



UNIVERSIDAD LA SALLE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Con Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios de la
Secretaría de Educación Pública según acuerdo número 974225
de fecha 25 de julio de 1997

ELABORACION DE UN ESTUDIO DE CASO

“ANÁLISIS DE PROCESOS E IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN EN UN ÁREA DE EDUCACIÓN CONTINUA MÉDICA”

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIONES DE LA
SALUD

PRESENTA: Alonso Alejandro Hernández Chávez

Asesor: Mtro. Ismael Villegas Ochoa

Ciudad de México a, 08 de agosto de 2023.

Ciudad de México, D.F., a 07 de septiembre de 2023

ESP. GABRIEL NUÑEZ GONZÁLEZ
DIRECTOR DE GESTIÓN ESCOLAR
UNIVERSIDAD LA SALLE
P R E S E N T E

Le informo que el (la) C.

ALONSO ALEJANDRO HERNÁNDEZ CHÁVEZ

Egresada (o) de la Facultad de: Negocios

de la **UNIVERSIDAD LA SALLE**, de la Maestría en:

ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIONES DE LA SALUD

Con reconocimiento de validez oficial de estudios de la Secretaría de Educación

Pública según acuerdo número 974225 de fecha 25 de julio de 1997

Ha elaborado el trabajo de Estudio de caso titulado: "**ANÁLISIS DE PROCESOS E IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN UN ÁREA DE EDUCACIÓN CONTINUA MÉDICA.**"

De conformidad con la modalidad para la obtención de grado aprobada para esta Maestría de acuerdo a lo establecido en el Reglamento General de las Universidades La Salle Integrantes del Sistema Educativo de las Universidades la Salle.

Cumplió con todos los requisitos y el trabajo que fue elaborado bajo la conducción del Mtro. Ismael Villegas Ochoa que fungió como asesor, tiene la calidad suficiente para ser la base de sustentación de su Examen de Grado por lo que se le autoriza presentarlo.



Mtro. Markel Israel Lehman Elizondo
Director de la Facultad de Negocios

Dedicatoria.

Este Estudio de Caso está dedicado a todas las personas que han sido parte fundamental de mi trayectoria académica y personal.

A mis padres, por su inquebrantable apoyo, amor y sacrificio a lo largo de los años. Su constante aliento y ejemplo de dedicación han sido mi mayor motivación para alcanzar mis metas.

A mis profesores y mentores, quienes han compartido generosamente su conocimiento y experiencia, guiándome con sabiduría y paciencia.

A mis amigos, por su compañía, alegría y comprensión durante los momentos difíciles y los triunfos compartidos.

A mi pareja, por su incondicional apoyo, comprensión y paciencia, que han sido fundamentales para mantener el equilibrio entre mis estudios y mi vida personal.

A todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido a mi formación y crecimiento, les dedico este trabajo con profundo agradecimiento y cariño.

“Indivisa Manent”.

1.- ÍNDICE

1.-	Orden de impresión	1
1.1.-	Dedicatoria	2
1.2.-	Índice	3
1.3.-	Índice de tablas	4
1.4.-	Índice de figuras	4
2.-	Introducción	6
2.1.-	Justificación	6
3.-	Objetivos de la investigación	8
3.1.-	Pregunta general	8
3.2.-	Preguntas secundarias	8
4.-	Hipótesis	9
5.-	Descripción del problema	9
6.-	Marco conceptual	10
7.-	Situación Actual	17
8.-	Procedimiento metodológico	23
9.-	Resultados	24
10.-	Análisis de resultados	35
11.-	Alternativa de solución	38
12.-	Conclusiones	43
13.-	Fuentes de consulta	45
14.-	Apéndices	47

1.1.-ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Comentarios destacables de los educandos en el Cuestionario 1.	28
Tabla 2. Comentarios destacables de los trabajadores en el Cuestionario 2.	33

1.2.-ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS

Figura 1. Directorio de personal del área de estudio.	17
Figura 2. Flujo del proceso actual de Registro de Actividades.	18
Figura 3. Flujo del proceso actual de Solicitud de Informes/Inscripción de Actividades.	19
Figura 4. Flujo del proceso actual de Solicitud y Elaboración de constancias, en proceso simultáneo para profesores y alumnos debido a que las elaboran diferentes personas	20
Figura 5. Diagrama de Ishikawa sobre el problema de duplicado de información en bases de datos.	21
Figura 6. Diagrama de Ishikawa sobre el problema relacionado con el proceso de inscripción.	21
Figura 7. Diagrama de Ishikawa sobre el problema relacionado con la solicitud y elaboración de constancias.	22
Figura 8. Preguntas de la encuesta respecto al inicio del proceso de Inscripción a las Actividades Académicas.	26

Figura 9. Preguntas de la encuesta respecto al proceso de Registro de Actividades Académicas	30
Gráfico 1. Distribución de género en la población encuestada	24
Gráfico 2. Distribución de edad en la población encuestada (n=22).	25
Gráfico 3. Percepción de la atención y la calidad de la información (n=22).	27
Gráfico 4. Alcance del conocimiento de la oferta académica. (n=22).	27
Gráfico 5. Distribución de preferencia de contacto en la población encuestada (n=22).	27
Gráfico 6. Conocimiento sobre el responsable de responder dudas a profesores	31
Gráfico 7. Conocimiento sobre el responsable de responder dudas a alumnos.	31
Gráfico 8. Opinión sobre la migración de procesos a alguna tecnología de la información.	31
Gráfico 9. Barras de frecuencias en los eventos más comunes que se encuentran en el llenado de las solicitudes.	32
Gráfico 10. Barras de frecuencias en los eventos más comunes que se encuentran en la elaboración de constancias.	32

2.- INTRODUCCIÓN

Las organizaciones de hoy en día son afectadas en su productividad por factores tanto internos como externos, algunos con elementos modificables en búsqueda de la mejora continua detectando áreas de oportunidad, es por esto que es necesario el implementar, desarrollar o construir nuevos procesos y proyectos o actualizar los actuales para mejorar la eficiencia de las tareas y obtener mejores resultados de los procesos.

El presente trabajo de estudio de caso, se centra en una dependencia u organización dedicada a la Educación Continua (EC) Médica, dependiente de una Universidad Pública en México dónde se forman, entre otros, médicos, en la que se presentan procesos que constituyen un trayecto formativo para el Registro de Actividades Académicas, solicitud de informes e inscripción a las mismas, pago de inscripción correspondiente y al finalizar la elaboración de las constancias respectivas, donde, basado en la experiencia del autor existe uno o más problemas relacionado con la gestión de procesos administrativos que influyen en la eficiencia, los tiempos de entrega y respuesta, duplicidad de datos, entre otros.

Así mismo, se realizó un análisis de los procesos involucrados dentro de este trayecto formativo a través de una metodología mixta con un enfoque interpretativo, utilizando un estudio transversal, que permitió obtener datos sensibles de los actores y su relación con la problemática de manera cuantitativa mediante la aplicación de dos encuestas de manera anónima, adicionalmente, se realizó una observación *in situ* durante dos jornadas laborales completas, para profundizar en detalle las dinámicas que se generan en el área para identificar y describir los principales problemas u omisiones de los procesos detectando así áreas de oportunidad.

Al finalizar se postuló una propuesta de solución basada en la gestión de procesos con asesoría de profesionales en informática, que consiste en un sistema de información electrónico y en línea, con todas las medidas de seguridad digital y resguardo de la información, datos personales y documentos de carácter oficial, como estrategia para dirimir el problema.

2.1.- JUSTIFICACIÓN

Es de interés reconocer las áreas de oportunidad para mejorar los procesos en las organizaciones de salud, para ello dentro del programa académico de la Maestría en Organizaciones de Salud y desde el enfoque de la investigación para soluciones, es pertinente analizar los pasos de los procesos de los puntos de vista sistemáticos y matemáticos en la Subdivisión de Graduados y Educación continua de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), desde el trayecto formativo del educando hasta su egreso y la emisión de constancias, así como el trayecto de las actividades desde su solicitud de registro hasta su término.

Este problema le afecta tanto a los educandos como a los profesores titulares de las actividades por la demora en la atención, al personal administrativo al presentarse errores y duplicación de procesos disminuyendo la productividad; y a la institución educativa en su prestigio dentro del contexto nacional e internacional. Este es un estudio descriptivo con enfoque interpretativo bajo una metodología mixta que permitió la revisión documental, la recolección de información y una evaluación cualitativa a partir de la observación in situ de la dinámica organizacional de la empresa.

Se contó con la autorización necesaria de la población objetivo, los trabajadores de la subdivisión y el conocimiento de los procesos para la realización de la investigación para este estudio de caso.

3.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Formular una propuesta de solución mediante tecnologías de la información (TIC's) posterior al análisis de procesos, con el fin de optimizar y estandarizar los mismos en un área de Educación Continua Médica, para así reducir errores y tiempo en los procesos, aumentar productividad y proporcionar un valor agregado.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer los procesos actuales.
- Investigar las áreas de oportunidad con el personal adscrito y los educandos involucrados en los procesos.
- Formular una propuesta de solución viable para la solución de los problemas identificados mediante TIC's.
- Aportar calidad y satisfacción, así como valor agregado a la gestión de la dependencia.

3.1.- PREGUNTA GENERAL

¿El optimizar y estandarizar los procesos del registro académico para las actividades en un área de Educación Continua Médica aumentará la productividad y disminuirá los errores tanto en el tiempo en el trayecto formativo como en los resultados?

3.2.- PREGUNTAS SECUNDARIAS

- 1.-¿Cuáles de los procesos actuales se requieren mejorar?
- 2.-¿Cuáles son las áreas de oportunidad dentro del trayecto formativo?
- 3.-¿El optimizar y estandarizar mediante TIC's otorga valor agregado a la dependencia?

4.- HIPÓTESIS

Si se implementan tecnologías de la información en un área de Educación Continua Médica, se optimizarán los procesos desde la solicitud hasta el egreso del solicitante.

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El trayecto formativo de los interesados en las actividades y servicios disponibles a través de un área de educación continua médica, son los cursos, simposios, seminarios, congresos, talleres y diplomados. En este, se llevan a cabo diferentes procesos que permiten recibir la información de la oferta, inscribirse, tomar su actividad académica y recibir las constancias de terminación por estos programas, sin embargo los procesos son complicados y conllevan tiempo lo que genera demora en los entregables, errores y duplicación de procesos que son necesarios redefinir y actualizarlos, así como identificar posibles soluciones para sistematizar los procedimientos logrando procesos amigables y expeditos.

6.- MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

ANTECEDENTES

Dentro del desarrollo profesional y personal, la capacitación constante y el estar actualizado es necesario para mantenerse a la vanguardia en el mundo laboral y profesional, en el ámbito del área de la salud no es la excepción y dada su naturaleza y diversificación, las ofertas para los educandos deben ser amplias y acorde a sus necesidades, que van desde opciones de Educación Continua hasta los grados de especialidades, maestría y doctorado. A manera de introducción se comenzará por describir desde dónde comenzó la Educación Continua en general y después en específico en la carrera de Medicina.

De acuerdo con Izquierdo García, (2000) los inicios de la Educación Continua (EC) pueden entenderse desde al menos dos perspectivas sobre la función educativa, como se describe a continuación:

- 1) La idea de educación como un proceso constante a lo largo de la vida, abarca a la persona en su totalidad, lo cuál implica que la necesidad de aprender no tiene límites y se relaciona con las actividades productivas humanas, siendo esto un elemento esencial en el progreso de la civilización.
- 2) La comprensión de la evolución histórica sobre las concepciones de las ocupaciones y profesiones en el mundo, así como las diversas estrategias que las sociedades han implementado para formar nuevos profesionales y tener garantía de su calidad.

En general, el concepto o la definición de “Formación Permanente” nace como una reevaluación del concepto tradicional de educación, uno de los motivos para esta evaluación radica en la diferencia entre las estructuras y procesos educativos, generado por la brecha entre los contenidos habitualmente enseñados y los generados por el avance continuo del conocimiento:

“Para superar esta situación, se requiere de un proceso de innovación que instaure el principio de permanencia y continuidad en la adquisición de conocimientos. Este principio, además de institucionalizar los conceptos y la práctica de educación permanente y formación continua, debería organizar sistemáticamente la modalidad escolar y extraescolar sobre nuevos fundamentos y con metodologías, técnicas y procedimientos que aseguren un mejor rendimiento.” (ANUIES, 1975).

En el año de 1965, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) abordó por primera vez el concepto o definición de la Educación Continua (EC) o Permanente, y cinco años después durante el Año Internacional de la Educación, se establece por el mismo organismo lo siguiente: “Proponemos la noción de Educación Permanente como la piedra angular de la política educativa de los próximos años.” (Sánchez Medina de Rota, 1979).

Desde la EC se considera es una manera efectiva de abordar las necesidades de actualización profesional y educativa a lo largo de la vida, en ese sentido según la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), el 77% de las actividades de extensión, vinculación y difusión cultural realizadas por instituciones de educación superior son actividades de EC.

La EC ha sido fundamental para la formación y capacitación de diversos grupos profesionales de la sociedad, se reconoce además como un medio eficaz para contrarrestar la obsolescencia laboral en un contexto globalizado y de cambios tanto científicos como tecnológicos rápidos. A pesar de esto, aún existen desafíos y retos que deben abordarse a través de un enfoque de calidad integral, que incluya evaluación y planificación sistemática para garantizar un rendimiento óptimo y acreditado de las actividades de EC (Bustamante Rojas, 2010).

La EC es como tal una modalidad educativa diseñada, organizada, sistematizada y programada, que forma parte de las funciones sustantivas de la institución o casa de estudios, la cual tiene como finalidad complementar la formación curricular, profundizar o ampliar los conocimientos y habilidades en todos los campos del saber, además de capacitar y actualizar constantemente a los profesionales contribuyendo así tanto al bienestar, como al desarrollo social e individual, bajo criterios estrictos de calidad y pertinencia distintivos de las instituciones educativas.

Así mismo, la participación en actividades de EC se puede considerar como un complemento para obtener créditos académicos en asignaturas o actividades académicas dentro de un plan de estudios formal. En ese sentido, en cuanto a los diplomados, estos podrían ser considerados como una alternativa para obtener el título de licenciatura mediante la ampliación y profundización de conocimientos dentro de la misma institución educativa, de conformidad con sus normativas y reglamentos, como se aplica en algunos centros educativos.

En ese sentido, las instituciones y organismos proporcionarán los certificados o diplomas correspondientes a aquellas personas que demuestren haber cumplido con los criterios de evaluación establecidos o con requisitos equivalentes para cada actividad académica dada su naturaleza teórico o práctica, además, también proporcionarán el reconocimiento docente a los académicos y profesores que contribuyan con sus servicios en el desarrollo de las actividades de EC (UNAM A. G., 2019).

En México, los primeros esfuerzos para actualizar a profesionales se realizaron en el año de 1933, durante las primeras “Jornadas de Actualización Médica”, aunque en ese entonces no se empleaba el término de formación continua propiamente dicha, sus elementos, objetivos y actividades realizadas la definen conforme a la concepción actual de este concepto (Landgrave Ibanez, 2002).

Durante los siguientes años se organizaron actividades de educación médica continua en varias dependencias, generalmente en colaboración con la Secretaría de Salubridad y Asistencia y posteriormente con otras instituciones de salud. Varios cursos de educación continua se fueron institucionalizando y dieron origen a los cursos de especialización.

En el año de 1959, en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), la Facultad de Medicina y la Facultad de Ingeniería imparten en forma conjunta cursos de EC tanto en nuestro país (México) como en varios países de latinoamérica en el ámbito de la ingeniería sanitaria, agua potable, diseño y administración de hospitales.

Para el año de 1980, se crea el centro de Educación Médica Continua ó EMC en la UNAM dependiendo de la dirección de la Facultad de Medicina en el Palacio de la Antigua Facultad de Medicina. En el año de 1981, se funda la Subdivisión de la Educación Continua (SGEC), área que durante los años 80 cambia su nombre, dependencia y nivel como coordinación, unidad, secretaria o programa, actualmente las principales universidades del país cuentan con un área correspondiente a la EC.

Esta área indudablemente debe constituir un pilar fundamental en la estructura de una institución de educación superior. Dentro de esta área, la gestión y la administración juegan un rol crucial al permitir la organización y manejo eficiente de los recursos, alcanzando así la misión, visión, objetivos y metas que fundamentan a cada programa en cuestión, además es fundamental considerar tanto los aspectos temporales como los económicos para asegurar un funcionamiento efectivo, vale la pena mencionar que, en ocasiones, la falta de políticas institucionales o áreas grises en los reglamentos, puede generar una gestión deficiente, escasez de recursos financieros, materiales e infraestructura necesaria, así como la falta de desarrollo de competencias y ejecución de procesos por parte del personal responsable, obstaculizando el progreso óptimo en el desempeño de las funciones y en el desarrollo de las actividades de la EC, en ese sentido es importante fortalecer y optimizar estos aspectos para mejorar la calidad de los servicios y productos ofrecidos en una mejora continua.

Dentro del contexto de educación y calidad la UNESCO (1998) la define como:

“La calidad de la enseñanza superior es un concepto pluridimensional que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario. Una autoevaluación interna y un examen externo realizados con transparencia por expertos independientes, en lo posible especializados en lo internacional, son esenciales para la mejora de la calidad.”

Sería beneficioso establecer entidades nacionales independientes y establecer estándares de calidad comparables, reconocidos a nivel internacional, para garantizar la diversidad y evitar la homogeneidad, es importante considerar las particularidades de todos los contextos institucionales, nacionales y regionales, así como el detectar las necesidades propias en los diferentes entornos. (UNESCO 1998).

En una institución educativa es imperante el llegar o mantenerse como una entidad de calidad, para alcanzarlo es necesario tener una excelente administración de la misma, de acuerdo con Stoner (1996), podemos definir la administración como el proceso de planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar los esfuerzos y recursos de una organización para

lograr y alcanzar metas específicas, dentro del contexto en educación en ciencias de la salud, esta administración se refiere a un conjunto de funciones destinadas a ofrecer servicios educativos y formativos de manera efectiva y eficiente, dentro de un proceso sistemático involucrando la colaboración de todos los participantes para alcanzar los objetivos y metas establecidas (Fernández, 2014), y es así como bajo una buena administración, los procesos se realizan con efectividad, resultando en mayor satisfacción del cliente, menores errores o defectos, menores desperdicios, mayor productividad, menores costos, una rentabilidad probada y una mayor calidad (García Santacruz, 2013). Como refieren Acevedo et al (2022) la identificación de los componentes o estándares más empleados para la evaluación de la calidad de la educación que son: formación, capacitación y desempeño profesional de los docentes, rigurosidad, exigencia, integridad y planificación de los programas académicos, gestión y organización administrativa, desempeño académico de los educandos, ambientes motivadores para el estudio, recursos materiales disponibles, investigación y vinculación con otras instituciones formadoras y por supuesto, soporte financiero.

Desde una perspectiva clásica, la calidad de la educación, Harvay y Green en 1933 refieren que distingue entre un sentido relativo, que depende de los involucrados y las circunstancias en las que se evalúa, en un sentido absoluto, en el que la calidad es inherente a lo que se está evaluando, y por lo tanto no puede compararse con nada más, éste punto de vista considera la calidad como excelencia, así mismo distingue tres conceptos: el primero es la excelencia en relación con estándares predefinidos y la excelencia como ausencia de defectos; el segundo concepto se refiere a consistencia y se centra en el proceso, donde la calidad se mide según se ajuste a una especificación particular, el tercero se refiere a la finalidad de la calidad, es decir, donde tiene sentido en función de cómo el producto educativo cumple su propósito previsto (Rodríguez Morales, 2017).

Los principios necesarios para que cualquier entidad logre la excelencia de manera constante se definen, especifican y profundizan en los factores clave que han sido previamente establecidos por las instituciones y organizaciones comprometidas con la calidad y la mejora continua y comprenden ocho aspectos: 1) Agregar valor para los usuarios, 2) fomentar un futuro sostenible, 3) desarrollar la capacidad de la organización, 4) promover la creatividad y la innovación, 5) ejercer un liderazgo basado en visión, inspiración e integridad, 6) gestionar con agilidad, 7) alcanzar el éxito mediante el talento de las personas, y 8) mantener resultados destacados a lo largo del tiempo. (Ortiz Lozano, 2017).

Por otro lado, la calidad se puede evaluar también de forma cualitativa en función de la valoración de sus consumidores (Municio, 2005), la cuál se puede clasificar como “calidad externa” (Acevedo Calametz, 2022), derivada de la apreciación entre la expectativa inicial y el nivel de satisfacción alcanzado con el producto o servicio recibido, de seguir este punto de vista, la “calidad externa” es la cualidad más importante, variable, dependiendo de los indicadores subjetivos y comparativos que puedan existir para otorgar una evaluación, en este caso, de un programa académico.

En este entorno, autores como Piñeiro et al. (2007), han presentado un modelo de dirección estratégica con el objetivo de mejorar la gestión en las instituciones universitarias. Esto resalta la importancia de que las instituciones e universidades intensifiquen sus esfuerzos en la implementación de enfoques estratégicos más adaptables, dinámicos y emprendedores que los tradicionalmente empleados. El propósito es identificar de manera más clara sus principales fuentes de ventaja competitiva y aprovecharlas de una manera mucho más efectiva (Velázquez-Santana, 2015) para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, incluyendo estudiantes, profesores y otros interesados en los programas académicos ofrecidos.

De acuerdo con los autores Dress y Lumpkin (2003), plantean que la dirección estratégica en general es:

“El conjunto de análisis, decisiones y acciones que una organización lleva a cabo para crear y mantener ventajas competitivas”.

Por su parte Thompson y Strickland (2004), la definen como:

“El proceso administrativo de crear una visión estratégica, establecer los objetivos y formular una estrategia, así como implantar y ejecutar dicha estrategia”

Aplicando la visión de la planeación estratégica y manteniendo ventajas competitivas, detectando áreas de oportunidad y generando soluciones, es como un área de Educación Continua médica de una Universidad en este caso, mantiene sus niveles competitivos; esto se logra también a través de la mejora continua, que de acuerdo con Arroyo (2010), se trata de un conjunto de acciones necesarias para fomentar un compromiso con la calidad en todos los niveles, lo cual facilita la detección y eliminación sistemática de ineficiencias, prevención de errores en todas las áreas para evitar posibles problemas, y la adaptación dinámica a las necesidades de los usuarios, tanto a estudiantes como profesores involucrados en estas actividades académicas.

Impulsando y aumentando la calidad de la educación, las universidades e instituciones de educación superior alcanzan el cumplimiento y logro de sus objetivos (Gumbau, 2006), y por lo tanto, una herramienta que permite identificarlo es el uso de la cadena de valor (Velázquez-Santana, 2015), misma cadena que se ve beneficiada al tener más calidad y valor agregado, tanto de los procesos internos como los servicios que se ofrecen.

Es posible emplear los principios de la cadena de valor desarrollada por Porter (1985), una metodología que permite analizar las actividades llevadas a cabo por una organización y cómo interactúan entre sí, este enfoque tiene como objetivo diagnosticar la creación y el sostenimiento de una ventaja competitiva, especialmente a través de un análisis interno, según los señala McCormik (2005).

Para lograr estar a la vanguardia y mantener la calidad, una de las opciones que se sugiere desde 1998 a las instituciones educativas, consiste en liderar el camino en el aprovechamiento de las ventajas y el potencial ofrecido por las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), alentando la creación de redes, facilitando la

transferencia tecnológica, proporcionando formación y capacitación de recursos humanos, desarrollando material didáctico y fomentando el intercambio de experiencias sobre la aplicación y utilización de estas tecnologías en el proceso enseñanza-aprendizaje, la formación y la investigación, y en este caso mediante una aplicación para facilitar el trayecto formativo tanto del educando como del docente por una parte y por otra, optimizando los procesos administrativos (UNESCO, 1998).

En ese sentido, la eficiencia en la relación entre la inversión realizada y los resultados educativos está condicionada por una serie de acciones que abarcan desde la formulación de políticas educativas hasta la distribución de recursos humanos, físicos y financieros, así como la impartición de la enseñanza en las aulas. En el corazón de esta cadena, entre las políticas y los servicios, se encuentra un paso crucial que consiste en la implementación de dichas políticas y la gestión de todos los procesos necesarios para el funcionamiento del sistema educativo, en ese sentido, se denomina Sistemas de Información y Gestión Educativa (SIGED). Un SIGED debe ser capaz de administrar de manera integral y eficiente todos los procesos del sistema educativo en todos sus niveles (central, regional y escolar), integrando las nuevas tecnologías (Arias Ortiz, 2019).

Por ejemplo, en ese sentido la ANUIES, comenta respecto sobre las tecnologías aplicadas mediante un Sistema de Gestión de la Información, es esencial para el desarrollo de las actividades de EC, sin embargo, su uso es limitado en la educación presencial y aún está en sus primeras etapas en la educación a distancia. Vale la pena mencionar que no hay una cultura arraigada en el uso de las TIC en la EC, en parte debido a la falta de capacitación, pero también a la escasa disponibilidad de infraestructura tecnológica y a los altos costos asociados. Esta situación se refleja en la oferta incipiente de programas de EC que hace uso de estos recursos, así como en la falta de incentivos para la creación de redes regionales que puedan optimizar los recursos disponibles. Por lo tanto, es crucial fortalecer los diferentes programas de EC proporcionándoles el equipamiento necesario y el personal capacitado para aprovechar el trabajo en redes como una forma de fomentar la colaboración entre instituciones (Bustamante Rojas, 2010).

En línea con Maldonado, (2018) la gestión por procesos se define como tal como el estandarizar el flujo continuo de materiales e informaciones de punta a punta en la empresa, en respuesta al mercado y demás partes interesadas.

El sistema de Gestión por Procesos se caracteriza por la comprensión, la transparencia y el control de todos los procesos dentro de una organización por parte de todos los implicados en cada uno de estos procesos. Este enfoque tiene como objetivo mejorar la eficiencia de la empresa y la satisfacción del cliente. Se remonta a la década de los 80, cuando se impulsó la adopción de un sistema estructurado basado en la gestión por procesos, influenciado por el modelo japonés (Sistema de producción Toyota) y la introducción de normas internacionales de calidad principalmente, fue cuando se impulsó la implantación de un sistema estructural basado en la gestión por o de procesos (Maldonado, 2018).

En este sentido, centrarse en los procesos presenta las siguientes ventajas:

- Aporta una visión más amplia y global de la organización y de sus relaciones internas.
- Orienta la empresa hacia el cliente y hacia sus objetivos.
- Contribuye a desarrollar ventajas competitivas propias y duraderas.
- Proporciona la estructura para que la cooperación exceda las barreras funcionales.
- Es de gran ayuda para la toma de decisiones eficaces.

De acuerdo con Gumbau, (2006) la universidad debe aspirar a la modernidad, donde la calidad y el compromiso social sean los pilares que guíen su función, lo cual implica la creación de un proyecto innovador con estructuras flexibles y una perspectiva internacional, que aporte beneficios tangibles al progreso, al desarrollo económico y al bienestar de la sociedad a la que atiende.

Es así como a través de una adecuada gestión y administración en las organizaciones de salud, en este caso, en la estructura de una escuela de medicina, a nivel de procesos, mediante la planeación estratégica, se puede sumar valor a la cadena a través del uso de tecnología involucrando pasos llevados a cabo por máquinas o seres humanos, que pueden ser de ejecución corta, por ejemplo, un proceso de transferencia de fondos que transfiere dinero entre cuentas, o de ejecución larga, por ejemplo un proceso de registro de alguna actividad académica, es por sus capacidades de procesamiento de información y su amplia variedad de opciones de conectividad, que las TIC's se han convertido en la primera opción para la planificación, la implementación y la gestión de procesos en materia de administración como una herramienta para tratar las cuestiones del crecimiento y la competencia, optimizar los procesos de negocios, abreviando tiempos, costos y retrabajo. Es así como un Sistema de Gestión de Información en beneficio del educando y del profesor titular responsable de las actividades académicas, puede aumentar la percepción de satisfacción eficientando los procesos internos impactando directamente en la calidad externa, manteniéndose a la vanguardia con mejora continua.

7.- SITUACIÓN ACTUAL

El presente estudio se realizó en un área de educación continua médica perteneciente a una de las Universidades más importantes del país, tanto por su matrícula como por la población que atiende dentro y fuera de la misma institución, en ella se cuentan con actividades académicas dirigidas a egresados, personal académico, técnico, administrativo, estudiantes pasantes, profesionales y técnicos del área de la salud y población en general, dichas actividades pueden ser internas, es decir, de la misma Universidad, o externas, en este caso lo que se otorga además, es un aval de la institución educativa.

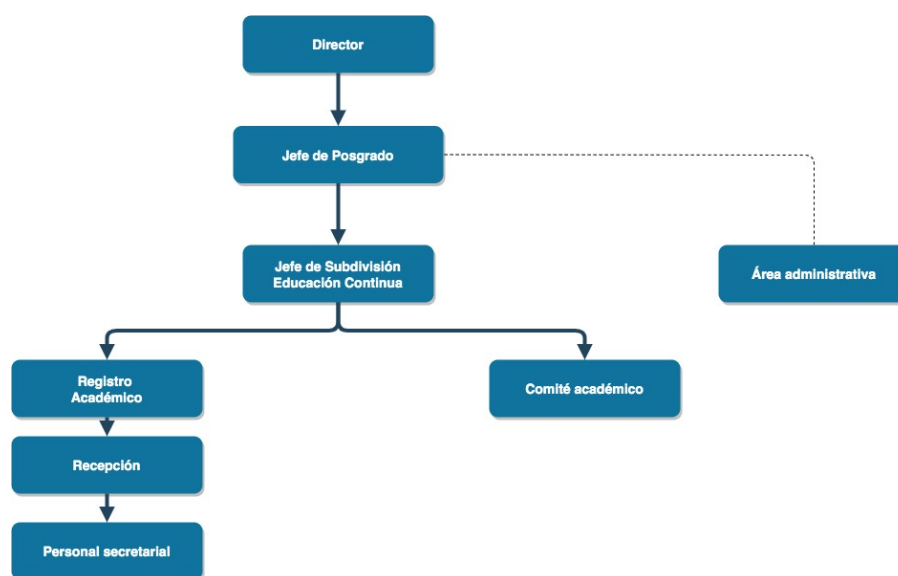
Dentro de su estadística, se cuenta con un registro anual de más de 800 actividades académicas y más de 7 mil estudiantes inscritos (SGEC, 2019. México), siendo una de las áreas de EC con más impacto en el área de la salud.

Estructura organizacional

El área objeto de estudio es una de las ramas dirigidas a los alumnos de posgrado de una escuela de medicina, dentro de esta se cuenta con (Figura 1) un Jefe de Subdivisión quien es el encargado de supervisar, administrar y dirigir al personal a cargo, quien a su vez reporta a un Jefe del área del posgrado y al Director de la escuela de medicina; así mismo cuenta con un área de Registro Académico, con recepción y personal secretarial encargado de recibir las solicitudes de registro de nuevas actividades académicas por parte de los Profesores Titulares de las mismas para su dictaminación por parte del Comité Académico que esta conformado por expertos en la materia; así mismo, en el área de Registro Académico también se atienden alumnos que desean inscribirse a alguna de las opciones disponibles de EC, así como las solicitudes para la elaboración de constancias al termino de la actividad académica.

Figura 1.

Directorio de personal del área de estudio.



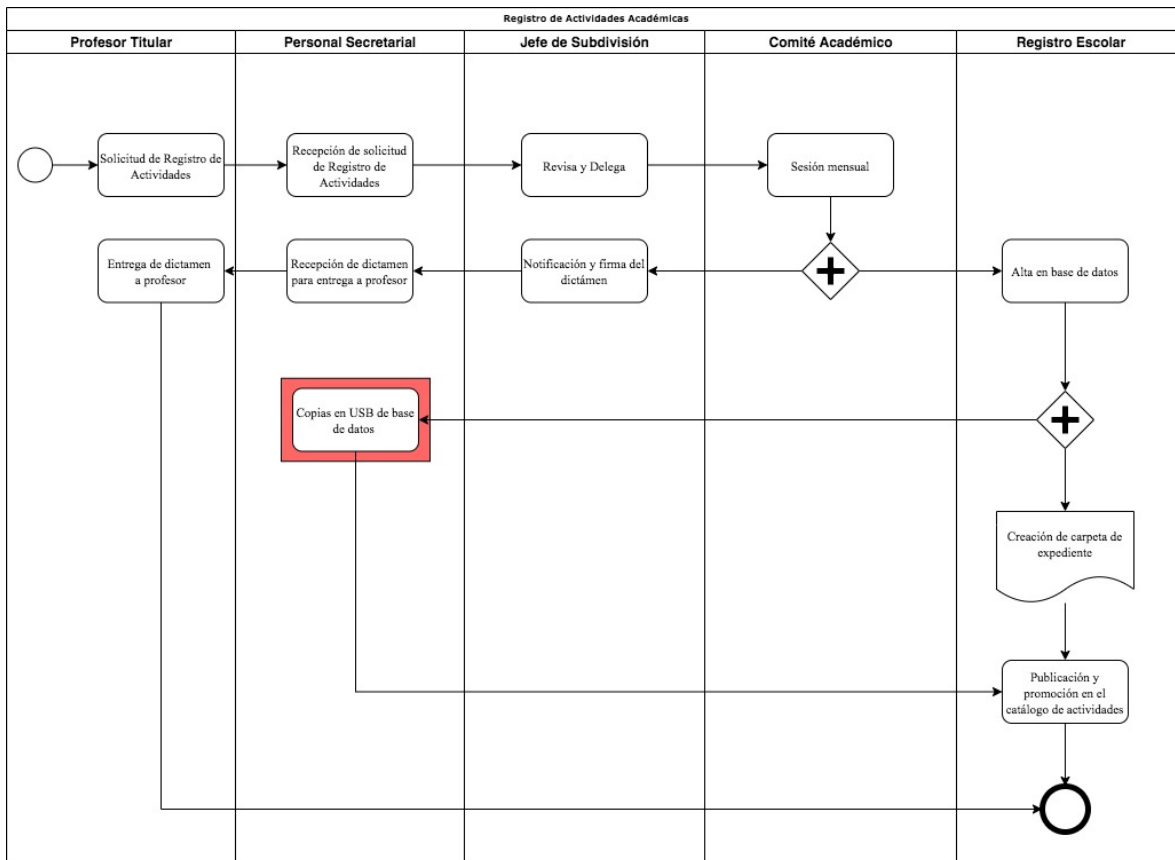
Fuente: Hernández-Chávez (2020).

Trayecto formativo

Para los Profesores Titulares, el registro de una actividad académica inicia acercándose directamente con el personal secretarial (Figura 2), ya sea, a través de ventanilla, contactando vía telefónica o correo electrónico o bien, referidos de otras áreas de la Universidad, se les entregan los formatos llamados: “Registro de actividad”, “Lista de alumnos”, “Solicitud de elaboración de constancias (Alumnos/Profesores)”, donde proceden a su debido llenado a mano y a adjuntar los documentos probatorios solicitados, una vez enviados, se refieren al Comité Académico quienes dictaminan el programa y emiten sus comentarios: Aprobado/No Aprobado; en caso de que resulte Aprobado, se le asigna un número de registro a la actividad y se abre con disponibilidad en el catálogo de programas. Para la elaboración de constancias, se recibe la solicitud de parte del Profesor y con los datos proporcionados se emiten las mismas, en un tiempo de 7 días. Cabe mencionar que actualmente se están realizando pruebas con el fin de migrar este proceso a un formato electrónico.

Figura 2.

Flujo del proceso actual de Registro de Actividades.

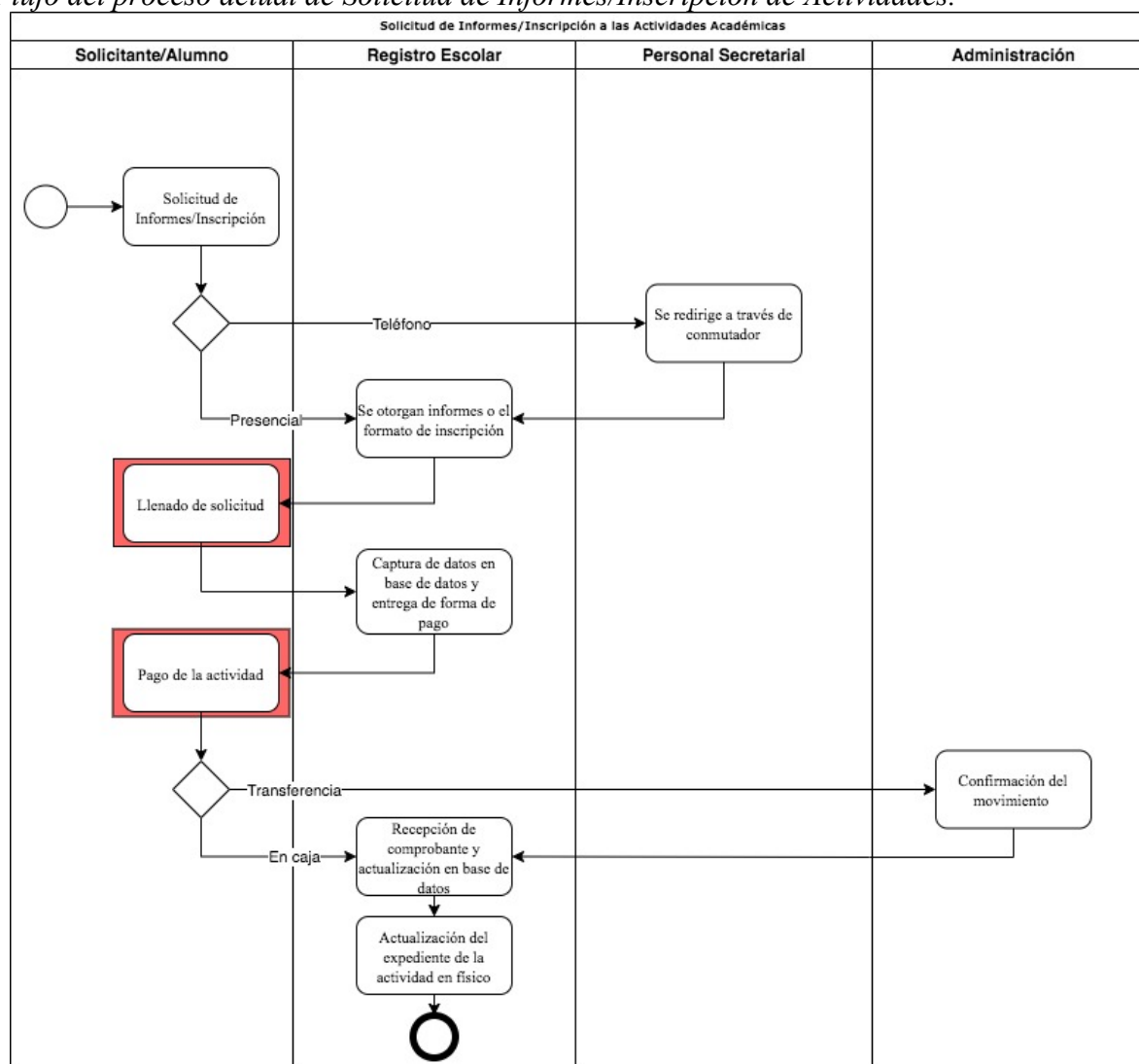


Fuente: Hernández-Chávez (2020).

Para los educandos, la oferta académica se hace disponible a través de un catálogo de actividades que se actualiza continuamente y se publica en la página web de la dependencia así como en la red social Facebook®. En caso de necesitar informes, el interesado, debe acudir directamente al área de EC o llamar por teléfono (Figura 3); para la inscripción, debe acudir a ventanilla de Registro Escolar y solicitar la inscripción a la actividad de su interés, llenar el formato y recibir la orden de pago, dicho pago se debe efectuar en la caja de la Universidad o puede solicitar una referencia bancaria para realizar transferencia electrónica. Una vez realizado el pago, el solicitante debe enviar vía correo electrónico el comprobante de pago junto con los documentos probatorios de acuerdo con el perfil de la actividad para confirmar su inscripción, o depende del caso, regresar a ventanilla, en el horario de atención: de lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

Figura 3.

Flujo del proceso actual de Solicitud de Informes/Inscripción de Actividades.

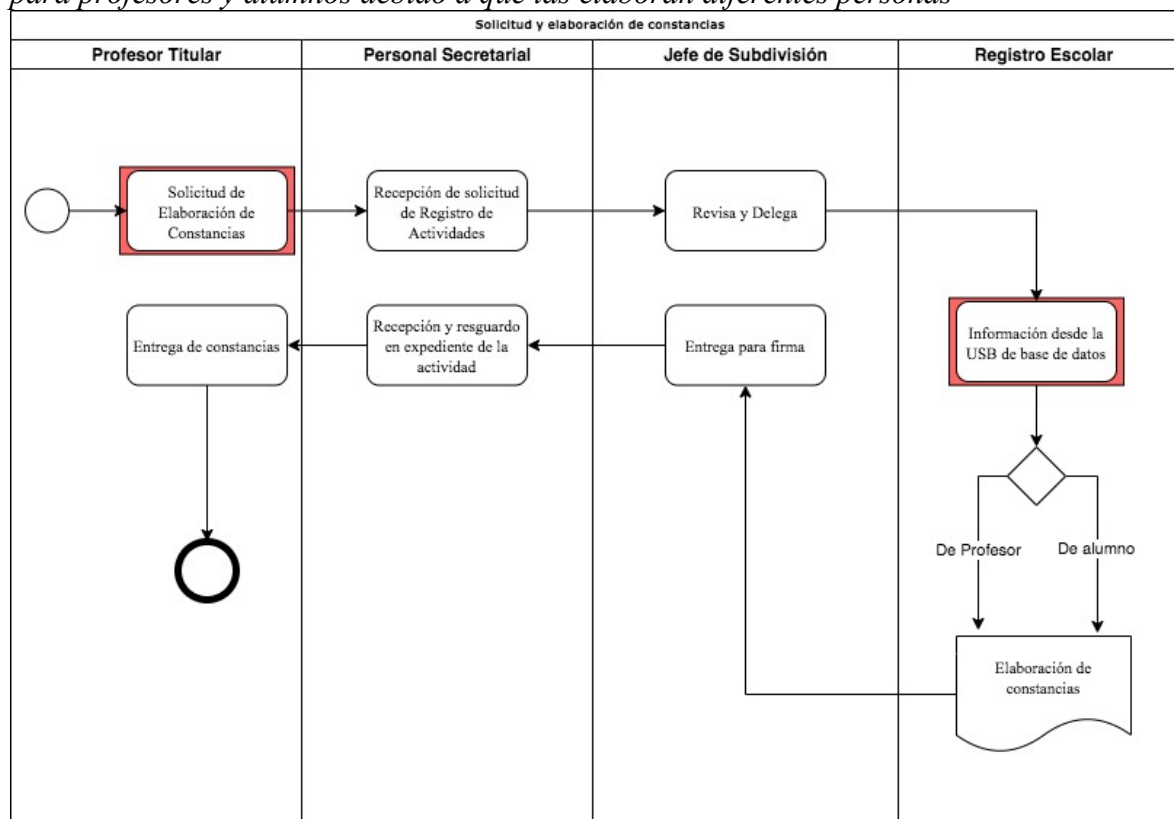


Fuente: Hernández-Chávez (2020).

Una vez concluida la actividad académica, se emiten constancias tanto a los profesores como a los alumnos, para ello se debe realizar una solicitud para el trámite con el llenado de los formatos a mano (Figura 4), siendo dos personas las encargadas de su elaboración, una para profesores y otra para alumnos, ya elaboradas, las constancias pasan a firma con el Jefe de la Subdivisión para firma autografa para finalmente ser entregadas al Profesor Titular de la actividad académica quien las hará llegar a las personas correspondientes.

Figura 4.

Flujo del proceso actual de Solicitud y Elaboración de constancias, en proceso simultáneo para profesores y alumnos debido a que las elaboran diferentes personas



Fuente: Hernández-Chávez (2020).

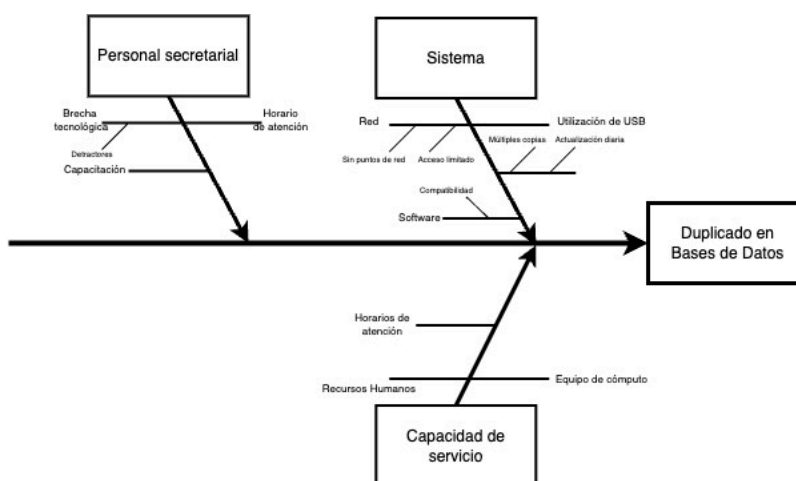
Fallas detectadas

Dentro de las fallas del proceso de registro de actividades (Figura 2), posterior al alta en base de datos, se detecta que por parte del personal secretarial se realizan copias de la base de datos en formato Access entre 3 o más personas diferentes, derivando, por la transferencia de información interna, a una posible duplicación, pérdida y/o modificación de la información al regresar al área de registro escolar, dentro de las causas detectadas, se pueden

agrupar en 3 grandes grupos, divididas entre el personal secretarial, el sistema y la capacidad de servicio (Figura 5).

Figura 5.

Diagrama de Ishikawa sobre el problema de duplicado de información en bases de datos.

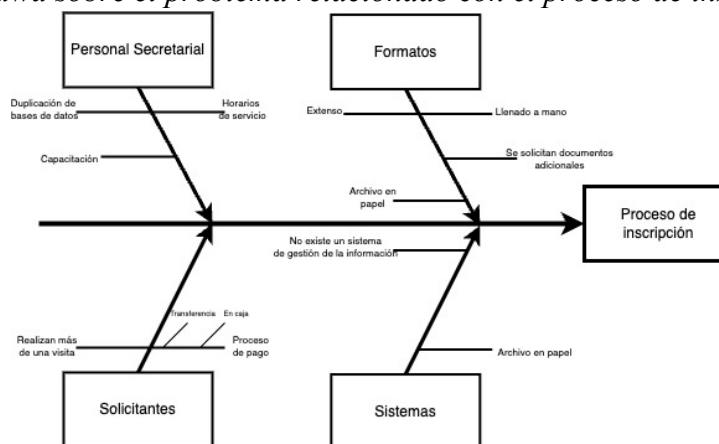


Fuente: Hernández-Chávez (2020).

Dentro de las fallas en el proceso de inscripción de parte de los educandos (Figura 3) se detectan múltiples escalas o pasos, además de la temporalidad desde el inicio hasta la inscripción a la actividad, una de ellas es durante el llenado de la solicitud, que en la mayoría de los casos lo realiza el alumno a mano (Figura 6), otras veces quedan campos sin llenar, lo que genera una falta de información; otro detalle es que el pago se realiza en caja de otro edificio de la dependencia, que se encuentra ubicado a una distancia considerable, lo cual implica una mayor inversión de tiempo de traslado por parte del educando.

Figura 6.

Diagrama de Ishikawa sobre el problema relacionado con el proceso de inscripción.

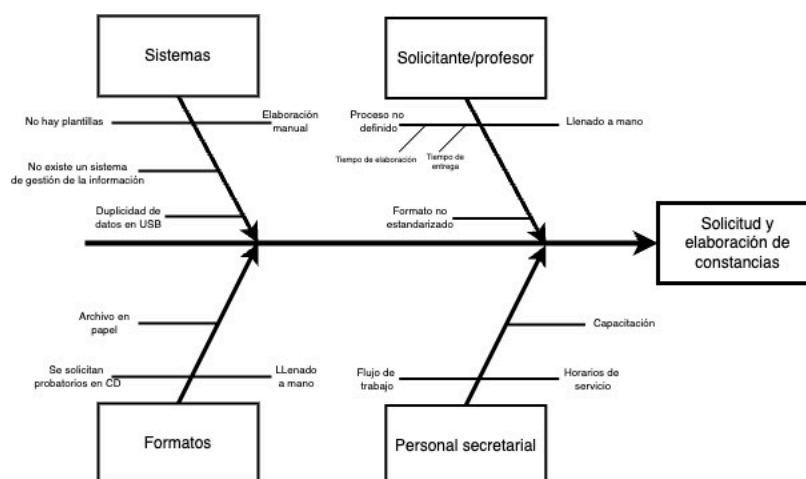


Fuente: Hernández-Chávez (2020).

Dentro de las fallas del proceso de solicitud y elaboración de constancias (Figura 4), la primera se encuentra en la solicitud misma, por un llenado incompleto o con letra ilegible de las diligencias de parte del Profesor Titular, o en ocasiones, es llenada por los mismos alumnos; por un lado, y por otro, al poseer diversas copias de la base de datos en registro escolar, se pueden presentar errores por información incompleta (Figura 7), relacionado con las fallas en el proceso anterior descrito, o información duplicada, generando re-elaboración y re-emisión de constancias, aumentando el tiempo de entrega y disminuyendo la productividad.

Figura 7.

Diagrama de Ishikawa sobre el problema relacionado con la solicitud y elaboración de constancias.



Fuente: Hernández-Chávez (2020).

8.- PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

Este estudio de caso es de tipo descriptivo para definir el contexto o las situaciones y como se manifiestan al recolectar información sobre el trayecto formativo, el área descrita y sus principales personas ejecutantes con un enfoque interpretativo, mediante una metodología mixta, utilizando un estudio transversal, que permitió obtener datos sensibles de los actores y su relación con la problemática de manera cuantitativa mediante la aplicación de dos encuestas de manera anónima (Cuestionario 1 y 2). Se utilizó la plataforma *Google forms* para ambos ejercicios, tanto de manera interna al personal que labora en el área involucrada, que de un universo de 17 trabajadores, personal y empleados respondieron 16, representando el 94% del total; así como a usuarios de las actividades que en el área se ofrecen, los cuestionarios se aplicaron de manera aleatoria a través de un dispositivo móvil (tableta electrónica) y los datos fueron recopilados en hojas de cálculo, conteniendo preguntas cerradas y con escala de Likert y preguntas abiertas para la parte cualitativa, se utilizó este instrumento para recoger la información de manera estandarizada además de evaluar de manera subjetiva los procesos anteriormente detallados en el presente estudio de caso.

Adicionalmente se realizó una observación *in situ* durante dos jornadas laborales completas, para conocer las dinámicas que se generan en el área para identificar y describir los principales problemas u omisiones de los procesos detectando así áreas de oportunidad.

9.- RESULTADOS

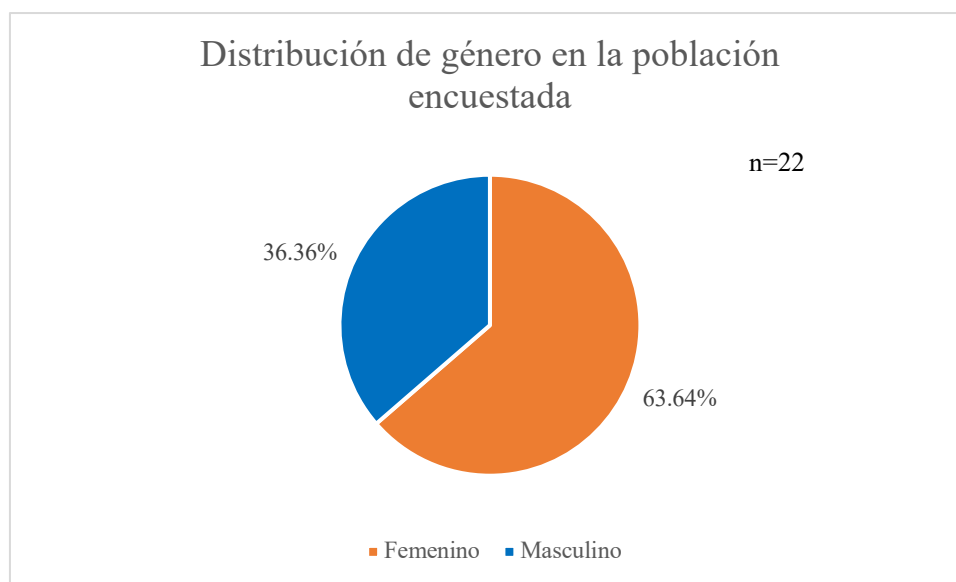
A través de dos encuestas anónimas y un análisis observacional *in situ*, donde se obtuvieron los siguientes resultados.

Cuestionario 1

Se aplicó una encuesta de servicio de 11 preguntas, dirigida a los educandos que se encuentran cursando alguna actividad académica dentro de las que se ofrecen en el catálogo (Posgrado, 2020); se obtuvieron un total de 22 respuestas que representan el 30% de la totalidad de estudiantes en el momento de la aplicación del instrumento.

Gráfico 1.

Distribución de género en la población encuestada

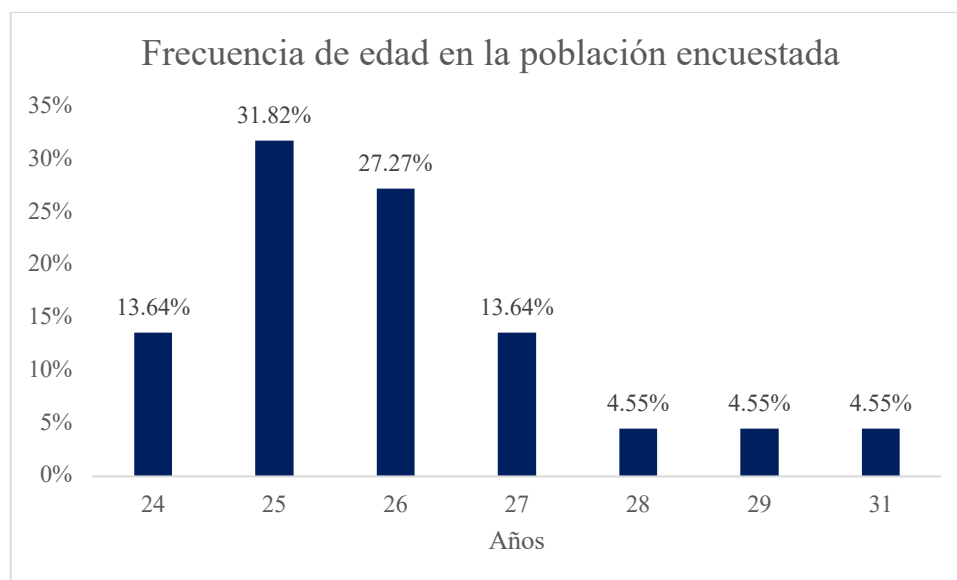


Fuente: Hernández-Chávez (2020).

Dentro de la población que respondió este primer cuestionario, podemos observar que en su mayoría son mujeres (14 personas) en un 63.6%, con solo 8 personas del género masculino (Gráfico 1), en cuanto a la edad de los encuestados la mayoría (86.3%) se encuentran en el rango de 24 a 27 años, con un promedio de 26 ± 1.7 años (Gráfica 2) lo cual es esperado debido a que se encuentran inscritos al Diplomado de preparación para el Exámen Nacional de Aspirantes a Residencias Médicas (ENARM) 2020.

Gráfico 2.

Distribución de edad en la población encuestada (n=22).



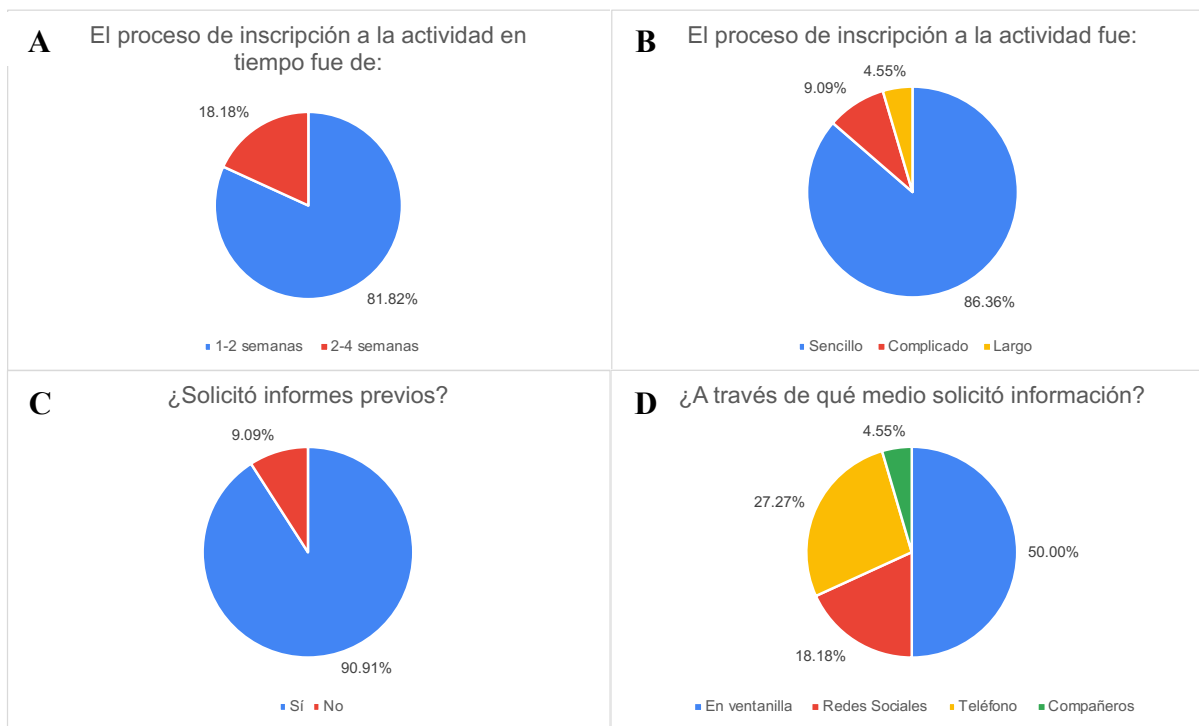
Fuente: Hernández-Chávez (2020).

Las personas que respondieron en su mayoría (81.8%) tuvieron un proceso de inscripción con una duración en tiempo de 1 a 2 semanas, la población restante de 2 a 4 semanas (Figura 5-A), así mismo, consideran que este proceso fue sencillo en un 86.36% (Figura 5-B), que si bien son mayoría, existió la percepción de que también fue complicado (9.09%) y en menor medida, largo en temporalidad. Por otro lado, las respuestas nos indican que una proporción considerable de la muestra (90.9%) solicitó informes previos (Figura 5-C), de estos informes, la mitad fueron solicitados directamente en ventanilla y prácticamente la otra mitad fueron solicitados vía remota por teléfono o internet mediante las redes sociales (Figura 5-D).

La percepción en cuanto a la calidad de la atención y la cabalidad de la información fue buena (86.4%) y en un 13.6% mala; sin embargo, a pesar de la apreciación negativa, igualmente consideran que la información que recibieron estaba completa (Gráfico 3).

Figura 8.

Preguntas de la encuesta respecto al inicio del proceso de Inscripción a las Actividades Académicas.



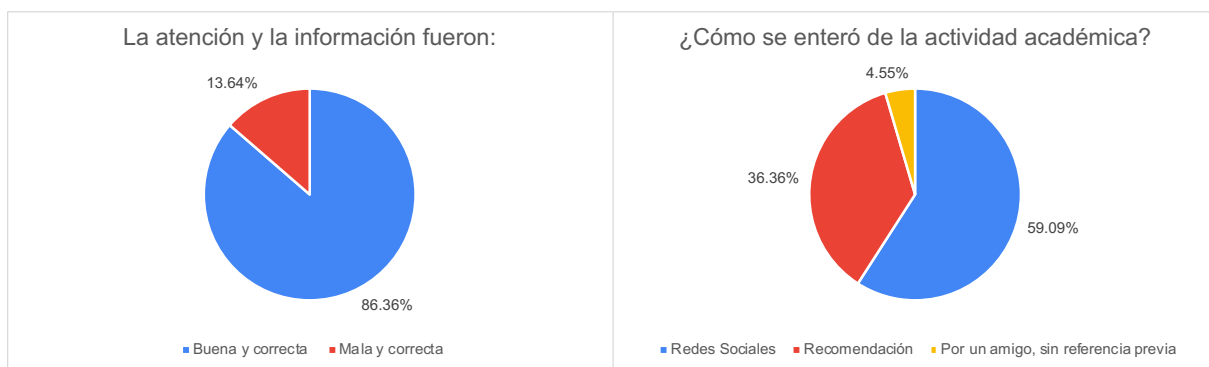
Nota: A) Temporalidad del proceso de inscripción; B) Complejidad del proceso de inscripción; C) Frecuencia en solicitud de informes previos; D) Medio por el que solicitó información respecto al proceso (n=22).

Fuente: Hernández-Chávez (2020).

Respecto al alcance del conocimiento de la oferta académica en esta población, la mayoría trasciende a través de redes sociales en un 59%, el resto fue por medio de recomendaciones e incluso hubo un caso en el que fue compartido por un amigo y se inscribieron sin alguna referencia previa al mismo como podemos observar en el Gráfico 4.

Gráfico 3 y 4.

Percepción de la atención y la calidad de la información y alcance del conocimiento de la oferta académica. (n=22).

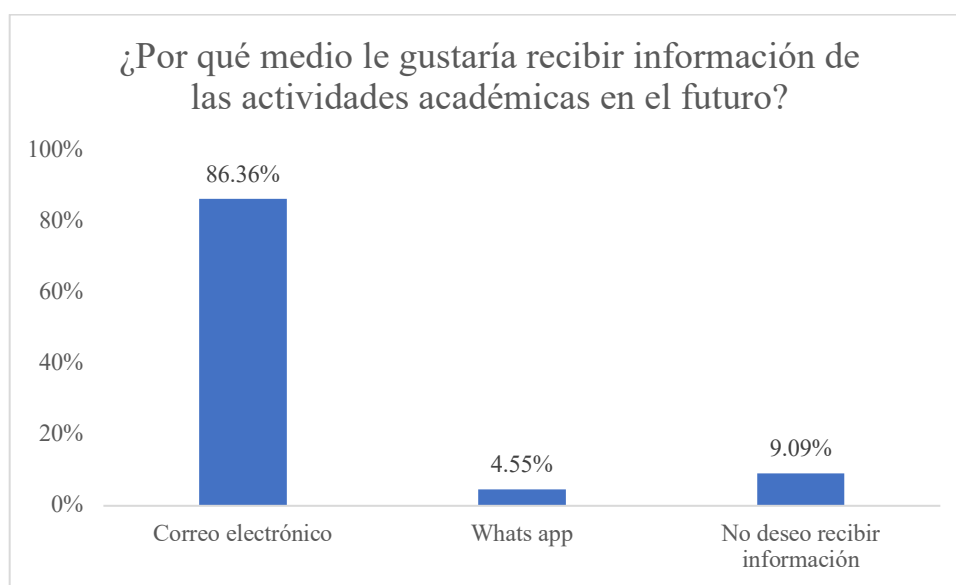


Fuente: Hernández-Chávez (2020).

Con vista hacia el futuro se preguntó por qué medio les gustaría recibir información para posteriores ofertas académicas, en este caso un 86.4% seleccionaron el correo electrónico como la herramienta ideal. Llama la atención que un 9.1% de las personas prefieren no recibir más información (Gráfico 5).

Gráfico 5.

Distribución de preferencia de contacto en la población encuestada (n=22).



Fuente: Hernández-Chávez (2020).

Por último, mediante una pregunta abierta se cuestionó sobre algún comentario, felicitación o queja adicional, destacando algunos comentarios (Anexo 1).

Tabla 1.

Comentarios destacables de los educandos en el Cuestionario 1

Una felicitación por excelentes profesores durante el curso. Una sugerencia sería que se pudieran grabar las clases para únicamente revisión por sus alumnos. Y que las clases continuaran online o híbrida.
En procesos electrónicos de inscripción.
Más agilidad en los trámites, en especial en los pagos de diplomados, servicios que no tuvieran que ser en otra facultad
Anteriormente en la comunicación con los alumnos con respecto a lo que esta sucediendo en estos momentos... Pero logro resolverse sin problemas.

Fuente: Hernández-Chávez (2020).

Cuestionario 2

Se aplicó una encuesta de procesos dirigida al personal que labora en la SGEC-FM; de un universo de 17 trabajadores, personal y empleados respondieron 16 que representa el 94% del total.

Encontramos en esta población que un 62.5% de la muestra esta compuesta por mujeres como podemos observar en la Figura 6-A, del total, casi la mitad son Académicos (43.75%), el resto de la población se encuentra distribuido en: personal sindicalizado, personal de confianza, honorarios y Médicos Pasantes de Servicio Social (Figura 6-B).

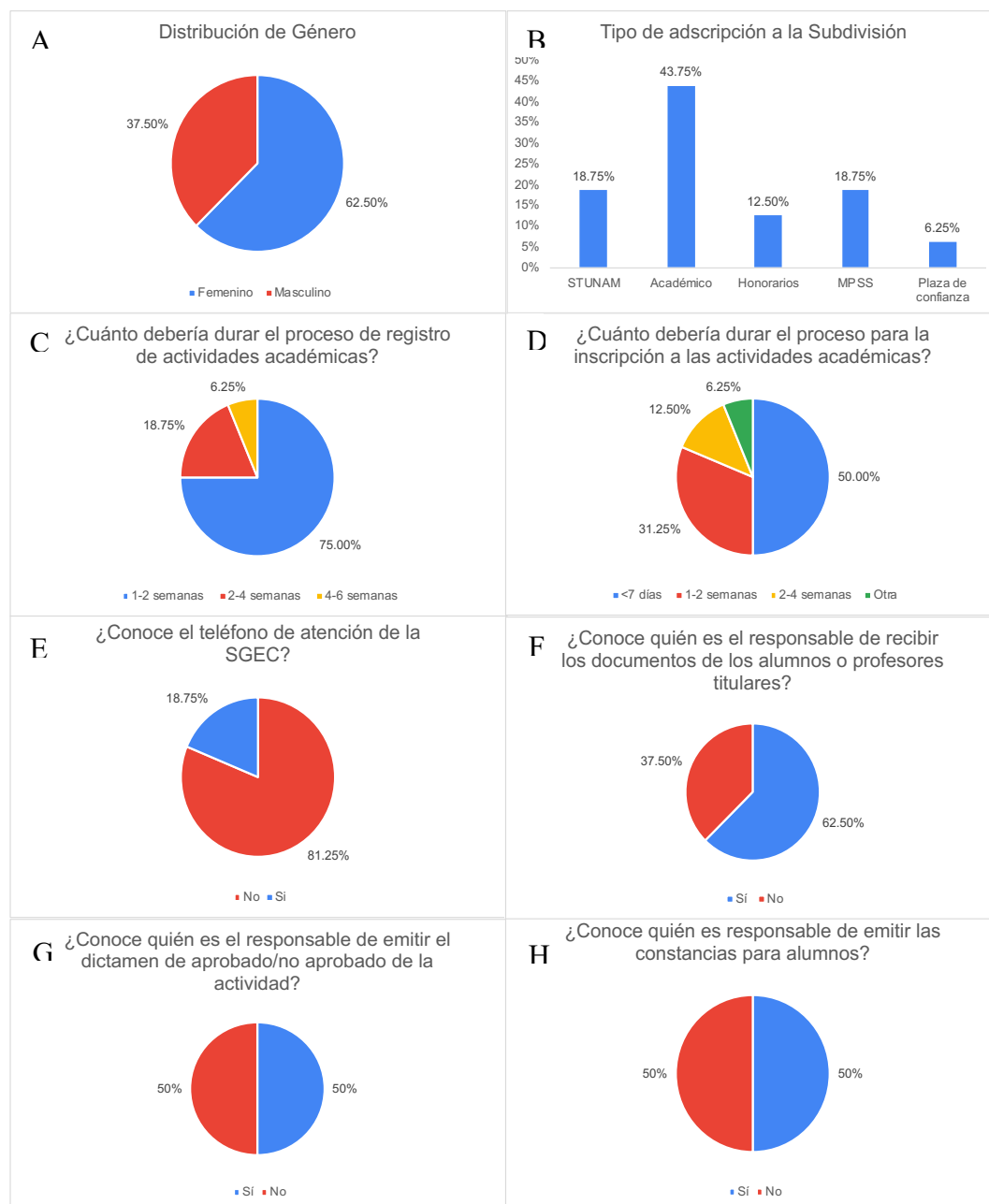
Entrando en materia de procesos, de acuerdo con la opinión de los consultados, el proceso de registro de las actividades académicas para los profesores titulares de las mismas, debería tener una duración entre 1 a 2 semanas (Figura 6-C); mientras que el proceso de inscripción a las mencionadas actividades por parte de los educandos, desde el punto de vista administrativo, debería tener una duración menor a 7 días como observamos en la Figura 6-D; vale la pena mencionar una observación particular que refiere que este tiempo depende de la duración y modalidad de la actividad académica.

Dentro de la misma encuesta, se preguntó si se conocía el teléfono de atención de la Subdivisión y se encuentra que la mayoría lo desconoce en un 81.25% (Figura 6-E); en esta misma línea, sobre si conocen quién es el responsable de recibir los documentos de los alumnos o profesores titulares; en este caso la mayoría responde que sí (62.5%), como lo podemos notar en la Figura 6-F. Siguiendo con las preguntas y observando las respuestas en la Figura 6-G y H, notamos que la mitad de los trabajadores conoce quién es el responsable de emitir el dictamen de aprobado/no aprobado de la actividad y de la misma forma sobre quién es responsable de emitir las constancias para alumnos.

Más adelante en la encuesta encontramos que tres cuartas partes de las respuestas afirman tener conocimiento de quien es el o la persona responsable en responder dudas en caso de existir de parte de los profesores titulares (Gráfico 6), llama la atención que en mayor medida (87.5%) conocen al responsable de responder dudas en caso de existir de parte de los educandos (Gráfico 7).

Figura 9.

Preguntas de la encuesta respecto al proceso de Registro de Actividades Académicas

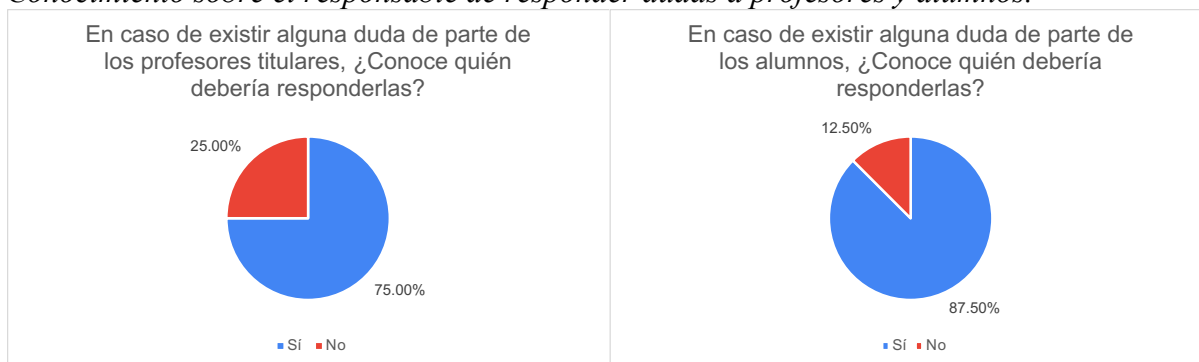


Nota: A) Distribución de género en la dependencia; B) Tipo de adscripción que tiene en la Subdivisión; C) Tiempo que debería durar el registro de Actividades; D) Tiempo que debería durar la inscripción a Actividades; E) Conocimiento del teléfono de atención por parte del personal; F) Responsable de recibir documentos; G) Responsable de emisión del dictamen; H) Responsable de emitir las constancias.

Fuente: Hernández-Chávez (2020).

Gráfico 6 y 7.

Conocimiento sobre el responsable de responder dudas a profesores y alumnos.

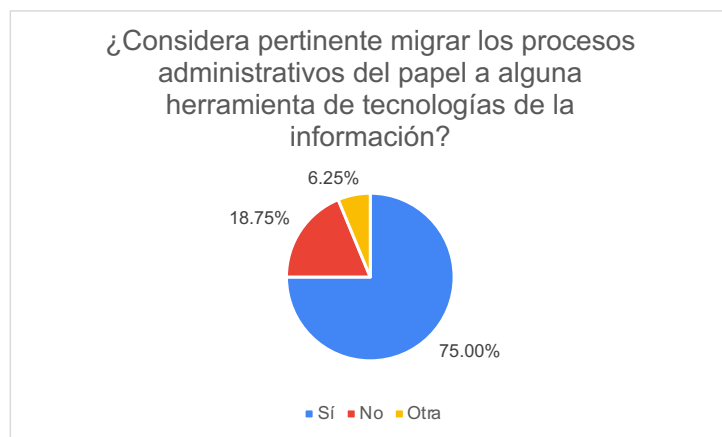


Fuente: Hernández-Chávez (2020).

Con vistas al futuro, se preguntó si se considera pertinente migrar los procesos administrativos del papel a alguna herramienta de tecnologías de la información, aquí el 75% de esta población consideraron que sí, cabe destacar que una persona comentó: “Principalmente sí, pero siempre habrá excepciones que considerar”, opinión que valdría la pena definir en un futuro cuales deberían ser las excepciones (Gráfico 8).

Gráfico 8.

Opinión sobre la migración de procesos a alguna tecnología de la información.



Fuente: Hernández-Chávez (2020).

En cuanto a frecuencias de eventos más comunes en el llenado de las solicitudes de inscripción o de registro de actividades por parte de los alumnos/profesores, encontramos reportado de parte del personal en contacto con el área, con mayor incidencia el tener documentos incompletos, en segundo lugar letra poco legible y en tercero falta de información de parte del solicitante (Gráfico 9).

Gráfico 9.

Barras de frecuencias en los eventos más comunes que se encuentran en el llenado de las solicitudes.

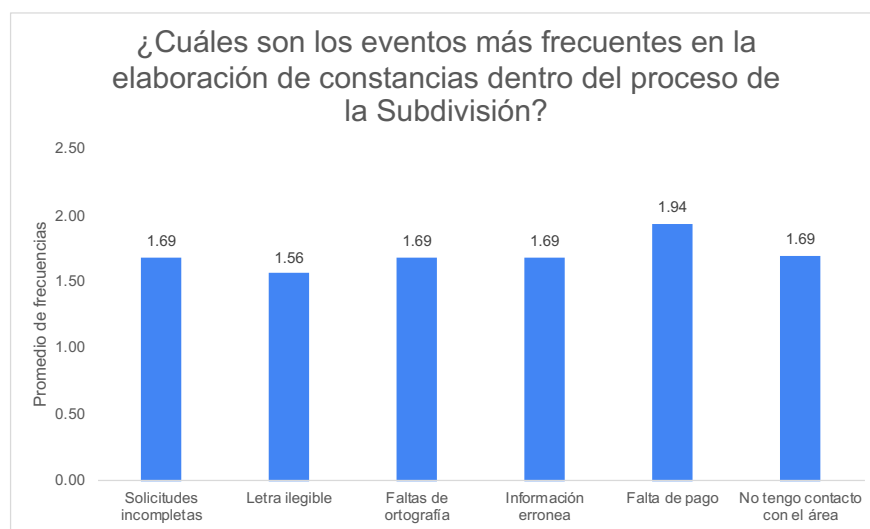


Fuente: Hernández-Chávez (2020).

Antes de concluir el instrumento con los comentarios personales, también se preguntó sobre los eventos más frecuentes en la elaboración de constancias dentro del proceso de la Subdivisión, como podemos observar en el Gráfico 10, el más frecuente es la falta de pago, en segundo lugar, y empatados, temenos información erronea, faltas de ortografía y solicitudes incompletas.

Gráfico 10.

Barras de frecuencias en los eventos más comunes que se encuentran en la elaboración de constancias.



Fuente: Hernández-Chávez (2020).

Finalmente, mediante una pregunta abierta se cuestionó sobre en qué otros momentos o procedimientos usted detecta errores o alguna necesidad de mejora, destacando algunos comentarios (Anexo 2).

Tabla 2.

Comentarios destacables de los trabajadores en el Cuestionario 2.

En lo personal, necesito más capacitación e información en el procedimiento, y hacer a los alumnos y profesores que cumplan con dichos requisitos en forma y tiempo.
En el proceso de registro de una actividad o programa académica, en la elaboración de dictámenes. La atención a los alumnos. Resguardo de la información.
Comunicación con los alumnos
En el momento que en el área de registro llegan documentos o llamadas directas a ventanilla y no transmiten dicha información y hay problemas de COMUNICACIÓN
Cuando llenan las solicitudes para emitir constancias de alumnos o profesores muchas veces los nombres están escritos con mayúsculas, lo que hace que omitan acentos, y posteriormente tienen que realizar trámite de corrección
En el pre registro, cuando uno se encuentra a distancia y es difícil realizarlo presencial, sea que pudiese haber un periodo mas largo para los interesados que estén a distancia para concluir el registro
...uso de herramientas virtuales y por consiguiente una mayor calidad del mismo.

Fuente: Hernández-Chávez (2020).

Observación *in situ*

Mediante una observación en el lugar, se pueden destacar varias áreas de oportunidad. La primera es que físicamente, la ventanilla de atención donde se realiza tanto el registro de actividades académicas como la inscripción de los educandos a las mismas y las solicitudes de elaboración de constancias se encuentran en una dependencia (Unidad de Posgrado) y la Facultad de Medicina, se encuentran separadas por 9.2 km de distancia, que si bien ambas dependencias están dentro de Ciudad Universitaria, el hecho de trasladarse, sobre todo, para realizar el pago correspondiente, implica una inversión mayor de tiempo, debido a que deben regresar, en algunos casos, a ventanilla para concluir el trámite.

Como siguiente punto, al elaborar diversas copias de la misma información en memoria USB, para diversificar el trabajo es propicio a errores, como pérdida de información y varias versiones de la misma que se modifica durante la jornada laboral; el llenado a mano de las solicitudes en ocasiones se presenta falta de información de parte del solicitante, llenado incompleto, faltas de ortografía, omisión de acentos, y letra ilegible, lo que genera repetición de los procesos y de las constancias, proceso que duplica el tiempo generando una menor productividad.

Para el último punto a describir, se observa que por la tarde, fuera del horario de atención establecido, se reciben solicitantes; debido a ello, en ocasiones no se cuenta con el personal en funciones para atenderlos y alguna otra persona del turno vespertino realiza dicha función, implicando una desatención al trabajo asignado, sumado a que probablemente no se cuente con la capacitación para realizar el flujo de atención, además de que se corre el riesgo de otorgar mala orientación o que el trámite demore más de lo debido.

10.- ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el mismo orden en el que se presentan los resultados, se analizarán los mismos, comenzando con la aplicación del Cuestionario 1 a los educandos inscritos en una de las actividades académicas de la Subdivisión, donde como se describe la muestra tiene en mayor medida mujeres, lo cual tiene concordancia con la estadística a este momento (MSN, 2019), donde siete de cada 10 estudiantes de Medicina son mujeres, la edad promedio igualmente corresponde a la edad de egreso de la licenciatura.

Dentro de la percepción de los entrevistados encontramos que demoraron en algunos casos hasta 4 semanas en realizar su proceso de inscripción a la actividad, (Figura 5-A), y aunque en su mayoría el proceso fue sencillo o amigable (Figura 5-B), es importante no descartar que casi una tercera parte (31.8%) lo consideran largo o incluso complicado, ya que aquí es donde comenzamos a detectar áreas de oportunidad para una mejora continua. Más adelante encontramos que una buena proporción de la muestra solicitó informes (Figura 5-C), interpretando que en la información publicada sobre todo a través de las redes sociales (Gráfico 4), es insuficiente o incompleta, aquí se encuentra otro nicho de oportunidad para una mejora continua.

Continuando con la parte de comunicación, la mitad de los solicitantes se acercaron de manera presencial a la ventanilla, sin embargo la otra mitad prácticamente, llamo por teléfono o se comunicó a través de redes sociales (Figura 5-D), esto nos orienta a que la necesidad de información esta migrando a una parte no presencial, por lo tanto los procesos y los canales se deben orientar en buena medida hacia ello. Otro aspecto es el hecho de que, aunque es autoreportado, existió la percepción de haber recibido una atención de mala calidad (Gráfico 3), lo cual resalta como otra área de oportunidad para la mejora continua.

Antes de terminar este apartado, llama la atención que, aunque es una población joven, se hallan inclinado hacia la opción del contacto mediante correo electrónico (Gráfico 5), por otro lado tenemos a los que comentan que no desean recibir información en el futuro, la contraparte porque prefieren enterarse por otros medios que no les generen alguna molestia extra o demora en tiempo al estar revisando los mismos o prefieran el streaming y el *ecommerce* frente a otros servicios más tradicionales como el correo electrónico (Ticbeat, 2016).

En la pregunta abierta de los comentarios (Anexo1), se destacan 4 de ellos, donde podemos observar que en general la percepción de calidad del contenido y la oferta académica es adecuada, sin embargo hacen mención sobre utilizar TIC's, así como agilidad en los trámites, haciendo hincapie en la distancia, por el traslado que se reporta igualmente en la observación *in situ*, por último, se menciona un aspecto que se ha tocado a lo largo de este análisis, la comunicación, elemento esencial presentando así otra oportunidad para la mejora continua.

Dentro de los procesos internos (Cuestionario 2), observamos que igualmente la proporción de mujeres respecto a la población varonil es mayor (Figura 6-A), así mismo en su mayoría, la estructura esta compuesta por personal académico y sindicalizado (Figura 6-B), la proporción probablemente no nos brinde la información adecuada debido a que en las

figuras contractuales, hay quienes pueden ejercer más de una. Referido a la temporalidad, la mayoría coinciden que la duración del proceso de registro de actividades académicas debiera ser menor a 2 semanas, acotando que este proceso sea hasta antes del dictamen debido al calendario de sesiones del Comité Académico y dictaminador de los programas; por otro lado, el proceso de inscripción por parte del educando (Figura 6-C), la mitad del personal refiere que su duración debe ser no mayor a 7 días, con una excepción, que depende de la duración y modalidad de la actividad académica en este rubro. Valdría la pena definir *a posteriori* los casos excepcionales que podrían estar sujetos a dicha condición.

Más adelante encontramos la pregunta referente a si se conoce el teléfono de atención, en este apartado llama la atención que más del 80% lo desconoce, (Figura 6-E), de acuerdo con Nieva (2020), es muy importante que todos los empleados conozcan la filosofía de la empresa y los valores por los cuales se rige, así como los elementos que la estructuran, en este caso, conocer el número telefónico del centro de trabajo. Igualmente, la misión, visión, objetivos y las políticas para alcanzarlos. La comunicación en este sentido es esencial para que los trabajadores se identifiquen con la cultura organizacional, particularmente para efectos de este estudio, en la institución educativa.

Continuando por una línea similar, se preguntó si se conocían las o los responsables de área, en primer lugar, en recibir los documentos a los alumnos (Figura 6-F); en emitir el dictamen de aprobado/no aprobado de la actividad (Figura 6-G); o en emitir las constancias a los alumnos (Figura 6-H), obtuvimos respuestas con tendencia a la media, es decir, la mitad de los trabajadores tienen conocimiento de quienes son los responsables de cada área en particular; a pesar de ser un universo pequeño, es probable que al favorecer la participación colaborativa en el involucramiento del personal para una mejora continua, no solamente conlleve a una mejoría en los resultados de la institución educativa, sino que además, existe una incidencia directa en los indicadores sociales del empleado, tales como: a) clima laboral, b) puntualidad, c) satisfacción del personal - en lo general – (Cruz, 2007). Merece el esfuerzo indagar en el futuro sobre las razones o motivos por los cuales obtuvimos estos resultados.

Por otro lado, cabe resaltar que más del 75% de los trabajadores conocen quién debería responder las dudas en caso de que exista de parte de los alumnos o de los profesores titulares (Gráfico 6 y 7). Con vista hacia el futuro se preguntó si se considera prudente el migrar los procesos del papel a alguna o varias herramientas de tecnologías de la información, a lo que la mayoría contestó de forma afirmativa (Gráfico 8) y una persona realizó una observación particular: “Principalmente sí, pero siempre habrá excepciones que considerar”, nuevamente externo la posibilidad de definir *a posteriori* los casos excepcionales que podrían estar sujetos a dicha condición.

Analizando los eventos que más comunmente se presentan en el llenado de las solicitudes de inscripción o de registro de actividades por parte de los alumnos o profesores respectivamente, en primer lugar se encuentra el tener documentos incompletos (Gráfico 9), sin embargo, todas las barras de frecuencias se aproximan entre sí a un valor similar, lo que nos dice que no hay un evento que se presente de manera considerable más que otro, incluso, sería conveniente no descartar que puedan presentarse de manera simultánea dentro de la misma solicitud. Respecto a los eventos más frecuentes que se suscitan en la elaboración de constancias, el más frecuente es la falta de pago (Gráfico 10), lo cuál, al no existir un

comprobante de que no se adeuda el coste de la actividad, la constancia de inicio no es emitida; empatados, en un segundo lugar se encuentra información errónea y faltas de ortografía, llama la atención que se repite el mismo fenómeno de la pregunta anterior, en el que todas las barras de frecuencias se aproximan entre sí a un valor similar.

Finalmente en este instrumento, se cuestiona sobre opiniones personales a través de una pregunta abierta (Anexo 2), estos comentarios se destacan para poner en evidencia y dar respuesta a través de la propuesta de solución de las problemáticas planteadas, donde se resalta: hincapié en capacitación e información de procedimientos, cumplimiento de plazos establecidos, resguardo de información, comunicación, falta de estandarización de los formatos y procesos, opciones a distancia o en línea y uso de herramientas virtuales.

A través de una observación *in situ*, se detectan diversas áreas de oportunidad para la mejora continua, una es la distancia entre la ventanilla de atención y el lugar de pago; otra es el elaborar diferentes copias de la misma base de datos para su uso por diferentes personas en diferentes departamentos de la Subdivisión; el llenado de las solicitudes, que se confirma con la encuesta (Cuestionario 2) y la diversidad de eventos que pueden presentarse disminuyendo la productividad y finalmente el hecho de recibir solicitudes fuera del horario de atención, con las implicaciones que ello conlleva.

11.- ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN

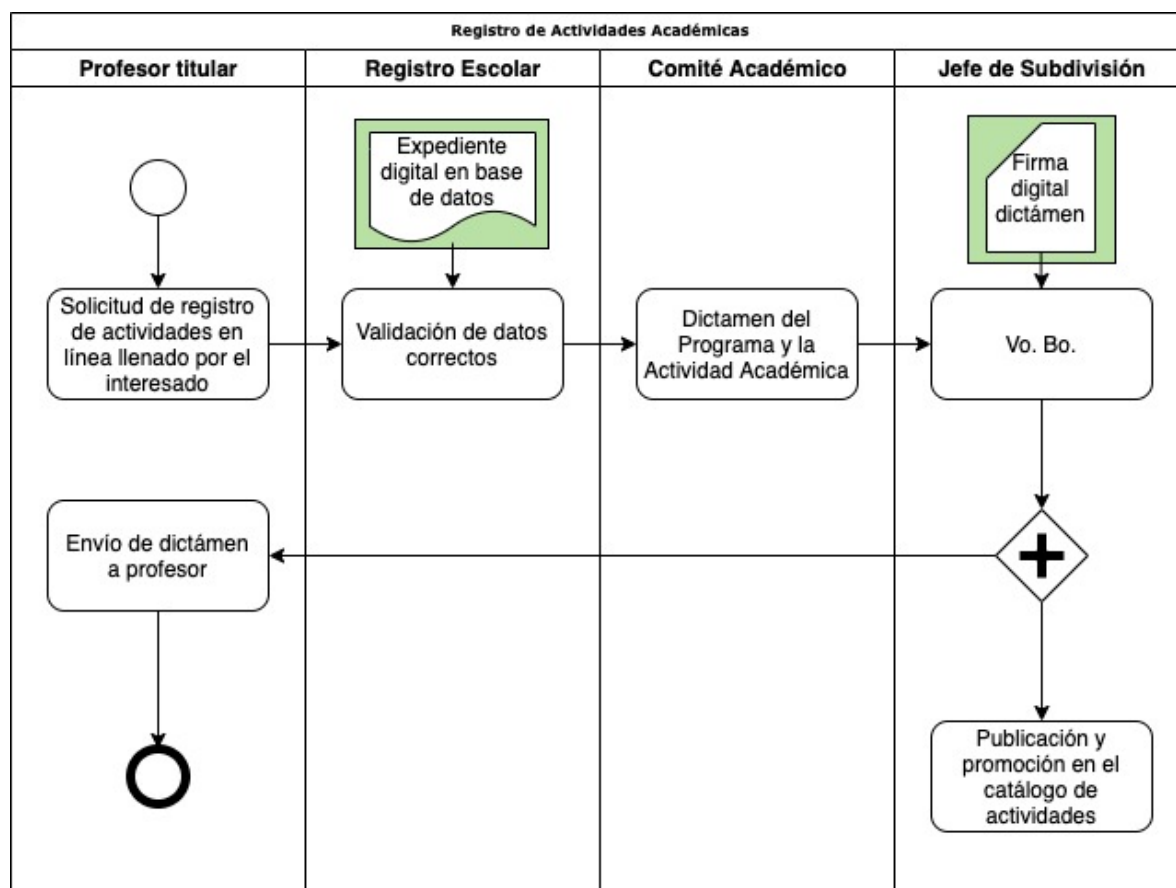
El trayecto formativo dentro de la cadena de valor para las Actividades de Educación Continua corre desde el registro de la misma por parte del profesor titular, o la solicitud de inscripción de parte del educando y concluye cuando se otorgan las respectivas constancias al finalizar el curso, taller, seminario o diplomado. Como se han descrito, existen problemas con eventuales áreas de oportunidad para la mejora continua dentro de los procesos internos, que se reconocen por parte de todos los actores involucrados: alumnos, profesores y trabajadores de la dependencia.

A lo largo de este estudio de caso hemos evaluado como se llevan a cabo los procesos para el registro de actividades, solicitud de inscripción y emisión de constancias, es con base en esto que se propone una propuesta de solución, a través de la gestión de procesos con asesoría de profesionales en informática, de un sistema de información electrónico y en línea, con todas las medidas de seguridad digital y resguardo de la información, datos personales y documentos de carácter oficial, donde se cuente con acceso a la plataforma 24 horas los 7 días a la semana; de preferencia, este sistema debería tener una interfaz amigable e intuitiva para su llenado en el *front end* con mensajes precargados de éxito/falla en la captura de datos que reciba el usuario en su bandeja de entrada; del lado del *back end*, un acceso restringido con roles de autorización a los actores involucrados en utilizar la información recibida, dicha información sumergida en la red y disponible para administrar el subsistema de pagos electrónicos, respecto a la gestión y simplificación de procesos, se describen a continuación.

Del proceso de Registro de Actividades Académicas (Figura 7) en el sistema de información se incluye una base de datos única y un flujo de proceso basado en la plataforma electrónica llenado directamente por el interesado donde se recaben todos los datos necesarios, para posteriormente ser validado por el área de Registro y sea creada una carpeta/expediente virtual dentro de una única base de datos para posteriormente ser dictaminada por el Comité Académico y autorizada por el Jefe de Subdivisión con una emisión inmediata del documento oficial el cual se proporciona directamente al Profesor Titular y publicado en el catálogo virtual, evitando los errores por duplicado o pérdida de información, disminuyendo el tiempo y simplificando el proceso en general, además de evitar el consumo de papel al ser ahora un expediente digital.

Figura 7.

Flujo del proceso de Registro de Actividades basado en la propuesta de solución.

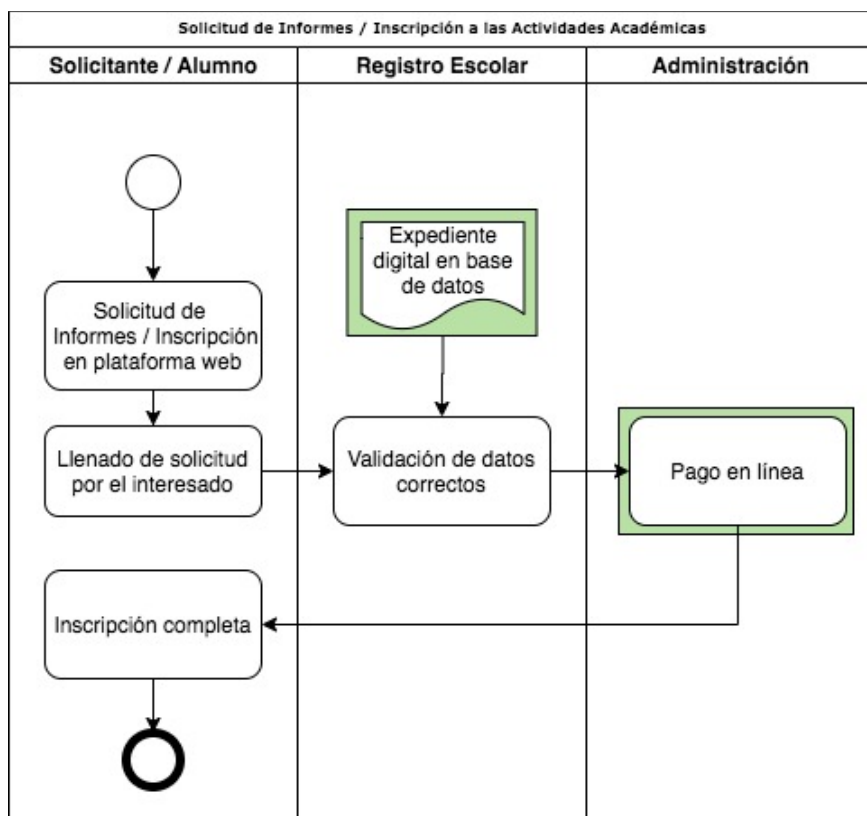


Fuente: Hernández-Chávez (2020).

Respecto del proceso de registro/inscripción (Figura 8), la información referida a cada Actividad Académica se encontrará disponible en la plataforma para su consulta, de ser deseado, el solicitante podrá llenar la solicitud de registro en el mismo portal, datos que recibirá el área de registro escolar y se adicionarán la carpeta/expediente virtual de la Actividad previamente creada, una vez validada la información se habilitará el portal de pagos electrónicos evitando así el traslado a otro edificio para realizar el coste y cuando éste sea realizado se considerará una inscripción completa.

Figura 8.

Flujo del proceso de Registro de Actividades basado en la propuesta de solución.

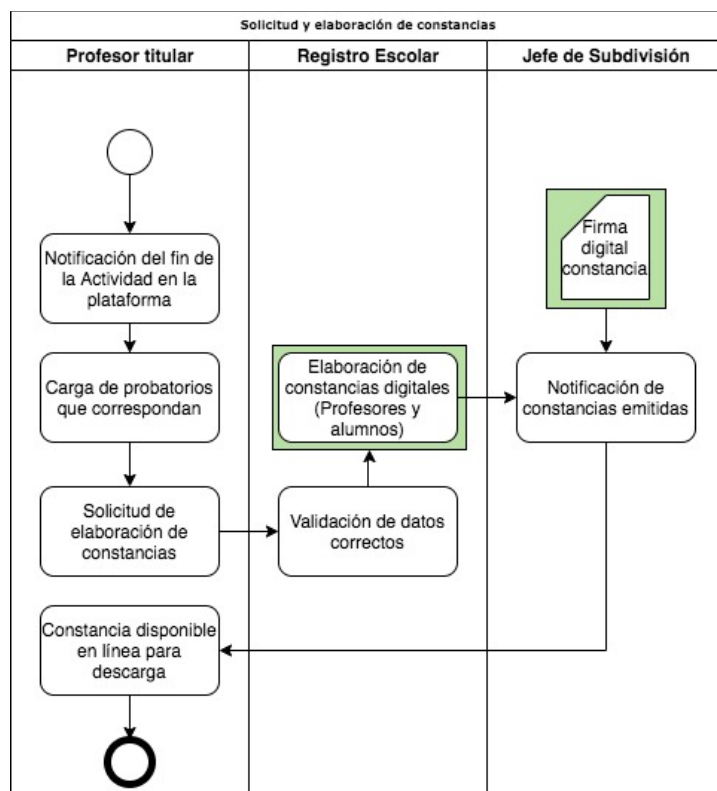


Fuente: Hernández-Chávez (2020)

Del proceso de Solicitud y elaboración de constancias (Figura 9), en la plataforma virtual el profesor titular dará aviso de finalizado de su Actividad Académica, cargara el o los probatorios según corresponda y solicitará las constancias respectivas, tanto de profesores cómo de alumnos, los datos y la solicitud será validada por el área de Registro Escolar y el personal secretarial asignado para la emisión del documento generado por el sistema electrónico para ser firmado de manera digital por el Jefe de Subdivisión, una vez aplicada la rúbrica se dará la notificación de constancias emitidas para que estas se encuentren disponibles para su descarga por parte de los interesados en formato PDF

Figura 9.

Flujo del proceso de Solicitud y Elaboración de constancias, basado en la propuesta de solución.



Fuente: Hernández-Chávez (2020)

Ahora bien, si se requieren informes o algún dato de la base de datos, al ser única y encontrarse disponible para todos los trabajadores involucrados, puede ser consultada online, se soluciona el hecho de duplicar los archivos y compartirlos mediante una memoria USB, así como datos incorrectos o faltas de ortografía en apellidos al ser llenado directamente por el interesado.

Por otra parte, vale la pena identificar las Frequently Asked Questions (Preguntas Frecuentes o FAQ por sus siglas en inglés) y colocar un apartado tanto en la página web oficial, como en las redes sociales de la dependencia, proporcionando así la información general que conlleva cualquiera de los procesos que se presentan en el trayecto formativo, agregar incluso el uso de un programa informático tipo “Bot” que efectúe automáticamente respuestas intuitivas a través de internet, disminuyendo así la brecha demandada de comunicación e información.

Sumando, dentro del mismo sistema, debería encontrarse un apartado interno referido al reporte de incidentes, en cuanto se presenten, tener la herramienta de notificación, no de modo inquisitivo, sino en búsqueda de una mejora continua, atacando el problema desde el inicio y de raíz, evitando una reincidencia futura.

Como último punto, pero no menos importante, aunque la demanda de atención en turno vespertino es menor que en matutino, aún así se presentan personas que requieren ser asesoradas o auxiliadas con sus trámites de manera presencial, para ello, se enuncian dos alternativas, en primer lugar, asignar y capacitar a un miembro del equipo que se pueda encontrar en el turno vespertino en las actividades de registro escolar o en segundo lugar la contratación de personal en específico para el área.

12.- CONCLUSIONES

En el trayecto formativo de los interesados en las actividades y servicios disponibles de Educación Continua se llevan a cabo diversos procesos, algunos, de manera simultánea, desde el registro o inscripción hasta la obtención de constancias de terminación, sin embargo estos procesos pueden ser complejos, en los que hay que invertir desde tiempo hasta traslados entre diferentes edificios con distancias considerables entre sí, al mismo tiempo estos procesos presentan demoras, errores y duplicación de procedimientos. Para ampliar la visión se realizó una intervención a través de dos instrumentos tipo cuestionarios que contenían preguntas cerradas, abiertas y escala de Likert; una de las limitaciones del estudio al ser una encuesta subjetiva de autorespuesta, es por esto que, al mismo tiempo, previo al momento de la restricción por la emergencia sanitaria debida al SARS-CoV2/COVID19, se realizó una observación *in situ* detallando los principales problemas observados.

Durante la investigación, se encontró que existen protocolos o procesos previamente establecidos en la dependencia, que se han ajustado bajo la modalidad de usos y costumbres, el horario de atención en ventanilla es de lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas, dado el tamaño del universo de trabajadores, existen pocos puntos o mecanismos de control por pares de los procesos, empero, hay mínimo un encargado o responsable de cada área.

Respecto a las encuestas se observaron diversas áreas de oportunidad para la mejora continua, entre ellas, la duración de los procesos es de alrededor de 1 a 2 semanas, tanto para el registro de las Actividades, como la inscripción a las mismas; los canales y vías de comunicación; la calidad de la atención; la necesidad de mayor información respecto a la oferta académica publicada; el traslado que debe realizar el educando para pagar el costo de la Actividad, la duplicidad de la misma información en una memoria USB y el riesgo de pérdida de la misma durante la transferencia; nuevamente la falta de comunicación, en este caso, interna y la atención vespertina fuera del horario de atención.

Para solucionar los problemas, se proponen alternativas para reestructurar y estandarizar los procesos (con asesoría de profesionales en informática) a un sistema de información electrónico y en línea, con todas las medidas de seguridad digital y resguardo de la información con las normativas vigentes aplicables, que sea amigable e intuitivo al usuario y accesible a la información que se requiere por parte de los responsables de área. Este sistema beneficia tanto a los demandantes de servicio como al propio personal adscrito en funciones, limita los errores por transferencia de información al tener solamente una base de datos, optimizando y eficientando los procesos aumentando la productividad, disminuyendo los tiempos, con excepción de los dictámenes, debido a la agenda propia del Comité Académico, y otorgando así un valor agregado.

Dentro de los beneficios de adoptar estas propuestas de solución, se encuentra la disminución de errores tras eliminar el llenado a mano de las solicitudes ya sean las de registro de actividades o las de inscripción. Así mismo toda la información y el expediente sería electrónico y centralizado en un solo servidor con su respectivo respaldo, con esto, igualmente se elimina el error por poseer una o más copias de la base de datos en USB, de parte de los desarrolladores y cómputo, sería necesario generar los permisos correspondientes dependiendo del nivel de acceso que necesita el personal para sus labores, también, en este

sistema de información se podrían gestionar los pagos de parte de los educandos de manera electrónica, suprimiendo así la distancia a recorrer entre los diferentes edificios. Respecto a la emisión de constancias, al ser los datos capturados por los mismos usuarios, se reducirían los errores por escritura u omisión de letras o acentos; del mismo modo, se propone crear una sección FAQ (frequently asked questions ó preguntas frecuentes) en los medios digitales de información, limitando en la manera de lo posible y de forma general, las dudas o preguntas presentes en los usuarios que demandan la información, sirviendo también a manera de filtro para que únicamente lleguen preguntas muy específicas que por ese nivel particular no se incluyen dentro de las preguntas universales. En caso de que existiesen fallos, tener un segundo sistema para el reporte de incidentes, promoviendo una mejora continua, evitando la reaparición de errores, y la capacitación del personal o contratación para atender a usuarios extemporáneos, ampliando la capacidad de atención; finalmente, un beneficio en general, sería la disminución del uso del papel y mejorar la experiencia del usuario proporcionado así, un valor agregado.

Este estudio se realizó con las limitaciones generadas debido a la situación de salud en la que se encuentra el país y el mundo en el contexto de la pandemia, se recomienda un estudio más amplio cuando la institución educativa regrese a las actividades presenciales ya que se puede abarcar un universo mayor de estudiantes activos y se podrían aplicar otros instrumentos adicionales que permitan la obtención de información.

13.- FUENTES DE CONSULTA

- Landgrave Ibanez, e. a. (2002). La formación médica continuada en México. *Atención Primaria*, 178-188.
- Cruz. (2007). Participación del empleado en la mejora continua. *Innovaciones de Negocios*, 4(1): 79-105, México.
- Acevedo Calamet, F. (2022). Estado del arte sobre concepciones de la calidad de la educación superior. *Filosofía de la educación*, 119-150.
- ANUIES. (1975). Programa de Formación Continua. *Documento Rector*, México.
- Arias Ortiz, E. J. (2019). Del papel a la nube: cómo guiar la transformación digital de los Sistemas de Información y Gestión Educativa (SIGED). *Banco Interamericano de Desarrollo*.
- Arroyo, J. (2010). Evolución histórica del concepto de calidad. *Gestiopolis, Colombia*.
- Bustamante Rojas, H. (2010). Lineamientos y estrategias para el fortalecimiento de la educación continua. *ANUIES*, 5-10. México.
- Dress, G. &. (2003). *Conceptos de administración estratégica*. México: Pearson Education.
- E., A. O. (2019). Del papel a la nube: Cómo guiar la transformación digital de los Sistemas de Información y Gestión Educativa (SIGED). *Banco Interamericano de Desarrollo*.
- Federación Integral y Desarrollo Empresarial. (2018). *La Organización de Salud como Empresa*. Obtenido de FIDE: www.fide.edu.pe
- Fernández, S. &. (2014). Administración educativa: la planificación estratégica y las prácticas gerenciales integrando la tecnología, su impacto en la educación. *Presentation*, Argentina.
- García Santacruz, R. (2013). La importancia de la autoevaluación y la calidad de los servicios en la gestión de centros de educación continua en la UNAM. *Tesis de Maestría*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Gumbau, J. (2006). Hacia la universidad orientada a los servicios: una perspectiva sistémica de cambio permanente por la innovación tecnológica. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 3(1), 21-43. Colombia.
- Harvey , L. (2007). Transforming Quality Evaluation: Moving On. *Quality Assurance In Higher Education*, 225-245.
- Izquierdo García, B. &. (2000). La educación continua, una alternativa a la formación de los recursos humanos. *IIESCA*, México.
- McCormik, D. (2005). El futuro de los clusters y las cadenas productivas. *Semestre económico*, 87-102. Colombia.
- Maldonado, J. Á. (2018). *Gestión de Procesos*. Obtenido de Academia.edu: <https://www.academia.edu/>
- MSN, C. (2019). *Siete de cada 10 estudiantes de Medicina son mujeres, pero aún hay un "techo de cristal" para acceder a los puestos jerárquicos*. <https://www.msn.com/>

- Municio, P. (2005). La construcción de programas educativos de calidad. *Revista complutense de Educación*, 485-508.
- Nieva, C. (España de 2020). *Cómo involucrar a los empleados en la empresa*.
<https://superrhheroes.sesametime.com/>
- Ortiz Lozano, J. (2017). Gestión de la Calidad y Diseño Específico de los Procesos de Admisión en el Sistema Universitario Español: Estudio de Caso en una Universidad Privada. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 87-106.
- Piñero, N. C. (2007). *Dirección estratégica: Experiencia de la escuela internacional de educación física y deporte*. . La Habana, Cuba.
- Porter, M. (1985). *Competitive Advantage*. New York Free Press, Estados Unidos.
- Posgrado, C. d. (2020). *Educación Continua Facultad de Medicina UNAM*.
<http://www.sidep.fmposgrado.unam.mx:8080/EducacionContinua/>
- Rodríguez Morales, P. (2017). Evaluación interna de la calidad de centros universitarios de la Universidad de la República de Uruguay. *Revista electrónica calidad en la educación superior*, 87-119.
- Sánchez Medina de Rota, G. (1979). Reflexiones sobre las tendencias de la educación continua para las profesiones. *Higher Education Journal*, 8(30). México.
- SGEC, F. U. (2019. México). *Informe Anual de Actividades y Programas Académicos*. Documento interno.
- SGEC-FM, U. (2018. México). *Antecedentes y Organización de la Educación Continua en la Facultad de Medicina de la UNAM*. Documento interno.
- Stoner, J. R. (1996). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Thompson, A. &. (2004. Estados Unidos). *Strategic management: Concepts and cases*. Nueva York: McGrawHill.
- Ticbeat. (Marzo de 2016). *El correo electrónico se extingue entre los usuarios jóvenes*.
<https://www.ticbeat.com/>
- UNAM. (7. México de Julio de 2020). Obtenido de Educación Continua:
<https://educacioncontinua.unam.mx/>
- UNAM, A. G. (2019). *Reglamento General de Educación Continua de la UNAM*.
<http://www.sidep.fmposgrado.unam.mx:8080/EducacionContinua/>
- UNESCO. (1998). *Declaración Mundial Sobre la Educación Superior en el Siglo XXI, Visión y Acción*. 11-12.
- Velázquez-Santana, E. C.-V. (2015). La dirección estratégica en la universidad pública: una investigación en las universidades tecnológicas de México. *Universidad & Empresa*, 17(28): 87-104.

14.- APÉNDICES

Cuestionario 1

Encuesta de Servicio

Distinguido médico, a través de este medio lo distraigo un momento y le solicito amablemente el responder la presente encuesta, el objetivo es detectar áreas de oportunidad que permitan mejorar la atención que recibe en la Subdivisión de Graduados y Educación Continua de la Facultad de Medicina de la UNAM, esta encuesta es anónima, de antemano muchas gracias.

	Pregunta	Opciones de respuesta
1	Género	Masculino/Femenino
2	Edad	Númerico
3	¿Actividad académica en la que se encuentra inscrito/a?	Varchar
4	El proceso de inscripción a la actividad en tiempo fue de:	1-2 semanas 2-4 semanas 4-6 semanas Otra
5	El proceso de inscripción a la actividad fue:	Sencillo Largo Complicado Otra
6	¿Solicitó informes previos?	Si/No
7	¿A través de qué medio solicitó información?	Teléfono Ventanilla Redes Sociales Otra
8	La atención y la información fueron:	Buena y correcta Buena e incompleta Mala y correcta Mala e incompleta Otra
9	¿Cómo se enteró de la actividad académica?	Redes Sociales Página web Catálogo de actividades Recomendación Por el profesor titular Otra
10	¿Por qué medio le gustaría recibir información de las actividades académicas en el futuro?	Correo electrónico Whats app No deseo recibir información Otra
11	Comentarios personales	Varchar

	¿Tiene algún comentario, felicitación o queja adicional?	
--	--	--

Cuestionario 2

Encuesta de procesos

Distinguida/o compañera/o, a través de este medio le distraigo un momento y le solicito amablemente el responder la presente encuesta, el objetivo es detectar áreas de oportunidad que permitan mejorar los procesos dentro de la oficina, esta encuesta es anónima, de antemano muchas gracias.

	Pregunta	Opciones de respuesta
1	Género	Masculino/Femenino
2	Su adscripción a la subdivisión es a través de:	Honorarios STUNAM MPSS AAPAUNAM Académico Confianza Otro
3	¿Actividad académica en la que se encuentra inscrito/a?	Varchar
4	¿Cuánto debería durar el proceso de registro de actividades académicas?	1-2 semanas 2-4 semanas 4-6 semanas Otra
5	¿Cuánto debería durar el proceso para la inscripción a las actividades académicas?	< 7 días 1-2 semanas 2-4 semanas >4 semanas Otra
6	¿Conoce el teléfono de atención de la SGEC?	Si/No
7	¿Conoce quién es el responsable de recibir los documentos de los alumnos o profesores titulares?	Si/No
8	¿Conoce quién es el responsable de emitir el dictamen de aprobado/no aprobado de la actividad?	Si/No
9	¿Conoce quién es responsable de emitir las constancias para alumnos?	Si/No
10	En caso de existir alguna duda de parte de los profesores titulares, ¿Conoce quién debería responderlas?	Si/No
11	En caso de existir alguna duda de parte de los alumnos, ¿Conoce quién debería responderlas?	Si/No
12	¿Considera pertinente migrar los procesos administrativos del papel a alguna herramienta de tecnologías de la información?	Si/No

	En las siguientes preguntas Elija aquellas áreas de oportunidad en donde el 5 se presente con mayor frecuencia y el 1 el menos frecuente	
13	¿Cuáles son los eventos más comunes en el llenado de las solicitudes de inscripción o de registro de actividades por parte de los alumnos/profesores?	Llenado incompleto Documentos incompletos Letra poco legible Faltas de ortografía en los nombres Falta de información No tengo contacto con el área
14	¿Cuáles son los eventos más frecuentes en la elaboración de constancias dentro del proceso de la Subdivisión?	Falta de información Llenado de solicitudes incompleto Letra ilegible Faltas de ortografía Información proporcionada errónea Falta de pago No tengo contacto con el área
15	Comentarios personales ¿En qué otros momentos o procedimientos usted detecta errores o alguna necesidad de mejora?	Varchar

Anexo 1

	¿Tiene algún comentario, felicitación o queja adicional?
1	Que se profundizarán en temas importantes aprovechando que el examen se aplazó
2	Muy buenas las clases presenciales aunque se entiende que con la pandemia se tuvo que reorganizar y adaptar de nuevo todo
3	Una felicitación por excelentes profesores durante el curso. Una sugerencia sería que se pudieran grabar las clases para únicamente revisión por sus alumnos. Y que las clases continuaran online o híbridas
4	Uso adecuado de las herramientas virtuales, buena comunicación por parte de los coordinadores, además de excelentes ponencias y profesores con disponibilidad para que se desarrolle de la mejor manera el contenido.
5	Que se profundizarán en temas importantes aprovechando que el examen se aplazó
6	Considero que el número de horas designadas al curso sabatino de preparación para presentar el ENARM Debido a esta pandemia actual es insuficiente. Creo q sería bueno acatar un horario más extendido como se llevaba a cabo de manera presencial (de 08:00 a 15:00 hrs).
7	No
8	Considero que el número de horas designadas al curso sabatino de preparación para presentar el ENARM Debido a esta pandemia actual es insuficiente. Creo q sería bueno acatar un horario más extendido como se llevaba a cabo de manera presencial (de 08:00 a 15:00 hrs).
9	Todo ha estado bien con el curso
10	Considero que el contenido de los temas se ha acortado al hacer las sesiones en línea.
11	Tardaron mucho tiempo en reanudar actividades en línea. Los vídeos que subieron de algunas conferencias pasadas eran de mala calidad multimedia.
12	Ninguno
13	En procesos electrónicos de inscripción.
14	Más agilidad en los trámites, en especial en los pagos de diplomados, servicios que no tuvieran que ser en otra facultad.
15	Anteriormente en la comunicación con los alumnos con respecto a lo que esta sucediendo en estos momentos... Pero logro resolverse sin problemas.
16	Más que en los procesos, sería directamente en mejorar los tiempos de las ponencias, ya que nos estamos quedando cortos y estan quedando muchos temas sin ver
17	Pienso que deberían de dar mas tiempo para preguntas
18	Corroborar información
19	Brindar mayor tiempo a cada tema y cada área. Que los ponentes sean más concisos en sus temas
20	Que nos dejaran inscribir no solo al curso sabatino sino tambien al intensivo. Hemos gente k en verdad nos comprometemos a tomar ambos cursos y no dejar botado ninguno ya k ambos nos sirven para prepararnos para el examen de residencias

21	Deja mucho que desear la verdad
22	Buen curso, gracias.

Anexo 2.

	¿En qué otros momentos o procedimientos usted detecta errores o alguna necesidad de mejora?
1	En lo personal, necesito más capacitación e información en el procedimiento, y hacer a los alumnos y profesores que cumplan con dichos requisitos en forma y tiempo.
2	En el proceso de registro de una actividad o programa académica, en la elaboración de dictámenes. La atención a los alumnos. Resguardo de la información.
3	Esta información la comenté ya con el Jefe de la Subdivisión. Gracias
4	Comunicación con los alumnos
5	Ninguno al momento
6	Ninguno
7	Cuando llenan las solicitudes para emitir constancias de alumnos o profesores muchas veces los nombres están escritos con mayúsculas, lo que hace que omitan acentos, y posteriormente tienen que realizar trámite de corrección
8	Ninguno
9	No lo sé, creo que todo está bien
10	No
11	Ninguno
12	En el pre registro, cuando uno se encuentra a distancia y es difícil realizarlo presencial, sea que pudiese haber un periodo más largo para los interesados que estén a distancia para concluir el registro
13	En general me parece que se lleva de forma adecuada
14	No detecto algún error que requiera mejora en mi área
15	En el momento que en el área de registro llegan documentos o llamadas directas a ventanilla y no transmiten dicha información y hay problemas de COMUNICACIÓN con la Srita G. al respecto, en relación a los pagos es una base que desde que yo conozco lo lleva la Dra. J. y los MPSS sin transmitir la información a la Srita A. y lo cual tiene problemas para realizar su trabajo y que a la vez para la realización de constancias alumnos y saber si ya pagaron la Srita R. y una servidora repercute en la unidad administrativa, así como también la Dra. J. y las MPSS registran actividades en la base sin avisar y con nombre muy diferente a como el comité recibe y sale la minuta, también les asignaron a las MPSS llevar el control de escanear los dictámenes para enviarlos a los titulares de las actividades registradas situación que en este momento me afecta porque no sabía si ya la habían realizado porque NO HAY COMUNICACIÓN y NO SE TRABAJA EN EQUIPO HAY MUCHOS VICIOS LABORALES. Que hay mejorar hay mucho que mejorar dedicarnos cada uno hacer nuestro trabajo y saber que somos engrane uno de otro, no ser islas de trabajo sino saber hacer equipos. Espero tomen en cuenta esto y que el Dr. C. mire y escuche gracias.
16	Reestructuración del contenido a impartir en apego a la situación actual de salud, un mayor tiempo de desarrollo en conjunto con el uso de herramientas virtuales y por consiguiente una mayor calidad del mismo.