



Medios virtuales para la mejora de los servicios administrativos en el Sistema de Enseñanza Abierta de la Universidad Veracruzana

Roberto De Gasperin
degasperinroberto@hotmail.com

Luz Ma. Gutiérrez Hernández
ghluzma25@hotmail.com

Elsa A. Salazar Rodríguez¹

Resumen

Algunas investigaciones realizadas con egresados del Sistema de Enseñanza Abierta (SEA) de la Universidad Veracruzana (UV) nos dan cuenta del nivel de eficiencia que el Sistema tiene tanto en el área académica, en la formación de los futuros profesionistas, como en la atención que se les brinda al realizar los trámites administrativos. Existen áreas fuertes, como también otras de oportunidad. En el SEA ha sido un “cuello de botella” realizar trámites debido a lo tortuoso y a la demora en la realización de los mismos. Esta ponencia reseña los principales cambios establecidos para la atención a sus estudiantes, en particular la incorporación de los medios virtuales para hacer más eficientes dichos trámites.

¹ Investigadores del Sistema de Enseñanza Abierta de la Universidad Veracruzana





Palabras clave: trámites administrativos, eficiencia administrativa, optimización de recursos.

Introducción

En el Sistema de Enseñanza Abierta de la Universidad Veracruzana se han hecho recientemente algunos estudios de seguimiento de egresados. Los primeros, con egresados de la carrera de Pedagogía a través de cuestionarios, después mediante entrevistas telefónicas. Posteriormente, a través del internet se han hecho estudios a una muestra de egresados de todas las carreras para evaluar el desempeño que el SEA ha tenido en todas las carreras que ofrece. De este último estudio, se formó una “Red de egresados” del Sistema Abierto en una página puesta en el portal del SEA de la UV (De Gasperin R. y otros, 2012).

En los estudios anteriores los egresados nos dan una visión amplia de los servicios que el SEA les ha prestado. Existen diversas valoraciones, tanto fortalezas como debilidades, del Sistema que los ha formado como profesionistas,. Un área que reiteradamente aparece con necesidad de mejora es el de los servicios administrativos. En dicho estudio se señala lo siguiente:

“Los servicios que se prestan en las oficinas del SEA a los estudiantes son valorados con nota negativa en su mayoría. Para muchos los trámites, calificaciones y actas fueron muy tardados, además de que el trato no parece ser el adecuado hacia los “clientes” del SEA, los estudiantes. Sugieren cursos de relaciones humanas para el personal administrativo y mayor eficiencia en los trámites, además de no centralizar en Xalapa los servicios administrativos” (De Gasperin R. y otros 2012: 11-12).

El SEA se ha abocado a realizar mejoras sustanciales en los trámites que los estudiantes realizan a lo largo de su carrera profesional. A su vez, algunos investigadores de esta Institución hemos





realizado un estudio, ya no con egresados, sino con los estudiantes mismos para evaluar el resultado de dichos cambios sustanciales. Es el tema de este trabajo.

Marco contextual

El Sistema Abierto fue fundado en 1980 para ofrecer la oportunidad de realizar una carrera profesional a la población económicamente activa sin la necesidad de acudir a clases durante la semana; opera mediante sesiones intensivas los sábados y asesorías durante la semana. Ofrece en total cinco carreras: dos del área Administrativa (Contaduría y Administración) y tres de Humanidades (Derecho, Sociología y Pedagogía). Las sedes son las mismas que la UV tiene en sus regiones: Xalapa, Veracruz, Poza Rica, Orizaba y Coatzacoalcos.

El SEA es una modalidad mixta semipresencial. En sus inicios funcionaba con cursos sabatinos que se cursaban en bloques de cinco o seis sábados cada uno, cursando una materia por la mañana y otra por la tarde; el horario es de 9 a 14 y de 16 a 21 horas. Actualmente, con el Modelo Educativo Integral y Flexible (MEIF) la UV ha incorporado notables mejoras en el currículum, tales como: áreas de formación básica, disciplinaria, terminal y de elección libre; sistema de créditos, currículum flexible en lugar de rígido, uso de las tecnologías para optimizar el plan de estudios, posibilidad de movilidad al interior del país o fuera de él, exámenes de competencias para la acreditación del área básica, diversas modalidades de titulación, entre otras.

Del mismo modo, los medios virtuales no sólo han ayudado notablemente a las actividades académicas, sino también de apoyo a los servicios administrativos.

Principales problemas administrativos detectados





De acuerdo con los estudios realizados con los egresados del SEA y confirmados por estudiantes del propio Sistema (De Gasperin R. y otros 2013), los principales problemas administrativos son los siguientes:

- **Tener que acudir a las oficinas centrales** a realizar trámites administrativos (altas, bajas, inscripciones...). Una molestia comprensible, muchos tienen un empleo o son de fuera de la ciudad de Xalapa, y necesitan pedir permisos para realizar trámites; requieren trasladarse de sus localidades a las oficinas centrales del SEA. Además, es muy frecuente la demora para realizar los trámites, en ocasiones acuden inútilmente porque hay suspensiones de labores o incapacidades médicas del algún empleado.
- **Largas “colas” para las inscripciones.** En períodos de inscripciones a cada semestre, se formaban largas “colas” al exterior del SEA para inscribirse; a pesar de que se les atendía lo más expeditamente posible dándoles fichas para organizar las inscripciones, la tardanza y pérdida de tiempo eran inevitables.
- **Demora excesiva en la realización de trámites** que los estudiantes necesitan por razones personales (constancia de estudios, altas y bajas...). Las razones son que algunos trámites en sí mismos son tardados, o debido a las personas que intervienen en ellos y firmas de las autoridades.
- **Trato por parte del personal administrativo.** Son reiteradas las quejas de que los estudiantes no reciben un trato adecuado como usuarios del Sistema. Es notable la diferencia de cómo los clientes de una empresa privada son tratados, a la manera en que los usuarios del SEA son atendidos. Es comprensible que cuando el personal de una organización atiende mucha gente, pueda tener momentos de irritación. A veces el mismo personal es desbordado por la demanda. No obstante, quien atiende a personas necesita tener la debida paciencia para hacerlo. Aquí hay que señalar carencias de capacitación por parte de la UV para su personal administrativo; por lo general, la capacitación que se da al personal es sobre manejo de la tecnología, pero no en el ámbito de las relaciones humanas y crecimiento personal.
- **Alta de calificaciones por parte de los maestros.** La elaboración de las actas de modo virtual por parte de los maestros ha facilitado mucho los trámites de inscripción a las Experiencias Educativas (EE). No obstante, el hecho de que un maestro no suba de inmediato las calificaciones al terminar un bloque de materias, o que el encargado no certifique dicha acta, impide a los estudiantes inscribirse en las siguientes EE.





- **La demanda sobrepasa la cobertura del Sistema.** La demanda de educación superior se ha disparado tanto en México como en muchos países. La expectativa por cursar una carrera universitaria para mejorar la calidad de vida se ha generalizado. Lo anterior hace que menos del 50 % de los demandantes de ingreso a la UV puedan ser atendidos. Aunado a lo anterior, la oferta de EE que el Sistema ofrece a los estudiantes es muchas veces insuficiente. Razones presupuestales no permiten abrir más grupos y los cupos se llenan. Esto retrasa en ocasiones la trayectoria de los estudiantes.

Soluciones propuestas por el SEA a los problemas

La situación administrativa llegó a estar crítica en el Sistema Abierto. Por ello se han planteado soluciones urgentes para revertir dicha problemática. Se mencionan las principales acciones tomadas para beneficio de los estudiantes.

- **Nueva estructura administrativa en el SEA.** Con el cambio de administración en 2011 se diversificaron funciones. En particular, la Secretaría Académica que era responsable de toda la atención administrativa y académica y que, por consiguiente era desbordada, en adelante se ocuparía sólo de lo académico. Se creó la Secretaría Técnica para atender a los estudiantes en sus trámites administrativos.
- **Empleo de medios virtuales para la atención de los estudiantes.** Sin duda, esta iniciativa ha sido sumamente eficaz para la mejora de los trámites administrativos. La nueva administración creó el programa “La Dirección SEAcerca” para la solicitud y realización de trámites administrativos tales como: constancias de calificaciones, traslados, dificultades de escolaridad (calificaciones no acreditadas), inscripciones regulares a los semestres, altas y bajas de EE, peticiones virtuales de los estudiantes al Consejo Técnico de cada Facultad... El empleo de los medios virtuales para la realización de trámites ha abatido notablemente la necesidad de que los estudiantes se desplacen de sus localidades y pidan permisos en sus centros de trabajo. Desde luego, casos especiales o estudiantes con dificultades también son atendidos de modo virtual pero en





ocasiones necesitan acudir personalmente a realizar dichos trámites. El avance más notable es la posibilidad de que los estudiantes se preinscriban, inscriban y realicen procesos de altas y bajas a través de una ventanilla virtual.

- **Firma electrónica para los maestros.** El “cuello de botella” que se había formado en el proceso de subir calificaciones por parte de los maestros, se ha superado mediante la “firma electrónica”, el cual evita un segundo proceso de legalización del acta por un encargado. Esta medida ha generado rechazo furibundo por parte del Sindicato del Personal de Base (SETSUV) por obviar el trabajo del personal administrativo. Evidentemente, la agilización de los procesos por medios virtuales repercute en el empleo de personal que realizaba dichas operaciones de modo mecánico, una realidad que conlleva la incorporación de las tecnologías en todas las organizaciones. Evidentemente, ninguna “firma electrónica” sirve cuando un maestro no sube en tiempo y forma las calificaciones de los estudiantes porque la afectación de éstos sigue estando presente; en otro lugar se ha propuesto que el maestro que no cumpla a tiempo con esta responsabilidad, que no se le pague; medida que no ha sido aceptada, en especial por el Sindicato del Personal Académico (FESAPAUV).
- **Otros beneficios.** Otros beneficios que la virtualidad ha aportado a las áreas académicas en la formación de los estudiantes son los siguientes: cursos complementarios virtuales de elección libre, que el estudiante integre su propia oferta educativa para planificar los cursos, realizar citas con el Director, uso de redes sociales para comunicarse (cuando hay suspensión de labores, defunciones...), videoconferencias y, en general, mantener una ventana abierta virtual para uso de los estudiantes.

Conclusiones

Son muchos los beneficios que la virtualidad ha generado a las diversas instituciones de educación.

- En particular, resaltar las ventajas que ha aportado la realización de la mayor parte de los trámites administrativos por este medio. Éstos se han agilizado con una reducción notable de tiempo, dinero y esfuerzo en su realización. Desde luego, no todo está resuelto por medio de la virtualidad. Falta mucho por hacer; en particular se requiere mejorar la atención que los estudiantes reciben en las oficinas administrativas mediante cursos de capacitación al personal.





- Aunque los medios virtuales hagan obvio la mayor parte de los trámites, sin embargo cuando el estudiante necesita acudir a las oficinas debería siempre ser bien tratado. Un estudiante merece ser atendido como cuando acude a una empresa particular (tienda departamental, agencia, tienda de autoservicio, etc.) donde normalmente es bien tratado por los empleados. Para ello se necesita una adecuada capacitación.
- Igualmente, se requiere ampliar los servicios en la coordinación sabatina para que, cuando los estudiantes acudan a las sesiones presenciales, puedan también realizar los trámites que requieren atención personalizada. No todo está hecho, resta mucho por hacer. Pero sí es justo reconocer que se ha avanzado notablemente en la atención administrativa de quienes decimos que son la razón de ser de la Universidad: los estudiantes.

Bibliografía

- De Gasperin R., Salazar E. y Gutiérrez L.M. (2012). *Vicisitudes y evolución en el seguimiento de egresados del Sistema de Enseñanza Abierta de la Universidad Veracruzana. De los cuestionarios personales a la virtualidad y formación de una “red de egresados”*. Ponencia presentada en el XX Congreso Internacional de Educación a Distancia. Universidad de Guadalajara, 26-30 de noviembre 2012.
- De Gasperin, R., Gutiérrez L.M. y Salazar E. (2013) “¿Han mejorado los servicios administrativos en el SEA? Investigación sobre el nivel de eficiencia de los trámites administrativos en el SEA, del 2011 al 2013”. SEA UV (documento interno).
- Gutiérrez H., L.M. y Salazar R., E.A. (1997). “Expectativas sobre cuatro carreras y situación laboral de los estudiantes de nuevo ingreso al Sistema de Enseñanza Abierta. Zona Xalapa. SEA UV” (documento interno).
- Hernández Sampieri, R. y otros (1998). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.





Encuentro Internacional de Educación a Distancia



Educación virtual en los cinco continentes

Del 2 al 6 de diciembre de 2013

- Salazar R., E.A. y Gutiérrez H., L.M. (1997). “El perfil del alumno de nuevo ingreso al Sistema de Enseñanza Abierta de la Universidad Veracruzana”. SEA UV (documento interno).



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
Red Universitaria de Jalisco

UDGVIRTUAL®