.24674	.00527 *3
Kendall's Tau-b	.15772	.07512	2.07319	
Kendall's Tau-c	.15295	.07377	2.07319	
Gamma	.23818	.11007	2.07319	
Somers' D :				
symmetric	.15659	.07458	2.07319	
with SATIS dependent	.13988	.06745	2.07319	
with TIEM dependent	.17782	.08386	2.07319	
Pearson's R	.21518	.08492	2.60716	.01012 *4
Spearman Correlation	.17737	.08431	2.13247	.03471 *4
Eta :				
with SATIS dependent	.23592			
with TIEM dependent	.29409			

- \*1 Pearson chi-square probability
- \*2 Based on chi-square approximation
- \*3 Likelihood ratio chi-square probability
- \*4 VAL/ASE0 is a t-value based on a normal approximation, as is the significance

Number of Missing Observations: 0

CUADRO 2

TAMAÑO DE MUESTRA DE LA POBLACIÓN DE REINGRESO  
DEL CAMPUS CU

	POBLACIÓN	DE	REINGRESO	PROPOR	ESTRATOS	TAMAÑO	DE	MUESTRA
	Hombres	Mjeres	Total	$W_i$	$n_i$	$n_i$	$n_i$	$n_M$
Facultad de Arquitectura	2,429	932	3361	0.05666943	0.72270158	23	17	6
Facultad de Ciencias	1,573	1287	2860	0.05255029	0.5862027	20	11	9
Fac. de C. Políticas y Socs.	1681	2312	3993	0.07088663	0.42098573	27	11	16
Fac. de Contaduría y Admon.	5357	7310	12667	0.22488327	0.42290992	86	36	50
Fac. de Derecho	4736	4150	8886	0.15775738	0.53297322	60	32	28
Fac. de Economía	1348	612	1960	0.03479881	0.6877551	13	9	4
Fac. de Filosofía y Letras	1294	2631	3925	0.08983239	0.32988153	27	9	18
Fac. de Ingeniería	6978	1367	8345	0.14815275	0.83618333	57	47	9
Fac. de Medicina Veterinaria	1044	695	1739	0.03087329	0.60034503	12	7	5
Fac. de Odontología	592	1304	1896	0.0368089	0.31223629	13	4	9
Fac. de Psicología	459	1699	2158	0.038312	0.21288894	15	3	12
Fac. de Química	1527	1555	3082	0.05471821	0.4854575	21	10	11
Escuela Nal. de Trabajo Soc.	210	1145	1355	0.02405886	0.15488155	9	1	8
TOTAL	29,328	26999	56327			383	199	184

Fuente: UNAM. DGEII. Anuario Estadístico, 1993.

CUADRO 3

DURACIÓN DE TRÁMITES EN SER SOLICITADOS Y ENTREGADOS DE ACUERDO A LA OPINIÓN DE LOS ALUMNOS Y A LOS TIEMPOS DE LAS OFICINAS DE SERVICIOS ESCOLARES

Trámites	Tiempo que manifiestan los estudiantes	Tiempo expresado por las oficinas de servicios escolares (OSE). *
Reinscripción	De 1 a 5 días	8 días hábiles
Ingreso a años posteriores por acreditación o revalidación	De 1 a 5, de 6 a 10 y de 16 a 30 días	5 meses todo el proceso
Seguro Facultativo (IMSS)	De 1 a 5 días y Más de 30 días	De 3 a 4 meses
Dictámenes por documentos faltantes	De 1 a 5 días	De 5 a 10 días
Dictamen por corrección de datos	Más de 30 días y de 1 a 5 días	5 días
Credenciales (Resello, reposición y reexpedición)	De 1 a 5, de 6 a 10, de 11 a 15 días	Minutos y de 5 a 10 días hábiles
Cambios de situación escolar	De 1 a 5 días y de 6 a 10 días y más de 30 días	De 3 a 4 meses
Constancias de estudio (horarios, créditos y promedios)	De 1 a 5 días	De 10 a 30 minutos. Y de 5 a 10 días.
Solicitud de exámenes extraordinarios y especiales	De 1 a 5 días y de 6 a 10 días	8 días hábiles
Entrega de calificaciones	De 1 a 5 días y de 6 hasta más 30 días	De 7 días a 3 meses
Pase reglamentado	De 1 a 5 días	3 meses
Historias académicas	De 1 a 5 días	1 día o hasta 2 meses
Cartas de pasante	De 11 a 15 y de 1 a 5 días	De 8 a 15 días hábiles
Cambio de plantel o carrera	Más de 30 días	5 semanas
Segunda carrera	Entre 1 hasta más de 30 días	Resultados en 6 meses
Carrera simultánea	Más de 30 días	Respuesta en 5 meses
Certificación de documentos	De 1 a 5 días y más de 30 días	5 días
Titulación	Más de 30 días	Hasta 45 días hábiles
Examen profesional	Más de 30 días	De 8 a 15 días

\* En la tabla anterior se aprecia que en los trámites solicitados por los alumnos con mayor frecuencia, como son los procesos de inscripción, trámites por credenciales, constancias, exámenes, calificaciones, historias académicas, etcétera. los tiempos que expresan con los que en promedio tardan las OSE es aproximado en días. Sin embargo existen otros trámites, como son los calendarizados (Ver trámites, recorrido y duración) en los cuales la diferencia en la duración tiene un margen mayor entre lo que expresan unos y otros. Situación que puede deberse a la falta de difusión en los trámites y su duración; los alumnos desconocen con exactitud la duración del proceso de éstos.