Universidad Iberoamericana Puebla

Repositorio Institucional **http://repositorio.iberopuebla.mx**

Maestría en Administración de Empresas Tesis

Propuesta de transición a la modalidad digital de los servicios del programa impulso y becas

Hernández Jiménez, Israel Yavé

2023

https://hdl.handle.net/20.500.11777/5872

http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA PUEBLA

Estudios con Reconocimiento de Validez Oficial por Decreto Presidencial del 3 de abril de 1981

"PROPUESTA DE TRANSICIÓN A LA MODALIDAD DIGITAL DE LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA IMPULSO Y BECAS"

ELABORACIÓN DE PROYECTO DE TITULACIÓN

que para obtener el Grado de

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

presenta

ISRAEL YAVÉ HERNÁNDEZ JIMÉNEZ

Director

Mtra. Esmeralda Hernández Alfaro

San Andrés Cholula, Pue. 2023

Índice

Resumen……..4

Capítulo 1. Planteamiento de la Investigación……5

1.1 Planteamiento del Problema……..5

1.2 Pregunta a Resolver en la Propuesta de Mejora……..11

1.3 Objetivo General…….12

1.3.1 Objetivos específicos..... 12

1.4 Descripción de la Organización……..12

1.5 Justificación……14

Capítulo 2. Sustento Teórico……21

2.1 Ámbito Histórico……..21

2.2 Ámbito Normativo…….23

2.3 Ámbito Conceptual……24

Capítulo 3. Análisis de alternativas de solución……...28

3.1 Análisis FODA..... 28

3.2 Árbol del problema 30

3.3 Key Performance Indicator (KPI´s) 33

Capítulo 4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos……35

4.1 Población..... 35

4.2 Instrumentos de Recolección de la Información..... 37

4.2.1 Instrumento A..... 37

4.2.2 Instrumento B 38

4.2.3 Prueba piloto..... 38

4.3 Procedimiento de recolección de datos 39

4.4 Procedimiento..... 40

4.5 Resultados 40

4.5.1 Encuestas dirigidas a estudiantes 41

4.5.1.1 Conclusión de las Encuestas dirigidas a estudiantes. 46

4.5.2 Entrevistas dirigidas a colaboradores 46

4.5.2.1 Conclusión de las entrevistas dirigidas a colaboradores. 50

Capítulo 5. Propuesta de Mejora……..51

Capítulo 6. Conclusiones……..55

Referencias…….57

Anexos……65

Anexo A. Mapeo actual del proceso de solicitud de un estudiante de nuevo ingreso para ser candidato a obtener un apoyo educativo……65

Anexo B. Mapeo de la propuesta del proceso d+e solicitud en intraUIA de un estudiante de nuevo ingreso para ser candidato a obtener un apoyo educativo…….66

Anexo C. Encuesta realizada a estudiantes de primer ingreso de los periodos académicos, otoño 2022 y primavera 2023 de los niveles licenciatura y posgrado…….67

Anexo D. Transcripción de las entrevistas realizadas a colaboradores de la Universidad Iberoamericana en abril de 2023……70

Anexo E. Índice de Figuras……80

Anexo F. Índice de Tablas…….81

Resumen

La modalidad de trabajo y las clases presenciales en todos los niveles educativos en México tomaron una nueva dirección a raíz de la actual pandemia causada por el COVID-19, por lo que las instituciones de educación implementaron estrategias de diferenciación a través de las tecnologías de información y las herramientas digitales adaptándose a este mundo cambiante.

El presente trabajo expone una propuesta de mejora de los servicios administrativos de la jefatura del Programa Impulso y Becas de la Universidad Iberoamericana Puebla hacia la modalidad digital. La elaboración de esta propuesta consiste en optimizar los procesos de solicitudes de los diferentes tipos de apoyos educativos que actualmente oferta la Institución y así lograr agilizar la gestión administrativa el proceso de llenado, envío de documentación y aceptación de los apoyos educativos.

Actualmente en todo proceso de solicitud se lleva un seguimiento manual por parte de los colaboradores de la jefatura a través de correo electrónico, con esta propuesta de la migración del proceso a la plataforma institucional llamada intraUIA, los servicios digitales que brinda la jefatura del Programa Impulso y Becas, la Dirección de Tesorería y la Universidad Iberoamericana Puebla responderán la necesidad de todos los usuarios al lograr un seguimiento puntual y una mejora en la experiencia de los mismos.

Capítulo 1. Planteamiento de la Investigación

El presente capítulo hace mención del planteamiento de la investigación con base a la problemática actual de la jefatura del Programa Impulso y Becas de la Universidad Iberoamericana Puebla.

1.1 Planteamiento del Problema

La Universidad Iberoamericana Puebla, institución de educación superior y media superior de interés público confiada a la Compañía de Jesús, está comprometida en atender, desde la educación, las necesidades de la sociedad y de su entorno. Preocupada por el acceso a la educación, cuenta con un programa de apoyos educativos y becas que busca profundizar su compromiso social mediante la búsqueda continua de estrategias que permitan acrecentar las oportunidades para que un mayor número de estudiantes y sus familias puedan ejercer el derecho a una educación superior de calidad de nuestro modelo de formación integral.

Ese es el horizonte del Programa Impulso IBERO Puebla y Becas, concebido como una plataforma institucional de carácter estratégico y prioritario, dirigido a brindar apoyo a estudiantes de calidad académica en situación de vulnerabilidad socioeconómica, para facilitar su incorporación y trayectoria formativa dentro del proyecto educativo.

Sin embargo, el inicio de la epidemia causada por el virus SARS-Cov2 mejor conocido como COVID-19, la cual fue declarada emergencia sanitaria por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 11 de marzo de 2020, detonó un cambio radical en la humanidad de esta generación con un nuevo reto epidemiológico, social y económico.

A partir de reportes de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2020) menciona que, 22 países de tres continentes, en marzo del 2020 decretaron el cierre de escuelas afectando alrededor de 290 millones de niños y jóvenes. De igual forma la UNESCO estableció programas de aprendizaje a distancia recomendando plataformas abiertas accesibles para llegar a los estudiantes a distancia.

A través del Diario Oficial de la Federación (DOF, 2022), el Consejo de Salubridad General el 30 de marzo de 2020, se declaró emergencia sanitaria en territorio mexicano; la Secretaría de Salud determinó las acciones necesarias, donde una de las implementaciones establecidas, fue la suspensión de actividades no esenciales con el fin de reducir la propagación del virus.

Dando continuidad a las medidas preventivas emitidas por las autoridades sanitarias, la Universidad Iberoamericana Puebla a través de la Dirección de Comunicación Institucional emitió un comunicado donde se determina la suspensión de todas las actividades presenciales dentro del plantel a partir del 17 de marzo del 2020, con el fin de salvaguardar la salud de toda la comunidad universitaria. En tal sentido, los colaboradores administrativos, de servicios y académicos migraron sus respectivas actividades a la modalidad de trabajo a distancia.

A pesar de que, a inicios del primer trimestre del 2020 se implementó el teletrabajo en gran parte del país, esta modalidad se adicionó a la Ley General del Trabajo en enero del 2021. De acuerdo con el artículo 330 en materia de teletrabajo (2021) se entiende como, un tipo de organización laboral que consiste en el desempeño de actividades en algún lugar distinto del establecimiento que no requiere la presencia física del colaborador bajo la modalidad del

teletrabajo utilizando las tecnologías de información y comunicación (TIC'S) para el contacto entre el colaborador y el patrón.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente se refiere que, bajo esta modalidad, el colaborador con flexibilidad laboral y con un uso adecuado de esquemas de trabajo, presta sus servicios en un lugar distinto a las instalaciones utilizando las TIC'S.

A partir del 23 de marzo del 2020 las clases presenciales transitaron a la modalidad en línea a través de las plataformas virtuales, como Moodle, Outlook, Adobe, Microsoft Teams, entre otras herramientas que provee la Universidad, tanto a sus colaboradores como estudiantes, para concluir exitosamente el periodo de primavera (enero-mayo) y de igual forma, se implementaron estrategias integrales para llevar a cabo el periodo de verano (mayo-julio) con la finalidad de que los estudiantes no interrumpieran sus trayectorias académicas.

En época de COVID se ha evidenciado la carencia de planeación para enfrentar situaciones inesperadas y, por ende, se ha obligado la migración de procesos tradicionales a digitales a través de la implementación de medios tecnológicos. Los estudiantes, académicos y administrativos ante la actual pandemia, con premura hicieron frente al reto de reorganizar y continuar con sus actividades que contaban antes del COVID-19. (Ramírez, 2020; Ordorika, 2020)

Con lo anterior, es momento de transitar las universidades tradicionales a una organización digital, lo que implica la transición presencial a lo digital con nuevas estructuras y procesos ágiles, buscando ser una universidad centrada en los estudiantes.

Es por ello por lo que la Universidad Iberoamericana Puebla ha implementado las acciones necesarias para adaptarse a este nuevo panorama tecnológico mundial. De igual forma el autor Alcántara (2020) plantea que, ante la inesperada suspensión de actividades académicas, las instituciones educativas han acudido a los medios digitales para dar continuidad con las actividades escolares.

A raíz de esto a nivel nacional, las instituciones educativas públicas y privadas implementaron herramientas digitales con apoyo de las TIC's, las cuales han sido indispensables para llevar a cabo las clases a distancia. Los servicios digitales se han convertido en una necesidad primaria de los usuarios dentro del sector educativo.

Los estudiantes del nivel de educación superior durante el ciclo escolar 2019-2020 utilizaron para sus clases a distancia como principal dispositivo electrónico, la computadora portátil y de escritorio representando un 65.3%, el teléfono celular con 33.4% y, por último, el 1.2% *tablets*. Mientras que para el ciclo escolar 2020-2021 un 66.9% utilizaron la computadora portátil y de escritorio, 31.8% teléfono celular y un 1.1% *tablets* (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2021).

La importancia de la internet dentro los planteles educativos a través de las herramientas digitales han influenciado en los modelos de educación para los estudiantes y de trabajo para los colaboradores. Como lo menciona Dewar-Rico (2021), la clave para los usuarios dentro de las instituciones es utilizar la tecnología en sus procesos de trabajo.

De acuerdo con el censo realizado durante el ciclo escolar 2019-2020 la deserción de los estudiantes de educación superior, indicaron que el 35.9% no concluyó el periodo por algún motivo relacionado al COVID-19 y el 25.7% por falta de recursos económicos (INEGI, 2021).

Derivado de la situación provocada por la emergencia de salud por COVID-19, la situación económica de las familias de los estudiantes fue severamente afectada, los datos indican que el 30.4% de los hogares del país algún integrante del núcleo familiar perdió su empleo, así como un 65.1% sufrió una disminución en sus ingresos y el 37.4% se obligaron a la venta de algún bien, solicitar un préstamo o el uso de ahorros (INEGI, 2020).

En tal sentido, la Universidad Iberoamericana Puebla distinguida por el compromiso a lo largo de su historia como institución educativa confiada a la Compañía de Jesús realizó un compromiso con la realidad procurando el bien para la sociedad en colaboración con la Dirección de Tesorería, implementando medidas de apoyos económicos dirigidas a toda la comunidad estudiantil y a las familias. Entre las principales medidas se destaca que, se creó un Comité COVID con la finalidad de buscar alternativas de apoyo en cada caso individual para facilitar la continuidad de los estudiantes.

Entre los múltiples esfuerzos de apoyos económicos que otorgó la Universidad para las familias de los estudiantes, fue que, a pesar de incumplimiento de los requisitos para su renovación durante los periodos académicos de primavera, verano y otoño 2020 no se realizó cancelación de becas y apoyos educativos.

Resultado de la problemática de gestión y seguimiento personalizado de cada solicitante de algún apoyo educativo y/o beca ofertados por la Universidad Iberoamericana Puebla

comentado anteriormente, el número de solicitantes aumentó considerablemente derivado a partir de la actual pandemia por COVID-19 y, por ende, los procesos administrativos para hacerlos efectivos.

De este modo, la jefatura del Programa Impulso IBERO Puebla y Becas se desarrolla como una plataforma institucional prioritaria, dirigida a brindar apoyo a estudiantes en situación de vulnerabilidad económica y que cumplan con los requisitos establecidos para ser candidatos o candidatas para obtener algún apoyo, con el objetivo de facilitar su trayectoria formativa dentro del proyecto educativo de la Universidad. En ese sentido la jefatura realizó las acciones pertinentes para la reestructuración de los servicios administrativos brindados.

El cambio fundamental, es la transición de la atención presencial a vía remota. Esto se logra a través de diversas acciones como la entrega de documentación y formatos requeridos vía correo electrónico, además de proporcionar una atención personalizada para cada candidato o candidata para dudas generadas con el llenado de los formatos de solicitud o con la documentación requerida. Esto es porque no se cuenta con un sistema digital institucional para estos procesos.

Además, cabe recalcar que la jefatura cuenta con una plantilla de colaboradores reducida y, por otro lado, un aumento de solicitantes en línea de los apoyos educativos en cada periodo académico. Es por ello por lo que la propuesta de mejora consiste en reducir el tiempo para procesar y gestionar las solicitudes de apoyos educativos con el fin de cumplir otras gestiones administrativas de la jefatura y proyectos estratégicos de la dirección.

La migración del proceso de recepción de solicitudes de apoyos educativos actuales, a un uso adecuado de herramientas digitales, puede alcanzar una mayor eficiencia con el control, reducción de errores, mejora de tiempos y administración de las solicitudes. Respondiendo a un uso eficiente y eficaz de los recursos digitales para una gestión integral de la información financiera de los apoyos otorgados por la Universidad Iberoamericana Puebla.

Con el objetivo de mantener la mejora continua en la jefatura, a través de los últimos años se han presentado diversas adecuaciones e implementaciones híbridas con la finalidad de optimizar el área, iniciando la digitalización de documentación y expedientes físicos, es decir, las solicitudes de apoyos educativos y becas activas a nivel licenciatura y posgrado dentro de la Universidad. Con esto, se creó el repositorio digital, con el fin de reducir el uso de papel y almacenamiento físico, y así continuar la filosofía de un campus sustentable bajo el enfoque de *"Basura Cero"*.

De igual forma, dentro de la planeación estratégica 2030 de la Universidad Iberoamericana Puebla, se encuentra la estrategia a mediano plazo por parte de la Dirección de Tesorería, en cuanto a la priorización de trasladar los servicios administrativos y atenciones a la modalidad digital.

1.2 Pregunta a Resolver en la Propuesta de Mejora

Debido a la problemática expuesta, se realiza la siguiente pregunta de investigación, ¿Cómo mejorar los servicios administrativos del Programa Impulso y Becas para reducir tiempos de gestión y otorgar mejor servicio al usuario?

1.3 Objetivo General

Proponer la transición a una modalidad digital de los servicios administrativos del Programa Impulso y Becas con la finalidad de agilizar los procesos en reducción de tiempos y mejora en calidad de servicio al usuario.

1.3.1 Objetivos específicos

1. Identificar el proceso actual de recepción de solicitudes para ser candidato o candidata a un apoyo educativo mediante un mapeo.
2. Analizar el mapeo del proceso actual de la recepción de solicitudes para ser candidato o candidata a un apoyo educativo.
3. Diseñar el proceso de gestión digital para la recepción de solicitudes.

1.4 Descripción de la Organización

Fundada en 1983 la Universidad Iberoamericana Puebla es una institución de educación superior y media superior perteneciente a la Asociación de Universidades Confiadas a la Compañía de Jesús en América Latina, la cual está conformada por 31 universidades en 15 países.

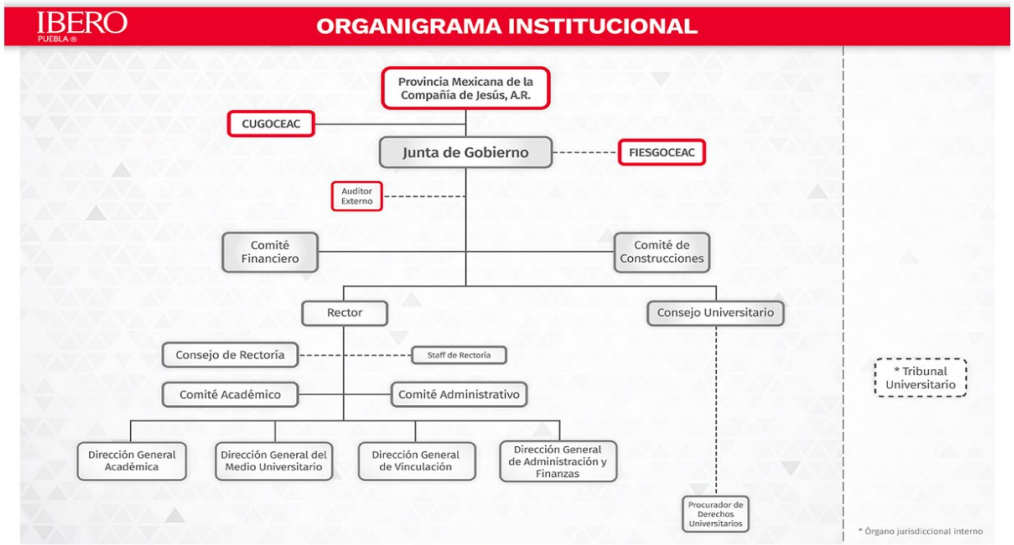
La Universidad Iberoamericana Puebla tiene como misión formar mujeres y hombres profesionales, libres, conscientes, competentes y comprometidos para y con los demás; generar conocimiento sustentado en su excelencia académica y humana.

De acuerdo con el último informe del rector 2021-2022 a través de la Dirección de Personal, la Universidad cuenta con una plantilla de 728 colaboradores, compuesta de

colaboradores académicos, administrativo, formadores integrales y de servicios, tal como se muestra en la figura número uno.

Figura 1

Organigrama Institucional de la Universidad Iberoamericana Puebla

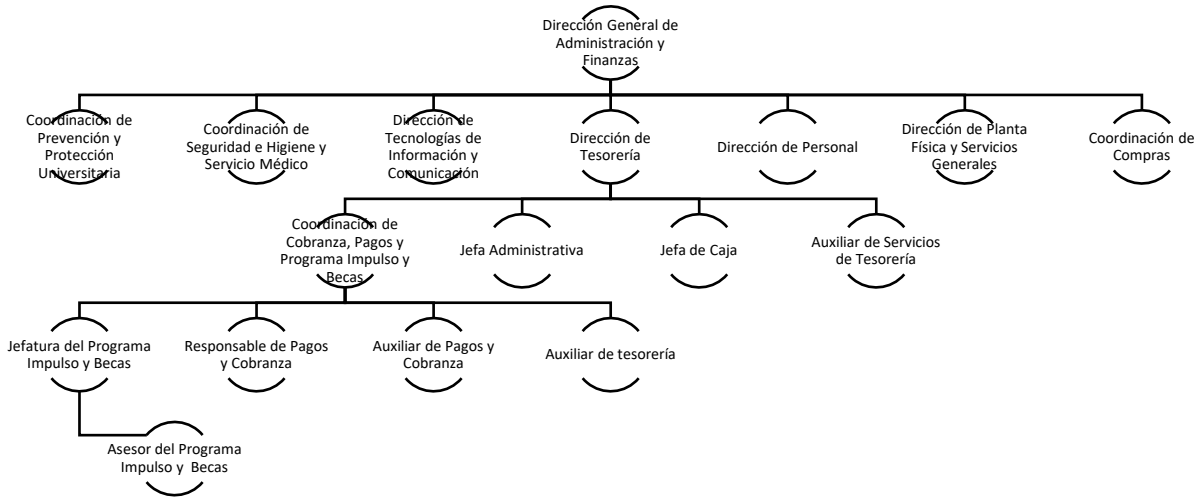


Nota: Adaptado de Organigrama por Universidad Iberoamericana Puebla, 2023, https://web.iberopuebla.mx/organigrama

La jefatura del Programa Impulso y Becas se rige bajo la Dirección de Tesorería, la cual pertenece a la Dirección General de Administración y Finanzas, en la que se muestra la distribución dentro del organigrama en la figura número dos.

Figura 2

Organigrama Institucional de la Dirección General Administración y Finanzas



Nota: Elaboración propia, 2023.

La Dirección de Tesorería tiene el compromiso de brindar la atención y seguimiento de todo trámite referente a pagos, cobranza, asignación y gestión de los apoyos educativos de toda la comunidad universitaria que sean requeridos, con la finalidad de garantizar y optimizar los recursos financieros, para de esa manera vigilar la vialidad financiera de la Universidad.

1.5 Justificación

La justificación de la propuesta de mejora está fundamentada en trasladar los servicios administrativos y documentación física a los servicios digitales, al realizar las adecuaciones necesarias para optimizar la atención brindada y servicios digitales de la jefatura del Programa

Impulso y Becas, enfocada principalmente en la gestión de las solicitudes de todos los apoyos educativos ofertadas por la Universidad Iberoamericana Puebla y así, otorgar un mejor servicio al usuario. La Universidad Iberoamericana Puebla está comprometida con las necesidades del entorno y de la sociedad cambiante y con base a las estrategias para los próximos años se enfocarán los esfuerzos que permitan dar cumplimiento a la misión institucional y la construcción de la Visión 2030. Uno de los principales horizontes estratégicos de la Universidad es: "Organización sustentable y enfocada al servicio" (Plan Estratégico 2030, 2021).

Tal como lo menciona Carrasquero (como se citó en Vercelli y Gerardi, 2021) el uso de herramientas y tecnologías digitales permite la mejora constante de los puntos definidos por las universidades en las agendas institucionales.

La Universidad Iberoamericana Puebla se ha focalizado en entregar servicios de vanguardia que permita dimensionar las necesidades de la presencialidad y virtualidad, particularmente en la simplificación de los procesos asociados a los servicios brindados. Para tal efecto, uno de los objetivos institucionales es incorporar un plan de integración de los servicios digitales con el fin de eficientizar la atención y simplificar los procesos administrativos y con ello, mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

Aunado a lo anterior, los procesos y las actividades administrativas estarán automatizadas en las plataformas digitales de la Universidad Iberoamericana Puebla. Por esta razón, la Jefatura del Programa Impulso y Becas en conjunto con la Dirección de Tesorería está centrada en contar con un mejor uso de recursos digitales proporcionados por la Universidad para lograr una atención ágil, reducir huella de carbono, disminuir el uso de papel y evitar traslados innecesarios.

Entre las búsquedas para realizar nuevos desarrollos de procesos y servicios para los usuarios, hablando tecnológicamente, se halló como un punto de mejora, el uso de una plataforma digital dentro de los procesos administrativos del área, en este caso es la plataforma institucional llamada IntraUIA. Con el fin de mejorar los servicios digitales que brinda la Dirección de Tesorería y la Universidad Iberoamericana Puebla de acuerdo con el Plan Estratégico 2030.

Una de las principales funciones de la jefatura del Programa Impulso y Becas es la gestión y administración de todos los apoyos educativos y becas que brinda la Universidad Iberoamericana Puebla a los estudiantes y aspirantes de nuevo ingreso. El número de estudiantes beneficiados de la Universidad Iberoamericana Puebla con algún apoyo educativo o beca, conforme al último informe de Rectoría (2021-2022): durante el periodo de otoño 2021 se beneficiaron a 2,410 estudiantes de licenciatura representando el 53.68% de estudiantes inscritos y 365 estudiantes de posgrado, es decir el 74.18%. Mientras que durante el periodo de primavera 2022 se beneficiaron a 2,688 estudiantes de licenciatura representando el 61.69% y 322 estudiantes de posgrado con un 77.03% sobre la matrícula inscrita.

Con lo anteriormente expuesto, se puede concebir la magnitud de los procesos administrativos actuales y la importancia de la implementación y uso de herramientas digitales para el control y gestión de solicitudes de los apoyos educativos. Los estudiantes de los niveles licenciatura y posgrado que desean ser candidatos para obtener algún tipo de apoyo educativo, becas u otros apoyos ofertados por la Universidad Iberoamericana puebla debe realizar una solicitud por el tipo de apoyo al que es candidato cumpliendo con los requisitos establecidos en las convocatorias vigentes. (Ver Tabla 1)

Tabla 1

Tipos de apoyos educativos dirigidos a estudiantes de licenciatura y posgrado

Nombre de apoyo educativo	
Apoyo Ibero	
Beca Ibero	
Colegio Jesuita	
Excelencia Académica	
Mérito Académico	
Apoyo Ibero – Magis	
Desafíos Académicos	
Retos Integrales	
Concursos Académicos	
Certificado de Estudios	
Beneficio Egresada (o) Ibero/SUJ	
Beneficio Familia Ibero	
Beneficio por Alianza Estratégica	
Plan de Protección por Defunción	
Beneficio Ibero Hijos/Cónyuge de Personal	
Certificado Patrimonial	
Beneficio Ibero Personal	
Condiciones Preferentes para Prestadores de Servicios Profesionales	
Programa Intercultural Pedro Arrupe	
Conserva tu apoyo educativo	
Total de apoyos educativos	20

Nota: Datos tomados del reporte del módulo de becas de la Universidad Iberoamericana Puebla (2023).

Para los periodos académicos de primavera (enero) y otoño (agosto) 2022 se cuenta con 20 tipos de apoyos educativos para los estudiantes de licenciatura y posgrado, de los cuales cada uno cuenta con un proceso independiente y documentación específica que se debe adjuntar para ser candidato a obtenerlos.

Actualmente cada proceso de solicitud para ser candidato y hacer efectivo los apoyos educativos deben ser solicitados a través de correo electrónico hacia la jefatura del Programa Impulso y Becas, dentro del mapeo de proceso, se detalla los pasos a seguir que deben llevar a cabo los solicitantes de nuevo ingreso.

Con el fin de optimizar los servicios otorgados por la jefatura del Programa Impulso y Becas en los procesos de solicitud y gestión de los apoyos educativos, se presenta la propuesta de mejora, de migrar al sistema de intraUIA de la Universidad Iberoamericana Puebla con implementación de herramientas virtuales.

Las implementaciones de herramientas virtuales, cuenta con diversos beneficios, entre los cuales menciona Ceballos et al. (2019) se han convertido en elementos claves para el desarrollo económico de los países debido a su implementación, incrementará la competitividad, obteniendo efectos positivos en el crecimiento económico, integración social y sostenibilidad ambiental.

En relación a los objetivos de Desarrollo Sostenible la Organización de las Naciones Unidas, dentro del objetivo nueve: “Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación” menciona que, las TIC’S fueron la primera línea de la respuesta ante la pandemia del COVID-19, acelerando la digitalización de

organizaciones, de servicios esenciales, el acceso a la sanidad, la educación y los bienes, promoviendo nuevas tecnologías, aprovechando el desarrollo acelerado de las TIC'S. (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2023).

En este sentido la propuesta de mejora se encuentra relacionada con el objetivo número nueve debido a la importancia de implementar las nuevas tecnologías para la mejora de procesos administrativos actuales y brindar una mejora de atención.

Como se planteó anteriormente, la plantilla actual de la jefatura es escasa, únicamente se conforma por dos colaboradores: asesor y jefe para dar atención a la cantidad de procesos antes mencionados, por eso se busca adecuar los servicios administrativos a través de herramientas digitales que apoyen el cumplimiento de los proyectos estratégicos establecidos.

Es así como varios autores como Varguillas y Bravo (2020) y Chinkes y Julien, (2019) afirman que la incorporación de la tecnología y su manejo es importante; se debe considerar su utilidad para los estudiantes ya que las soluciones basadas en tecnologías crean nuevas dinámicas organizacionales y sociales que en muchos casos obligan a desaparecer instituciones que cuenten con modelos antiguos.

Por lo cual, se plantea un análisis de los procesos administrativos actuales y sobre estos, identificar factores internos y externos que afectan de alguna manera los presentes procesos y de esta forma, transitarlos al modelo de la plataforma digital.

A través del uso de la plataforma digital, se busca: optimizar procesos, simplificar el proceso para los solicitantes y, por lo tanto, perfeccionar los servicios tecnológicos que brinda la Universidad Iberoamericana Puebla a todos sus usuarios.

Capítulo 2. Sustento Teórico

Con el fin integrar los sustentos para esta propuesta de innovación, se identificaron los siguientes conceptos sobre la implementación y mejora de los servicios digitales en instituciones educativas de nivel superior y media superior.

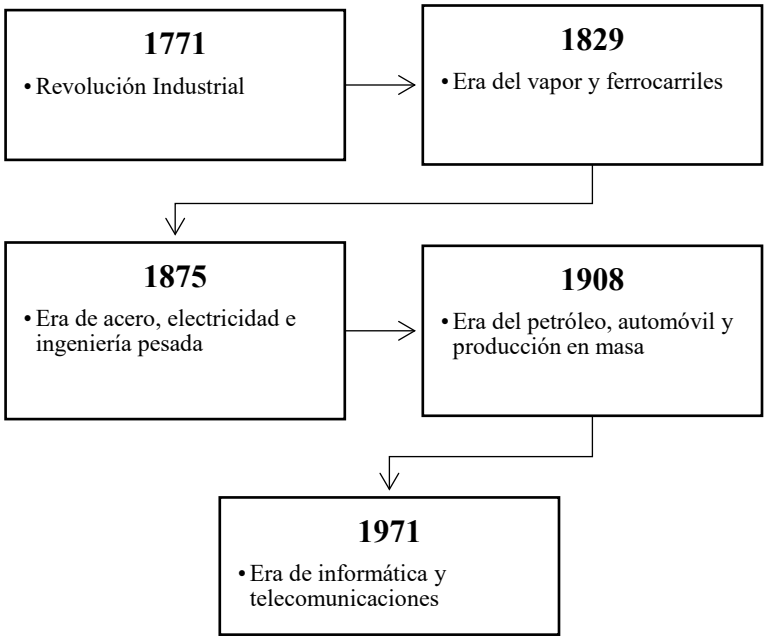
2.1 Ámbito Histórico

El uso de las tecnologías de información como medio de comunicación se ha desarrollado de manera gradual en los últimos años y también en consecuencia por la pandemia de COVID-19, de acuerdo con Bustinza (2022) las tecnologías de la información y comunicación facilitan el intercambio de información de manera fácil, rápida y trascendiendo grandes distancias bajo herramientas, programas y recursos siendo de gran utilidad para procesar, administrar y compartir información.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) son beneficios para la sociedad que han cambiado el rumbo desde su presencia en toda la humanidad. De acuerdo con Pérez (Como se citó en Gómez et al. 2020) hay cinco paradigmas tecno-económicos que han transformado e influenciado en la humanidad, tal como se muestra en la Figura 3.

Figura 3

Línea de tiempo de paradigmas tecno-económicos.



Nota: Elaboración propia basada en La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en México, 2020.

Dentro del marco del sector educativo, las tecnologías de información y comunicación han trascendido en el desarrollo de las últimas décadas, enfrentando cada vez nuevos retos y desafíos. Tal como lo menciona Sunkel (2021), la incorporación de las tecnologías de información y comunicación en el sector educativo no son una moda o sofisticación, si no que dan respuesta a las actuales necesidades de desarrollo mundiales y de inserción en este mundo globalizado.

Desde la llegada del internet y el acceso a la información se ha convertido en un instrumento de gestión y administración de los centros educativos debido a que, fortalece la gestión de diversos procesos como, por ejemplo, horarios, expedientes de estudiantes, gestión económica, entre otras (Segura 2021).

2.2 Ámbito Normativo

De acuerdo con el Diario Oficial de la Federación, publicado el 6 de septiembre del 2021, el Gobierno de México desarrolla la Estrategia Digital Nacional (EDN) en el cual expone un conjunto de acciones para llevar a cabo un desarrollo y uso eficiente de las tecnologías de información y comunicación, la Estrategia Digital Nacional se enfoca en los desafíos digitales con base a dos ejes de acción:

1) Política Digital en la Administración Pública Federal (APF).
2) Política Social Digital para dar cumplimiento al mandato del Art. 6 Constitucional

Lo anteriormente expuesto tiene como fin garantizar a la ciudadanía mexicana el derecho de acceso a los servicios de radiodifusión, telecomunicaciones, las tecnologías de información y comunicación e internet. De igual forma, la E.D.N. cuenta con la razón principal de orientar el desarrollo y uso de ellas para el bienestar social de los ciudadanos de México de forma humanista, transparente y privilegiando el desarrollo nacional de las tecnologías abiertas.

La Ley General de Educación (LGE) con base en el artículo 149, sección III publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de septiembre de 2019, establece que:

> Otorgar becas que cubran la impartición del servicio educativo, las cuales no podrán ser inferiores al cinco por ciento del total de alumnos inscritos en cada plan y programa de estudios con autorización o reconocimiento de validez oficial de estudios, las cuales distribuirá por nivel educativo y su otorgamiento o renovación no podrá condicionarse a la aceptación de ningún crédito, gravamen, servicio o actividad extracurricular a cargo del becario. (p.55)

De esta forma, la Universidad Iberoamericana Puebla en congruencia con la educación ignaciana mediante la búsqueda continua de estrategias y brindando las oportunidades para que un gran número de estudiantes y sus familias ejerzan el derecho de la educación, cuenta con una asignación mayor a lo establecido anteriormente.

Debido a la sensibilidad de la información solicitada y expresada dentro de los procesos de solicitud para ser candidatos para obtener un apoyo educativo, la Universidad Iberoamericana Puebla se administra con base a el Programa Nacional de Protección de Datos Personales, que es el instrumento de coordinación interinstitucional para garantizar este derecho a nivel nacional para el sector público. Desde el 2017 la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPSO) está establecida como uno de los objetivos como parte del Sistema Nacional de Transparencia. Lo anteriormente expuesto se encuentra publicado dentro del Diario Oficial de la Federación el 20 de junio del 2022.

2.3 Ámbito Conceptual

Conforme al uso e implementación de las tecnologías de información y comunicación los estudiantes, personal docente y personal administrativo de las instituciones de educación han

adquirido ciertas competencias digitales para su uso y manejo, de acuerdo con Diaz et. al (2021), estas se definen como el conjunto de habilidades, conocimientos o estrategias que se requieren para realizar un uso correcto de las tecnologías de información, siendo de gran utilidad.

Dentro de las actividades de las competencias digitales para la mejora y desarrollo del contexto digital se clasifican en diversas áreas, entre una de las destacadas para el desarrollo de la propuesta de innovación de la jefatura del Programa Impulso y Becas menciona Vargas (2019) que, el almacenamiento y gestión de información, datos, contenidos digitales para facilitar la consulta y con ello, la organización de esta información.

En este mundo cambiante y derivado de las tecnologías de información y comunicación, las instituciones educativas han implementado las herramientas tecnológicas para las gestiones administrativas y dentro de las aulas de clase. Es por ello por lo que, Sánchez et al. (2021) expresan que, las universidades se encuentran en un proceso de cambio continúo, acelerado por las herramientas de tecnología y la gestión del conocimiento interactuando entre sí para un análisis de información física y digital.

La implementación de estas herramientas tecnológicas para uso de los colaboradores del sector educativo dentro de sus actividades productivas, de acuerdo con Tapia (2020) el uso de las tecnologías de información y comunicación para efectuar actividades cotidianas de forma rápida y sencilla, mejorando la capacidad personal para el desarrollo personal mejorando la productividad.

La jefatura del Programa Impulso y Becas a través del uso adecuado de estas herramientas digitales y debido a la actual plantilla reducida contará con mayor eficiencia en los

procesos administrativos que se realizan diariamente y una mejora en el servicio brindado por la jefatura hacia los usuarios.

En el mismo contexto desarrollado por la pandemia COVID-19, la era de la digitalización dentro de procesos administrativos, se ha convertido en una actividad adoptada tanto por la jefatura del Programa Impulso y Becas así, como de la Universidad. En tal sentido, Abad-Segura et al. (2020) menciona que, los centros educativos de nivel superior están obligadas a adaptarse a los cambios de la digitalización, los nuevos modelos de negocio y las estructuras de innovaciones en las estructuras de personal.

Una de las importancias sumando a la digitalización en los procesos administrativos de la jefatura es la transformación e innovación digital en las organizaciones, los autores Restrepo & Gómez (2022) hacen mención de que, se necesita directivos con la capacidad de pensar "fuera del tanque" y así, integrar dentro los procedimientos y procesos para lograr los objetivos estratégicos.

Las organizaciones tienen el reto de lograr un cambio estratégico, cultural y de innovaciones continuas tecnológicas sin importar cual sea el alcance del cambio. La competitividad se basa en nuevas formas de hacer las cosas y de ideas nuevas, como pueden ser en algún producto, servicio o algún procedimiento administrativo en la organización; estas ideas satisfacen necesidades u oportunidades. Para que una nueva idea sea importante, debe superar el proceso difícil de la implementación, si la idea no se utiliza, no ha logrado ningún cambio en la organización (Daft, 2011).

De esta forma, la Universidad Iberoamericana Puebla es una organización que continúa innovándose respecto a los servicios que otorgan y dentro de los procesos administrativos como lo menciona el autor Daft (2011), las nuevas ideas pueden surgir ya sea fuera o dentro de la organización y la creatividad interna es de suma importancia dentro del cambio organizacional y debido a esta flexibilidad de las organizaciones orgánicas, los colaboradores pueden ser creativos y contar con la libertad de introducir nuevas ideas, fomentando un proceso de innovación.

Capítulo 3. Análisis de alternativas de solución

De acuerdo con la problemática mencionada de la presente propuesta de mejora, se realizan los siguientes análisis para examinar y encontrar las soluciones pertinentes para la adaptación a la modalidad digital de los servicios otorgados por la jefatura del Programa Impulso y Becas de la Universidad Iberoamericana Puebla.

3.1 Análisis FODA

En primera instancia se utilizó el análisis o matriz FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades, y amenazas) con una visón interna con enfoque a lo exterior para la evaluación y tener un sustento en la toma de decisiones. El análisis se presenta en la Tabla 2.

La matriz FODA tiene la finalidad de presentar una solución con metodologías para concentrarse en la situación expuesta con base en el diagnóstico situacional, con esta herramienta facilita el análisis de amenazas y oportunidades externas en comparación con las fortalezas y debilidades de las organizaciones (Olivares et al., 2022).

Tabla 2

Análisis FODA

	Fortalezas	**Debilidades**
Internas	Servicio al cliente. Trabajo colaborativo con Oficina de Atención Tecnológica. Atención personalizada. Colaboradores capacitados. Disponibilidad de recursos financieros para la implementación de las TIC's.	Retrabajo de procesos administrativos. Tiempo de espera para desarrollo de proyectos. Limitaciones en la implementación de herramientas tecnológicas de vanguardia. Plantilla reducida. Falta de costumbre de uso de las herramientas digitales. Margen de errores en documentación e información.

	Oportunidades	**Amenazas**
Externas	Plataforma digital con la viabilidad de migrar el proceso administrativo actual. Prestigio de la Universidad. Aumento de uso de TIC's. Preferencia de los usuarios por uso de celulares móviles.	Competencia cuenta con las herramientas digitales para estos procesos. Competencia agresiva. Demanda en tiempo de respuesta a los usuarios. No adaptarse a la era digital. Oferta excesiva de apoyos educativos por parte de la competencia.

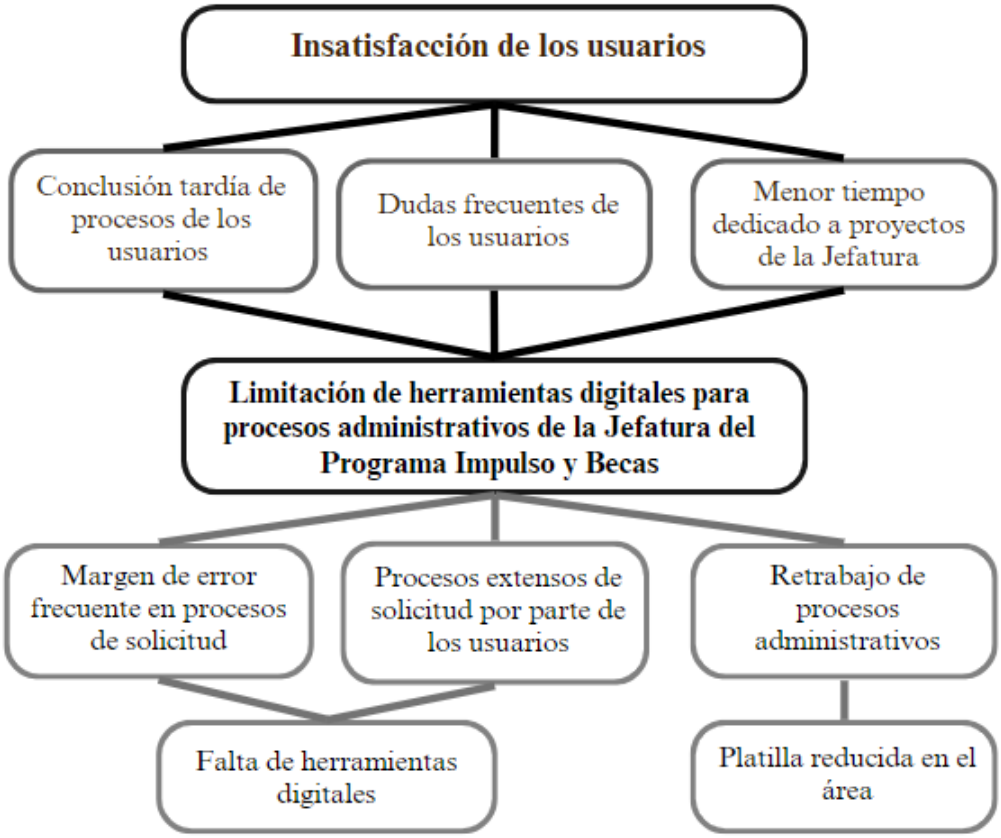
Nota: Elaboración propia, 2023.

3.2 Árbol del problema y árbol de objetivos

Con base a la identificación de los problemas que se presentan en la jefatura del Programa Impulso y Becas de la Universidad se deben mostrar las alternativas de solución para contrarrestarlos. El árbol del problema es una herramienta, que ayudará a desarrollar ideas para la identificación de los problemas y así, proporcionar la organización de las consecuencias y causas, en tanto, el árbol de objetivos es una herramienta de suma utilidad para el proceso del diseño de las estrategias de intervención y vital para establecer las líneas de acción consensuadas (Vinueza, 2020; Bárbara, 2021).

Figura 4

Árbol del problema.

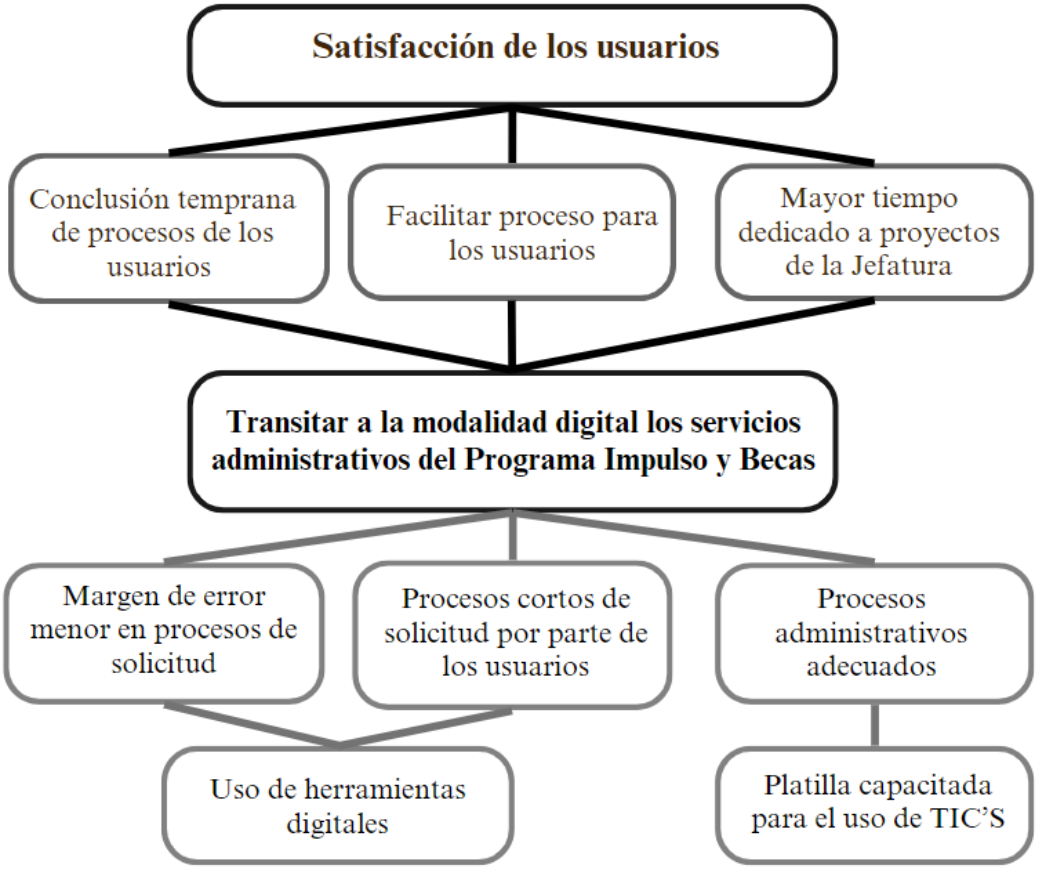


Nota: Elaboración propia, 2023.

De acuerdo con la Figura 4, en la cual se expone dentro del árbol del problema las causas de la jefatura que originan el problema central que es: “la limitación de herramientas digitales para procesos administrativos” y por ende los efectos hacia los usuarios que ocasiona la insatisfacción de los usuarios.

Figura 5

Árbol de objetivos.



Nota: Elaboración propia, 2023.

Con base en lo expuesto, dentro de la Figura 5 se puede observar que el árbol de objetivos cuenta con el objetivo central alineado a la propuesta de mejora, la cual es: "transitar a la modalidad digital los servicios administrativos del Programa Impulso y Becas".

3.3 Key Performance Indicator (KPI´s)

Debido a que, la satisfacción de los estudiantes respecto a procesos administrativos de la Dirección de Tesorería en la Universidad se está tomando en cuenta dentro del Plan Estratégico 2030, la herramienta de *Key Performance Indicato*r (KPI's) nos ayudará a medir esto. De acuerdo con Izquierdo-Yusta et al. (2020) menciona que, los procesos destinados para medir la satisfacción de los estudiantes son una realidad en las Universidades basándose en herramientas que informan el cumplimiento y capacidades para ofrecer un servicio de alto valor a los estudiantes.

A continuación, se detallarán los indicadores de satisfacción que nos permitirá medir el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios brindados en intraUIA por diferentes entidades en la Universidad, así como, los servicios administrativos brindados por la jefatura del Programa Impulso y Becas.

1. *Customer Satisfaction Score* (CSAT), en español significa "puntuación de satisfacción del cliente" que mide el nivel de satisfacción que ofrece las organizaciones a los clientes con un producto, experiencia o servicio.
2. *Customer Effort Score* (CES), con significado en español de "puntuación de esfuerzo del cliente", es un indicador que mide la facilidad o dificultad de un cliente para obtener lo que requiere de la organización.
3. *First Response Time* (FRT), significa en español "tiempo de primera respuesta" y se trata de un indicador que mide el tiempo que tarda el cliente en recibir una primera respuesta, con el objetivo de evaluar la eficiencia del servicio.

3.4 Elección de propuesta de análisis.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, para efectos de esa propuesta de mejora y con base al análisis derivado de cada una de las propuestas de análisis, la herramienta que nos beneficiará será la herramienta de *Key Performance Indicator (KPI's),* como se mencionó anteriormente la herramienta nos ayudará a medir la viabilidad de migrar los servicios administrativos a la plataforma institucional de intraUIA y de igual forma, nos auxiliará una vez implementado el plan de mejora a medir con base a las encuestas aplicadas la satisfacción de los usuarios.

Capítulo 4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

Dentro del presente capítulo se indican las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como, la población a la cual fueron aplicadas. De igual forma, se menciona la importancia de la población seleccionada para estos efectos y la funcionalidad de los KPI´s dentro de los instrumentos de recolección de datos.

4.1 Población

Se determina que el universo de población para la aplicación del instrumento de encuesta abierta corresponde a estudiantes de la Universidad Iberoamericana Puebla que cumplan con los siguientes parámetros, estudiantes de primer ingreso de los niveles licenciatura y posgrado de la Universidad Iberoamericana Puebla que hayan realizado algún proceso de solicitud para obtener un apoyo educativo dentro del rango: otoño 2022 y primavera 2023.

Tabla 3

Estudiantes de primer ingreso inscritos con algún apoyo educativo y/o beca durante los periodos otoño 2022 y primavera 2023.

Nivel	Periodo y año	
	otoño 2022	primavera 2023
Licenciatura	554	78
Posgrado	116	44
Subtotal de estudiantes	670	122
Suma total de estudiantes	792	

Nota: Elaboración propia. Datos tomados del sistema de becas de la Universidad Iberoamericana Puebla, 2023.

El muestreo de la población será de característica probabilístico y aleatorio, debido a que, cada participante de la población cuenta con una probabilidad de ser seleccionado, esta acción fue realizada desde una base de datos almacenada en Excel. La población dentro de la muestra representativa finita fue de 259 estudiantes que concluyeron un proceso de solicitud de apoyos educativos y becas en la Universidad Iberoamericana durante los periodos otoño 2022 y primavera 2023.

La población a la cual se aplicarán las entrevistas, en primera instancia, estará dirigida a los colaboradores de la Universidad Iberoamericana Puebla que cuenten con trabajo colaborativo directo con la jefatura del Programa Impulso y Becas y tengan conocimiento de los procesos de solicitud de solicitud para ser candidatos para obtener un apoyo educativo. Los representantes de cada una de las direcciones generales de la Universidad se encuentran en la Tabla 4.

Tabla 4

Colaboradores entrevistados de la Universidad Iberoamericana Puebla.

Representante de la Rectoría
Representante de la Dirección General Académica (D.G.A.)
Representante de la Dirección General del Medio Universitario (D.G.M.U.)
Representante de la Dirección General de Vinculación (D.G.V.)
Representante de la Dirección General de Administración y Finanzas (D.G.A.F.)

Nota: Elaboración propia, 2023.

4.2 Instrumentos de Recolección de la Información

Una vez definida la población y la muestra representativa finita, para el instrumento de encuesta, para el desarrollo de la propuesta de mejora se realizarán las siguientes técnicas de recolección de datos a través de encuestas y cuestionarios, a continuación, se detallará los instrumentos seleccionados para cada población.

4.2.1 Instrumento A

Uno de los instrumentos que se implementarán para desarrollar la propuesta de mejora es la encuesta para medir la satisfacción de los estudiantes de primer ingreso que hayan sido solicitantes de algún tipo de apoyo educativo de los niveles licenciatura y posgrado de la Universidad Iberoamericana Puebla. La encuesta se define de acuerdo con Cárdenas (2018):

> La encuesta es un instrumento para recolectar datos. Aplicamos una encuesta cuando queremos recoger datos empíricos que no están disponibles. Se conoce por encuesta a la técnica de investigación que, mediante un instrumento de preguntas y categorías de respuesta, y una muestra de actores, permite obtener datos cuantitativos (p.22).

Se implementará una encuesta por elaboración propia con preguntas cerradas y basada en la escala de Likert. Bertram (Como se citó en Matas, 2018) menciona que, son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional.

4.2.2 Instrumento B

El segundo instrumento será el cuestionario. En primera instancia, se utilizará la entrevista autoadministrada individual. Está será proporcionada a colaboradores administrativos de la Universidad Iberoamericana Puebla que tengan trabajo colaborativo directo con la jefatura. Hernández y Mendoza (2018) definen: “Autoadministrado significa que el cuestionario se lo proporcionas directamente a los participantes, quienes lo contestan. No hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos” (p. 268).

4.2.3 Prueba piloto.

Una prueba piloto nos ayudará a abordar cuestiones técnicas o de otro tipo y se podrán corregir las preguntas de la encuesta realizada y así, evitar los posibles problemas antes de realizar la encuesta. Para esta acción, se enviará la encuesta a un pequeño grupo entre 5 a 10 personas representativas.

4.3 Procedimiento de recolección de datos

La encuesta será el instrumento de recolección de datos, realizado por medio de la plataforma Microsoft Forms y se enviará a través del correo electrónico institucional a los estudiantes de los niveles licenciatura y posgrado en los periodos de otoño 2022 y primavera 2023 de la Universidad Iberoamericana Puebla. Con los datos obtenidos se podrá trabajar e identificar, los aspectos a desarrollar y mejorar dentro de los procesos de solicitudes de los apoyos educativos de la Universidad Iberoamericana Puebla.

De acuerdo con la autora Robles (2019), para medir el tamaño de la muestra se aplicará la siguiente fórmula, correspondiente a un muestreo probabilístico aleatorio simple y se usa cuando se desea estimar la media de la característica de interés:

$$n = \frac{NZ^2_{\alpha/2}pq}{e^2\,(N-1)+pqZ^2_{\alpha/2}}$$

Donde:

$Z\alpha/2$ = Nivel de confianza (95%)

N = tamaño de la población (792)

n = tamaño de la muestra (259)

e = error de estimación (5%)

p = proporción de elementos (0.5)

q = 1-p

De acuerdo con la autora, en caso no contar con el conocimiento de *p* o este, no se puede estimar mediante una muestra piloto, se utiliza el valor de 0,5.

4.4 Procedimiento

Esta propuesta de mejora busca la reducción en tiempos de gestión y brindar un mejor servicio de atención dirigido a todos los estudiantes solicitantes del algún apoyo educativo de la Universidad Iberoamericana Puebla.

De acuerdo con la encuesta basada en un muestreo aleatorio enviada a la población general de 792 estudiantes de primer ingreso de los periodos académicos, otoño 2022 y primavera 2023 y como parte de la muestra se recolectó la información concentrada de 259 estudiantes para determinar su grado de aceptación a los procesos en línea, donde solicitamos información a su grado de aceptación y con ello, la viabilidad de transitar los servicios otorgados por la jefatura del Programa Impulso y Becas a la plataforma institucional de intraUIA.

4.5 Resultados

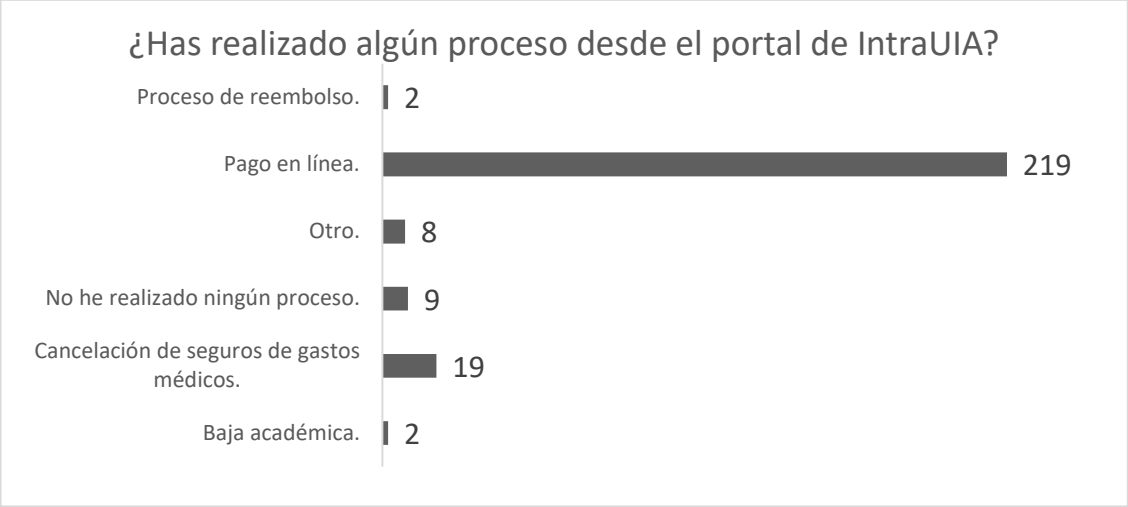
Para esta propuesta de mejora se utilizaron las técnicas de recolección de datos: encuestas (Anexo C) dirigidas a estudiantes que es nuestro usuario principal y entrevistas (Anexo D) a colaboradores que intervienen dentro de los procesos de solicitud del Programa Impulso y Becas de la Universidad Iberoamericana Puebla, a continuación, se mencionan los resultados obtenidos en cada una de ellas.

4.5.1 Encuestas dirigidas a estudiantes

Con los resultados procedentes de las encuestas con cinco preguntas cerradas y basada en la escala de Likert, enviada a la muestra de la población establecida, se llegaron a los siguientes resultados dentro de la primera pregunta en la encuesta es la siguiente, ¿Has realizado algún proceso desde el portal de intraUIA? tal como se muestra en la Figura 6.

Figura 6

¿Has realizado algún proceso desde el portal de intraUIA?



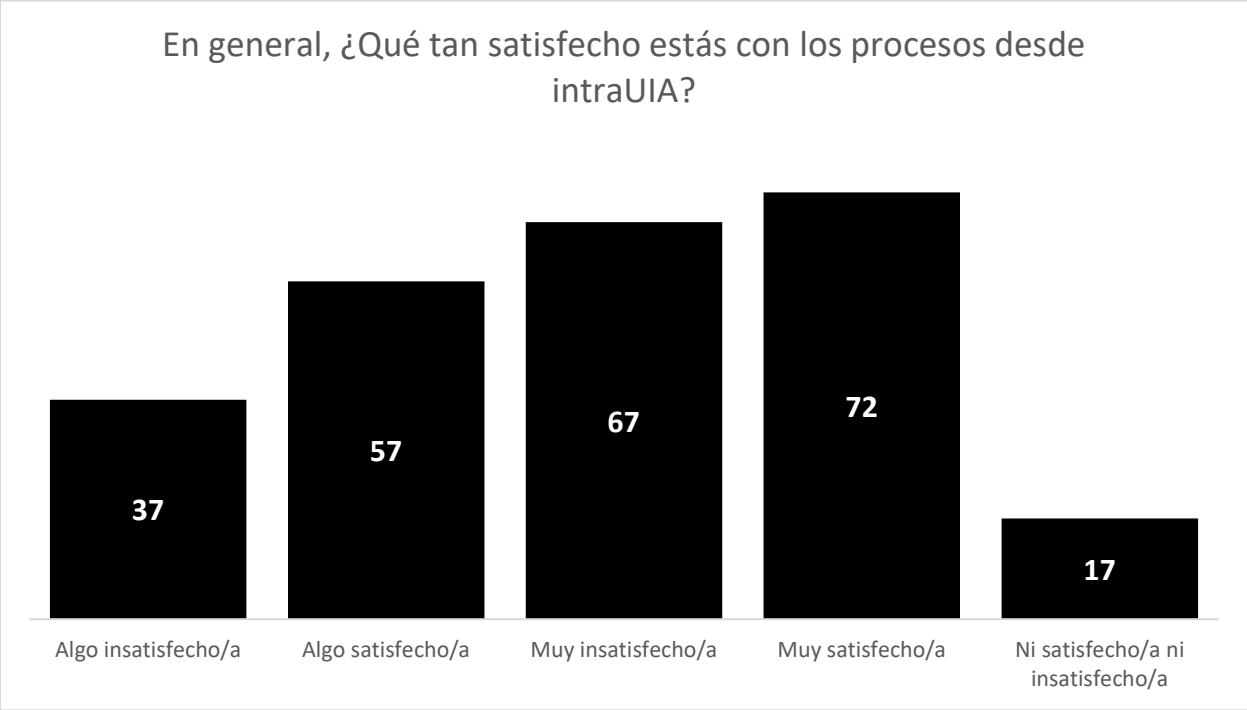
Nota: Elaboración propia, 2023.

De acuerdo con la primera pregunta realizada y los datos mencionados en la Figura 6, se puede observar que el 96.52% de los estudiantes han realizado diversos procesos administrativos correspondientes a trámites en la Universidad Iberoamericana Puebla a través de la plataforma intraUIA, lo que nos indica que el grado de aceptación por parte de los estudiantes sería alto, ya que es un sistema con el cual se encuentran familiarizados.

La segunda pregunta, “de acuerdo con tu respuesta de los procesos de IntraUIA, ¿Qué tan satisfecho te encuentras?” se enfoca al nivel de satisfacción por parte de los usuarios dentro de la plataforma de intraUIA, la cual nos enfocará a determinar el indicador de “puntuación de satisfacción del cliente” mínimo a obtener de nuestros estudiantes, los resultados se muestran en la Figura 7.

Figura 7

¿Qué tan satisfecho estás con los procesos desde intraUIA?



Nota: Elaboración propia, 2023.

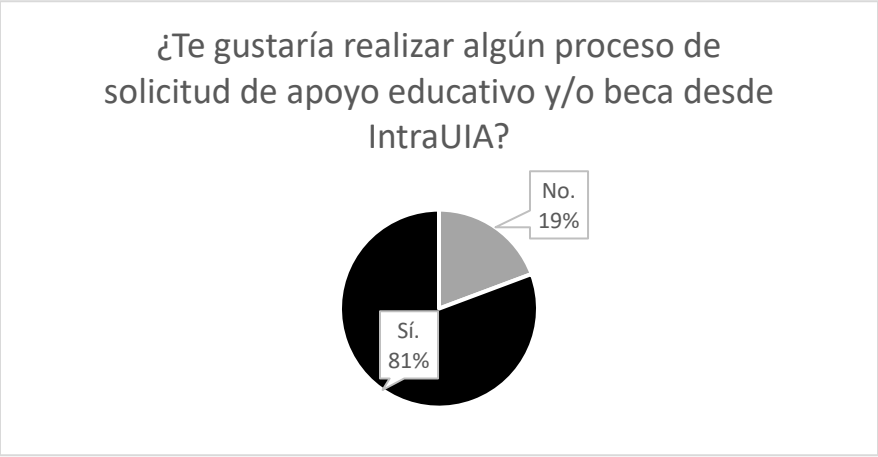
Los resultados derivados de la segunda pregunta , nos muestran el área de oportunidad que tiene la plataforma de intraUIA para atender de manera puntual las necesidades de los usuarios, debido a que el 28.20% de los encuestados eligieron la opción de “Muy satisfecho/a” y

el 22.80% con la opción de “Algo satisfecho/a” con el uso de la plataforma institucional y nos provee de resultados para determinar el grado de satisfacción mínimo que requerimos para mantener un grado de satisfacción aceptable por parte de los estudiantes, para medir como exitoso la aplicación de la propuesta de mejora.

La tercera pregunta, “¿Te gustaría realizar algún proceso de solicitud de apoyo educativo y/o beca desde IntraUIA?”, menciona la transición de los servicios administrativos otorgados por la jefatura, por lo que, se consulta a los estudiantes si les gustaría realizar algún proceso de solicitud de apoyo educativo y/o beca a través de intraUIA dando una respuesta positiva del 80.69%. Esta respuesta es un punto favorable para dar continuidad a la propuesta de implementación en beneficio de los usuarios. Ver Figura 8.

Figura 8

¿Te gustaría realizar algún proceso de solicitud de apoyo educativo y/o beca desde IntraUIA?



Nota: Elaboración propia, 2023.

Continuando con la información de la Figura 8, la cuarta pregunta de la encuesta hace referencia a “en dado caso de que hayas elegido la opción "No", favor de mencionar las razones”, el 19.31% de los estudiantes que seleccionaron la opción de “No me gustaría realizar algún proceso de solicitud de apoyo educativo y/o beca desde intraUIA”, se concentraron las siguientes razones por las cuales los estudiantes seleccionaron esta opción dentro de la Tabla 5.

Tabla 5

Razones por las cuales los estudiantes no desean realizar algún proceso de solicitud de apoyo educativo y/o beca desde intraUIA.

Razones	Estudiantes
Ya cuento con algún apoyo educativo y/o beca	33
Prefiero realizarlo presencialmente	7
No tengo interés de realizar un trámite	5
Otras	5
Total de estudiantes	50

Nota: Elaboración propia, 2023.

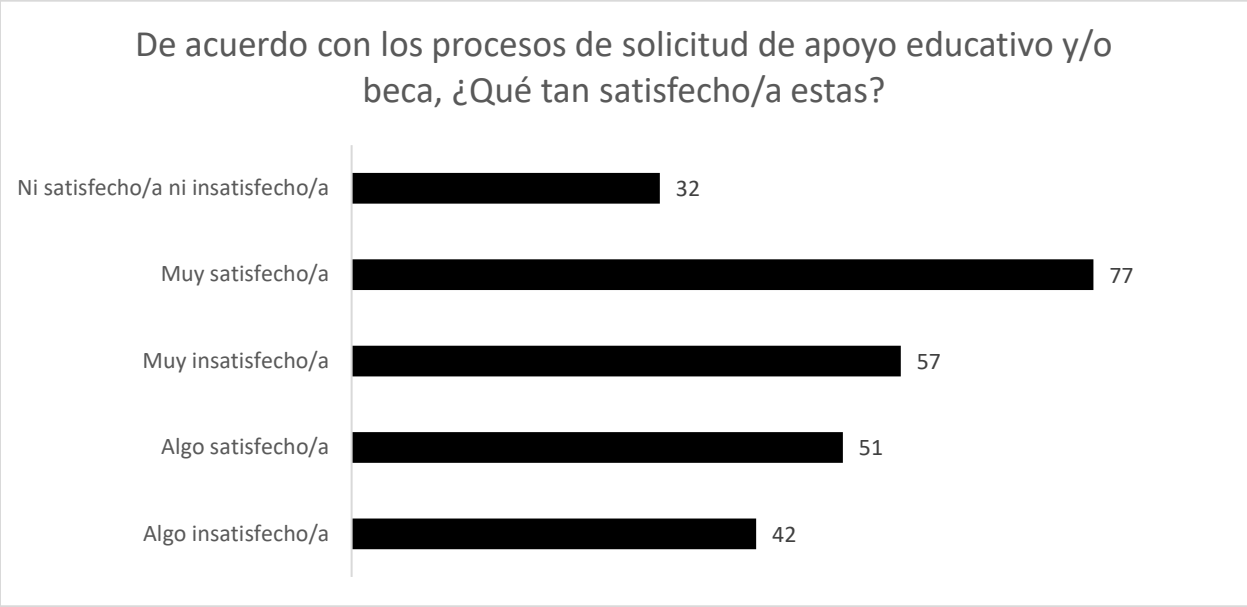
En tal sentido, los estudiantes eligieron esta opción debido a que ya cuentan con algún apoyo educativo siendo el 66% de la muestra y únicamente el 14% de los 50 estudiantes mencionan que prefieren realizar el trámite presencialmente.

La quinta pregunta, “Respecto a los procesos e información relacionada a la oficina del Programa Impulso y Becas”, tiene como motivo conocer el nivel de satisfacción por parte de los usuarios sobre los procesos de atención de solicitudes de apoyos educativos, para estos efectos el

29.73% de los estudiantes se encuentran satisfechos/as con los procesos de solicitud, sin embargo, el 22.01% del muestreo se identifican como insatisfechos/as. Estos resultados, de igual forma, nos muestran un área de oportunidad que se debe tomar en cuenta para la mejora de la atención brindada hacia los usuarios, apoyando la transición con el indicador de "*puntuación de esfuerzo del cliente*", para facilitar el acceso a los servicios en línea. Ver Figura 9.

Figura 9

De acuerdo con los procesos de solicitud de apoyo educativo y/o beca, ¿Qué tan satisfecho/a estas?



Nota: Elaboración propia, 2023.

4.5.1.1 Conclusión de las Encuestas dirigidas a estudiantes.

Derivado de las respuestas se identifican áreas de oportunidad dentro de la plataforma intraUIA y de igual forma, de acuerdo con los resultados obtenidos por la encuesta realizada a los estudiantes, quienes son el sector principal y el cual se enfoca esta propuesta de mejora refuerza el planteamiento de brindar una mejora en la atención, seguimiento y pronta respuesta a los solicitantes de apoyos educativos en la Universidad.

4.5.2 Entrevistas dirigidas a colaboradores

De acuerdo con la segunda técnica de recolección de datos la cual, en este caso, la población dirigida fueron colaboradores de la Universidad Iberoamericana Puebla realizadas dentro del periodo de marzo a abril de 2023 que cuenten con trabajo colaborativo y conozcan los procesos de solicitud para ser candidatos para obtener un apoyo educativo ofertado por el Programa Impulso y Becas.

La Universidad Iberoamericana Puebla en congruencia con la excelencia académica y en búsqueda de una construcción de formación integral para la comunidad universitaria cuenta con cuatro direcciones generales, la Dirección General Académica (D.G.A.) encargada de los seis departamentos académicos de la Universidad con el fin de formar a los estudiantes profesional y personalmente, la Dirección General del Medio Universitario (D.G.M.U.) la cual se encarga del proceso de formación espiritual, emocional, cultural y deportiva de los estudiantes, así como de la vida universitaria, la Dirección General de Administración y Finanzas (D.G.A.F.) es la entidad encargada de los aspectos financieros, tecnológicos y de servicios otorgados a toda la comunidad y finalmente, la Dirección General de Vinculación (D.G.V.), la cual se encarga de articular las

acciones estratégicas de vinculación internas y externas de la Universidad con empresas, industrias, sector gubernamental y demás.

De las entrevistas realizadas se llegaron a las siguientes conclusiones donde se determina la importancia de este proyecto de intervención.

La primera pregunta dirigida a los colaboradores, ¿Consideras que el proyecto brindará un mejor servicio a los estudiantes? Y ¿Por qué?, hace mención de la mejora del servicio brindado hacia los estudiantes, por lo que se llegó a la conclusión, de acuerdo con los comentarios de los cinco colaboradores entrevistados que, efectivamente la transición a la modalidad digital de los servicios otorgados por la jefatura del Programa Impulso y Becas brindará un mejor servicio a los estudiantes de la Universidad Iberoamericana Puebla, adicional se deberá dar seguimiento con el indicador de rendimiento de tiempo de atención.

Los representantes de la D.G.A.F. y la D.G.V. comentan que el tema de la agilidad en los servicios digitales que quiere implementar la Universidad es un asunto prioritario desde la Rectoría ya que, es importante para que los estudiantes cuenten con la facilidad en hacer sus trámites, al estar toda la información integrada se minimiza al riesgo, debido a que es un proceso totalmente manual.

Agregando a lo anterior, el representante de la D.G.M.U., menciona que a consecuencia de la pandemia se ha detectado que los estudiantes prefieren que una persona les brinde atención personalizada, evitando de esta manera la ansiedad de esperar a que se dé respuesta a su solicitud por medio de un correo, sin embargo, la transición a un proceso automatizado no supliría el

contacto humano, sino que lo complementara dando mayor seguridad y certeza con la información puntal de manera más ágil.

La segunda pregunta, ¿Qué tiempo consideras viable que debe implementarse este proyecto en la Universidad?, se enfoca en el tiempo en el cual debería implementarse el proyecto de intervención los representantes de la D.G.A. y la D.G.M.U. mencionan que, deberá ser lo más pronto posible y estar listo para el nuevo ingreso de primavera 2024, debido al proyecto ambicioso con que se cuenta y por la viabilidad se debe contar lo más pronto posible y realizar un primer pilotaje.

Asimismo, lo demás colaboradores entrevistados coinciden en la importancia del proyecto y la viabilidad de transitarlo a la plataforma de intraUIA lo más pronto posible, es decir, para el año de 2024.

De acuerdo con la tercera pregunta, ¿Consideras que migrar el proceso a IntraUIA brindará mejor evaluación de los procesos de la Universidad?, los representantes de la Rectoría y de la D.G.A.F. se enfocan a la mejora en la evaluación de los procesos administrativos brindados por la Universidad, por lo que las respuestas de los representantes de cada dirección concuerdan. Como usuario no te percatas de las mejoras en los procesos y lo dan por hecho, sin embargo, si le haces repetir el proceso manualmente, puede causar una molestia. De igual forma, ayudará la transición debido a la facilidad de uso que cuenta intraUIA ya que concentra toda la información y servicios que presta la Universidad.

Sumado a lo anterior, el representante de la D.G.V., hace énfasis en la importancia de contar con este proyecto de intervención, al integrar toda la información y documentos en la

plataforma de intraUIA ya que optimiza el proceso y, por ende, las áreas involucradas se benefician, primordialmente el usuario.

De acuerdo con lo expresado por el representante de la D.G.A., la calidad en los servicios y procesos están asociados a la percepción del usuario. El tener una calidad en los procesos respalda que los usuarios se expresen bien y de alguna forma se suma al prestigio de la Universidad.

Por último, se preguntó a los entrevistados, ¿Conoces las herramientas con que cuenta la competencia? ¿Crees que sea una ventaja competitiva?, a pesar de que los entrevistados mostraron honestidad en sus respuestas por desconocer a detalle cómo se realizan estos procesos, mencionaron puntos destacados.

Los representantes de la Rectoría y la D.G.A.F. mencionan que, debemos estar en constante innovación en los procesos, sin importar la competencia, la mejora de un proceso que se tiene actualmente siempre será bueno, los servicios digitales es un proyecto prioritario de la Rectoría y de la Universidad por lo cual debemos sumarnos a esta visión.

Los representantes de la D.G.V. y la D.G.M.U. mencionan que, contar con el proyecto no sería una ventaja competitiva, sino que estaríamos a la par de un proceso que debió implementarse desde la pandemia, si se consideran los actores internos que están implicados en el proceso, internamente será un beneficio y optimizará el proceso y el servicio a los usuarios. Sin importar la competencia, se debe tomar en cuenta el trasfondo de los servicios brindados, por ejemplo, el sentir del usuario.

Dentro del Anexo E, se encuentra de forma esquemática detallando las aportaciones por cada representante de la Universidad.

4.5.2.1 Conclusión de las entrevistas dirigidas a colaboradores.

En conclusión, de acuerdo con las respuestas y comentarios de los colaboradores de la Universidad Iberoamericana Puebla entrevistados, se concuerda en los beneficios de esta propuesta de mejora que brindará hacia los estudiantes en tiempos de respuesta y calidad en los servicios brindados e internamente la optimización de los procesos administrativos.

Capítulo 5. Propuesta de Mejora

El mundo se está actualizando constantemente de una forma acelerada, realizando una transformación de sus procesos mediante el uso de tecnología digital, buscando generar procesos ágiles y eficaces, así como generar una experiencia grata al usuario final en este caso, los estudiantes.

Actualmente los procesos manuales o aislados en el proceso de solicitud son una amenaza para cualquier organización, por lo cual la transición a la modalidad digital de los servicios administrativos del Programa Impulso y Becas apoyará a la reducción en tiempos de gestión y brindará un mejor servicio al usuario.

Los procesos de solicitud que actualmente se ejecutan, requieren del trabajo manual, el apoyo de asesores vía correo electrónico y el envío de información sin previa validación, lo que conlleva múltiples pasos para concluirlo exitosamente, esto tiene como consecuencia errores de comunicación. (Ver Anexo A).

La propuesta de mejora se construye con base al análisis de los resultados de los *KPI's* (puntuación de satisfacción del cliente, puntuación de esfuerzo del cliente y tiempo de primera respuesta) y de la información obtenida de las entrevistas realizadas a los colaboradores de la Universidad.

Esta propuesta muestra el impacto y la viabilidad de migrar los servicios administrativos a la plataforma institucional de IntraUIA, como mejora de servicio al usuario final. De igual forma, ayudará a medir los efectos de la implementación de esta.

Una vez implementada la propuesta se busca la mejora de los servicios administrativos a los usuarios con el fin de recabar toda la información necesaria para el proceso de solicitud en intraUIA generando confianza al entregar información sensible, con instrucciones precisas, evitando retrabajos y lograr de esta forma reducir el error humano, mejorando los tiempos de respuesta que tenga como resultado una experiencia grata para el usuario.

La propuesta, como se mencionó por los colaboradores de la Universidad dentro de las entrevistas, no es una ventaja competitiva, es un elemento que hacía falta para estar a la par de otras instituciones.

A través de un proceso de mapeo, se analizaron los procesos actuales con el fin de eficientizar el proceso de solicitud de apoyos educativos que se realiza actualmente en multiplataformas utilizadas por la jefatura del Programa Impulso y Becas.

La propuesta de mejora contará con un proceso simple y amigable con el usuario por medio de IntraUIA, debido a que, se propone que sea focalizado de acuerdo con el tipo de apoyo educativo que el estudiante sea candidato, donde registrará los datos necesarios y la documentación requerida. La información proporcionada por el usuario será tratada con la sensibilidad que lo requiere el proceso, esto le brindará confianza al realizarlo dentro de la plataforma institucional promoviendo un manejo de datos personales confiable, generando un expediente digital con información del estudiante que minimizará errores y riesgos al realizar el proceso de solicitud a través de correo electrónico.

De igual forma, debido a que se lleva a cabo un proceso colaborativo de responsabilidad compartida con el área de Admisiones de la Universidad Iberoamericana Puebla, el solicitante

debe iniciar y concluir exitosamente un proceso de admisión. La propuesta de mejora brindará facilidades a los asesores de Admisiones con el fin de sustituir el proceso laborioso que en la actualidad se realiza vía correo electrónico. De esta forma se mantendrá dentro de la plataforma la información de los estudiantes generando expedientes colaborativos entre el área de Admisiones y Programa Impulso y Becas logrando la optimización del proceso de enlace.

El usuario contará con secciones de campos prellenadas con información general proporcionada en su proceso de Admisión, con esta habilitación se evitará por diferentes áreas de la Universidad solicitar al estudiante en más de una ocasión la misma información personal, enfocándolo en proporcionar los datos y documentación requerida para el proceso de solicitud de apoyo educativo en el que está interesado.

En caso de dudas, contarán con una guía de llenado interactiva, así como un video informativo desglosando el proceso de solicitud, el cual estará disponible para su consulta al momento del llenado de su proceso en línea, esto reducirá la necesidad de contactar a un asesor y optimizará el proceso de llenado. Con estas implementaciones se busca reducir los tiempos de ejecución del estudiante y tiempo de respuesta por parte del Programa Impulso y Becas.

Una mejora que se destaca dentro de esta propuesta será que el usuario contará con un seguimiento de su proceso de solicitud en tiempo real, reduciendo la ansiedad de conocer el estatus de su proceso y asegurando la calidad de servicio al estudiante. Esto generará un diferencial en el servicio otorgado al estudiante, debido a que éste requiere que la resolución de su solicitud de apoyo educativo o beca sea entregada a la brevedad posible, dada la importancia de esta información en su toma de decisión para la elección de su vida universitaria.

Finalmente es relevante comentar que la propuesta de mejora ha sido presentada ante la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la Universidad Iberoamericana Puebla y actualmente se encuentra en lista de espera debido al volumen de proyectos prioritarios de atención, los cuales se designan de acuerdo con el impacto que cuente el proyecto dentro de la comunidad.

Capítulo 6. Conclusiones

En conclusión, la propuesta de mejora sobre la transición a la modalidad digital de los servicios administrativos del Programa Impulso y Becas hacia la plataforma institucional intraUIA, ofrecerá a los estudiantes un servicio digital enfocado en la satisfacción de uso brindando facilidad, agilidad, accesibilidad, confianza y seguridad, de igual forma, buscará una optimización en el proceso administrativo reduciendo tiempos de gestión y reducción de errores.

La digitalización de este proceso brindará un ecosistema fácil de usar para los usuarios y administrativos, complementando el valor y soluciones que demanda la transformación digital a diferencia de los métodos y procesos que actualmente realiza la jefatura del Programa Impulso y Becas.

La transición a la modalidad digital dará respuesta a la búsqueda de gestiones innovadoras y la agilización de procesos administrativos a través de vanguardia tecnológica y la automatización, que forman parte de la visión y horizontes estratégicos de la Universidad Iberoamericana Puebla alineándose a los objetivos del Plan Estratégico 2030, atendiendo así a las necesidades de las nuevas generaciones de estudiantes.

Esta propuesta representa un desafío debido a la posible resistencia al cambio por parte de los usuarios, sin embargo, como se ha mencionado anteriormente no suplirá el contacto humano. A pesar de que el mundo se encuentra en constante innovación y como consecuencia de la pandemia que aceleró los procesos administrativos dentro de la Universidad hacia la modalidad digital y la aceptación de estos, el resultado ha sido favorable, no obstante, los errores

humanos estarán presentes dentro de las labores cotidianas, pero, se espera con el tiempo vayan disminuyendo.

Con base a los resultados obtenidos de los indicadores de KPI's dentro de la encuesta aplicada a estudiantes y las entrevistas aplicadas a colaboradores se puede destacar que la propuesta de mejora brindará la confianza y seguridad al realizar el proceso de solicitud dentro de una plataforma institucional y como consecuencia, la relevancia de optimizar el proceso administrativo en la Universidad Iberoamericana Puebla. De igual forma, como lo menciona la O.N.U. dentro de su objetivo número nueve, la pandemia transformó los procesos con los que anteriormente trabajamos y por ello debemos incluir la innovación e infraestructura de las tecnologías digitales, permitiendo el uso eficiente de los recursos en nuestros procesos administrativos para la mejora de atención al estudiante.

Se recomienda que la propuesta de mejora se encuentre funcionando para inicios del año 2024, esto con el fin de contar con las herramientas digitales dentro de la Universidad necesarias para la agilización de procesos administrativos y la satisfacción de nuestros estudiantes.

Referencias

Abad-Segura, E., González-Zamar, M., Luque de la Rosa, A. y Gallardo-Pérez, J. (2020). Gestión de la economía digital en la educación superior: tendencias y perspectivas futuras. *Campus Virtuales. Vol. 9, Núm. 1.*

http://www.uajournals.com/ojs/index.php/campusvirtuales/article/view/621

Alcántara, A. (2020). Educación superior y COVID-19: una perspectiva comparada. *Educación y pandemia: una visión académica (pp. 75-82).*

http://132.248.192.241:8080/jspui/bitstream/IISUE_UNAM/541/1/AlcantaraA_2020_Educacion_superior_y_covid.pdf

Bárbara, Y. (2021). Apuntes de cátedra: elaboración del árbol de problemas y de objetivos.

http://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/23106/BARBARA_2021_%20APUNTES%20DE%20C%C3%81TEDRA%20-%20ARBOL%20DE%20PROBLEMAS.pdf?sequence=3

Blog de Zendesk. (2022, 14 de junio). (TOP 6) KPIs de la experiencia del cliente que debes medir.

https://www.zendesk.com.mx/blog/kpis-experiencia-cliente/

Bustinza Vargas, J. V. (2022). Gestión social de las Tecnologías de Información y Comunicación en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia, 27(98), 530-548.*

https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.98.10

Cárdenas, J. (2018). Investigación cuantitativa. *Material Docente*, No.8.

https://refubium.fu-berlin.de/handle/fub188/22407

Carneiro, R. (2021). *Los Desafíos de las TIC para el cambio educativo*. Fundación Santillana.

http://190.57.147.202:90/jspui/bitstream/123456789/438/1/LOS%20DESAFIOS%20DE%20LAS%20TICS%20PARA%20EL%20CAMBIO%20EDUCATIVO.pdf

Ceballos, O., Mejía, L. y Arango, D. (2019). Auditoría de usabilidad de herramientas implementadas en plataformas virtuales para ofertar servicios con responsabilidad social. *Revista INNOVA ITFIP. 5 (1)*. 64 –77.

http://www.revistainnovaitfip.com/index.php/innovajournal/article/view/56/79

Chinkes, E., & Julien, D. (2019). Las instituciones de educación superior y su rol en la era digital. La transformación digital de la universidad: ¿transformadas o transformadoras? Ciencia y Educación, 3(1), 21-33.

https://doi.org/10.22206/cyed.2019.v3i1.pp21-33

Daft, R. (2011) Theory and Design (Meza, G. y Mavri, M., Trad., 10ª ed.) Cengage Learning. (Original work published 1983).

Dewar Rico-Bautista, et al. (2021). Universidad inteligente: Factores claves para la adopción de internet de las cosas y big data. *Revista lbérica de Sistemas y Tecnologías de Información. N.º 41, 03/2021.*

https://www.researchgate.net/profile/Dewar-Rico-Bautista/publication/352466663_Smart_university_Key_factors_for_the_adoption_of_internet_of_things_and_big_data/links/60ca926192851ca3aca729f0/Smart-university-Key-factors-for-the-adoption-of-internet-of-things-and-big-data.pdf

Diario Oficial de la Federación. (2019) *DECRETO por el que se expide la Ley General de Educación y se abroga la Ley General de la Infraestructura Física Educativa.*

https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5573858&fecha=30/09/2019#gsc.tab=0

Diario Oficial de la Federación. (2020) *ACUERDO por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2.* Consultado el 09 de noviembre del 2022.

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5590914&fecha=31/03/2020#gsc.tab=0

Diario Oficial de la Federación. (2022) *ACUERDO del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, mediante el cual se aprueba el Programa Nacional de Protección de Datos Personales (PRONADATOS) 2022-2026.*

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5655604&fecha=20/06/2022#gsc.tab=0

Diario Oficial de la Federación. (2021) *ACUERDO por el que se expide la Estrategia Digital Nacional 2021-2024*

https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5628886&fecha=06/09/2021&print=true

Díaz Vera, J. P., Ruiz Ramírez, A. K., & Egüez Cevallos, C. (2021). Impacto de las TIC: desafíos y oportunidades de la Educación Superior frente al COVID-19. *Revista Científica UISRAEL*, *8*(2), 113-134.

https://doi.org/10.35290/rcui.v8n2.2021.448

Gómez Navarro, D. A., Alvarado López, R. A., Martínez Domínguez, M., & Díaz de León Castañeda, C. (2018). La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en México. Entreciencias: Diálogos En La Sociedad Del Conocimiento, 6(16).

https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2018.16.62611

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Mc. Graw-Hill Interamericana Editores.

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2021,23 de marzo). INEGI presenta resultados de la encuesta para la medición del impacto COVID-19 en la educación (ECOVID-ED) 2020.

https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/OtrTemEcon/ECOVID-ED_2021_03.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2020,23 de julio). El INEGI presenta resultados del impacto del COVID-19 en la actividad económica y el mercado laboral 2020.

https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2020/OtrTemEcon/COVID-ActEco.pdf

Izquierdo-Yusta, A., Jiménez-Zarco, A.I., González-González, I. & Gómez-Cantó, C. (2020). KPI para la medición de la satisfacción del estudiante como indicador de la gestión universitaria. *Journal of Management and Business Education, 3(2)*, 109-128.

http://hdl.handle.net/10609/128698

Ley Federal de Trabajo (11 de enero 2021).

https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. Revista *Electrónica de Investigación Educativa, 20*(1), 38-47. https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347

Olivares, D., Olivares, A., Pérez, R. y Hernández, F. (2022). Propuesta de planificación de recursos empresariales (PRE) y de la gestión de clientes (GC) en una institución educativa superior universitaria. *Pensamiento Udecino, 6 (2), 07-29.*

http://200.14.47.231/index.php/Pensamiento_udecino/article/view/521

Ordorika, I. (2020). Pandemia y educación superior. *Revista de la educación superior, 49(194), 1-8. Epub 27 de noviembre de 2020.*

https://doi.org/10.36857/resu.2020.194.1120

Organización de las Naciones Unidas [ONU] (2023,02 de mayo). Objetivo 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación.

https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/infrastructure/

Ramírez, M. (2020). Transformación digital en las Universidades: Proceso en épocas de COVID 19. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Información, N.º E42, 593-602.*

https://www.proquest.com/openview/447edae31d1463bb5742607bab636339/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393

Restrepo Carvajal, C. A., & Gómez Arenas, N. A. (2022). Aproximación a la transformación digital en instituciones de educación superior mediante la teoría del cambio. *Revista En-Contexto*, *10* (17).

https://doi.org/10.53995/23463279.1163

Robles, B. (2019). Población y muestra. *Revista Pueblo Continente, 30* (1).

http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269/1099

Sánchez, María E., & Mariño, Sonia I. (2021). Implementation of a repository to support administrative management. *Palabra clave*, *10*(2), 130. https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24215/18539912e130

Tapia Cortes, C. (2020). Tipologías de uso educativo de las Tecnologías de la Información y Comunicación: una revisión sistemática de la literatura. *Edutec. Revista Electrónica De Tecnología Educativa, (71), 16-34.*

https://doi.org/10.21556/edutec.2020.71.1489

Universidad Iberoamericana Puebla. (2021). *Plan Estratégico 2030.*

https://repo.iberopuebla.mx/2030/index.html

Universidad Iberoamericana Puebla. (2022). *Informe Anual 2021-2022.*

https://repo.iberopuebla.mx/informeDelRector/informeDatos/

UNESCO. (2020). *290 millones de estudiantes sin clases por el COVID-19: la UNESCO divulga las primeras cifras mundiales y se moviliza para dar respuesta a la crisis.*

https://es.unesco.org/news/290-millones-estudiantes-clases-covid-19-unesco-divulga-primeras-cifras-mundiales-y-se-moviliza

Vargas-Murillo, G. (2019). Competencias digitales y su integración con herramientas tecnológicas en educación superior. *Cuadernos Hospital de Clínicas*, *60*(1), 88-94. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1652-67762019000100013&lng=es&tlng=es.

Varguillas C. y Bravo P. (2020). Virtualidad como herramienta de apoyo a la presencialidad: Análisis desde la mirada estudiantil. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI (1), 219-232.

https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7384416

Vercelli, A. y Gerardi, P. (2021). Resituando las tecnologías digitales en la educación superior. *Universidad Nacional de Mar del Plata; Nexos; 33; 10-2021; 41-46.*

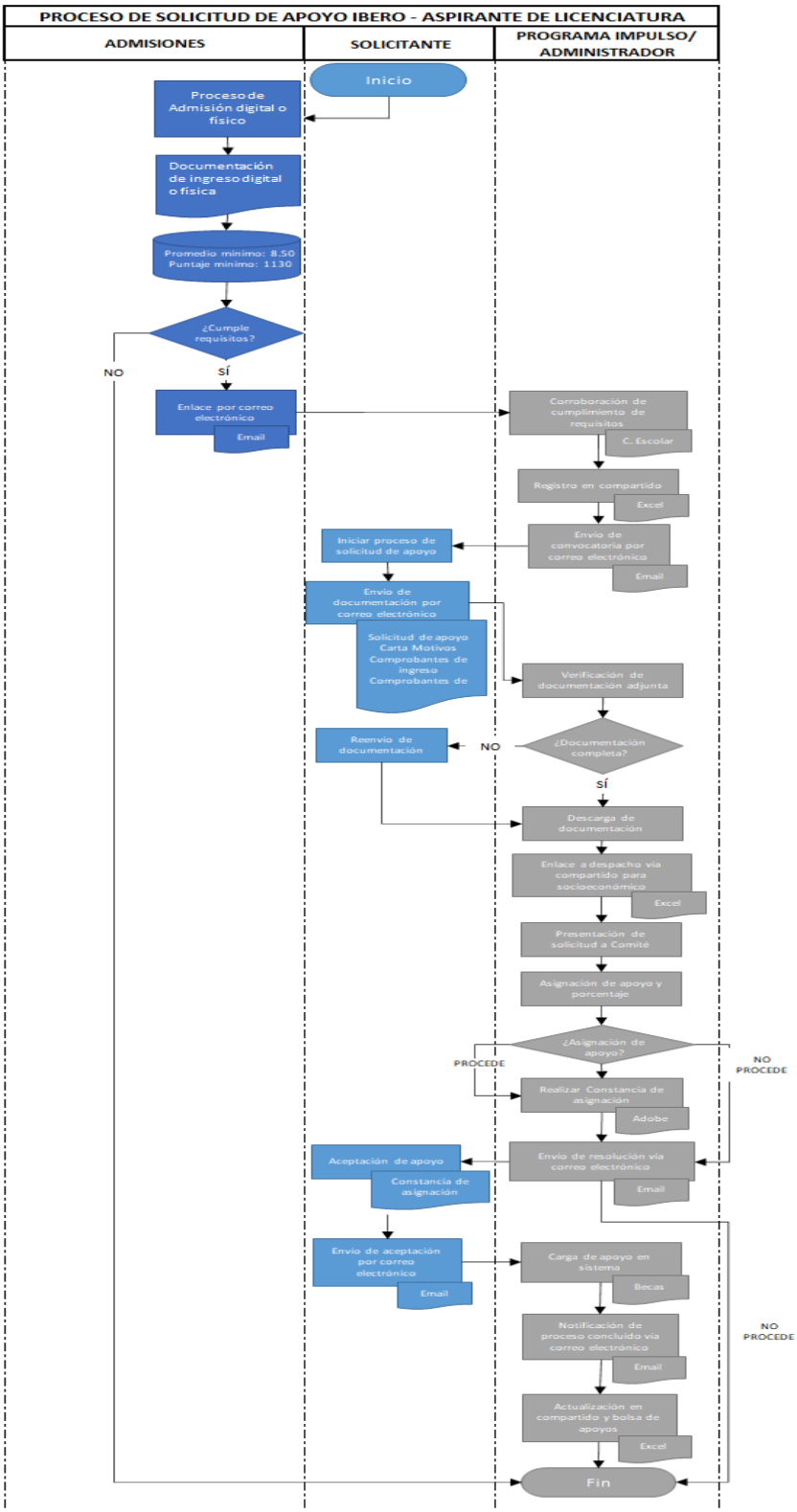
https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/170771

Vinueza, J., Oviedo, J., Maldonado, D. y Bonilla, I. (2020): Alternativas de soluciones a los problemas empresariales, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana.*

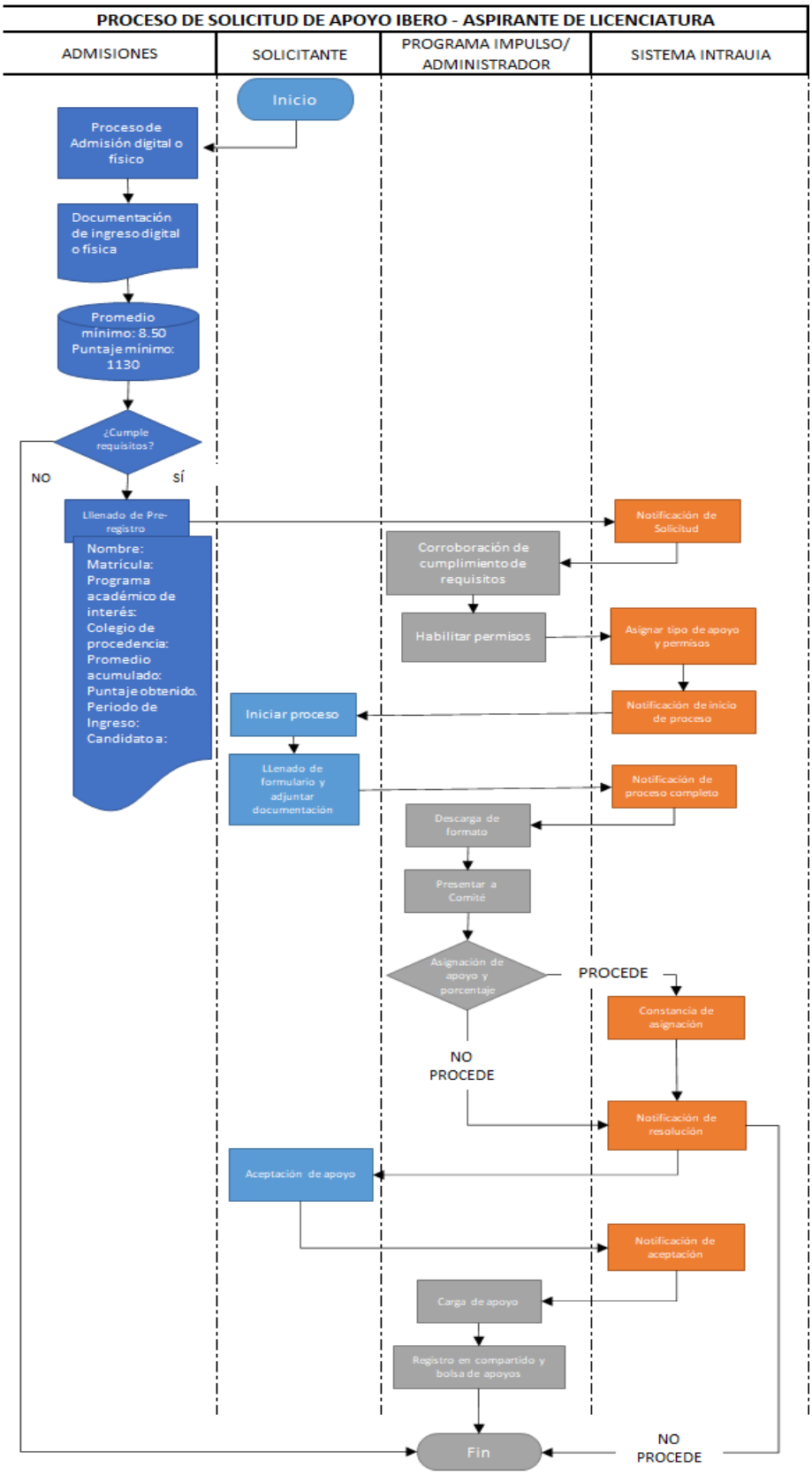
https://www.eumed.net/rev/oel/2020/01/soluciones-problemas-empresariales.html

Anexos

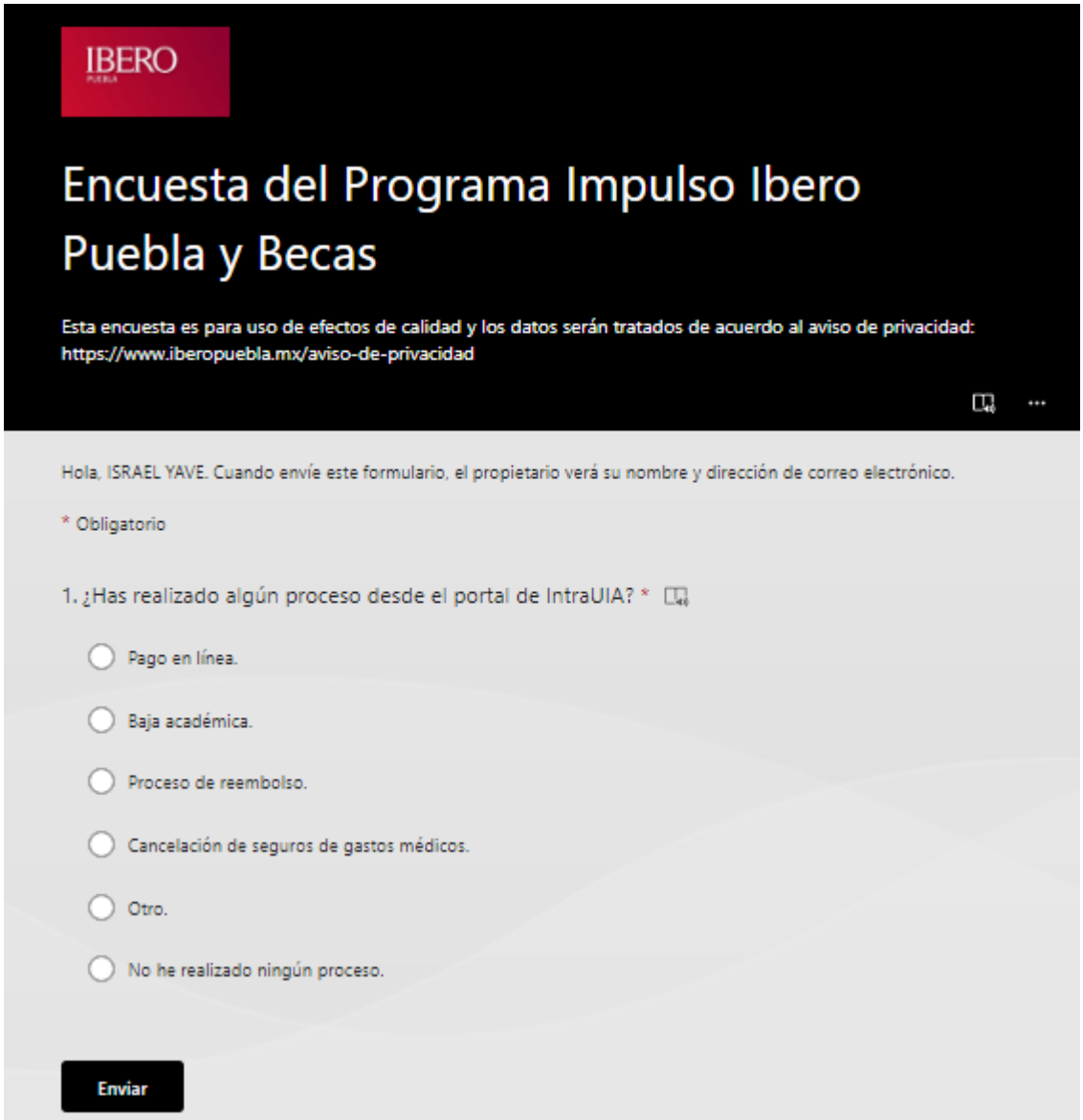
Anexo A. Mapeo actual del proceso de solicitud de un estudiante de nuevo ingreso para ser candidato a obtener un apoyo educativo.



Anexo B. Mapeo de la propuesta del proceso de solicitud en intraUIA de un estudiante de nuevo ingreso para ser candidato a obtener un apoyo educativo.



Anexo C. Encuesta realizada a estudiantes de primer ingreso de los periodos académicos, otoño 2022 y primavera 2023 de los niveles licenciatura y posgrado.



IBERO PUEBLA

Encuesta del Programa Impulso Ibero Puebla y Becas

Esta encuesta es para uso de efectos de calidad y los datos serán tratados de acuerdo al aviso de privacidad: https://www.iberopuebla.mx/aviso-de-privacidad

Hola, ISRAEL YAVE. Cuando envíe este formulario, el propietario verá su nombre y dirección de correo electrónico.

* Obligatorio

1. ¿Has realizado algún proceso desde el portal de IntraUIA? *

- Pago en línea.
- Baja académica.
- Proceso de reembolso.
- Cancelación de seguros de gastos médicos.
- Otro.
- No he realizado ningún proceso.

Enviar

2. De acuerdo con tu respuesta de los procesos de IntraUIA, ¿Qué tan satisfecho te encuentras? *

En una escala del 1 al 5, donde: 1 es muy insatisfecho/a, 2 es algo insatisfecho/a, 3 ni satisfecho/a ni insatisfecho/a, 4 algo satisfecho/a y 5 muy satisfecho/a.

	Muy insatisfecho/a	Algo insatisfecho/a	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Muy satisfecho/a
En general, ¿Qué tan satisfecho estás con los procesos desde intraUIA?	○	○	○	○	○

3. ¿Te gustaría realizar algún proceso de solicitud de apoyo educativo y/o beca desde IntraUIA? *

○ Sí.

○ No.

Enviar

4. Respecto a los procesos e información relacionada a la oficina del Programa Impulso y Becas. *

En una escala del 1 al 5, donde: 1 es muy insatisfecho/a, 2 es algo insatisfecho/a, 3 ni satisfecho/a ni insatisfecho/a, 4 algo satisfecho/a y 5 muy satisfecho/a.

	Muy insatisfecho/a	Algo insatisfecho/a	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Algo satisfecho/a	Muy satisfecho/a
De acuerdo con con los procesos de solicitud de apoyo educativo y/o beca, ¿Qué tan satisfecho/a estas?	○	○	○	○	○
De acuerdo con el proceso de solicitud de tu apoyo ¿Cómo calificarías la obtención de la información?	○	○	○	○	○
¿Consideras satisfactorio el tiempo de respuesta a tu solicitud de apoyo educativo y/o beca?	○	○	○	○	○

Anexo D. Transcripción de las entrevistas realizadas a colaboradores de la Universidad Iberoamericana en abril de 2023.

Entrevista 1

Representante de la Rectoría de la Universidad Iberoamericana Puebla.

¿Consideras que el proyecto brindará un mejor servicio a los estudiantes? ¿Por qué?

Yo creo que sí, porque al final estás siendo más eficiente en los procesos, con la información que ya en alguna etapa de algún trámite de la universidad dieron y que ya no lo estén repitiendo o llenar, etcétera.

¿Qué tiempo consideras viable que debes implementarse este proyecto en la Universidad?

Para primavera 24, que sería lo más pronto posible.

¿Consideras que migrar el proceso a IntraUIA brindará mejor evaluación de los procesos de la Universidad?

Pues sí, digo muchas veces como usuario no te das cuenta de las mejoras y luego mucho de las veces las das por sentado, pero obviamente más bien creo que no causaría un enfado y eso ya es bueno, porque a lo mejor no lo valoran, pero más bien si les pones a hacer otra vez todo, repetir manual, se podrían molestar.

¿Conoces las herramientas que cuenta la competencia? ¿Crees que sea una ventaja competitiva?

No la verdad, que no conozco los demás procesos, pero, es decir, siempre tienes que estar en constante búsqueda de innovar, de mejorar los procesos, adelgazarlos. Entonces no sé si sea

mejor que en la competencia, no, pero lo estás mejorando y elevando la barra del proceso que tienes actualmente, siempre va a ser bueno.

Entrevista 2

Representante de la Dirección General de Administración y Finanzas de la Universidad Iberoamericana Puebla.

¿Consideras que el proyecto brindará un mejor servicio a los estudiantes? ¿Por qué?
Bueno, por supuesto que sí, sobre todo por eso, porque el tema de la agilidad en los servicios digitales que quiere implementar la Universidad de la rectoría es importante para que los alumnos tengan más agilidad y más facilidad en hacer sus trámites.
¿Qué tiempo consideras viable que debería implementarse este proyecto en la Universidad?
Pues eso sí, yo creo que por lo menos para el ingreso de primavera del 24, que lo saquemos lo más pronto posible.

¿Consideras que migrar el proceso a IntraUIA brindará mejor evaluación de los procesos de la Universidad?
Sí, claro, claro que va a ayudar, pero sobre todo por toda esta nueva imagen que tiene el intraUIA y la facilidad de que el alumno tiene toda la información que necesita para todos los servicios que le presta la universidad, toda la información que tenemos de ellos. Entonces, esta concentración de datos de los alumnos y ahí mismo pueden moverse entre toda la información que tenemos y que requieren de la universidad.

¿Conoces las herramientas que cuenta la competencia? ¿Crees que sea una ventaja competitiva? No la conozco a fondo, pero sí sé que tienen servicios digitales otras universidades, a detalle no las conozco, pero me imagino que varias son más avanzadas que nosotros en estos temas, hay que recordar que este tema de los servicios digitales es un proyecto prioritario de la rectoría y todos tenemos que meternos porque es parte de esta, de esta nueva visión de la rectoría.

Entrevista 3

Representante de la Dirección de Vinculación de la Universidad Iberoamericana Puebla.

¿Consideras que el proyecto brindará un mejor servicio a los estudiantes? ¿Por qué?

Sí, considero que sí brindara un mejor servicio porque al estar todo integrado, creo que minimizamos el riesgo en algún tipo de seguimiento o información, entonces, ya al minimizar el riesgo de algún correo de la forma en que actualmente lo hacemos, es un proceso muy manual, tan solo, por eso estaríamos garantizando un mejor servicio y eso también va aminorar también el riesgo que ahora tenemos de trabajar con multiplataforma, como se los había comentado, por un lado el CRM y también se da de alta en control escolar, por supuesto que estar integrados los riesgos que se van a correr van a ser menores y también los re trabajos de las personas que finalmente operan esos enlaces, esos seguimientos, esas asignaciones, las resoluciones del comité, entonces hay muchos actores involucrados, además del propio aspirante como un mejor servicio desde este lado de la operación, si la veo varios beneficios.

¿Qué tiempo consideras viable que debes implementarse este proyecto en la Universidad?

Yo te diría 2024 porque me pondría exigente con 2023 en realidad, lo vería como proyecto 2024.Creo que es viable un primer pilotaje con un volumen menor para la operación en primavera y después ampliar para un volumen como lo es otoño.

¿Consideras que migrar el proceso a IntraUIA brindará mejor evaluación de los procesos de la Universidad?

Claro, el tener una integración si aun así desde pandemia, tratamos de tener una landing alojar en sus documentos, pero ahí no acaba el proceso, ahí tienes que hacer o siguiente paso ser otro siguiente paso, ya estaríamos optimizando nuestro propio proceso de admisión los aspirantes podrían verlo inclusive cómo mejorar el proceso y estaríamos diciendo aquello que hemos dicho desde hace algunos años, no, que si estamos a la vanguardia. En realidad, muchas áreas saldrían beneficiadas, pero en realidad el primer beneficiado es el usuario.

¿Conoces las herramientas que cuenta la competencia? ¿Crees que sea una ventaja competitiva?

Sí, si conozco algunos otros procesos, por ejemplo, el de la UDLAP, se me hace una buena práctica, sin embargo, si lo tenemos nosotros tampoco te diría que sería una ventaja competitiva, te diría que estaríamos apenas a la par, estaríamos alineándonos a lo que muy probablemente tuvo que haber pasado desde pandemia con toda esta digitalización. Y que los beneficios al interior, si vemos todos los actores, los correos, el vaivén de información que internamente manejamos, esa optimización es donde yo le veo si un gran beneficio, si al exterior, nos ponemos a la par, pero interior, nos beneficia.

Entrevista 4

Representante de la Dirección Académica de la Universidad Iberoamericana Puebla.

¿Consideras que el proyecto brindará un mejor servicio a los estudiantes? ¿Por qué?

Bueno, desde mi experiencia, creo que si habrá un mejor servicio porque en la actualidad realmente somos muy lentos en proceso. Sin embargo, este proyecto depende no sólo de la oficina de becas, también depende de la oficina de admisiones y de promoción y me da la impresión de que deberá integrarse de alguna manera, o sea, a lo mejor el proceso de becas desde que entra es muy eficiente, pero si nos tardamos mucho a responder a las solicitudes de admisión, esto se queda poco importante, no necesariamente es el cuello de botella, desde el punto cero. Daríamos un mejor servicio atención a las personas, incluso en cuanto al servicio, no solo mejoro el servicio, si no más rapidez. Porque muchas veces reciben la respuesta tan tarde, que ya hasta están inscritos en otra universidad que tienen un proceso más ágil.

¿Qué tiempo consideras viable que debes implementarse este proyecto en la Universidad?

Yo creo que el tiempo lo más pronto posible, debería de estar listo para el nuevo año, sin embargo, yo entiendo que el área de TIC's desarrolla esto, yo creo que tendrá que pensar si realmente lo queremos ver pronto, hay que buscar un plan B, a lo mejor que lo desarrolle alguien, porque ciertamente el cuello de botella está en la cantidad de demandas que tiene el área de TIC. A lo mejor, podría ir por partes, hacer una primera parte con alguien que contratemos que lo haga pensando en que luego se integrara por TIC, con los requisitos que se establezcan.

¿Consideras que migrar el proceso a IntraUIA brindará mejor evaluación de los procesos de la Universidad?

Ciertamente los procesos están asociados a la calidad, si sumas todos los conceptos de calidad, que es la percepción del usuario, va a hablar bien o va a hablar mal de tales servicios, procesos y eso de alguna forma suma al prestigio de la Universidad. Entonces, más que prestigio, yo creo que, suma a la calidad de la Universidad. El hablar bien de los procesos de alguna forma también debería manifestarse, "Si está bien esto, quiere decir que está bien todo" si abona a que la gente hable bien de la Universidad por sus procesos.

¿Conoces las herramientas que cuenta la competencia? ¿Crees que sea una ventaja competitiva?

Desconozco, pero sí, me da la impresión de que son más rápido que nosotros. No conozco bien, porque no he trabajado en otra Universidad. Me da la impresión de que somos muy lentos con respecto a la competencia.

Entrevista 5

Representante de la Dirección General del Medio Universitario de la Universidad Iberoamericana Puebla.

¿Consideras que el proyecto brindará un mejor servicio a los estudiantes? ¿Por qué?

Sí, yo creo que todo mientras sea automatizado, autogestivo, que sepan dónde está la información les pueda dar mucho más seguridad, lo que hemos visto después de la pandemia es que le dices diez veces pero, necesitan que alguien se lo diga de frente y se lo aseguren, no suple

el contacto humano pero, creo que de alguna manera si da esa seguridad de busco y aquí esta esto que no estoy esperando a alguien que me conteste un correo, esa ansiedad social, podría tener todo a la mano, en ese sentido pensando en el usuario, también dar certeza con fechas de procesos, información puntual, en qué lugar me encuentro del proceso.

¿Qué tiempo consideras viable que debes implementarse este proyecto en la Universidad?

Pues yo que tenerlo pronto sería viable y creo que podría ayudar como un pilotaje, tener el sistema como ir comenzando por etapas, que es lo prioritario, es un proyecto ambicioso que hay enfoques, cual es el primer enfoque, desde que los recibes como aspirantes, eso se va piloteando como primera etapa quizás habrá una evaluación hasta que ese aspirante haya egresado, o sea, tener un panorama completo, entonces si hay un proceso de pilotaje debe ser lo más pronto, lo más rápido y lo más barato posible.

¿Consideras que migrar el proceso a IntraUIA brindará mejor evaluación de los procesos de la Universidad?

Yo creo que también puede ayudar, no suple la atención humana más bien, yo creo que tienen que ver con otros aspectos, son generaciones que ya pueden pedir algo con alguna aplicación o WhatsApp, el correo le quita lo inmediato, la automatización no suple esta atención.

¿Conoces las herramientas que cuenta la competencia? ¿Crees que sea una ventaja competitiva?

Sabemos que hay diferentes maneras de responder, no sé, si podemos compararnos con otras instituciones que manejan este tipo que están orientados a venta y volumen, más bien, más de las herramientas con las que cuenten creo que si es importante el fondo de que se le está ofreciendo,

¿Cómo quieres sentir al usuario? Seguro, atendido, bienvenido, confiado, importante. No sé cómo lo hacen los otros, con 50 personas dando seguimiento, ni siquiera te comparas con otras instituciones educativas, te comparas con otros lugares de venta y esa experiencia de venta puede ser frustrante.

Anexo E. Resumen de las entrevistas realizadas a colaboradores de la Universidad Iberoamericana en abril de 2023.

Resumen de aportaciones de los representantes entrevistados.

Pregunta	Representante	Aportación
¿Consideras que el proyecto brindará un mejor servicio a los estudiantes? Y ¿Por qué?	Rectoría	Eficientizar en los procesos.
	D.G.A.F.	Agilización en los servicios digitales de la Universidad.
	D.G.V.	Integración en el servicio.
	D.G.A.	Mejorar el servicio.
	D.G.M.U.	Automatización del servicio.
¿Qué tiempo consideras viable que debe implementarse este proyecto en la Universidad?	Rectoría	Tenerlo lo más pronto posible, en primavera 2024.
	D.G.A.F.	
	D.G.V.	
	D.G.A.	
	D.G.M.U.	
¿Consideras que migrar el proceso a IntraUIA brindará mejor evaluación de los procesos de la Universidad?	Rectoría	Sí, más bien creo que no causaría un enfado con el usuario.
	D.G.A.F.	Por supuesto que sí, por el tema de la agilidad en los servicios digitales.
	D.G.V.	Claro, al tener una integración de los documentos y proceso.
	D.G.A.	De alguna forma suma al prestigio de la Universidad.
	D.G.M.U.	Puede ayudar, la automatización no suple la atención humana.
¿Conoces las herramientas con que cuenta la competencia? ¿Crees que sea una ventaja competitiva?	Rectoría	No, desconozco. Pero, siempre tienes que estar en constante búsqueda de innovar en los procesos.
	D.G.A.F.	No a fondo, pero me imagino que varias son más avanzadas que nosotros en estos temas.

D.G.V.	Sí, si conozco algunos procesos. Si lo tenemos nosotros, te diría que estaríamos a la par.
D.G.A.	Desconozco, pero sí, me da la impresión de que son más rápidos que nosotros.
D.G.M.U.	Sabemos que hay diferentes maneras de responder, no sé, si podemos compararnos con otras instituciones.

Nota: Elaboración propia, 2023.

Anexo F. Índice de Figuras

Figura 1 *Organigrama Institucional de la Universidad Iberoamericana Puebla* ……13

Figura 2 *Organigrama Institucional de la Dirección General Administración y Finanzas* .14

Figura 3 *Línea de tiempo de paradigmas tecno-económicos*……22

Figura 4 *Árbol del problema*…….....31

Figura 5 *Árbol de objetivos* …….....32

Figura 6 *¿Has realizado algún proceso desde el portal de IntraUIA?*…….……..41

Figura 7 *¿Qué tan satisfecho estás con los procesos desde IntraUIA?*.....…….....42

Figura 8 *¿ Te gustaría realizar algún proceso de solicitud de apoyo educativo y/o beca desde IntraUIA?*.....……..43

Figura 9 *De acuerdo con los procesos de solicitud de apoyo educativo y/o beca, ¿Qué tan satisfecho/a estas?*.....….....45

Anexo G. Índice de Tablas

Tabla 1 *Tipos de apoyos educativos dirigidos a estudiantes de licenciatura y posgrado* …17

Tabla 2 *Análisis FODA*…….....29

Tabla 3 *Estudiantes de primer ingreso inscritos con algún apoyo educativo y/o beca durante los periodos otoño 2022 y primavera 2023*……36

Tabla 4 *Colaboradores entrevistados de la Universidad Iberoamericana Puebla*……....37

Tabla 5 *Razones por las cuales los estudiantes no desean realizar algún proceso de solicitud de apoyo educativo y/o beca desde intraUIA*……..…….....44