
INSTITUTO TECNOLOGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ OFICIAL, ACUERDO S.E.P. No. 0000934468
DIARIO OFICIAL 31 DE DICIEMBRE DE 1993

DEPARTAMENTO DE ECONOMIA ADMINISTRACION Y FINANZAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION



PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE INSCRIPCION
DE LICENCIATURA DE UNA UNIVERSIDAD EN LA ZONA
METROPOLITANA DE GUADALAJARA.

TESIS PROFESIONAL
QUE PARA OBTENER EL GRADO DE

MAESTRO EN
ADMINISTRACION

PRESENTA:

MARIA PEÑA GUTIERREZ

GUADALAJARA, JAL.

MAYO DEL 2000

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	
5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
10. Justificación	
13. Objetivos	
16. Metodología	
18. Determinación de la Muestra	
19. MARCO TEÓRICO	
42. HIPÓTESIS	
43. DESARROLLO Y RESULTADOS	
76. CONCLUSIONES	
81 BIBLIOGRAFIA	
83 ANEXOS	
85 NOTAS BIBLIOGRÁFICAS	

INTRODUCCIÓN

La administración escolar es un ámbito que tiene que servir a dos amos: el primero se refiere a los procesos administrativos que debe tener una institución dedicada a la educación. El segundo, no menos importante, tiene que ver con obtener las mejores condiciones académicas posibles para los alumnos.

Muchas veces lograr el equilibrio entre los dos “amos” es muy difícil y quien queda mal ante los usuarios es el sistema de administración escolar y todas las personas que están involucradas en él. Esto provoca que haya un distanciamiento entre los administradores escolares y los académicos: no se “comprenden”, “hablan idiomas distintos”. Sea como sea, esta incompreensión pone al alumno en medio y como dos padres que están en proceso de divorcio, se culpan unos a otros ante los hijos... quizá no procede la comparación, sin embargo, a veces, en la realidad de la administración escolar, se ajusta la metáfora...

De todas las actividades administrativas (pago de profesores, distribución de espacio, periodos vacacionales, evaluación de personal, etc.), el presente trabajo muestra una problemática importante que se da dos o tres veces al año: el proceso de inscripción de los alumnos de licenciatura y el dar de alta las materias que cada uno de ellos llevará durante el periodo escolar en turno.

En concreto: este trabajo es una propuesta de mejora para el proceso de inscripción en lo que se refiere al procedimiento de dar de alta las materias de licenciatura por parte de los alumno. La cuestión importante es que la propuesta de mejora resulta de lo que el alumno percibe como mejorable de dicho procedimiento. No es una propuesta que dicte la Dirección General Académica o de Servicios Escolares. No. Es lo que perciben los alumnos como mejorable. Ellos son los usuarios finales del sistema. Ellos son los clientes.

Proponer algo para que se mejoren los procesos administrativos que de suyo es bueno. Es importante ya que después de 4 años de haber cambiado los currículos o planes de estudio del sistema semestral o

burocrático al sistema por créditos, es bueno preguntarse qué ha pasado. Cómo lo perciben los usuarios, en este caso, los alumnos. En otras palabras, se pone a éste como centro del proceso de inscripción. Es decir, como aquel individuo que sabe mejor que nadie las vicisitudes que pasa durante el proceso y que además puede ofrecer información valiosísima para hacer que se mejore el proceso de inscripción.

En el siguiente apartado se presenta el planteamiento del problema en el que se encuentran los objetivos del trabajo, su justificación y la metodología.

Se hace una revisión bibliográfica que aborda temas como la administración, la administración escolar, la calidad.

En el parte de dedicada a desarrollo y resultados, se trata sobre una revisión del proceso de inscripción de la universidad, los resultados de una encuesta que se aplicó a los alumnos elegidos al azar después de que habían realizado su proceso de inscripción. En seguida se presenta la propuesta de mejora del proceso de inscripción. Propuesta formulada a partir de lo dicho

por los alumnos y finalmente se presentan las conclusiones del presente trabajo. Éstas van en la línea de sugerir un mayor esfuerzo, mayor del que ya se ha hecho y se está haciendo, en invertir más en el sistema computacional que se tiene funcionando en la universidad, tener mejor información y puesta de manera que sea más entendible y manejable para el alumno y capacitar más al personal que está involucrado en el proceso de inscripción y dada de alta de materias dentro de la universidad.

También es importante destacar que el proceso que se está llevando a cabo en la universidad sí ofrece resultados positivos. Es de considerar que en al poco tiempo de haber cambiado el sistema de inscripción, los esfuerzos por que sea un servicio de calidad son innegables. Es un trabajo en conjunto universitario y comandado por la Dirección de Servicios Escolares digno de ser reconocido. Sirvan estas líneas para este propósito.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En 1994, dentro de una universidad particular de la ciudad de Guadalajara se tomó la decisión de modificar tanto los planes de estudio como la administración escolar. Esta modificación se echó a andar en agosto de 1995. Esta modificación consistió en pasar de un sistema semestral a un sistema departamentalizado que significó implantar el sistema de créditos. Lo novedoso del sistema de créditos es que permite la interdisciplinariedad. Es decir, que los alumnos puedan compartir materias, conocimientos con jóvenes de otras carreras y/o disciplinas.

Antes de 1995, fecha en que se arranca en toda la universidad el sistema de créditos, un alumno de cualquier carrera, ingresaba a la universidad a estudiar la profesión de su elección y sólo tenía contacto con sus compañeros de generación o con jóvenes de su misma profesión. Además, recibía una carga académica ya estipulada por la institución tanto en lo que se refiere a las materias a cursar como en el horario en que iba a llevar sus clases y así realizaba sus estudios. Esto, aunque tiene sus ventajas como por ejemplo, que los alumnos formaban un sentido de grupo, la

administración escolar era mucho más sencilla, al momento de crecer la universidad ya no resulta tan fácilmente llevadero estar bajo el sistema semestral: tener salones suficientes, por ejemplo. Por otro lado, dadas las condiciones que se presentan en los jóvenes como un mayor interés en trabajar, la carga de materias y horarios cerrados de los semestres no permitía que el alumno bajara su ritmo de estudio para dedicar tiempo al trabajo.

El sistema de créditos, por el contrario, ofrece la posibilidad de que el alumno tenga mucha mayor flexibilidad en la elección de materias y horarios de las mismas que hacen posible que se sienta mucho más libre para tener otro tipo de actividades tanto dentro como fuera de la universidad. Además, le permite si así le interesa, terminar más pronto la carrera ya que puede llevar más materias por periodo escolar y/o en los veranos. También, una ventaja que ofrece el sistema de créditos contra el sistema semestral es que el alumno y/o sus padres pueden reducir el costo de cada periodo al llevar menos materias en el mismo.

Quizá la ventaja mayor de este sistema de créditos es que el alumno se va haciendo responsable de su propio ritmo de estudios. Él elige cuántas y cuáles materias ha de llevar -por supuesto, dentro de un marco de regulación de la universidad-. Esto es un paso muy importante ya que permite que los jóvenes sean cada vez más actores de su proceso de enseñanza-aprendizaje. Los estudiantes se encuentran más cerca de los coordinadores o asesores que los acompañan en los procesos de decisión que llevan a cabo los jóvenes sobre las materias a llevar en cada periodo escolar.

El sistema de créditos funciona sencillamente: cada materia tiene una cantidad de créditos (o valor). Si es una materia teórica tendrá “X” cantidad de créditos. Si es una materia práctica, tendrá “Y” cantidad de créditos. Éstos se van sumando a lo largo de la carrera pues cada licenciatura tiene que estar cubierta por una cantidad específica de créditos acordados con la Secretaría de Educación Pública. Esta cantidad de créditos la podemos reducir o reconocer como las materias obligatorias y las materias optativas que se encuentran en los planes de estudio de cada carrera.

Así pues, en 1995 se arranca con el sistema de créditos dentro de la universidad con aciertos y dificultades como era de esperarse ya que este proceso tiene muchos intrínquilis, como es de suponerse todo tipo de cambio organizacional y/o institucional (Rugarcía, 1996). La universidad había trabajado bajo el sistema semestral o también conocido de por carreras prácticamente desde su fundación en 1957. Ciertamente es que había intentos de trabajar el sistema de créditos en algunas carreras como Administración de Empresas pero, la realidad indicaba que básicamente se seguía trabajando bajo el sistema semestral. Por supuesto, que al implementar el sistema de créditos en toda la universidad se viven desajustes que se han venido arreglando algunos con mucho éxito y otros siguen en proceso de mejora.

Desde 1994 hasta la planeación del periodo de enero-junio, 2000 quien escribe trabajó en la administración escolar de una de las áreas más grandes de la universidad. Grande por el volumen de alumnos que atendía cada periodo escolar y por estar involucrada, el área de Integración, con prácticamente todos los departamentos y/o carreras de la universidad. Por lo tanto, se ha conocido de cerca el proceso de cambio que ha significado para la universidad.

De sus respuesta surge una propuesta de mejora para el sistema de administración actual. Una mejora que proviene de uno de sus usuarios o clientes principales: los alumnos. En términos de pregunta se puede plantear lo siguiente: ¿cómo mejorar el proceso de inscripción tanto en los alumnos de primer ingreso como de reingreso de la universidad?

Justificación

Esto tiene cierta importancia pues cuando hablamos de los momentos de la verdad, un estudiante tiene varios momentos así que lo definen y definen la relación que llevará con la institución educativa. Uno de esos momentos es cuando los jóvenes llegan a dar de alta sus materias. En este momento, se ve el tipo de institución que se es y se quiere ser. Es decir, en dónde se centra el interés: en dar un buen servicio o si sólo interesa llenar los salones de alumnos para que las cosas funcionen en cuanto a números se refiere.

Como se ha mencionado, la universidad cambió sus planes de estudio de semestres a créditos y esto implica un cambio en los procesos de

administración escolar. Como ya se puede ir vislumbrando, parte de la administración escolar tiene que ver de manera directa con el proceso de dar de alta las materias. Como se quiere que los alumnos sean los responsables de su aprendizaje, el sistema de créditos los involucra directamente con esta parte de la administración escolar: dar de alta las materias. Por eso es de interés para este trabajo conocer y dar a conocer lo que el alumno tiene que decir sobre esta parte. Ya se sabe que el alumno no dirá qué materias prefiere estudiar. Se supone que viene a la universidad a estudiar toda una gama de cosas que lo habilitarán para ser un profesional. Eso no es lo discutible. Lo que está buscándose es que el alumno tenga voz en lo que a veces es víctima ya que pasa muchas horas en el dar de alta sus materias y sufre el proceso de inscripción... Ciertamente, en la mayoría de los individuos que se inscriben, lo hacen satisfactoriamente en lo que se refiere a la parte técnica y profesional.

Sin embargo, todos o casi todos los alumnos, sean de primer ingreso o reingreso sufren una serie de contratiempos que a la vista de quien escribe se podrían solucionar con relativa facilidad.

Generalmente, el alumno queda muy a disgusto por el tiempo que pierde cuando viene a “dar de alta” sus materias. Si la Universidad fuera capaz de reducir la incomodidades y vueltas de los usuarios del proceso de inscripción, mostraría un aspecto de servicio mejor y tendría una ventaja que en este momento no presenta. En otras palabras, una ventaja es que los alumnos se dieran de alta y se presentaran a la universidad hasta el día de inicio de clases si así lo quisieran.

Por otro lado, los encargados de los alumnos que pasan horas haciendo cambios en las materias “dadas de altas” por los alumnos y que fue de manera equivocada.

Así pues, una ventaja muy clara sería un mejor aprovechamiento de las horas máquina en el momento de inscripción, el tiempo de los encargados de alumnos que en vez de perder horas y horas en rectificar errores que van desde la “tecla equivocada” hasta un horario que no compagina del alumno, podría dedicar ese valiosísimo tiempo, en dar una mejor asesoría académica a los alumnos.

Una de las limitaciones a las que se enfrenta esta propuesta es el hecho de que a pesar de que las nuevas generaciones están más familiarizados con el concepto y ámbito computacional, hay muchos que no manejan el mínimo de una máquina. En otras palabras, hace falta que se dé una cultura computacional en el ambiente educativo. Otra cuestión que es importante considerar como limitación de este trabajo es la imposibilidad de tomar decisiones respecto al proceso de dar de alta las materias. Es decir, es una propuesta de mejora. Es un trabajo que se tiene y está definido en un tiempo. Lo que significa que no está tomando en cuenta lo que está pasando o las modificaciones realizadas después de diciembre de 1999. Otra limitación se refiere a la búsqueda de material para armar el marco teórico pues no fue posible encontrar aspectos relacionados directamente con el proceso de inscripción.

Objetivos

Con todo, el objetivo de este trabajo es presentar una propuesta de mejora en la administración escolar del sistema de créditos y dentro de ésta

en lo que se refiere al proceso de dar de alta las materias por parte de los alumnos.

Los objetivos particulares de este trabajo se pueden considerar los siguientes:

- Averiguar las fallas percibidas del sistema de inscripción en concreto a la parte de dar de alta a partir de lo que los alumnos perciben.
- Distinguir a qué áreas de la universidad pertenecen cada una de las consideraciones de los alumnos.
- Categorizar las propuestas/sugerencias recibidas por los alumnos.
- Proponer un sistema de administración escolar por créditos que permita un ahorro en tiempo para el alumno como para la universidad.

Como menciona de la Maza (1998 Tesis de Maestría en Administración) -antecedente del presente trabajo-, este tema sobre la administración escolar resulta un tema novedoso y poco explorado. Además de que se espera contribuir en algo al proceso administrativo universitario desde los aprendizajes obtenidos.

El por qué y para qué de presentar este trabajo tiene mucho que ver con el hecho de haber estado inmersa en el sistema de créditos desde la administración de una materia del área de Integración. Además, durante el año de 1998, la Dirección General Académica solicitó a la que suscribe trabajar de manera estrecha con la Dirección de Servicios Escolares en la propuesta e implementación de mejoras de la administración escolar.

Por otro lado, y, considerando que muchas universidades se administran de la misma forma, por créditos, este trabajo podría ser ayuda y motivo de reflexión para aquellos que están interesados en mejorar su trabajo cotidiano de la administración universitaria. También, resultaría un beneficio importante para los profesores de tiempo variable o de asignatura ya que se tendría el tiempo suficiente para saber si los grupos cumplen con el mínimo de alumnos que demanda la universidad para que se abra un grupo y por lo tanto, se imparta determinada materia. Así mismo, el alumno podría como ya se ha mencionado, administrar mejor su tiempo de estudio y de trabajo si así lo requiere. O mejor dicho, su tiempo académico y el tiempo que le quiera dedicar a otras actividades tanto dentro como fuera de la universidad.

Metodología

La metodología que se llevó a cabo fue lo siguiente:

Se hizo una revisión de textos que pudieron ilustrar la situación de la administración escolar. Esto con el fin de tener una visión más clara de cómo se concibe la administración escolar y tener mayor conocimiento de ella. En un segundo momento, se elaboró una encuesta (Anexo No. 1) de la que se buscaba obtener la percepción de los alumnos del proceso de dar de alta sus materias. Y, dentro de esta encuesta se encuentra la pregunta No. 10 que buscaba que el alumno expresara lo que él consideraba que era mejorable en el proceso de inscripción y de dar de alta sus materias.

Además, se hicieron varias entrevistas al azar con alumnos en el momento de estar esperando para dar de alta sus materias. La pregunta básica de estas entrevistas fue ¿qué te parece el nuevo proceso para que te inscribas y des de alta tus materias?

Con lo anterior, este trabajo se puede considerar dentro de los pre-experimentales con ciertos elementos que lo podrían ubicar en los cuasi-experimentales.

Así pues, los hechos ya pasaron, el proceso de inscripción ya ha sucedido (*ex-post-facto*, pre-experimental) y no se tuvo control sobre ellos. Y prácticamente, los apartados y/o resultados son una descripción de la situación a estudiar y/o mejorar.

Por otro lado, las variables de este trabajo vendrían a ser el proceso de inscripción (variable dependiente) y mejoramiento del mismo (variable independiente). Sin embargo, esto se encuentra sujeto a que se puedan realizar ciertos cambios del mismo programa de inscripción, por lo tanto, no se tiene control de las variables tanto dependiente como independiente. De ahí que se considere como parte de un estudio cuasi-experimental. (Campbell y Stanley, 1993; Kerlinger, 1975).

Una vez que se obtuvo la información se clasificó y se presenta en el apartado de resultados.

Determinación de la Muestra

Se hizo un muestreo completamente al azar y para ello, se realizó un trabajo piloto de 25 encuestas. De ellas 19, mencionaron que había aspectos a mejorar en el proceso de dar de alta las materias. Por lo tanto,

$$p=19/25=0.76$$

Así pues, se utilizó un nivel de confianza de 90% y un error máximo permitido de 6%. Por lo tanto, para obtener la variabilidad se determinó que

$$n=(z/e)^2 pq$$

quedando

$$n=(1.65/.06)^2 (.76)(.24)=138 + 10\%$$

así pues, quedó una muestra de 145 alumnos de diferentes años de ingreso a la universidad que fueron encuestados.

MARCO TEÓRICO

La Administración Organizacional y la Administración Escolar

Es fácil imaginarse que el ser humano ha intercambiado cosas que satisfacen determinadas necesidades desde tiempo inmemorable. Dicho intercambio se ha visto, también, reglamentado desde la fuerza bruta como única ley que “protegía” la transacción, hasta procesos, ahora sí administrativos que buscan favorecer por lo menos a una de las partes involucradas... si no es que a las dos o más de ellas.

Lo anterior habla de procesos. Procesos en los que se encuentran organizadas las personas que a su vez buscan cumplir con los objetivos que se han planteado como importantes. Es importante considerar y entender que es algo no estático, si no por el contrario, dinámico y, por lo tanto, cambiante. (Hampton, 1988).

Así pues, a través del tiempo se vio no sólo la necesidad de reglamentar los procedimientos y/o procesos de intercambio. Se volvió

igualmente necesario mejorarlos. Surge, pues, la administración del fenómeno económico. (Méndez Monge, 1982).

La administración maneja dos elementos imprescindibles: el factor humano y los recursos materiales. Ambos son los que se administran. Los procesos, los objetivos, etc., están en función de lo que se tiene, por decirlo de alguna manera, y de quien lo va a manejar.

David Hampton (1988) dice:

“El trabajo implicado en la combinación y dirección del uso de los recursos para lograr propósitos específicos se denomina - administración [...] La administración incluye planeación, organización, dirección y control”. (Pág. 8).ⁱ

En 1994 Thompson y Strickland hablan de lo que es la dirección:

“1. Desarrollar un concepto del negocio - y formar una visión de hacia dónde se necesita dirigir a la organización. 2. Transformar la misión en objetivos específico de resultado. 3. Elaborar una estrategia que --

logre el resultado planeado.
4. Implantar y poner en práctica la estrategia seleccionada. 5. Evaluar el resultado, -revisar la situación e iniciar ajustes correctivos". (Pág. 3).ⁱⁱ

De ambas definiciones se rescatan constantes: el quehacer administrativo requiere de una visión y/o visionario. Es decir, alguien que proponga por dónde ha de caminar la organización para lograr los objetivos que se plantean. De otra forma, es obvio que sería catastrófico ya que cada uno de sus miembros caminaría por los senderos que considerara efectivos. En otras palabras, se necesita del líder que es capaz de tener una visión completa o lo más completa posible para poder llevar a cabo la misión de la empresa y/o institución. (Carlzon, 1995).

Otra actividad administrativa de suma importancia que posibilita la acción concreta o cotidiana de la visión y misión de las organizaciones es la planeación. Si una institución no puede dar cuenta de las razones y/o motivos por los cuales surgió, o, es incapaz de explicar en qué lugar se encuentra y cómo ha ido cumpliendo con los objetivos que se planteó como esenciales en sus inicios, dicha institución u organización no tendrá mucho

tiempo de vida productiva y cabría la pregunta de si alguna vez tuvo dicha vida productiva.

La planeación, pues, está íntimamente ligada con la visión y misión de las empresas. Esto quiere decir que ha de planearse acorde a las intenciones primarias y genéricas de las empresas y organizaciones.

El concepto de planeación ha cambiado, como era de esperarse, a través de los años. Esta afirmación es posible por considerar que las organizaciones humanas son dinámicas y cambiantes. Por lo tanto, sus concepciones han de cambiar de acuerdo a los tiempo en los que se encuentran. Igualmente, si se considera que el entorno de las empresas es también cambiante y algunas veces impredecible, lo que se entendía por planeación hace 50 años es diferente a lo que se entiende hoy por ella. Aunque sus modos de abordaje o de entendimiento hayan cambiado, esencialmente la planeación ha sido un proceso por el cual se ordenan actividades, se decide qué es lo que busca la organización y cómo se desea alcanzar aquello que se busca. Se determinan cuáles son las necesidades a satisfacer en el entorno, etc.

Se puede observar que la planeación es una de las actividades más importantes e imprescindibles de la actividad administrativa.

Así pues, las organizaciones dedicadas a la educación no escapan de la necesidad de planear sus procedimientos, sus objetivos, sus estrategias, su misión, etc. Se puede decir que la planeación dentro del ámbito educativo tiene que atender a dos vertientes muy importantes.

1. La demanda que hacen los gobiernos o el estado sobre su proyecto educativo. En otras palabras, las instituciones y en concreto las de educación superior, se suman al proyecto educativo nacional. Es decir, colaborar con el estado en la transmisión de la cultura, descubrimientos tecnológicos que procuren un mayor beneficio a la sociedad, etc.

2. La planeación acorde al espíritu o misión de la propia institución educativa.

Así pues, los proyectos estratégicos que elabore una institución de estudios superiores han de responder a las dos vertientes mencionadas. Se

han de preguntar estos proyectos estratégicos de qué manera están contribuyendo o dando respuesta al desarrollo del país; cómo las profesiones que promueven están respondiendo a las necesidades económicas, sociales, culturales y de “mano de obra” profesional detectadas en el proyecto educativo nacional.

Por otro lado, y como se mencionó, los proyectos o planes estratégicos han de desarrollarse de acuerdo a los objetivos, misión, visión de la universidad. Podría decirse al sello particular o distintivo de cada casa de estudios.

También las universidades necesitan planear buscando la consonancia con lo concreto de los flujos educativos como calendarios escolares, procesos de inscripción, promoción, plantas laborales, infraestructura física y sus necesidades, etc. Aún más, la planeación universitaria se bifurca en dos aspectos que mucho se pasa mucho tiempo tratando de conciliar: lo propiamente administrativo que parece que tiene una lógica propia, y lo propiamente académico que también tiene su propia lógica.

Así pues, para Fernández y Santini (1992) la planeación:

“Generalmente se refiere al conjunto de actividades destinadas a formular, ins---
trumentar, controlar y evaluar los planes
y programas que orientan y ordenan el --
desarrollo de las instituciones de edu--
cación superior”. (Pág. 227).ⁱⁱⁱ

Este conjunto de actividades están dadas u organizadas en los siguientes apartados: docencia, investigación y extensión. Con estos grandes apartados, el aparato administrativo que sostiene los tres ámbitos universitarios ha de estar diseñado y planeado de tal forma que efectivamente soporte la actividad académica de la institución. (Rebore, 1985), (Silver, 1983). Quizá es por lo anterior que se hace una distinción entre la administración organizacional y la administración escolar. (Black y English, 1986).

Independientemente de la distinción entre administración organizacional y administración escolar que se hace, es necesaria la planeación y desde ella se organizan los recursos humanos, físicos y

económicos. ¿Qué se tiene, en qué medida, cómo serán distribuidos los recursos de que dispone la universidad?

Por ejemplo, se tiene que pensar en la promoción de la institución considerando los espacios físicos con que se cuenta. Promocionar efectivamente una universidad no puede ser una actividad aislada de la infraestructura física con la que se cuenta. Si la universidad va a recibir en cada periodo escolar un número determinado de jóvenes, se tiene que tener calculado en número de maestros que atenderán a dichos jóvenes de acuerdo a las profesiones elegidas por ellos. Parece obvio, es verdad, sin embargo, pasa que se tienen alumnos, maestros... pero faltan salones. Esto es una falla seria de la planeación y que tiene que ver con la aritmética más elemental. Saber cuántos profesores habrá en cada periodo, es saber cuánto dinero se necesita para contener los gastos derivados ya sea para profesores de planta o de asignatura o tiempo variable y es saber de dónde proviene dicho dinero y cómo fue distribuida esa cantidad de dinero.

Planear los recursos financieros a grosso modo, es determinar cómo se van a distribuir -en qué actividades y sus costos- las acciones académicas y administrativas de la universidad.

Por otro lado, no nada más existe la planeación estratégica -la que determina el rumbo general de la organización a partir de la filosofía y misión de la empresa y/o institución, ni la planeación administrativa o la que ordena, por decirlo de alguna manera, los recursos materiales y humanos. También se puede hablar de una planeación académica. La administración escolar es muy importante ya que la calidad académica depende un tanto de dicha administración. Por ejemplo, el número de alumnos para cada materia que estarán en un grupo. A este respecto Castrejón Diez dice:

“Las organizaciones académicas tienen ciertas características organizadas singulares [...] son ejemplos claros de organizaciones profesionales, donde los profesionales que sirven a los clientes demandan en gran medida el control sobre los procesos de toma de decisiones de la institución”. (Pág. 169).^{iv}

Con esto se requiere remarcar las dificultades mayores que tienen las instituciones educativas cuando se pretenden administrar y planear. Tienen una lógica de existencia y funcionamiento diferente a las organizaciones que se dedican a la venta de bienes. Y, aunque las universidades son organizaciones que ofrecen un servicio, su forma de trabajo es distinto a una compañía aseguradora o bancaria. Una diferencia es que las universidades no son organizaciones lucrativas. Sin embargo, están inmersas en un mercado de competencia que les demanda estar al día en lo que a una buena administración escolar se refiere ya que ésta se puede convertir en una ventaja competitiva además de su calidad académica.

La planeación académica también se puede entender como el diseño y puesta en marcha de un currículo de licenciatura si se está ubicado en una institución de educación superior. Es decir, qué conjunto de materias se ofrecen para que el alumno de la casa de estudios adquiera las destrezas y conocimientos necesarios para obtener una profesión. De este conjunto, cuáles son imprescindibles para que el alumno construya una comprensión global del fenómeno social al que va a cubrir o intervenir desde la profesión. Cuáles materias son básicas o necesarias como fundamento

mínimo para su profesión y cuáles de especialización de la misma. Qué materias van antes que otras.

Responder estas preguntas, hace posible la anticipación. Hace posible que se diseñen los planes de estudio de cada universidad. Y, esta es un elemento de suma importancia en la planeación curricular, en la administración curricular, en la administración escolar. (Rebore, 1985).

La Administración y el Modelo de Universidad Departamentalizada

Por supuesto que las respuestas estarán enmarcadas en el tipo de administración universitaria que se esté tratando. Esta puede ser burocrática en la que las decisiones vienen en línea recta de arriba hacia abajo, los papeles están definidos, las materias están ordenadas de un modo por escuelas o facultades, los horarios son dados por cada uno de los cursos, etc. (Castrejón Diez, 1992). Lo anterior también determina el papel que juegan los alumnos de la universidad y su papel a desempeñar como estudiantes de la misma.

Si se considera otra forma de administración universitaria, como la departamental, se demanda otra forma de tomar las decisiones: más colegiada. La organización de los cursos atiende a otra lógica: el área de conocimientos que los puede contener. Los horarios se diseñan de un modo más amplio y variado, los procesos de inscripción se conciben distinto de la administración escolar burocrática, etc. (Castrejón Diez, 1992).

El sistema académico y administrativo de una universidad por sistema de créditos considera que además de que los alumnos eligen carrera, ahora eligen materias no nada más propias de su profesión -lo que se le conoce como plan sugerido, principalmente a los de primer ingreso-, si no que además pueden elegir cursos que amplíen sus conocimientos en las distintas áreas de su interés y que no forman parte de su plan de estudios, horarios, maestros de acuerdo a las necesidades particulares del alumno.

El modelo de universidad por departamentos ofrece una serie de ventajas que menciona Castrejón Diez (1992) como la efficientización del factor humano. Los profesores, desde una organización universitaria departamental tienen un amplio margen de desarrollo ya que se promueve la

especialización y el desarrollo de destrezas y habilidades que permitan una mayor intercomunicación entre los distintos departamentos y áreas de conocimiento que componen la universidad. Igualmente, favorece el intercambio de profesores con otras universidades ya que como se va procurando la especialización de cada profesor, éstos pueden encontrar nichos de intercambio y desarrollo en otras universidades que los conocimientos propios de su materia y/o especialización.

Así mismo, se evitan las repeticiones de cursos iguales que se presentan incesantemente en una casa de estudios administrada burocráticamente, por ejemplo, estadísticas para psicólogos, administradores, ingenieros. Materias que tienen y comparten los mismos contenidos. Ahora bien, al tener la “concentración”, por así llamarla, de un área de estudio o conocimiento dentro de un departamento, desde ahí se distribuyen los cursos que son necesarios para cada una de las profesiones y se evita un gasto muy fuerte en la repetición de materias. Gasto en recursos humanos y físicos de la universidad.

La distribución horaria, de salones es obvio que se efficientiza. Aquí es de suma importancia tener un sistema de comunicación verdaderamente bueno ya que los diferentes departamentos dependen de su propia planeación de la oferta que se esté haciendo de los cursos que no pertenecen al propio departamento o área de conocimiento.

Los costos de cada materia varían de acuerdo al número de créditos que se tiene. Pero, una de las ventajas que se da dentro de una profesión llevada desde los créditos es que el usuario o estudiante puede llevar los créditos que puede pagar (cuando se refiere a una universidad privada) o atender académicamente haciendo posible que la calidad académica suba. Así mismo, el alumno recibe mayor atención académica por los asesores que demanda un sistema de créditos.

La Administración Escolar y la Calidad

Hacer las cosas bien parece algo de sentido común. Surgen preguntas como ¿hay alguien que quiera hacer las cosas mal? Si lo anterior es positivo, ¿por qué habría personas que quieren hacer las cosas mal? ¿Para

qué? Suena como a un chiste malo. Sin embargo, en la realidad de las organizaciones -lucrativas o no-, así pasa: hay personas que hacen las cosas mal, equivocadas, cargadas de errores... Los motivos pueden ser muchos.

Generalmente se deben a ignorancia y temor al cambio. Dentro de una universidad se supone que la ignorancia no tiene cabida. Por otro lado, la ignorancia dentro de las organizaciones que se dedican a los bienes y servicios con todas las dificultades que reporta la misma, se pueden ir subsanando. Es decir, evitando con procesos que tengan las empresas como capacitación. Sin embargo, entender los beneficios de la capacitación, del entrenamiento no es algo que sea viejo. Por el contrario, educar a los empleados en sus capacidades, habilidades, necesidades, ha sido realmente algo reciente. Quizá provocado por el "boom" del oriente. Quizá por ver la magnitud de la capacidad de transformación que han presentado países como Japón, Corea, etc. Quizá por la necesidad que ha presentado el occidente de tener más... más servicios, mayores comodidades, más seguridad.

Sea como sea, el hecho es que en los últimos 30 años se ha promocionado la educación dentro de las organizaciones más que nunca. Y, obviamente no ha bastado inducir a que la gente se capacite, si no que es importante que lo haga correctamente.

Esto en los últimos años ha venido significando lo siguiente: ser parte de un todo y asumir que las actividades que realiza un individuo concreto - tal vez aislado-, están afectando al resto del grupo y que sus decisiones, actividades, actitudes y habilidades tienen que ver con las de los demás. (Thompson y Strickland, 1994). En otras palabras, tener calidad en las actividades laborales significa tener una actitud más que positiva hacia el empleo o la organización en la que se labora. (Carlzon, 1995), (Berry, 1996), (Borrego, 1996).

Todo lo anterior, tiene sentido cuando se da el paso hacia el cliente. Es decir, desde que se le empezó a dar una importancia radical al consumidor, el significado de la calidad cambió. Si en un principio lo importante era tener una cantidad de producción (Materia de Calidad y Productividad, ITESO, Borrego, 1996), hoy, además de esto, importa que el

producto sea bueno y que el cliente-consumidor del mismo quede satisfecho con él. En este renglón las universidades pasan por una dificultad no pequeña: ¿quién es el cliente real de las universidades? ¿La sociedad en que se encuentra inmersa? ¿El proyecto de nación que promueve el estado? ¿Los estudiantes que acuden a sus aulas? ¿Los padres de los alumnos? ¿Todos y cada uno de ellos? ¿Todos y cada uno de ellos en diferentes momentos?

Si se considera a la universidad como un sistema cerrado o mejor dicho, hacia adentro, el consumidor y cliente principal es el joven que eligió la institución en cuestión. Por lo tanto, todos los esfuerzos de la universidad deberán estar encaminados hacia la satisfacción del alumnado. Pero, y como lo muestra la realidad, las instituciones no son sistemas cerrados. Por el contrario, están inmersas en la sociedad y compiten en ese sentido con todas las organizaciones que se encuentran a su alrededor. Por lo tanto, una tarea importante para la universidad es determinar cómo puede satisfacer a todos los clientes que tiene.

En el caso de los alumnos se presentan dos vertientes muy importantes por atender por parte de la institución. Una, se refiere a ofrecer la mejor educación superior posible al joven. Dos, ofrecer la mayor calidad en los servicios conexos a la universidad principal de la universidad: la educación superior.

Es decir, los jóvenes que eligen determinada universidad se ven envueltos no sólo en el proceso de formación profesional, si no en los procesos administrativos que la casa de estudios lleva a cabo para lograr dicha formación en los alumnos. Como se mencionó en párrafos anteriores, la promoción (se tiene que vender la universidad en el mercado en el que se encuentra). Así mismo, los procesos de admisión e inscripción que se llevan a cabo una vez que el joven ingresó.

Cualquier actividad que tenga que hacer un cliente en relación a un producto o servicio, tiene que tener la particularidad de que sea lo menos molesto y engorroso para él. Lo menos complicado. Lo más accesible. (Carlzon, 1995), (Berry, 1996), (Albrecht, 1992). Para que el cliente quede satisfecho con el servicio y prefiera determinada organización sobre otras.

Como se puede ver, las universidades no se escapan de la competencia. Principalmente las que son privadas o de paga. No sólo se tiene que distinguir una institución por la calidad académica que tiene si no por la calidad en el servicio educativo y administrativo que ofrece. Esta puede ser un área de oportunidad para lograr un mejor posicionamiento en el mercado. O por el contrario, puede ser una desventaja competitiva que hace que no sea elegida por los estudiantes potenciales de la región.

Como se decía, la educación queda como algo de suma importancia. La educación en el servicio dentro de las organizaciones ya no es discutible. Tal vez en este sentido las universidades tienen mucho que aprender porque se ven en la necesidad de repensarse como una nueva dinámica de competencia que no se ciñe, como ya se mencionó, únicamente, a una excelencia académica, si no una excelencia en el servicio administrativo en el que tiene contacto uno de sus clientes principales como es el joven estudiante. Así pues, el hecho de que el cambio a la "existencia" del consumidor ha hecho que las empresas hagan un esfuerzo supremo e inversión hacia la educación, hacia un cambio en la cultura institucional u organizacional.

El cambio por lo general, si no es que siempre, no es deseado. El conocimiento popular nos dice cosas como “más vale malo por conocido, que bueno por conocer”. Esto habla de una sabiduría muy extendida. Más allá de la sabiduría, nos habla de una actitud que la mayoría de las personas presentan a lo largo de la vida.

De alguna manera, los seres humanos presentan una fuerte tendencia a conservarse en un estado y situación que les resulta familiar, cotidiana, entendible, etc. Así pues, cuando se presenta una circunstancia que cambia lo conocido y familiar de la persona, ésta se ve bajo efectos del estrés. No se puede pensar que sólo circunstancias que resultan desafortunadas para el individuo son las que causan el malestar del estrés (Peña, 1994); también las nuevas situaciones de la vida que son buscadas, deseadas y, por tanto, provocadas. Lo anterior es lo que se conoce como crecimiento y/o madurez.

Así mismo, las organizaciones humanas pasan por su propio desarrollo lo que provoca que haya circunstancias cambiantes. Y, se puede decir como algo que es casi seguro: que las empresas son aquellas que se mueven dentro del cambio constante. (Thompson y Strickland, 1994). Dentro de ese desarrollo organizacional y con el hecho constante del

cambio, las empresas han de crecer y/o madurar. Es decir, no se pueden quedar estáticas porque eso significaría llegar sin remedio alguno a la desaparición.

Haciendo un alto en este apartado: se presentan dos elementos que tiene que ver con la calidad de manera radical: 1. La educación. 2. El cambio.

Estos dos van a propiciar que una organización logre sus fines específicos. Si no se toma en consideración éstos, la posibilidad de terminar en un fracaso no es remota. O sea, la posibilidad de no hacer algo con calidad es una realidad bastante clara y cercana al cliente-consumidor. Y, éste, como se encuentra en todo su derecho puede cambiar de fabricante al momento en que lo considere necesario. Ahora sí parece que tiene sentido el hecho de que dentro de una organización las personas hagan mal las cosas, con errores... falta de una educación propia a las funciones a desempeñar y el deseo interno, quizá inconsciente, de no cambiar contra el cambio que dicte la dirección de la empresa o institución.

Como se mencionó se requiere de un esfuerzo muy grande a fin de lograr convencer a los empleados que el camino elegido por la alta dirección es mejor que el anterior (es cierto que no se está exento de la probabilidad de fracasar). Es en este sentido que la educación o el proceso de capacitación es de suma importancia. Ya que si el personal no entiende que la cultura organizacional o institucional ha decidido ser cambiada puede entrar en crisis las empresas. En otras palabras, es imprescindible estar continuamente preparados para cualquier contingencia. Estar al pendiente de los procesos que se desarrollan tanto al interior como al exterior de las instituciones u organizaciones.

Es aquí donde el líder ha de hacer las “traducciones” propias de la misión y de su visión. De dar a entender la posición privilegiada en la que se encuentra ya que puede ver el todo y hacia afuera de la organización. En otras palabras, la dirección tiene la encomienda de dar a conocer el cambio por el que está atravesando la institución. No nada más darlo a conocer, si no también dar las condiciones necesarias para que se lleve a cabo. Proporcionar los elementos necesarios para que los empleados no sólo

comprendan las razones o motivos del cambio si no que ofrecer aquellos activos que harán posible la conducción del cambio.

HIPÓTESIS

Dado que este estudio no es experimental como se describió en la metodología, la formulación de hipótesis queda sujeta a sólo ofrecer posibilidades de que suceden las cosas o los hechos así. Es decir, que existe una relación entre las variables que se presentan: proceso de inscripción (variable dependiente) y la propuesta de mejora (variable independiente)

Con esto se quiere decir que es posible mejorar el proceso de inscripción -concretamente el proceso de dar de alta las materia- a partir de lo que los alumnos perciben y ellos reconocen como mejorable.

DESARROLLO Y RESULTADOS

En este apartado se presentan tanto los resultados, como el título lo indica, como una presentación de la situación de la universidad en la que se realizó la presente investigación, respecto a la departamentalización para que los resultados de la encuesta adquieran mayor sentido y utilidad.

En el proceso para determinar el tipo de universidad que se quiere, es necesario conocer cómo se ha venido presentado el crecimiento de la población joven. Así pues, el mercado presenta un comportamiento a corto plazo de crecimiento en cuanto a demanda (aproximadamente hasta el presente año). Lo anterior debido a que las tasas de la natalidad relacionadas con los estudiantes en edades promedio de 18 años se encontraban en situación creciente (Jalisco 2000). Pero como consecuencia de la disminución de dichas tasas en años posteriores, se calcula que a largo plazo la población conformada por jóvenes adultos por lo que la demanda estudiantil decrecerá (Jalisco 2000).

Por lo tanto, se podría presumir que cierta población juvenil, correspondiente a la zona occidente, puede llegar a la universidad. Sin embargo, el facto económico también ha influenciado en el momento presente y es posible que se siga presentando hasta no haber superado la crisis económica.

Por lo tanto, es importante destacar que se hace necesario para la universidad crear formas nuevas y accesibles para el alumnado favoreciendo su proceso dentro de ella. Es decir, encontrar mecanismos que permitan que el estudiante realice todos sus estudios a pesar de verse en una situación económica precaria, por ejemplo, o que tenga intereses deportivos que le demandan mucha atención, etc. Parece, en este sentido, que el sistema de créditos sí puede y es, de hecho, una forma de que el joven se administre mejor en su carga académica. Como se mencionó, la decisión de cambiar la estructura académica y administrativa de planes semestrales (por carrera) a sistema de créditos (departamentos), provocó que la estructura de la institución cambiara.

El Proceso de Inscripción

Los actores de el proceso de inscripción son la Dirección de Servicios Escolares. Esta instancia que depende directamente de la Dirección General Académica, da fecha a toda la universidad o mejor dicho a todas las instancias involucradas en el proceso de inscripción, para el uso del sistema de FENIX lo que significa capturar salones por departamento, asignar maestros y horarios. Además de controlar todo el proceso de inscripción de la universidad. La jefatura administrativa de esta instancia es la que se encarga de llevar todo bajo control.

Organización y Métodos. Esta oficina se encarga de darle vida computarizada al sistema escolar. En esta oficina, no hay un puesto o puestos específicos que tengan a su cargo las actividades que tienen que ver con el proceso de inscripción. Se ha manejado por "encargo" a aquellos empleados que tienen el conocimiento y la capacidad del manejo de la logística del proceso de inscripción.

Diez departamentos académicos que tienen a su cargo las 21 licenciaturas de la universidad. Aquí es donde se encuentran los encargados de alumnos, los secretarios administrativos y los administradores de los

planes de estudio de cada licenciatura. Los encargados de alumnos y los secretarios administrativos son lo que hacen las solicitudes de los cursos en cada periodo escolar a los encargados de licenciaturas o encargados de áreas de conocimiento.

Los alumnos de las diferentes carreras y que pueden ser de nuevo ingreso o reingreso que se inscriben periodo a periodo en la universidad.

Como se puede observar, el proceso tiene varios "dueños" sin ser verdaderamente los que operan como "dueños" del proceso. De hecho, es un proceso que está supeditado a las limitaciones por un lado, del sistema, y, por otro, supeditado a las limitaciones de quienes lo operan arrastrando modos y vicios que funcionaban cuando los planes de estudio eran semestrales y se administraba de esa manera la universidad. El cambio ha sido lento. Sin embargo, ha habido avances importantes. Pero, la solicitud de los cursos se ha visto limitada a escoger horarios de dos o tres carreras en las materias "compartidas" y el resto de las materias se organizan hacia el interior del departamento... de manera semestral. Con esto, se impide, en primer lugar, que haya una verdadera interdisciplinaria. En segundo

lugar, provoca una crisis de salones (¡se acaban!). En tercer lugar, se impide la exploración de los planes de estudio. Es decir, encontrar los mecanismos y los contenidos que sirvan a las diferentes profesiones y dejar para el final de las licenciaturas las materias que son de "especialización" de cada carrera. En cuarto lugar, el alumno no tiene verdadera opción. No puede elegir ni horario, ni materia, ni maestro.

Esto trae como consecuencia que se cierren grupos. Esto en otras palabras significa que se cancelan maestros de tiempo variable o de asignatura muy poco tiempo antes de que inicien las clases. Los maestros de asignatura están en el conocimiento de que los grupos se pueden cerrar. Sin embargo, con una buena planeación se podría reducir estos incidentes. Así mismo, los alumnos, tienen que regresar a la universidad para saber si el grupo al que se dieron de alta sigue su curso o se cerró. Aún más, muchas horas de secretarías o de encargados de alumnos se van en localizar a los jóvenes para avisarles que se cerraron los grupos.

Lo anterior es algo que sucede al interior de la universidad. El alumno no alcanza a percatarse del esfuerzo que se realiza para que él tenga un salón, un maestro en un horario específico.

Otra cuestión relacionada con el proceso de inscripción y como se mencionó uno de los actores es el sistema computacional. Este sistema depende de lo que se le conoce como el servidor FENIX. Este no nada más concentra el proceso de inscripción, si no prácticamente todas las funciones administrativas de la universidad. Por lo tanto, en los periodos de dar de alta las materias se concentra tal cantidad de uso de máquinas a un mismo tiempo que la RED se cae varias veces al día y hace imposible que los procesos que dependen de FENIX se lleven a cabo. Si por suerte no se descompone la RED, ésta funciona con muchísima lentitud y lo que se pudiera hacer en 5 minutos, pueden pasar hasta 30 minutos y las computadoras no funcionan.

A continuación se presenta un diagrama de flujo en el que se muestra lo que el alumno tiene que hacer para dar de alta sus materias estando ya en la universidad:

Diagrama de Flujo de Operaciones para el proceso de Alta de Materias en el ITESO		
Actividad	Símbolo	Tiempo
1- Busca Información	D	5 minutos
2- Dirigirse a mamparas si así lo requiere	→	de 2 a 10 minutos
3- Anotar en papel materias	○	de 5 a 10 minutos
4- Dirigirse a sala de computo	→	5 minutos
5- Hacer fila	D	25 minutos
6- Dar de alta materias:		
a) <i>Introducción en la red y ejecución de alta</i>	○	10 minutos
b) <i>Almacenaje de la información</i>	▽	5 minutos
c) <i>Toma de notas de horarios y salones</i>	○	5 minutos
7- Si hay problemas:		
a) <i>Movilización al encargado de la solución</i>	→	de 5 a 15 minutos
b) <i>Espera de solución</i>	D	de 5 a 25 minutos

Como se puede observar, el alumno pasa mucho tiempo “atascado” en demoras que se pueden solucionar si se logra efficientar el proceso de inscripción.

En el anterior diagrama de flujo no se presenta el tiempo que dura el alumno en espera de ser nombrado pues tiene una ficha de ingreso a la sala donde va a dar de alta las materias. Tampoco se contabilizó el tiempo que dura en obtener el cuadernillo en el que se encuentra la información de las

materias, horarios, maestros. Información que desgraciadamente es en muchas de las veces equivocada.

Básicamente, la problemática principal que vive el alumno se refiere al tiempo de espera para dar de alta las materias y el sistema computacional. En la siguiente parte se podrá ver lo que el alumno dice a través de la encuesta que se le realizó.

En esta sección se presentan los resultados obtenidos en la encuesta realizada (Anexo No. 1. El anexo No. 2 presenta el vaciado de las respuestas de los alumnos que se obtuvieron en la encuesta) a 145 alumnos de la universidad y que están tienen diferentes fechas de entrada. Es decir, fue contestada de manera aleatoria. Como se mencionó, se buscaba con dicha encuesta que los alumnos pudieran expresar cómo perciben el proceso de dar de alta sus materias y qué sugerencias tienen a partir de su experiencia en este procedimiento que hacen por lo menos dos veces al año.

Como se puede observar en la siguiente tabla (1), que se refiere a la información que el alumno necesita tener para llevar a cabo su proceso de

dar de alta las materias en las computadoras usando el sistema de FENIX, se obtuvieron los siguientes datos que se presenta dividido de acuerdo al género de los respondientes.

Tabla No. 1

Pregunta No. 1		
SEXO	INFORMACIÓN	Tota 1
Hombre	?	1
	Casi nunca	11
	Mayoría	37
	Nunca	2
	Siempre	13
Total hombre		64
Mujer	?	2
	Casi nunca	6
	Mayoría	60
	Nunca	2
	Siempre	11
Total mujer		81
Total general		145

Así pues, nos encontramos con que de los 64 hombres encuestados, 11 (17.18%) contesta que casi nunca lleva la información que requiere para llevar a cabo el procedimiento de dar de alta sus materias. 37 de ellos (57.81%) respondieron que la mayoría de las veces. Dos alumnos (3.12%)

afirman que nunca tienen la información que resulta necesaria y 13 de ellos que equivale al 20.31 afirma que siempre tiene la información que es requerida. En el caso de las mujeres, sus respuestas son que 6 de ellas (7.40%) casi nunca tienen la información necesaria. 60 (93.75%) afirma que la mayoría de las veces tienen la información que hace posible llevar a cabo el proceso de dar de alta las materias. Dos alumnas (2.46%) dicen que nunca tienen la información contra 11 de ellas (13.58%) que por el contrario, dicen que siempre tienen la información que necesitan para dar de alta sus materias. En las tablas se va a observar que tres respondientes (un hombre y dos mujeres) tienen este signo ?. Esto se debe a que fueron dos alumnos que respondieron parcialmente la encuesta pues fueron dados de alta por terceras personas. Sin embargo, como respondieron la pregunta No. 10, se decidió que se utilizarían estos datos que proporcionaron.

Si sumamos los alumnos que contestaron que la mayoría de las veces con los que siempre tienen la información requerida para hacer el proceso de dar de alta las materias, se puede considerar que el 78.12% de los encuestados, hombres, no reportan algún problema respecto a la información que necesitan para dar de alta sus materias. Si se unen los mismo datos en el caso de las mujeres, se encuentra que el 87.65% de ellas

tienen la información suficiente para llevar a cabo su proceso de dar de alta las materias. De la muestra total se puede decir que el 83.44% considera que tiene la suficiente información para dar de alta las materias, contra un 14.48% que contesta que casi nunca y/o nunca tiene la información necesaria para dar de alta sus materias.

Por otro lado, en la pregunta 10 de la encuesta, se pidió que mencionaran tres aspectos a mejorar. Las respuestas a esta pregunta abierta fueron por diferentes líneas, interés, observaciones, percepciones de los respondientes. Con esto, nos encontramos que en 45 ocasiones apareció la necesidad de tener más información verídica. En 12 el tener instrucciones claras que se puede considerar esto último como falta de información.

Esto es un elemento que se tiene que considerar más a fondo pues aunque los datos porcentuales de la encuesta hablan de que el alumno sí percibe tener la información que el requiere para dar de alta sus materias, también es cierto que de manera abierta considera que es un aspecto a mejorar en el procedimiento institucional. Por otro lado, los datos obtenidos tanto por la entrevista como por cuestiones laborales, los alumnos se quejan

de que no tienen la información verídica. Que se cambian las cosas o que no saben con qué profesor es tal o cual materia.

Es importante pues, trabajar más fuertemente en la línea de la planeación de las ofertas de materias pues sigue existiendo un espacio oscuro en esto que el alumno lo ve y además lo sufre. La planeación hace posible que los resultados que se esperan sean. Es así de sencillo. Por lo tanto, las autoridades han de concentrar los esfuerzos en el cumplimiento de los parámetros establecidos para llevar a cabo la planeación escolar.

Aunque existe esta percepción del alumno de manera abierta el considera que dar mayor información verídica podría mejorar el proceso, se puede concluir que el alumno sí tiene la mayoría de las veces la información que necesita para dar de alta sus materias de los periodos escolares en turno.

La pregunta No. 2 de la encuesta se refiere a la claridad y precisión de las instrucciones que reciben los alumnos para dar de alta las materias y como se puede obser en la tabla No. 2, los resultados son como siguen:

Tabla No. 2

Pregunta No. 2		
SEXO	CLARIDAD	Total
Hombre	No	16
	Sí	46
Total hombre		64
Mujer	No	14
	Sí	67
Total mujer		81
Total general		145

El 25 % de los hombres consideran que no hay claridad ni precisión en lo referente a las instrucciones que reciben para dar de alta las materias. Así pues, se observa que el 75% de los alumnos varones sí perciben claridad y precisión sobre este particular.

En el caso de las mujeres el 17.28% no tienen claridad ni precisión sobre cómo dar de alta las materias. Por lo tanto, el 82.71 % sí considera que las instrucciones son claras y precisas.

La muestra (145 encuestados) presenta estos resultados: 20.86% necesitan mayor claridad y precisión sobre las instrucciones sobre cómo dar de alta sus materia y el 79.31% no presenta esta necesidad.

La pregunta tres se refiere a la ayuda que puede obtener el estudiante del sistema de FENIX. Es decir, si el alumno tiene suficiente para llevar por sí solo el proceso de dar de alta las materias. Las respuestas se presentan en la siguiente tabla:

Tabla No. 3

Pregunta No. 3		
SEXO	AYUDA/COMP.	Total
Hombre	No	21
	Sí	42
Total hombre		64
Mujer	No	23
	Sí	56
Total mujer		81
Total general		145

En el caso de los hombres se observa que el 32.81% no recibe la ayuda que el alumno requiere para llevar a cabo él sólo el proceso de inscripción una vez que se encuentra frente a la máquina y el 65.62% sí recibe ayuda del sistema. Con el grupo de las mujeres, los resultados varían en lo siguiente: el 28.38% no recibe ayuda del sistema y el 69.13% sí recibe ayuda del sistema para llevar a cabo el proceso de dar de alta sus materias.

La muestra en su totalidad presenta los resultados así: 30.34% no obtiene ayuda del sistema contra el 69.65% que sí. Es importante notar en esta pregunta que algunos alumnos cuando respondían la encuesta no sabían que había una tecla de ayuda. Normalmente recurren a las personas que se encuentran en la sala de máquinas cuando se presenta algún problema dentro del proceso de dar de alta las materias.

La pregunta número 4 (tabla siguiente) se refiere a determinar desde la percepción del alumno si el personal involucrado en el proceso de inscripción está preparado para ofrecer la ayuda que el alumno considera que necesita cuando da de alta las materias.

Tabla No. 4

Pregunta No. 4		
SEXO	PERSONAL PREPARADO	Total
Hombre	No	5
	Sí	58
Total hombre		64
Mujer	No	12
	Sí	67
Total mujer		81
Total general		145

5 hombres (7.81%) consideran que el personal no está preparado y 58 jóvenes (90.62%) por el contrario, piensan que el personal involucrado en el proceso de inscripción si está preparado para ofrecerles la ayuda y apoyo necesarios.

En el caso de las mujeres, 12 (14.81%) no creen que el personal esté preparado contra 67 alumnas (82.71%) que perciben que el personal sí está capacitado para brindarle toda la ayuda que necesita el alumnado.

De manera global se puede observa que el 11.72% no considera que el personal involucrado en el proceso de inscripciones esté preparado para brindarle la ayuda que considera necesaria contra el 86.20% que tienen exactamente la consideración contraria.

En la tabla No. 5 se puede observar lo siguiente:

Tabla No. 5

Pregunta No. 5		
SEXO	TIEMPO UTILIZADO	Total
Hombre	No	28

	Sí	35
Total hombre		64
Mujer	No	33
	Sí	46
Total mujer		81
Total general		145

Así pues, tenemos que el 43.75% de los hombres consideran que el tiempo que utilizan para dar de alta las materias no puede ser más corto. El 54.68% cree que este tiempo sí se puede acortar. En el caso de las mujeres, el 40.74% considera que el tiempo no se puede acortar y el 56.79% sí piensan que el tiempo para dar de alta las materias puede ser menor.

De manera global, la muestra indica que el 42.06% de los jóvenes no considera que el tiempo que utilizan para dar de alta las materias puede ser más corto contra el 55.86% que piensa que el tiempo utilizado puede ser menor. También aquí es importante señalar que se refiere al tiempo utilizado frente a la máquina. No se está haciendo referencia al tiempo total que un joven requiere en todo el procedimiento. Sobre este particular se discute en la pregunta 10.

En el caso de la pregunta No. 6 (tabla 6) que se les pidió a los respondientes que señalaran el promedio de tiempo utilizado en el proceso de dar de alta, los resultados son como siguen:

Tabla No. 6

Pregunta No. 6		
SEXO	TIEMPO PROM.	Total
Hombre	Más	21
	10 minutos	11
	15 minutos	13
	20 minutos	14
	5 minutos	4
Total hombre		64
Mujer	Más	18
	10 minutos	14
	15 minutos	23
	20 minutos	22
	5 minutos	3
Total mujer		81
Total general		145

El 6.25% de los hombres contestó que tardaba un promedio de 5 minutos. El 17.18% tardó 10 minutos. 20.31% de los jóvenes taradó un promedio de 15 minutos. Y, al 21.87% le tomó 20 minutos en promedio para dar de alta sus materias. En el caso del 32.81% tardó más de 20

minutos para dar de alta las materias. Como se puede observar la tardanza va en aumento. Es decir, muy pocas personas duran poco tiempo (que es lo ideal) para dar de alta las materias.

Ahora bien, con las mujeres los resultados son como siguen: el 3.70% tardó 5 minutos. El 17.28% le llevó 10 minutos y el 28.38%, 15 minutos. Las mujeres que tardaron 20 minutos en dar de alta sus materias son el 25.92%. y, más de 20 minutos son representadas por el 22.22%.

De forma global los resultados son los siguientes:

Tabla No. 7

Más	26.89%
10 minutos	17.24%
15 minutos	24.82%
20 minutos	24.13%
5 minutos	4.82%

Se puede observar que el tiempo va en aumento y el número de personas que tardan más dando de alta las materias también. Es importante que en el en ánimo de dar un mejor servicio en este proceso, los esfuerzos

vayan en la línea de reducir lo más posible el tiempo que los jóvenes pasan en dar de alta las materias.

La pregunta No. 7 se refiere a la atención que reciben los alumnos dentro del proceso de inscripción. Los datos siguientes (Tabla No. 8) nos muestran que el 23.43% de los hombres considera que no fue atendido adecuadamente y el 75% piensa que sí fue atendido de manera adecuada.

El porcentaje en las mujeres baja a 19.75% que considera que no fue atendido de forma adecuada y el 77.77% sí fue atendido adecuadamente.

Los totales de la muestra indican que el 21.37% no considera haber sido tratados adecuadamente y el 76,55% hacen la consideración contraria.

Tabla No. 8

Pregunta No. 7		
SEXO	ATENDIDO	Total
Hombre	No	15
	Sí	48
Total hombre		64
Mujer	No	16
	Sí	63
Total mujer		81

Total general		145
---------------	--	-----

En la tabla No. 9 se puede observar las respuestas sobre la pregunta No. 8 que se refiere a que si los alumnos tiene que regresar a la universidad una vez que vienen a hacer el procedimiento de dar de alta las materias porque se hubiera presentado algún error. Los resultados son los siguientes:

Tabla No. 9

Pregunta No. 8		
SEXO	VOLVER	Total
Hombre	No	43
	Sí	20
Total hombre		64
Mujer	No	51
	Sí	28
Total mujer		81
Total general		145

El 67.18% de los hombres no tiene que regresar. Sin embargo, el 31.25% sí regresa a la universidad debido algún tipo de error que se presenta en el proceso de dar de alta las materias. En el caso de las mujeres el 62.96% no regresa a la universidad y el 34.56% sí.

Globalmente se puede observar que el 64.82% de la muestra no regresa a la universidad pues en su proceso de inscripción no presentó error y el en 33. 10% sí se presentó algún problema y/o error, por lo tanto, tiene que regresar a la universidad.

Tanto este porcentaje como el que se refiere a la duración en el proceso de inscripción son altos. Aquí se presentan dos focos de atención para los equipos encargados de organizar el proceso de inscripción universitario.

La pregunta No. 9 se refiere a cómo percibe el alumno la experiencia de dar de alta las materias y sus respuestas se presentan a continuación en la tabla No. 10

Tabla No. 10

Pregunta No. 9		
SEXO	EXPERIENCIA	Total
Hombre	Buena	46
	Mala	13
	Muy buena	2
	Muy mala	2
Total hombre		64
Mujer	Buena	55
	Mala	17

	Muy buena	4
	Muy mala	3
Total mujer		81
Total general		145

El 3.12% de los hombres califica la experiencia de dar de alta las materias como muy mala; el 20.31% la calificó como mala. El 71.87% califica de buena y el 3.12% como muy buena la experiencia de dar de alta las materias.

Las mujeres indican que el 3.70 calificó de muy mala la experiencia. Como mala está el 20.98%. el 67.90% calificó como una buena experiencia y el 4.93% como muy buena experiencia el dar de alta las materias.

Los porcentajes globales se presenta de la siguiente manera:

Tabla No. 11

Muy mala	3.44%
Mala	20.68%
Buena	69.65%
Muy buena	4.13%

La Pregunta 10 y la Propuesta de Mejora

La siguiente tabla No. 12 muestra lo que los alumnos proponen como mejorable. Es decir, los resultados de la pregunta No. 10. La forma de clasificar las respuestas fue de acuerdo a lo que los jóvenes respondieron. El número entre paréntesis en la parte derecha de la tabla 12 indica las veces que apareció la expresión en las encuestas. Por ejemplo, en el renglón que dice "las computadoras más rápidas" (52) quiere decir que por 52 ocasiones expresaron entre los 145 encuestados la necesidad de tener computadoras más rápidas.

En cuanto a las preguntas cerradas de la encuesta, los alumnos consideran que el proceso de inscripción en términos generales está bien. Y, en la pregunta abierta ofrecen 23 aspectos a mejorar.

Los aspectos que se refieren al sistema en total son 82 veces que los alumnos se refieren a él. Sobre el tener más computadoras sería como nunca acabar. Es imposible tener todas las computadoras dispuestas para que el alumno en el momento en que el lo precise cada vez que lo precise, tenga

computadoras. En este sentido se tiene una infraestructura adecuada que permite que el proceso de inscripción fluya numéricamente de manera correcta. Lo que sí es posible lograr es tener una buena inversión en el mejoramiento de las computadoras. Ya se sabe que estar a la vanguardia en cuanto a las computadoras es siempre estar atrás de lo nuevo. Y, obviamente, requiere de una inversión importante. Pero, si se hiciera esta inversión económica en desarrollar la infraestructura para que los alumnos se pudieran dar de alta vía internet sería magnífico. Así, cada alumno dentro de un periodo razonable se da de alta en el momento en que él quiera. En el entendido de que habrá grupo, horario, maestro... aunque no siempre el que quisiera. Esto sería un poco como la duración de los "siga" en los semáforos: todos queremos pasar, pero es un hecho que ocupamos un espacio y un tiempo respecto a la duración de la luz verde. Así mismo, dentro de un periodo de altas razonable, los alumnos se pueden dar de alta ocupando un espacio y un tiempo respecto a la duración del periodo de dar de alta las materias.

La información verídica... es fundamental. Se desconoce el costo que tienen los cuadernos que se distribuyen a los alumnos previos a darse de

alta. Pero, qué sentido tiene hacer un cuadernillo que tiene la información equivocada. Que no tiene la información... Es un hecho que las materias obligatorias, son obligatorias. Ya se sabe que el ingeniero tiene que pasar por varias matemáticas. Impartir una materia como matemáticas no es nuevo en la universidad. Se tienen maestros inclusive que han hecho escuela dentro de la universidad. ¿Por qué no se puede prever cuáles serán los maestros de matemáticas en los próximos dos años; sobre todo si son maestros que han impartido la misma materia los últimos 10 años? Esto último no es responsabilidad de la Dirección de Servicios Escolares. Es responsabilidad de los encargados de maestros que no pasan la información a tiempo. Sí es responsabilidad de Servicios Escolares estar al tanto de que dicha información llegue a tiempo a imprenta. Siguiendo con el cuadernillo, éste tiene tanta información que resulta confuso para muchos alumnos. Se quiere aprovechar el espacio para dar información pero, es tanta que los alumnos no perciben el servicio y ven más bien como desorganización.

Mientras más materias se puedan ofrecer, más cercana estará la universidad a lo que es un sistema de créditos. Sólo que aquí se presenta un factor que nubla un tanto la oferta de materias. La DGA quiere grupos de 30

alumnos para que sea costeable. Desgraciadamente, el sistema de créditos no contempla esta política. El sistema de créditos ofrece materias inclusive con 6 alumnos inscritos... que cuesta mucho dinero, sí, sí cuesta. Por eso, estos grupos que no cumplen con los mínimos de alumnos, debieran pasar a los maestros de tiempo fijo...

Lo que se refiere al tiempo en el proceso de inscripción se ve y lo perciben los alumnos como que se están empalmando fechas. Ejemplo de esto son expresiones como "todavía no acabo de pagar y ya quieren que me inscriba de nuevo...". El alumno no alcanza a percibir dónde está el beneficio para él en esto. Es necesario hacerle saber el por qué se está haciendo esto. Por otro lado, siguiendo con el factor tiempo, es importante que la DSE haga algo respecto al tiempo que pasa el alumno en la universidad una vez que viene a dar de alta las materias. Parece ser que sólo los que llegan primero son los que tardan menos. Pero, los que están citados durante las mañanas o las tardes, pierden mucho tiempo. De hecho, y como se mostró en el diagrama de flujo, el alumno pasa mucho tiempo para dar de alta las materias. Es cierto que está entre jóvenes y están platicando y aparentemente, pasándola bien... aunque sí se quejan del tiempo. Si se

tuviera un sistema alternativo a FENIX que fuera exclusivo de estos periodos tal vez se reduciría el tiempo de espera y de dar de alta materias. Sin embargo, quien escribe escuchó en varias ocasiones que el sistema se estaba arreglando y que no tenía caso hacerle modificaciones si se va a generar un nuevo sistema... han pasado cuatro años y no ha habido cambios sustanciales. En lo referente a los bloqueos, es importante hacerle saber al alumno que tiene que cumplir ciertos requisitos como son el pago o no deber libros en biblioteca para poder darse de alta. Parece que el alumno percibe este hecho como un desmedido interés de la universidad por obtener dinero. Esta es una desventaja ante los alumnos. Hacer pequeñas campañas que expliquen el por qué y el para qué de los requisitos para darse de alta no estarían de más. Además de que hacen posible que los alumnos se involucren un poco más con la vida interna de la universidad.

Es inevitable que si están tantas horas los alumnos en espera para dar de alta las materias y no pueden hacerlo, se presente el desorden. Prácticamente es inevitable y aunque ellos son los que hacen el desorden, irónicamente, no les parece. Demandan que haya un control. Algo que les esté recordando que no pueden gritar o estar "echando relajo" para matar el

tiempo. Quizá la universidad además de poner música, les debe ofrecer alguna otra cosa que los mantenga, por un lado, al tanto del proceso de inscripción y, por otro, "entrettenidos" en orden. Por ejemplo, tenerlo en alguna sala con proyecciones y que ahí se les nombre para que pasen a las computadoras a dar de alta las materias. También su deseo de orden está relacionado con el personal que atiende. Muchos son jóvenes estudiantes como ellos que los alumnos no ven como autoridad. Aunque cada vez más saben más sobre el sistema escolar y pueden responder mejor a las contingencias, todavía falta un tanto para que dominen tanto los altibajos del sistema como el trato con los alumnos a quienes les están dando un servicio y que va de por medio el nombre de la universidad.

En cuanto al lugar donde se realizan las inscripciones (La biblioteca), el espacio no es el mejor. De hecho, no fue construido para que se hicieran ahí las inscripciones. Hace mucho calor, su distribución no es la mejor. En fin, parte de la inversión que hiciera la universidad sobre este particular, tendría que ir también por la línea de acondicionar un lugar para que el proceso no se entorpeciera por su incomodidad.

Tabla No. 12

Aspectos a mejorar relacionados con el sistema computacional:	1. más computadoras 2. las computadoras más rápidas (52) 3. el sistema de red "sin caer" 4. sistema más rápido (28) 5. por internet (5)
Aspectos a mejorar relacionados con la información:	6. más información verídica (45) 7. instrucciones claras (12)
Aspectos a mejorar relacionados con las materias	8. mayor oferta de materias (17) 9. inscripción por carreras (9) 10. grupos abiertos (18)
Aspectos a mejorar relacionados con el tiempo de inscripción	11. más días (4) 12. más tiempo en computadoras (26) 13. respeto a la hora de cita (38) 14. menos bloqueos (10)
Aspectos a mejorar relacionados al proceso de la DSE	15. menos bloqueos (10) 16. no a las fichas (4) 17. más organización en las aulas (31) 18. mejor servicio del personal (37) 19. lugar de inscripciones (5) 20. aglomeración (4) 21. cajas abiertas más tiempo (2) 22. atender mejor a los de primer ingreso (2)
Aspectos a mejorar relacionados con tesorería	23. costo de la inscripción (2)
Sin contestar la 10:	(4)

Lo que se busca con esta propuesta es mejorar en tiempo y exactitud para los alumnos. Es decir, que se reduzca el tiempo de inscripción en el interés de tener mayor capacidad del sistema de inscripciones, que los encargados de alumnos tengan la información clara y precisa. En otras palabras que el alumno dure el menor tiempo posible en las computadoras dando de alta sus materias y que se reduzca al máximo el error de inscripción.

En síntesis se puede decir que la propuesta de mejora es:

1. Dado que el servidor FENIX se utiliza para gran parte del trabajo administrativo de la universidad y, por tanto, demandan que los procesos se dirijan a varias áreas administrativas, hacer un sub-sistema que opere únicamente en los periodos de inscripción que son dos al año. Por supuesto que una mejora significativa sería llegar a tener un sistema que permitiera a los alumnos darse de alta por internet.

2. Poner a disposición de este proceso el mayor número de computadoras. Esto es porque en periodo de inscripciones a veces sólo se

pueden utilizar únicamente 20 máquinas, cuando pudieran estar en uso más máquinas a la vez.

3. Que toda la información que requiere el alumno esté disponible en la computadora, es decir, en el sistema. Además del cuadernillo. Que éste tuviera sólo la información que se refiere a las materias y al procedimiento para dar de alta las mismas.

4. Que se capacite a secretarias para que ellas puedan dar información a los alumnos que están un tanto “perdidos” en lo que se refiere al proceso y que los encargados de alumnos sólo atiendan los casos especiales.

5. Reducir el periodo de cambios de materias para que los grupos reales estén listos antes de empezar las clases.

6. Que el encargado de alumnos antes de terminar el periodo escolar informe a los alumnos a su cargo sobre el proceso de inscripción y cuáles son las materias sugeridas a cursar al siguiente periodo escolar.

7. Que los alumnos irregulares tengan un tiempo después de que el proceso de inscripción de alumnos regulares termine para que ellos, los irregulares, se inscriban.

8. En el caso de los alumnos de primer ingreso, tengan toda la información que requieren para dar de alta sus materias en las fechas para ello.

9. Mejorar los flujos de información y respeto de fechas establecidas por Servicios Escolares en cada periodo escolar.

CONCLUSIONES

Dentro de una universidad, las personas realizan muchos contactos, relaciones que están hablando y reflejando lo que la institución quiere ser y entiende por educación, calidad, ser persona, etc. Continuamente los alumnos están tratando una infinidad de asuntos, problemas con el personal -todo- de la universidad. Si el personal no está de "humor" el alumno lo reciente. Si el personal no está preparado para hacer su trabajo, el alumno lo nota. Si se retoma lo dicho anteriormente que, hacia el interior de la universidad, el alumno es el cliente y éste se está enfrentando a muchos momentos de la verdad (Carlzon, 1992), éstos pueden, si no son de la satisfacción del alumnado, terminar en que el alumno/cliente aborrezca el lugar en el que estudia; que siga en él porque no le queda más remedio pero, que le urja irse porque no le gusta lo que ve ni la manera en que es tratado. Si esto sucede, se están perdiendo clientes ya que los alumnos actuales, serán los padres que procurarán que sus hijos no vayan a la universidad en la que le fue tan mal... Si esto sucede, se puede decir que lo planteado en la hipótesis de este trabajo: los alumnos en este momento tienen voz para proponer lo que consideran es mejorable en el proceso de inscripción. Los

alumnos hoy, serán los clientes del futuro de la universidad. Por esto es importante escucharles pues ellos saben muy bien lo que les incomoda cuando tienen que venir a dar de alta sus materias.

Un cuello de botella, o un momento de la verdad es el proceso de inscripción. Los alumnos se enfrentan a situaciones que en cierta forma se pueden ir mejorando. Ellos, los alumnos, saben mejor que el personal lo que les molesta o lo que ven como aciertos en la universidad. Dicho de otra forma: el que diseña un sistema escolar lo podrá hacer perfecto en sí mismo, pero, quizá no le esté dando un buen servicio al alumno.

No se trata de considerar que el alumno siempre tiene la razón y él sabe lo que mejor le conviene en todas las ocasiones. Se trata de considerar que los alumnos tienen voz en cuanto a ciertos procesos universitarios se refiere. Por ejemplo, el alumno evalúa al profesor periodo a periodo. Por qué no el alumno puede decir lo que le parece o no del proceso de inscripción... que como se vio en el trabajo, no está mal o muy mal. Pero, el mismo alumno propone algunas cosas que se pueden mejorar y que

redituarían en un mejor servicio y provocarían que el alumno estuviera más contento dentro de la universidad.

Es fundamental estar en continua revisión de los procesos que se llevan a cabo en las organizaciones o instituciones. Preguntarse por aquello que se puede mejorar es importante. Arreglar lo que no funciona más, es imprescindible. Para que esto se logre, es necesario preguntarle a todas las personas que están involucradas en los procesos a revisar para que digan lo que consideran importante.

A través de la realización de este trabajo se pudo observar que los problemas más grandes que percibe el alumno son la falta de información verídica, el tiempo que utilizan y ciertos aspectos del sistema escolar en el proceso para dar de alta las materias de cada periodo escolar.

Desde 1995 el proceso de inscripción ha pasado por muchos altibajos porque administrar el currículo por créditos es diferente a la administración del currículo de manera semestral. El cambio ha costado trabajo a quienes lo administran y los alumnos lo han sufrido. Las respuestas más negativas

obtenidas en las encuestas pertenecen a los pocos alumnos que ingresaron en el año de 1995. Éstos son los que han padecido más el proceso. Y, por ejemplo, los alumnos que ingresaron en 1999 no lo perciben mal el mencionado proceso.

Con lo anterior se quiere decir que sí ha habido mejoras. Y, éstas son admirables pues como se vio es mucha gente (muchos modos, creencias, actitudes) la que está involucrada y tomar decisiones y llevarlas a cabo no es tarea fácil. Se ha hecho y se está haciendo.

Lo que el alumno percibe como mejorable tiene sentido. Que haya más máquinas computadoras para que se inscriban más personas por turno no es una propuesta descabellada. Que la RED no se caiga tampoco es impertinente pedirlo. Esto le demanda a la universidad que repiense en el sistema computacional que tiene -que aunque puede ser muy bueno, puede ser mejorable-. La propuesta de que la inscripción se pueda hacer vía internet, es una muy buena propuesta que requiere una inversión fuerte... tal vez. Pero, vale la pena pensarse hacia el futuro: las universidades a

distancia ya son una realidad y las inscripciones se hacen vía internet.
(Quien suscribe tiene la experiencia de lo anterior).

Dedicarle tiempo de entrenamiento al personal para que trate mejor al alumno en el proceso de inscripción sin ser paternalistas, tampoco es algo que esté fuera del alcance de la universidad. No nada más que trate bien a los alumnos, asunto que es un mínimo fundamental de las relaciones humanas, si no que sepa cómo funciona el sistema y que pueda responder ante las contingencias del sistema, se puede hacer.

Por último, el tener información verídica y oportuna de las materias, horarios, profesores, salones... no es algo imposible de realizar. Las materias ahí están. Es decir, ya se sabe qué toca periodo a periodo (es una de las utilidades que tienen los planes de estudio). Los salones, también están y es un número finito. El tiempo de estudio es uno amplio desde las 7:00 hrs. Hasta las 22:00 hrs. Y, los profesores tienen la disposición y el ánimo y el gusto de estar en los salones...

Parece ser que el asunto radica en un problema de administración...

BIBLIOGRAFÍA

- Albrecht, K. Todo el Poder al Cliente. Paidós. España, 1992.
- Berry, L. L. Un Buen Servicio ya no Basta. Norma. México, 1996
- Black, J. A. - English, F. W. Why They don't Tell You in Schools of Education About School Administration. Technomic Publishing. Usa, 1986
- Borrego, J. A. Notas de clase. Junio, 1996
- Campbell, D. - Stanley, J. Diseños Experimentales y Cuasi-Experimentales en la Investigación Social. Amorrortu. Argentina, 1993
- Carlzon, J. El Momento de la Verdad. Díaz Santos, S. A. España, 1995
- Castrejón Diez, J. El Concepto de Universidad. Océano. México, 1992
- Planeación y Modelos Universitarios II. Anuies. México, 1977.
- Fernández, A. L. - Santini, L. Dos Décadas de Planeación de la Educación Superior. Anuies. México, 1993
- Gibson, J. L. Organization. Irwin. USA, 1991
- González, S. Notas de clase. Junio, 1996
- Hampton, D. R. Administración Contemporánea. McGraw Hill. México, 1988

- Kerlinger, F. Investigación del Comportamiento, Técnicas y Metodología. Iberoamericana. México, 1975
- Méndez Monge, A. Introducción a la Administración. EDUG. México, 1982
- Peña Gutiérrez, M. Cuaderno de Apuntes de Psicología. ITESO. México, 1994
- Robbins, S. P. Administración. Prentice Hall. México, 1994
- Comportamiento Organizacional. Prentice Hall. México, 1987
- Rebore, R. W. Educational Administration. Prentice Hall. USA, 1985
- Rugarcía Torres, A. Educación en Valores. Lupus Magister. México, 1996
- Silver, P. Educational Administration. Harper & Row, Publishers. USA, 1983
- Thompson - Strickland. Dirección y Administración Estratégicas. Ed. Addison Wesley. México, 1994.

ANEXOS

ANEXO NO. 1

ENERO, 2000

ENCUESTA SOBRE EL PROCESO DE INSCRIPCIÓN PARA LOS ALUMNOS DE LICENCIATURA DEL ITESO

Por favor indica el mes y año de tu ingreso al ITESO:

EDAD:

SEXO:

MASC. _____

FEM. _____

Por favor elige la opción que más se acerca a tu experiencia en el proceso de inscripción:

1. Cuando llegas a la sala de computadoras (biblioteca) para dar de alta tus materias tienes toda la información que necesitas para llevar a cabo tu proceso de inscripción:

SIEMPRE	LA MAYORÍA DE LAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
			SI NO
			SI NO
			SI NO

inscripción está preparado para ofrecerte toda la ayuda que tú necesitas.

5. Consideras que el tiempo que utilizas en dar de alta tus materias pudiera ser más corto.

SI NO

6. En promedio cuánto tiempo utilizas en dar de alta tus materias:

5 minutos 10 minutos 15 minutos 20 minutos más

7. Al tener alguna duda o queja sobre el proceso de inscripción, consideras que fuiste atendido adecuadamente.

SI NO

8. Una vez que terminas el proceso de inscripción de materias tienes que volver a la Universidad porque se presentó algún error.

SI NO

9. Cómo calificas la experiencia de dar de alta tus materias:
MUY MALA MALA BUENA

MUY BUENA

10. Menciona tres aspectos que el proceso de inscripción puede mejorar.

NOTAS BIBLIOGRÁFICAS

-
- ⁱ Hampton, David. ADMINISTRACIÓN CONTEMPORÁNEA. Ed. McGraw Hill, México, 1988. Pág. 8
- ⁱⁱ Thompson - Strikland. DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICAS. Ed. Addison Wesley, México, 1994. Pág. 3
- ⁱⁱⁱ Fernández, A. L. - Santini, L. DOS DÉCADAS DE PLANEACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Anuies. México, 1993. Pág. 227
- ^{iv} Castrejón Diez, J. EL CONCEPTO DE UNIVERSIDAD. Ed. Océano. México, 1992. Pág. 169