

**Propuesta de Trabajo para la
Subdirección de
Servicios Educativos e Integración
Social**

Escuela Superior de Cómputo

**CANDIDATO
GILBERTO SÁNCHEZ QUINTANILLA**

Introducción

La siguiente propuesta tiene como objetivo **identificar, analizar y plantear soluciones** a las necesidades que afronta la Subdirección de Servicios Educativos e Integración Social, teniendo como principal propósito la adecuada administración, operación y mantenimiento de los servicios que ofrece.

Una identificación conveniente de las necesidades que están presentes dará como resultado una correcta implementación de estrategias en base a objetivos, los cuales estarán orientados al **incremento de la calidad y la eficiencia de los servicios prestados**.

Con esta propuesta, se plantea un panorama general de la situación actual y de las posibles soluciones que cubran las necesidades de esta Subdirección.

I. Panorama Actual

La Subdirección de Servicios Educativos e Integración Social es un área perteneciente a la Escuela Superior de Cómputo la cual es una de las mejores escuelas en Ingeniería de Sistemas del país, perteneciente al Instituto Politécnico Nacional.

El área de Servicios Educativos e Integración Social de la Escuela Superior de Cómputo se compone de los departamentos que se muestran en la figura:

Esta área se ha caracterizado por contar con los departamentos de gestión escolar, servicios estudiantiles, extensión y apoyos académicos y la unidad politécnica de integración social la cual se encarga de los proyectos vinculados con la industria.

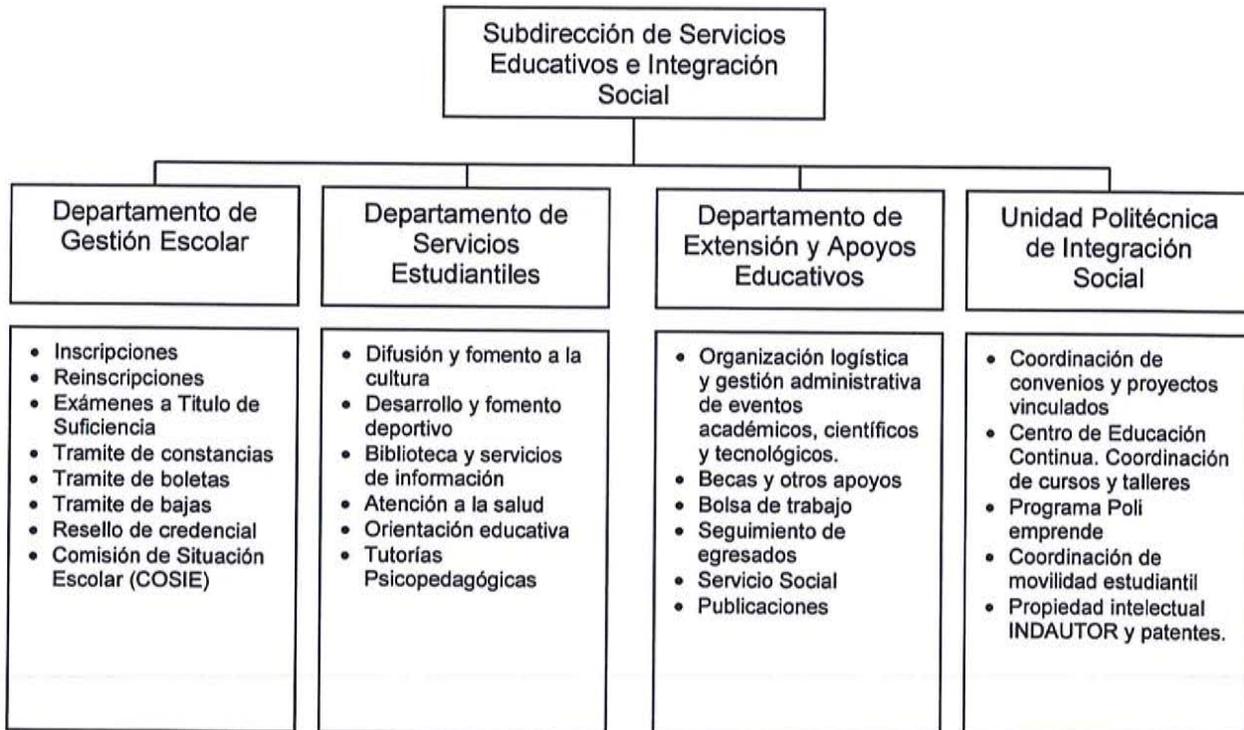
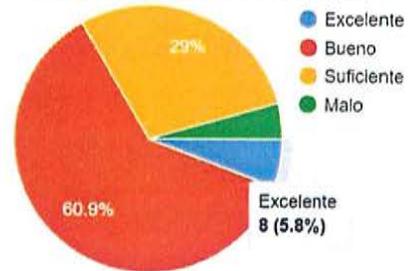
II. Análisis de la situación actual

Para tener un panorama de la situación actual, se realizó una encuesta a parte de la comunidad de estudiantes en mayo de 2018, como medida para conocer como se brindan los servicios de apoyo académico por parte de la subdirección.

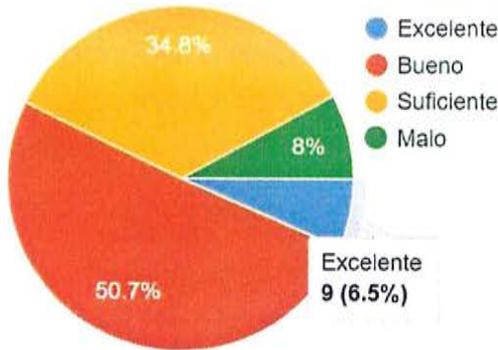
- Más del 50% de los alumnos considera que el servicio que se presta en el Departamento de Gestión Escolar es bueno (gráfica 1). Aun así, el 35% de los alumnos cree que el servicio no es el adecuado, esto principalmente a que cada semestre en los trámites de inscripción y reinscripción se ven afectados, debido a la naturaleza del proceso que provoca un lento e ineficiente servicio de atención. Este proceso consta de la entrega y solicitud de documentos, así como de la inscripción a materias y grupos a través de la oficina de Gestión Escolar y del actual sistema conocido como "SAES".

Entre la problemática que presentan los alumnos, es el servicio en las ventanillas (gráfica 2), el hacer filas, y la no disponibilidad del servicio del SAES en ciertas ocasiones.

Gráfica 1. En general, ¿cómo calificas el servicio del Departamento de Gestión Escolares?

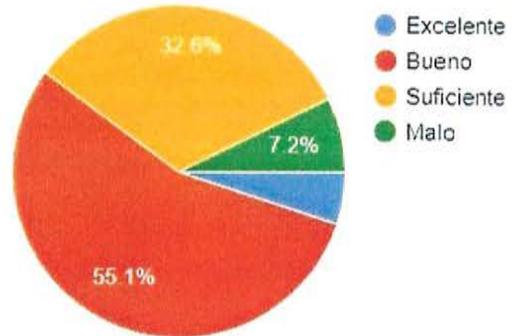


Gráfica 2. ¿Cómo consideras el servicio en Ventanillas de Gestión Escolares?



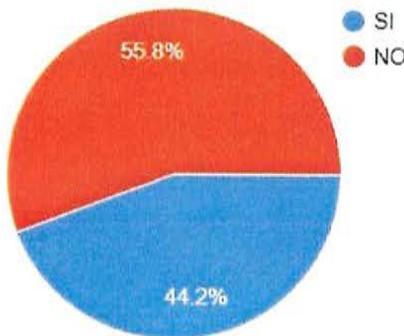
La opinión del servicio que presta la biblioteca es el adecuado en general, aunque casi el 40% de los alumnos opina que el acervo bibliográfico y la búsqueda de libros no son buenos o no está actualizados según los planes y programas de estudio, gráfica 5.

Gráfica 5. ¿Cómo calificas la actualización del acervo bibliográfico de la biblioteca?



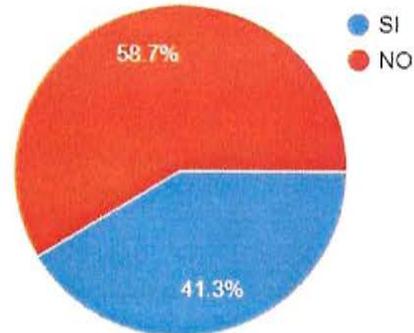
2. El 56% de los alumnos no sabe que existe el departamento de Servicios Estudiantiles y cuáles son los servicios que le proporciona este departamento, gráfica 3.

Gráfica 3. ¿Sabes que hay un Departamento de Servicios Estudiantiles y los servicios que te brinda?



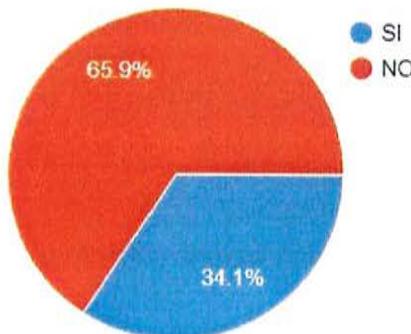
También es importante mencionar que casi el 60% de los alumnos desconoce la existencia de poli libros, gráfica 6.

Gráfica 6. ¿Sabes que tienes acceso a poli libros?



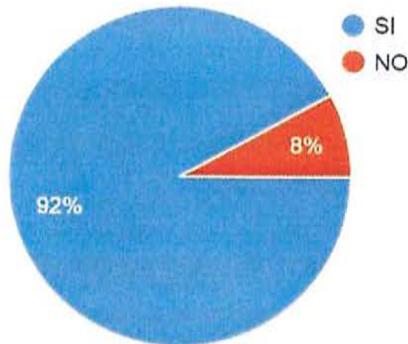
Con esto, podemos ver que no se ha respondido a las necesidades de la comunidad escolar, dado que la mayoría de los alumnos ni siquiera sabe que existe este departamento, y por lo tanto la participación de la comunidad en actividades culturales, deportivas, o clubs está por debajo del 35%, como se muestra en la gráfica 4.

Gráfica 4. ¿Participas en algún grupo cultural o deportivo?

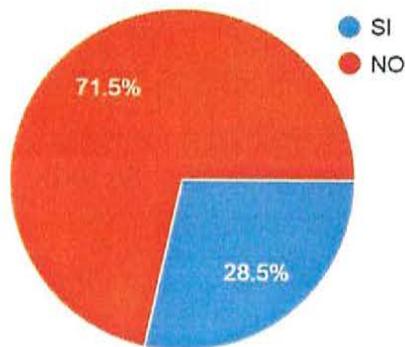


Aunque en su mayoría los alumnos conocen el programa maestro tutor, tutorías individuales y tutoría grupal, y estos no pertenecen a la subdirección, es importante mantener una vinculación estrecha con éstos a través del área de orientación educativa, pues en su mayoría los alumnos saben que existen las tutorías (gráfica 7), pero no han encontrado un beneficio en estos programas (gráfica 8).

Gráfica 7. ¿Sabes que existen los programas de Tutorías para alumnos?



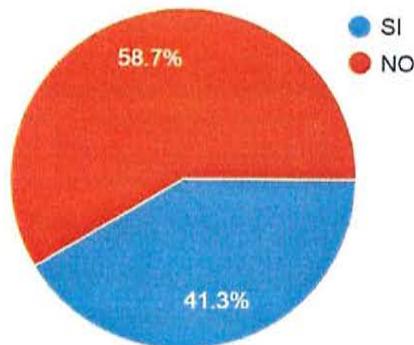
Gráfica 8. El programa de Tutorías ¿te ha ayudado en tu desempeño académico?



Lo cual trae como consecuencia en el programa un trabajo sin objetivo por parte de los profesores participantes y una gran apatía por parte de la comunidad estudiantil.

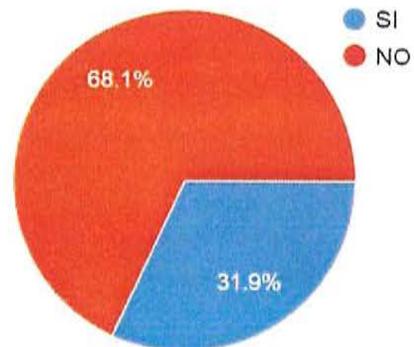
3. Casi el 60% de los alumnos no sabe que existe la Unidad Politécnica de Integración Social y los servicios que proporciona este departamento, como se observa en la gráfica 9.

Gráfica 9. ¿Sabes que existe una Unidad Politécnica de Integración Social y los servicios que te brinda?

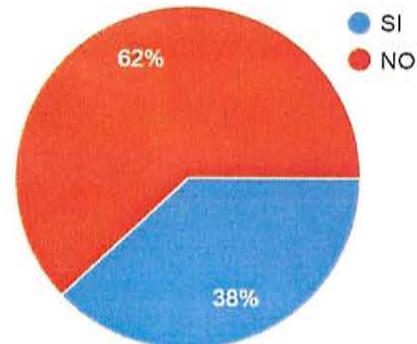


Hasta el momento no hay una vinculación con el sector público, social y privado que beneficie a la comunidad de alumnos de la escuela, a excepción de algunos acuerdos académicos, que no han tenido una exitosa promoción entre la comunidad (gráfica 10 y 11) de profesores para que puedan involucrar a sus alumnos.

Gráfica 10. ¿Sabes que existe un área de Vinculación?

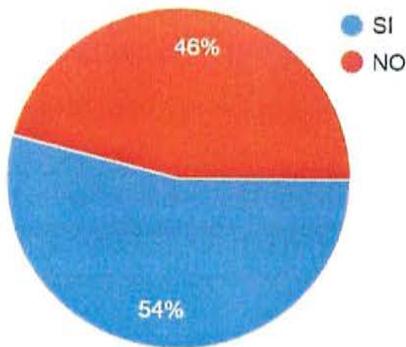


Gráfica 11. ¿Sabes si existe alguna certificación en ESCOM?



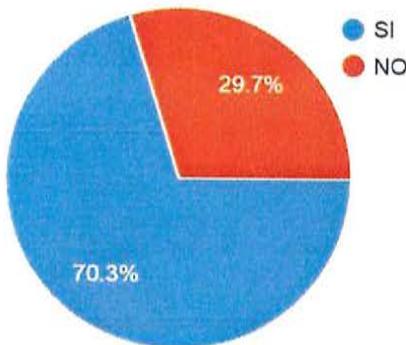
El 46% de los alumnos no sabe que existe un área de educación continua (gráfica 12). Se necesita una mayor motivación o incentivo en el área para la preparación de cursos de capacitación o actualización, diplomados en el área de sistemas computacionales, los cuales podrían ser elaborados e impartidos por los docentes. Lo anterior, lleva a que esta área no promueva la elaboración de planes y programas de estudio, teniendo como principales clientes a los alumnos de ESCOM (gráfica 13).

Gráfica 12. ¿Sabes que hay un programa de educación continua donde se imparten cursos del área de sistemas con costo?

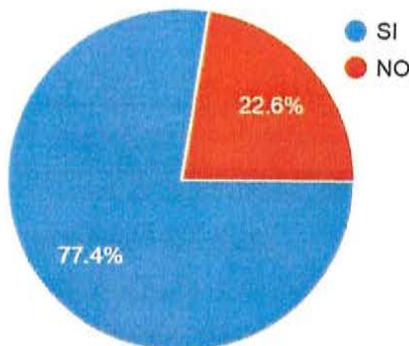


Promoción ineficaz en la creación de proyectos de negocios dentro de la escuela por parte del Programa de Poli-Emprende (PRIFE-PEI), aunque más del 75% de los alumnos conoce que existe esta área en la cual podrían participar (gráfica 14), en el tiempo que tienen en la ESCOM, la mayoría de los alumnos no ha participado en algún programa de esta área (gráfica 15).

Gráfica 13. ¿Tomarías algún curso de programación en C, Java, HTML con costo?

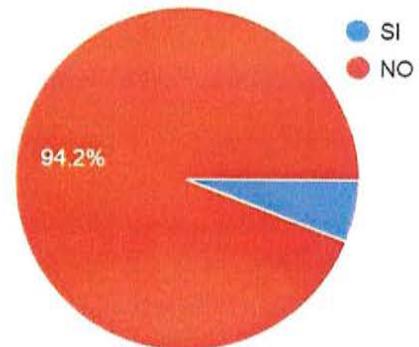


Gráfica 14. ¿Sabes que existe un programa de POLI-EMPRENDE?

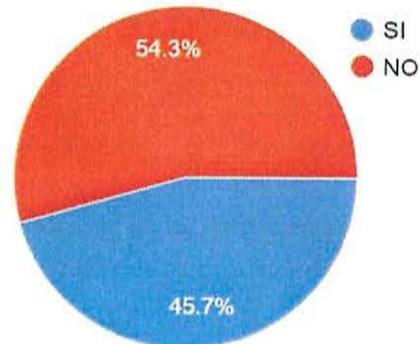


4. Como se muestra en la gráfica 16, el 55% de los alumnos no sabe que existe un Departamento de Extensión y Apoyos Educativos, y los servicios que esta le brinda.

Gráfica 15. ¿Has participado en algún programa de POLI-EMPRENDE?



Gráfica 16. ¿Sabes que existe un Departamento de Extensión y Apoyos Educativos y los servicios que te brinda?



El directorio y la base de datos de alumnos egresados no cuenta con un sistema de actualización continuo, que permita dar seguimiento a la actividad académica y laboral de éstos, evitando con ello la elaboración de estrategias, planes y programas de estudio que cubran las necesidades de los futuros egresados.

5. Parte del personal perteneciente a esta área no recibe capacitación, actualización o desarrollo de habilidades según el departamento en el cual laboran, esto influye de forma directa en la prestación de los servicios adscritos a la Subdirección de Servicios Educativos e Integración Social.

III. Propuestas

1. Analizar, diseñar e implantar una serie de procesos los cuales hagan que la operación de inscripción y reinscripción se realice de forma correcta, rápida y eficiente en el Departamento de Gestión Escolar, así como implantar nuevos mecanismos y/o metodologías que permitan una mejor atención a la comunidad estudiantil de una manera eficaz, con el objetivo de que los alumnos realicen sus trámites sin ser afectados.
2. Analizar, diseñar, desarrollar e implantar un sistema el cual tenga como objetivo proporcionar información correcta y actualizada de los egresados, con la finalidad de conocer los resultados obtenidos como institución de educación superior. Así como conocer las experiencias y

conocimientos profesionales, para aplicarlos a las nuevas reestructuraciones académicas.

3. Planear, diseñar y promover con anticipación la difusión interna de los eventos, cursos, talleres, etc., de una manera permanente. De tal forma, que llegando las fechas indicadas en las convocatorias, se cuente con la información necesaria, la coordinación y capacitación correspondiente en dichos eventos.
4. Analizar, diseñar e implantar un plan de trabajo para realizar actividades de orientación educativa que apoyen a los programas de tutorías. Así mismo, es importante solicitar y programar cursos y talleres para la capacitación y formación de los docentes, de tal manera que éstos enriquezcan la parte social de nuestros alumnos.
5. Con el objetivo de tener un personal capacitado en cada una de las áreas de apoyo a la docencia, es importante mantener una difusión permanente y adecuada sobre los procesos de promoción y estímulos para el personal administrativo y de apoyo académico. Para ello, es elemental buscar y promover cursos de capacitación en cada una de las áreas de apoyo académico.
6. Difundir y promover las ventajas e incentivos que proporciona el participar en el sistema de formación de emprendedores, así como la capacitación, asesoría y consultoría, la cual beneficiaría a la comunidad docente y estudiantil en el desarrollo de habilidades directivas y administrativas, impulsando así la competitividad de la comunidad.
7. Apoyar e impulsar el desarrollo de planes y programas, para la elaboración de cursos y diplomados en el área de sistemas computacionales. Motivar e incentivar a los profesores de la comunidad para que se capaciten y participen activamente con el área de educación continua en la elaboración de estos programas. Así como promover a la comunidad politécnica y externa los cursos de especialización en el área de sistemas.
8. Buscar una vinculación académica con empresas que estén interesadas en tener acuerdos educativos, enfocados principalmente a la capacitación de los alumnos y de los profesores, para la promoción de sus productos. Esta vinculación deberá ser enfocada a las áreas de mayor demanda en los sistemas, telecomunicaciones y electrónica, que son áreas de conocimiento involucradas en la ingeniería de sistemas.
Ejemplo de ello, al igual que el Laboratorio IBM, la creación de un laboratorio de CISCO, de Electrónica Avanzada y Laboratorio Microsoft, etc.
Incentivar la relación laboral de los alumnos a la Iniciativa Privada, promoviéndolos como becarios o semilleros en empresas o consultoras, de tal forma que puedan tener una experiencia laboral antes de egresar.
9. Una de las principales formas para que los alumnos tengan acceso a un acervo bibliográfico actualizado, sería obteniendo licencias de libros digitales con las editoriales o con alguna empresa de venta en línea como Amazon, existen lectores de e-books como el kindle para pc, celulares, tablets o un kindle de amazon (esta cuesta aproximadamente \$70 dolares). El 70% de alumnos opina que sería una buena opción y comprarían el dispositivo de amazon.

IV. Conclusiones

La identificación, el análisis y la solución de las necesidades de las áreas que conforman la Subdirección de Servicios Educativos e Integración Social son de crucial importancia para la operación adecuada de los servicios que ofrece la escuela a la comunidad, por lo cual se debe tener un control y seguimiento constante para el mejoramiento de los servicios ofrecidos.

El diseño, desarrollo e implementación de estrategias, mecanismos y metodologías que permitan la actualización, promoción, automatización y mejoramiento de los servicios ofrecidos por las áreas de la Subdirección de Servicios Educativos e Integración Social, deben ser un objetivo fundamental y en consecuencia debe ser fomentado a todo el personal de las áreas a cargo.

La vinculación académica con el sector empresarial en la actualidad para la comunidad estudiantil y docente es de vital importancia, dado que de esta forma los alumnos y profesores se introducen al ámbito de los requerimientos de éstas.

La adecuada administración de las áreas de la Subdirección de Servicios Educativos e Integración Social, será pieza clave para el mejoramiento y consolidación del liderazgo de la Escuela Superior de Computo, convirtiéndola en una escuela prestigiosa, actualizada y que será ejemplo de la formación de ingenieros de calidad, con valores morales y sociales, contribuyendo de esta forma a nuestro lema "La Técnica al Servicio de la Patria".

Atendiendo al compromiso que señala la Ley Federal de Transparencia, me obligo a hacer públicos todos aquellos actos e información que así lo prevea dicha disposición.

Atentamente
"LA TÉCNICA AL SERVICIO DE LA PATRIA"



Ing. Gilberto Sánchez Quintanilla
Departamento de Ingeniería en Sistemas Computacionales
Escuela Superior de Cómputo