



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

**FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN CAMPUS I
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN
Y POSGRADO**



**“GESTIÓN PARA EL DESARROLLO DE UN SITIO WEB QUE
PERMITA LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS
DE LOS SERVICIOS ESTUDIANTILES EN LA FACULTAD DE
CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN CAMPUS I.”**

**Tesis que para obtener el grado de Maestro en Gestión para
el Desarrollo**

presenta:

Lic. Carlos Arturo Morales Aguilar A050232

Director de Tesis:

Mtro. Roger Irán Gordillo Rodas

Cuerpo Académico:

Dr. Manuel de Jesús Moguel Liévano

Dr. Hilario Laguna Caballero

Dr. Pedro Antonio Chambé Morales

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Febrero 2021



**COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN
Y POSGRADO**

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; 09 de Febrero de 2021.
Oficio No. D/CIP/TIP/030/2021.

ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE EMPASTADO

**C. CARLOS ARTURO MORALES AGUILAR
CANDIDATO AL GRADO DE MAESTRO EN
GESTIÓN PARA EL DESARROLLO.
PRESENTE**

Por este medio me permito informarle que se **AUTORIZA** la impresión de su tesis titulada "**GESTIÓN PARA EL DESARROLLO DE UN SITIO WEB QUE PERMITA LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DE LOS SERVICIOS ESTUDIANTILES EN LA FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN CAMPUS I.**", toda vez que ha sido liberada según oficio sin número, de fecha junio 01 de 2020, suscrito por el Mtro. Roger Irán Gordillo Rodas, Director de la tesis mencionada.

Cabe mencionar que se ha constatado que ha cumplido con los procedimientos administrativos y académicos relacionados con la modalidad de evaluación propuesta, conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Investigación y Posgrado y de Evaluación Profesional para los egresados de la Universidad, así como con el Plan de Estudios correspondiente.

Atentamente

"POR LA CONCIENCIA DE LA NECESIDAD DE SERVIR"



**Dra. María Cruz Villagrán Pinzón
Coordinadora**
C.c.p. Archivo Minutario
*MCPissg





Código: FO-113-09-05

Revisión: 0

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS DE TÍTULO Y/O GRADO.

El (la) suscrito (a) C. Carlos Arturo Morales Aguilar,
Autor (a) de la tesis bajo el título de "GESTION PARA EL DESARROLLO DE UN SITIO WEB QUE PERMITA LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DE LOS SERVICIOS ESTUDIANTILES EN LA FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN CAMPUS I."
presentada y aprobada en el año 2021 como requisito para obtener el título o grado de Maestro en Gestión para el Desarrollo, autorizo a la Dirección del Sistema de Bibliotecas Universidad Autónoma de Chiapas (SIBI-UNACH), a que realice la difusión de la creación intelectual mencionada, con fines académicos para que contribuya a la divulgación del conocimiento científico, tecnológico y de innovación que se produce en la Universidad, mediante la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Consulta del trabajo de título o de grado a través de la Biblioteca Digital de Tesis (BIDITE) del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de Chiapas (SIBI-UNACH) que incluye tesis de pregrado de todos los programas educativos de la Universidad, así como de los posgrados no registrados ni reconocidos en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad del CONACYT.
- En el caso de tratarse de tesis de maestría y/o doctorado de programas educativos que sí se encuentren registrados y reconocidos en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC) del Consejo Nacional del Ciencia y Tecnología (CONACYT), podrán consultarse en el Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de Chiapas (RIUNACH).

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; a los 23 días del mes de Febrero del año 2021.

Carlos Arturo Morales Aguilar

Nombre y firma del Tesisista o Tesisistas

Índice

	pág.
DEDICATORIA.....	7
AGRADECIMIENTOS.....	8
INTRODUCCIÓN.	9
CAPITULO I. PROBLEMATIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO.....	11
1.1. Planteamiento del Problema.	11
1.2. Objetivos de la Investigación.	13
1.3. Justificación de la Investigación.....	13
1.4. Delimitación Espacial y temporal de la Investigación.....	15
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	17
2.1. ¿Qué es Calidad?.....	17
2.2. Calidad en la Educación.	19
2.3. Gestión de Calidad.	21
2.4. Principios de la Gestión de Calidad.....	21
2.5. Implementación hacia la Calidad.	22
2.6. ¿Qué son los Procesos?	23
2.7. Elementos de un Proceso.	25
2.8. El Uso de la Tecnología Informática como Elemento de Gestión.....	26
2.9. Las Tecnologías de la Información.	26
2.10. Las Redes Sociales en la Educación Superior.	28
2.11. La Red de Internet.....	29
2.12. El Internet en la Educación.....	31
2.13. ¿Qué es un Sitio Web?	32
CAPITULO III. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	36
3.1. Facultad de Contaduría y Administración Campus I.....	36
3.1.1. Orígenes de la Facultad.....	38
3.1.2. Estructura Organizacional	41
3.1.3. Misión.....	42
3.1.4. Visión.....	42
3.1.5. Oferta Educativa.....	42
3.1.6. Estudiantes.....	45

3.1.7.	Principios y Valores.	47
3.2.	Sistema de Gestión Integrado UNACH.....	48
3.2.1.	Alcance.	50
3.3.	Servicios Estudiantiles.....	51
3.4.	Antecedentes de los Servicios Estudiantiles.....	52
3.5.	Objetivos de los Servicios Estudiantiles.....	53
3.6.	Servicios Estudiantiles en la Facultad de Contaduría y Administración C-I.....	54
3.6.1.	Departamento de Control Escolar.....	54
3.6.2.	Departamento de Titulación.	56
3.6.3.	Coordinación de Extensión Universitaria.	56
3.6.4.	Coordinación de Servicio Social.	57
3.6.5.	Coordinación de Educación Continua y Virtual.....	59
3.6.6.	Área de Servicios Estudiantiles.	61
3.6.7.	Área de Prácticas Profesionales.	64
3.6.8.	Servicios de Tutoría Universitaria.	65
3.7.	Procedimientos Institucionales en la FCyA C-I.	68
3.7.1.	Departamento de Control Escolar.....	69
3.7.2.	Coordinación de Extensión Universitaria.....	76
3.7.3.	Coordinación de Servicio Social.	77
3.7.4.	Servicios Estudiantiles.....	79
CAPITULO IV. ABORDAJE METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.....		82
4.1.	Definición del tipo de estudio.....	82
4.1.1.	Enfoque Cualitativo:.....	82
4.1.2.	Enfoque Cuantitativo:	85
4.2.	Formulación de la Hipótesis de la Investigación.....	88
4.3.	Identificación de las Variables de Investigación.....	90
4.4.	Determinación de la Población a estudiar.....	91
4.5.	Procesamiento de la Información.....	96
4.6.	Codificación de los Datos.	96
4.7.	Análisis e Interpretación de la Información.....	100
CAPITULO V. RECOMENDACIONES Y PROPUESTA.....		107
5.1.	Recomendaciones.....	107
5.2.	Propuesta.....	108

5.2.1. Dominio y Hosting.....	109
5.2.2. Diseño Web Centrado en el Usuario.....	109
5.2.3. Implementación y lanzamiento.....	112
5.2.4. Herramienta de Editor Web.....	113
5.2.5. Editores Visuales	113
5.2.6. WIX.....	116
5.2.7. Ventajas y desventajas.....	116
5.2.8. Características.....	116
5.2.9. Costos.....	118
CAPITULO VI. CONCLUSIONES.....	120
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	122
TABLA DE ILUSTRACIONES.....	125
ANEXOS.....	126

DEDICATORIA.

A mis Padres.

Por su apoyo incondicional en cada aspecto y escalón que he dado a lo largo de mi vida, por inculcarme los valores necesarios, las actitudes correctas y a enseñarme a luchar para superarme en todo momento adentro y fuera de las instituciones educativas y en la vida diaria. Agradezco toda la atención brindada, los consejos que me han dado y el amor que me han entregado día a día.

A mi Esposa.

Por incentivarme a perseguir y lograr mis objetivos en la vida, a darme energías y fortalezas en todo momento ante cualquier circunstancia, en conceder mensajes de aliento en los momentos cuando más los he necesitado, en ser mi compañera de vida en brindarme su amor y su cariño y realizar paso a paso las metas en conjunto.

A mi Hijo.

Por ser el motor de lucha, el propósito de mis metas personales y profesionales, la razón de mi ser y la dedicatoria de mis esfuerzos para él y por él.

A mis Hermanos.

Por ser la inspiración directa para la superación profesional en sus acciones y palabras de aliento para seguir preparándome día a día y no dejarme vencer en las adversidades durante toda la vida y en el periodo de la realización de esta tesis.

AGRADECIMIENTOS.

A la Universidad.

A mi alma mater la cual me ha otorgado los conocimientos necesarios para superarme profesionalmente y darme las herramientas correctas para aplicarlas en el área laboral.

Director de Tesis

Agradezco el asesoramiento durante el periodo de tiempo en la realización de esta tesis, en los consejos que me ha brindado, en el tiempo tomado para la aclaración de las dudas y por ayudarme a obtener este logro tan importante para poder seguir preparándome profesionalmente cada día más.

INTRODUCCIÓN.

Las Tecnologías de la Información hoy en día ya están ya establecidas alrededor del mundo y al alcance de todos. Hoy por hoy cualquier estudiante el cual tenga algún dispositivo ya sea móvil o alguna pc, laptop, etc. tiene acceso a Internet, por citar un ejemplo, el estudiante o cualquier persona tiene al alcance poder realizar visitas virtuales a cualquier parte del mundo sin salir de casa o de su propia computadora o dispositivo que tenga acceso a la gran red.

En este presente se tiene como el principal objetivo, la implementación las TIC's, mediante un sitio web para la Facultad de Contaduría y Administración Campus I; UNACH la cual tiene como objetivo lograr de mejor manera la difusión de los procesos administrativos que los estudiantes tengan a bien realizar dentro de toda su estancia universitaria.

Dentro de la Universidad Autónoma de Chiapas, y dentro de esa misma estructura, existen varias páginas oficiales, no oficiales, fan page entre otros, que brindan servicios para ofrecer información a los estudiantes, lo que se pretende es que los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración Campus I encuentren todas las actividades, trámites y servicios de todos los departamentos administrativos, la guía para realizar todos los procesos administrativos, y los trámites que ellos deseen realizar, todo desde una sola plataforma digital, brindando servicios digitales de calidad.

Teniendo el contexto de lo que se implementará, se espera mantener y activar más al estudiante, el interés de la manera que se da a conocer la información de los procesos, trámites y servicios a los estudiantes, lo cual, a bien se puede traducir como un medio más atractivo, intuitivo y además amigable con el usuario final (el estudiante), adicionalmente a lo anterior mencionado también es un servicio amigable con la naturaleza por no usar papel e insumos los cuales, en la mayoría de las veces no tiene el impacto que se busca y únicamente impacta de manera

negativa en la contaminación que día a día está más presente ayudando a contribuir al cambio climático a nivel global.

CAPITULO I. PROBLEMATIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

En el capítulo presente se planteará el problema de investigación en el que se explica el problema que expone los objetivos que se procuran alcanzar.

1.1. Planteamiento del Problema.

En la sociedad actual, donde el uso del internet, es cada vez mayor, sin lugar a duda la tecnología más poderosa y vanguardista el ser humano ha inventado, ya que promueve y realiza en tiempo real un flujo de información de toda índole de forma constante e inmediatamente esta información puede viajar por todo el globo en cuestión de milisegundos. Sin duda este avance tecnológico ha forjado una nueva forma en que la sociedad interactúa y a su vez se transforma constantemente, esto se convierte automáticamente en la eliminación por completo de las barreras de tiempo y espacio, porque la comunicación es inmediata e instantánea.

El internet es una red distribuida de forma global. ¿qué se entiende por red de redes? Además del significado superlativo, al ser la red de telecomunicaciones más extensa del planeta, significa cada sitio web, cada servidor de correo, de tras de cada dirección IP podrá ser a su vez una red que ofrece parte de sus recursos a internet, que no es más que una red de computadoras que contiene un grupo muy grande de recursos de información y que hoy cuenta con muchos millones de usuarios conectados a ella.

“Un aspecto importante de resaltar es que Internet es una red que no le pertenece a ninguna persona, organización, empresa o gobierno y, por tanto, es un patrimonio de la humanidad” (Guerrero Sánchez, 2014).

En la Educación Superior, el uso del internet tiene un rol esencial para el perfeccionamiento de la sociedad esto es mas conocido como “sociedad de red”.

Las nuevas tecnologías, en diferentes sectores productivos han aprovechado para crear y abrir nuevos mercados o transformar los existentes la difusión generalizada del conocimiento, la configuración y el análisis de la sociedad global son ejemplos de realidades actuales que han tenido su origen en la educación superior.

La formación de las personas especialmente en los jóvenes, es la finalidad principal de la Universidad Autónoma de Chiapas, centrándonos en esta presente investigación en la Facultad de Contaduría y Administración Campus I (FCyA C-I).¹

Como institución de conocimiento, participa en su creación y difusión y se ha convertido en un activo principal y el valor del cambio para la sociedad. Sin duda la FCyA C-I ha contribuido y está contribuyendo, decididamente en el cambio y en la transformación de la sociedad. Pero probablemente, no ha sabido transformarse ella misma como institución con la misma determinación con la que ha participado en el cambio social (Duart, J. M., Gil, M., Puyol, M., & Castaño, 2008).

Referente a lo anteriormente expuesto, surgen las siguientes preguntas:

¿Cuáles serían los componentes de un sitio web capaz de fortalecer los procesos y servicios a toda la comunidad estudiantil aprovechando las Tecnologías de Información para proveer más y mejores servicios enfocado principalmente a la Facultad de Contaduría y Administración Campus I?

¿De qué manera se puede socializar este sitio web con los colaboradores de la propia institución, para optimizar las gestiones administrativas y áreas de servicios estudiantiles en sus procesos cotidianos?

Se cuenta con procesos y servicios para los estudiantes, pero en realidad no se encuentran cuales son y la información necesaria en el sitio web de la Facultad, por

¹ Facultad de Contaduría y Administración Campus I

lo tanto; ¿de qué forma se debería realizar información acerca de todos los servicios estudiantiles que se proporcionan en la Facultad para que el usuario tenga una mayor idea en donde realizar y que servicio pertenece a cada área?

Teniendo la plataforma realizada, ¿de qué manera se podría aprovechar aún más por los colaboradores de la propia institución, para el beneficio de las áreas administrativas y las áreas de servicios estudiantiles en sus procesos institucionales?

1.2. Objetivos de la Investigación.

Objetivo General.

Identificar o conocer los componentes de un sitio web para otorgar procesos y servicios a toda la comunidad estudiantil utilizando las Tecnologías de la Información para proveer más y mejores servicios en la Facultad de Contaduría y Administración Campus I.

Objetivos Específicos.

- Conocer la forma de socializar con el sitio web para la mejora de las gestiones administrativas y áreas de servicios estudiantiles
- Proporcionar servicios de calidad permanentes y sistematizados para optimizar los recursos a la comunidad estudiantil aprovechando las distintas herramientas digitales para la mejora de los procesos institucionales en cada una de las áreas de trabajo.

1.3. Justificación de la Investigación.

El uso de internet abre una puerta para todos los sectores conocidos y realizados por el hombre, la cual una de sus muchas ventajas es para darse a conocer en todas

partes del mundo, una página web proporciona una globalidad capaz de traspasar fronteras y llegar a millones de kilómetros de distancia.

Al margen de las enormes posibilidades que ofrece internet para llegar a los potenciales usuarios, un sitio web y una página web puede suponer un valor añadido a la empresa, institución, organización, o ente que se refiera, y por eso mismo puede marcar la diferencia entre los usuarios en elegir un servicio u otro; es decir en elegir entre una institución educativa de prestigio como es la Universidad Autónoma de Chiapas u otra Institución Educativa Superior.

Algunos de los beneficios que existen con sitio web son: mayor visibilidad; un factor importante para hacer imprescindible tener un sitio web. Hoy en día la mayoría de las personas primero quiere investigar en línea antes de salir de casa. otra de las ventajas es que es muy fácil y barato; Hoy por hoy hay muchas aplicaciones y software para gestionar contenidos de los cuales son de muy fácil aprendizaje de uso y sencillos.

Accesibilidad las 24 horas del día: Un sitio web siempre estará abierto 24/7, 365 días del año sin costos adicionales para verlo, eliminando las barreras como por ejemplo, horarios o zonas horarias en diversos puntos del mundo.

Para una pequeña empresa, o Institución Pública, en este caso, la FCyA C-I, Para Samayoa, (2019) menciona que un sitio web bien diseñado, profesional es una manera estupenda de crear credibilidad y verse más grande de lo que realmente es. Usted puede mirarse como una de las grandes empresas a un costo muy reducido. Cuando se compara el costo de establecer un sitio Web con lo que cuesta para promover un negocio en los medios de comunicación tradicionales como la radio, la televisión o la prensa, es evidente que un sitio Web es la forma más barata de comercialización jamás creada. Los servicios, todas las empresas orientadas a ofrecer servicios deben aprovechar el enorme alcance de Internet. Millones de usuarios se conectan diariamente a la Web para comparar diversos especialistas y

profesionales antes de adquirir un servicio especializado. Debido a esto, sus clientes potenciales pueden visitar su negocio de forma virtual para el apoyo o información sobre productos y servicios nuevos y futuros siempre que sea conveniente para ellos. Su sitio Web actuará como un recurso inestimable y siempre disponible para obtener información que de otro modo sólo sería accesible durante el horario comercial de su empresa.

Lo anteriormente expuesto, se logra mediante la calidad de información que se encuentre en el sitio web, la facilidad con que se pueda acceder a la información, y la presentación activa del sitio.

Es por esto, es que debemos cuidar todos los detalles de la web, de manera que se garantice al estudiante o usuario, que está tratando con auténticos profesionales que demuestran el profesionalismo y el valor educativo que distingue a nuestra máxima casa de estudios y a su vez, a la Facultad de Contaduría y Administración Campus I.

1.4. Delimitación Espacial y temporal de la Investigación.

La presente investigación, se llevará a cabo en la Facultad de Contaduría y Administración Campus I, el objeto de estudio son todos los estudiantes que deseen conocer más acerca de los servicios estudiantiles que se realizan en las áreas administrativas de la FCyA CI.

Se considera que se cuenta con el apoyo de obtener información relevante para la investigación, se asume el apoyo por parte de los estudiantes de las cinco licenciaturas, y de los colaboradores administrativos de las diversas áreas que proporcionan servicios a los estudiantes.

Se cuenta con una importante delimitación de recursos debido a que la presente investigación es realizada con los recursos propios del autor de dicha investigación

y por lo tanto nadie interviene de manera económica para la realización de la misma en cuestión.

Se delimita a investigación bibliográfica de manera digital mayormente debido a la delimitación espacial y el carácter de la investigación tenemos más fuentes digitales al alcance.

Dicha investigación tendrá una duración no mayor a 4 meses la cual tuvo comienzo el primero de marzo del año 2019 y se planea concluir en la primera semana del mes de junio del 2019, para posteriormente realizar demás actividades en el proceso.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

El contenido de este capítulo se define cada uno de los conceptos, se han considerado a distintos autores y diversos sitios web para concluir con una definición personal más acorde al tema de investigación.

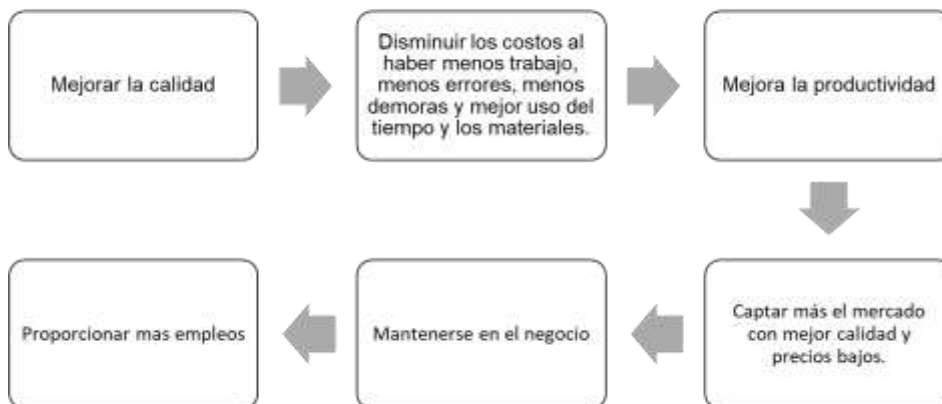
2.1. ¿Qué es Calidad?

Para el autor Lepeley, (2001) indica que la “Calidad es el beneficio o la utilidad que satisface la necesidad de una persona al adquirir un producto o servicio” (pág. 14).

Según afirma el autor (Deming, n.d.) “La calidad es la base de una economía sana, ya que las mejoras a la calidad crean una reacción en cadena que al final genera crecimiento en el nivel del empleo.”

En el contexto laboral tenemos calidad es:

Ilustración 1. Gestión y calidad en educación: Un modelo de evaluación Diagrama de Deming



Adicionalmente, Deming hacía hincapié en que las organizaciones, para lograr una mejor proporción competitiva, deben contar con un sistema de conocimiento profundo que incluye:

- El diseño y la administración de la organización mediante una visión sistemática.
- Comprender el concepto de variación que provoca la falta de control en los procesos del negocio (administrativos y operativos).
- Desarrollar el conocimiento técnico, tecnológico y administrativo que les permita comprender y mejorar sus procesos.
- Tener un claro entendimiento del comportamiento humano.

En calidad, productividad y posición competitiva, Deming expone los 14 puntos de la administración para lograr calidad, productividad y posición competitiva:

1. Crear una visión de futuro y comprometerse con ella.
2. Aprender y vivir la filosofía de la calidad.
3. Comprender el propósito de la inspección y su función en el mejoramiento de los procesos y la producción del costo.
4. Dejar de tomar decisiones usando como único parámetro el precio.
5. Mejorar de manera constante, y siempre, los sistemas de producción y servicio.
6. Formalizar entrenamiento de todo el personal.
7. Sustituir la supervisión tradicional por un liderazgo efectivo.
8. Eliminar el miedo y sustituirlo por la confianza y un clima de innovación.
9. Optimizar y enfocar el trabajo en equipo hacia los objetivos del negocio.
10. Dejar de usar eslóganes y exhortaciones para motivar a los trabajadores.
11. Eliminar las cuotas numéricas y la administración por objetivos.
12. Remover los obstáculos que impidan al empleado sentirse orgulloso de su trabajo.
13. Promover la educación y el mejoramiento del personal.
14. Asegurar que todo lo anterior se realice.

Además, Deming mencionaba lo que llamó las siete enfermedades mortales que, a su juicio, en tiempo perjudicaban la competitividad de las organizaciones de su país.

A saber:

1. Falta de compromiso con la calidad y el mejoramiento continuo.

2. Énfasis en las utilidades de corto plazo.
3. Estimular el desempeño del personal mediante su evaluación.
4. Inestabilidad y rotación de la alta administración.
5. Administrar el negocio solo con base en indicadores visibles.
6. Costos excesivos por reclamaciones de garantía.
7. Incremento en los costos de seguridad social y ausentismo. (Cantú Delgado, 2011 pág. 19-20).

Por lo tanto, desde ese punto, podemos entender que la calidad tiene una estrecha relación con la satisfacción de las necesidades de los consumidores, clientes o usuarios. En otras palabras, calidad se refiere al resultado de un proceso de gestión integral que abarca todas las etapas de un proceso para llegar a producir un producto o servicio.

2.2. Calidad en la Educación.

Hoy en día vivimos en la era del conocimiento, donde existen los suficientes avances tecnológicos y las comunicaciones instantáneas que ayudan a acelerar los procesos que acercan a la gente y aceleran la globalización, mismos que causan un profundo impacto en la educación. la educación adquiere alta prioridad en el desarrollo de los países alrededor de todo el mundo. Las sociedades que la conforman y en las organizaciones.

Para Gavilanes González,(2012) no quiere decir que en épocas anteriores la educación no haya sido importante. Siempre lo fue, pero por distintas razones. Hasta fines del siglo XX, la prioridad educacional de los países se concentró en la "cantidad". Es decir, en aumentar el acceso a la educación y la cantidad de gente que se educaba. Con este propósito los gobiernos incrementaron significativamente las inversiones en educación y crearon sistemas educacionales de instrucción pública sin costo directo para los "consumidores" de educación, los alumnos, y los consumidores indirectos, sus padres (pág. 15).

Entonces entendemos que la Calidad en la Educación es el resultado integral que abarca toda la organización, esto a su vez es de cualquier índole o naturaleza, sin

consumidores o compradores de sus productos o servicios, no tiene una razón de ser social o económicamente hablando.

Podemos decir que los estudiantes son *clientes directos* del sistema de educación, y estos son identificados como los *clientes directos* por que reciben directamente el beneficio que los servicios educativos.

Sin embargo, en el ámbito de la educación tenemos que los *clientes indirectos* son aquellas personas, empresas u organizaciones las cuales poseen ciertas demandas y a su vez necesidades lo cual consiguen beneficios de la educación que se imparte, pero no son *consumidores directos* en el sistema educativo, como es el caso de los estudiantes.

Son clientes indirectos de la educación los padres y apoderados de los alumnos, las fuentes laborales, la sociedad y la economía.

Los padres y apoderados inicialmente son responsables de la educación de sus hijos con el propósito que adquieran habilidades y capacidades que les permitan ser independientes, entender y avanzar en la vida.

Las fuentes laborales requieren personas con educación y conocimiento para funcionar, producir, aumentar la productividad de los insumos materiales y el capital en organizaciones y empresas.

Las demandas de las fuentes laborales por personas con mayor educación aumentan rápidamente debido a nuevas necesidades que crean el avance tecnológico y la globalización. Ambos eventos han hecho aumentar la complejidad de los trabajos en las organizaciones y la necesidad de tener personas con mayor capacidad para resolver nuevos problemas (Lepeley, 2001 pág. 44).

El cliente es un concepto nuevo en educación, esto es por que generalmente se considera como educación a un “bien público” por llamarlo en algún sentido, lo cual es un tipo de servicio en el cual se brinda al estado sin costo directo para el consumidor, sin embargo, deriva un coste para la sociedad ya su vez a los

contribuyentes que sufragan impuestos, lo cual ofrece el llamado “estado a la sociedad” sin “coste” para el estudiante, a sus padres y/o tutores.

2.3. Gestión de Calidad.

La gestión de calidad es un sistema de administración de organizaciones que se basa en el principio de hacer las cosas bien. Pero asume que para hacer las cosas bien la integridad de las personas que participan en el proceso productivo es tan importante como la efectividad del liderazgo para dirigir la misión de la organización centrada en satisfacer las necesidades de los usuarios, consumidores o clientes (Lepeley, 2001 pág. 14).

El cliente es una persona que tiene una necesidad y para satisfacerla adquiere un producto o servicio. Tal adquisición otorga el derecho de obtener el beneficio y la calidad esperada.

Los clientes son importantes, pues si no hubiera personas con necesidades o gustos por productos o servicios específicos, no habría demanda y la organización no tendría razón para existir.

2.4. Principios de la Gestión de Calidad.

Se pueden resumir de la siguiente manera:

- La calidad no es un problema aislado, abarca toda la organización
- El cliente, consumidor, usuario o "cliente externo" es lo más importante.
- El bienestar de quienes trabajan en la organización, los "clientes internos", es determinante de los resultados de la gestión de calidad
- La satisfacción de las necesidades del cliente externo gobierna todos los indicadores importantes del proceso productivo y la organización
- La colaboración y el trabajo en equipo son esenciales en el desarrollo de la gestión de calidad
- El mejoramiento de largo plazo impera sobre la solución rápida de corto plazo

- La comunicación efectiva determina eficiencia y éxito
- Los hechos y datos son importantes, los supuestos o adivinanzas no lo son
- La preocupación principal es encontrar soluciones, no errores

Como afirma el autor Lepeley(2001), “La Gestión de calidad es un modelo de gestión intensivo en las personas, no en el capital” (pág. 15).

2.5. Implementación hacia la Calidad.

Para que una organización, empresa o institución educativa aplique correctamente un modelo de gestión de calidad se puede tomar los siguientes puntos a consideración:

- Diseñar un camino hacia la calidad.
- Garantizar el apoyo de la alta gerencia en el programa institucional de calidad.
- Informar a las personas que trabajan en la organización sobre los nuevos principios que sustentan la calidad y capacitarlos en el uso de técnicas de gestión para mejorar calidad.
- Formación de equipos de especialistas en gestión de calidad que dirijan y faciliten la implementación del proceso.
- Difundir la gestión de calidad en todos los niveles de la organización.
- Focalizar la misión y los objetivos en conocer a los clientes y sus necesidades.
- Desarrollar una cultura organizacional orientada en el cliente.
- Promover creatividad, innovación y experimentación con procesos dirigidos a aumentar calidad.
- Reconocer y recompensar los logros de calidad (Lepeley, 2001 pág. 15).

2.6. ¿Qué son los Procesos?

Para Pérez Fernández de Velasco(2012) afirma que: proceso es una “secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente” (pág. 49).

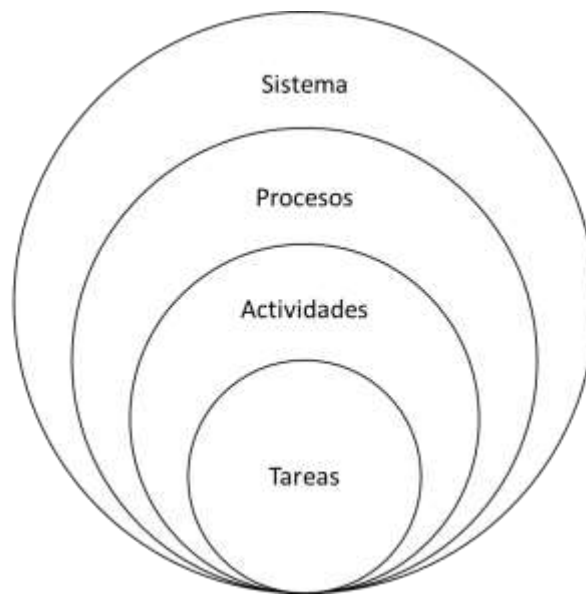
Entendiendo valor como todo aquello que se aprecia o estima por el que lo percibe al recibir el producto (clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad); obviamente, valor no es un concepto absoluto sino relativo.

Dando por supuesto que:

- Estamos hablando de actividades secuenciales de una manera predeterminada; actividades repetitivas y conectadas de una manera sistematizada.
- Todo producto lo es por el hecho de ir destinado a un usuario al que denominamos cliente (interno o externo); luego el producto que nos interesa es aquel que añade valor al cliente. Asimismo, un cliente lo es porque es el destinatario de un producto.
- Todo producto tiene unas características objetivas que permiten su evaluación homogénea por proveedor y cliente.

En este contexto podríamos definir sistema como un conjunto de procesos que permiten por finalidad la consecución de un objetivo. La definición más clásica y utilizada es conjunto de elementos interrelacionados que persiguen un objetivo común.

Ilustración 2. Conjunto de Procesos en un Sistema; Fuente: Gestión por Procesos. Pérez Fernández (pág. 50)



En cada organización o empresa se manejan diferentes procesos y actividades en base a sus diferentes actividades que demande dicha empresa/organización.

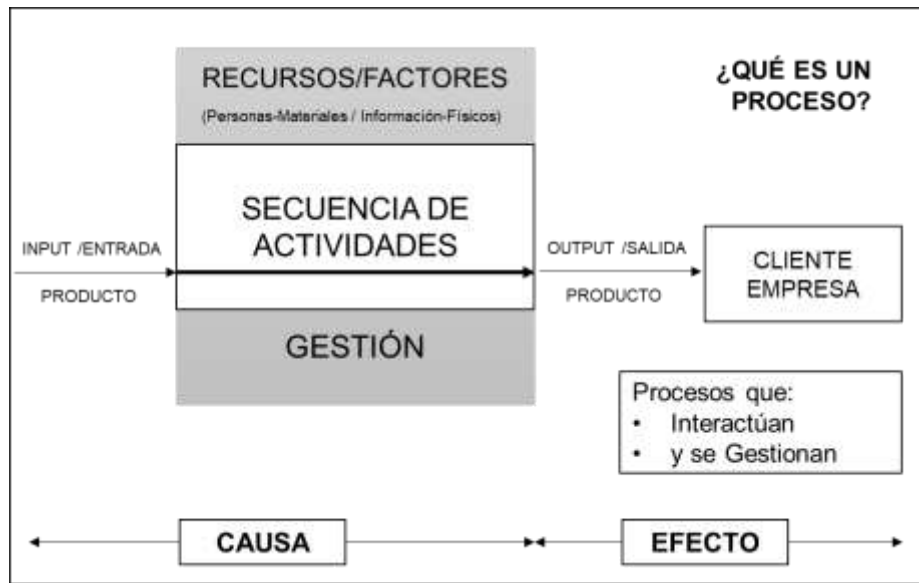
Para freire Sánchez & Torres Quimi,(2013) mencionan que dentro de los procesos de la organización tenemos que:

Alta dirección:

- Proceso de «Elaboración, comunicación, implantación, seguimiento y revisión de la estrategia. »»
- Proceso de «Determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos»
- Proceso de «Revisión del Sistema de Gestión por la Dirección»
- Proceso global de «Entrega de productos o servicios» (pág. 46).

Para entender un poco más acerca de un proceso, tenemos la siguiente imagen, donde se explica las secuencias que lleva un proceso, la entrada, el proceso o actividades y la salida del producto o servicio, lo que lleva una causa a un efecto.

Ilustración 3. Elementos de un proceso; Fuente: Gestión por Procesos. Pérez Fernández (pág. 51)



2.7. Elementos de un Proceso.

Todo proceso tiene tres elementos:

- El *input*** es un «producto» que proviene de un suministrador (externo o interno) la existencia del input es lo que justifica la ejecución sistemática del proceso. Un input (entrada principal), producto con unas características objetivas que responda al estándar o criterio de aceptación definido.
- Secuencia de actividades*** propiamente dicha que precisan de medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlo siempre bien a la primera.
- Un ***output*** (salida) es un producto que va a destinar a un usuario o cliente (externo o interno); el output final de los procesos de la cadena de valor es el input o una entrada para un «proceso del cliente» el cual es un producto con la calidad exigida por el estándar del proceso” (Pérez Fernández de Velasco, 2012 pág.53).

2.8. El Uso de la Tecnología Informática como Elemento de Gestión.

El avance en las tecnologías de la información y la computación en general, son un elemento que tiene una gran importancia hacia el desarrollo de la gestión de calidad.

Es de suma importancia que las Instituciones Educativas utilicen equipo de cómputo y herramientas como programas de software (soft que significa en español 'blando' y ware que se puede denominar como 'utensilios u objetos').

La consideración general es que, tanto el equipo como los programas, tengan capacidad para cubrir las operaciones de la institución en el desarrollo del proceso educativo y permita manejar las áreas principales de la gestión educacional en sincronía con las áreas de apoyo Gestión y calidad en la educación, (n.d.).

2.9. Las Tecnologías de la Información.

Como menciona Rainer(2013) afirma que: “las tecnologías de la información (TI) se refieren a herramientas basadas en computadoras que las personas utilizan para trabajar con información dentro de una organización”.

Las TI están transformando las organizaciones modernas, y suponiendo un gran impacto y cambio social en los individuos, la sociedad y el entorno. Las TI están facilitando la vida a las personas que se pueden comunicar, colaborar y compartir. Las organizaciones viven y compiten en un entorno global que ha sido radicalmente cambiado por las tecnologías de la información; si desean competir con éxito han de recurrir a un uso interno y eficiente en tiempo real y por las facilidades que ofrecen, cada día con el modelo 24/7/365.

Hoy en día, las Tecnologías de la Información giran en torno a varios pilares que sostienen a organizaciones y empresas: Las tecnologías móviles, los medios sociales o conocido como social media, la geolocalización, el conocido y utilizado

en estos tiempos llamado el “internet de las cosas” todos los términos mencionados amasados por la sistematización en la gran nube de información conocida también como (cloud computing) y la Big Data, todos ellos integrados en los Data Centers y así mismo anidados en el Internet de las cosas.

Las TI se agrupan en tres grandes bloques: hardware, software y redes de comunicaciones y de computadoras.

En la actualidad, existe información significativa prácticamente en cualquier lugar del mundo, y se puede acceder a ella desde cualquier dispositivo y en cualquier momento, es decir, el acceso, captura, almacenamiento y distribución se ha hecho ubicua, y ha aparecido el concepto de computación ubicua. La Red actual que conecta a miles de millones de personas (2.800 millones al principio de 2013 y previsiones de llegar a 3.000 millones a final del año 2014 según estimaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT, ITU)), se crea en tiempo real por la cooperación constante entre dispositivos digitales (laptops o portátiles, teléfonos inteligentes, tabletas desktops, videoconsolas, Smart TV), lectores de libros electrónicos (eReaders), y la conexión a redes cableadas, sin cable (inalámbricas) o móviles; las herramientas basadas en la Web encuentran información y les permiten comunicarse y colaborar con otras personas. Hoy en cualquier sector de la sociedad y, por consiguiente, en organizaciones y empresas, es posible realizar todo tipo de actividades: educación, comercio electrónico, finanzas, investigación, gestión, contabilidad, reservas de hoteles, compra de billetes de avión... De igual forma, es factible comunicarse con mensajes instantáneos y datos con aplicaciones como WhatsApp, Skype, Viber, Tango, Spotbros, Line, WeChat, Telegram, o publicar artículos en blogs, wikis o redes sociales, como Twitter, Wikipedia, Webopedia, también se pueden subir o bajar videos o fotografías en sitios Web como YouTube, Instagram, Flickr, Flipboard o comunicarse mediante redes como Facebook, Twitter, Pinterest, Tuenti o LinkedIn (Joyanes Aguilar, 2015, pág.5).

2.10. Las Redes Sociales en la Educación Superior.

De acuerdo al investigador Dr. Chávez Martínez, menciona que las redes sociales en la educación se han implementado como apoyos didácticos audiovisuales a la vez, las teorías del aprendizaje se han centrado recientemente en el estudiante y en el aprendizaje colaborativo como una vertiente donde se considera útil el uso de las computadoras y la cibernavegación.

El potencial educativo de las redes sociales virtuales se puede fundamentar en la inmediatez y en las conexiones reticulares entre los estudiantes. En esta situación, podrían abordarse contenidos académicos con colaboraciones y comentarios en línea, ya sea en tiempo real o en tiempo diferido (Recepci et al., 2014, pág. 104)

El concepto de red social no es exclusivo ni originario de la actual fiebre de sitios virtuales de diaria y abundante convivencia. Es un concepto mucho más antiguo

Rodríguez Abellán y Navarro Góngora (2000) entienden por red social:

[...] el conjunto de personas que conocemos, con las que guardamos una relación personal más o menos estrecha, y con las que nos relacionamos con cierta asiduidad.

[...] La red es el conjunto de personas con las que vivimos nuestra vida, en un contacto cara a cara; también con los que vivimos nuestra vida intelectual en un debate que no tiene por qué implicar ese contacto cara a cara; finalmente, aquellos a quienes podemos recurrir en caso de necesidad y con quienes no tenemos contacto alguno hasta que se presenta la necesidad.

Las redes sociales han sido importantes porque han influido en buena medida en el desarrollo del individuo. Christakis y Fowler señalan el potencial de las redes y la necesidad e importancia de estar conectados a nivel interpersonal, a distancia³ y de manera virtual; por lo anterior, y a partir de esta diferenciación, se puede hablar de un tipo de red social virtual, donde no hay contacto físico entre los interlocutores (Nicholas Christakis y James Fowler, 2010).

Pero igual, la esencia de las redes es la misma.

Para los autores (Nicholas Christakis y James Fowler, 2010) mencionan que las tecnologías se limitan a hacer posible nuestra ancestral tendencia a conectar con otros humanos, aunque en estos casos sea por medio de electrones que viajan por el ciberespacio y no de conversaciones que fluyen en el aire. Por muy abstractas, grandes, complejas y súper modernas que sean las redes sociales formadas en el ciberespacio, siguen reflejando tendencias universales y fundamentales que aparecieron en nuestra prehistoria, cuando nos contábamos historias alrededor de una hoguera en la sabana africana, ni siquiera los adelantos asombrosos en tecnología de las comunicaciones, como la imprenta, el teléfono e Internet, nos alejan de este pasado, sino que nos acercan aún más a él (pág. 264).

En ese sentido, las redes sociales son utilizadas como una herramienta, misma que actualmente ya están aplicadas en casi todo lo cotidiano y es posible darles una orientación más hacia el aprendizaje. La clave radica en la iniciativa docente-estudiantil, porque lo institucional da por hecho que el uso de las TIC es absolutamente necesario

2.11. La Red de Internet.

El fenómeno social, cultural, sociológico y comercial de Internet tiene su origen en la década del 60 y se relaciona con un proyecto de defensa financiado por el gobierno de Estados Unidos.

Internet (Interconnected Networks) también celebrada como “la gran autopista de la información” porque es ahí donde realmente existe una amplia red la cual hace que vincule miles o millones de subredes informáticas todas ellas en muchos países, lo cual viene vinculando a dispositivos llámese: computadores, telefonía móvil, dispositivos del internet de las cosas, como por ejemplo; casas inteligentes, o automóviles todos esos dispositivos de distintos tipos, modelos, marcas, etc. Y a su vez con diferentes (SO) sistemas operativos, todos ellos bajo

el (TCP/IP) o Protocolo de Transmisión de Internet, que en esencia la función es realizar la comunicación entre computadoras.

Comenzando en la década de los 90's, el internet comenzó como un instrumento primordial para la comunicación, proveyendo de información, lo cual haría a los internautas ahorrar mucho tiempo y a su vez, dinero además de poseer a su alcance todos los productos y servicios que demanden, rompiendo las fronteras de "espacio y tiempo".

Para los autores (Gutiérrez & Bacallao, 2003) mencionan que el internet es una poderosa herramienta para ayudar a la difusión del conocimiento y la educación, de hecho, es una de las mayores fuentes de información disponibles. Se dice que estamos en la era de la comunicación y el conocimiento, de ahí la importancia de esta red de redes que actualmente se extiende por todas partes del mundo, reduciendo considerablemente el tiempo y esfuerzo empleado en la búsqueda del saber y la información. Numerosos servicios son ofrecidos por Internet: bibliotecas en líneas, clases a distancias, búsqueda de información, correo electrónico, transferencia de archivos, canales de charlas, foros, videoconferencias, softwares, conferencias telefónicas, encuestas, boletines electrónicos, grupos de noticias, grupos de discusión y listas de distribución, búsquedas y consultas de información a través del sistema de "World Wide Web"² (pág. 2).

Internet se trata de un ecosistema informacional gigantesco que puede ser utilizado como laboratorio físico (y metafísico) para revisar y analizar el comportamiento humano y la interacción social. Porque contrariamente a lo que podríamos esperar -y a pesar de su enorme tamaño-, las regularidades y patrones que la red exhibe nos permiten imaginar usos más inteligentes de recuperación de datos, así como la creación de nuevos formatos y narrativas que la utilicen -y la reinventen- de una

² Sistema de interconexión que combina texto, imágenes, sonido, animaciones, formularios, programas de software, etc.)

forma mucho más inteligente y apropiada de lo que hemos podido o sabido hacer hasta ahora Ecología de la red, (2010).

2.12. El Internet en la Educación.

El uso del internet en la educación trae consigo un enorme impacto que ha tenido internet en el presente y que tendrá en el futuro.

Existen numerosas herramientas para la aplicación del internet en la educación, por mencionar algunos tenemos:

- Correo Electrónico: es uno de los recursos más importantes de Internet. Se utiliza para transferir información que puede contener textos, videos, sonidos, software comprimidos, etcétera.
- Publicaciones electrónicas: funcionan de manera similar a las listas de correo. Su contenido es recibido por todos los suscritos a la publicación, lo que les permite estar enterados de las principales novedades y actualizaciones en el sector o campo de esa publicación. De manera general, no se puede contestar ni participar directamente en su contenido.
- Grupo de Noticias: Son foros electrónicos para intercambiar y debatir información se podrá tener acceso a mensajes de otros usuarios de ese grupo. Su filosofía permite la interrelación de sus principales participantes para que puedan realizar consultas, pedir información sobre temas de interés o simplemente comunicarse (Gutiérrez & Bacallao, 2003, pág.3).

Como herramienta para este tema de investigación de los procesos y servicios a los estudiantes mediante un sitio web debemos conocer una serie de elementos que mencionamos a continuación.

- World Wide Web (www.) Sistema de Información que utiliza documentos que contienen imágenes, textos, sonido. Animaciones en forma integrada para entregar información, convirtiendo a estos documentos en multimediales, lo que hace el servicio de internet más popular.

Internet Relay Chat (IRC) Es un servicio de conversación en línea que permite interconectar a personas de diferentes lugares del país y del mundo en torno a canales de conversación con temas de diversa índole.

2.13. ¿Qué es un Sitio Web?

Para poner en contexto la definición de un sitio web, se tratará de definir de la manera más sencilla para evitar profundizar demasiado en palabras técnicas que puedan obstaculizar el objeto de estudio de este capítulo.

Un sitio web es un conjunto de páginas web relacionadas entre sí. Se entiende por página web tanto el fichero que contiene el código HTML como todos los recursos que se emplean en la página (imágenes, sonidos, código JavaScript, etc.).

Los sitios web son estructuras con características singulares las cuales contribuyen en la “hipertextualidad” accediendo a una atmósfera distinta, de dirección múltiple y masivo como es el mundo del internet. La internet nos da la oportunidad para la agregación de: documentos, multimedia, documentos audiovisuales y auditivos, etc.

Todos estos elementos hacen la diferencia de calidad de los sitios web

En todo sitio web se suelen distinguir dos páginas especiales: la página inicial (o página de entrada) y la página principal (o página menú). La página inicial, conocida como splash page en inglés, es la primera página que un usuario ve al visitar un sitio web. Normalmente, la página inicial se emplea para promocionar la compañía u organización a la que pertenece el sitio web, o para dar a conocer un producto o servicio particular (por ejemplo, para promocionar unos productos en oferta). También se suele emplear para informar al usuario de los requisitos (tipo y versión de navegador, resolución mínima, etc.) necesarios para visualizar correctamente el resto de páginas del sitio web (Luján Mora, 2002, pág. 62).

Para De Leon & Diaz (2002), menciona que se deben tomar en cuenta algunos criterios los cuales deben ser examinados para ayudar a realizar una evaluación a la calidad dentro del sitio web.

- Debe contener una estructura, ya que cualquier sitio web tiene que contener un plan, es decir saber idearse y administrar hablando en los términos de proyecto.

Menciona el autor (de Leon & Diaz, 2002) que: “si un sitio web se encuentra desarrollado sin un plan o idea en específico, en forma empírica, este contendrá varias inconsistencias por doquier lo cual hará que al usuario le genere una muy probable desconfianza lo cual hará que el usuario de aleje.

- Objetivos.

La formulación de los objetivos en un sitio web debe estar acordados previamente por la institución o entidad y además tenerlos muy en cuenta y siempre de manera clara ya que esto ayudará obtener un sitio web adecuado y de calidad.

- El conocimiento en el público específico y su adecuación.

El sitio tiene que ir enfocado a las necesidades de todos los usuarios o el “target” y para ello es de vital importancia realizar una delimitación el segmento de población al que se quiere captar. Se debe conocer la audiencia a la cual se dirige y buscar, identificar y conocer los posibles usuarios

- Solvencia y Credibilidad.

Es importante mencionar que nuestro sitio web debe de identificar a la institución, en este caso a la FCAyCI, logotipo y nombre completo de esta, todo ello va a implicar tener en cuenta agregar la correcta dirección del correo electrónico de los colaboradores que están en los diferentes cargos responsables de las diferentes áreas o dependencias, lo cual debe incluir el nombre completo y el grado académico.

Otro componente que es muy importante a la hora de instituir la autoría de un sitio web es el URL³

³ Universal Resource Locator. La URL fue creada con el fin de identificar recursos de Internet se trata de una secuencia de caracteres con sintaxis controlada, mediante la cual se reconoce un documento en forma única. Una URL debe ser intuitiva y clara, y contener el nombre o el acrónimo de la entidad

- Contenidos y valor agregado.

Los contenidos de un sitio web debe ser cuidados, exactos, pertinentes y útiles, fundados en documentos y autores, si es posible citados, expresados en un lenguaje correcto y sobrio. El estilo de escritura debe ser apropiado para la audiencia prevista.

1. Ortografía
2. Traducción
3. Citas
4. La estructura de la interrogación
5. Ordenación de la información
6. Recursos hipertextuales

Para los recursos de valor agregado las que destacan son:

1. Las Herramientas de búsqueda. Tener en cuenta que el sitio web debe de contener herramientas que sirvan para realizar las búsquedas.
2. Sitios que contengan novedades. Contener un lugar en específico dentro de la propia página del sitio web, donde contengan las últimas novedades de, en nuestro caso, de la institución educativa la cual provea información ampliatoria en tanto estos tengan constante actualización, son un buen indicador de vocación de atención al usuario.

- Accesibilidad.

Un punto muy a tomar en cuenta es determinar si la visualización del sitio demanda la utilización de un software y/o hardware adicional ya que muchas de las veces esto hace que el sitio web no se pueda ver y apreciar de la misma manera produciendo un bajo rendimiento y esto a su vez llevando a una mala experiencia por parte del usuario final.

o grupo que representa para ayudar a la memoria de los usuarios. La dirección intuitiva facilita, además, la asociación del usuario y refuerza las posibilidades de acceso.

- “Title” o título, Cada página dentro del mismo sitio web es conveniente que deba contener un título “title”, ya que su función es la de brindar la información de esa la página en específico.
- Impacto.

Se debe medir dentro de un sitio web el factor de impacto o conocido en términos como (WIF) lo cual el propósito es ayudarnos a saber el éxito que logre tener este sitio web mediante gráficas y medición que determine su utilidad o que procesos a mejorar.

- Diseño

Crear un sitio web el cual permita a los usuarios finales tener un entorno amigable, esto con ayuda de gráficos y líneas que vayan acorde al tema principal y a su vez una cordialidad dentro de los textos de cada página que conforma el mismo sitio, la composición de todos estos elementos ayudará a tener un diseño elegante, informativo y atractivo al target que estamos dirigiéndonos.

CAPITULO III. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

El marco teórico referencial es que nos va a proporcionar todo el contexto de la investigación que se está realizando. Es en donde se comprende ampliamente lo referente al objeto de estudio, tomando en cuenta que el objeto de estudio es la creación de un sitio web que permita mejorar la calidad de los servicios estudiantiles, se comienza un amplio abordaje metodológico para recaer en la actual situación de la Facultad de Contaduría y Administración Campus I.

3.1. Facultad de Contaduría y Administración Campus I.

La Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH), considerada una institución de Educación Superior Pública y Autónoma, socialmente responsable que forma de manera integral a profesionales competentes, críticos y éticos, con conciencia ciudadana y ambiental, está siendo una de las Universidades públicas más representativas del Estado, se encuentra en 19 municipios de Chiapas de los 122 conformados en la entidad chiapaneca y en ese mismo sentido se encuentra en 13 de las 15 regiones socioeconómicas del estado, ofreciendo el acceso a la educación superior del estado aportando un gran porcentaje de los alumnos y alumnas chiapanecos.

La UNACH es un organismo de carácter público y descentralizado, autónoma, la cual ayuda a generar conocimiento a miles de jóvenes chiapanecos y de otras entidades estatales para lograr la superación y el deseo de aprender, de realizarse como un profesionista de vocación que le permita obtener las herramientas necesarias, las habilidades correctas, así como las actitudes requeridas para competir en el mercado laboral en un mundo cada día más globalizado y con mucha competencia de preparación en el ámbito de la educación.

La UNACH viene evolucionando respecto a su entorno, su gestión es la que representa a un alumnado mucho más reflexivo, personal docente más crítico y

personal administrativo que exige cada día más liderazgos innovadores que cuenten con jefes que sean líderes y con la mentalidad positiva, todo ello en los niveles centrales como de las diferentes facultades y escuelas en cada uno de los campus con las que cuenta la Universidad.

En el contexto se encuentra la Facultad de Contaduría y Administración Campus I (FCyA CI) siendo una unidad académica adscrita a la Dependencia de Educación Superior de Ciencias Administrativas y Contables, de la Universidad Autónoma de Chiapas.

La cobertura Universitaria representa uno de cada cinco estudiantes de educación superior en el estado, cuenta con 32 facultades presenciales y 3 virtuales de las cuales la que más destaca por el número de matrícula más grande es la Facultad de Contaduría y Administración Campus I (con más de 3500 estudiantes activos en las cinco licenciaturas con las que cuentan, estos programas educativos que se ofertan son: Licenciatura en Administración, Licenciatura en Contaduría, Licenciatura en Gestión Turística, Licenciatura en Sistemas computacionales y la última recién aprobada por el H. Consejo Universitario en el año 2015; Licenciatura en Ingeniería en Desarrollo y Tecnologías de Software aperturando con 55 alumnos inscritos a primer semestre, que, para fines prácticos llamaremos FCyA CI a la Facultad de Contaduría y Administración Campus I, cuatro de los cinco Programas Educativos se encuentran acreditados como programas de calidad por los organismos acreditadores autorizados por la secretaría de Educación Pública (SEP). CONAIC⁴, Fundación Qual-Themis OMT⁵, CONAET⁶ CACECA⁷

⁴ Consejo Nacional de Acreditación en Informática y Computación. –Licenciatura en Sistemas computacionales acreditado en el mes de enero de 2016

⁵ Organización Mundial de Turismo; recertificación internacional de la Licenciatura en Gestión Turística.

⁶ Consejo Nacional para la calidad de la Educación Turística A.C. Acreditación de la Licenciatura en Gestión Turística. Octubre de 2013

⁷ Consejo de Acreditación en Ciencias Administrativas, Contables y Afines. Acreditación de la Licenciatura en Administración y Contaduría, acreditadas en 2008 y re acreditadas en 2013

En la actualidad, la Facultad de Contaduría y Administración C-I de acuerdo al proyecto académico de la gestión 2016-2020, tiene una matrícula escolar a nivel licenciatura de 3500 estudiantes inscritos en promedio cada semestre escolar.

3.1.1. Orígenes de la Facultad.

Los orígenes de la Facultad de Contaduría y Administración Campus I (FCyA-CI) datan del año 1963, cuando se fundan en Tuxtla Gutiérrez la Escuela de Técnicos en Contabilidad y Administración, perteneciente al Instituto de Ciencias y Artes de Chiapas (ICACH), en donde se impartía la carrera de Técnico en Contabilidad y Administración. En la década de los 60's se independiza del ICACH y constituye la base de la Escuela Superior de Comercio y Administración de Chiapas (ESCACH), ofertando la licenciatura en Contaduría Pública.

En esta institución, la ampliación de la oferta educativa ocurre en dos momentos: en 1971, apertura la Licenciatura en Administración de Empresas, y en 1974 inicia la Licenciatura en Turismo. Al fundarse la Universidad Autónoma de Chiapas en abril de 1975, la ESCACH, pasa a formar parte de ésta, con el nombre de Escuela de Contaduría y Administración, iniciando actividades en las instalaciones del Edificio Maciel. La oferta educativa inicial constó de las licenciaturas en Contaduría Pública, Administración de Empresas, Relaciones Industriales, Turismo y Desarrollo Agropecuario.

Posteriormente, las Licenciaturas en Turismo y Desarrollo Agropecuario modificaron su denominación al de Administración de Empresas Turísticas y Administración Agropecuaria, respectivamente.

En 1991, por problemas atribuidos a una baja demanda estudiantil, las licenciaturas en Administración Agropecuaria y Relaciones Industriales dejan de impartirse. Sin embargo, en 1992, en respuesta al creciente auge de las tecnologías se apertura la

Licenciatura en Informática Administrativa, que se imparte hasta el año de 1998, cuando es sustituida por la Licenciatura en Sistemas Computacionales.

Respecto a los planes y programas de estudios de licenciatura, una primera y profunda revisión, surge en 1994, cuando se modifican los inicialmente ofertados y se adoptan los planes de estudios recomendados por la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración, (ANFECA) dando como resultado que las licenciaturas en Contaduría, Administración de Empresas y Administración Turística, tuvieran una duración de diez semestres y la de Sistemas Computacionales de nueve semestres.

Posteriormente, como resultado del trabajo de revisión curricular emprendido en el marco del Proyecto Académico 2002-2006, a partir del ciclo escolar agosto diciembre 2005 inicia la operación de los planes de estudio de las cuatro licenciaturas ofertadas, mismos que incorporan los principales paradigmas que señalan las políticas de educación superior en el país, orientadas hacia modelos curriculares flexibles, centrados en el aprendizaje y en el estudiante.

En diciembre de 2015 el H. Consejo Universitario aprueba la creación de la Licenciatura en Ingeniería en Desarrollo y Tecnologías de Software (LIDTS), que para tal efecto se llevó a cabo el equipamiento de los laboratorios del área de Sistemas Computacionales con más de 100 computadoras de tecnologías de punta y fortalecen así mismo a la Licenciatura en Sistemas Computacionales. El inicio de LIDTS tuvo lugar durante el ciclo escolar enero-junio de 2016, matriculando en el primer semestre a 55 estudiantes. De tal forma que la Facultad de Contaduría y Administración C-I oferta a la sociedad chiapaneca los siguientes cinco programas educativos de licenciatura:

- Contaduría
- Administración
- Gestión Turística

- Sistemas Computacionales
- Ingeniería en Desarrollo y Tecnologías de Software

Es importante mencionar que todos los programas educativos de licenciatura que oferta la FCyA C-I, se encuentran acreditados como programas de calidad por los organismos acreditadores autorizados por la Secretaría de Educación Pública (SEP). En el caso de la licenciatura en Sistemas Computacionales, la acreditación se logró en el mes de enero de 2016, mientras que, en el caso del PE de Gestión Turística, se logró la recertificación internacional por parte la Fundación Qual-Themis de la Organización mundial del Turismo, organismo afiliado a la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Con relación con los estudios de posgrado, en septiembre de 1984, el H. Consejo Universitario aprueba el proyecto curricular que contempla el plan de estudios de la “Maestría en Administración con enfoque a la investigación y la docencia”, originando la creación de la Coordinación de Estudios de Posgrado y la entonces escuela adquiere la categoría de Facultad de Contaduría y Administración. En 1992 amplía su oferta e imparte tres especialidades en las áreas de Fiscal, Finanzas y Administración de Personal, y las maestrías en Administración con enfoque en organizaciones y en Contaduría. A partir de 1997 se inician los programas de las Maestrías en Finanzas, Administración con formación en Organizaciones, Administración Pública y Contribuciones. En el año 2006 se realiza la reestructuración curricular para conformar la oferta actual relacionada con la Maestría en Administración con Terminal en Organizaciones, Finanzas, Personal, Mercadotecnia, Dirección de Negocios, Administración Pública, Gestión y Planificación Turística, y Tecnologías de Información.

3.1.2. Estructura Organizacional



Ilustración 4. Estructura organizacional de la FCyA CI. Fuente. Proyecto Académico 2016-2020

3.1.3. Misión.

La misión de una organización es una declaración estratégica que expresa la razón de ser y fin último de la misma.

“La Facultad de Contaduría y Administración, Campus I, forma de manera integral profesionales en las áreas económico-administrativas y sistemas computacionales; generadores de cambio y mejoramiento continuo, capaces de analizar los problemas de su entorno y de proponer, implantar y evaluar las soluciones a los mismos, con valores éticos y morales de acuerdo a las necesidades de desarrollo científico y tecnológico que demanda la sociedad.”

3.1.4. Visión.

La visión de una organización es una declaración estratégica que expresa los escenarios futuros idóneos a donde se dirige.

“La Facultad de Contaduría y Administración, Campus I, se constituye como un centro educativo congruente con su entorno, con una planta docente con perfil PRODEP, con un modelo de enseñanza centrado en el alumno, programas acreditados, cuerpos académicos consolidados, y con egresados generadores de cambio y mejoramiento continuo, capaces de analizar los problemas y proponer soluciones, respondiendo a las expectativas de la sociedad.”

3.1.5. Oferta Educativa.

Respecto a los planes y programas de estudios de licenciatura, una primera y profunda revisión, surge en 1994, cuando se modifican los inicialmente ofertados y se adoptan los planes de estudios recomendados por la ANFECA⁸ dando como resultado que las licenciaturas en Contaduría, Administración de Empresas y

⁸ Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración

Administración Turística, tuvieran una duración de diez semestres y la de Sistemas Computacionales de nueve semestres.

Posteriormente, como resultado del trabajo de revisión curricular emprendido en el marco del Proyecto Académico 2002-2006, a partir del ciclo escolar agosto-diciembre 2005 inicia la operación de los planes de estudio de las cuatro licenciaturas ofertadas, mismos que incorporan los principales paradigmas que señalan las políticas de educación superior en el país, orientadas hacia modelos curriculares flexibles, centrados en el aprendizaje y en el estudiante.

En diciembre de 2015 el H. Consejo Universitario aprueba la creación de la Licenciatura en Ingeniería en Desarrollo y Tecnologías de Software (LIDTS), que para tal efecto se llevó a cabo el equipamiento de los laboratorios del área de Sistemas Computacionales con más de 100 computadoras de tecnologías de punta y fortalecen así mismo a la Licenciatura en Sistemas Computacionales. El inicio de LIDTS tuvo lugar durante el ciclo escolar enero-junio de 2016, matriculando en el primer semestre a 55 estudiantes. De tal forma que la Facultad de Contaduría y Administración C-I oferta a la sociedad chiapaneca los siguientes cinco programas educativos de licenciatura:

- Contaduría
- Administración
- Gestión Turística
- Sistemas Computacionales
- Ingeniería en Desarrollo y Tecnologías de Software

Es importante mencionar que todos los programas educativos que oferta la FCyA C-I, se encuentran acreditados como programas de calidad por los organismos

acreditadores autorizados por el COPAES⁹ y por la SEP¹⁰; CACECA¹¹, para las licenciaturas en contaduría y administración; CONAET, para la licenciatura en gestión turística; y CONAIC, para la licenciatura en sistemas computacionales.

En el caso de la licenciatura en Sistemas Computacionales, la acreditación se logró en el mes de enero de 2016, mientras que, en el caso del PE¹² de Gestión Turística, se logró la recertificación internacional por parte la Fundación Qual-Themis de la Organización mundial del Turismo, organismo afiliado a la ONU¹³.

A raíz de que cuatro de los programas educativos se encuentran acreditados, las academias de las diferentes áreas de conocimiento están en permanentes estudios de actualización y rediseño curricular para atender las observaciones de los organismos acreditadores así como llevar dichos programas a reformularse con apego a la metodología basada en competencias, lo que implica un arduo trabajo colectivo de los profesores, así como los acuerdos con los cuerpos docentes de otras escuelas y facultades con quienes se comparten programas educativos, tales como las sedes de Tapachula, Arriaga, Tonalá, Comitán y Pichucalco, que integran a la DES Ciencias Administrativas y Contables.

Con relación al estatus de los avances de rediseño curricular, es grato reconocer que la Licenciatura en Gestión Turística fue rediseñada para adoptar el modelo basado en competencias durante el año pasado, y puesto en operación a partir del ciclo escolar enero-junio de 2016, lo que implicó un conjunto de ajustes relacionados con las unidades de competencia. Es decir, en esta licenciatura se imparten simultáneamente dos programas educativos; el programa nuevo (primer semestre) y el programa 2005 que ahora se imparte del segundo semestre en adelante.

⁹ Consejo Para la Educación Superior

¹⁰ Secretaría de Educación Pública

¹¹ Consejo de Acreditación en Ciencias Administrativas Contables y Afines

¹² Programa Educativo

¹³ Organización de las Naciones Unidas

Con relación con los estudios de posgrado, en septiembre de 1984, el H. Consejo Universitario aprueba el proyecto curricular que contempla el plan de estudios de la “Maestría en Administración con enfoque a la investigación y la docencia” originando la creación de la Coordinación de Estudios de Posgrado y la entonces escuela adquiere la categoría de Facultad de Contaduría y Administración. En 1992 amplía su oferta e imparte tres especialidades en las áreas de Fiscal, Finanzas y Administración de Personal, y las maestrías en Administración con enfoque en organizaciones y en Contaduría. A partir de 1997 se inician los programas de las Maestrías en Finanzas, Administración con formación en Organizaciones, Administración Pública y Contribuciones. En el año 2006 se realiza la reestructuración curricular para conformar la oferta actual relacionada con la Maestría en Administración con Terminal en Organizaciones, Finanzas, Personal, Mercadotecnia, Dirección de Negocios, Administración Pública, Gestión y Planificación Turística, y Tecnologías de Información.

3.1.6. Estudiantes.

Matricula estudiantil. Es el número de estudiantes que cursan alguna licenciatura de los cinco programas educativos que oferta la facultad.

De acuerdo al tercer informe de actividades del anterior Director de la FCyA C-I, el Dr. Manuel de Jesús Moguel Liévano, la matrícula escolar presenta los siguientes resultados.

Durante el ciclo escolar enero-junio de 2019 esta unidad académica atendió a 3,216 alumnos con la siguiente distribución: 1,049 inscritos en la licenciatura en contaduría, que representan el 32 por ciento; 985 agrupa la licenciatura en administración, que hacen el 31 por ciento; 705 alumnos pertenecen a la licenciatura en gestión turística, que constituyen el 22 por ciento; 324 alumnos concentra la licenciatura en sistemas computacionales, que hacen el 10 por ciento; y 153 que

pertenecen a la licenciatura en ingeniería en desarrollo y tecnologías de software, y representan el 5 por ciento de la matrícula bajo análisis. Véase en la siguiente tabla:

Matrícula Escolar de la FCyA C-I. Ciclo escolar enero junio 2019					
Programa Educativo	Total estudiantes	Estudiantes Hombres	%	Estudiantes Mujeres	%
Contaduría	1049	554	52.81	495	47.19
Administración	985	491	49.85	494	50.15
Gestión Turística	705	234	34	471	66
Sistemas Computacionales	324	259	79.94	65	20.06
Ingeniería en Desarrollo y Tecnologías de Software	153	132	86.27	21	13.73
Total	3,216	1,670	51.93	1,546	48.07

Tabla 1. Matrícula Escolar enero-junio 2019. 3er Informe de Actividades 2018-2019

3.1.7. Principios y Valores.

Dentro del plan estratégico resulta de primordial importancia su inclusión; para ello se retoma la declaración de cinco principios y dieciséis valores que rigen la actuación institucional, aprobada por el H. Consejo Universitario, en la segunda sesión extraordinaria, celebrada el 23 de junio de 2016; que expresan lo siguiente:

Principio de Autonomía: entendido como la capacidad institucional de darse a sí misma su propia ley y gobernarse por ésta, involucrando concepciones relacionadas con autoconciencia, autodeterminación independencia y libertad.

Valores involucrados

- Conciencia
- Independencia
- Gobernanza

Principio de Libertad: asumido como la capacidad de actuar bajo los dictados de la propia conciencia con respeto al marco legal, a los derechos de terceros y a la dignidad de las personas.

Valores involucrados:

- Libertad de expresión
- Libertad de cátedra e investigación

Principio de Justicia: relacionado con la voluntad y la determinación continua de otorgarle a cada quién lo que le corresponde, en un plano de equidad.

Valores involucrados:

- Respeto
- Honestidad
- Solidaridad
- Subsidiaridad

Principio de Equidad: que significa el trato respetuoso, ameno y sin discriminación a todos los integrantes de la comunidad universitaria.

Valores involucrados:

- Respeto
- Observancia de los Derechos Humanos
- No Discriminación

Procesos Institucionales.

3.2. Sistema de Gestión Integrado UNACH.

La documentación de los procesos y la clarificación de las actividades que los integran, además de proveer un marco de operación claro y eficiente, ha permitido a la Universidad, normalizar el servicio en las diversas sedes que la componen y ampliar el alcance a la certificación de laboratorios para ofrecer servicios de calidad al público.

Para esta tarea, se estableció una estructura para las actividades de planeación, administración y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad-UNACH (SGC-

UNACH) compuesta por un Comité de Calidad, en su momento la Secretaría Auxiliar de Gestión de la Calidad, los líderes de procesos y los participantes en los procesos.

La coordinación de todos esos elementos actualmente está a cargo de la Dirección de Gestión de la Calidad que tiene como objetivos: consolidar la implantación de los procesos vigentes y ampliar el alcance del sistema incorporando actividades académico-administrativas que impacten en la calidad educativa que ofrece la Institución.

Sin embargo, la meta fundamental es ofrecer servicios de calidad a los alumnos, nuestros usuarios principales, y a la sociedad en general.

Para lo anterior, es necesario asegurar la participación y el compromiso de los responsables y líderes de procesos del sistema y generar el ambiente laboral propicio para que todos los universitarios, participen en la mejora continua de la calidad de los procesos académico-administrativos.

En el año 2015 en la coyuntura del refrendo del certificado del SGC – UNACH y a partir de lo planteado en el Proyecto Académico 2014 – 2018, se llevó a cabo un análisis de la pertinencia y el alcance del SGC, lo que arrojó como resultado la necesidad de llevar a cabo una actualización del mismo para contribuir de manera directa al cumplimiento de las exigencias planteadas en el Proyecto Académico 2014–2018 y a los requerimientos de las Normas Mexicanas NMX-CC-9001-IMNC-2015, NMX-SAA-14001-IMNC-2015 y NMX-R025-SCFI-2015.

Esta Guía de Referencia está conformada de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos”, (NMX-CC-9001-IMNC-2015), incluyendo los requisitos de la norma ISO 14001:2015 “Sistemas de Gestión Ambiental”, (NMX-SAA-14001-IMNC-2015), además de contemplar los

requisitos de la Norma mexicana de Igualdad Laboral y No Discriminación NMX-R-025-SCFI-2015; describe los requerimientos técnicos y medios de verificación para lograr los objetivos que plantea el alcance del sistema.

Para la revisión de esta Guía de Referencia, son aplicables los términos y definiciones de la norma internacional ISO 9000 “Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario” (NMX-CC-9000-IMNC).

La representación esquemática de los procesos de la Universidad Autónoma de Chiapas y la interacción de sus elementos.

Los puntos de control del seguimiento y la medición, que son necesarios para el control, son específicos para cada proceso y variarán dependiendo de los riesgos relacionados (*Procedimientos Institucionales*, 2019).



Ilustración 5. Procedimiento Institucional; Fuente Sistema de Gestión Integrado. UNACH. (<https://calidad.unach.mx/>)

La Universidad Autónoma de Chiapas utiliza este esquema para cada uno de sus procesos determinándolos en los procedimientos documentados.

3.2.1. Alcance.

Servicios de educación superior integrando las funciones sustantivas, adjetivas y regulativas relacionadas con la Calidad Educativa, la Responsabilidad Social

Universitaria, la Internacionalización y la Gestión y Evaluación Institucional, considerando los siguientes procesos:

Evaluación y acreditación institucional, Consolidación de la capacidad académica, Aseguramiento de la competitividad académica, Formación integral de los estudiantes, Cobertura con equidad, calidad educativa y sustentabilidad técnica y financiera, Extensión y vinculación permanente con la sociedad, Articulación de la capacidad institucional con la investigación y el posgrado, La UNACH en el contexto internacional, Gestión para la internacionalización, Gestión universitaria, Consolidación de la infraestructura física y tecnológica universitaria, Fortalecimiento de la administración y las finanzas universitarias, Transparencia y eficiencia en los recursos institucionales, Fortalecimiento de los órganos colegiados.

3.3. Servicios Estudiantiles.

A continuación, se presentarán extensivamente los temas de los servicios estudiantiles que se realizan en la Institución educativa.

Como ya se había abordado en el capítulo anterior, un proceso es la acción de transformar los recursos e insumos en productos o servicios utilizando las actividades más efectivas y más eficientes.

La Facultad de Contaduría y Administración Campus I (FCyA CI), cuenta con procesos institucionales en cada área administrativa, los cuales tienen como objetivo, brindar servicios a los estudiantes donde puedan realizar trámites y servicios a lo largo de toda su estancia académica.

La especialización y la división del trabajo en las áreas educativas, junto con los retos del mundo tecnológico, llevan a primer plano, algunos problemas y a su vez, a las necesidades de los estudiantes, por tanto estas mismas necesidades y

problemas se requiere de emplear una atención de manera personalizada y a su vez de manera sistemática.

Los servicios estudiantiles aparecen para coadyuvar precisamente a estas mismas necesidades, en este sentido, los servicios para los estudiantes conforman una introducción hacia el campo y esto nos lleva a buscar la definición acorde.

Para el autor (Rodriguez Cruz, 1973) indica que los servicios estudiantiles son: “Conjunto de servicios personales que la institución debe ofrecer al estudiante en forma permanente y sistematizada a fin de resolver sus problemas y satisfacer sus necesidades personales más urgentes que puedan afectar significativamente su vida y desarrollo académico.”

3.4. Antecedentes de los Servicios Estudiantiles.

Según lo expuesto por los autores (Lloyd & Callely, 1965) tenemos que los servicios estudiantiles fueron creados en los Estados Unidos. Lo cual en primera instancia se pensó que estos fueran un suplemento de la labor formal del aula y el laboratorio, de manera que el estudiante estuviera mejor preparado para el trabajo académico, para que la universidad no perdiera su tiempo y su dinero, y no perdiera la vida del estudiante, porque resultaba inmoral, en términos educativos, que una institución responsable aceptara a estudiantes y no le proporcionara la dirección suficiente para trabajar en una labor provechosa.

En el ámbito universitario latinoamericano, aunque pueda darse el caso de que algunas universidades ofrecieran ciertos servicios aislados, no existen programas de este tipo hasta 1963 (Lloyd & Callely, n.d.).

Los servicios estudiantiles instituyen un programa de apoyo para la comunidad estudiantil, de esto emana un sentido particularmente práctico.

3.5. Objetivos de los Servicios Estudiantiles.

Los servicios estudiantiles componen un programa que sirve para el apoyo en todo momento para el estudiante, el periodo de ello es durante su ingreso, su permanencia a lo largo de su educación profesional y finalmente durante su egreso de la institución

- ✓ Suministrar orientación que precise cada estudiante con la finalidad que conozca estos mismos servicios que se le otorgan y hacer uso de ellos.
- ✓ Ayudar a sobresalir promoviendo sus intereses de los estudiantes los cuales que respalden y robustezcan la existencia de una comunidad estudiantil la que ayude a obtener un buena actividad de manera armónica de los diferentes núcleos que constituyen la facultad o escuela.
- ✓ Introducir dinamismos los cuales favorezcan el aprovechamiento del tiempo y que complementen integralmente al desarrollo del estudiante, por ejemplo: actividades deportivas, culturales y desarrollo ambiental.
- ✓ Destacar y promover a los estudiantes mediante estímulos o apoyos económicos a través de programas de Becas ayudando a evitar la deserción escolar.
- ✓ Realizar y promover ciclos de conferencias, coloquios, convivencias entre estudiantes y catedráticos de la propia facultad o escuela.
- ✓ Proporcionar información institucional y consultoría.
- ✓ Brindar asesoramiento psicológico para la resolución de problemas específicos que consigan obstaculizar el proceso de enseñanza-aprendizaje en general entre la comunidad estudiantil.
- ✓ Proporcionar el derecho a servicios médicos
- ✓ Proporcionar instalaciones adecuadas para realizar las actividades escolares y deportivas.

- ✓ Brindar servicios de calidad mediante los estándares de calidad en los que pertenece la escuela o facultad, tanto en las áreas administrativas, como en las aulas de clase.
- ✓ Establecer y difundir órganos publicitarios para proveer mejor intercomunicación entre los directivos, personal administrativo, catedráticos y estudiantiles de manera presencial como de manera a distancia mediante la aplicación del uso de las tecnologías de Información para transmitir o realizar la difusión de los diversos trámites y servicios.

3.6. Servicios Estudiantiles en la Facultad de Contaduría y Administración C-I

La FCyA CI, siendo la facultad más grande dentro de las Unidades Académicas de la Universidad Autónoma de Chiapas, en el ciclo escolar enero-junio del año 2019, cuenta con una matrícula de estudiantes inscritos de aproximadamente 3,500 estudiantes en nivel licenciatura, más de 200 a nivel de preuniversitario y más de 100 estudiantes a nivel de posgrado, se estructura en departamentos, y áreas administrativas específicas donde se proporcionan servicios relacionados a los trámites que conforman una serie de procesos,

Cabe mencionar que todas las áreas administrativas desempeñan un papel crucial para llevar a cabo la atención a la comunidad estudiantil. Sin embargo, las áreas y coordinaciones administrativas que tienen mayor contacto con los estudiantes por la naturaleza del mismo departamento o área son los siguientes:

3.6.1. Departamento de Control Escolar.

Tiene como objetivos, registrar, controlar y gestionar una serie de actividades enfocadas al bienestar académico-administrativo de los alumnos tales como: inscripción, reinscripción, expedientes de cada alumno y profesor, listados de alumnos y profesores, actas de exámenes parciales, finales, extraordinarios, de regularización y de verano, emitir boletas, constancias, certificados parciales y

totales, registro y control de servicio social; así como de los alumnos Egresados y Titulados, bajas definitivas y temporales. Estadísticas de alumnos y profesores oficiales e institucionales y una capacidad de cumplimiento con las Instituciones Públicas como la Secretaria de Educación Pública.

Además, se establecen lazos informativos entre Directivos, Catedráticos y alumnos, así como su personal administrativo, a fin de brindar un mejor apoyo a la actividad sustantiva de la Universidad reflejándose en mejor calidad de la información, documentación y servicios orientados a corresponsabilizarnos con los propósitos del Ideario. El área de Control Escolar está destinada y asumir la responsabilidad de hacer cumplir los reglamentos establecidos con carácter Oficial e Institucional, tales como el Reglamento General, el Manual de Procedimientos de Servicios Escolares, Manual del Servicio Social, y el SGI (Sistema de Gestión Integrado)

Funciones:

- ❖ Brindar servicios de información a estudiantes y público en general, para ejecutar de manera correcta el ingreso, la permanencia y el egreso de los estudiantes, mediante herramientas y procesos definidos para consumir de manera satisfactoria el mejor resultado posible.
- ❖ Recepción de documentos a estudiantes de nuevo ingreso.
- ❖ Calendarización de actividades semestrales
- ❖ Realizar el proceso de graduación; logística y ejecución de la ceremonia.
- ❖ Inscripción a estudiantes de nuevo ingreso
- ❖ Asignación de grupos del turno matutino y vespertino
- ❖ Asignación de matrículas a estudiantes
- ❖ Verificación de reinscripciones en línea en el SIAE¹⁴
- ❖ Coordinación del Examen de admisión semestralmente

¹⁴ Sistema Institucional de Administración Escolar

3.6.2. Departamento de Titulación.

Tiene como objetivos establecer los lineamientos en el procedimiento de la expedición de título de los estudiantes a nivel licenciatura.

- ❖ Proporcionar servicios de información y ejecución de trámites para realizar el proceso de la titulación.
- ❖ Realiza la recepción de documentación
- ❖ Recepción de documentos y requisitos para el trámite correcto para la solicitud del Título Profesional
- ❖ Calendarización de actividades para Exámenes profesionales.
- ❖ Monitoreo de los exámenes profesionales

3.6.3. Coordinación de Extensión Universitaria.

La función de la coordinación de extensión, tiene como tarea la relación permanente y directa de la Facultad con la sociedad, a fin de incidir favorablemente en el desarrollo humano de las diferentes comunidades que la conforman.

Atendiendo a esta función, la Coordinación de Extensión Universitaria, con el apoyo de las diferentes áreas, contribuye a la formación integral de los estudiantes y al desarrollo del estado y del país mediante la difusión de las manifestaciones de la cultura y la expresión artística; la vinculación de alumnos y académicos a espacios reales de enseñanza y del aprendizaje experiencial; la atención a los sectores social y productivo; la promoción de actividades de cultura física y deporte; el seguimiento a egresados; la investigación, conservación, difusión y divulgación del patrimonio cultural; así como el fomento al desarrollo de la cultura emprendedora, innovación y aplicación del conocimiento.

Dentro del área de cultura tenemos algunos ejemplos de algunos talleres con los que cuenta la facultad.

Talleres culturales:

- ❖ Grupo de Teatro "DEJAVÚ"
- ❖ Banda de Guerra Y Escolta
- ❖ Grupo de Danza "KANAN-SAYAB"
- ❖ Grupo de Guitarra "VOCES JUVENILES"
- ❖ Grupo de Hawaiano "TE MOANA NUI"
- ❖ Grupo de Ajedrez "ALFIL"
- ❖ Taller de Lectura

En el área deportiva se encuentran las siguientes actividades:

- ❖ Activación Física y Atletismo
- ❖ Entrenamientos de futbol
- ❖ Entrenamientos de Basquetbol
- ❖ Entrenamientos de Voleibol
- ❖ Artes Marciales "AIKIDO"

3.6.4. Coordinación de Servicio Social.

El servicio social entendido como una política de estado que por mandato constitucional es implementado por las IES, se le considera como una estrategia educativa que contribuye a la formación integral de los estudiantes, y es parte importante de la extensión de los servicios que, articulada con la docencia e investigación, son actividades sustantivas de las propias IES, lo cual le imprime pertinencia y produce un positivo impacto social. Además, se traduce en la formulación de políticas, programas y proyectos que inciden en la construcción y distribución social del conocimiento (Universidad Autónoma de Chiapas, 2019).

El Servicio Social es una actividad de carácter temporal y obligatorio, que deben realizar los estudiantes y pasantes de las carreras técnicas y profesionales, como

requisito previo e indispensable para obtener el título profesional, de conformidad a lo establecido en la Ley Reglamentaria del Artículo 5º. Constitucional.

Consiste en la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la formación académica del alumno, a fin de aportar un beneficio a la comunidad y el entorno, ya sea de tipo científico, tecnológico, económico y cultural.

Objetivos:

- ❖ Vincular a la Universidad con los distintos sectores sociales del Estado, proporcionar los beneficios de la ciencia, técnica y cultura.
- ❖ Fortalecer la formación integral de los alumnos y pasantes, a través de la aplicación de los conocimientos adquiridos, por medio de la prestación del Servicio Social.
- ❖ Fomentar la participación de la comunidad universitaria en el desarrollo social, tecnológico y productivo del Estado, y
- ❖ Promover en los alumnos y pasantes prestadores de Servicio Social de la UNACH, una conciencia solidaria con la sociedad chiapaneca.

Actividades:

- ❖ Suministrar información mediante platicas grupales y convocatorias a los estudiantes que deban realizar el trámite de servicio social.
- ❖ Recepción de documentación a estudiantes que soliciten realizar el servicio social.
- ❖ Seguimiento de prestadores de servicio social a sus áreas de adscripción en los múltiples establecimientos, empresas u organizaciones.
- ❖ Orientar a los estudiantes para realizar la solicitud mediante la plataforma SISSUR (Sistema de Innovación del Servicio Social).

Beneficiarios:

- ✓ Instituciones del estado en sus tres niveles de gobierno
- ✓ Estudiantes y pasantes de la universidad
- ✓ Facultades y Escuelas de la universidad
- ✓ Asociaciones Civiles, organismos del sector social
- ✓ Organizaciones sociales
- ✓ Comunidades urbanas y rurales del estado de Chiapas
- ✓ Sector empresarial e industrial
- ✓ Estudiantes y egresados de la universidad

3.6.5. Coordinación de Educación Continua y Virtual.

La Coordinación de Educación Continua (CEC) es una instancia de la Coordinación General de Universidad Virtual que dirige, planea, gestiona, evalúa, registra, estandariza, valida y difunde las funciones de educación continua al servicio de la comunidad universitaria y de la sociedad en general, a través de diferentes escenarios educativos vanguardistas no convencionales en las modalidades presencial, semipresencial y a distancia.

La educación continua en la Universidad Autónoma de Chiapas es organizada y programada por las Facultades, Escuelas, Institutos, Centros y Dependencias de la Administración Central, y se acompaña institucionalmente desde la Coordinación de Educación Continua (CEC).

Cada unidad académica o dependencia central que oferte servicios de educación continua, cuenta con una persona responsable de éstas, a quien se le denomina “Gestor”, conformando así la Red de Gestores de Educación Continua de la Universidad Autónoma de Chiapas.

Todas las actividades y eventos de educación continua de la Universidad son registrados por las UA y DAC en la Coordinación de Educación Continua (CEC), quien otorga la validación correspondiente (Valor Curricular).

Los diplomados que se ofertan en Educación Continua van dirigidos a los alumnos de 9º semestre y egresados UNACH (como seminario de titulación), de acuerdo a la licenciatura que estudian o de la cual egresaron: de igual forma también son ofertados al público en general como curso de actualización dependiendo del Diplomado que deseen cursar.

Los Diplomados ofertados en la FCyA C-I son los siguientes:

- ❖ Contabilidad Electrónica
- ❖ Contabilidad Financiera
- ❖ Alta Dirección
- ❖ Contribuciones
- ❖ Gestión del Talento Humano
- ❖ Marketing On-Line
- ❖ Planeación Estratégica
- ❖ Tecnologías de Información en los negocios

Las actividades generales en esta coordinación son las siguientes por mencionar algunas.

- ❖ Actualizar conocimientos de acuerdo al avance y desarrollo científico y tecnológico de todos los campos del saber, brinda servicios de información actualización y capacitación mediante ocho distintos diplomados y alrededor de veinte cursos.
- ❖ Calendarización de actividades
- ❖ Asignación de grupos para cursos de diplomados.

3.6.6. Área de Servicios Estudiantiles.

Esta área está conformada por tres actividades sumamente importantes para la comunidad estudiantil.

1. Becas o apoyos estudiantiles

en primera instancia se encuentra el apoyo o becas para la comunidad estudiantil la cual se da a conocer las distintas convocatorias de becas y apoyos económicos emitidos y brindados por Secretaria de Educación Pública a través de CNBES (Coordinación Nacional de Becas de Educación Superior) a través de su página oficial: <https://www.becaseducacionsuperior.sep.gob.mx/> a través de los programas siguientes:

Becas de Manutención: Enfocado para estudiantes de Licenciatura y Técnico Superior Universitario (TSU) que hayan ingresado o se encuentren realizando estudios en Instituciones Públicas de Educación Superior (IPES) en el Estado de Chiapas para que obtengan una beca de Manutención. El Programa Nacional de Becas en su modalidad de MANUTENCIÓN está integrado con aportaciones del Gobierno Federal y del Gobierno del Estado de Chiapas. Tiene el objetivo de contribuir a asegurar mayor cobertura, inclusión y equidad educativa para la construcción de una sociedad más justa, mediante el otorgamiento de becas en IPES que permitan consolidar un México con educación de calidad.

Becas de Transporte para el Estado de Chiapas: Tiene como objetivo contribuir a asegurar mayor cobertura, inclusión y equidad educativa entre todos los grupos de la población para la construcción de una sociedad más justa mediante el otorgamiento de becas para el acceso, la permanencia y el egreso de la población estudiantil.

Beca para la Continuación de Estudios: Consiste en apoyar a hijas e hijos de militares de las fuerzas armadas mexicanas en activo, en situación de retiro,

fallecidos en combate o incapacitados en 1/a. o 2/a. categoría en actos de servicio o a consecuencia de los mismos, que se encuentren cursando licenciatura o técnico superior universitario (TSU) en instituciones públicas de educación superior (IPES).

Beca de Servicio Social: El programa nacional de becas en su modalidad de servicio social tiene el objetivo de contribuir a asegurar mayor cobertura, inclusión y equidad educativa para la construcción de una sociedad más justa, mediante el otorgamiento de becas a estudiantes de IPES. Lo anterior permitirá consolidar un México con educación de calidad; e impulsar a los estudiantes para que realicen su servicio social.

Beca o apoyo para la Titulación para Educación Superior: Apoyar a estudiantes de instituciones públicas, que hayan concluido o estén por concluir sus estudios de educación superior, cuando el plan de estudios así lo permita, y que deban realizar su tesis o cualquier otro trabajo escrito profesional que los lleve a obtener el grado correspondiente. Podrán participar egresados/as hasta con un año de antigüedad.

Becas de Excelencia para la Educación Superior: Con el objetivo de contribuir a asegurar mayor cobertura, inclusión y equidad educativa para la construcción de una sociedad más justa, mediante el otorgamiento de becas a estudiantes inscritos en IPES. Lo anterior permitirá consolidar un México con educación de calidad; e impulsar a los estudiantes de nivel superior que se distingan por su desempeño escolar, su excelencia y sus logros académicos.

Becas de Movilidad Nacional e Internacional. Se propone implementar políticas que fortalezcan la articulación entre niveles educativos y los vinculen con el quehacer científico, el desarrollo tecnológico y el sector productivo, con el fin de generar un capital humano de calidad que detone la innovación nacional.

Becas Inicia tu carrera SEP-Prospera: A estudiantes mexicanos de nuevo ingreso inscritos en el primer año de nivel licenciatura, integrantes de familias beneficiarias

de PROSPERA, cuyo objetivo es fomentar oportunamente con sus estudios en el tipo superior, evitando así a la deserción escolar.

Estos apoyos estudiantiles, que mediante formatos otorgados por la Universidad y de acuerdo a los Procesos Institucionales son emitidos y avalados por el Sistema de Gestión Integrado (SGI), <http://calidad.unach.mx/>

Los formatos y procesos institucionales se llevan a cabo en el área de Servicios Estudiantiles de ubicados en el Edificio “A”, dentro de la misma facultad, dichos procesos institucionales ayudan en conjunto, para el control de cada uno de todos los procesos que demanden las convocatorias ofertadas.

2. Seguro Facultativo para Estudiantes

En segunda instancia tenemos el seguro facultativo para estudiantes Se cuenta con procesos institucionales para la afiliación al Seguro Facultativo, los cuales son proporcionados por la DGEU de acuerdo al Sistema de Gestión Integrado UNACH, utilizando una serie de procesos institucionales incorporados los cuales y de acuerdo a sus formatos establecidos y sus normas se le llama como: “Trámite Seguro Facultativo para Estudiantes”

Por derecho, el estudiante cuenta con Seguro Facultativo del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), considerándose como alumno de la Universidad en los casos que establece la legislación universitaria, en lo particular el Reglamento Académico para Alumnos. El alumno obtiene como beneficios de atención en medicina familiar, medicina de especialidades, servicios de urgencia y cirugías. En caso de requerir atención de tercer nivel, el alumno goza del derecho de ser trasladado a los centros hospitalarios en la Ciudad de México, sin costo alguno. Este trámite debe realizarlo el estudiante cuando está inscrito en primer semestre. La gestión se realiza en el área de Servicios Estudiantiles dentro de la misma facultad, que a su vez se realiza en la Dirección de Bienestar Estudiantil. Es obligatorio que el alumno cuente con

este tipo de seguridad si desea participar en actividades extraescolares fuera del plantel.

3.6.7. Área de Prácticas Profesionales.

Las Prácticas Profesionales buscan cumplir con la formación dual: formarse en la escuela y en la empresa para lograr un equilibrio armónico entre la formación teórica y la formación práctica, alternando el período de formación en el aula con el espacio de trabajo, para desarrollar en los jóvenes las competencias necesarias para el logro de un buen desempeño laboral.

La formación universitaria desde el enfoque de competencias considera la práctica profesional como una experiencia formativa guiada y supervisada, que consiste en la interacción del estudiante con el mundo del trabajo y permite la aplicación de las competencias desarrolladas en la trayectoria escolar, así como la construcción de nuevas competencias (Macías, 2012).

Además, las prácticas profesionales generan información que se aplica en la actualización de los contenidos curriculares del plan de estudios, adecuación de las estrategias y técnicas didácticas y de mecanismos e instrumentos de evaluación, entre otras, con el fin de mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje para favorecer en la creación de profesionistas que sean competentes y que a su vez, fortalezcan las demandas ante nuestra sociedad.

Asimismo, atiende de manera prioritaria las observaciones vertidas por los organismos acreditadores y certificadores, para mantener e incrementar los niveles de calidad obtenidos.

Misión

Formar profesionales que se distingan por una efectiva planificación y gestión empresarial en el sector turístico; realizando investigación y divulgándola entre las comunidades inmersas en la actividad; permaneciendo vinculados con los sectores público, privado y la sociedad en general.

Objetivo general

Disponer de un instrumento estructurado que permita establecer acuerdos formales con el sector empleador, acorde al plan de estudios, incluyendo el control, seguimiento y evaluación, para dar cumplimiento a las practicas establecidas en el programa educativo de la licenciatura en gestión turística de la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I.

Objetivos específicos

- ❖ Formalizar los mecanismos para el desarrollo de las prácticas profesionales.
- ❖ Garantizar el cumplimiento de las horas prácticas establecidas en el programa educativo.
- ❖ Implementar un sistema de gestión integral de las prácticas de profesionalización incorporando a los docentes en el proceso.
- ❖ Abrir un espacio de reflexión y análisis sobre el quehacer del estudiante, así como de su vinculación con el entorno.

3.6.8. Servicios de Tutoría Universitaria.

La ANUIES (2002) define la Tutoría como un proceso de acompañamiento durante la formación de los estudiantes, que se concreta mediante la atención personalizada a un alumno o a un grupo reducido de alumnos, por parte de académicos

competentes y formados para esta función, apoyándose conceptualmente en las teorías del aprendizaje más que en las de la enseñanza.

La tutoría como atención comprometida del docente tutor, consiste en “orientar, guiar, informar y formar al alumno en diferentes aspectos y en diferentes momentos de su trayectoria académica, integrando las funciones administrativas, académicas, psicopedagógicas, motivacionales y de apoyo personal” (Molina, 2004:36). Por tanto, se considera que es una función inherente a la actividad docente que comprende un conjunto sistematizado de acciones educativas centradas en las necesidades del estudiante, lo que exige una adecuada planeación, seguimiento y evaluación. Como parte de la práctica docente, la tutoría tiene una especificidad clara en sus objetivos; es distinta y a la vez complementaria a la docencia, pero no la sustituye; implica diversos niveles y modelos de intervención, es global y flexible

Estas características constituyen la base sobre la que deberá estructurarse el Programa de Acción Tutorial (PAT) en cada una de las Unidades Académicas de la Universidad.

En consonancia con el Modelo Educativo de la UNACH que privilegia el desarrollo de competencias en los estudiantes, se considera imprescindible que el docente desarrolle las competencias necesarias para realizar profesionalmente su función como tutor, por lo que es importante considerar que el término competencia es polisémico y el contexto de uso le impone características particulares, para los fines de este programa la entenderemos como “una construcción social compuesta de aprendizaje significativo en donde se combinan atributos tales como conocimientos, actitudes, valores y habilidades como las tareas que se tienen que desempeñar en determinadas situaciones (holística, contextual y correlacional)” (Malpica, 1996. Citado por Cazares y Cuevas, 2007:18). Las competencias del docente tutor de la UNACH se determinarán con relación directa a sus funciones como tal:

Funciones:

- ❖ Participar permanentemente en el subprograma de formación y actualización del docente tutor.
- ❖ Elaborar el plan de trabajo tutorial por semestre y cumplir con las actividades acordadas con sus tutorados en dicho plan.
- ❖ Conocer la situación individual de cada tutorado e identificar fortalezas y debilidades.
- ❖ Derivar a los estudiantes a la atención especializada si así se considera necesario con base en un diagnóstico previo.
- ❖ Intervenir en aspectos académicos y sociales que repercutan en su desempeño escolar.
- ❖ Comunicar a sus tutorados sobre los apoyos estudiantiles que ofrece la institución (cursos, becas, orientación, actividades culturales y deportivas, etc.).
- ❖ Sistematizar y actualizar la información de los resultados escolares de sus tutorados.
- ❖ Participar en los procesos y mecanismos de evaluación del programa institucional.
- ❖ Constituirse en mediador entre las instancias administrativas, los cuerpos colegiados, los docentes y sus tutorados para promover un clima institucional de colaboración y respeto que redunde a favor del fortalecimiento de la vida académica de su tutorado.

3.7. Procedimientos Institucionales en la FCyA C-I.

La Universidad Autónoma de Chiapas desde el año 2006, se encuentra certificada por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C. en las normas de calidad NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de la Calidad), NMX-SAA-14001-IMNC-2015 / ISO 14001:2015(Sistema de Gestión Ambiental). Así también se realizan actividades para el cumplimiento de la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación (*Procedimientos Institucionales*, 2019).

Política de Calidad Integrada.

“En la UNACH estamos comprometidos en ofrecer servicios de calidad con base en valores, principios institucionales, responsabilidad ambiental y social, en beneficio de la comunidad dentro y fuera de la Universidad; contribuyendo al desarrollo sustentable mediante la mejora continua de nuestro sistema de gestión y en apego a la Legislación”.

Política de Igualdad Laboral y No Discriminación.

“Somos una Universidad pública comprometida con la promoción equitativa de oportunidades entre hombres y mujeres, que garantiza el acceso a la educación y al empleo digno y remunerado; propiciamos un ambiente de trabajo que asegura la igualdad laboral y la no discriminación, mediante la generación de condiciones armoniosas y acciones que favorecen a la comunidad universitaria. Rechazamos el maltrato, la violencia y la discriminación en cualquiera de sus manifestaciones”.

Alcance - Sistema de Gestión Integrado.

Servicios de educación superior integrando las funciones sustantivas, adjetivas y regulativas relacionadas con la Calidad Educativa, la Responsabilidad Social

Universitaria, la Internacionalización y la Gestión y Evaluación Institucional, considerando los siguientes procesos:

Evaluación y acreditación institucional, Consolidación de la capacidad académica, Aseguramiento de la competitividad académica, Formación integral de los estudiantes, Cobertura con equidad, calidad educativa y sustentabilidad técnica y financiera, Extensión y vinculación permanente con la sociedad, Articulación de la capacidad institucional con la investigación y el posgrado, La UNACH en el contexto internacional, Gestión para la internacionalización, Gestión universitaria, Consolidación de la infraestructura física y tecnológica universitaria, Fortalecimiento de la administración y las finanzas universitarias, Transparencia y eficiencia en los recursos institucionales, Fortalecimiento de los órganos colegiados.

Alcance - Sistema de Gestión Ambiental.

Actividades, productos y servicios relacionados con la educación superior considerando el contexto externo e interno, las obligaciones de cumplimiento a la legislación, las expectativas de los grupos de interés y las partes interesadas, las actividades, los servicios y productos desarrollados y los límites físicos del circuito universitario de Rectoría (Rectoría, CINDA, Edificio de Recursos Humanos y Biblioteca) y las UA's de Facultad de Ingeniería C-I, Facultad de Medicina Humana C-II y la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia C-II.

Con base a los procesos Institucionales del Sistema de Gestión Integrado UNACH, tenemos los siguientes procedimientos para cada una de las áreas donde se realizan servicios y trámites administrativos más importantes dentro de la facultad, donde se tiene el contacto directo con los estudiantes y público en general.

3.7.1. Departamento de Control Escolar.

1. Registro de alumnos de nuevo ingreso (PO-522-01a)

Propósito

Asegurar el control eficaz del proceso de Inscripción, así como la Integración de expedientes escolares digitales y la gestión oportuna de Credencial Universitaria mediante lineamientos e instrucciones que facilitan la realización de las actividades al personal involucrado.

Alcance

El presente procedimiento inicia desde la recepción de la base de datos de aspirantes aceptados para su alta en el SAUCE o requisitos de ingreso por revalidación de estudios, con la creación de expedientes digitales y concluye con la entrega de la credencial de identificación universitaria (TUI). Y aplica para los aspirantes que fueron dados de alta por: acreditar el examen de Admisión, aprobar el curso propedéutico o preuniversitario, incremento de matrícula o Revalidación de estudio, en las modalidades presencial y a distancia, del nivel licenciatura.

II. Equivalencia (PO-522-01b)

Propósito.

Otorgar la equivalencia de estudios a los alumnos que lo soliciten mediante las UA´s y cumplan con los requisitos establecidos en los lineamientos de la Universidad Autónoma de Chiapas.

Alcance.

El presente procedimiento aplica a los alumnos de licenciatura presencial y distancia e inicia desde la recepción de los documentos del solicitante en la DSE, hasta la matriculación y reinscripción al programa educativo solicitado.

Políticas de operación

- i. El presente procedimiento deberá ser conocido y aplicado por todos los involucrados.
- ii. El presente procedimiento se plantea de manera incluyente y libre de estereotipos de género, por lo que al referirse a una persona como “el” significa “el o la”.
- iii. El presente procedimiento asegura estar en las mismas condiciones de contenido, forma, espacio y tiempo a todos los responsables de su aplicación.
- iv. Este procedimiento, contribuye a garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos atendiendo el objetivo 4 de la “Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible”.
- v. El presente procedimiento se lleva acabo de acuerdo a lo que marca la Ley Orgánica Artículo 4, Fracción III. III. Revalidar y establecer equivalencias de estudios del mismo tipo de conocimientos, realizados en otras instituciones;
- vi. El presente procedimiento se lleva acabo de acuerdo al Estatuto General, Capítulo VI, Artículo 108 fracción VII VII. Autorizar la revalidación, equivalencia y convalidación de materias, previo dictamen de la Secretaría Académica.
- vii. El presente procedimiento se lleva acabo de acuerdo al Reglamento Académico par los alumnos, Capitulo Séptimo, Artículo 17, Fracción 4 4. Todo alumno que radique en la ubicación de un Campus Universitario, podrá iniciar los trámites para su reinscripción y estudiar en otro Campus diferente, con el representante de la Dirección de Servicios Escolares.
- viii. El alumno deberá cumplir con los siguientes requisitos para solicitar la equivalencia: El (a) interesado (a) deberá presentar en la Escuela o Facultad

que desea reingresar, la Procedimiento Institucional PO-522-01b
Equivalencia Revisión: 03 Documento controlado por medios electrónicos.
Para uso exclusivo de la Universidad Autónoma de Chiapas Anexo 5 –
Revisión: 04 12 de febrero de 2018 Pág. 3 de 6

Documentación siguiente:

- Carta de exposición de motivos.
- Historial académico reciente expedido por la Facultad o Escuela de procedencia.
- Formato de baja por cambio de Facultad, Escuela o carrera.
- Constancia de no adeudo de inscripción, colegiatura u otros conceptos.
- Constancia de no adeudo de libros, revistas, etc., en la biblioteca de la Facultad o Escuela.
- Una fotografía tamaño infantil, de frente (actual).
- Recibos de pago correspondientes, (en caso de ser aceptada la equivalencia) (SGI-UNACH, 2019).

III. PO-522-01c Registro de movilidad e intercambio estudiantil

Propósito

Registrar en el Sistema Automatizado Universitario de Control Escolar los registros de alumnos que participaron en el programa de Movilidad Académica, así como de aquellos del Programa de Intercambio Académico.

Alcance

El presente procedimiento aplica para alumnos de licenciatura presencial e inicia desde la recepción de los formatos FO-126-02-02 Revalidación de materias para los alumnos de Intercambio Académico y concluye con la matriculación e inscripción al Sistema Automatizado Universitario de Control Escolar y para los alumnos del Programa de Movilidad Académica, inicia con la recepción del formato FO-126-01-

17 así como de la boleta de calificaciones original de la Institución en la cual realizaron su estancia académica y finaliza con la captura de calificaciones en el Sistema Automatizado Universitario de Control Escolar (SGI-UNACH, 2019).

IV. PO-522-01d Reinscripción en línea

1. Propósito

Asegurar el control eficaz del proceso de reinscripción en línea, a través del Sistema Institucional de Administración Escolar (SI@E).

2. Alcance

El presente procedimiento aplica para alumnos de licenciatura en la modalidad de presencial y a distancia e inicia desde el término de la captura de calificaciones por parte de los docentes y concluye con la carga académica (SGI-UNACH, 2019).

V. PO-522-01e Bajas

1. Propósito

Asegurar el control eficaz de las bajas académicas de los alumnos de la Universidad Autónoma de Chiapas.

2. Alcance

El presente procedimiento aplica para alumnos licenciatura presencial y a distancia inicia con la recepción de los formatos de bajas y finaliza con la aplicación de las mismas en el Sistema Automatizado Universitario de Control Escolar (SGI-UNACH, 2019).

VI. PO-522-01f Carta de Pasante y Certificado de Estudio

1. Establecer los lineamientos para facilitar al personal que intervine en el procedimiento de expedición de Carta de Pasante y Certificado Profesional, la realización de las actividades necesarias de conformidad con la Legislación Universitaria.

2. Alcance

El presente procedimiento inicia según el tipo de trámite:

a) Para trámite individual, inicia con la recepción de los documentos requeridos y concluye con la entrega de Carta de Pasante y/o Certificado Profesional.

b) Para trámite de graduación, inicia con la recepción de historiales académicos de los alumnos a egresar de acuerdo al cronograma de actividades escolares (FO-522-01a-05) y concluye con la entrega de Cartas de Pasantes y Certificados de estudios. (El cronograma se publica en el SIAE cada ciclo Escolar) (SGI-UNACH, 2019).

VII. PO-522-01g Actas de Calificaciones

1. Propósito

Asegurar el control y la gestión eficaz del proceso de actas de calificaciones ordinarias y extraordinarias, mediante lineamientos e instrucciones que facilitan la realización de actividades al personal involucrado.

2. Alcance

El presente procedimiento aplica para todos los alumnos de nivel licenciatura en modalidad presencial y a distancia de la universidad. Inicia desde que el Responsable de Control Escolar de las UÁ's imprime el Acta de calificaciones, y

termina hasta que las Actas de calificaciones se encuentran digitalizadas en el Sistema de Verificación de Actas de Calificaciones (SVAC) (SGI-UNACH, 2019).

VIII. PO-522-01h Autorización de Evaluación Profesional

1. Propósito

Establecer los lineamientos para facilitar al personal que interviene en el procedimiento de Autorización de Evaluación Profesional, la realización de las actividades necesarias para que se cumpla en tiempo y de conformidad con el Reglamento de Evaluación Profesional para los egresados de la UNACH.

2. Alcance

El presente procedimiento Inicia con la recepción del oficio de solicitud de la UA para la Autorización de Evaluación Profesional y documentación requerida anexa, concluye con el oficio donde la Dirección de Servicios Escolares autoriza la Evaluación Profesional. Aplica a todas las Unidades Académicas (SGI-UNACH, 2019).

IX. PO-522-01i Expedición de Título

1. Propósito

Establecer los lineamientos para facilitar al personal que interviene en el procedimiento de Expedición de Título, la realización de las actividades necesarias para la expedición de Títulos.

2. Alcance

Título individual:

Inicia recepción de los documentos requeridos al DCEs de la DSE o ante la UA y concluye con la entrega del Título de Licenciatura.

Título en mano:

Inicia con la recepción de los documentos requeridos al área de titulación de la UA y concluye con la entrega del Título de Licenciatura (SGI-UNACH, 2019).

3.7.2. Coordinación de Extensión Universitaria.

1. PO-618-04 Promoción de la Cultura Ambiental

1. Propósito

Establecer los criterios necesarios para fomentar la cultura ambiental en los universitarios, acorde con el Plan Ambiental Institucional y el Sistema de Gestión Ambiental de la UNACH (SGI-UNACH), para contribuir al cumplimiento de los Objetivos, Metas y Programas Ambientales.

2. Alcance

Aplica a todas las Unidades Académicas y Dependencias de la Administración Central definidos en el Sistema de Gestión Ambiental de la UNACH.

Inicia con la invitación a los Presidentes de Comités Ambientales (UA's) y Titulares de DAC's, a participar en un taller para elaborar la Agenda Ambiental respectiva, a partir del PR-618-04-01 Programa de Desempeño Ambiental, y termina con la evaluación de los resultados obtenidos para reorientar las acciones que conduzcan a mejorar el desempeño ambiental (*Procedimientos Institucionales*, 2019).

II. PO-618-06 Actividades culturales

1. Propósito

Promover la cultura y resaltar las expresiones artísticas como parte de la formación integral del estudiante considerando extender los beneficios de la cultura a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.

2. Alcance

Desde la planeación de las actividades culturales hasta la emisión de resultados de los talleres artísticos, festivales culturales y las diversas actividades realizadas. El procedimiento abarca los 09 campus y Escuelas de la Universidad Autónoma de Chiapas (SGI-UNACH, 2019).

III. PO-618-07 Torneo Inter-Áreas de la Dirección de Desarrollo Estudiantil

1. Propósito

Detectar a los alumnos universitarios con talento deportivo para integrar los selectivos que nos representan en las competencias de carácter institucional y promover de manera intensa las actividades deportivas y recreación en todos los ámbitos y espacios de esta universidad.

2. Alcance

El presente procedimiento aplica para los alumnos de licenciatura presencial de la universidad e inicia desde la calendarización de actividades, hasta la ejecución y concentración de las memorias realizadas.

3.7.3. Coordinación de Servicio Social.

I. PO-618-01 Servicio Social

1. Propósito

Asegurar el cumplimiento de la prestación del servicio social en un lapso de 480hrs en un periodo mínimo de 6 meses y máximo de 24, mediante la emisión de la convocatoria, considerando 2 periodos de inscripción: Enero y Julio.

2. Alcance

El presente procedimiento inicia desde el establecimiento del programa de actividades hasta la entrega al alumno o pasante de la constancia de liberación de servicio social de las U.A. de la UNACH. Aplica a todas las Unidades Académicas.

3. Políticas de operación

3.1 El presente procedimiento deberá ser conocido y aplicado por todos los involucrados.

3.2 El presente procedimiento se plantea de manera incluyente y libre de estereotipos de género, por lo que al referirse a una persona como “el” significa “el o la”.

3.3 El presente procedimiento asegura estar en las mismas condiciones de contenido, forma, espacio y tiempo a todos los responsables de su aplicación.

3.4 Este procedimiento contribuye a garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos, conforme a lo especificado en la agenda 2030 para el desarrollo sostenible, principalmente en la meta: 4.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

3.5 El estudiante candidato a servicio social debe cumplir con un mínimo de 70% de créditos educativos de su respectivo programa educativo.

3.6 El alumno subirá digitalmente sus documentos en PDF (1.- Solicitud, 2.- Oficio de comisión, 3.- Constancia del 70% de créditos, 4.- Informe final, 5.- Recibo de

pago, 6.- Caratula de Informe Final, 7.-Carta de terminación) al Sistema de Innovación del Servicio Social – Universidad Responsable (SISSUR).

3.7 El Director o Coordinador de cada Unidad Académica nombrará a un responsable del área de servicio social por un período escolar como mínimo, para dar cumplimiento a cada una de las etapas de este procedimiento.

3.8 Los responsables del proceso en las Unidades Académicas dará seguimiento en línea del cumplimiento de la integración de documentos digitales de sus respectivos alumnos.

3.9 El departamento de servicio social recibe, revisa, valida y emite constancia de liberación de servicio social y envía a los responsables de servicio social de cada unidad académica.

3.10 El presente procedimiento contempla el tiempo de emisión de la Constancia de Liberación de Servicio social, el cual no puede ser mayor a 30 días hábiles (5 días máximo en unidad académica y 25 días máximo en departamento de servicio social).

3.11 Para los alumnos de la Lic. de Médico Cirujano de la Facultad de Medicina Humana C-II, este procedimiento aplica a partir de la entrega de documentos finales para la liberación del servicio social (Universidad Autónoma de Chiapas, 2019).

3.7.4. Servicios Estudiantiles

En el organigrama actual de la FCyA CI, el área tiene el nombre de Servicios estudiantiles, sin embargo, para nuestra investigación nos referimos a '*Servicios Estudiantiles*' a todas las áreas involucradas con servicios brindados a la comunidad estudiantil y al público en general.

El área cuenta con tres procesos institucionales los cuales mencionaremos a continuación:

I. PO-618-02 Trámite de Seguro Facultativo para Estudiantes.

1. Propósito

Tramitar la afiliación de los aspirantes, alumnos presenciales y a distancia (licenciatura, maestría y doctorado) al régimen de seguro facultativo en el sistema IDSE (IMSS desde su empresa) para que puedan tener acceso al servicio médico IMSS.

2. Alcance

El presente procedimiento aplica para todos los aspirantes, alumnos presenciales y a distancia (licenciatura, maestría y doctorado) de la universidad. Inicia desde que el aspirante proporciona su NSS a los responsables de seguro Facultativo de las UA's y finaliza con la elaboración de las estadísticas finales (SGI-UNACH, 2019).

II. PO-618-03 Gestión de Becas

Propósito:

Evitar la deserción escolar mediante la gestión de solicitudes de becas para los alumnos.

2. Alcance:

Difundir las diversas convocatorias de becas para alumnos de licenciatura y gestionar las solicitudes de los alumnos que cumplen con los requisitos (SGI-UNACH, 2019).

III. PO-522-01a Registro de alumnos de nuevo ingreso.

Dentro del margen del proceso que corresponde al departamento de control escolar se desprende la actividad referente a la Credencialización la cual tiene como objetivo, realizar el proceso para brindarles a los estudiantes de nuevo ingreso, la Credencial estudiantil denominada Tarjeta Universitaria de Identificación (TUI) en

este desprendimiento, dentro de la FCyA C-I el proceso institucional lo lleva a cabo el área de servicios estudiantiles.

CAPITULO IV. ABORDAJE METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.

A través de la metodología elegida en una investigación se define la orientación que adquiere. De esta manera se formulará y definirá la hipótesis, las variables, los instrumentos de investigación se conocerá para quien está orientada, entre otros elementos resultantes. A su vez, va sustentada por el tipo de estudio, que se explica a continuación.

4.1. Definición del tipo de estudio.

4.1.1. Enfoque Cualitativo:

Para Hernández Sampieri et al.(1997), menciona que: El enfoque cualitativo, a veces referido como investigación naturalista, fenomenológica, interpretativa o etnográfica, es una especie de “paraguas” en el cual se incluye una variedad de concepciones, visiones, técnicas y estudios no cuantitativos.

Sus características más relevantes son:

- ❖ El investigador plantea un problema, pero no sigue un proceso claramente definido. Sus planteamientos no son tan específicos como en el enfoque cuantitativo.
- ❖ Se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación (Grinnell, 1997).
- ❖ Bajo la búsqueda cualitativa, en lugar de iniciar con una teoría particular y luego “voltear” al mundo empírico para confirmar si esta es apoyada por los hechos, el investigador comienza examinando el mundo social y en este proceso desarrolla una teoría coherente con lo que observa que ocurre –con frecuencia denominada teoría fundamentada (Esterberg, 2002)–. Dicho de otra forma, las investigaciones cualitativas se fundamentan más en un proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas

teóricas). Van de lo particular a lo general. Por ejemplo, en un típico estudio cualitativo, el investigador entrevista a una persona, analiza los datos que obtuvo y saca algunas conclusiones; posteriormente, entrevista a otra persona, analiza esta nueva información y revisa sus resultados y conclusiones; del mismo modo, efectúa y analiza más entrevistas para comprender lo que

- ❖ busca. Es decir, procede caso por caso, dato por dato, hasta llegar a una perspectiva más general.
- ❖ En la mayoría de los estudios cualitativos no se prueban hipótesis, estas se generan durante el proceso y van refinándose conforme se recaban más datos o son un resultado del estudio.
- ❖ El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados. No se efectúa una medición numérica, por lo cual el análisis no es estadístico. La recolección de los datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, experiencias, significados y otros aspectos subjetivos). También resultan de interés las interacciones entre individuos, grupos y colectividades. El investigador pregunta cuestiones generales y abiertas, recaba datos expresados a través del lenguaje escrito, verbal y no verbal, así como visual, los cuales describe y analiza y los convierte en
- ❖ temas, esto es, conduce la indagación de una manera subjetiva y reconoce sus tendencias personales (Todd, Nerlich y McKeown, 2004). Debido a ello, la preocupación directa del investigador se concentra en las vivencias de los participantes tal como fueron (o son) sentidas y experimentadas (Sherman y Webb, 1988). Patton (1980,1990) define los datos cualitativos como descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones.
- ❖ Por lo expresado en los párrafos anteriores, el investigador cualitativo utiliza técnicas para recolectar datos como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación

de experiencias personales, registro de historias de vida, interacción e introspección con grupos o comunidades.

- ❖ El proceso de indagación es flexible y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Su propósito consiste en “reconstruir” la realidad, tal como la observan los actores de un sistema social previamente definido. A menudo se llama holístico, porque se precia de considerar el “todo”, sin reducirlo al estudio de sus partes.
- ❖ El enfoque cualitativo evalúa el desarrollo natural de los sucesos, es decir, no hay manipulación ni estimulación con respecto a la realidad (Corbetta, 2003).
- ❖ La investigación cualitativa se fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de seres vivos, principalmente los humanos y sus instituciones (busca interpretar lo que va captando activamente).
- ❖ Postula que la “realidad” se define a través de las interpretaciones de los participantes en la investigación respecto de sus propias realidades. De este modo, convergen varias “realidades”, por lo menos la de los participantes, la del investigador y la que se produce mediante la interacción de todos los actores. Además, son realidades que van modificándose conforme transcurre el estudio. Estas realidades son las fuentes de datos.
- ❖ Por lo anterior, el investigador se introduce en las experiencias individuales de los participantes y construye el conocimiento, siempre consciente de que es parte del fenómeno estudiado. Así, en el centro de la investigación está situada la diversidad de ideologías y cualidades únicas de los individuos.
- ❖ Las indagaciones cualitativas no pretenden generalizar de manera probabilística los resultados a poblaciones más amplias ni necesariamente obtener muestras representativas; incluso, no buscan que sus estudios lleguen a replicarse.
- ❖ El enfoque cualitativo puede definirse como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo, visible, lo transforman y convierten en

una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos. Es naturalista (porque estudia a los objetos y seres vivos en sus contextos o ambientes naturales) e interpretativo (pues intenta encontrar sentido a los fenómenos en términos de los significados que las personas les otorguen).

4.1.2. Enfoque Cuantitativo:

Para el autor (Hernández Sampieri et al., 2006), menciona que el investigador realiza los siguientes pasos:

- a. Plantea un problema de estudio delimitado y concreto. Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas.
- b. Una vez planteado el problema de estudio, revisa lo que se ha investigado anteriormente. A esta actividad se le conoce como la revisión de la literatura.
- c. Sobre la base de la revisión de la literatura construye un marco teórico (la teoría que habrá de guiar su estudio).
- d. De esta teoría deriva hipótesis (cuestiones que va a probar si son ciertas o no).
- e. Somete a prueba las hipótesis mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados. Si los resultados corroboran las hipótesis o son congruentes con estas, se aporta evidencia en su favor. Si se refutan, se descartan en busca de mejores explicaciones y nuevas hipótesis. Al apoyar las hipótesis se genera confianza en la teoría que las sustenta. Si no es así, se descartan las hipótesis y, eventualmente, la teoría.
- f. Para obtener tales resultados el investigador recolecta datos numéricos de los objetos, fenómenos o participantes, que estudia y analiza mediante procedimientos estadísticos.

En ese sentido, Hernández Sampieri et al. (2006) de este conjunto de pasos, denominado proceso de investigación cuantitativo, se derivan otras características del enfoque cuantitativo que se precisan a continuación:

1. Las hipótesis (por ahora denominémoslas creencias) se generan antes de recolectar y analizar los datos. Por esto se explica que las hipótesis se establecen previamente.
2. La recolección de los datos se fundamenta en la medición (se miden variables o conceptos contenidos en las hipótesis). Esta recolección o medición se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica. Para que una investigación sea creíble y aceptada por otros investigadores, debe demostrarse que se siguieron tales procedimientos. Como en este enfoque se pretende medir, los fenómenos estudiados deben poder observarse o medirse en el “mundo real” (perdón por la necesaria redundancia).
3. Debido a que los datos son producto de mediciones, se representan mediante números (cantidades) y se deben analizar a través de métodos estadísticos. Dicho de otra manera, las mediciones se transforman en valores numéricos (datos cuantificables) que se analizarán por medio de la estadística.
4. En el proceso se busca el máximo control para lograr que otras explicaciones posibles, distintas (rivales) a la propuesta del estudio (hipótesis), sean desechadas y se excluya la incertidumbre y minimice el error. Es por esto que se confía en la experimentación y los análisis de causa-efecto.
5. Los análisis cuantitativos fragmentan los datos en partes para responder al planteamiento del problema. Tales análisis se interpretan a la luz de las predicciones iniciales (hipótesis) y de estudios previos (teoría). La

interpretación constituye una explicación de cómo los resultados encajan en el conocimiento existente (Creswell, 2005).

6. La investigación cuantitativa debe ser lo más “objetiva” posible. Los fenómenos que se observan y/o miden no deben ser afectados de ninguna forma por el investigador. Este debe evitar que sus temores, creencias, deseos y tendencias influyan en los resultados del estudio o interfieran en los procesos y que tampoco sean alterados por las tendencias de otros (Unrau, Grinnell y Williams, 2005). En pocas palabras, se busca minimizar las preferencias personales.
7. Los estudios cuantitativos siguen un patrón predecible y estructurado (el proceso) y se debe tener en cuenta que las decisiones críticas son efectuadas antes de recolectar los datos.
8. En una investigación cuantitativa se pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo (muestra) a una colectividad mayor (universo o población). También se busca que los estudios efectuados puedan replicarse.
9. Al final, con los estudios cuantitativos se pretende explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. Esto significa que la meta principal es la construcción y demostración de teorías (que explican y predicen).
10. Para este enfoque, si se sigue rigurosamente el proceso y, de acuerdo con ciertas reglas lógicas, los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad, las conclusiones derivadas contribuirán a la generación de conocimiento.

11. Este enfoque utiliza la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría y de esta se derivan expresiones lógicas denominadas hipótesis que el investigador busca someter a prueba.

12. La búsqueda cuantitativa ocurre en la realidad externa al individuo. Esto nos conduce a una explicación sobre cómo se concibe la realidad con esta aproximación a la investigación.

En la investigación que se presenta está basada en una metodología cuantitativa.

4.2. Formulación de la Hipótesis de la Investigación.

Como afirma Hernández Sampieri et al., (2006) “las hipótesis nos indican lo que estamos buscando o tratando de probar y pueden definirse como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, formuladas a manera de proposiciones” (pág. 122).

Existen varias formas de clasificar las hipótesis, Hernández Sampieri et al., (2006) establece las siguientes:

“Hipótesis nulas: en cierto modo, son el reverso de las hipótesis de investigación, pero también constituyen proposiciones acerca de la relación entre variables solamente que sirven para refutar o negar lo que afirma la hipótesis de investigación”.

Hipótesis de investigación: Se definen como proposiciones tentativas acerca de las posibles relaciones entre dos o más variables. A su vez las hipótesis de investigación pueden ser: descriptivas de un valor o dato pronosticado, correlacionales, de diferencia de grupos y causales.

Hipótesis Alternativas: Son posibilidades “alternativas” como su nombre lo indica, ante las hipótesis de investigación y nula. Ofrecen otra descripción o explicación distintas a las que proporcionan estos tipos de hipótesis.

Hipótesis estadísticas: estas son exclusivas del enfoque cuantitativo y representan la transformación de las hipótesis de investigación, nulas y alternativas en símbolos estadísticos. Se pueden formular sólo cuando los datos del estudio son cuantitativos. (Hernández Sampieri et al., 2006, pág. 122-138)

De acuerdo al planteamiento del problema de la presente investigación que se lleva a cabo, se deduce que el tipo de hipótesis que mejor se adecua, es la hipótesis de investigación. Lo que nos lleva a brindar la oportunidad de crear propuestas enfocadas al objeto de estudio, siendo estas simplemente opciones tentativas.

Estas proposiciones tentativas van a existir de acuerdo a las relaciones que haya entre las variables. (Hernández Sampieri et al., 2006, pág. 123) menciona que “las hipótesis que establecen relaciones de causalidad no solamente se relaciona entre dos o más variables y la manera en que se manifiestan, sino que además propone un sentido de entendimiento de las relaciones.” Esto es debido a que no solamente se describen y relacionan las variables, sino que también se explica la causa por la cual se conjugan con tal relación.

Es así como la hipótesis se describe como:

H₁= El uso de las Tecnologías de Información para la implementación de una plataforma digital en línea la cual tenga como objetivo dar a conocer a los estudiantes, los servicios estudiantiles que se otorgan en las áreas administrativas de la Facultad de Contaduría y Administración Campus I, ayuda en gran medida para realizar de una mejor manera la difusión de los procesos, servicios y trámites administrativos y servicios estudiantiles a los estudiantes y en correlación, a los procesos administrativos del personal adscrito a las áreas administrativas de la institución educativa.

4.3. Identificación de las Variables de Investigación.

Para realizar la identificación de las variables se debe tener bien definido el enfoque, el tipo de investigación el cual se está realizando y la hipótesis formulada, esto a su vez ayudará a observar si la teoría cumple con las variables que se utilizan en la investigación.

Partiendo de lo anterior, y de acuerdo a la hipótesis planteada, las variables que se presentan son las siguientes:

VI. Sitio Web

VD. Servicios Estudiantiles.

Las variables se consideraron debido al supuesto que el sitio web será el que afecte de manera directa a los servicios estudiantiles, propiciando cambios tanto internos como externos entre la comunidad estudiantil, los colaboradores universitarios que conforman la institución educativa.

Hernández Sampieri et al., (2006) “Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse¹⁵”. (pág. 105)

Para el autor Briones, (2002) nos da a conocer las siguientes definiciones sobre las dos variables que forman parte de la investigación.

Variable Independiente: “es aquella que produce modificaciones en otra variable con la cual está relacionada. Suele designársele, por ello, como variable causal” (pág.1).

Variable dependiente: “experimenta modificaciones siempre que la variable independiente cambia el valor o modalidad de darse” (p.1).

En este caso, la variable independiente está representada por el ‘*Sitio web*’ debido a que su existencia repercutirá directamente en los ‘*servicios estudiantiles*’, los cuales constituyen a la variable dependiente. Lo anterior considerando que la comprobación de la hipótesis sea aceptable y se tomen las líneas de acción correspondientes.

Teniendo en claro la definición de estos términos y el entendimiento de cada una de las variables, tenemos que:

V_I , el ‘*sitio web*’ y la V_D ‘*Servicios estudiantiles*’ donde previamente se han definido en esta presente investigación durante el Capítulo II y III respectivamente.

4.4. Determinación de la Población a estudiar.

En la FCyA CI- se cuenta con 3451 estudiantes inscritos a nivel licenciatura en el ciclo escolar enero-junio del año 2019, partiendo de este dato, la muestra de la población se determina de la siguiente manera.

¹⁵ En esta concepción coinciden diversos autores como Peters (2014), Creswell (2013a), Iversen (2003) y Williams (2003).

Fórmula para determinar el tamaño de la muestra.

<p>Datos: <i>n</i>: Tamaño de la muestra <i>k</i>: nivel de confianza = 1.96 <i>p</i>: probabilidad a favor = 0.50 <i>q</i>: probabilidad en contra = 0.50 <i>N</i>: tamaño poblacional= 3451 <i>e</i>: precisión de error = 0.01</p>	$n = \frac{k^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{\{e^2(N - 1)\} + k^2 \cdot p \cdot q}$
--	--

Ecuación 1 Fuente: Extraído de Santos & Muñoz (2002), (p.242)

Sustitución de los datos en la fórmula y desarrollo:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.50) \cdot (0.50) \cdot 3451}{\{(0.01)^2(3451 - 1)\} + (1.96)^2 \cdot (0.50) \cdot (0.50)} = 323.51$$

Por lo tanto, el tamaño de la muestra es $n = 323$. Esto quiere decir que el número de encuestas que se aplicará a la comunidad estudiantil será de un total de 323 estudiantes de la facultad de contaduría y administración.

Selección de la técnica de recopilación de información.

De acuerdo al tipo de estudio, se ha considerado que el instrumento de investigación que se utilizará será encuesta que nos servirá para poder conocer más a fondo sobre la investigación.

La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz.

Se puede definir la encuesta como:

una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del

que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características (Casas Anguita et al., 2003).

con respecto a lo que menciona Hernández Sampieri et al.(2006) El tipo de encuesta que se utiliza es de preguntas cerradas, es decir, dicotómicas debido a que han sido previamente delimitadas con el propósito de conocer una opinión específica de los estudiantes encuestados.

Se diseñó de acuerdo a la información que se necesitará para comprobar si la hipótesis es aceptada o refutada.

Encuesta Servicios Estudiantiles

Encuesta aplicada para la mejora continua y aplicación de las TI en los procesos para la afiliación al Seguro Facultativo, Becas, Servicio Social, Departamento de Control Escolar, y demás departamentos administrativos.

*Obligatorio

1. Dirección de correo electrónico *

Instrucciones:

Seleccionar una respuesta en las opciones que se les proporciona en cada una de las preguntas.

Datos Académicos

2. Licenciatura que cursa *

Marca solo un óvalo.

Licenciatura en Administración

Licenciatura en Contaduría

Licenciatura en Sistemas Computacionales

Licenciatura en Gestión Turística

Licenciatura en Ingeniería en Desarrollo y Tecnologías de Software

3. Matricula Estudiantil *

4. Semestre que cursa actualmente *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Facultad de Contaduría y Administración Campus I

12/3/2019 Encuesta Servicios Estudiantiles

Preguntas

5. 1. ¿conoce cuáles son los trámites que usted puede realizar en las diversas áreas administrativas de la Facultad?

*

Marca solo un óvalo.

No conozco Ninguno

Conozco Algunos

Conozco todos los trámites que se pueden realizar en cada área administrativa

6. 2. Considera usted que los usos de las Tecnologías de la Información agilizarían la información que se les hace llegar? Ejemplo. Redes Sociales, Pagina Web, etc.

Marca solo un óvalo.

Totalmente de acuerdo

No estoy seguro

Totalmente desacuerdo

7. 3. Considera que la buena implementación de herramientas como por ejemplo un buen sitio web, así como el uso de apps ayudaría para realizar de forma más rápida, efectiva y de mayor impacto estudiantil el manejo de información para realizar la difusión de los trámites y servicios que los estudiantes llevan a cabo en los distintos departamentos administrativos de la Facultad de Contaduría y Administración C-I

Marca solo un óvalo.

Impactaría positivamente el cual ayudaría mucho en saber la información en mi Facultad

Ayudaría muy poco

No ayudaría en nada.

8. 4. En la escala del uno al cinco, siendo el número cinco el más alto, ¿Usted considera que los usos de las tecnologías de información podrían ayudar a los estudiantes a realizar de mejor manera y más rápida los procesos académicos, escolares, así como entrega de documentos que le soliciten para el trámite que deba realizar? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

9. 5. ¿Cómo calificarías la atención recibida por el Encargado del Seguro Facultativo? *

Marca solo un óvalo.

Buena

Regular

Mala

10. 6. ¿Cómo calificarías la atención recibida por el Departamento de Control

Escolar *

Marca solo un óvalo.

Buena

Regular

Mala

4.5. Procesamiento de la Información.

Para realizar el procesamiento de la información que se recabo empleando la técnica de encuesta, los datos se registraron mediante 'Formularios Google', una de las herramientas de la Empresa Alphabet¹⁶ para la creación y aplicación de encuestas y cuestionarios en línea, los cuales resultan sumamente útiles para la obtención de los datos requeridos para el desarrollo de la investigación.

Posteriormente a la aplicación de las encuestas vía online, debemos codificar los datos.

4.6. Codificación de los Datos.

La codificación consiste en proporcionar códigos numéricos o alfanuméricos a los diversos datos para llevar un seguimiento y control más profundo. Lo cual se ha codificado de la siguiente manera:

Ejemplo:

Pregunta	Respuestas	Se codifica:	Código:
-----------------	-------------------	---------------------	----------------

¹⁶ Alphabet es la matriz donde se organizan todas las divisiones de Google, el nombre representa el lenguaje, una de las mayores innovaciones de la humanidad, según para el CEO de la empresa, Larry Page.

<p>¿Considera usted que los usos de las Tecnologías de la Información agilizarán la información que se les hace llegar? Ejemplo. Redes Sociales, Página Web, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● No estoy seguro ● Totalmente en desacuerdo ● Totalmente de acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Para la respuesta uno: se codifica con el número con valor: '1' ● Para la respuesta numero dos: se codifica con el número con valor: '2' ● Finalmente, para la respuesta número 3: se le asigna el número con valor '3' 	<ul style="list-style-type: none"> ● 1 ● 2 ● 3
---	--	---	---

Como ya se había determinado anteriormente la muestra, siendo 323 la población a encuestar, se considera que es un número de estudiantes alto, por lo que se usará un software especializado SPSS (Statistical Package for the Social Sciences, mismo que fue adquirido por la empresa IBM, en agosto de 2010 la cual quedo el nombre como 'IBM SPSS' no acrónimo de nada.) por sus siglas en inglés.

La plataforma del software de IBM SPSS® ofrece análisis estadístico avanzado, una vasta biblioteca de algoritmos de machine learning, análisis de texto, extensibilidad de código abierto, integración con big data e implementación continua en las aplicaciones. Su facilidad de uso, flexibilidad y escalabilidad hacen que IBM SPSS sea accesible para los usuarios (Software, n.d.).

Es uno de los programas estadísticos más conocidos teniendo en cuenta su capacidad para trabajar con grandes bases de datos y una sencilla interfaz para la mayoría de los análisis.

ITEM	CATEGORIAS	CODIGOS	COLUMNAS
¿conoce cuáles son los trámites que usted puede realizar en las diversas áreas administrativas de la Facultad?	<ul style="list-style-type: none"> ● No conozco ninguno. ● Conozco algunos. ● Conozco todos los tramites que se pueden realizar en cada área administrativa. 	1 2 3	1
¿Considera usted que los usos de las Tecnologías de la Información agilizarían la información que se les hace llegar? Ejemplo. Redes Sociales, Pagina Web, etc.	<ul style="list-style-type: none"> ● Totalmente en desacuerdo. ● No estoy seguro. ● Totalmente de acuerdo. 	1 2 3	2
Considera que la buena implementación de herramientas como por ejemplo un buen sitio web, así como el uso de apps ayudaría para realizar de forma más rápida, efectiva y de mayor impacto estudiantil el manejo de información para realizar la difusión de los trámites y servicios que los estudiantes llevan a cabo en los distintos departamentos administrativos de la Facultad de Contaduría y Administración C-I	<ul style="list-style-type: none"> ● Ayudaría muy poco. ● Impactaría positivamente el cual ayudaría mucho en saber la información en mi Facultad. 	1 2	3

En la escala del uno al cinco, siendo el número cinco el más alto, ¿Usted considera que los usos de las tecnologías de información podrían ayudar a los estudiantes a realizar de mejor manera y más rápida los procesos académicos, escolares, así como entrega de documentos que le soliciten para el trámite que deba realizar?	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	4
¿Cómo calificarías la atención recibida por el Encargado del Seguro Facultativo?	Regular Buena Mala	1 2 3	5
¿Cómo calificarías la atención recibida por el Departamento de Control Escolar?	Mala Regular Buena	1 2 3	6

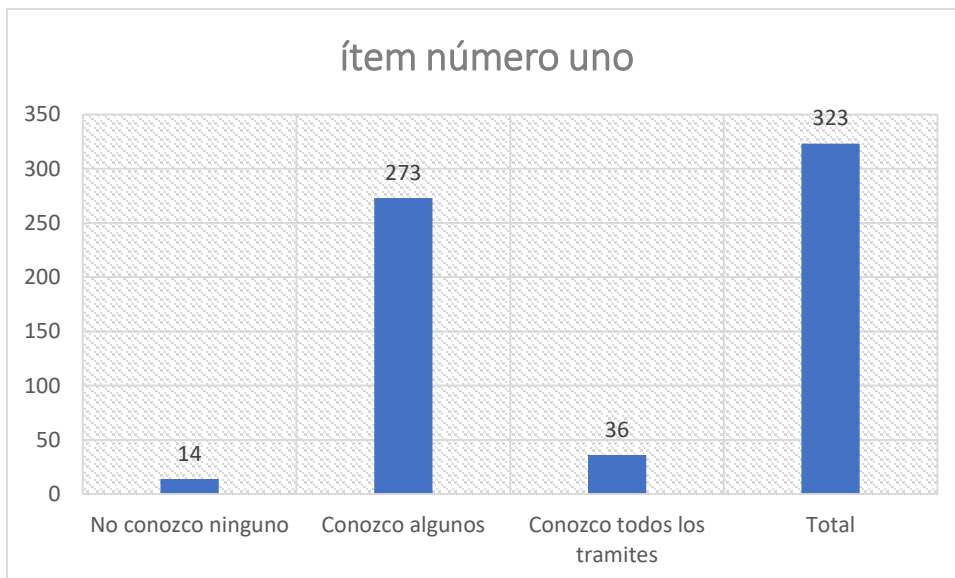
4.7. Análisis e Interpretación de la Información.

A continuación, se exhibe la representación gráfica de los resultados obtenidos a través de las encuestas. Cada una de las respuestas de los encuestados es analizada e interpretada, lo cual será de ayuda para realizar las conclusiones, propuestas y recomendaciones correspondientes.

Ítem Número Uno.

¿conoce cuáles son los trámites que usted puede realizar en las diversas áreas administrativas de la Facultad?

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	No conozco ninguno	14	4.3
	Conozco algunos	273	84.5
	Conozco todos los tramites	36	11.1
	Total	323	100.0

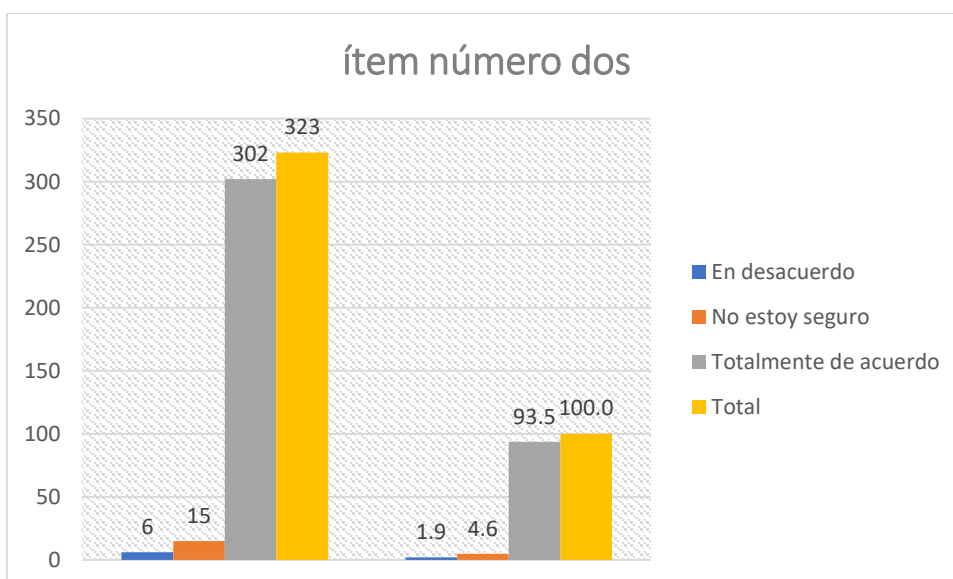


Como se puede interpretar en la gráfica número uno, obtenemos que el 84.5% de los estudiantes encuestados conocen algunos trámites que son posibles realizar en las diferentes áreas administrativas, sin embargo, existe un 4.3% que no conoce ningún trámite, eso representa 14 personas del total de los 323 estudiantes del muestreo aplicado a los estudiantes de los diferentes programas educativos. En la siguiente tabla analizaremos las alternativas para agilizar la información que difunde a los estudiantes.

Ítem Número Dos.

¿Considera usted que los usos de las Tecnologías de la Información agilizarían la información que se les hace llegar? Ejemplo. Redes Sociales, Pagina Web, etc.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	1.9	1.9	1.9
	No estoy seguro	15	4.6	4.6	6.5
	Totalmente de acuerdo	302	93.5	93.5	100.0
	Total	323	100.0	100.0	

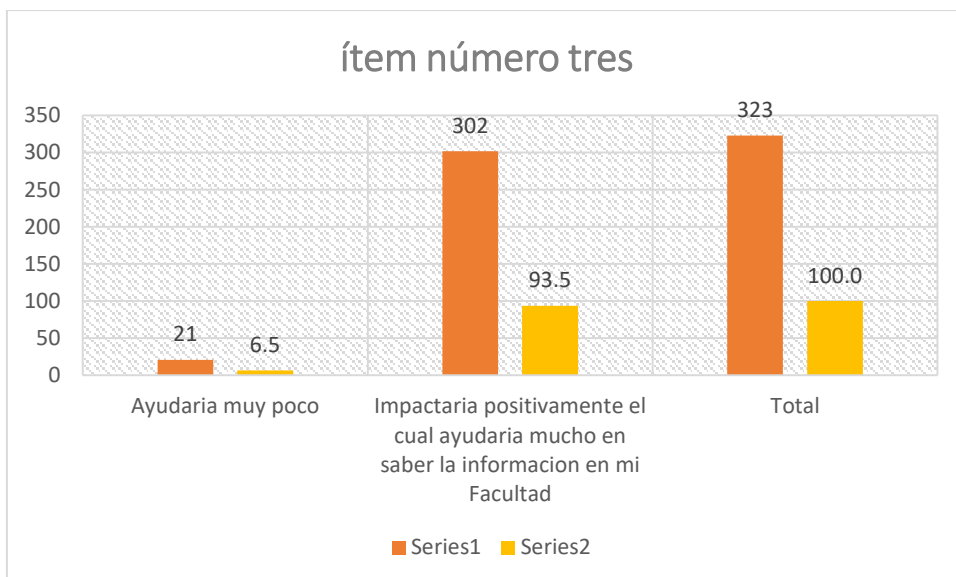


Como podemos observar, el ítem número dos, se busca que herramienta se puede implementar para realizar una mejor y rápida difusión de la información que se genera en los procesos y trámites dentro de la FCyA C-I, el 93% de los estudiantes está de acuerdo con que se empleen las TICS para llevar a cabo esta labor, por lo tanto, se está demostrando que el empleo y el uso de las herramientas digitales es una vía muy positiva que puede ayudar a tener un mejor manejo de información y al alcance de cualquier dispositivo electrónico donde el interesado tenga la facilidad de consultar sin necesidad de tener que acudir de manera física a un área determinada de los procesos y servicios estudiantiles que se brindan.

Ítem Número Tres.

Considera que la buena implementación de herramientas como por ejemplo un buen sitio web, así como el uso de apps ayudaría para realizar de forma más rápida, efectiva y de mayor impacto estudiantil el manejo de información para realizar la difusión de los trámites y servicios que los estudiantes llevan a cabo en los distintos departamentos administrativos de la Facultad de Contaduría y Administración C-I.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ayudaría muy poco	21	6.5	6.5	6.5
	Impactaría positivamente el cual ayudaría mucho en saber la información en mi Facultad	302	93.5	93.5	100.0
	Total	323	100.0	100.0	

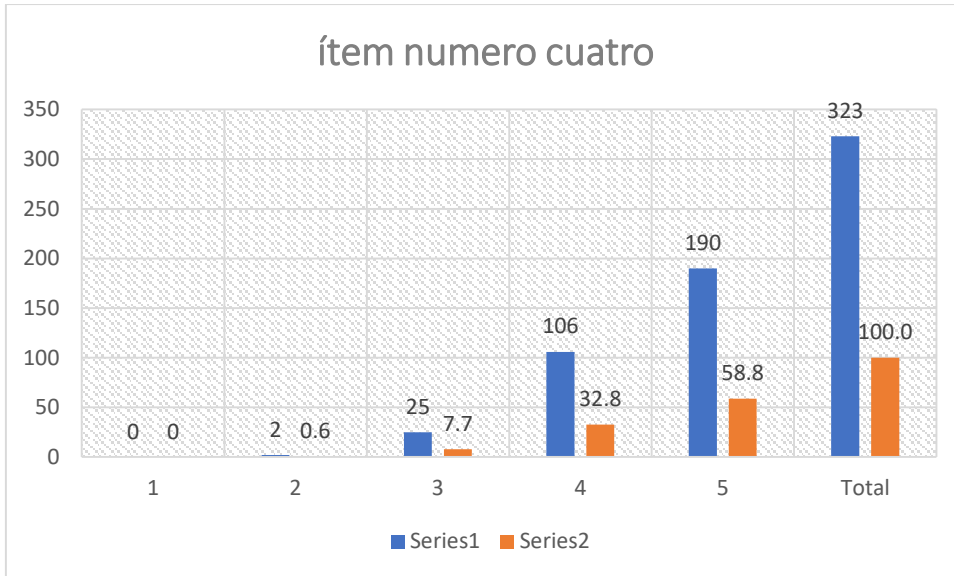


En el ítem número tres se tiene como resultado que el 93.5% es decir, 302 personas de la muestra encuestada sugieren que la implementación de herramientas tecnológicas en este caso, el uso de una plataforma online impactaría positivamente para obtener resultados positivos en cuanto a la información de la propia institución.

Ítem Número Cuatro.

En la escala del uno al cinco, siendo el número cinco el más alto, ¿Usted considera que los usos de las tecnologías de información podrían ayudar a los estudiantes a realizar de mejor manera y más rápida los procesos académicos, escolares, así como entrega de documentos que le soliciten para el trámite que deba realizar?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
1	0	0	0	0
2	2	0.6	0.6	0.6
3	25	7.7	7.7	8.4
4	106	32.8	32.8	41.2
5	190	58.8	58.8	100.0
<i>Total</i>	323	100.0	100.0	

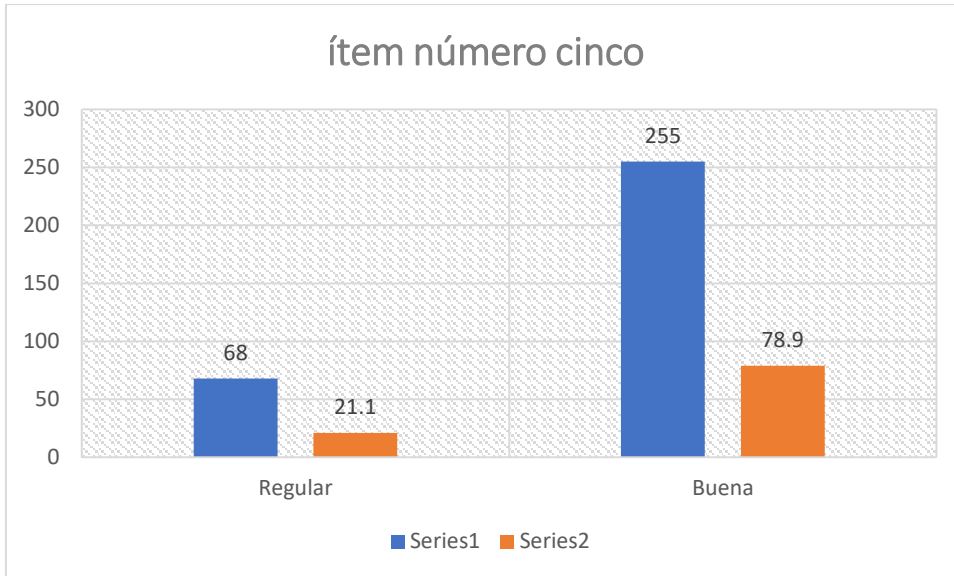


El uso de las TICS es una herramienta primordial para proveer servicios a los usuarios interesados, empleándolo en un sitio web nos ayudará para realizar de mejor manera y más rápida los procesos académicos en la Institución Educativa.

Ítem número cinco.

¿Cómo calificarías la atención recibida por el Encargado del Seguro Facultativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	68	21.1	21.1	21.1
	Buena	255	78.9	78.9	100.0
	Total	323	100.0	100.0	

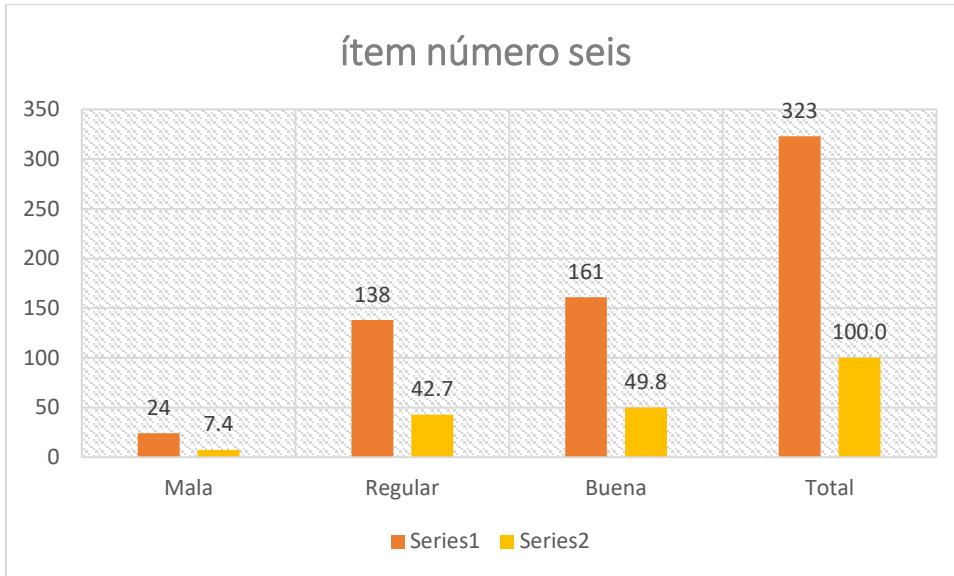


Como respuesta tenemos que 255 respuestas, es decir, el 78.9% de la muestra menciona que la atención en el área de servicios estudiantiles es buena, mientras que el 21.1%, es decir, 68 personas opinan que la atención es regular en ese departamento.

Ítem número seis.

¿Cómo calificarías la atención recibida por el Departamento de Control Escolar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	24	7.4	7.4	7.4
	Regular	138	42.7	42.7	50.2
	Buena	161	49.8	49.8	100.0
	Total	323	100.0	100.0	



Como respuesta a la atención brindada en el Departamento de Control Escolar de la FCyA CI, observamos que el 42% del muestreo, siendo un total de 138 estudiantes, considera que la atención brindada por el departamento es regular, lo que nos da margen a utilizar diferentes herramientas para llevar a cabo mejoras en la atención al público y en los procesos institucionales que realiza el departamento.

CAPITULO V. RECOMENDACIONES Y PROPUESTA.

5.1. Recomendaciones.

Las recomendaciones que se creen pertinentes, posteriores al análisis de la gestión para el desarrollo de un sitio web son los siguientes:

- ✓ El sitio web debe contener descripciones de los departamentos administrativos que existen y qué servicios se proporcionan en cada uno de ellos, así como también la inclusión de fotografías dentro del sitio que permitan una mejor identificación para el usuario.
- ✓ Se debe contemplar la implementación de herramienta para chat en vivo el cual ayude al usuario realizar preguntas o alguna duda en particular para que el personal tenga la oportunidad de apoyar al estudiante o cliente el cual a su vez ayude a subsanar la duda que surja.
- ✓ El emplear la usabilidad en el diseño del sitio nos permitirá tener una interfaz amigable para el usuario lo que significa que se logrará obtener el grado de eficiencia y eficacia para lograr la satisfacción con la que los usuarios específicos puedan obtener los objetivos específicos en contexto de uso específicos.
- ✓ Se considera prudente que el sitio web contenga un mapa de las instalaciones físicas de la Facultad, donde señale en que parte se ubican las áreas administrativas con la descripción pertinente en cada una de ellas para enriquecer al usuario más información acerca del departamento donde está interesado realizar sus trámites y servicios estudiantiles.
- ✓ Se recomienda que el sitio cuente con información del contacto como ubicación física, números telefónicos, correo electrónico de cada departamento o área administrativa pertinente a los servicios y horarios de atención.
- ✓ Además del sitio, es recomendable hacer uso de las redes sociales de los diferentes departamentos, por lo que se recomienda que exista una parte

donde se agregan enlaces para las distintas redes sociales que los enlacen para obtener más información mediante esas herramientas.

- ✓ En el sitio web debemos de dar un panorama general de las características, funcionalidades y ventajas de nuestros servicios. Nuestros prospectos están evaluando diferentes alternativas similares y mientras más información les demos acerca de nosotros van a poder tomar una mejor decisión y obtener una mejor información al respecto.
- ✓ Contar con un área de FAQ¹⁷, o preguntas frecuentes.
- ✓ Suscribirse al plan Premium para obtener todos los beneficios posibles que hagan posible una mejora importante en el servicio.

5.2. Propuesta.

Facilitar la información de los servicios que se realizan en la FCyA CI, por medio de las TI en la aplicación directa de un sitio web, el cual cuente con todos los insumos necesarios que permitan obtener la información que se desea, y no necesariamente acudir de manera presencial al área o departamento administrativo.

Se realiza una propuesta para la elaboración de un sitio web que contenga ciertos elementos específicos y puntuales como la información necesaria para los trámites y servicios dirigidos al «target», es decir a los estudiantes como principal objetivo y como objetivos secundarios a los egresados y al público en general lo cual se debe de seccionar conforme a los diferentes departamentos y áreas de la institución.

- ❖ Departamento de Control Escolar
- ❖ Departamento de Titulación
- ❖ Coordinación de Servicio Social

● ¹⁷ Frequently Asked Questions se refiere a una lista de preguntas y respuestas que surgen frecuentemente dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

- ❖ Coordinación de Educación Continua y Virtual
- ❖ Área de Servicios Estudiantiles.

Se consideran los siguientes puntos:

5.2.1. Dominio y Hosting.

Se requiere de un dominio (es el derecho de usar un determinado nombre en internet, por ejemplo: www.mitesis.com).

Es necesario contar con un dominio y un hosting (El alojamiento web o mejor conocido como hosting es un conjunto de servicios que se pueden usar con cualquier dominio. Se contratan y renuevan aparte. Por ejemplo: espacio en un servidor para instalar WordPress, usar un constructor web, subir tu web por FTP, crear cuentas de correo o bases de datos) gratuito debido a que posibilita tener conocimiento cómo el sitio web es diseñado de tal manera que tengamos idea de cuál será el producto final. Posteriormente se puede realizar el pago de los derechos para que el hosting y el dominio sean de manera pagada, es decir contar con todas las herramientas y mayor espacio de alojamiento.

5.2.2. Diseño Web Centrado en el Usuario.

Se propone un sitio centrado en el usuario o mejor conocido como *diseño web centrado en el usuario*, el cual sirva para asegurar empíricamente que se cuentan con los niveles de usabilidad que se requiere.

Para (Hassan, Fernández, & Iazza, 2007) “La importancia del diseño se basa en que éste será el que modele la interacción entre usuario y aplicación, y por lo tanto posibilitará los objetivos perseguidos por el usuario.”

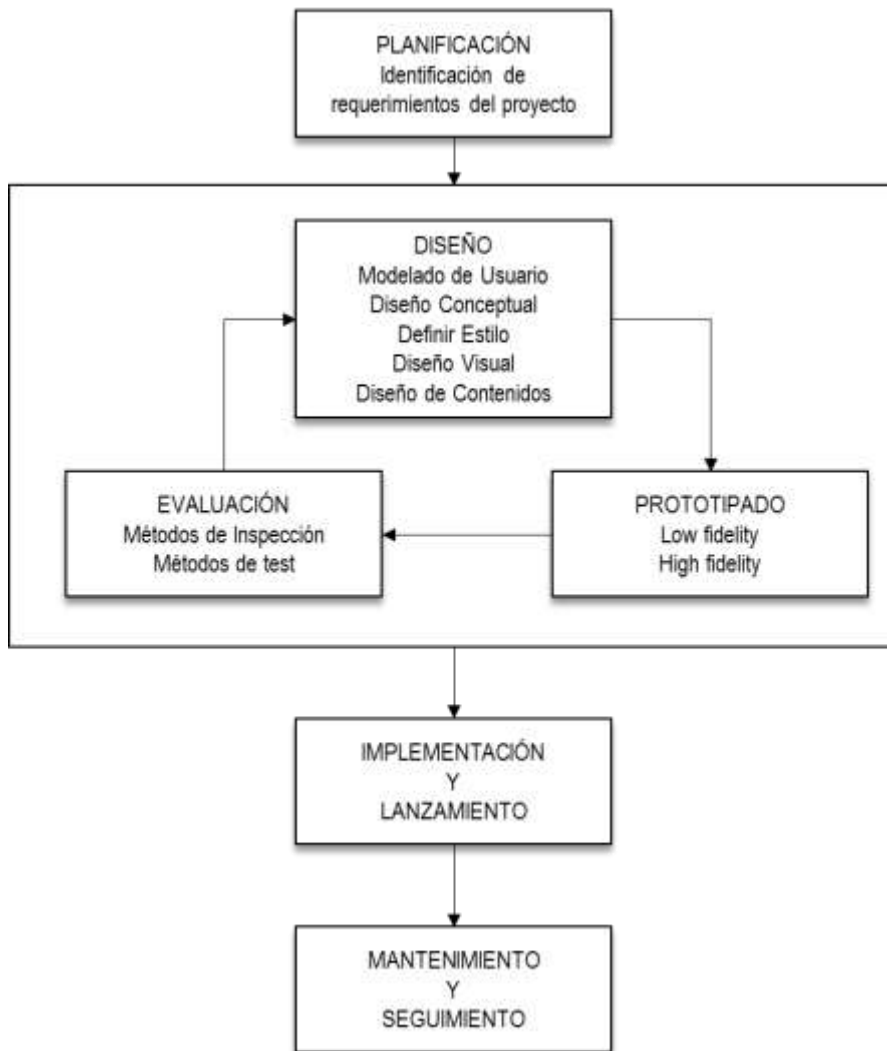


Ilustración 6. Diseño web centrado en el usuario. Fuente: Hassan (2007, pág.4)

A continuación, se explica los pasos y procedimientos que se proponen para el diseño web centrado en el usuario.

- ❖ Planificación: se comienza con la correcta planificación, los cuales son los objetivos del sitio que se identifican como: las necesidades, los requerimientos y los objetivos principales del objeto de estudio ya vistos en capítulos anteriores.
- ❖ Diseño: Esta parte es la donde se toman decisiones acerca de cómo diseñar el sitio. Para esta etapa se requiere como la ilustración _ un modelado del usuario el cual consiste en clases o perfiles en base a los atributos comunes.

- ❖ Modelado del usuario: esta información se obtiene en la anterior fase de la planificación que sirve como la base para comenzar el diseño, básicamente está basado en los arquetipos como son: los patrones de conducta del usuario, los objetivos y las necesidades que surjan en la creación del sitio.
- ❖ Diseño conceptual: en esta parte se crea el funcionamiento y la navegación del sitio, recordemos que al ser los sitios web sistemas con hipermedia formados por conjuntos de páginas interrelacionados por enlaces unidireccionales, estas mismas contienen subelementos muchas veces con contenido multimedia y herramientas interactivas.
- ❖ Diseño visual: en esta parte se realiza el aspecto visual del sitio web con el objetivo de evitar mucha carga de información. Cabe mencionar que dentro del diseño deben considerarse los siguientes elementos:
 - Distribución de la información para evitar mucha saturación de información dentro de una página web.
 - Distribuir la navegación según su importancia en zonas de mayor o menor jerarquía visual.
 - EL uso del tamaño y espacio ocupado por cada elemento para otorgarle importancia en la jerarquía visual.
 - Utilización de color para distribuir información, el uso de efectos tipográficos para enfatizar contenidos, rotura de simetría y uso de efectos de relieve. Se utiliza los colores institucionales de acuerdo al Manual de identidad institucional de la Universidad Autónoma de Chiapas, se utiliza RGB¹⁸ como los colores principales utilizados para realizar el correcto contraste con el diseño del sitio.
 - Diseño de contenidos: Se debe mantener un equilibrio entre los contenidos manteniendo cierta coherencia informativa, comunicacional y organizativa.
- ❖ Prototipado: para esta fase, se realizó el Prototipado de alta fidelidad.

¹⁸ Uso para medios digitales

Colorimetría del Sitio	
Color	RGB
Oro nuevo	R:212 G:176 B:18
Oro viejo	R:179 G:171 B:74
Azul	R:0 G:46 B:49

5.2.3. Implementación y lanzamiento.

En la implementación del sitio es recomendable utilizar estándares como HTML, XHTML para asegurar la futura compatibilidad y escalabilidad del sitio. Esto se debe a que, aunque puede ser tentador utilizar tecnologías propietarias, el panorama tecnológico puede hacerlas desaparecer o cambiar en poco tiempo.

HTML es un lenguaje de marcado que se emplea para el proceso de la realización de páginas de Internet. Sus siglas en inglés pertenecen a Hyper Text Markup Language, esto quiere decir Lenguaje de Marcas de Hipertexto, que podría ser traducido como Lenguaje de Formato de Documentos para Hipertexto.

XHTML, acrónimo en inglés de eXtensible Hypertext Markup Language (lenguaje extensible de marcado de hipertexto), es el lenguaje de marcado pensado para sustituir a HTML como estándar para las Páginas Web. En su versión 1.0, XHTML es solamente la versión XML de HTML, por lo que tiene, básicamente, las mismas funcionalidades, pero cumple las especificaciones, más estrictas, de XML. Su objetivo es avanzar en el proyecto del World Wide Web Consortium (W3C) de lograr una Web Semántica, donde la información, y la forma de presentarla estén claramente separadas. La versión 1.1 es similar, pero parte a la especificación en módulos. En sucesivas versiones la W3C planea romper con los tags clásicos traídos de HTML.

El sitio web propuesto para la investigación en curso es desarrollado mediante un editor online.

5.2.4. Herramienta de Editor Web

Para la presente investigación se sugiere que se emplee una herramienta de editor visual basado en editor online integrado con la modalidad de drag and drop, que a continuación se explica.

Un editor de páginas web es una aplicación diseñada con el fin de facilitar la creación y edición de documentos HTML o XHTML. Su complejidad puede variar desde la de un simple editor de texto plano, entornos WYSIWYG (acrónimo de What You See Is What You Get; en español, "lo que ves es lo que obtienes")¹⁹, hasta editores WYSIWYM (es un acrónimo que significa "lo que ves es lo que quieres decir", en inglés: What You See Is What You Mean)²⁰.

5.2.5. Editores Visuales

Anteriormente se requería conocimientos sobre maquetado web como HTML para poder crear una página web. Hoy las posibilidades están más extendidas para todo tipo de usuarios y con especial enfoque en los diseñadores, con una correspondencia más directa con lo visual.

En este sentido, un editor visual es una herramienta informática que nos brinda una serie de elementos para incorporar a nuestro diseño, para así personalizarlo con las propiedades visuales deseadas como pueden ser:

¹⁹ La idea de WYSIWYG se emplea en el terreno de la informática para nombrar a una característica de los editores y de los procesadores de texto que posibilitan trabajar con la información mientras se observa, de manera directa, el resultado del trabajo. Esto quiere decir que el usuario no observa un lenguaje de programación, sino que se encuentra con los datos reflejados de manera natural, tal como quedan al finalizar la edición o si se imprimen.

²⁰ En este paradigma, el usuario se encarga de introducir los contenidos de forma estructurada siguiendo su valor semántico, en lugar de indicar su formato de representación final. Por ejemplo, indicando si lo que está escribiendo es un título, una sección, un autor, etc. Para poder utilizar este tipo de editores es necesario conocer, a priori, la estructura del documento que se va a editar. Además, el procesador de texto debe ser capaz de generar el documento en su formato final, coherente con el texto introducido y siguiendo la estructura utilizada.

- ❖ Ubicación
- ❖ Color de fondo
- ❖ Color de texto
- ❖ Márgenes

También hará de intermediario o traductor entre la representación de estos elementos y el código de maquetado subyacente, el cual es producto final de cualquiera software de este tipo. Hay que tener en cuenta que existen varios tipos de códigos que pueden usarse en simultáneo para el funcionamiento de un sitio web, como pueden ser:

HTML: Lenguaje de marcado de hipertexto. Sirve para la estructura o esqueleto básico. Define la posición de los elementos relativa entre ellos. Párrafos, divisiones, tablas (filas y columnas), vínculos, etc.

CSS: Hoja de estilos en cascada. Su utilidad se da como complemento del HTML asignando propiedades visuales a los elementos definidos en la estructura. De esta forma, permite cambiar de más eficientemente propiedades como: color, fuente, tamaño, etc.

JavaScript: Un lenguaje para añadir funcionalidad algorítmica. Es en sí un lenguaje de programación, mientras que los anteriores son de marcado o maquetado. Permite una interacción personalizable con el usuario.

Entonces el editor visual convertirá nuestras instrucciones de tipo visuales, en código e instrucciones legibles para el navegador, las cuales procederá a renderizar para su visualización. De esta manera podemos inferir que un editor visual es el inverso de un navegador web.

Como se dijo anteriormente, un editor visual es un software, pero como tal puede aparecer en diferentes plataformas y tecnologías.

1. Editores online integrados:

Algunos proveedores de alojamiento web o hosting, permiten acceder a este tipo de herramienta incluida en el plan, de forma que, apenas contratado el servicio, seas capaz de empezar a diseñar tu sitio web sin más demora.

De esta forma, se puede obtener una manera muy eficiente, liviana y rápida de crear un sitio web simplemente arrastrando y soltando bloques en una plantilla a elección del usuario. Otras soluciones similares pueden ser provistas por sitios dedicados al diseño web, aunque todos con un funcionamiento similar.

La desventaja que pueden presentar es la limitada capacidad de funcionalidad agregada, es decir que estos editores visuales están diseñados para una serie muy específica de interacciones con el usuario, como pueden ser: un formulario de contacto, un cuadro de mensaje o algo afín, pero sin poder extenderse más allá de eso.

2. Editores de escritorio:

Son programas que trabajan completamente offline, es decir que permiten desarrollar un proyecto web desde el principio y con la posibilidad de publicarlo una vez finalizado. Estos programas suelen ser bastante pesados en recursos computacionales y se quedan obsoletos rápidamente, puesto que el mundo web es altamente dinámico. (Punto Geek, 2019).

En ese sentido, optaremos por la plataforma llamada WIX, la cual se explicará a continuación.

5.2.6. WIX

Wix es una plataforma para la construcción de páginas Web en lenguaje de programación HTML5. Su característica principal es el sistema Drag & Drop, es decir, arrastrar y soltar, lo que la hace muy intuitiva e ideal para que cualquier persona sin conocimientos de programación pueda crear un sitio en Internet. (WIX, n.d.).

5.2.7. Ventajas y desventajas

Ventajas	Desventajas
Su editor de tipo arrastrar y soltar ofrece máximo control creativo y no exige conocimientos de programación.	No puedes cambiar de plantilla una vez que publiques tu sitio.
los usuarios presentaron una mayor probabilidad de recomendar Wix.	Aunque disponer de mucho margen para la personalización puede suponer una ventaja para muchos, más adelante puede resultar desbordante.

5.2.8. Características.

El mero hecho de que Wix sea fácil de usar no implica que no ofrezca funciones avanzadas a los propietarios de negocios en línea. Con Wix, puedes:

- ❖ Añadir formularios de contacto y formularios de reserva en línea para pedir cita, lo cual es perfecto si tienes un pequeño comercio o una clínica dental y tus clientes deben pedir hora.
- ❖ Crear y enviar facturas, así como llevar un seguimiento de los pagos: disponer de todas estas funciones en un solo lugar te facilita la contabilidad.

- ❖ Añadir cuestionarios, encuestas y formularios de contacto personalizados para conocer lo que tus clientes opinan.
- ❖ Insertar vídeos de fondo para aumentar el atractivo de tu sitio y darle un toque sorprendente.
- ❖ Una función genial que Wix ha incorporado recientemente es su editor ADI, que son las siglas en inglés de «artificial design intelligence» (inteligencia de diseño artificial). El editor ADI de Wix te hace preguntas sobre tu sitio web y crea uno en función de tus respuestas. Con solo responder a un breve cuestionario, podrás conseguir un sitio web empresarial plenamente funcional.

Además, si eres experto en informática, está Wix Code, que te permite integrar código personalizado en tu sitio Wix. Aunque es totalmente opcional, es una estupenda manera de comprobar cómo Wix es perfectamente apto para todos los niveles de conocimientos.

Además, otro de los motivos por los que se recomienda Wix es su excelente servicio de atención al cliente. Cuando estás empezando a crear un sitio web para tu pequeña empresa, la ayuda que te ofrezcan puede marcar la diferencia

Wix incluye botones de ayuda en todo el sitio, por lo que, si tienes algún problema para crear una sección específica, puedes hacer clic en el botón y encontrarás una respuesta concreta a tu pregunta.

El Centro de Ayuda de Wix te permite buscar cualquier pregunta que tengas y encontrar una respuesta. Además, incluye tutoriales en vídeo que te ayudan a resolver cualquier dificultad y pone a tu disposición líneas de atención al cliente para que puedas hablar con un agente.

Actualmente, la tienda de aplicaciones de Wix cuenta con más de 200 aplicaciones y servicios que abarcan todo tipo de categorías, desde

asesoramiento sobre optimización para motores de búsqueda (SEO), que ayuda a que tu sitio web sea fácil de encontrar, hasta herramientas de correo electrónico que amplían tu base de usuarios.

Wix ofrece una versión gratuita, pero si realmente quieres crear un negocio en línea que resulte lucrativo, sin duda merece la pena invertir en un plan de pago para beneficiarte de ventajas exclusivas.

Así podrás crear tu propio nombre de dominio personalizado (por ejemplo, zapatillasfred.com) y eliminar el logotipo de Wix de tu página de inicio. También podrás acceder a aplicaciones, herramientas y funciones que te ayudarán a crear un sitio web para tu pequeña empresa que destacará entre los demás (WebSiteBuilerExpert, 2019).

5.2.9. Costos.

Está construido en un modelo de negocio Freemium (funciona ofreciendo servicios básicos gratuitos, mientras se cobra dinero por otros servicios más avanzados o especiales) los ingresos lo reciben para usuarios que son Premium, es decir, Los usuarios compran los diferentes planes premium que sirven para conectar sus sitios a sus propios dominios ayudando a eliminar los anuncios que conlleva ser usuario que no es Premium. Dentro de ello las características son añadir capacidades para realizar el comercio electrónico y almacenamiento de datos y aportando mas ancho de banda para el sitio en cuestión.

Los planes de pago de Wix ofrecen todo lo que necesitas para crear un sitio espectacular sin tener que programar. Hasta el plan más caro te ahorra miles de dólares si se compara con los servicios de un diseñador.

A continuación, se incluye información detallada sobre lo que ofrece cada plan:

The image displays four premium plans from Wix, arranged in a row. The 'Ilimitado' plan is highlighted with a purple 'MÁS POPULAR' banner at the top. Each plan includes a price per month, a description, a 'Elegir' button, and a list of features.

Plan	Descripción	Precio (MXN/mes)
VIP	Atención al cliente prioritaria	300
Ilimitado	Emprendedores y freelancers	165
Combo	Para uso personal	109
Conectar Dominio	Lo más básico	55

Plan VIP: Ancho de banda ILIMITADO, Almacenamiento de 20GB, Conecta tu dominio, Elimina los anuncios de Wix, Dominio gratis por 1 año, 2 horas de video, App Site Booster - Valor US\$60, App Visitor Analytics - Valor US\$60, Logo profesional - Valor US\$50, Archivos de logos para redes sociales, Respuesta prioritaria, Ayuda prioritaria.

Plan Ilimitado: Ancho de banda ILIMITADO, Almacenamiento de 10GB, Conecta tu dominio, Elimina los anuncios de Wix, Dominio gratis por 1 año, 1 hora de video, App Site Booster - Valor US\$60, App Visitor Analytics - Valor US\$60.

Plan Combo: Ancho de banda 2GB, Almacenamiento de 3GB, Conecta tu dominio, Elimina los anuncios de Wix, Dominio gratis por 1 año, 30 minutos de video.

Plan Conectar Dominio: Ancho de banda 1GB, Almacenamiento de 500MB, Conecta tu dominio. Nota: Este plan muestra anuncios de Wix.

Ilustración 7. Planes Premium obtenido de www.wix.com

Inicialmente se ha propuesto trabajar con el plan libre debido a que se cumple con el objeto de estudio de esta investigación, la cual es proporcionar mejora en la calidad de los servicios estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración campus I mediante la aplicación de un sitio web, sin embargo, se recomienda adquirir una suscripción mensual para contar con los beneficios antes mencionados.

CAPITULO VI. CONCLUSIONES.

El uso de internet en el contorno de la educación, aprendizaje y servicios se puede considerar desde cuatro aristas.

Primera arista: es viable el potencial que ofrece a los estudiantes para aprender con mayor libertad, quitando fronteras y las mismas restricciones del mundo fuera de internet, es decir, del mundo real.

Lo que se quiere dar a entender con esto es que generalmente el internet subyuga las limitaciones ya sea local o espacial, además por supuesto de tiempo y también de manera geográfica con la finalidad de que nuestros estudiantes les sea posible tener acceso a muchas oportunidades en este caso, de aprendizaje de servicios universitarios es decir de servicios educativos de alta calidad.

Segunda arista: La internet esta catalogada como una «nueva forma de crear aprendizaje» que ya se ha establecido en casi todos los hogares, empresas, establecimientos, etc. Internet hace posible tener servicios de manera plural, individual y personalizada, lo que fomenta y desarrolla cognitivamente la naturaleza social y cultural en todas las áreas de nuestra sociedad chiapaneca y del mundo.

Así, internet es considerada una enérgica y eficaz herramienta que hace posible realizar el aprendizaje entre estudiantes y ofrecer servicios a través de actividades serviciales y de productos entre los estudiantes y publico en general haciendo que los entornos sean más sociales y más amplios.

Tercera arista: se considera que internet ha hecho que todo sea de manera más personalizada de manera radical el modo en que la gente compra, vende, le ofrecen servicios, tangibles e intangibles, de ahí que los servicios estudiantiles plasmados en una herramienta tan común y a su vez tan poderosa coadyuve a que los estudiantes tengan al alcance de sus manos, toda una gamma amplia de

información de los servicios que toda una institución educativa ofrece y ayude al estudiante a llevarlo en todo proceso a realizarlo de manera correcta en cualquier lugar y dispositivo con conexión al mundo de la red mediante internet.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Briones, G. (2002). *Metodología de la Investigación cualitativa en las Ciencias Sociales*. <http://es.scribd.com/doc/51431744/7/Constructos-y-variables#1>
- Cantú Delgado, J. H. (2011). *Desarrollo de una Cultura de Calidad* (McGraw-Hill (Ed.)).
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J. R., & Donado Campos, J. (2003). *La Encuesta como Técnica de Investigación*. <http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>
- de Leon, A., & Diaz, A. (2002). *Garcia & Garrido Abril-Junio de .*
- Deming, J. (n.d.). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis* (J. Bravo (Ed.); 1989th ed.). Díaz de Santos S.A.
- Duart, J. M., Gil, M., Puyol, M., & Castaño, J. (2008). (2008). Usos De Internet En Educación Superior *. *Revista de La Educación Superior*, XXXVIII(151), 181–184.
- Ecología de la red. (2010). *Ecología de La Red: a) Dinámica de la Web b) Power Laws*. <https://es.scribd.com/document/29709699/Ecologia-de-La-Red-a-Dinamica-de-la-Web-b-Power-Laws>
- Freire Sánchez, E. A., & Torres Quimi, E. L. (2013). *Análisis de la estructura organizacional de la empresa quality tv canal 3 y sus efectos sobre el cumplimiento de sus metas*. [http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/521/3/Análisis de la estructura organizacional de la empresa Quality Tv canal 3 y sus efectos sobre el cumplimiento de sus metas..pdf](http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/521/3/Análisis%20de%20la%20estructura%20organizacional%20de%20la%20empresa%20Quality%20Tv%20canal%203%20y%20sus%20efectos%20sobre%20el%20cumplimiento%20de%20sus%20metas..pdf)
- Gavilanes González, L. C. (2012). *La Gestión académica institucional del instituto de idiomas para aportar al conocimiento pedagógico, administrativo y social en el área de inglés para los estudiantes de la universidad estatal de Bolívar período 2010-2011*.
- Gestión y calidad en la educación. (n.d.). *Gestión y calidad en la educación*.

http://grupo4-upana.blogspot.com/2013/09/capitulo-7-calidad-informacion-y_9891.html

Guerrero Sánchez, E. (2014). *Redes e Internet*. Marpadal.

Gutiérrez, A. P., & Bacallao, R. F. (2003). Internet: un recurso educativo. *Eticanet*, 2, 1–12. <http://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/index.htm>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1997). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.

Joyanes Aguilar, L. (2015). *Joyanes Sistemas de Información en la Empresa*. Editorial Alfa Omega.

Lepeley, M. T. (2001). *Gestión y Calidad en la Educación: Un modelo de evaluación*. McGraw-Hill.

Lloyd, D., & Callely, A. G. (n.d.). The assimilation of acetate and propionate by *Prototheca zopfi*. *The Biochemical Journal*, 97(1), 176–179.
http://www.ncbi.nlm.nih.gov/sites/entrez?Db=pubmed&DbFrom=pubmed&Cmd=Link&LinkName=pubmed_pubmed&LinkReadableName=RelatedArticles&IdsFromResult=16749100&ordinalpos=3&itool=EntrezSystem2.PEntrez.Pubmed.Pubmed_ResultsPanel.Pubmed_RVDocSum

Lloyd, D., & Callely, A. G. (1965). *Organización y Administración de los servicios para estudiantes en la Educación Superior* (Vol. 97, Issue 1).

Luján Mora, S. (2002). *Programación de aplicaciones web: historia, principios básicos y clientes web*. Editorial Club Universitario.
<http://hdl.handle.net/10045/16995>

Nicholas Christakis y James Fowler. (2010). *Conectados, El Sorprendente Poder De Las Redes Sociales*. <https://catedradatos.com.ar/media/2.-Christakis-Nicholas-A.-Conectados.pdf>

Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2012). *Gestión por Procesos* (E. ESIC (Ed.); Tercera Ed).

Procedimientos Institucionales. (2019). Sistema de Gestin Integrado.
<https://calidad.unach.mx/index.php/docsiso>

Punto Geek. (2019). *Qué es un editor visual para crear páginas web*.
<https://www.puntogeek.com/2019/07/14/que-es-un-editor-visual-para-crear-paginas-web/>

Rainer, R. K. (2013). *Introduction to Information Systems: Supporting and Transforming Business*.

Recepci, F. D. E., De, D. E. D., Evaluaci, F. D. E., & De, D. E. M. (2014). *Las Redes Sociales en la educación superior*. 102–117.

Rodriguez Cruz, H. M. (1973). *Servicios Estudiantiles en la Educación Superior*.
<http://132.248.9.195/ptb2010/agosto/0660201/Index.html>

Samayoa, R. (2019). *mercadeo digital*. 24 Ventajas de Tener Un Sitio Web Para Cualquier Negocio. <https://mercadeodigitalnicaragua.com/24-ventajas-de-tener-un-sitio-web-para-cualquier-negocio/>

Software, I. B. D. con I. S. (n.d.). *Integre Big Data con IBM SPSS software*.
<https://www.ibm.com/mx-es/analytics/spss-statistics-software>

Universidad Autónoma de Chiapas. (2019). *PO-Servicio Social*.
<https://calidad.unach.mx/index.php/docsiso>

WebSiteBuilerExpert. (2019). *Los Mejores Editores de Páginas Web para Pequeñas Empresas | ¿Cuál es el Ideal para Ti?*
<https://www.websitebuilderexpert.com/es/editores-de-paginas-web/mejores-para-pequenas-empresas/>

WIX. (n.d.). *Neo Attack*.

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Gestión y calidad en educación: Un modelo de evaluación Diagrama de Deming.....	17
Ilustración 2. Conjunto de Procesos en un Sistema; Fuente: Gestión por Procesos. Pérez Fernández (pág. 50)	24
Ilustración 3. Elementos de un proceso; Fuente: Gestión por Procesos. Pérez Fernández (pág. 51)	25
Ilustración 4. Estructura organizacional de la FCyA CI. Fuente. Proyecto Académico 2016-2020	41
Ilustración 5. Procedimiento Institucional; Fuente Sistema de Gestión Integrado. UNACH. (https://calidad.unach.mx/).....	50
Ilustración 6. Diseño web centrado en el usuario. Fuente: Hassan (2007, pág.4).....	110
Ilustración 7. Planes Premium obtenido de www.wix.com	119
Ilustración 8 Procedimiento Institucional, Departamento de control escolar. Fuente propia.	128
Ilustración 9. Procedimiento Institucional, Departamento de Titulación, Fuente propia.	129
Ilustración 10. Procedimiento institucional, Departamento de Servicio Social, Fuente propia.....	130
Ilustración 11. Procedimiento institucional, área de servicios estudiantiles, Fuente: Propia.	131
Ilustración 12. Procedimiento institucional, Coordinación de extensión y vinculación, Elaboración Propia.....	132

ANEXOS

Encuesta Servicios Estudiantiles

Breve encuesta para la mejora continua y aplicación de las TI en los procesos para la afiliación al Seguro Facultativo, Becas, Servicio Social, Departamento de Control Escolar, y demás departamentos administrativos.

**Obligatorio*

1. Dirección de correo electrónico *

Facultad de Contaduría y Administración Campus I



Instrucciones:

Seleccionar una respuesta en las opciones que se les proporciona en cada una de las preguntas.

Datos Académicos

2. Licenciatura que cursa *

Marca solo un óvalo.

- Licenciatura en Administración
- Licenciatura en Contaduría
- Licenciatura en Sistemas Computacionales
- Licenciatura en Gestión Turística
- Licenciatura en Ingeniería en Desarrollo y Tecnologías de Software

3. Matricula Estudiantil *

4. Semestre que cursa actualmente *

Marca solo un óvalo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

Preguntas

5. 1. En la escala del uno al cinco, siendo el número cinco el más alto, ¿conoce cuales son los trámites que usted puede realizar en las diversas áreas administrativas de la Facultad? *

Marca solo un óvalo.

- No conozco Ninguno
 Conozco Algunos
 Conozco todos los trámites que se pueden realizar en cada área administrativa

6. 2. Considera usted que los usos de las Tecnologías de la Información agilizarían la información que se les hace llegar? Ejemplo. Redes Sociales, Pagina Web, etc.

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 No estoy seguro
 Totalmente desacuerdo

7. 3. Considera que la buena implementación de herramientas como por ejemplo el buen empleo y administración una página web, así como una aplicación donde por medio de esta misma, ayude para realizar de forma más rápida, efectiva y de mayor impacto estudiantil, el manejo de información para realizar la difusión de los trámites y procesos que los estudiantes realizan en los distintos departamentos administrativos de la Facultad de Contaduría y Administración C-1?

Marca solo un óvalo.

- Impactaría positivamente el cual ayudaría mucho en saber la información en mi Facultad
 Ayudaría muy poco
 No ayudaría en nada.

8. 4. En la escala del uno al cinco, siendo el número cinco el más alto, ¿Usted considera que los usos de las tecnologías de información podrían ayudar a los estudiantes a realizar de mejor manera y más rápida los procesos académicos, escolares, así como entrega de documentos que le soliciten para el trámite que deba realizar? *

Marca solo un óvalo.

- 1
 2
 3
 4
 5

9. 5. ¿Como calificarías la atención recibida por el Encargado del Seguro Facultativo? *

Marca solo un óvalo.

- Buena
 Regular
 Mala

10. 6. ¿Como calificarías la atención recibida por el Departamento de Control Escolar? *

Marca solo un óvalo.

- Buena
 Regular
 Mala

Procedimientos Institucionales en la Facultad de Contaduría y Administración Campus I

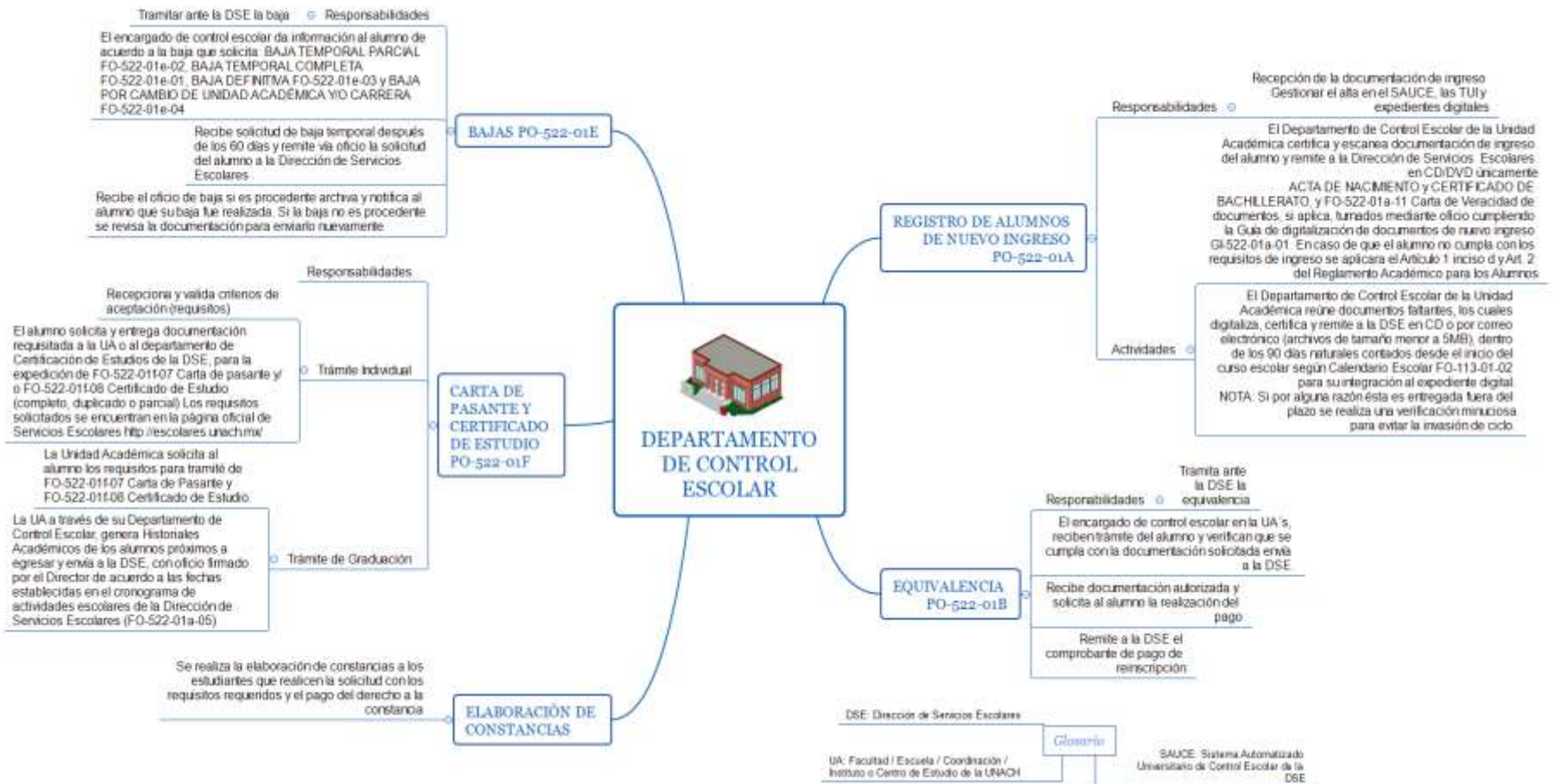


Ilustración 8 Procedimiento Institucional, Departamento de control escolar. Fuente propia.

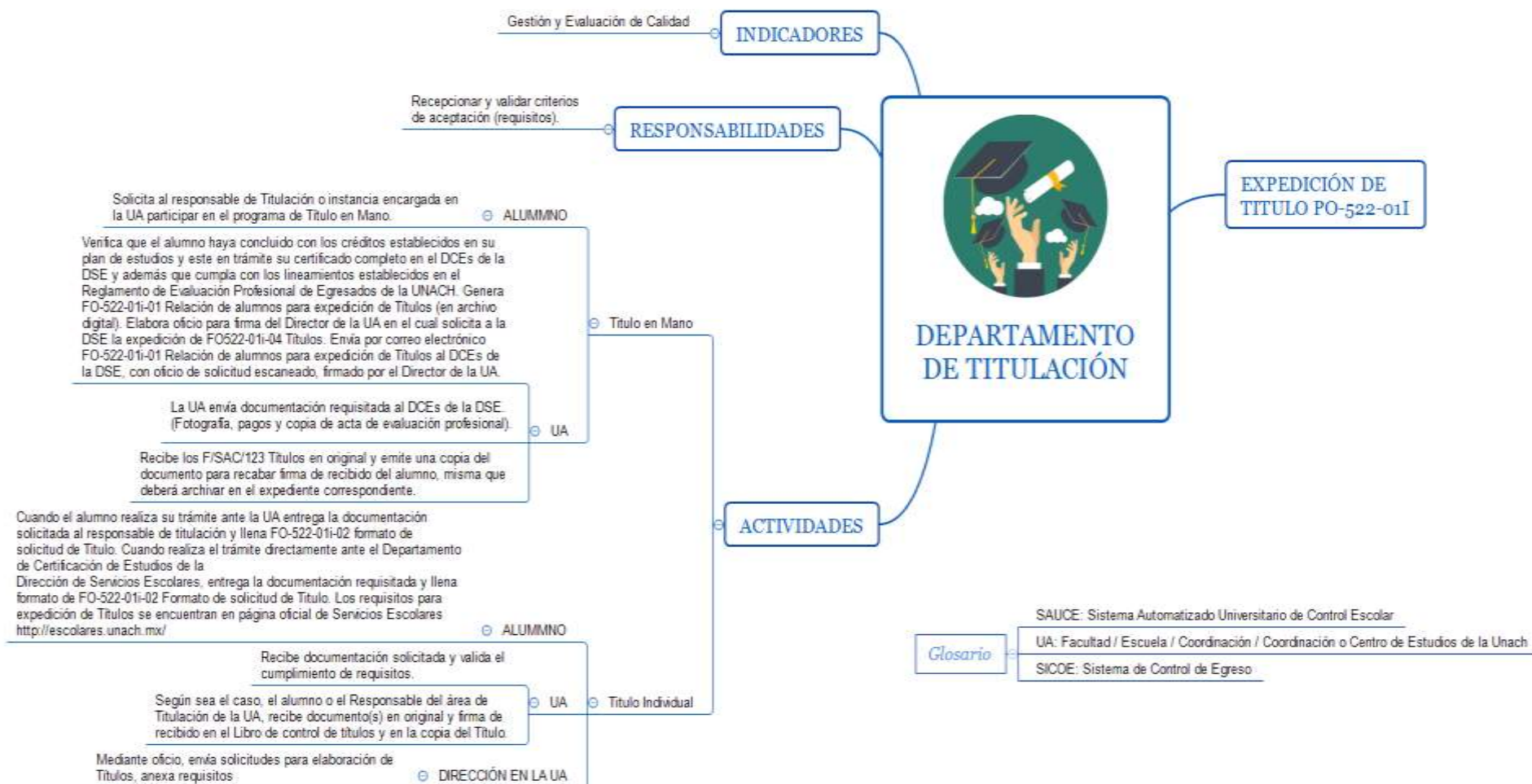


Ilustración 9. Procedimiento Institucional, Departamento de Titulación, Fuente propia.

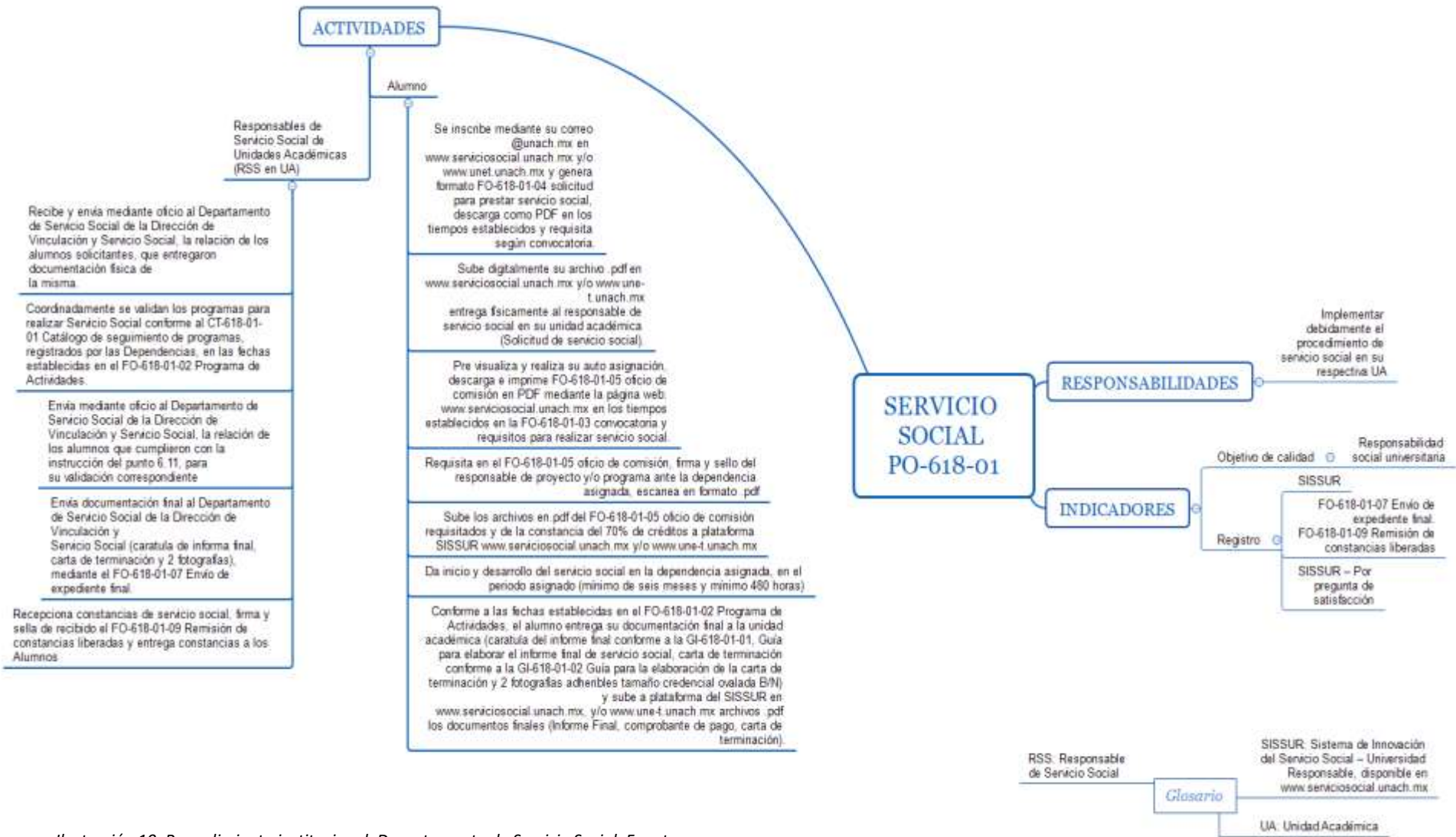
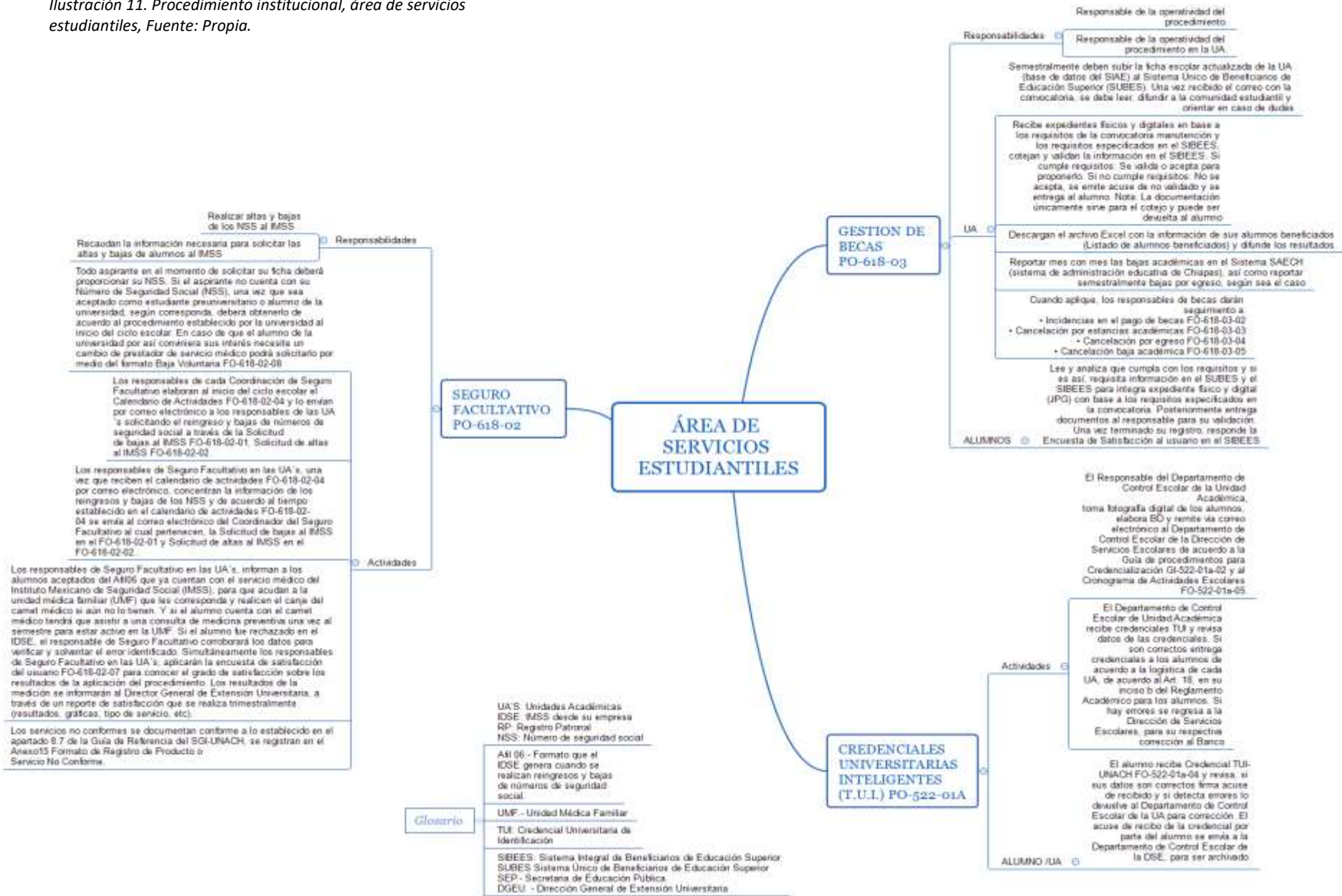


Ilustración 10. Procedimiento institucional, Departamento de Servicio Social, Fuente propia.

Ilustración 11. Procedimiento institucional, área de servicios estudiantiles, Fuente: Propia.



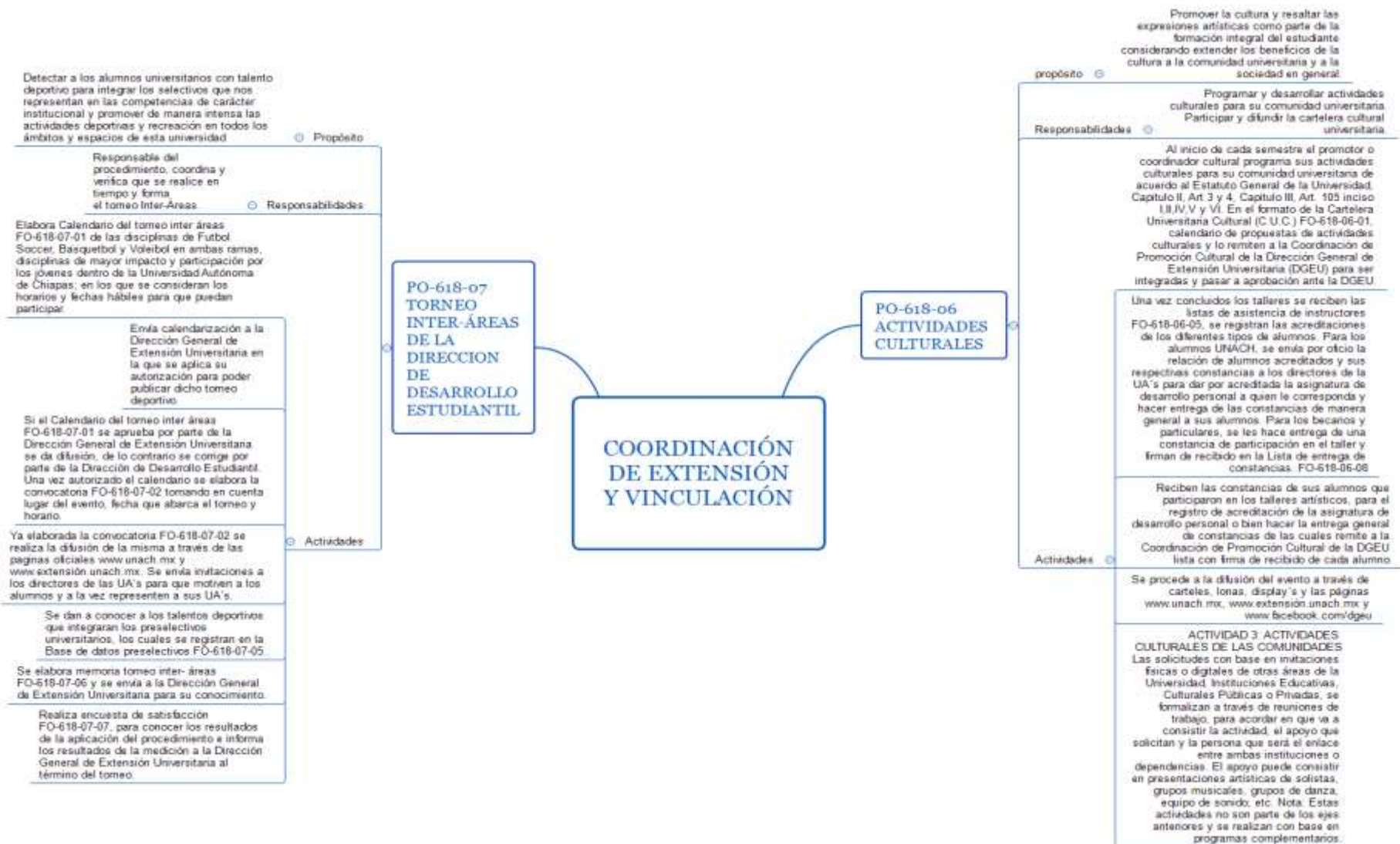


Ilustración 12. Procedimiento institucional, Coordinación de extensión y vinculación, Elaboración Propia.