

Unidad de Servicios Estudiantiles Integrales. Propuesta para reflexionar acerca de la forma en que se deben prestar los servicios al estudiante.

Jaime Roldán López
jroldan@itpachuca.edu.mx
Instituto Tecnológico de Pachuca

Introducción

La Ingeniería amplía sus horizontes en el país, al volverse una buena extensionista de la nueva tecnología. Se extiende su papel en el contexto económico, se subraya su importancia y se requieren necesariamente sus servicios en las organizaciones.

Por otro lado, la búsqueda de la excelencia se fundamenta en la administración como eje del cambio cualitativo y cuantitativo, imprescindible en la nueva dinámica social y económica, para enfrentar los retos que la internacionalización -también llamada globalización- nos presenta.

Las Instituciones de educación también enfrentan retos al considerar los requerimientos globales enfrentados por nuestros egresados, dado que la competencia global en el mercado laboral, es hoy en día una realidad.

Las Instituciones Educativas tendrán que realizar un esfuerzo para hacer y crecer con calidad y bajo costo. La eficiencia y eficacia se deberán aplicar en cada proceso administrativo, sin menoscabo de la calidad de los servicios que ofrece, para formar profesionistas exitosos.

Este desarrollo tecnológico alcanzado hoy en día se debe aprovechar para dar respuesta oportuna a las necesidades de nuestros alumnos; es deber de la administración apoyarse en esas tecnologías para eficientar los procesos administrativos.

En este contexto y en el marco de la revisión de la estructura organizacional de los Institutos Tecnológicos, se propone la revisión crítica de la forma como hemos trabajado hasta ahora y, como resultado de ello, sugerir alguna alternativa que, aunada al apoyo tecnológico, redunde en un mejor sistema administrativo.

Por lo anterior, se pone a consideración del lector la creación de la Unidad de Servicios Estudiantiles Integrales, en un afán de transparentar los esfuerzos de mejora continua de nuestra Institución.

1. Problemas / oportunidades

De la revisión de la estructura organizacional del Instituto se determina *grosso modo* la existencia de, por lo menos, los siguientes departamentos, oficinas, centros, laboratorios, etc. que tienen trato permanente con el alumno: Recursos Financieros; Servicios Escolares; División de Estudios Profesionales; Actividades Extraescolares; Gestión Tecnológica y Vinculación; Comunicación y Difusión; Desarrollo Académico; 7 Departamentos Académicos; Centro de Información; Centro de cómputo. En total 14 departamentos, 2 centros, 9 laboratorios y 31 oficinas.

Lo anterior permite identificar los siguientes problemas:

a) La atención al alumno es deficiente.- Los departamentos y oficinas administrativas no cuentan con un horario definido de atención al alumno: el inicio efectivo de labores varía de departamento a departamento y de oficina a oficina. El personal asignado para atender al alumno (secretarías, empleados de ventanilla, coordinadores de carrera, etc.) en su mayoría no tienen el perfil para la atención al público. Los estudiantes recorren kilómetros de vuelta en vuelta, y de oficina a oficina, dentro del Instituto para obtener resultados a sus gestiones de servicio.

b) El alumno desconoce los procedimientos normales para realizar algún trámite.- El procedimiento no es uniforme; no siempre se le indican todos los requisitos; no se le da respuesta en tiempo y forma. La emisión y control de constancias y documentos es lenta y retrasa la entrega de dichos documentos al interesado; la interpretación de los criterios normativos varía de departamento a departamento; el trato satisfactorio es la excepción.

c) Existe personal subempleado y muchas horas hombre

desperdiciadas.- El trabajo en las distintas áreas no es continuo, éste se desarrolla en tiempos bien definidos durante el semestre; fuera de los tiempos establecidos para las actividades; se pierde la conciencia de la función: dar atención al alumno.

d) La vinculación con departamentos es deficiente y engorrosa.- El desarrollo de las actividades integrales entre departamentos, dificulta la localización de los responsables en sus áreas de trabajo. La diferenciación de los tiempos para el desayuno, a elección del trabajador, genera la dificultad para localizarlos, propiciando retrasos en las decisiones.

e) Los eventos desarrollados en el Instituto se desconocen por la mayoría de la comunidad a excepción de los directamente involucrados.- Las titulaciones no son conocidas por la comunidad; los eventos académicos, culturales, deportivos y sociales realizados por las diferentes áreas académicas solamente las conocen los directamente involucrados. La comunicación basada en hojas de papel ha perdido su efectividad: normalmente no se leen.

f) Localizar algún alumno es muy difícil, dentro y fuera de la Institución.- Como principio elemental de control, se debe tener la capacidad para localizar al alumno en cualquier momento y circunstancia.

Ante esta problemática se proponen las siguientes:

2. Opciones de solución

- Aplicar la normatividad y estandarizar procedimientos, formatos, tiempos.
- Crear una unidad administrativa denominada Unidad de Servicios Estudiantiles Integrales.

La primera alternativa es una solución parcial, pues el recorrido del alumno para conseguir respuestas no se evitaría; así mismo no se controlaría el resultado de las gestiones. Se dificulta la evaluación del servicio, pues quizá alguna área sería muy eficiente, pero otra no. Las filas continuarían de departamento a departamento para realizar un mismo trámite.

La segunda alternativa, por la que se tiene inclinación, es la de crear una unidad administrativa, denominada Unidad de Servicios Estudiantiles Integrales, donde se proporcionaría al estudiante -en un solo lugar- todo tipo de información y trámites necesarios dentro del Instituto, facilitando todas las operaciones que se realizan en los diferentes departamentos, así como de apoyo a los centros de información y de cómputo y a todos los laboratorios.

3. Unidad de Servicios estudiantiles Integrales (USEi),

La cual debe ser un departamento de soporte, que facilite la operación de otros departamentos que atienden alumnos en forma permanente; por lo que se constituye en una unidad especializada en:

- Atender a: alumnos, egresados, aspirantes, familiares y visitantes.
- Realizar los trámites administrativos, de todo tipo, generados en el Tecnológico.
- Proporcionar información actualizada, de eventos desarrollados en el Instituto.

Mantener actualizados los datos personales y estudiantiles de todos los alumnos, y su posible localización dentro y fuera del Instituto Tecnológico.

Además permitirá eficientar los recursos del Tecnológico de la siguiente manera:

- Evitará la dispersión, duplicidad, desinformación de las gestiones.
- Generará un trabajo con un ritmo diferente en las áreas que se encuentren involucradas, al no tener que atender a alumnos.
- Evitará diferentes filas (colas) para un mismo trámite
- Generará el pleno empleo del personal
- Mejorará la calidad del servicio y potenciará el desarrollo de las actividades en las áreas involucradas.

Aprovechará plenamente las habilidades del personal, la utilización del equipo y tecnología especializada del USEi

3.1 Requisitos de operación

- 3.1.1 Deberá contar con Intranet.
- 3.1.2 Software especializado y de control escolar.
- 3.1.3 Personal que responda al perfil requerido.
- 3.1.4 Procedimientos que requieren una revisión y simplificación de trámites
- 3.1.5 Definir el personal necesario*, tanto en número como en perfil del mismo; así como la definición de indicadores que midan el desempeño de la atención al alumno.
- 3.1.6 Contar con el área física adecuada, de fácil acceso.

3.2 Requisitos adicionales

- 3.2.1 Tarjeta de identificación con Chip (monedero electrónico); es un requisito no inmediato, pero sí importante, que deberá instrumentarse en otro momento. La idea es que el alumno cuente con una tarjeta de identificación con chip que, además de servir como identificación, contenga información de adeudos y pueda utilizarse para pagar algunos servicios dentro del Instituto.
- 3.2.2 Es conveniente que la Unidad de Servicios Estudiantiles Integrales tenga acceso a las oficinas de Control Escolar y Servicios Estudiantiles, mediante ventanilla, para evitar distorsiones en el desarrollo de sus actividades de la USEi.

Se agradece cualquier colaboración.

Instituto Tecnológico de Pachuca
Ciencias Económico Administrativas
Carretera México - Pachuca Km.87.5
Pachuca de Soto Hgo.
Tel.: 711-30-73, 711-31-40
Cel.: 044 1-771 102-16-81
e-mail: jroldan@itpachuca.edu.mx

* Es recomendable conocer las experiencias de la banca comercial en cuanto al número de personas atendidas por minuto. Por ejemplo: en el caso de Scotia Bank Inverlat es de 1 a 6 minutos por cliente, dependiendo del trámite a realizar; normalmente, según este banco, es de 1 minuto.