

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
"Licenciado Gerardo Iraheta Rosales"



FORMAS DE ATENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA A  
POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE ESCUELA DE CIENCIAS  
SOCIALES (Facultad CC Y HH-UES, 2016)

PRESENTADO POR:  
CESAR JOSUE ALVARADO  
ROGER ADEMAR BARRERA HERNÁNDEZ  
WILLIAM ISRAEL GONZÁLEZ MONTOYA

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
LICENCIADOS EN TRABAJO SOCIAL

Maestro Miguel Ángel Gutiérrez Aguirre  
DOCENTE ASESOR

Maestra María del Carmen Escobar Cornejo  
COORDINADORA GENERAL DE PROCESOS DE GRADUACIÓN

VIERNES 09 DE SEPTIEMBRE 2016  
CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, EL SALVADOR

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

Licenciado Luis Argueta Antillón  
RECTOR (interino)

Pendiente  
VICERRECTORIA ACADÉMICA

Ingeniero Carlos Villalta  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO (interino)

Pendiente  
FISCAL GENERAL

Pendiente  
SECRETARÍA GENERAL

**AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**

Licenciado José Vicente Cuchillas  
DECANO

Maestro Edgar Nicolás Ayala  
VICEDECANO

Maestro Rafael Ochoa Gómez  
SECRETARIO

**AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES**

“Licenciado Gerardo Iraheta Rosales”

Máster Réne Antonio Martínez Pineda  
DIRECTOR

Maestra María del Carmen Escobar Cornejo  
COORDINADORA GENERAL DE PROCESOS DE GRADUACIÓN

Maestro Miguel Ángel Gutiérrez  
DOCENTE ASESOR

**TRIBUNAL CALIFICADOR**

- 1° Mtra. María del Carmen Escobar
- 2° Licda. Maira Avelar de Jiménez
- 3° Mtro. Miguel Ángel Gutiérrez Aguirre

## ÍNDICE GENERAL

	PÁGS.
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	vi
PRESENTACIÓN.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	xii
PRIMERA PARTE	
INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN	
FORMAS DE ATENCIÓN EN ADMINISTRACION ACADÉMICA A	
POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS	
SOCIALES (Facultad CC y HH-UES, 2016).....	16
CAPÍTULOS	
1. LA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA, UN DERECHO O UN	
PRIVILEGIO.....	18
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD SOBRE LA	
ATENCIÓN EN ADMINISTRACION ACADÉMICA A	
POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE CIENCIAS SOCIALES:	
CONTEXTO Y FACTORES QUE INCIDEN.....	18
1.2 PLANTEAMIENTOS TEORICOS SOBRE LA ATENCIÓN	
Y COMUNICACIÓN A POBLACIÓN ESTUDIANTIL.....	22
1.3 ENTIDADES QUE TRABAJAN EN LA ATENCION	
HACIA LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL.....	25
1.4 CONCEPTOS Y CATEGORÍAS EN LA ATENCIÓN	
HACIA LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL.....	27
2. VIVENCIAS DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL CON LA	
ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA.....	32
2.1 ESCENARIOS QUE SON PARTE DEL ENTORNO Y	
CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
2.2 NARRACIONES DE CASOS DE ESTUDIANTES DE	
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES.....	34
2.3 COMPARACIÓN DE SIMILITUDES Y DIFERENCIAS	
ENTRE INFORMANTES CLAVES CON BASE A	
CATEGORIAS DE ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA	
INVESTIGADA.....	69
2.4 ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN DE LA SITUACIÓN	
DE SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA	
Y COMO REPERCUTE EN LA POBLACIÓN	
ESTUDIANTIL DE LA LICENCIATURA EN	
TRABAJO SOCIAL.....	76
2.5 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN SOBRE LA TEMÁTICA	

FORMAS DE ATENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA A POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES.....	77
3. METODOLOGÍA, HALLAZGOS Y REFLEXIONES DE LOS TRABAJADORES SOCIALES DESDE EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN.....	81
3.1 METODOLOGÍA APLICADA A LA INVESTIGACIÓN, FORMAS DE ATENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA A POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES (Facultad de CC y HH-UES, 2016).....	81
3.2 HALLAZGOS RELEVANTES EN OBJETO DE ESTUDIO FORMAS DE ATENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA A POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES.....	86
3.3 CONSIDERACIONES Y REFLEXIONES DESDE EL TRABAJO SOCIAL.....	90
4. PROPUESTA DE PROYECTO FORTALECIMIENTO CONTINUO EN EL PROCESO DE ATENCIÓN DE LA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES.....	93
4.1 PERFIL DE LA PROPUESTA.....	99
4.2 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y COMPONENTES...	100
4.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	110
4.4 OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS.....	111
4.5 GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA...	111
4.6 PRESUPUESTO PARA EJECUTAR EL PROYECTO....	112
4.7 EVALUACIÓN Y CONTROL.....	113
4.8 RECOMENDACIONES.....	115
ANEXOS.....	116
1. DESARROLLO DE GUÍA FLEXIBLE PARA ENTREVISTA A INFORMANTES.....	117
2. DESARROLLO DE GUÍA FLEXIBLE PARA ENTREVISTA A PROFESIONALES.....	118
3. CUADRO RESUMEN DE ENTREVISTAS A INFORMANTES CLAVES CON BASE A CATEGORÍAS DE ANALISIS.....	119
4. MATRIZ DE MARCO LÓGICO.....	125
BIBLIOGRAFÍA.....	128

SEGUNDA PARTE DOCUMENTOS DE PLANIFICACIÓN EN PROCESO DE GRADO 2106.....	129
1. PLAN DE TRABAJO PARA LA INVESTIGACIÓN DEL PROCESO DE GRADO 2016.....	130
2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL TEMÁTICO: FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES PROBLEMÁTICAS QUE AFECTAN AL ESTUDIANTADO (San Salvador 2015-2016).....	160
3. PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN: FORMAS DE ATENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA A POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES (Facultad CC y HH-UES, 2016).....	191
BIBLIOGRAFÍA.....	219

## AGRADECIMIENTOS

Al culminar uno de los propósitos educativos más importantes de mi corta vida y poder graduarme como un profesional de la Licenciatura en Trabajo Social dedico el presente agradecimiento a:

Dios como ser supremo por haberme guiado y protegido en las adversidades, por bendecir mi vida y la de mi familia con un título universitario, por darme la fortaleza, sabiduría y paciencia para poder finalizar este tan importante proceso formativo.

Mi madre Nora Priscila Hernández por su presencia en los momentos difíciles, por su inagotable amor, apoyo y motivación constante en el logro de mis metas en todo periodo de la carrera.

A mi padre José Mauricio Barrera Q.E.P.D por haberme apoyado todo el tiempo que aunque no logre ver el fruto terminado, estoy seguro que sabía que la pequeña semilla que él había inculcado en mi persona llegaría a dar sus frutos.

A mis hermanos, primos y primas, otros familiares, amigos y compañeros que me brindaron sus conocimientos, soporte y ánimos en el proceso de formación como profesional, así mismo les deseo muchas bendiciones y la mejor de la suerte en su vida personal.

También agradecer a la Alcaldía de Ciudad Delgado y su Consejo Municipal dirigido por el Licenciado Tomas Minero por haberme dado la valiosa oportunidad de ser parte de un grupo seleccionado de becarios y becarias.

Además expresar mis agradecimientos al Maestro Miguel Ángel Gutiérrez docente asesor del proceso de grado, por su compromiso, desempeño y tolerancia en orientar el trabajo de nuestro equipo investigador; a la Maestra María del Carmen Escobar Cornejo quien oriento de principio a fin el trabajo realizado para la elaboración del Informe Final de Investigación.

Dedico también el presente trabajo, a nuestros docentes de la Escuela de Ciencias Sociales, Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador quienes a través de los 5 años de aprendizaje nos brindaron sus conocimientos y orientación, facilitando nuestra formación como profesionales comprometidos por los cambios de nuestra realidad.

Roger Ademar Barrera.

## AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primera instancia a Dios Todopoderoso por haberme brindado fuerza, valor, coraje y sobre todo vida para iluminarme en todo este camino hacia el conocimiento, sin ello hubiese sido imposible culminar este proceso académico.

A mi Abuelo Moisés Alvarado (Q.D.E.P.) que siempre me instó a continuar con mis estudios, a mi abuela Maximina Alberto que ha estado brindándome muestras de aliento en los momentos de desánimo, a mi Madre Orbelina Alvarado y demás familiares cercanos que siempre estuvieron dándome apoyo moral en todo momento.

A los compañeros y compañeras de la Asociación Coordinadora para el Desarrollo Comunal (CCM) por su apoyo invaluable durante todo este proceso; A la Unidad de Estudios Socioeconómicos de la Universidad de El Salvador (UESE) por el apoyo en la beca remunerada, sin lo cual no habría podido culminar mi sueño

A mi novia que desde hace más de 4 años me viene apoyando en todos los aspectos necesarios, brindándome soporte emocional y de diversa índole cuando ha sido necesario; a mis maestros que han aportado en mi desarrollo académico y profesional a lo largo de estos 6 años en la carrera.

Además a los compañeros/as que han estado aportando y compartiendo experiencias en todos los niveles, momentos en los que hubieron discusiones constructivas y también debates importantes para llegar a consensos de los cuales me nutrí y me sirvió mucho.

Un enorme agradecimiento a los maestros y maestras que estuvieron guiando y orientando el proceso de grado, a nuestro docente Asesor Miguel Ángel Gutiérrez quien estuvo apoyando y aconsejando en todos los aspectos cuando era necesario ejercer presión y sabernos conducir para culminar el proceso de grado.

Cesar Josué Alvarado

## AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación, primeramente, agradecer a ti Dios por bendecirnos para llegar hasta donde hemos llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado. Por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera, por ser nuestra fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarnos una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le agradecemos a Dios por permitirnos vivir hasta este día y acompañarnos a lo largo de nuestra vida, por ser nuestro apoyo, nuestra luz en nuestro camino lleno de dificultades.

Le damos gracias a nuestros padres, compañeros por apoyarnos en todo momento, por los valores que nos han enseñado y habernos dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de nuestras vidas. Sobre todo por ser unos excelentes ejemplos de vida a seguir.

A la Universidad de El Salvador por darnos la oportunidad de estudiar y ser unos profesionales.

A nuestro docente asesor Msc. Miguel Gutiérrez por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en nosotros; Roger Barrera, Cesar Alvarado, William González, poder culminar este proceso con éxito en la Escuela de Ciencias Sociales de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador.

De igual manera a nuestra Coordinadora General de Procesos de Graduación, Msc. María del Carmen Escobar por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que ayudan a formarte como persona e investigador.

Así también nos a las maestras; Msc. Sandra de Serrano, y Msc. Xiomara de Tamayo, porque a lo largo de nuestra carrera profesional han aportado su granito de arena a nuestra formación, por su enseñanza y más que todo por su amistad.

Son muchas las personas que han formado parte de nuestras vidas profesional a las que les estaremos profundamente agradecidos por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos de flaquezas, las llevaremos en nuestros recuerdos y en nuestros corazones sin importar en donde se encuentren gracias por todo lo que nos han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

William Montoya



## PRESENTACIÓN

La Escuela de CIENCIAS SOCIALES “Licenciado Gerardo Iraheta Rosales”, tiene como VISIÓN formar integralmente profesionales en diferentes áreas y disciplinas, comprometidos con el desarrollo económico y social de la sociedad salvadoreña desde una perspectiva humanística y científica. En su MISIÓN es importante la formación de recursos humanos orientado a la investigación que aborde con pertinencia histórica y teórica las problemáticas sobre la realidad salvadoreña.

Los Procesos de Grado contribuyen a esta misión y en este caso como estudiantes egresados hemos realizado el estudio sobre la temática: FORMAS DE ATENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA A LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES (Facultad CC y HH-UES 2016) cumpliendo uno de los requisitos para optar al grado de Licenciados en Trabajo Social.

Nuestro estudio está relacionado con los ejes de Violencia, Delincuencia e Inseguridad, del seminario de investigación del Proceso de Grado 2016; realizado en Ciudad| Universitaria y en escenarios de la Escuela de Ciencias Sociales y la Facultad de Ciencias y Humanidades abordando las temáticas: Participación organizativa de estudiantes de la diversidad sexual en la facultad de CC.HH y HH; Percepción de mujeres universitarias sobre aplicación de medidas, para su defensa por violencia; Acoso sexual e impacto en el rendimiento académico de los Estudiantes de TS; Factores de deserción en el proceso académico de población estudiantil de Trabajo Social; Efectos fisiopsicosociales por la inseguridad social; Riesgos en los procesos académicos en la Licenciaturas; Comportamiento agresivo por pérdida de valores en la Escuela; Orientación Vocacional: Efectos en elección de profesión de estudiantes en Escuela.

La temática de estudio del grupo y las otras mencionadas anteriormente están relacionadas a la coyuntura actual de violencia que vive el país y el sector de educación está siendo muy golpeado, y en específico la población estudiantil se ve afectada por diferentes factores relacionados a la violencia, el proceso de investigación tiene resultados significativos que se presentan en este informe con relación a los objetivos específicos y con los datos e información colectada para dar una interpretación a las vivencias de los informantes claves y secundarios durante el proceso de investigación.

Este informe Final de investigación da cumplimiento al “Reglamento de la gestión Académica Administrativa de la Universidad de El Salvador”, en sus tres etapas básicas: planificación, ejecución y exposición y defensa de los resultados de la investigación.

La primera etapa, sobre la **Planificación** donde se elaboró el **Plan de Trabajo**, para la investigación; **Diagnóstico Situacional** para determinar la temática a investigar; y el **Protocolo de Investigación**; dentro del cual, en una primera fase, se realizó la selección del tema y la investigación de tipo cualitativa; en una segunda fase, se elaboraron los respectivos documentos para la recolección y organización de la información obtenida.

Los tres documentos anteriormente mencionados se incluyen en la segunda parte de este informe, y entre los que destaca el protocolo de investigación Social, el cual da orientación de cómo abordar el proceso, considerando los objetivos con base a la definición del problema y sus herramientas analíticas, para la recolección de la información, referente al objeto de estudio. Todo este proceso de acuerdo a principios procedimentales del “Método Inductivo de Tipo Cualitativo” desarrollando los planteamientos teóricos establecidos por José Ignacio Ruiz Olabuénaga, usados para facilitar el procedimiento y análisis de la

información recolectada, planteando de forma sistemática las ideas y reconstruir el problema en sus contextos.

La segunda etapa, la **Ejecución** de dicha planificación consistió principalmente en el trabajo de campo, desarrollando las técnicas cualitativas para la recopilación de información y análisis del contexto de la problemática estudiada, con base a informantes claves, estudiantes de los diferentes años de la carrera de Trabajo Social y personal que labora en administración académica y autoridades de la unidad de capacitación de la Escuela de Ciencias Sociales, todo esto para dar paso a la elaboración de un informe de investigación con cuatro capítulos en los que se desarrolla todo el proceso investigativo, cuyo objetivo fue conocer las formas en el que el personal que labora en administración académica atiende a la población estudiantil de la Escuela de Ciencias Sociales.

La tercera etapa, **Exposición y defensa** de los resultados y propuesta académica como producto de la investigación fue socializada ante docentes, invitados e invitadas y Tribunal calificador. Este informe Final fue gracias a la colaboración de los estudiantes de los diferentes años de la Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad de El Salvador a quienes expresamos nuestras más sinceras muestras de agradecimiento.

## INTRODUCCIÓN

El presente documento elaborado por un grupo de tres estudiantes egresados de la Escuela de Ciencias Sociales, “Licenciado Gerardo Iraheta Rosales”, de la Facultad de Ciencias y Humanidades; plantea los resultados del estudio realizado con base a las etapas del proceso de grado como uno de los requisitos del “Reglamento de la gestión Académica Administrativa de la Universidad de El Salvador”, para optar al grado de Licenciados en Trabajo Social.

El informe final se titula: “FORMAS DE ATENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA A POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES (Facultad CC y HH-UES, 2016)”, la cual hace referencia a la situación actual de la problemática y los objetivos de la investigación.

El objetivo es dar a conocer los resultados de la presente investigación, para este proceso se utilizó el método inductivo de tipo cualitativo, en cuanto a la situación de la población estudiantil de la Escuela de Ciencias Sociales que realizan trámites administrativos en la administración de dicha Escuela, la finalidad es brindar un aporte a la Universidad de El Salvador, de la misma manera a la Sociedad Salvadoreña.

En este sentido la importancia de este estudio radica en destacar como la violencia institucional puede generar efectos negativos en la población estudiantil, sumando a esto los factores externos que favorecen a aumentar la dimensión de la problemática de investigación, que parte desde lo particular, al interior de la Universidad de El Salvador y se logra generalizar o expandir al llegar a la sociedad.

Todo el trabajo investigativo busca generar nuevos conocimientos a partir de los hallazgos encontrados, por lo que se hace necesario indagar de manera teórica y práctica, así como metodológica todas las diferentes situaciones que atraviesan los estudiantes en la Universidad, sino en la familia, con amigos en los diferentes

escenarios donde interactúan y dan paso a que se manifiesten situaciones de violencia verbal y gestual en la Universidad de El Salvador.

El contenido de este documento comprende los siguientes capítulos y documentos de planificación siguientes:

El primer capítulo denominado: LA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA ES UN DERECHO O UN PRIVILEGIO, que consiste en la contextualización del problema y factores que generan la desmotivación o desinformación de los estudiantes de la Escuela de Ciencias Sociales a realizar diversos trámites académicos administrativos, además de los diferentes planteamientos teóricos relacionados a la temática y las instituciones que trabajan para que a la población estudiantil se le defiendan sus derechos.

El segundo capítulo denominado: VIVENCIAS DE LA POBLACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA, el cual consiste en una breve descripción del escenario donde se está desarrollando la investigación en este caso la Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades con base a las diferentes narraciones obtenidas de las intervenciones con los informantes claves, comparación de similitudes y diferencias entre los diez casos, el análisis de la información proporcionada por los estudiantes y el análisis de la temática estudiada.

El tercer capítulo denominado: METODOLOGÍA, HALLAZGOS Y REFLEXIONES DE LOS TRABAJADORES SOCIALES DESDE EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN, comprende la descripción de la metodología utilizada a lo largo de la investigación que contempla el método, las técnicas de tipo cualitativa, además se refleja la triangulación de la información obtenida en la investigación, con información teórica, información brindada por los profesionales y la comparación de la información de los informantes claves y secundarios, así

mismo los hallazgos relevantes y las consideraciones de los profesionales en Trabajo Social.

El cuarto capítulo titulado: FORTALECIMIENTO CONTINUO EN EL PROCESO DE ATENCIÓN DE LA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, la propuesta nace a raíz de los hallazgos encontrados en la investigación, dado esto se realizó una propuesta que permita brindar posibles soluciones para minimizar la situación que vive la población estudiantil con relación a la problemática de formas de atención en administración académica a la población estudiantil de la Escuela de Ciencias Sociales de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador.

La metodología implementada durante el proceso investigativo, se realizó a través de la planificación de actividades mediante los objetivos y metas, así como la aplicación del método inductivo de tipo cualitativo y técnicas cualitativas.

En el trabajo de campo se aplicaron las técnicas de grupo focal, entrevistas en profundidad y la técnica de la observación participante y no participante. Además se clasifíco y ordeno la información de acuerdo a las categorías y conceptos, de igual manera se utilizaron tablas para sistematizar los datos encontrados.

En este sentido se realizó un análisis con base a la información recopilada por los informantes primarios y secundarios, también se indago con profesionales expertos en el tema, lo cual permitió concretar la información con base a los resultados encontrados y así generar una propuesta que disminuya significativamente las violencia institucional en la atención a la población estudiantil de la Escuela de Ciencias Sociales.

De igual manera el proceso investigativo sigue los lineamientos y criterios de la normativa universitaria, se cuenta con un docente asesor que cumple las

funciones de orientar, dar seguimiento y evaluar cada etapa de la investigación a los estudiantes durante todo el proceso.

PRIMERA PARTE  
INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

FORMAS DE ATENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA A LA  
POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES (Facultad  
de CC y HH-UES, 2016)





Fuente: Fotografía tomada por estudiantes egresados de la Licenciatura en Trabajo Social realizando proceso de grado 2016, de entrada principal de administración académica.

## CAPITULO N° 1

### LA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA, UN DERECHO O UN PRIVILEGIO

- 1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD: LA ATENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA A POBLACION ESTUDIANTIL DE CIENCIAS SOCIALES CONTEXTO Y FACTORES QUE INCIDEN
- 1.2 PLANTEAMIENTOS TEÓRICOS SOBRE LA ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN A LA POBLACION ESTUDIANTIL
- 1.3 ENTIDADES QUE TRABAJAN EN LA ATENCIÓN HACIA LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL
- 1.4 CONCEPTOS Y CATEGORÍAS EN LA ATENCIÓN HACIA LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL.

## CAPITULO N° 1

### ¿LA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA, UN DERECHO O UN PRIVILEGIO?

En este capítulo se aborda y reflexiona el problema de la atención en Administración Académica a población estudiantil de la Escuela de Ciencias Sociales de la Facultad de Ciencias y Humanidades, para dicha investigación se utilizó el método inductivo de tipo cualitativo siguiendo las fases que propone José Ignacio Ruiz Olabuénaga en el libro “La Descodificación de la Vida Cotidiana” utilizando el enfoque del interaccionismo simbólico.

Se hizo una descripción de la coyuntura actual del problema en investigación, de su contexto social, psicológico y como este contribuye a la desmotivación de los servicios de administración académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador; además, se reflejarán las teorías relacionadas con la temática, las instituciones que regulan los lineamientos sobre la atención al cliente dentro de las instalaciones de la UES, así mismo se elaborarán categorías, conceptos y significados teóricos como empíricos que respaldan el estudio.

Además se contó con el apoyo de profesionales que han contribuido con sus conocimientos teóricos y prácticos sobre el problema de investigación.

#### 1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD: ATENCIÓN DE ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA A POBLACION ESTUDIANTIL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES: CONTEXTO Y FACTORES QUE INCIDEN

La atención es un tema de trascendencia para las personas que requieren un servicio, si en este caso la atención es de mala calidad perjudica todo el proceso que una persona desea desempeñar. Por ello nuestra investigación está dirigida hacia la calidad de la atención que Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades realiza con la población estudiantil tomando en cuenta parámetros como lo son la calidad de la atención hacia los usuarios, espacio geográfico para la atención y eficiencia para la atención a la población estudiantil.

La investigación se ha llevado a cabo en la Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades, con la selección de diez informantes claves que se ubican entre las edades de 18 a 30 años, que se encuentran cursando la carrera de Trabajo Social en sus diferentes años. Así como informantes secundarios que respaldan los diversos aspectos que se desarrollaran.

#### 1.1.1 Atención inadecuada a usuarios de Administración Académica.

Los estudiantes que hacen uso de la Administración Académica manifiestan que no atienden correctamente al preguntar por los trámites de inscripción de asignaturas, gestión de cartas de servicio social, cambios de carrera, ya que la información que en ese lugar en muchas ocasiones es confusa o incompleta que genera retraso en los procesos académicos de los estudiantes lo cual les genera un malestar y un gasto económico mayor al que en el primer momento se había pensado.

#### 1.1.2 Personal que atiende ventanillas de Administración Académica no está capacitada

La reflexión que se hace ante esta situación es por la forma de como las secretarias responden ante las consultas de los estudiantes ya que muchos de los informantes acusan que muchas de ellas no tiene una vocación de cómo atender al usuario, además de no contar con un proceso de capacitación para poder dar respuesta efectiva ante las solicitudes de la población estudiantil. Muchos de los casos mencionan que la violencia ejercida por las secretarias es injustificada debido que los procesos que los estudiantes requieren están estipulados para realizarse en un periodo determinado algo que no se cumple ya que los periodos son más amplios a los establecidos en la legislación de la UES.

#### 1.1.3 El espacio de la Atención a los usuarios de Académica no es el adecuado

Se ha reflexionado que por la cantidad de estudiantes de la Facultad de Ciencias y Humanidades, es conveniente buscar alternativas que mejoren la atención a

los estudiantes, porque se toman en cuenta diversos factores que inciden a que Administración Académica no brinde la información que se requiere, en el tiempo requerido ni con las condiciones físicas óptimas.

Los estudiantes plantean un espacio reducido, no hay suficiente y buena información por internet, no basta el tiempo de atención por usuario, no hay personal especializado en atención a personas con discapacidad. Estas últimas son necesarias para que dicha población pueda desarrollar sus actividades de una manera eficiente, pero sin la orientación necesaria no podrán terminar los procesos.

Por ello la Universidad de El Salvador al ser una institución de educación superior particularmente compleja y difícil de comprender para quien comienza sus estudios. De hecho, no es extraño que muchos estudiantes desconozcan que la universidad se “autogobierna”. En efecto, la universidad ha sido dotada de autonomía por la Constitución de la Republica de El Salvador<sup>1</sup> en los aspectos Docente, Económico y Administrativo.

Para entender la estructura de la Universidad hay que tener en cuenta cómo se organiza la docencia en cada departamento, el modo en que articulan los servicios y como facilita la participación democrática de los miembros de la comunidad universitaria, es importante mencionar que dentro de esa comunidad conviven tres sectores como lo es el personal docente<sup>2</sup>, estudiantes y personal de administración y servicios el cual en los últimos años ha experimentado un número significativo de denuncias.

Para respaldar este apartado se compara en información y datos obtenidos de la investigación consultada, otra fuente que es la Defensoría de los Derechos Universitarios con la cual se busca ofrecer una base informativa sobre las denuncias realizadas por los y las estudiantes de la escuela de ciencias sociales.

---

<sup>1</sup> Constitución de la Republica de El Salvador, sección tercera “educación, ciencia y cultura”, art.61.

<sup>2</sup> Diagnostico Situacional de Proceso de Grado 2016, págs. 203.

Para esta comprobación se utiliza como referencia específicamente informes de la Defensoría de los Derechos Universitarios del año 2012 al 2014 a partir de esta fuente se presenta lo siguiente:

En el análisis del año 2012 de la Defensoría de los Derechos Universitarios se hace una comparación del año 2012 al 2014 de las denuncias recibidas de la facultad de ciencias y humanidades; presentado en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 1  
FORMA DE ATENCIÓN DE ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA

Universidad de El Salvador	Comparativo de Denuncias atendidas por Defensoría de los Derechos Universitarios 2012-2014.			
	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Total General
<b>Sectores Denunciantes</b>				
<b>Estudiante</b>	10	4	5	19
<b>Graduado</b>	1			1
<b>Docente</b>	2			2
<b>Trabajador Administrativo</b>		1		1
<b>Total</b>	13	5	5	23

**Fuente:** Defensoría de los Derechos Universitarios, análisis de denuncias atendidas año 2012-2014.

Nota: Los años 2015 y 2016 no se reflejan en el cuadro debido que los informes de dichos años no se encontraban finalizados.

Como grupo investigador de la Licenciatura en Trabajo Social se analizó la atención que los y las estudiantes de ciencias sociales recibieron en el transcurso del año 2012 al 2014 no se observa un aumento de denuncias por el contrario se nota una disminución ya que ve reflejado en el cuadro que se recibieron 13 denuncias en el año 2012<sup>3</sup> y en año 2013 se registraron 5 denuncias, en el año 2014 se registraron 5 denuncias, al hacer la relación de estas denuncias se obtiene la suma de 23 denuncias que giran en torno a los retrasos en cartas de egreso, proceso de servicio social y graduación.

<sup>3</sup> Defensoría de los Derechos Universitarios, Informes y Planes Operativos 2012, 2013, 2014 y 2015 Disponible en [www.defensoria.ues.edu.sv/index.php/en/defensa-tutela](http://www.defensoria.ues.edu.sv/index.php/en/defensa-tutela)

## 1.2 PLANTEAMIENTOS TEÓRICOS SOBRE LA ATENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA A LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL

En este apartado se hace una breve descripción de teorías relacionados a las formas de atención a los estudiantes y que además están relacionadas al tema investigado.

### **Miguel Ángel Mateos de Pablo Blanco<sup>4</sup>**

Pablo Blanco en su libro *Gestión Comercial y Servicio al Cliente* cree que la atención y trato debe ir en función de distintos elementos como las barreras de comunicación la cual debe ser unidireccional ya que alguien emite el mensaje y otra lo recibe pero al hacerlo reacciona ante dicho mensaje y esto afecta de manera directa al consumidor, ya que una mala comunicación para el individuo es la falta de directrices y criterios claros ya que con ello sienten que sus tareas y sus responsabilidades son ambiguas y que de forma continua sus actividades se tornan en insatisfacción y desmotivación.

Por ellos es necesario que la persona conozca la importancia que tiene su trabajo en la vida de la empresa y esto solo se lograra mediante la información la cual lo haga sentir parte integrada del resultado; otra barrera es la actitudinal donde se basan los deseos, necesidades e intereses de las personas las cuales son prácticamente infinitas, las dificultades y alteraciones deben superarse con comportamientos como una atención efectiva y calidad de servicio la cual se logra obtener a través de la efectividad donde se realicen las operaciones correctas así como los procedimientos idóneos para la consecución de las metas, así también la eficacia la cual es la aceptación y percepción de los servicios por parte del público.

**Comparación con la realidad:** La atención al cliente dentro de la Universidad de El Salvador debe traspasar las barreras de comunicación con todos los

---

<sup>4</sup> Miguel Ángel Mateos de Pablo Blanco, "Gestión Comercial y Servicio al Cliente", Págs. 22-25.

estudiantes y más aun con todos aquellos que tienen discapacidad auditiva tratando de que la comunicación sea de manera efectiva y de calidad que cumpla con las expectativas de cada uno de los usuarios y acoplándose a la misión y la visión que tenga la institución.

### **Philip Kotler<sup>5</sup>**

Kotler en su libro Estrategias para Cambiar la Conducta Pública plantea que es necesario unificar esfuerzos por cambiar el comportamiento público por otro que la sociedad estime deseable a través de la aplicación de técnicas de marketing para incrementar la adopción de ideas y causas de alto consenso.

Donde los agentes de marketing social promuevan ideas tanto como prácticas sociales a nivel informacional o de actitud en que se deje claro que el marketing social represente un avance sobre las estrategias tradicionales como la publicidad, sino que se diseñen campañas en donde se construya conocimiento obtenido a través de las prácticas empresariales, establecimiento de objetivos mediables, investigación sobre las necesidades humanas y deseos humanos así como una comunicación eficaz de sus beneficios, la vigilancia de los cambios del entorno y la capacidad de adaptarse al cambio.

Por ello, un requisito de éxito en un marketing social es de crear un nuevo producto social que cubra una necesidad que no está siendo satisfecha o diseñar un producto mejor que los que están disponibles, de ello deduce el ajuste producto-mercado el cual determina el valor que el agente de marketing social les ofrece.

**Comparación con la realidad:** Las técnicas que se plantean en el marketing para incrementar la satisfacción de los clientes es la **búsqueda de referidos** el cual procura que los clientes de esa institución recomienden y ayuden a

---

<sup>5</sup> Philip Kotler, Estrategias para Cambiar la Conducta Pública, "Planteamiento del Marketing Social para el cambio Social", Págs. 29-53.

conseguir nuevos clientes, además de ello se puede mencionar el **uso de testimonios** el cual consiste en utilizar los testimonios de clientes satisfechos como carta de presentación ante otros consumidores algo que no es muy frecuente en la institución.

### **John Tschohl<sup>6</sup>**

Tschohl plantea que la atención al cliente es realmente una acción de venta puesto que estimula a los clientes a volver a la empresa con mayor frecuencia, además agrega que este servicio añade más utilidades netas finales como la innovación de productos y para que esto se vuelva una realidad define diversos pasos para lograr la eficacia en la atención como lo son: **compromiso de parte de la dirección** en la cual las palabras y los actos de los directivos deben comunicar a los empleados, de manera permanente, ese compromiso de mejora continua de la calidad del servicio.

Como segundo plano plantea la utilización de **recursos adecuados** en donde la empresa debe invertir con decisión el dinero necesario para desarrollar y mantener un programa de mejora del servicio diseñado profesionalmente; también proyecta **mejoras visibles del servicio** en la cual los clientes perciban señales de que la calidad del producto ha mejorado así mismo una **capacitación** sobre como instrumentar una estrategia de servicio centrada en los elementos específicos que buscan los clientes o consumidores finales de la organización.

También tomar en cuenta los **servicios internos** en donde todos los departamentos o áreas de una empresa se ayuden mutuamente en la presentación de los productos y establecimiento de sistemas de servicio la cual permita incrementar los niveles de satisfacción y lealtad de los clientes y por ultimo pero no menos importante el **involucramiento o compromiso de todos los empleados** que genera que los empleados sientan que su trabajo afecta la

---

<sup>6</sup> John Tschohl, Servicio al Cliente "El Arma Secreta de la Empresa que alcanza la Excelencia, Págs. 12-40.



imagen de los clientes en la calidad del servicio sin importar que crean que se encuentran alejados del área del contacto directo con la clientela.

**Comparación con la realidad:** La acción de venta es básicamente la eficiente atención hacia los clientes lo cual los estimula para que los clientes quieran volver hacer uso de los servicios que ofrece la institución o empresa la cual es la finalidad que la institución busca para lograr sus objetivos así como la satisfacción de los clientes la cual genere una relación unilateral en la cual tanto trabajador como cliente se encuentren satisfechos.

### 1.3 ENTIDADES QUE TRABAJAN EN LA ATENCIÓN HACIA LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL.

A continuación se presenta el cuadro N°1 que contiene instituciones que trabajan en la atención hacia la población estudiantil, con base a información recabada de investigación electrónica y documentos sobre el tema, en el que se contempla información relevante como el nombre de la institución, su misión y visión, sus objetivos y principios así como los programas, proyectos y planes que se trabajan en pro de la población estudiantil.

Del listado de la siguiente tabla las instituciones que intervienen de forma directa con la Universidad de El Salvador son: Defensoría de los Derechos Universitarios, Administración Académica, Fiscalía General de la Universidad, mientras otras instituciones trabajan de forma general.

TABLA N°1  
 INSTITUCIONES QUE TRABAJAN EN LA ATENCIÓN HACIA LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL  
 DE LA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

N°	Nombre de la Institución	Visión y Misión	Objetivos y Principios	Proyectos, Programas o Planes
1	Defensoría de los Derechos Universitarios	<p>Misión Institución en nuestro país eminentemente académica, rectora de la educación superior, formadora de profesionales con aloreos éticos firmes, garante del desarrollo, de la ciencia, el arte, la cultura y el deporte. Crítica de la realidad, con capacidad de proponer soluciones a los problemas nacionales a través de la investigación filosófica, científica artística y tecnológica; de carácter universal.</p> <p><b>Visión</b> Ser una universidad transformadora de la educación superior y desempeñar un papel protagónico relevante, en la transformación de la conciencia crítica y prepositiva de la sociedad salvadoreña, con liderazgo en la innovación educativa y excelencia académica, a través de la integración de las funciones básicas de la universidad: la docencia la investigación y la proyección social.</p>	La Defensoría de los Derechos Universitarios tiene como función primordial la protección, defensa o tutela de los derechos universitarios contra actos u omisiones de autoridades que presumiblemente lesionen o amenacen lesionar los derechos o facultades de los miembros, así mismo deberá promover y difundir los derechos universitarios	<p>Feria de Derecho Universitarios e Inclusión Social en la Facultad Multidisciplinaria Paracentral</p> <p>Feria de Derechos Universitarios e Inclusión Social</p> <p>Propuesta de política de educación superior inclusiva y participación de personas con discapacidad en la universidad de El Salvador</p>
2	Fiscalía General de la Universidad		Velar por el estricto cumplimiento de la Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador, reglamentos y normas emanados de los órganos competentes que integran el gobierno universitario así como las demás Leyes que fueren aplicables a las actividades de la Universidad de El Salvador	<p>Programa de Becas ITCA- FEPADE.</p> <p>Programa para el Fortalecimiento de Capacidades Administrativas.</p> <p>Programa de Becas FANTEL</p>
3	Administración Académica Central	<p>Administrar y organizar el sistema Académico Administrativo de la Universidad de El Salvador, dando claro cumplimiento a la legislación universitaria y Acuerdos que emanen del Consejo Superior Universitario a fin de satisfacer las necesidades y brindar un excelente servicio a la población estudiantil y a nuestros graduados.</p> <p><b>Visión</b>          Lograr la excelencia en el servicio brindado a nuestros usuarios haciendo uso de tecnologías informáticas que faciliten eficiencia y calidad en los trámites y procesos académicos administrativos.</p>	Velar por la aplicación de las disposiciones generales sobre procedimientos medidas y resoluciones académicas contenidas en la Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador, Reglamento de la Gestión Académico- Administrativa y demás Reglamentos pertinentes.	<p>Activación de Estudiantes.</p> <p>Reingreso de Estudiantes.</p> <p>Retiro Oficial de Estudiante.</p> <p>Certificación de Notas parciales o globales.</p> <p>Graduaciones.</p> <p>Reposiciones de títulos.</p>

**Fuente:** Elaborada por estudiantes egresados de la Licenciatura en Trabajo Social realizando proceso de Grado 2016

#### 1.4 CONCEPTOS Y CATEGORÍAS EN LA ATENCIÓN HACIA LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL.

A continuación se presentan una serie de conceptos y categorías que ayudan al presente estudio, estos conceptos son producto de las expresiones vertidas por los y las estudiantes los cuales se utilizaron seudónimos por motivos de seguridad y confidencialidad de los mismos, estas manifestaciones se fundamentan con la teoría investigada que ayudara a la validación y análisis de la investigación.

TABLA N°2  
COCEPTOS Y CATEGORÍAS EN LA ATENCIÓN ESTUDIANTIL

CONCEPTO/ CATEGORÍA	SIGNIFICADO DE LOS INFORMANTES	DEFINICIONES O FUNDAMENTO TEÓRICO
<b>Violencia Verbal</b>	<p><b>Victoria:</b> Desde mi punto de vista la violencia verbal es toda acción que se demuestra por medio de golpes, insultos y descalificativos hacia la pareja ya sea dentro de una relación de noviazgo o como en el matrimonio.</p> <p><b>Andrea:</b> Violencia Verbal es levantamiento de voz, uso de lenguaje inadecuado y grosero y utilización de palabras muy técnicas con el propósito de no darse a entender con claridad.</p> <p><b>Geovanny:</b> Palabras que causan un daño real a la persona contra la que se comete ¿Cómo que daño? Avergonzarlo en público, amenazarlo, ofender sus ideas religiosas, procedencia étnica o identidad de género, utilizar un vocabulario considerado socialmente como inadecuado u ofensivo, ridiculizar con palabras a otra persona o gritar como forma de irrespeto e intolerancia una disminución de la autoestima de otra persona.</p>	Es aquella que se utiliza el lenguaje oral para ofender directamente a la persona: se manifiesta a través de los insultos, los descalificativos personales, las palabras hirientes.
<b>Violencia Gestual</b>	<p><b>Victoria:</b> Violencia gestual son sumisiones que ejercen a los que están dominados por una "x" situación esto lo podemos ver en la educación, trabajos y amigos. Que muchas veces se da por una mirada, algún mal gesto que tú haces con tu boca.</p> <p><b>Andrea:</b> Violencia a través de gestos con notorio irrespeto y con el fin de causar humillación.</p> <p><b>Geovanny:</b></p>	Es aquella que se manifiesta de forma silenciosa entre las personas ya que es muy difícil de identificar porque se muestra de forma gestual o facciones del rostro.

	La violencia que percibimos por gestos que son cultural y socialmente inadecuados porque son utilizados para ridiculizar, ofender o minimizar a alguien.	
<b>Atención al cliente</b>	<p><b>Victoria:</b> Atención al cliente es lo que ofrece una institución ya sea pública o privada, para que los usuarios reciban una mejor atención a la información que están necesitando.</p> <p><b>Andrea:</b> Servicio que brindan las instituciones para informar a los usuarios y usuarias o clientes sobre el trabajo que realizan o requerimientos de la institución.</p> <p><b>Geovanny:</b> Nace bajo una etapa específica del capitalismo, cuando pasa de la etapa industrial a la etapa tylorista y tordista de producción industrial, entonces se necesitó personas que atendieran gente en las tiendas donde se vendían productos. Creo que es una relación en la que, la persona que atiende "sirve" a la persona atendida. La persona que atiende debe tratar con respeto a la persona atendida porque ese es el rol del que atiende.</p>	Es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece con el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se debe seguir ciertas políticas institucionales.
<b>Derechos Universitarios</b>	<p><b>Victoria:</b> Derechos Universitarios es tener la protección o defensa contra actos que como estudiantes nos suceden en las diferentes carreras ya sea mala atención al cliente como con los diferentes catedráticos.</p> <p><b>Andrea:</b> Garantías y beneficios que poseen las y los estudiantes dentro de su lugar de estudio.</p> <p><b>Geovanny Trejo</b> No siempre existieron ni en todas las universidades reconocen estos derechos. Hay Derechos Universitarios desde 1918 en Latinoamérica y básicamente para mí estos derechos son garantías para el libre ejercicio del acceso a la educación, ósea, un derecho sería que se respete mi identidad de género, mi religión, mi calidad como estudiante universitario, derecho a participar en la vida política de la universidad, este tipo de cosas.</p>	Preceptos jurídicos que contienen el hacer y no hacer de los que la ley les da la categoría de universitarios, en donde se resalta fundamentalmente: el respeto a la institución y sus valores. Con una conciencia de responsabilidad que fortalecen los derechos que la propia ley otorga y que se sustenta en valores como la justicia y la solidaridad, defendiendo siempre la dignidad de la persona.

**Fuente:** Elaborado por estudiantes egresados de la Licenciatura en Trabajo Social realizando proceso de grado ciclo I-II 2016

TABLA N°3  
CATEGORÍAS CONSTRUIDAS POR GRUPO INVESTIGADOR

Conceptos/ Categorías	Significado para informantes	Definiciones o Fundamentos Teóricos
<b>FORMAS DE ATENCIÓN A USUARIOS EN ADMINISTRACIÓN</b>	Es todo lo relativo a dar respuesta o soluciones por una persona encargada de brindar atención, orientación a una persona que llega a solicitar de sus servicios; de acuerdo a la persona que atiende, de ello dependerá que esta será de buena o mala calidad	Según la Plataforma de Capacitación de Negocios para Emprendedores PYMERANG es una actividad que produce un encuentro físico con el cliente, sin las barreras ni interferencias que ocasiona el trato telefónico o a través de otras vías, como el correo electrónico. Se da contacto visual y el lenguaje no verbal juega un papel muy importante.
<b>Mala Calidad de Atención</b>	Es cuando la atención personalizada no cumple con las expectativas de la persona usuaria, puede tener diversos niveles, desde el irrespeto a las personas, alzar la voz. La mala calidad de atención dependerá de la persona y la institución que no tenga los elementos necesarios	Acción u omisión de actividades determinadas al buen uso del recurso servicio que brinda una institución, empresa o gremio.
<b>Procesos Académicos Lentos</b>	Es cuando para la entrega de documentos de carácter académico no son entregados o devueltos en el periodo establecido en las legislaciones de cada facultad de la UES y ello conlleva retrasos para los estudiantes	Según Gestipolis Proceso Académico es un instrumento informativo, que logra una comunicación dinámica y oportuna, la cual permite acceder a un conocimiento integral de los procesos a desempeñarse eficientemente en un área determinada.
<b>VIOLENCIA INSTITUCIONAL</b>	Es cuando un empleado maltrata a otra persona en diversos niveles es violencia institucional porque la persona que la ejerce representa una "x" institución	Acción u omisión de daño moral, psicológico y emocional a una persona por parte de una empresa, gremio u organización.
<b>Inadecuadas Instalaciones a personas con Discapacidad</b>	Esto tiene que ver con la adecuación arquitectónica para garantizar el acceso sin ninguna dificultad para persona con discapacidad y poder desarrollar procesos y actividades sin mayor dificultad.	Según el INFORME FINAL INTEGRACION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD A LA EDUCACION SUPERIOR EN EL SALVADOR las Inadecuadas Instalaciones es toda adversidad arquitectónica que tienen las personas discapacitadas para su movilización y tiene que ver con las aceras y pasarelas, que si bien son condiciones indispensables para la seguridad peatonal
<b>Inexistencia de Orientación en Procesos Académicos</b>	Es cuando no hay información previa a los estudiantes sobre los diversos procesos académicos, no hay información en páginas web, carteles u otros medios para que los estudiantes tengan una idea de lo que van a realizar	El hecho de que una persona comunique algo a otra implica un proceso complejo en el que podemos discernir fases de características dispares. El emisor ha de pensar lo que quiere comunicar, posteriormente debe expresarlo y el receptor finalmente ha de captar esa señal enviada por el emisor y reconstruir a partir de ella el contenido del mensaje

<b>Vocación para la Atención</b>	Es la actitud y aptitud de una persona para desempeñar funciones para atención a personas, la persona que tenga ese cargo deber contar con características de buena atención y servicio	La vocación de servicio es una de las actitudes que más se tendría que requerir en cualquier empleado que se contrata por una empresa que permita desarrollar o estimular entre los que ya están en la organización
<b>INSATISFACCIÓN EN ATENCIÓN A POBLACIÓN ESTUDIANTIL</b>	Se origina cuando hay descontento por parte de la comunidad estudiantil en cuanto a los diferentes servicios que presta la UES	Reacción la cual se origina en cuanto al no cumplimiento de los estándares definidos para la atención al usuario.
<b>Deficiente Información</b>	Es cuando hay información escueta, difusa e incompleta que no ayuda en mucho al estudiantado	Mensaje que si no se expresa con claridad es ambiguo en la comunicación es deficiente. Para que se dé un buen mensaje comprensible para el oyente este debe ser preciso, conciso y suficiente; de tal manera, que si usted como emisor, mezcla varias ideas en una oración, porque va expresando todo lo que se le viene a la mente, usted falta a la claridad que exige una buena comunicación
<b>Actitudes Discriminatorias</b>	Son las acciones no adecuadas en términos de atención y trato diferente de una persona a otra sea por color de piel, sexo, discapacidad física u otra característica diferente.	Toda aquella acción u omisión realizada por personas, grupos o instituciones, en las que se da un trato diferente a una persona, grupo o institución en términos diferentes al que se da a sujetos similares, de los que se sigue un prejuicio o consecuencia negativa para el receptor de ese trato. Habitualmente, este trato se produce en atención a las cualidades personales del sujeto que es objeto del mismo, aunque también puede deberse a otros factores, como el origen geográfico, sus decisiones u opiniones en lo social, lo moral, lo político u otra área de interés social
<b>Trato Grosero</b>	Es cuando hay conductas negativas de una persona a otra, puede ser gritos, gestos u otro tipo de acciones que afectan o dañan la integridad de otra persona.	Relación de una persona con otra o con otras, que se comporta sin cortesía, delicadeza o respeto hacia los demás

**Fuente:** Elaborado por estudiantes egresados de la Licenciatura en Trabajo Social realizando proceso de grado ciclo I-II 2016



Fuente: Fotografía Capturada en el Anexo de la Escuela de Ciencias Sociales de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, por estudiante egresado de la Licenciatura de Trabajo Social, viernes 20 de mayo de 2016.

## CAPITULO N°2

### VIVENCIAS DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL CON LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA

- 2.1. ESCENARIOS QUE SON PARTE DEL ENTORNO Y CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN
- 2.2. NARRACIONES DE CASOS DE ESTUDIANTES ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
- 2.3. COMPARACIÓN DE SIMILITUDES Y DIFERENCIAS ENTRE INFORMANTES CLAVES CON BASE A CATEGORIAS DE ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA INVESTIGADA
- 2.4. ANÁLISIS DE LA INTERPRETACIÓN DE LA SITUACIÓN DE SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA Y COMO REPERCUTE EN LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL
- 2.5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN SOBRE LA TEMATICA FORMAS DE ATENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA A POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

## CAPITULO N°2

### VIVENCIAS DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL CON LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA

El capítulo que a continuación se desglosa, muestra el proceso de interacción realizada con los 10 informantes claves quienes tuvieron las experiencias en los distintos trámites en la Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades, además se les detalló el propósito de la investigación.

Todas las personas informantes claves estudian la Licenciatura en Trabajo Social de la Escuela de Ciencias Sociales, Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, por esa razón fueron contactados por primera vez en las distintas aulas, el Anexo de la Escuela de Ciencias Sociales, el Edificio Dagoberto Marroquín, donde se tuvo una conversación informal para establecer los siguientes puntos de encuentro para poder realizar las entrevistas; los lugares variaron dependiendo de la privacidad que exigía el informante clave para proporcionar la información, también es de vital importancia mencionar que se usaron seudónimos para evitar problemas a futuro al realizar diversos trámites.

Cada una de las personas entrevistadas había tenido diversidad de dificultades al momento de hacer uso de los servicios que presta Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades, cada uno con diferentes experiencias pero la mayoría coincidía con que se habían enfrentado a una atención de mala calidad.

Se usó el Método Inductivo de tipo cualitativo para darle seguimiento y profundizar más en cada acercamiento con el informante clave, de igual manera se utilizó el enfoque del interaccionismo simbólico donde fue de vital importancia conocer el significado que las personas tienen acerca de una problemática específica, para este caso las formas de atención en Administración Académica a la Población estudiantil de la Facultad de Ciencias y Humanidades.



También se hizo mayor hincapié en las categorías establecidas para la presente investigación, en la cual cada informante clave proporcionó información valiosa y relevante que resultó de gran ayuda.

## 2.1. ESCENARIOS QUE SON PARTE DEL ENTORNO Y CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN.

### 2.1.1. Ubicación, población, proyectos, programas y estadísticas.

La Escuela de Ciencias Sociales, cuenta con cuatro carreras, siendo estas: Sociología, Antropología, Historia y Trabajo Social, para el caso de Trabajo Social cuenta con estudiantes de nuevo y antiguo ingreso que actualmente suman 928 inscritos y un plantel docente de 6 especialistas en la carrera, 1 por contrato eventual. Las y los estudiantes usan con mayor frecuencia el Edificio Dagoberto Marroquín y el anexo de la Escuela de Ciencias Sociales.

Para ese número de estudiantes que hacen uso de los diferentes servicios que brinda administración académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades, solamente hay dos ventanillas con igual número de personas para atender, lo cual no es suficiente, principalmente para el periodo de nuevo ingreso porque se satura por todas las personas que hacen uso de los servicios.

### 2.1.2. Insatisfacción sobre las formas de atención en administración académica a la población estudiantil.

Dentro de la Escuela de Ciencias Sociales de la Universidad de El Salvador, se generan comportamientos inadecuados por parte de Administración Académica a la Población Estudiantil, según la información recabada no se disipa las dudas que un estudiante realiza, si se brinda una información es incompleta y confusa, alzan la voz a las y los estudiantes por algunos elementos que no son comprensibles para ellos, se irritan cuando se va a realizar un proceso que es complejo, se burlan de las y los estudiantes que no comprenden ciertos trámites, abren tarde y cierran antes de la hora indicada, etc.

Las instalaciones de Administración Académica no son las más adecuadas para atención al público, porque son demasiado pequeñas y en las afueras no hay un techo donde las y los estudiantes puedan cubrirse de la lluvia o el sol; por otra parte no están adecuados los diferentes accesos para que las personas que tienen algún tipo de discapacidad física puedan acceder a realizar los respectivos trámites; en la actualidad se están realizando esfuerzo para que las personas que atienden en las ventanillas aprendan el LESSA al menos lo básico para atender a la población sorda.

El ambiente se vuelve tenso cuando hay afluencia de población estudiantil a realizar diversos trámites de manera simultánea (principalmente nuevo ingreso y estudiantes que están en los tramites de graduación) se saturan las ventanillas y las colas se hacen bastante extensas, aumentando significativamente el tiempo de espera para ser atendidos, estos y otros aspectos hacen que las y los estudiantes decidan no ir a realizar las consultas directamente a las ventanillas, sino que deciden indagar por otros medios, porque si deciden ir a consultar sus dudas no son despejadas y la atención tampoco es la adecuada.

## 2.2. NARRACIONES DE CASOS DE ESTUDIANTES

Para la obtención de la información se trabajó con 10 estudiantes de la Licenciatura en Trabajo Social de La Universidad de El Salvador, en los niveles de primer a quinto año, a los cuales se les administró entrevistas en profundidad a cada estudiante, con la finalidad de conocer las formas de atención a la población estudiantil desde sus propias experiencias, la observación participante y no participante contribuyó en gran medida a la recolección de más información importante para la investigación, también se hizo uso de la conversación informal para poder tener un acercamiento y establecer vínculos de confianza que permitió hacer una introducción a la situación problemática; de igual manera se trabajó con la técnica de grupo focal, donde se realizó una jornada con las y los estudiantes donde se llevó a cabo con la participación de cada uno de los

participantes expresando las diferentes circunstancias desagradables en administración académica.

De los 10 estudiantes fueron seleccionados 3 estudiantes que habían vivenciado las peores formas de atención y para ello se les dio mayor seguimiento a fin de identificar nuevos elementos para la investigación.

Las viñetas tienen relación con las categorías establecidas previamente y lo narrado por los informantes claves, donde los estudiantes expresan su sentir y su visión de las formas y modos de atención de los que hacen uso actualmente.

### CASO N°1: “LA PRIMERA IMPRESIÓN CUENTA BASTANTE”

#### GENERALIDADES DEL INFORMANTE CLAVE

<b>Nombre</b>	Andrea Gonzáles
<b>Sexo</b>	Femenino
<b>Edad</b>	25 años
<b>Nivel de Estudio</b>	Quinto año de la Licenciatura en Trabajo Social
<b>Ocupación</b>	Estudiante
<b>Dirección</b>	Ciudad delgado
<b>Composición Familiar</b>	Vive con su mamá, padrastro y un hermano, Jeannette Gonzáles (Mamá), Eladio Ayala (Padrastro) y Juan Ayala (hermano).

FUENTE: Elaborado por investigadores en Proceso de Grado de la Licenciatura en Trabajo Social de la Escuela de CC.SS con base a entrevistas a informantes claves sobre formas de atención en Administración Académica, Facultad de CC Y HH, 03 de Junio de 2016.

#### CATEGORÍAS USADAS PARA EL ANÁLISIS

**Violencia Verbal:** para esta categoría, en un momento Andrea se puso sentimental y hacía pausas, en una de las entrevistas expresó que sufrió violencia física y verbal al interior de su familia desde los 5 a los 17 años de edad, situación que hasta en la actualidad le ha dejado secuelas imborrables, que con el paso del tiempo ha tratado de superarlas, porque anteriormente era introvertida, pero gracias al contacto con amistades al interior de la Universidad y la iglesia le ha ayudado a superar esos daños psicológicos, por lo tanto manifiesta que no es la primera vez que es violentada verbalmente.

Ante eso comentaba que son patrones que son reproducidos en diversos niveles por las personas que lo sufren, para su caso ha logrado superar esas

afectaciones pero su hermano ha incorporado muchos de esos patrones de crianza aprendidos en la familia y que los reproduce con la familia que ha conformado actualmente.

“La violencia verbal es aquella donde siempre se trata de someter a la persona a través de las palabras, con la intención de dañarlas o herirlas emocionalmente”.

“...cuando recién ingresé a la Universidad de El Salvador, como uno viene a realizar trámites nuevos que no había realizado antes, entonces como estudiante se viene adivinando o perdido, en pocas palabras estaba uno adaptándose, si preguntaba te volvía a repetir pero de mala gana.”

La violencia verbal siempre tiene un propósito, el cual es desde cierto punto someter a la persona que está recibiendo en ese momento la intensidad de las palabras, está orientada en opacar la opinión que pueda emitir la persona o en ciertas circunstancias coartar la comunicación entre el emisor y el receptor para no proporcionar información o simplemente para hacer sentir esa barrera de superioridad de una persona a otra.

Esta situación es más sentida por la población estudiantil de nuevo ingreso, quienes no tienen conocimiento de los diversos trámites a realizar, aunado a esta situación que las personas que atienden en ventanilla no brindan la información precisa sobre los pasos o hacia donde se deben avocar sino es de competencia de esa unidad atender el tipo de asistencia que requiere el/la usuaria.

Entonces hace falta comprensión o brindar información previa a las personas de nuevo ingreso para que al momento de entrega de documentación sepan cómo debe realizarse el proceso para evitar complicaciones y avanzar en los procesos, porque para el caso de las personas de nuevo ingreso realizan consultas por el desconocimiento de las cosas que hay que realizar, no es por hostigamiento al personal que atiende.

**Violencia Gestual:** para esta categoría Andrea comenta que aunque las personas traten de ocultar esa situación de violencia gestual es bastante notorio

por parte de las personas usuarias, al inicio comentó que esta situación la había sufrido con mayor intensidad cuando hizo los trámites por primera vez en la Universidad, aunque siempre son expresados este tipo de comportamientos pero a estas alturas de la carrera al interior de la Universidad de El Salvador ha disminuido esa situación.

“Para mí, violencia gestual es cuando haces daño a otra persona a través de los gestos, pueda ser que no pronuncie una palabra pero con la mirada u otra expresión hace daño”.

“Lo que pasa es que a veces son muy obvias, responde a lo que se les está preguntando pero de manera pesada, se nota tanto en los gestos que hacen como en la modulación de la voz”

La violencia gestual está acompañada cuando se realizan trámites en Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades, aunque las personas que generan este tipo de violencia quizá no interpreten que es molesto para la persona que lo recibe o en su defecto que no tiene significado de violencia quien lo emite es un problema, las personas comprenden que dependiendo de la manera en que se mira otra puede estar siendo violentada o por el contrario siendo cálidos con la persona que se está atendiendo.

La expresión corporal es lo primero que la persona visualiza cuando entra en contacto o comunicación entre uno o más individuos, por ende por ser la primera expresión que una persona se lleva de otra podría deducirse el tipo de trato que se tendrá en todo el proceso de interacción, el o la usuaria siempre nota cuando una persona está atendiendo de mala gana, podría deberse a diversos problemas que pueden ser internos o de otra índole, eso no indica que por esas situaciones se tiene que tratar mal o atender con mal carácter a las personas.

**Atención al Público:** para esta categoría de análisis Andrea, comenta que todavía persiste la cultura de tratar mal a las personas que hacen uso de los sistemas de atención públicos, sin dejar a un lado la Universidad de El Salvador, pero las peores formas de atención la reciben las personas que recién ingresan

por ser la primera vez que se someten a ese tipo de procesos o por el simple hecho de lo que lo medular en ese momento es complementar la documentación para que ser acreditados como estudiantes.

“Independientemente si es una Institución Pública o privada, si uno se avoca ahí es porque van a despejar tus dudas, van a estar en la disponibilidad de todas las situaciones que un cliente o usuario pueda presentar”.

“...entonces la atención al cliente o usuario es atender, comunicar sobre el quehacer de la institución y si no es competencia de ella, con toda amabilidad deben indicar hacia dónde dirigirse”

“...la información que te dan es muy rápida y por la rapidez de la atención no es brindada de manera concreta y no queda bien claro lo que se ha expresado y si vuelves a preguntar te ven raro, como diciendo que sos retrasado o algo así, quizás les molesta que uno haga reafirmación, tomando en cuenta también que no brindar la apertura para poder evacuar las dudas”

“comenzando por el espacio, no es un buen lugar de atención para la atención al cliente, debería de abrirse otras ventanillas y contratar a más personal, eso sí con vocación...”

Desde el momento que una persona llega a utilizar los servicios de atención al público sea esta de carácter pública o privada, es para solventar algo que necesita en un momento específico, despejar dudas, orientación, asesoría, etc. La receptividad de la persona que atiende debe ser adecuada para que la persona se sienta satisfecha, se supone que la persona que está detrás de una ventanilla tiene el conocimiento y la disponibilidad para poder asistir las consultas relacionadas al área.

Ahora bien, puede ser que haya cosas que no son competencia del lugar adonde se acuda, para ello se puede remitir a la ventanilla o entidad correspondiente, sino se tiene conocimiento hacia donde tiene que dirigirse el usuario, la persona que atiende en ventanilla podría consultar con otras personas, si esto tampoco es posible se le puede indicar que no saben pero de con buena forma, sin ofender porque las personas no son culpables del desconocimiento de los procesos o lugares donde hay que realizar.

La carga laboral en Administración Académica de la Facultad de Ciencias Humanidades es un elemento que afecta a la población estudiantil que hace uso de esos servicios, también al personal administrativo que está designado en brindar atención, dada la alta cantidad de personas que en ciertos periodos realiza trámites, genera que la atención sea demasiada rápida y por ende que no sea de calidad porque cada caso es diferente y unos requieren mayor tiempo para ser solventadas las dudas o terminar el proceso por el cual ha llegado, esto es un problema porque la atención debe ser más personalizada.

Solo el aspecto de no brindar la atención adecuada por la rapidez cuando hay saturación de personas representa un problema, dada la peculiaridad de cada caso, pero también algo incómodo para las personas usuarias es el espacio reducido con el que cuenta Administración Académica, de acuerdo a la observación se constató que dentro solo hay espacio para 3 o 4 personas, para la época de invierno representa un problema pues no hay un techo que resguarde a las personas usuarias.

## CASO N°2: “LA ATENCIÓN FUE MALÍSIMA, ASÍ SE LO PUEDO DECIR”

### GENERALIDADES DEL INFORMANTE CLAVE

<b>Nombre</b>	María Francisca López
<b>Sexo</b>	Femenino
<b>Edad</b>	23 años
<b>Nivel de Estudio</b>	Cuarto año de la Licenciatura en Trabajo Social
<b>Ocupación</b>	Estudiante
<b>Dirección</b>	Soyapango
<b>Composición Familiar</b>	Vive con su mamá y dos primas, Teresa López (mamá), Silvia Vanessa López y Berta López (Primas)

FUENTE: Elaborado por investigadores en Proceso de Grado de la Licenciatura en Trabajo Social de la Escuela de CC.SS con base a entrevistas a informantes claves sobre formas de atención en Administración Académica, Facultad de CC Y HH, 07 de Junio de 2016.

### CATEGORÍAS USADAS PARA EL ANÁLISIS

**Violencia Verbal:** Al momento de suministrar la entrevista a la estudiante María, esta se mostraba muy emocionada para poder colaborar en la investigación, también se mostró muy segura al momento de responder las interrogantes sin

vacilar en las respuestas, mostrando mucha sinceridad en lo que expresaba, esto fue de vital importancia porque dio apertura para poder ahondar otros aspectos.

“...la señorita me salió pesadísima, porque yo tuve un problema, me robaron en dos ocasiones en el transporte colectivo y ahí perdí el DUE”.

“ella me preguntó que de adonde había salido de estudiar, a mí me extrañó que me preguntara esa situación, entonces le respondí que salí de un colegio privado, entonces ella me dijo vaya si tenía para pagar colegio entonces va a tener para pagar los \$4.90”

Dada la narración que hacía María se puede constatar la forma en que son tratadas la mayoría de personas que se avocan a Administración Académica en busca de una respuesta a ciertos trámites, de cierta manera las personas esperan una atención más cálida donde ayuden a solventar problemas y no a complicar más las cosas de las que se requiere apoyo.

Lo que María expresaba se pudo constatar en las diferentes visitas que se hizo a Administración Académica, donde dan las respuestas solamente por salir del compromiso sin objetividad, solamente por salir del compromiso.

También en lo expresado por la informante clave, se puede constatar que en vez de aportar a solventar la problemática se pone a cuestionar cosas que nada tiene que ver con la consulta que se está realizando en el momento, están para atender a la población estudiantil en general, sin importar su condición económica, social u otra índole; en este aspecto Roxana se mostró muy indignada ante tal situación y ciertamente no se tiene que hacer hincapié en la procedencia de la población porque a lo mejor fueron otras condiciones económicas en las que se encontraba la familia del estudiante.

Ante esa situación nos manifestaba que no siguió preguntando, sino que no siguió respondiendo porque podría en su momento podría molestarle y faltarle el respeto y no era necesario llegar a eso, porque era dejarse provocar y caer en las mismas circunstancias en las que fue atendida.



**Violencia Gestual:** cuando se preguntó al estudiante sobre esta situación, se mostraba preocupado porque la expresión del rostro cuando atienden a las personas no es la adecuada, se ven indispuestas a colaborar, no se establece un vínculo de confianza entre el personal que atiende y la persona que va a realizar el trámite.

“...A veces te responden pero de mala gana”.

Para esto también fue de vital importancia la observación realizada en administración académica, donde se pudo constatar que no hay una conexión básica con las y los usuarios, María comentaba que eso hace que no quieran acercarse a despejar dudas porque saben que no las van a orientar, entonces lo catalogan como perder el tiempo sin tener una respuesta certera a lo que se va a consultar, entonces eso hace que se baje la credibilidad de la UES porque es la primera impresión que las personas se llevan cuando se viene a estudiar a esta Universidad.

El hecho de responder de mala gana, es también una muestra de indisposición a realizar el trabajo por el cual están designados, sin lugar a dudas es también por la carga laboral a la que se encuentran sometidas, pero tampoco es un indicador aceptable para responder de esa manera a las personas usuarias, podría interpretarse desde diversos puntos de vista, pero no justifica que por esas diversas razones generen malos tratos a los usuarios.

**Atención al Público:** cuando se le hizo esta pregunta, rápidamente denotamos en el rostro que no hay satisfacción en lo que respecta a esta categoría, especialmente porque según lo que manifestaban esto se debe a la seguridad laboral con la que cuentan las personas encargadas de brindar atención en las ventanillas, esto conlleva que a pesar de la forma en que traten a las personas no puede interferir en la estabilidad laboral de la persona, les pueden hacer algunas observaciones, pero no despedir, eso hace que se atengan y brinden un pésimo servicio expresó María.

Entonces las personas ven natural este comportamiento, se puede apreciar que la estudiante se muestra intrigada e indignada pero comenta que espera que a un futuro esta situación se mejore.

“entonces ellas tienen que cumplir con su labor y no andar preguntando por otro tipo de cosas que están en el pasado, no me gustó para nada la verdad.”.

“quizás de todas las veces que he ido a administración académica han sido contadas las veces que me han salido con una voz moderada de lo contrario han sido pésima la atención que me han dado”

“que son un poco lentas y bueno a veces dejan solo se van como que es receso, en otras veces he encontrado que se están pintando en los momentos de atención”

En este apartado María comentaba el malestar en la forma como atienden al público, piensa que no es correcto ni ético andar preguntado o consultando situaciones que no están especificados para brindar atención, recomendó que es necesario que dediquen a realizar el trabajo al que están designados y por el cual devengan un salario.

Este problema de mala atención no es algo que se dé solamente en ocasiones, sino que en la mayoría de ocasiones que realizan los trámites es la misma situación, se deberían de trabajar en el aspecto de dirigirse mejor a los y las estudiantes porque es la razón de ser de la Universidad y que por lo tanto se deben respetar como tal, no viéndose como una carga a la que se tiene que atender porque no queda otra opción.

Según este aspecto, de acuerdo a la informante secundaria, jefa de capacitación y logística de la Facultad de Ciencias y Humanidades, se han desarrollado capacitaciones donde han participado las secretarías de Administración Académica de la Facultad, sobre temas de desarrollo humano y desarrollo continuo, para ello se desarrolló la temática de las cinco eses, el cual tienen su origen en la filosofía japonesa kantsave; pero que falta más por hacer para mejorar la calidad de la atención manifestada.

Otro elemento es la realización de otras actividades no contempladas en su desempeño laboral, podría ser entendible que se pueda alguna actividad pero sin dejar de atender a las personas usuarias, el hecho de que se pinten las uñas no es el problema, el problema radica en que se atrasen a dejen de atender por esa situación, de igual manera el tiempo para ir por un café o ir al baño debe ser prudencial, porque no se puede limitarse de hacer ciertas actividades siempre y cuando se atiendan a las personas de manera eficaz y eficiente.

### CASO N°3: “SI QUIERE IMPRIMA OTRA VEZ LA HOJA DE INSCRIPCIÓN Y AHÍ LE VA A SALIR YA”

#### GENERALIDADES DEL INFORMANTE CLAVE

<b>Nombre</b>	Guillermina Molina
<b>Sexo</b>	Femenino
<b>Edad</b>	22 años
<b>Nivel de Estudio</b>	Cuarto año de la Licenciatura en Trabajo Social
<b>Ocupación</b>	Estudiante
<b>Dirección</b>	Quezaltepeque
<b>Composición Familiar</b>	Vive con su mamá, papá y dos hermanos, Mamá (Erika Pérez), papá (Fernando Alfaro Molina), Antonio Molina (hermano) y Abigail Molina (hermana).

FUENTE: Elaborado por investigadores en Proceso de Grado de la Licenciatura en Trabajo Social de la Escuela de CC.SS con base a entrevistas a informantes claves sobre formas de atención en Administración Académica, Facultad de CC Y HH, 10 de Junio de 2016.

#### CATEGORÍAS UTILIZADAS PARA EL ANÁLISIS

**Violencia Verbal:** En esta categoría, se denotan aspectos elementales sobre la situación de violencia a nivel institucional al interior de la Universidad de El Salvador, Guillermina ha tenido varias experiencias de violencia, así que cuando se le preguntó por este aspecto se mostraba dispuesta a hablar sobre la temática.

“hay después se les va a avisar dijo, no nos dan las respuestas que uno quiere sino que nos mandan a esperar como diciendo: “que friegan, ni modo hay que darles una respuesta”.

“si voy a necesitar otro documento no sé qué voy a hacer, no cumplió mis expectativas porque no me respondió lo que necesitaba saber, hasta este momento yo tengo la duda siempre porque no sé qué voy a hacer”

A medida que se iba hablando de este aspecto con la estudiante se mostraba indignada con esta situación, porque hace frecuentemente de los servicios que la Unidad pone a la disposición, al inicio se mostraba enojada por la actitud que muestra el personal y con ganas de contar lo que le había sucedido, principalmente la molestia es porque a pesar de que se había acercado por la necesidad de saber qué hacer para un trámite en específico no encontró la respuesta que necesitaba, sino que quedó siempre con la misma duda aunque haya ido a consultar en más de dos ocasiones.

Esto también denota la ineficacia que existe por parte del personal que no está comprometido en orientar a la población estudiantil, eso sucede aunque la persona que llegue a la ventanilla les haga la consulta de forma tranquila no atiende de la manera adecuada, es recomendable realizar un proceso de sensibilización porque están atendiendo a personas y no objetos, por lo tanto el trato debe ser más cordial y respetuoso.

Al no brindarse la orientación adecuada a la persona que lo solicita, por lógica no aportara en nada a lo que se está consultando, generando también desconcertación en la persona, cuando una persona se aboca a una ventanilla de atención es porque no ha comprendido o necesita información de alguna situación en específico y por ende espera que sus dudas sean resueltas, no es porque se les ocurra ir nada más por curiosidad, sino porque requiere usar los servicios en un momento dado.

**Violencia Gestual:** cuando se le preguntó a Guillermina sobre este aspecto, mostró un poco de reacción negativa sobre la situación, pero también de comprensión por su parte, aunque comentaba que en las horas laborales hacen actividades que no están contempladas, entonces cuando una persona llega en ese momento les irrita, es como que se les llegara a interrumpir en algo de suma importancia que no está en sus funciones.

“...me salió toda pésima como diciendo hay venga después, no esté preguntando y no me contestó.”

“no voy a sentir lo mismo que me digan un no amable a un no pésimo”

Para este caso Guillermina expresó que en la mayoría de ocasiones en las que ha ido a realizar trámites responden nada más por salir del compromiso, aunque no expresen de manera verbal el descontento, lo demuestran en el rostro o en el tono en que responden, a su punto de vista es de mal gusto porque no van con la intención de causar molestias, sino que a realizar trámites necesarios y requeridos para los diversos procesos al interior de la Universidad, para lo cual hay un personal encargado recibiendo un salario para desarrollar esas funciones y por respeto debería de ser un trato más responsable.

Es necesario el cambio de actitud, porque muchas veces las personas que andan realizando los trámites también andan con poco tiempo y en la mayoría de casos los documentos son para periodos bastante cortos, entonces es necesario el cambio de actitud porque hay manera de decir las cosas sin ofender o alterar a los demás.

**Atención al Público:** cuando se le consultó sobre este aspecto, comentaba que debería de ser de calidad, porque es la primera impresión que se llevan las personas del Centro de Estudios Superiores, es como el reflejo de la Universidad, desde las personas de nuevo ingreso u otras que vienen a estudiar una maestría, entonces debería de hacerse un esfuerzo por brindar una mejor atención.

También manifestaba que eso genera que la población estudiantil tenga apatía a realizar consultas diversas, que tengan en cierta medida miedo a pedir información, para lo cual buscan otros medios, donde se les brinde mayor confianza y haya receptividad para hacer las consultas.

“como le digo fue bien cortante, bien pesada como quien dice yo estoy aburrida aquí y ellos las cosas que vienen a preguntar, entonces no fue la forma correcta porque

desde el momento que ellas trabajan en la Universidad saben que tienen que trabajar con estudiantes y que hay muchos, principalmente de primer año que vienen con muchas dudas, incluso nosotros en cuarto año aún tenemos dudas de algunos trámites que hay que realizar”.

“A veces con una persona nunca le sacan una bendita página están ahí y a saber que tanto hacen, ahí la tienen, medio escriben de ahí se ponen a platicar, vuelven a escribir y se ponen otra vez a platicar”

Durante el desarrollo de las entrevistas, Guillermina mostraba los documentos que había solicitado en más de dos ocasiones, a los cuales alega que pudo haber sido resuelto con mayor rapidez; manifestaba que desde el momento que una persona acepta un empleo sabe que es lo que va a dedicar a hacer, por lo tanto si aceptan el empleo es para desarrollarlo de la mejor manera, a su punto de vista no hay vocación del personal.

Es importante hacer reflexión sobre el punto que si algo obtiene un empleo sabe que es lo que va a desarrollar en el mismo, aunque tampoco se puede asegurar que puede haber momentos cargados de estrés, para ello el personal debería de estar preparado para afrontar ese tipo de situaciones o que por lo menos no salirse de control que es lo que al final conlleva a tratar mal a la persona que están atendiendo.

La pérdida de tiempo por parte del personal hace que se demoren mucho más en los trámites expresó, sin importar que hayan muchas personas esperando para ser atendidos y que andan con el tiempo limitado, para poder realizar otras actividades académicas o laborales; también es posible que puedan realizar otro tipo de actividades cuando no haya afluencia de personas esperando ser atendidas o en la medida posible ser discretas en la realización de las mismas, porque las personas observan ese tipo de comportamientos.

**CASO N°4: “SOLO TE DICEN: AHÍ DICE Y NO TE EXPLICAN”**

## GENERALIDADES DEL INFORMANTE CLAVE

<b>Nombre</b>	Víctor Batres
<b>Sexo</b>	Masculino
<b>Edad</b>	24 años
<b>Nivel de Estudio</b>	Cuarto año de la Licenciatura en Trabajo Social
<b>Ocupación</b>	Estudiante
<b>Dirección</b>	Apopa
<b>Composición Familiar</b>	Vive con su mamá, papá y un hermano y una prima, Mamá (Elena Álvarez), papá (Federico Batres Hernández), Pedro Batres (hermano) y Francisca Beltrán (prima).

FUENTE: Elaborado por investigadores en Proceso de Grado de la Licenciatura en Trabajo Social de la Escuela de CC.SS con base a entrevistas a informantes claves sobre formas de atención en Administración Académica, Facultad de CC Y HH, 14 de Junio de 2016.

## CATEGORÍAS UTILIZADAS PARA EL ANÁLISIS

**Violencia Verbal:** Dentro de esta categoría se denotan aspectos que han sido observados en las visitas realizadas a Administración Académica, al inicio Víctor no se quería hablar de manera abierta sobre esta categoría, incluso respondía pero de una manera bastante escueta, pero a medida se iba profundizando en la entrevista, pudo aportar bastante para la investigación, aunque por momentos decidía hablar con bastante cautela, esto lo hacía porque manifestaba que a él en lo personal no había tenido demasiadas complicaciones con las secretarías de administración académica, salvo de la tardanza en la entrega de documentación.

“...Pues sería un poco deficiente, porque más que todo por el trato y la parte actitudinal de las personas que están en esa área, le dicen mire le va a salir en tantos días por ejemplo, pero te lo dicen de una manera como diciéndote váyase y aparte como que uno no tiene mucha confianza de ir porque se tiene como pena a que te vayan a salir mal”.

“...me dijeron que me iban a entregar la carta hasta el martes, entonces yo necesito la documentación un poco rápido porque los procesos en las instituciones van avanzando y me voy atrasando...”

Según lo expresado por Víctor la manera de transmitir la información no es la adecuada, la respuesta que les dan a las personas va enfocada con que se vayan del lugar, y esto comenta, es una percepción que se siente eso porque la respuesta que te dan es una, pero la tonalidad de la voz en la que te la dicen es

totalmente lo contrario, eso genera a su punto de vista que las personas tengan cierto temor de ir a realizar consultas.

En una de las visitas a Administración Académica, una de las personas que atienden comentaba que en la mayoría de ocasiones tratan de despachar de salir con toda la demanda, por lo que tienen que agilizar los procesos y que para el caso de la tardanza en la entrega de documentos es porque la persona encargada de firmar no se encuentra o anda en reuniones, también eso depende de la anticipación en que se van a solicitar dichos documentos; también comentaba que dependerá del tipo de documento, porque hay unos que son más simples y por lo tanto se pueden entregar rápidamente.

A pesar de que Víctor no quería hablar explícitamente sobre la mala atención, comentaba que el tiempo para esperar documentos es demasiado largo y en muchas ocasiones esos documentos urgen para poder ser entregados en otras instancias. Al hacerse ese cuestionamiento a las secretarías, expresaban que eso se debe a que en ocasiones hay saturación de estudiantes porque hay trámites simultáneos, esto no depende de la Unidad como tal, sino que hay una planificación que hace el Consejo Superior Universitario para todas las Administraciones Académicas de las demás Facultades.

La saturación para realizar los diversos trámites según lo comentado por las secretarías de Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades, es porque muchos estudiantes a pesar de que los periodos para realizar algún trámite, por ejemplo de unas dos semanas, prefieren llegar hasta el último día el resultado es que la documentación salga en tiempos retardados. También se puede deducir que la saturación de trabajo en las Administraciones Académicas es por la planificación que se realiza es de aplicabilidad general, sin tomar en consideración la cantidad de estudiantes de cada Facultad.



**Violencia Gestual:** Cuando se le hizo la consulta a Víctor sobre esta categoría, dijo no haber sido víctima tan directamente de ese comportamiento, aunque siempre mencionó que la expresión del rostro es de pocos amigos, aunque traten de responder de una manera adecuada, con la mirada u otras expresiones se les nota la molestia de estar respondiendo.

“...cuando uno tiene la iniciativa de ir a preguntar, siempre te salen a la defensiva y lo que me dicen que vaya a preguntar a otro lado o que lea los afiches que colocan afuera.”.

“uno esperan que lo traten bien, de una manera dulce como comúnmente decimos, pero a veces ellas son pesadas”

Este tipo de actitudes podría llevar a una conclusión: de ninguna manera se sale bien en los procesos, si no se va a preguntar sobre algo que se va a realizar, te regañan que por que no se están pendiente de las cosas, si se va a preguntar anticipadamente te mandan para otro lado, y para el caso de los afiches, pocas veces colocan información donde las demás personas se puedan orientar, si colocan información es casi finalizando los periodos establecidos, no se puede decir que para averiguar ciertos trámites cuando no colocan la información; desde ahí se puede decir que la transmisión de la información no es la adecuada.

Al momento de preguntarle sobre este tema, el personal que atiende en la ventanilla manifestaba que bastantes estudiantes llegan desconociendo los pasos que se tienen que hacer, que la mayoría van a preguntar a Administración Académica, aunque en realidad debería de haber apoyo en otras Unidades para agilizar los diversos procesos, entonces cuando los estudiante no saben cómo expresar que es lo quieren puntualmente, dada la experiencia con la que cuentan se anticipan a lo que les están consultando para que sigan con el protocolo establecido, por ejemplo no se puede entregar record de notas.

Las personas que realizan consultas en Administración Académica esperan al menos un trato amable, no con demasiada amistad pero, sabiendo dar un buen

trato a los usuarios que al igual que las personas que están cerca de las ventanillas, haciendo cola, también están cansados de estar esperando, de estar soportando el calor y el sol para poder ser atendidos; si al menos no existen las instalaciones adecuadas para atender a las personas, se debería ser eficaz en la atención personalizada.

**Atención al Público:** esta categoría es una de las más importantes en la investigación y es de la que más hace referencia Víctor, según comentaba es en ello donde se tiene que trabajar, porque se tiene un concepto de que en todas las Instituciones Estatales se brinda una mala atención al público.

A pesar de que en la Universidad de El Salvador no existen las condiciones adecuadas para un mejor desarrollo de la población estudiantil, en Administración Académica de la Facultad la atención al público es de menor calidad, para esto la observación fue de vital importancia cuando se fueron a realizar trámites a Administración Académica Central donde se pudo constatar que el trato es distinto, sin dejar de lado que son dos o tres personas las que atienden en las ventanillas, desde ahí radica el problema con el poco personal disponible para la alta cantidad de estudiantes utilizan los servicios diariamente.

“...las condiciones en las que están las oficinas, solamente hay dos ventanillas y hay mucha demanda de estudiantes...”.

“...a veces los horarios no los ponen con anticipación, los vienen a colocar por ejemplo un día antes de inscribir, imagínate una persona no tenga acceso en ese día anterior a inscribir, pues yo considero que no debería de ser así...”.

Cuando se abordó este criterio Víctor manifestó en más de ocasiones que el poco personal que atiende es limitado y la demanda de atención es alta, lo que puede generar estrés por parte de quien atiende y hace el trámite, a criterio de las secretarías debería de igual manera haber más personas atendiendo, porque anteriormente habían cuatro personas atendiendo en ventanilla, actualmente

solo hay dos, para la demanda que se tienen les complica en la atención personalizada a cada caso.

la información que colocan en la cartelera (contiguo a al edificio de la Escuela de Ciencias Sociales), es demasiada tardía para el caso de las fechas de inscripción de materias, en ocasiones un día antes, esto perjudica a las personas que por cierta circunstancia no logran ver la información se quedan sin inscribir, ocasionando problemas para el desarrollo de la carrera y generando más trabajo a Administración Académica; en la observación que se realizó se pudo verificar que la información que colocan ya está desfasada, también es escasa la información en carteles o afiches.

#### **CASO N°5: “ES UN TONO ARROGANTE Y TAJANTE”**

##### GENERALIDADES DEL INFORMANTE CLAVE

<b>Nombre</b>	<b>Bryan Escobar</b>
<b>Sexo</b>	Masculino
<b>Edad</b>	26 años
<b>Nivel de Estudio</b>	Quinto año de la Licenciatura en Trabajo Social
<b>Ocupación</b>	Estudiante
<b>Dirección</b>	Nejapa
<b>Composición Familiar</b>	Vive con su mamá, papá y un hermano, Karen Fuentes (Mamá), Pedro Escobar (Papá), y Geovanny Escobar (hermano).

FUENTE: Elaborado por investigadores en Proceso de Grado de la Licenciatura en Trabajo Social de la Escuela de CC.SS con base a entrevistas a informantes claves sobre formas de atención en Administración Académica, Facultad de CC Y HH, 24 de Junio de 2016.

#### CATEGORÍAS UTILIZADAS PARA EL ANÁLISIS

**Violencia Verbal:** para esta categoría que es la más importante para el proceso investigativo, al momento de hacerle las preguntas a Bryan no quería colaborar porque sentía que podía tener dificultades al momento de realizar cualquier gestión o tramites en Administración Académica, para lo cual pidió anonimato en todo lo relacionado a su grupo familiar y domicilio. Esto imposibilitó que en las primeras entrevistas hablara abiertamente de las experiencias que había tenido, pero después con mayor confianza en el equipo investigar pudo proporcionar información muy valiosa.

“...me proporcionaron rápido los detalles, aunque el trámite era sencillo, solo me entregaron una ficha donde colocaba mis datos personales y la fecha, después de eso la entregué”.

“voy a poner de ejemplo un cambio de carrera, la respuesta es tardía en cuanto a la respuesta de equivalencia se tardan demasiado en dar una respuesta, inicia el ciclo y no se sabe que hacer”

La dificultad de respuesta depende de lo complejo que sea el trámite, como pueden resolver rápidamente para el caso de trámites sencillos donde no se necesita nada más que llenar una ficha, porque estos son trámites estandarizados, también puede demorar otros trámites que requieran revisión y visto bueno por parte de alguna jefatura o en su caso por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias y Humanidades.

Comentaba una de las secretarías de Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades, que aunque ellas quisieran que muchos de los documentos salieran lo más pronto posible, muchas veces depende de la cantidad de solicitudes que en su momento puedan tener las secretarías de Junta Directiva de la Facultad, de ello dependerá la rapidez en la entrega.

Donde observa el problema es para la respuesta de otro tipo de trámites, donde hay una tardanza significativa y ello representa una problemática porque de un trámite depende otro, sino sale a tiempo el documento que se requiere la persona se retrasa. Hay ocasiones en que se inicia el ciclo académico y no le habían resuelto la problemática, sin dar tampoco alguna orientación sobre los pasos a realizar o establecer nuevas fechas sin afectar el quehacer de las y los estudiantes.

**Violencia Gestual:** cuando se preguntó por esta categoría a Bryan, como se había explicado anteriormente, dijo no haber observado ese tipo de comportamiento en las personas que atienden, al menos no en su caso ha notado esas expresiones.

“...aunque traten de ocultar (que no siempre actúan así) pero sí en algunas ocasiones, dan respuestas a medias para que las personas no sigan preguntando, en algunas ocasiones se les nota en el rostro que no quieren atender, que brindan la información de prisa...”

Aunque las personas usuarias se hagan las que no notan esas expresiones, siempre se fijan y les molesta, que no lo expresan en ese momento es otra cosa, pero las personas siempre notan y repudian esas actitudes que no son profesionales, entonces aunque estén realizando las actividades que corresponde pero es notable en el rostro la insatisfacción de la labor que realizan y que la están realizando prácticamente a la fuerza, generando insatisfacción tanto en las personas que consultan como las personas que brindan atención.

**Atención al Público:** para esta categoría Bryan fue bastante específico y suelto para expresar su malestar, a pesar de que en las otras interrogantes había sido cauteloso para responder, porque expresaba que aunque no haya tenido experiencias complicadas, si conocía el caso de otras compañeras y compañeros que habían tenido muy malas experiencias y que dada esas circunstancias debe de atender el personal idóneo para que no se sigan dando ese tipo de malos tratos, porque así como tiene prestigio la Universidad de El Salvador en calidad educativa, también la atención al público debe ser de calidad comentaba.

“...la atención debe ser eficaz desde el principio, para eso está el personal para atender bien, como estudiantes merecemos atención de calidad...”

“...creo que dos personas no son suficientes para atender.”

Para el abordaje de esta categoría, se tuvo que tener un acercamiento con Bryan, porque al inicio no quería hablar mucho en relación a ello, pero explicaba que es necesario que las personas que atienden personas deberían de tener formación en el área, esto conllevaría a una mejora satisfacción al momento de hacer su trabajo generando un plus también en la persona que está siendo

atendida porque quedaría satisfecha con la atención brindada, se tendría un personal calificado y un público satisfecho.

También hace una reflexión importante de que las dos personas que atienden en ventanilla no es suficiente para la demanda estudiantil, que debería de ampliarse por lo menos otras tres ventanillas e igual número de personas atendiendo porque dada la demanda en ocasiones se tiene que extender las convocatorias o fechas de atención dada la cantidad de personas que asisten, se considera necesario poner a más personal que brinde atención. También considera necesario la colocación de una carpa fuera de la entrada principal, porque en el periodo de invierno las personas se mojan.

**CASO N°6 “DEJAN MUCHO QUE DESEAR, PORQUE EN OTRAS ADMINISTRACIONES ACADÉMICAS ATIENDEN MEJOR A LOS ESTUDIANTES”**

GENERALIDADES DEL INFORMANTE CLAVE

<b>Nombre</b>	Marvin Gaitán
<b>Sexo</b>	Masculino
<b>Edad</b>	24 años
<b>Nivel de Estudio</b>	Quinto año de la Licenciatura en Trabajo Social
<b>Ocupación</b>	Estudiante
<b>Dirección</b>	Ciudad Delgado
<b>Composición Familiar</b>	Vive con su madre, padre, abuelos, tía y sobrino,

FUENTE: Elaborado por investigadores en Proceso de Grado de la Licenciatura en Trabajo Social de la Escuela de CC.SS con base a entrevistas a informantes claves sobre formas de atención en Administración Académica, Facultad de CC Y HH, 07 de Julio de 2016.

**CATEGORÍAS USADAS PARA EL ANÁLISIS**

**Violencia Verbal:** durante el proceso de investigación se contactó en varias ocasiones a Marvin, para que pudiera colaborar brindando información, en más de dos ocasiones se mostraba indispuerto a brindar información respecto a la temática, manifestaba que no quería verse involucrado en problemas a raíz de que se dieran cuenta, pero después de todo accedió a colaborar brindando información.

“...no te dan la información, sino que te salen cortantes o entregan un papel con información que más confunde al estudiante.”.

“...a veces no dan la respuesta idónea, cuando son procesos más complejos no les dan importancia a dichos trámites...”.

De acuerdo a esta situación se mantiene el común denominador en los casos anteriores que la tonalidad de la voz no es la indicada para el servicio que se ofrece, que a pesar de la forma en que se exprese el estudiante que va a solicitar información siempre responden de una manera cortante sin necesidad que las personas hablen en tono pesado siempre reaccionan de forma inadecuada.

También denota que proporcionan información escasa la población estudiantil y es entregada para que no estén consultando de manera verbal en la ventanilla de atención, sin importar que esta situación confunda más al estudiante, que en muchas ocasiones se les dificulta entender los procesos porque hay una orientación adecuada y si la información es entregada de manera impresa se les dificulta comprender la situación por la cual han tenido que ir a consultar directamente a ventanilla donde esperaban que sus dudas fueran disipadas.

Esas diversas actitudes que son demostradas a la población estudiantil influyen para que sean mal evaluadas por las personas que hacen uso de los servicios que presta la Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades.

Otro aspecto que también es percibido y que ha vivido esa experiencia Marvin es que cuando son procesos complejos no le ponen mayor énfasis o importancia para ser resueltos en la mayor brevedad posible o en un tiempo prudencial para que no afecte el desarrollo normal de las actividades académicas, porque esto es algo que no se puede ver desde una óptica simplista, porque si no se realizan los tramites que están delimitados en un periodo establecido podría generar problemas en el curso de su carrera, atrasos en la misma y el peor de los casos complicaciones para el proceso de graduación, entre otras dificultades.

Según las vivencias de una de las secretarías de Administración Académica, también ellas reciben violencia verbal por parte de los estudiantes, en ocasiones cuando ellas se tardan en realizar los trámites llegan a gritarles, en una ocasión un estudiante le lanzó un trozo de papel, molesto porque no le resolvían en trámite por el que se había avocado, pero que esas situaciones no son visibilizadas por las demás personas dentro de la Universidad de El Salvador.

**Violencia Gestual:** al momento de hacer el abordaje sobre este apartado Marvin expresaba que las personas naturalizan este tipo de comportamiento hacia la persona usuaria y que en muchas ocasiones por la presión en la que se encuentra cada estudiante o por otro tipo de circunstancias no le ponen atención pero que en la mayoría de ocasiones suele ocurrir estas situaciones.

“...nos ponían periodos establecidos donde nos decían que nos iban a brindar los resultados, íbamos a preguntar cada semana después de la fecha que nos dijeron y se molestaban, incluso llegó un momento que solo con la mirada nos respondían...”.

“...creo que se siente confiadas de tener el empleo fijo, entonces no les dan importancia resolver u orientar bien a los estudiantes, porque nadie las puede destituir de sus cargos.”

De acuerdo a esta situación se llega al extremo que cuando se va a consultar por un proceso en el cual se tiene cierto periodo de estar gestionando no hay siquiera respuesta verbal por parte del personal que atiende, esto podría interpretarse como hostigamiento, pero en este caso están contratados para atender a la población que hace uso de los servicios que la Unidad presta y por ende están en la obligación de orientar y desarrollar procesos, porque desde el momento que no se le contesta a una persona cuando se llega a hacer una consulta sobre algún trámite, desde ahí se rompe la barrera del respeto.

Esta forma de expresión podría tomarse o justificarse por el hecho del estrés en el que se exponen, pero también la labor que realizan es remunerada y por ende reciben un salario para atender a las personas usuarios con el respeto que se merecen.



Por otra parte algo que se complementa con el hecho de que actúen así con las y los estudiantes es porque tienen asegurada la plaza por ley de salario y esto conlleva a que traten a las personas como se les antoja, esto tampoco es justificable bajo ninguna circunstancia, también esto es comprendido por la población estudiantil que los malos tratos vienen hacia las demás personas porque se creen inmovibles de sus respectivos cargos.

**Atención al Público:** como se ha venido analizando estos aspectos, la atención brindado a la persona usuaria es pésima y de mala calidad en Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades en la Universidad de El Salvador.

Al momento de preguntar a Marvin sobre esta categoría sonrió, esto sin duda a que ya se sabe que las formas de atención en Administración Académica no son las idóneas y desde el momento que se le vio sonreír ya se esperaba la respuesta sobre esta categoría.

“...primero vienen tarde abren como a las 8:15 am, vienen temprano pero no abren a la hora establecida, la hora de la salida no la cumplen salen antes; si hay una fila grande y digamos que solo faltan dos personas, simplemente cierran sin explicar hasta que persona van a atender, hay tramites que urgen de atención pero no los atienden por irse temprano.”

“...el periodo de entrega de documentos en la fecha a la que se comprometen, quizás a uno le dicen que va a salir en tal fecha, para que uno se vaya, como para salir del apuro, y esto es que es para tramites sencillos, por la ventanilla te pasan algún documento revisando sus celulares sin volver a ver a los estudiantes, lo ideal sería atender bien, aun en los trámites sencillos no te reciben bien ni orientan adecuadamente.”

“...debería de habilitarse una ventanilla en línea de preguntas y respuestas de procesos complejos, porque en la actualidad básicamente solo sirve para descargar formularios.”

Al analizar este elemento, el problema radica desde los horarios establecidos de atención que son de ocho de la mañana a cuatro de la tarde, el cual es incumplido desde el momento en que se inicia las labores, al abrir tarde afecta a las

personas que por diversas razones tienen que realizar otras actividades, ya sea estudiar temprano, trabajar, etc. Esta situación les afecta en el sentido que se les complica regresar después a realizar los trámites.

Otro aspecto es que a pesar de que abren tarde, cierran temprano y para las personas que trabajan al venir encuentran cerrado sin poder realizar el trámite, por lo menos se debería de respetar el horario establecido; en las observaciones que se realizaron se pudo constatar que cierran antes de las 3:30 pm y se vio a personas llegar para hacer uso de los servicios pero estaba cerrado, sin lugar a dudas ese aspecto debe mejorarse para brindar un mejor servicio.

También si una persona llega un poco tarde tiene que hacer fila para esperar a ser atendida y cuando va llegando la hora de salida simplemente cierran sin previo aviso, tampoco indican hasta que persona van a atender, eso desde cualquier punto de vista es irrespetar a la persona usuaria, porque si al menos se le indicara hasta que persona en la fila va a ser atendida no hiciera la fila para que al final no les brinden la atención, eso no demoraría mucho tiempo y aunque la persona que está haciendo la fila para poder hacer los trámites se molestara al menos no haría la fila sin ser atendida.

Para el momento de la atención como lo expresó Marvin brindan algún tipo de respuesta para que la persona no siga insistiendo, aunque no sea cierto lo que le están diciendo al usuario su misión principal aunque de cierta forma disfrazada es que el usuario se vaya; esto conlleva a la que las personas que están realizando el trámite vayan a estar consultando en diversas ocasiones para monitorear el proceso que están realizando.

La persona que está atendiendo a cualquier tipo de usuarios siempre debe de tener contacto visual, eso denota que le está poniendo atención y que le interesa lo que está expresando, al no hacerlo es como no prestarle atención ni interés a la persona, es por ello que es necesario que las personas que atiendan al público

recibir capacitaciones para brindar una mejor atención, para que esta sea de calidad y la población quede satisfecha por la atención recibida.

Por último se hace prioritaria la necesidad de la creación de una ventanilla en línea donde se puedan realizar consultas básicas para evitar ir hasta las ventanillas de atención para evitar la saturación de personas, porque como expresaba Marvin en la actualidad solo funciona para la descarga de algunos documentos, se podría explotar al máximo ese recurso y ponerlo a disposición de la población estudiantil.

#### **CASO N°7 “LO QUE HICE ES QUE LO DEJÉ PASAR COMO DESAPERCIBIDO Y NO ME IMPORTÓ EN ESE MOMENTO COMO ME TRATARAN”**

GENERALIDADES DEL INFORMANTE CLAVE

<b>Nombre</b>	Elena Peraza
<b>Sexo</b>	Femenino
<b>Edad</b>	22 años
<b>Nivel de Estudio</b>	Quinto año de la Licenciatura en Trabajo Social
<b>Ocupación</b>	Estudiante
<b>Dirección</b>	San Martín
<b>Composición Familiar</b>	Vive con su madre, padre y dos hermanas

FUENTE: Elaborado por investigadores en Proceso de Grado de la Licenciatura en Trabajo Social de la Escuela de CC.SS con base a entrevistas a informantes claves sobre formas de atención en Administración Académica, Facultad de CC Y HH, 20 de Julio de 2016.

#### **CATEGORÍAS USADAS PARA EL ANÁLISIS**

**Violencia Verbal:** De acuerdo con las entrevistas realizadas a Elena, manifestó que no había tenido inconvenientes en relación con malos tratos, a excepción cuando vino por primera vez a la entrega de documentación para nuevo ingreso a la Universidad de El Salvador, esto es sin duda por la situación de desconocimiento a la que se enfrenta la mayoría de estudiantes que recién ingresan a este centro de estudios superiores; cuando se suministró la entrevista a Elena se denotaba que el hecho de esperar más de lo indicado o no recibir la atención adecuada no le toma importancia, como naturalizar la violencia en los términos de atención.

“...cuando fui a entregar por primera vez los documentos de nuevo ingreso, entonces ahí si la señora que me atendió la sentí como de mala gana y solo me dijo: deme los papeles...”

De acuerdo a lo que expresaba Elena, la mayor problemática para ser atendidos es cuando vienen por primera vez a la Universidad, esto se debe en cierta medida al desconocimiento de la población estudiantil sobre los diversos procesos que se realizan, también por la escasa información recibida; también al inicio de ciclo de cada año se satura Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades, porque se realizan diversos procesos simultáneos y esto representa una carga de trabajo.

También esto puede leerse desde otra perspectiva, cuando recién ingresan los estudiantes la Universidad de El Salvador son más propensos a recibir cualquier tipo de maltrato, porque aún desconocen los derechos que poseen como estudiantes, de igual manera vienen con la necesidad de poder hacer todos los tramites de carácter legal para estar inscritos, esto podría generar que no les interese el trato recibido, siempre y cuando logren disipar las dudas para completar la documentación requerida.

**Violencia Gestual:** para esta categoría de análisis al momento de preguntársele manifestó que no había sentido este tipo de situaciones, o como también comentaba que ignora ese tipo de situaciones para no sentirse afectada por ese tipo de situaciones.

“Primero se debería capacitar a las personas que atienden, después sería bueno darles un incentivo para que vayan mejorando sus actitudes al momento de atender a las y los estudiantes.”

Pese a que manifestaba que prefería ignorar ese tipo de situaciones para no verse afectada, también hace una recomendación válida, capacitar al personal y brindarle incentivos para que presten una mejor atención a los usuarios, este aspecto es de vital importancia porque es percibido por la población estudiantil

que es necesaria la formación al personal administrativo que atiende al público para la atención sea de mejor calidad que la que se brinda actualmente.

También se demuestra que a pesar de que la población no se exprese públicamente, prefieren callar ese tipo de situaciones, ignorar las malas expresiones hechas por el personal, pero que son percibidos y no son de agrado de la población estudiantil.

**Atención al Público:** para el caso de esta categoría si expresó algunas deficiencias que deben ser tratadas para que las demás generaciones de estudiantes no se enfrenten a ese tipo de situaciones.

“Nosotros tenemos derecho a estar informados con lo que tenga que ver con la parte de Administración Académica y sobre la atención al público, es decir si vas a Administración Académica a solicitar algo, esa persona está en la obligación de atenderte a vos a sacarte de las dudas o más evacuar las dudas que vos tengas.”

Para este caso, no es que tienen que atender bien para quedar bien con los usuarios, sino que están en la obligación de atender a todas las personas que asisten a solicitar información o tramitar otro tipo de proceso, porque para eso tienen la función de atender al público que se aboca para cualquier tipo de trámite, si tuviese una función distinta a esa fuera otra situación porque estarían haciendo algo que no tienen contemplado en sus funciones al interior de la Universidad de El Salvador.

Es importante señalar, que desde el momento que se apertura una ventanilla para la atención al público, como su palabra lo indica es para proporcionar información a las personas que lo requieran, también la razón de ser de la Universidad de El Salvador es la población estudiantil, entonces en razón a este aspecto la atención hacia ellos debe ser la más idónea y de respeto, sin importar la edad, sexo, religión, color de piel, etc.

**CASO N°8 “DEBEN SER CAPACITADOS, ELLOS NO SON EFICIENTES”**

## GENERALIDADES DEL INFORMANTE CLAVE

<b>Nombre</b>	Morena Escalante
<b>Sexo</b>	Femenino
<b>Edad</b>	26 años
<b>Nivel de Estudio</b>	Quinto año de la Licenciatura en Trabajo Social
<b>Ocupación</b>	Estudiante
<b>Dirección</b>	Apopa
<b>Composición Familiar</b>	Vive con su madre y dos hermanos

FUENTE: Elaborado por investigadores en Proceso de Grado de la Licenciatura en Trabajo Social de la Escuela de CC.SS con base a entrevistas a informantes claves sobre formas de atención en Administración Académica, Facultad de CC Y HH, 03 de Agosto de 2016.

## CATEGORÍAS USADAS PARA EL ANÁLISIS

**Violencia Verbal:** Al momento de abordar a Morena, se mostraba dispuesta a colaborar siempre y cuando se le guardara el anonimato, aunque la preocupación que mostraba era más por el lado de la mala atención en cuanto a los tiempos de respuesta de las diversas solicitudes y trámites al interior de Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades, aunque la violencia según su punto de vista se da en los diversos espacios donde se mueven las personas, en la familia, grupo de amigos, etc.

“Es que ir ahí siempre es un disgusto, para hacer la cola o que te hablen mal, hacer un proceso ahí es un disgusto, solo pensar en hacer el trámite....”

“Desde el Momento que te alcen la voz o te hablen grosero es violencia, es que considero que la violencia verbal va desde una palabra que haga sentir mal, inferior, bueno que hagan sentir menos con una palabra que puede ofenderte....”

Solo el hecho de saber que las personas que atienden en Administración Académica, genera un disgusto en las personas que tienen pensado ir a realizar los trámites en ventanilla porque ya se imaginan el trato con el que serán recibidos, esto es un mal precedente para toda la Universidad de El Salvador, porque se llega a asimilar que la atención que brindan al público en Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades.

La población estudiantil tiene una percepción negativa en lo que respecta a la atención al público y esa información se transmite de estudiante a estudiante,

hasta el punto de que la mayoría de las y los estudiantes tienen conocimiento de los malos tratos que ahí se reciben, entonces no es una información que se maneje de forma aislada.

Otro elemento de mucha importancia es que se logre identificar que la violencia no es únicamente golpes o algo que deja con señales a una persona, sino que puede variar su tipología y siempre sigue siendo expresión de violencia, pero el hecho de que se identifique la violencia a través de hacer sentir inferior a las demás personas, alzar la voz entre cosas sea entendida desde la perspectiva de los estudiantes significa que no se ignora que están siendo violentados en su momento.

**Violencia Gestual:** para el análisis de esta categoría Morena comentó no haberse sentido aludida por los malos gestos que se dan a diario en Administración Académica, porque según su punto de vista en todas las instituciones del Estado sucede la misma situación.

“la violencia gestual va desde la expresión donde te vean mal, que te hagan mala cara como diciendo ahí viene otra vez a preguntar, algo que con el rostro demuestre que no estás a gusto o no quieres atender a nadie.”

La importancia de tratar bien a las personas usuarias, radica no solamente en la prontitud de atención, sino que también desde la presentación que la persona muestra a través de sus gestos, la mirada hacia la persona que están atendiendo denota la importancia al hablar o recibir al usuario, dependiendo de los ánimos con que una persona reciba a otra, así será de igual manera la calidad en la resolución de sus dudas o trámites que la persona necesita realizar.

Por esta parte en las actitudes que demuestra una persona al momento de ejercer su labor, indica la satisfacción o no de lo que realiza; el hecho de que se molesten cuando una persona va a solicitar información, o realizar otro tipo de gestión es un acto que no debería darse bajo ninguna circunstancia o justificación, porque el puesto de trabajo amerita realizar ese tipo de actividades.

**Atención al Público:** para el análisis de esta categoría Morena comentaba que el problema radica en los periodos demasiado largos para dar respuesta a los trámites.

“...todos los trámites desde el inicio, para pedir una carta o una firma se tardan mucho, te tienen de semana en semana, se llevan bastante tiempo, no sé por qué cuestiones, pero no cumplen con los tiempos y no es eficiente.”

“...Desde el inicio que se va a Administración Académica ya sabe que los procesos son deficientes, son súper largos, no adecúan los tiempos, no estoy satisfecha, no se sabe si salen o no las cosas, porque lo mandan de un lugar a otro, quizá la gente no esté capacitada .”

De acuerdo a los tiempos de espera para que den respuesta a una solicitud presentada, se demoran demasiado tiempo, podría depender del cumulo de trabajo que tengan las secretarias o también la tardanza podría depender de los jefes inmediatos, dependiendo de la circunstancia que se presente, las y los usuarios estudiantes perciben y ven de mal gusto los tiempos demasiado largos para proporcionar las respuestas respectivas, considerando esos aspectos como deficientes y eso resta credibilidad a la labor realizada por Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades.

Y en sí las personas no dicen que el trabajo de mala atención es por parte de esta Unidad sino que de la Universidad de El Salvador en general.

Aunque la jefatura de la Unidad de Capacitaciones de la Facultad de Ciencias y Humanidades, ha comentado que se han hecho esfuerzos por brindarles capacitaciones a través de INSAFORP al personal que tiene en ventanillas, muchas de esas capacitaciones nada más van enfocadas en el manejo de estrés y aspectos relacionados únicamente a mejoras dentro de la oficina (manejo de programas computacionales, entre otros); aunque se han realizado muchos esfuerzos pero aún faltan elementos por mejorar, principalmente para brindar una mejor atención a los estudiantes.



**CASO N°9: “LO QUE HAGO ES QUE ME LO EXPLIQUEN DE MANERA ESCRITA”**

## GENERALIDADES DEL INFORMANTE CLAVE

<b>Nombre</b>	Victoria Cerna
<b>Sexo</b>	Femenino
<b>Edad</b>	21 años
<b>Nivel de Estudio</b>	Tercer año de la Licenciatura en Trabajo Social
<b>Ocupación</b>	Estudiante
<b>Dirección</b>	Soyapango
<b>Composición Familiar</b>	Vive con su mamá y abuela, María Cerna (mamá) y Margarita Vásquez (abuela).

FUENTE: Elaborado por investigadores en Proceso de Grado de la Licenciatura en Trabajo Social de la Escuela de CC.SS con base a entrevistas a informantes claves sobre formas de atención en Administración Académica, Facultad de CC Y HH, 18 de Agosto de 2016.

## CATEGORÍAS USADAS PARA EL ANÁLISIS

**Violencia Verbal:** para esta categoría de análisis es un poco más compleja porque Victoria es una persona sorda, sin embargo también es percibida esta situación aunque tengan una discapacidad auditiva, cuando presentan dificultades para comprender sobre aspectos a los que han llegado a preguntar piden que la explicación les sea escrita para que esta sea entendible.

“...entonces yo había ido a consultar más de dos veces por el proceso de una carta y le pregunté nuevamente como hacerla, entonces me lo mostró en la pantalla de la computadora y le respondí ah ya entendí, entonces ella me preguntó ahora si entiendo pero ya molesta.”

En cierta medida tiene un mayor grado de complejidad la atención a personas con discapacidad auditiva, porque casi nadie maneja el Lenguaje de Señas de El Salvador LESSA o si lo manejan es nada más aspectos básicos, entonces esto representa una barrera comunicacional; aunado a la barrera del lenguaje no se trata con cortesía a la persona, el hecho de que la persona pregunte nuevamente algo que es necesario para reafirmar es entendida por el personal administrativo como molestia, aunque en ocasiones el error sea por parte del personal que no brinda bien la información.

**Violencia Gestual:** en este aspecto es más fácil ser identificado por una persona sorda, porque la primera conexión que se establece con la persona que tiene

comunicación es visual, así que para esta categoría Victoria comentaba que en diversas ocasiones había tenido malas experiencias en ese sentido.

“...las secretarías son muy serias, no sé quizás así es su personalidad, no hay comunicación porque cuando les entrego la hoja de inscripción de forma seria la agarran, después me la dan pero siempre se forma seria.”

Aunque la seriedad de una persona no podría afectar al momento de prestar el servicio de atención al cliente, sin embargo sino se mide este tipo de situaciones genera malestar y descontento para la persona que está siendo atendida, porque esto podría ser entendido como indisposición para atender y sin lugar a dudas brindan la atención pero deseando que la gente se vaya lo más pronto posible, sin lugar a dudas este aspecto debe mejorar porque las personas que se dirigen a Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades no tienen que estar soportando malas actitudes por parte del personal.

**Atención al Público:** son muy pocos los casos donde las personas reciben una buena atención, pero hay casos excepcionales en los cuales la atención es aceptable.

“...realmente no he esperado mucho, porque cuando he llegado y he visto que hay cola lo que hago es que me voy directamente a la ventanilla y le digo a la secretaria que estoy preocupada y que necesito ayuda y me atienden a mi primero....”

Depende de cómo la persona aborde su situación dependerá de ello la agilidad en que le resuelvan la situación a la que se ha presentado, cabe decir que no con todas las personas puede mencionar ese mecanismo, podría ser que con las personas con discapacidad se tenga algún tipo de consideración, pero esto no aplica para todo público, esto también puede depender del estado de ánimo en el que se encuentre el personal y la disponibilidad de tiempo que en ese momento tenga para brindar atención.

## CASO N°10: “SEGÚN LA EXPERIENCIA QUE HE TENIDO, MUCHAS VECES EL PROBLEMA RADICA EN LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA CENTRAL”

### GENERALIDADES DEL INFORMANTE CLAVE

<b>Nombre</b>	Geovanny Trejo
<b>Sexo</b>	Masculino
<b>Edad</b>	26 años
<b>Nivel de Estudio</b>	Egresado de la Licenciatura en Trabajo Social
<b>Ocupación</b>	Estudiante
<b>Dirección</b>	Apopa
<b>Composición Familiar</b>	Vive con su mamá y papá abuela, Lilian Benítez (mamá) y José Trejo (papá).

FUENTE: Elaborado por investigadores en Proceso de Grado de la Licenciatura en Trabajo Social de la Escuela de CC.SS con base a entrevistas a informantes claves sobre formas de atención en Administración Académica, Facultad de CC Y HH, 24 de Agosto de 2016.

### CATEGORÍAS USADAS PARA EL ANÁLISIS

**Violencia Verbal:** para el análisis de esta categoría Geovanny dijo no haber tenido mayores complicaciones porque en pocas ocasiones ha realizado trámites en los cuales no ha tenido mayores inconvenientes.

“...es cuando una persona se dirige a otra por medio de insultos con el propósito de hacerla sentir inferior.”

“...en mi caso si se han dirigido con un buen tono de voz cuando les he preguntado sobre alguna situación, no he tenido ese tipo de malas experiencias.”

A pesar de no haber tenido inconvenientes Geovanny sabe con claridad que es Violencia Verbal, esto en cierta medida es bueno porque si en determinado momento sufriera de ello fácilmente sería identificado para exigir respeto o al menos no ignoraría ese tipo de situaciones que por la mayoría de las personas usuarias es considerado como “algo normal”, sino que tiene un criterio más amplio en lo que respecta a violencia.

Otro elemento importante que cabe destacar es que no todas las personas se han enfrentado a violencia verbal, hay una pequeña cantidad de personas que no han tenido mayores complicaciones al momento de la atención personalizada, podría deberse a diversas circunstancias, que al momento de la atención hubiesen pocas personas, la persona que brinda la atención esté en un lapso de

tranquilidad u otro tipo de situaciones que hace mejorar la atención en un momento dado.

**Violencia Gestual:** el análisis de esta categoría resultó complejo porque como se acotaba anteriormente Geovanny comentó que no había tenido problemas al momento de la atención.

“Para mi violencia gestual es cuando una persona ejerce algún tipo de gestos desagradables en el cual la otra persona puede sentirse violentada sin necesidad de que haya llegado a una violencia verbal, por ejemplo fruncir el ceño, girar los ojos como señal de que lo que la otra persona dice no es agradable o “coherente”.

Lo interesante es que Geovanny comprende la diferencia entre un tipo de violencia y otro, pero que esta no implica que deje ser violencia sino que son en diferentes modalidades, aunque estos elementos son más fáciles ser detectados por una persona que está siendo violentada; estas situaciones a nivel de Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades, a pesar de que hay una pequeña población que no ha tenido inconvenientes la gran mayoría de la población usuaria reciente la forma en la que son tratadas.

**Atención al Público:** para el Análisis de esta categoría Geovanny manifiesta que tiene sus vacíos que deben mejorarse, si ha tenido algunas dificultades pero han sido mínimas.

“El conjunto de actividades que ofrece una empresa o una institución con la finalidad de que el cliente o el usuario obtenga algún producto, información o algún servicio.”

“Pienso, según la experiencia que he tenido que muchas veces el problema radica en la administración central de la UES, ya que en la mayoría de procesos que yo realice los retrasos no eran por parte de la administración de la facultad sino de la administración central.”

Es importante el concepto que Geovanny tiene sobre la atención al público, el cual debería de ser brindado de una mejor manera para que el servicio brindado sea de calidad y la persona que lo recibe pueda irse satisfecha.

Es importante destacar también que los retrasos de Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades no son por culpa de ellos como Unidad, sino que en algunos casos los trámites se retrasan por parte de Administración Académica Central, al menos para algunos trámites específicos dependen de la aprobación o revisión por parte de ellos, las personas se quejan de la tardanza en la entrega de documentos y la molestia o el descontento es con la Administración Académica de Ciencias y Humanidades, pero eso no justifica la tardanza de la mayoría de procesos que si son competencia de ellos.

### 2.3. COMPARACIONES DE SIMILITUDES Y DIFERENCIAS ENTRE INFORMANTES CLAVES CON BASE A CATEGORÍAS DE ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA INVESTIGADA

En este apartado se hace una comparación de las diferentes situaciones en la que se encuentran y se desarrollan los informantes claves, quienes están inmersos en la problemática que se aborda. Las similitudes y diferencias existentes en los informantes claves con relación a las tres categorías seleccionadas, las cuales son: Violencia Verbal, Violencia Gestual y Atención al Público o Usuario. A través de implementar instrumentos a cada uno de los informantes claves, quienes se entrevistaron, tratando de describir las causas de esas conductas. Se han tomado en cuenta aspectos que han sido relevantes en cada uno de los casos, los cuales ayudan a comprender la situación de la mala calidad de atención en Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades.

A continuación se presenta un cuadro en el que se describen las diferencias y similitudes, donde se descartan a partir de lo que cada uno de los informantes claves expresa, para tener una visión más amplia de las realidades en que se desarrolla la población estudiantil cuando hacen uso de los diferentes servicios que presta Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador.

**CUADRO N°1**  
**MATRIZ DE SIMILITUDES Y DIFERENCIAS DE INFORMANTES CLAVES**

CATEGORIAS	SIMILITUDES		DIFERENCIAS	
	CASOS 1,6,9	CASO 1 Andrea	CASO 6 Marvin	CASO 9 Victoria
<b>GENERALIDADES</b>	Las tres personas son estudiantes de la Licenciatura en Trabajo Social, de la escuela de ciencias sociales, Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador que hacen uso de los servicios que presta administración académica de dicha facultad.	Es una estudiante del sexo femenino, de 25 años de edad, actualmente se encuentra en quinto año de la Licenciatura en Trabajo Social.	Es un estudiante del sexo masculino, de 24 años de edad, actualmente se encuentra en quinto año de la Licenciatura en Trabajo Social.	Es una estudiante con discapacidad auditiva del sexo femenino, de 21 años de edad, actualmente se encuentra en tercer año de la Licenciatura en Trabajo Social.
<b>VIOLENCIA VERBAL</b>	Los tres informantes claves han sido víctimas Violencia verbal en distintos niveles en Administración Académica, generando poco interés muchas veces en hacer uso de este servicio tan necesario para sus procesos de estudio al que están obligados asistir para tener su documentación en regla.	Andrea es una estudiante que estudia la Licenciatura en Trabajo Social a nivel de quinto año, ha recibido violencia verbal en administración académica de la facultad de ciencias y humanidades, pero esa violencia fue ejercida contra ella cuando se encontraba realizando los trámites de nuevo ingreso, admite que ha cambiado con el tiempo, eso se debe al desconocimiento con el que se enfrenta las personas de nuevo ingreso y con el tiempo que transcurren dentro de la universidad conocen el procedimiento para los diversos trámites; aunque siempre se genera ese tipo de violencia, al final ella es consciente de que se ha acostumbrado a esos tratos.	Marvin es un estudiante que estudia la Licenciatura en Trabajo Social a nivel de quinto año, ha sufrido de violencia verbal, porque la información que ha recibido en administración académica es muy escueta y al preguntar nuevamente para confirmar o aclarar mejor sobre el aspecto consultado, era causa de molestia para el personal que brinda la atención, entonces la violencia recibida es por la misma ineficacia al momento de orientar a la población estudiantil	Victoria es una joven con discapacidad auditiva que estudia la Licenciatura en Trabajo Social a nivel de tercer año, ha sufrido de violencia verbal La joven Sorda denota empatía, y responde con seguridad a todas las preguntas, y se ve con ánimo de seguir los estudios. Es clara en afirmar que a veces si ha tenido algún percance en la administración académica, pero que ella pone empeño en tener sus papeles en orden, a pesar de esa dificultad, respecto a los servicios, la barrera de ser persona sorda es marcada porque a pesar de ello no le brindan la información precisa

<b>VIOLENCIA GESTUAL</b>	Los 3 estudiantes han sufrido de violencia gestual en diversas ocasiones, lo que genera que solamente se acerquen a administración académica cuando es necesario u obligatorio realizar un trámite	Andrea ha sentido que la violencia gestual es ejercida a menudo en contra de la población estudiantil pero que esta no es identificada de forma clara por las personas usuarias o que simplemente deciden callar para no generar conflictos y evitar mayores contratiempos, para su caso en particular cuando han hecho malos gestos o miradas en su contra ella rápidamente los ha identificado y para ella si es una situación molesta que no debe de seguirse dando por parte del personal hacia la población estudiantil	Marvin ha sufrido de violencia gestual porque cuando ha preguntado de una situación en específico le han respondido de forma cortante como diciéndole váyase rápido, para salir del compromiso y no dejar completamente al vacío a la persona entregan papeles con información que especifique claramente cómo se deben de hacer las cosas; por ello considera que la violencia gestual a hacia las personas que realizan tramites y consultas y administración académica de la facultad es una falta de respeto hacia las personas y lo hacen sin ningún temor porque gozan de estabilidad laboral y nadie les dice nada del mal trabajo que realizan.	Por lo general dice que no le teme a la forma en que lo atienden en el lugar, ella lo que resiente es la seriedad de las secretarias al momento de atender, eso hace sentir que no quieren atender a la población y en cierta medida no le parece esa actitud por lo que evita en cuanto se puede no ir a hacer trámites.
<b>ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Los 3 estudiantes manifiestan que la atención al público es de mala calidad, aunque en diferentes niveles.	Para el caso de Andrea la atención al público es de mala calidad, empezando por el espacio para la cantidad de personas que hacen uso de las instalaciones cuando van a realizar, pues con facilidad se satura y la mayoría de personas quedan expuestas a la lluvia y el sol. También la información que brindan al estudiante es escasa o casi nula	Marvin comenta que la atención que ha recibido es bastante mala en comparación a otros espacios, porque le ha tocado en ocasiones hacer fila y cuando ha estado a punto de pasar cierran la ventanilla de atención sin haber especificado hasta que persona iban a atender, también en ocasiones ha tenido que ir temprano porque lleva clases pero no ha podido	Victoria comenta que para este caso han tratado de atenderla bien aunque no ha sido con la rapidez que ella espera, pero con paciencia han podido orientarla adecuadamente.

	por ello considera que la atención al público es de mala calidad.	realizar los trámites porque abren hasta después de las 8 de la mañana.	
--	---	---	--

**Fuente:** Elaborado por investigadores en proceso de grado de la Licenciatura de Trabajo Social con base a información proporcionada por informantes claves a lo largo de la investigación Formas de atención en administración académica a población estudiantil de la escuela de ciencias sociales (Facultad CC y HH-UES, 2016)

**CUADRO N°2  
MATRIZ DE SIMILITUDES Y DIFERENCIAS DE INFORMANTES CLAVES**

CATEGORIAS	SIMILITUDES	DIFERENCIAS						
	CASOS 2,3,4,5,7,8,10	CASO 2 María	CASO 3 Guillermina	CASO 4 Víctor	CASO 5 Bryan	CASO 7 Elena	CASO 8 Morena	CASO 10 Geovanny
<b>GENERALIDADES</b>	Las siete personas son estudiantes de la Licenciatura en Trabajo Social, de la escuela de ciencias sociales, Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador que hacen uso de los servicios que presta administración académica de dicha facultad.	Es una estudiante del sexo femenino, de 23 años de edad, actualmente se encuentra en cuarto año de la Licenciatura en Trabajo Social.	Es una estudiante del sexo femenino, de 22 años de edad, actualmente se encuentra en cuarto año de la Licenciatura en Trabajo Social.	Es un estudiante del sexo masculino, de 24 años de edad, actualmente se encuentra en cuarto año de la Licenciatura en Trabajo Social.	Es un estudiante del sexo masculino de 26 años de edad, actualmente se encuentra en quinto año de la Licenciatura en Trabajo Social.	Es una estudiante del sexo femenino, de 22 años de edad, actualmente se encuentra en quinto año de la Licenciatura en Trabajo Social.	Es una estudiante del sexo femenino, de 26 años de edad, actualmente se encuentra en quinto año de la Licenciatura en Trabajo Social.	Es un estudiante del sexo masculino, de 26 años de edad, actualmente se encuentra egresado de la Licenciatura en Trabajo Social.
<b>VIOLENCIA VERBAL</b>	Los tres informantes claves han sido víctimas Violencia verbal en distintos niveles en Administración Académica, generando poco interés muchas veces	Andrea Gonzáles es una estudiante que estudia la Licenciatura en Trabajo Social a nivel de cuarto año, ha recibido violencia verbal en administración	Guillermina reciente que las respuestas que le brindan en Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades es	Víctor expresó que en su caso casi no ha recibido malos tratos pero que las respuestas que el personal brinda son demasiado cortantes y que ese aspecto debe	Bryan comenta que para este caso no ha tenido complicaciones porque en vez de que la persona le haya respondido mal, no hubo comunicación	Elena expresó que la forma en que te dicen las cosas no es la indicada para brindar atención, porque prácticamente piden los documentos como	Morena manifestaba que debido a los malos tratos que se generan en Administración Académica de la Facultad de Ciencias y	Para el caso de Geovanny no siente haberse visto afectado por la violencia verbal ni que haya sido ejercido en contra de su persona, pero si comprende



	<p>en hacer uso de este servicio tan necesario para sus procesos de estudio al que están obligados asistir para tener su documentación en regla.</p>	<p>académica de la facultad de ciencias y humanidades, pero esa violencia fue ejercida contra ella en una ocasión que se encontraba reponiendo el DUE que le había sido robado, donde la secretaria le argumentó que si había tenido dinero para pagar el colegio, también podía tener dinero para pagar la reposición del mismo por una cantidad de \$4.90 lo que la estudiante consideraba como injusto porque no descuido de ella la pérdida del documento sino que fue asaltada, la forma en que le fueron dicha las cosas la sintió</p>	<p>demasiado cortante con la población estudiantil, lo antes posible quieren despachar a la persona que está realizando el trámite, el tono de la respuesta es de mala gana, eso lo analiza como que regañar a la persona en otro término.</p>	<p>mejorarse, también no le brindan apertura al estudiante para que este se exprese.</p>	<p>entre la persona que lo atendía.</p>	<p>regañando a los estudiantes, con una voz pesada que no es agradable ni adecuada para la persona que ha llegado a realizar el trámite, entonces desde ahí comenta que hay una falla que se debe corregir lo más pronto posible.</p>	<p>Humanidades prefiere en la medida de lo posible no acercarse a realizar trámites a no ser por fuerza mayor, porque el tono grosero con el que son tratados los estudiantes entre otras cosas le genera un disgusto solo pensar en ir hacer los trámites en ventanilla ya es una molestia comentaba</p>	<p>que se dan ese tipo de situaciones dentro de Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades, por lo tanto de debe enmendar ese error.</p>
--	--	--	--	--	---	---	---	---

		como violencia hacia su persona.						
<b>VIOLENCIA GESTUAL</b>	La mayor parte de estudiantes han sufrido algún tipo de violencia en diversas ocasiones, lo que genera que solamente se acerquen a administración académica cuando es necesario u obligatorio realizar un trámite	Para este caso María manifestaba que en la mayoría de ocasiones que hizo uso de los servicios le respondieron de mala gana o con un gesto inusual en el rostro que denotaba que estaban atendiendo pero de mala gana, lo que califica como violencia verbal porque aunque le estuviera atendiendo en su rostro se notaba molestia por brindar la atención.	Guillermina ha sufrido de violencia gestual porque cuando ha solicitado una respuesta la expresión del rostro es como "que molesta o las cosas por las que está preguntando.	Lo que manifiesta Víctor es que no es la forma correcta de dirigirse a las demás personas con las diferentes expresiones de rostro porque la persona usuaria espera ser recibida con mayor calidez por parte del personal.	Para esta categoría menciona que aunque la persona que atiende trate de ocultar su enojo siempre están molestas por la carga laboral, en su caso le daban las respuestas a medias para que ya siguiera preguntando por el tema.	Elena manifestó que en lo personal no le afecta ese tipo de situaciones porque va más enfocada en que le resuelvan su situación que en el trato que va a recibir, pero también recomendaba que es necesaria la capacitación del personal.	Para Morena los gestos que hacen las personas que atienden en las ventanillas de Administración Académica denotan que no quieren brindar atención o que les moleste que las personas lleguen a consultar, desde esa óptica manifestó que es violencia gestual.	Igualmente para este caso comenta que al menos en su caso cuando ha ido a realizar cualquier trámite no ha tenido mayores problemas y que siente que ha sido afortunado en no enfrentarse en ese tipo de circunstancias.
<b>ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Los estudiantes manifiestan que la atención al público es de mala calidad, aunque en diferentes niveles.	Para el caso de María no le pareció ético que la persona que la atendió estuviera preguntando donde había estudiado, porque eso es salirse del	María comenta que la atención que ha recibido es bastante deficiente porque se tardan demasiado para documentos sencillos o hasta	Para este caso Víctor expresa que la cantidad de personas que atienden es demasiada escasa para la enorme cantidad de personas que hacen	La atención al cliente es deficiente desde su propia opinión porque el personal que atiende es muy poco para la gran cantidad de personas que	Elena manifestó que la obligación del personal es ayudar a las personas en lo que está a su alcance, siente la atención de mala calidad desde el	Morena está totalmente insatisfecha de los servicios brindados, desde que inició a realizar los trámites de Nuevo Ingreso comenta	Para este caso Geovanny manifiesta que la tardanza en brindar respuestas es por culpa de la planificación Académica Central, porque de

		<p>objetivo que tiene como empleada, otro aspecto es la lentitud con la que fue atendida, además de las ocasiones en las que ha ido a realizar trámites, pocas han sido las ocasiones en las que le han brindado una atención de calidad.</p>	<p>para poner una firma o sello Entonces empezando desde ese aspecto la atención es bastante deficiente.</p>	<p>uso a diario de los diferentes servicios y que los horarios no son puestos con anticipación lo que genera retrasos para los estudiantes.</p>	<p>realizan trámites diariamente, si se ampliara el número de personas en ventanilla podría ayudar a agilizar los procesos y evitar las colas.</p>	<p>momento en que no saben orientar bien a las personas.</p>	<p>que no ha mejorado la atención porque a su criterio se tardan demasiado hasta en los trámites sencillos, otro elemento que destacó es el hecho de que no cumplen con los periodos en que prometen entregar resultados.</p>	<p>ahí también dependen varios trámites y que la mayoría de personas usuarias piensan que el problema de atraso en los periodos establecidos es por culpa de Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades, por lo tanto a su punto de vista debe empezar mejorando Académica Central para que en la Facultad de Ciencias y Humanidades mejore el servicio.</p>
--	--	---	--	---	--	--	---	---

**Fuente:** Elaborado por investigadores en proceso de grado de la Licenciatura de Trabajo Social con base a información proporcionada por informantes claves a lo largo de la investigación formas de atención en administración académica a población estudiantil de la escuela de ciencias sociales (Facultad CC y HH-UES, 2016)

#### 2.4. ANÁLISIS DE LA INTERPRETACIÓN DE LA SITUACIÓN DE SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN ACÁDEMICA Y COMO REPERCUTE EN LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL

En el cuadro número uno se observa la situación de los y las jóvenes que hacen uso de los servicios de atención en la Administración Académica en la Universidad de El Salvador. Existen similitudes y diferencias en los casos expuestos en el cuadro ya que reflejan violencia ejercida por parte del personal de Administración de la Facultad de Ciencias y Humanidades, aunque en diferentes niveles cada caso pero que todos los casos han tenido experiencias de mala atención y violencia verbal y gestual.

Aunque quiera evitarse, las malas experiencias que han vivido los estudiantes cuando hacen uso de los servicios de la Administración Académica, les dejan secuelas psicológicas en su comportamiento que a veces ni son conscientes de ello. Dichas secuelas son notorias al expresarse o cuando se retraen, pero actúan en ambos casos a la defensiva. Si fuera un ambiente normal y sano, los estudiantes con más confianza harían uso de estos servicios para que sus procesos se lleven a cabo de la mejor manera.

Otra situación que los estudiantes deben enfrentar es como a pesar de estas barreras, deben aprender a sobrellevarlas y saber adaptarse a la situación mientras se encuentra una solución, ello les provoca desgaste psíquico, emocional, energías que deberían estar empleando y concentrando para su proceso educativo, ya que la carga académica es pesada y requiere una dedicación plena.

En la actualidad la defensoría de los derechos universitarios dentro de la Universidad de El Salvador la cual vela por respaldar a la población estudiantil en los casos en que son violentados sus derechos, pero hasta el momento no hay una demanda interpuesta por estudiantes donde se quejen de la mala

atención para que se tomen cartas en el asunto para solventar la problemática, dentro de la facultad se hace muy poco para solventar este problema. Buscar una solución que beneficiara a ambos sectores para evitar este tipo de situaciones en cuanto a la mala atención a la población estudiantil. La única alternativa a la que los estudiantes recurren es con la actitud a la defensiva y en que en algunos casos se torna con agresividad.

La agresividad es ya un síntoma de desenlace negativo que no abona a la resolución de la problemática planteada, muy al contrario, se convierte en un círculo vicioso en el que los empleados también podrían reaccionar y seguir con ese tipo de actitudes.

Por eso se hace tan necesario que haya un tipo de capacitación para los empleados de Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades, principalmente para el personal que atiende en ventanilla, esto ayudaría a que estén conscientes de sus deberes y obligaciones como tales, no basta que hayan definiciones teóricas en instructivos, sino trascender lo teórico y llevarlo a la realidad para que el clima mejore y sea de beneficio para ellos como empleados mejorando su labor y para la población estudiantil que recibiría una mejor atención.

## 2.5 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN SOBRE LA TEMÁTICA FORMAS DE ATENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN ACADEMICA A POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

En el presente estudio se hace un análisis a partir de aportes obtenidos durante la investigación. La temática aborda la situación sobre los servicios de la Administración Académica que está generando impacto negativo y afectando a los y las jóvenes estudiantes, los cuales viven enfrentándose a situaciones de violencia.

La mayoría de entrevistados coincide en que las actitudes de quienes laboran en la Administración Académica, no son las mejores, puesto que algunos dicen que les hablan pesado, y con gestos que denotan violencia y hace sentir mal a los usuarios. En otros casos los estudiantes dicen que a veces no responden a sus preguntas, o les pasan posponiendo sus procesos hasta nuevo aviso, hay mala comunicación e ineficiencia con la que los estudiantes califican el trabajo de la Administración Académica.

Muchas veces ellos prefieren recurrir a sus mismos compañeros para hacer consultas que le corresponden únicamente a la Administración Académica, pero al querer evitar malos momentos buscan otras fuentes para que les aclaren dudas y así no asistir en lo posible a solicitar los servicios de la Administración Académica, salvo cuando tienen que registrarse o sellar documentos, de lo contrario evaden llegar al lugar.

Esto podría acarrearles problemas porque si están confundidos en sus procesos podrían hasta perder notas y otras cuestiones que derivarían en una agudización del problema.

Por parte de la Administración Académica, las empleadas entrevistadas tienen una opinión respecto a la de los estudiantes, puesto que ellas relatan que tratan de explicarles los procesos lo más claro posible pero que algunos estudiantes se muestran intolerantes y optan por actitudes agresivas hacia ellas. Cuentan que a veces los usuarios les solicitan documentación cuya entrega depende de procesos a seguir, pero que muchas veces los estudiantes los exigen para el mismo momento, y cuando ellas les exponen que todo lleva un proceso de estudio, firmas, etc.

Las señalan de ineptas y alguna vez, alguien se enfureció tanto que le lanzó papel en la cara. Una de las empleadas también expresa que se siente segura por el tipo de mobiliario que les han designado para la atención del público, puesto que

asegura que si estuvieran en escritorios convencionales, quizá ya hubieran experimentado algún tipo de agresión física por parte de algunos estudiantes, a las empleadas les gustaría que las capacitaran para brindar un mejor servicio, pero que en la mayoría de casos no les dan permiso.

Exponen el ejemplo de la atención de personas con discapacidad, que sin estar capacitadas para la atención de este público, ellas se esmeran, y un ejemplo concreto con las personas Sordas, sólo una de ellas fue capacitada en la Lengua de Señas Salvadoreña, y cuando alguna persona Sorda es atendida por la empleada que desconoce esta lengua, recurre a la que sí sabe para poder darle atención, y que a veces esto les causa atrasos, y se ganan la crítica de los estudiantes usuarios que demandan rapidez.

Contrario a lo anterior, en el tema de la discapacidad física, las empleadas no se preocupan en salir de su oficina para atender afuera cuando es un estudiante que utiliza silla de ruedas, el lugar para llegar a la Administración Académica es inaccesible, no cumple con las normas básicas<sup>7</sup> de accesibilidad.

Todo este relato es de una estudiante con discapacidad física, que al enfrentarse con las barreras arquitectónicas, debido a la existencia de gradas que dificulta la movilidad para llegar hasta la Administración Académica, le es imposible hacer personalmente los trámites debido a que no hay rampa para bajar en su silla de ruedas. Por lo que es su madre la encargada de realizar los trámites que le son negados muchas veces porque no le creen que su hija tenga discapacidad, y por no tener un documento legal que la nombre la representante legal de su hija

Por lo que es necesaria una capacitación en derechos de las personas con discapacidad, así como el aprendizaje de la Lengua de Señas Salvadoreña<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup>Organismo Salvadoreño de Normalización, Norma Técnica Salvadoreña NTS 11.69.01:14, Accesibilidad al medio físico, Urbanismo y Arquitectura.

<sup>8</sup> Naciones Unidas, "Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad", Imprenta Nacional, enero de 2012.



FUENTE: Fotografía tomada en la Administración Académica de Ciencias y Humanidades, por estudiante egresados de Licenciatura en Trabajo Social, 24 de junio de 2016

## CAPITULO N° 3

### **METODOLOGÍA, PLANTEAMIENTOS DE LOS TRABAJADORES SOCIALES DESDE EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN**

- 3.1. METODOLOGÍA APLICADA EN LA INVESTIGACIÓN, FORMAS DE ATENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA A POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES (Facultad de CC y HH – UES)
- 3.2. HALLAZGOS RELEVANTES EN EL OBJETO DE ESTUDIO, ATENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA A POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
- 3.3. CONSIDERACIONES Y REFLEXIONES DESDE EL TRABAJO SOCIAL



### CAPITULO N° 3

## METODOLOGÍA, PLANTEAMIENTOS DE LOS TRABAJADORES SOCIALES DESDE EL PROCESO DE EXPLORACIÓN

Este capítulo se aborda el tema sobre la metodología del proceso investigativo, desde el proceso de exploración, recolección de información sustancial de fuentes primarias constituidas por los estudiantes de diferentes años de la Licenciatura de Trabajo Social, personal administrativo y autoridades de la Escuela de Ciencias Sociales, para abordar la problemática. Contando con instrumentos cualitativos como entrevistas en profundidad administradas a dichos actores, y la observación participante y no participante de las situaciones que los actores determinados (estudiantes) exteriorizaban, debido a que son usuarios de la problemática en estudio, este criterio proporciona a los investigadores la conveniencia de realizar el estudio con este tipo de población, con la finalidad de obtener insumos para analizar los aspectos relacionados a la atención que reciben todos los usuarios de la Administración Académica de la Escuela de Ciencias Sociales, Facultad de Ciencias y Humanidades. De esta forma se garantiza la obtención de datos en su propio marco natural, su entorno, para evitar distorsiones (José Ignacio Ruiz Olabuénaga, 1996.)

### 3.1. METODOLOGÍA APLICADA EN LA INVESTIGACIÓN, FORMAS DE ATENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA A POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES (Facultad de CC y HH – UES)

#### 3.1.1. Método inductivo de tipo cualitativo

Estrategia para obtener información de los actores claves que se determinaron para el estudio de las formas de atención en la Administración Académica a población estudiantil de la Escuela de Ciencias Sociales (Facultad de Ciencias y Humanidades - UES). En el proceso se utilizó la técnica de la entrevista en profundidad, por medio de la cual se pudo obtener información en

cuanto al sentir de la población estudiantil respecto de las formas de atención que desarrollan los delegados de los diferentes servicios de la Administración Académica. De esa manera se captan experiencias y significados particulares, y concretiza los datos recogidos fundamentando el enfoque del interaccionismo simbólico el cual está encaminado a la construcción del conocimiento verificable de la vida de grupo y comportamiento de los seres humanos afectados directamente con la problemática.

Posteriormente se hizo uso de la técnica de observación participante y no participante logrando observar la gesticulación y posición corporal de los entrevistados, que denotan su estado de ánimo y sentir, asimismo se recibió información contextual, que abona para comprender mejor la problemática, como el conocer los lugares de residencia (municipios como Soyapango, Quezaltepeque, Apopa son algunos de los lugares de residencia de los estudiantes que son las fuentes primarias), entorno familiar (si tienen una familia nuclear, monoparental, ensamblada) entre otros determinantes que pueden influir en las condiciones personales de los entrevistados al recibir atención de una forma adecuada.

De la misma manera se realizaron entrevistas al personal administrativo de la Escuela de Ciencias Sociales, con las consideraciones que estos actores imprescindiblemente deben desarrollar las actividades de atención y la forma en que efectúan sus labores son adecuadas o no hacia la población estudiantil.

Para validar la información recopilada se utilizó la técnica de la triangulación la cual permitió que la información brindada por los informantes claves a través de las narraciones se comparara con la información que nos brindaron los especialistas en nuestro tema quien fue la licenciada Francisca Romero de Burgos en su tema la atención de calidad hacia la población estudiantil y así verificar si lo que los fundamentos teóricos que rigen la atención al público se

cumplen en la atención que se brinda en Administración Académica de la Escuela de Ciencias Sociales.

El ámbito espacial de la investigación es las oficinas de la Administración Académica, de la Escuela de Ciencias Sociales de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, y en los entornos de la Facultad mencionada tales como el Anexo de Ciencias Sociales, durante el período comprendido desde la tercera semana del mes de febrero hasta la cuarta semana del mes de agosto de 2016. Esta oficina atiende aproximadamente una cantidad de 928 estudiantes durante el presente año.

### 3.1.2 Estrategias de trabajo

Identificación de fuentes claves y secundarios: para poder obtener información real de fuentes directas, la investigación se estableció como un aspecto fundamental la selección de diez fuentes claves cuyas edades rondan de los 18 a 30 años, 6 informantes claves del sexo femenino y 4 informantes claves del sexo masculino, todos estudiantes de la Licenciatura de Trabajo Social, de diferentes niveles de la Universidad de El Salvador.

Los contextos familiares y socio económicos son variables pero generalmente perteneciente al sector de escasos recursos, y un entorno de violencia, puesto que provienen de municipios como Soyapango, Apopa, Quezaltepeque, Nejapa. Respecto a las fuentes secundarias, se refiere al personal administrativo de la Administración Académica, Defensoría de los Derechos Universitarios, Unidad de Capacitación de la Escuela de Ciencias Sociales y las autoridades de la Escuela de Ciencias Sociales, relacionados a la población estudiantil de la Licenciatura de Trabajo Social. La selección de las fuentes claves era necesaria para garantizar la cantidad y calidad de la información, tal como lo plantea el autor Ruiz Olabuénaga: Los informantes claves entre todos los participantes o

implicados en el contexto susceptible de estudio que garanticen la cantidad y la calidad de la información.

Trabajo de campo: Como logística para la realización del estudio, se solicitó autorización a ING. Evelin Carolina Magaña de Fuentes para la aplicación de las entrevistas, programándolas según el horario que los informantes secundarios que corresponden al personal administrativo señalaron, de acuerdo a su conveniencia.

En el caso de los estudiantes entrevistados, se buscó de forma aleatoria, explicándole la dinámica de la entrevista, algunos fueron entrevistados en el momento, mientras que otros señalaban una fecha determinada dentro del campus universitario para realizar la entrevista.

Cabe destacar que la mayoría pidió confidencialidad, por lo que se emplea el uso de pseudónimos que pudieran resguardar su integridad. La entrevista fue grabada en medios digitales para obtener un material real y realizar su correspondiente transcripción, extrayendo los insumos esenciales que aportaron los entrevistados, aunque hubo dos informantes claves que pidieron que no fuera grabada la entrevista.

Las entrevistas se realizaron garantizando la petición de las fuentes, por parte del equipo investigador, apegados a uno de los principios del Trabajo Social que es “El respeto y la dignidad de los seres humanos”. Asimismo, en el momento de la entrevista se empleaba simultáneamente la técnica de observación, para extraer otros datos importantes en cuanto a la gesticulación y movimientos corporales que realizaban los entrevistados, todo en aras de obtener un control de la calidad de la investigación, a las estrategias utilizadas para que prevalezca la credibilidad y la consistencia de la información.

Técnicas cualitativas utilizadas: la entrevista en profundidad, permitió ahondar en experiencias positivas y negativas por parte de los estudiantes entrevistados,

dicha entrevista estuvo constituida por una guía de preguntas (tales como sobre ¿Qué tipo de trámite realizó?, ¿Cómo fue la atención que recibió por parte del personal?, ¿cumplió con sus expectativas?, y otras), que daban pie para que los estudiantes expresaran todo lo que consideraran importante y poder así obtener una riqueza informativa y poder hacer el análisis e interpretación de los datos obtenidos, y poder así “organizar, clasificar y ordenar la información proveniente de la investigación” También se utilizó la entrevista estructurada para el caso de los informantes secundarios.

La observación no participante fue la técnica que se utilizó antes, durante y después de la entrevista, puesto que desde el inicio se observó la actitud y el comportamiento no verbalizado, mientras se establecía el diálogo, se obtuvo información de sus gestos, movimientos corporales respecto a la exteriorización de sus experiencias y al finalizar se observó también en algunos casos situaciones que pueden analizarse de forma positiva de acuerdo a las reacciones observadas, resultado de lo que habían aportado, en otros casos, algunos estudiantes exteriorizaron situaciones de forma negativa, las cuales pudieron traducirse en anhelos exteriorizados, dada la insatisfacción y frustración que se evidenciaba de sus manifestaciones por las experiencias con el personal de la Administración Académica.

**Dificultades que se presentaron en la investigación Formas de Atención en Administración Académica a Población Estudiantil de Escuela de Ciencias Sociales (Facultad de CC y HH - UES):** Al realizar la investigación uno de los problemas fue que cuando se abordaba a algún estudiante, no quería participar, algunos por desinterés del tema y otros por temer a repercusiones negativas, y en el caso de los estudiantes que aceptaron, a algunos fue difícil extraer la información, siendo al inicio sus manifestaciones escuetas, pero a medida tomaban confianza se realizó una buena dinámica para aportar información.

En el caso de empleados de la Administración Académica, el riesgo era la posibilidad de no aportar datos reales de su lugar de trabajo, porque se percibía que el empleado le parecía que todo estaba bien, lográndose recibir no sólo las circunstancias positivas sino los aspectos que se deben mejorar, tanto personal como institucional, tanto de los entrevistados como de las personas que se acercan a la Administración Académica a solicitar los servicios que ahí se brindan.

### 3.2. HALLAZGOS RELEVANTES EN EL OBJETO DE ESTUDIO, ATENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA A POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

Al finalizar la investigación sobre las formas de atención en Administración Académica a Población Estudiantil de la Escuela de Ciencias Sociales (Facultad de CC y HH – UES), se encontraron los siguientes hallazgos:

**Violencia Institucional:** Las personas siempre van a estar expuestas a cualquier tipo de violencia en un momento determinado tal como el “Estrés Social”<sup>9</sup>, que podría ser producto de diversas razones y expresiones como la violencia gestual y verbal de parte de los empleados que atienden al público en la Administración Académica, que por supuesto generará un clima de insatisfacción y descontento por parte de los estudiantes que reciben algún tipo de manifestación de violencia como los ejemplificados anteriormente.

Generalmente cuando nos referimos a violencia hacemos referencia a algún tipo de violencia común (golpes, insultos, gritos) pero muy pocas veces nos detenemos a pensar en la diversificación de la violencia existente. En nuestro país tenemos el problema de la violencia generalizada en todos los segmentos de nuestra sociedad y esta se reproduce de generación en generación, la

---

<sup>9</sup> Licda. Priscila Montes, “Violencia contra la Mujer”, Experiencia formadora Proceso de Grado de Trabajo Social, Miércoles 20 de Abril de 2016.

población se ve afectada en los diversos espacios que tiene interacción, a tal grado de que se manifiestan conductas de violencia por parte del personal que atienden usuarios en las instituciones públicas.

La violencia institucional en la Universidad de El Salvador se manifiesta en diversos niveles como en la violencia verbal o gestual, que son las más comunes, pero se genera principalmente en las Administraciones Académicas de las facultades, para el caso de esta investigación en Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades, donde la población estudiantil manifiesta que han sido víctimas de distintas expresiones de violencia que van desde una mala mirada hasta el tono de voz inadecuado, y ello se traduce en que estas formas de violencia por parte de los empleados de la Administración Académica tengan un impacto negativo en “el rendimiento académico”<sup>10</sup>

En este apartado se presentan los hallazgos encontrados, que son los siguientes:

Violencia naturalizada por parte de la población estudiantil que hace uso de los diferentes servicios que presta Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador.

Para este aspecto, en la mayoría de las opiniones de los informantes claves se pudo identificar, que al final si bien es cierto, que generan violencia en la forma en que son expresadas las palabras hacia las personas usuarias (en su mayoría población estudiantil) el factor determinante o la finalidad de la persona que va a realizar cualquier tipo de trámite es que le resuelvan la problemática por la cual se ha abocado, o al menos que le brinden la orientación adecuada, sin que le tomen demasiada importancia como sean tratados.

Esto es preocupante el hecho de que la violencia en su manifestación verbal o gestual, sea naturalizada tanto para la persona que la ejerce y la que es víctima,

---

<sup>10</sup> Dra. Gloria de Vega, “Violencia e Impacto en el Rendimiento Académico”, Experiencia Formadora Proceso de Grado de Trabajo Social, Viernes 22 de Abril de 2016.

contribuye a que ese tipo de situaciones se continúen dando o en el peor de los casos se aumente, porque las personas se vuelven permisibles o tolerables por las personas usuarias, argumentando que es normal que en las instituciones estatales la atención al público sea de mala calidad.

Desde el momento que se acepta una situación de violencia (sea verbal o gestual), sin lugar a dudas seguirá repitiéndose, generando un círculo vicioso que al cabo de un tiempo podría complicar más las cosas.

#### Cultura de no denuncia de situaciones de violencia por parte de la población estudiantil.

El problema de la mala atención a la población estudiantil y la violencia por parte de Administración Académica, en la que los estudiantes señalan como las más comunes a la violencia verbal o gestual, crece cuando las personas no denuncian ese tipo de situaciones.

De acuerdo a las indagaciones hechas como equipo investigador, se pudo constatar que a la Defensoría de los Derechos Universitarios, sólo había una denuncia proveniente de un estudiante de la Facultad de Ciencias y Humanidades porque no cumplen los periodos de entrega de documentos, pero no había ni una sola queja por violencia verbal o gestual.

Aunque en la mayoría de las personas entrevistadas dijeron haber sido víctima de violencia verbal o gestual, en ninguno de los casos dijeron que estarían en la disposición de ir a hacer la respectiva denuncia, entonces aunque exista la problemática, ésta es aceptada, no se le brinda la atención adecuada o quedan como hechos esporádicos a los cuales no les aplica un seguimiento al mismo.



Falta de programas de capacitación al personal donde participen líderes de la población estudiantil.

Si bien es cierto que según la entrevista a la Coordinadora de la Unidad de Capacitaciones de la Escuela de Ciencias Sociales, Lic. Guillermina Varela, expresa que los empleados han recibido diferentes capacitaciones, incluidas unas basadas en filosofías japonesas (que hacen énfasis en el clima armonioso, la calidad en la atención, priorizar las necesidades de los usuarios y la mejora continua), en ninguna de esas capacitaciones se ha tomado en cuenta la presencia o acompañamiento de líderes de la población estudiantil. La mayoría de estudiantes expresó que el personal no es el idóneo, y que si han recibido capacitaciones no se ven reflejadas en su labor diaria.

Por lo que los cuestionamientos crecen y dudan de la efectividad de las capacitaciones. Pese a esto, la Coordinadora de la Unidad de Capacitaciones de la Escuela de Ciencias Sociales, Lic. Guillermina Varela, expresó tener un firme compromiso por capacitar mejor el personal, sin embargo, entre los mismos empleados hubo opiniones de que a veces han solicitado asistir a alguna capacitación dentro del campus universitario mismo y no se les concede permiso.

Los estudiantes expresaron que apoyarían una iniciativa para ejercer contraloría estudiantil para velar porque las formas de atención a la población estudiantil en la Administración Académica cambien.

Es necesario la creación de nuevos programas de capacitación pero principalmente para las personas que atienden al público en ventanilla, porque son ellas las que principalmente tienen que estar recibiendo a diario una cantidad considerable de estudiantes.

### Promoción de los derechos universitarios.

Para muchas de las personas entrevistadas es necesario que se brinde un mejor trato, porque tienen derecho a recibir una buena atención por el hecho de ser estudiantes sujetos de derecho, pero no tienen claro cuáles son esos derechos por los cuales deben de recibir un buen trato.

Por esa razón es necesario que en primer lugar las y los estudiantes conozcan de sus derechos como estudiantes universitarios, porque aunque los derechos estén ahí plasmados y expresen que merecen una mejor atención por ser estudiantes, muchas veces no saben cuáles son esos derechos.

### 3.3. CONSIDERACIONES Y REFLEXIONES DESDE EL TRABAJO SOCIAL

De las consideraciones importantes que se deben tener en cuenta es el fomento del diálogo con el personal de la Administración Académica, como primer paso antes de tomar otras medidas. Con un constante diálogo puede comprenderse cuando el personal ha actuado de forma negativa, el diálogo servirá como una especie de catarsis para que el personal se sienta apoyado por los mandos superiores, y se sentirán comprometidos en brindar un servicio de calidad a diario.

Otra consideración fundamental es la capacitación sobre relaciones interpersonales al personal que labora en la Administración Académica “para conocer al sujeto y su entorno”<sup>11</sup>, para que puedan actualizarse constantemente, y poder brindar un servicio con enfoque de derechos en el marco del respeto mutuo, dicha capacitación debe incluir dinámicas de estímulo psicológico para que se superen los aspectos negativos que pueda tener el personal.

---

<sup>11</sup> Msc. Oscar Rivera, “Orientación Vocacional Efectos en Elección de Profesión y Desempeño Académico”, Proceso de Grado de Trabajo Social, Lunes 25 de Abril de 2016.

La capacitación sería en dos direcciones, la anterior referida al personal que labora en la Administración Académica, y el segundo enfocada a los estudiantes, pero tal capacitación debe brindarse desde el inicio y formar parte del proceso de inducción cuando se acercan a la Universidad para matricularse, en esta etapa se puede lograr que los usuarios practiquen valores.

Otro aspecto que beneficiaría mucho es involucrar las oficinas de comunicaciones tanto central como de todas las facultades para desarrollar campañas permanentes en sus medios, y reforzar la practique de valores por parte de los estudiantes. En los sitios web de la UES se publicaría esa campaña para que los internautas que serán y son estudiantes de la UES vayan identificando a la Universidad como un lugar donde se practican valores. Y así puede irse desarrollando en la radio y el programa de televisión de la UES que se transmite por Canal 10, en las carpetas de información que se les brinda a los estudiantes de nuevo ingreso, también mensaje escritos y colocados en lugares visibles de la Administración Académica, mensajes como "Aquí se practican valores".

Una consideración más a analizar es que si el empleado es reincidente y a pesar del esfuerzo que la Universidad realice en capacitaciones y afines, y el empleado no desea cambiar, entonces lo más adecuado será trasladarlo a un área donde no tenga contacto con el público.

La información que se publica en el sitio web de la Universidad de El Salvador, debe estar recordando y promocionando las redes sociales de las facultades, y de las administraciones académicas, para asegurarse que los horarios de atención o fechas límites para los diferentes procesos sean vistas por la población estudiantil.

Esta información debe ser diseñada y redactada con creatividad para llamar la atención de los estudiantes.

Las publicaciones de la Administración Académica deben estar regidas por la Normativa Técnica de Accesibilidad al medio físico. Urbanismo y Arquitectura.<sup>12</sup>, para que estudiantes ciegos puedan hacer uso sin problemas, y debe incluir videos en Lengua de Señas Salvadoreña para los estudiantes Sordos.

---

<sup>12</sup> Publicado por el Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN), Sitio Web: <http://www.osn.gob.sv> Correo electrónico: [normalizacion@osn.gob.sv](mailto:normalizacion@osn.gob.sv)



Fuente: Fotografía capturada por estudiantes egresados de la Licenciatura en Trabajo Social realizando proceso de grado, edificio Dagoberto Marroquín Universidad de El Salvador 2016.

## CAPITULO N° 4

### **FORTALECIMIENTO CONTINUO EN EL PROCESO DE ATENCIÓN DE LA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES**

#### PRESENTACIÓN

- 4.1. IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL DE PROYECTO
- 4.2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO
- 4.3. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA
- 4.4. OBJETIVOS Y FINALIDAD DE LA PROPUESTA
- 4.5. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA
- 4.6. PRESUPUESTO PARA EJECUTAR EL PROYECTO
- 4.7. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
- 4.8. RECOMENDACIONES

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
“Licenciado Gerardo Iraheta Rosales”



## **FORTALECIMIENTO CONTINUO EN EL PROCESO DE ATENCIÓN DE LA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES**

PRESENTADO POR:  
CESAR JOSUE ALVARADO  
ROGER ADEMAR BARRERA HERNÁNDEZ  
WILLIAM ISRAEL GONZÁLEZ MONTOYA

**PROPUESTA DIRIGIDA A LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR COMO UN APOORTE DE ESTUDIANTES EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL COMO REQUISITO PARA GRADUACIÓN.**

Maestro Miguel Ángel Gutiérrez Aguirre  
DOCENTE ASESOR

Maestra María del Carmen Escobar Cornejo  
COORDINADORA GENERAL DEL PROCESO DE GRADUACIÓN DE LA  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

09 DE SEPTIEMBRE, 2016  
CUIDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, EL SALVADOR

## PRESENTACIÓN

El presente documento plantea el diseño de una propuesta de mejora en el servicio de administración académica a la población estudiantil de la Universidad de El Salvador sustentada en una investigación las formas de atención en administración académica a población estudiantil de la escuela de ciencias sociales realizada con el fin de conocer los niveles de satisfacción, la calidad de la atención y percepción general de los estudiantes.

La investigación sobre las formas de atención en administración académica a población estudiantil de la escuela de ciencias sociales ha permitido identificar elementos de satisfacción y a la vez puntos que presentan debilidades, para con base en esto proponer una alternativa que vaya encaminada al mejoramiento continuo de la atención a la población estudiantil de la escuela de ciencias sociales.

La atención a la población estudiantil es un tema de interés, pues en la actualidad la Universidad de El Salvador da más relevancia a actividades como la administración de recursos económicos, humanos y materiales; dejando inadvertido la atención a la población estudiantil.

Debido a que las estudiantes y los estudiantes son la razón de ser de la Universidad de El Salvador, es importante brindarles un servicio eficiente a nivel administrativo, un reclamo es una forma de decir a la administración académica que lo puede hacer de mejor manera, si se atiende, la población estudiantil permanece satisfecha y la administración encontrara su diferencia en cuanto al logro de los objetivos, pero si en el caso de que no se atiende con eficiencia a la población estudiantil genera motivos para que la misma reclame, y que administración pierda su imagen y credibilidad.

Por esta razón se ha considerado importante realizar la investigación de las formas de atención en administración académica a la población estudiantil de la escuela de ciencias sociales la cual permite identificar las falencias y sea posible

proponer soluciones para contrarrestar las causas de las debilidades en esta área. De esta manera, será posible proponer puntos de mejoramiento en la calidad y la satisfacción de la población estudiantil.



## CONSIDERACIONES

Dentro de la Escuela de Ciencias Sociales se considera importante la aplicación de esta propuesta de proyecto la cual busca dar opciones para el mejoramiento de las condiciones y prestaciones en el servicio que ofrece Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades ya que son numerosas las situaciones encontradas a través de la investigación como lo son la Violencia Naturalizada, Cultura de NO Denuncia, Falta de procesos de Capacitación donde participen líderes de la población estudiantil y Promoción de los Derechos Universitarios

Estas consideraciones son de tipo general y corresponden a todos los aspectos observados por medio de la investigación, por tanto dicha propuesta de proyecto solamente pretende ser una guía de mejoramiento continuo de la calidad de la atención, por ello las consideraciones más importantes de tipo general son:

En primer lugar, se pudo constatar que el personal que atiende a la población de la Escuela de Ciencias Sociales es reducido respectivamente a la cantidad de estudiantes que contempla la escuela y facultad por ello se considera necesario que el personal crezca en un número significativo para lograr cubrir en mayor parte a los intereses de la población estudiantil que requiere los servicios.

En segundo lugar, que administración académica a través de la ley orgánica de la Universidad de El Salvador haga cumplir el artículo 41 que contempla los Derechos de los Estudiantes tanto en sus literales “h” el cual dicta que el estudiante debe gozar del respeto por parte de las autoridades, profesores y personal administrativo de la Universidad; literal “i” el cual describe que los estudiantes deben ser atendidos oportunamente y eficientemente en los tramites escolares y administrativos que soliciten y por último pero no menos importante literal “L” el cual dicta que todas y todos los estudiantes debe contar con la asesoría de la Defensoría de los Derechos Universitarios de los miembros de la Universidad cuando considere afectados o transgredidos sus derechos.

En tercer lugar, se pudo constatar que el espacio físico de Administración Académica no cumple con los requisitos suficientes para brindar una atención de calidad para personas con discapacidad ya que no cuenta con una rampa en la cual personas con discapacidad motriz puedan desplazarse de manera adecuada así como personas con discapacidad visual no logran ubicar dicha unidad por no contar con la señalización que es debida; también se considera necesario habilitar un mayor espacio de atención el cual cuente con todos los recursos materiales necesarios para el buen desempeño de las labores cotidianas.

En cuarto lugar, considera necesario que Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades difunda o dé a conocer en su espacio, su propia planificación de actividades que vaya dirigida específicamente a los estudiantes de las diferentes carreras que se encuentran ligadas a dicha facultad para una mejor atención tanto en el tiempo de respuesta de los servicios así como un mejor manejo de la cantidad de estudiantes que atienden.

En quinto lugar, se considera necesario la aplicación de capacitaciones en el campo de la atención a los usuarios y todo el personal que labora en Administración Académica para una mejor atención a la población estudiantil así como un mejor desempeño de sus actividades organizativas y de planificación.

En sexto lugar, se considera hacer uso de la página de internet con la información específica de la Facultad de Ciencias y Humanidades y que corresponda a los estudiantes en los diferentes procesos, lo que disminuirá en parte el solicitar información que es común para todos los estudiantes.

En séptimo lugar, se considera mejorar la atención y la claridad de información y que esta no solamente sea exclusiva para la Escuela de Ciencias Sociales sino que para toda persona que necesite su apoyo o la información que sea necesaria.

## 4.1

## IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL DE LA PROPUESTA

4.1.1 NOMBRE DEL PROYECTO:	FORTALECIMIENTO CONTINUO EN EL PROCESO DE ATENCIÓN A POBLACIÓN DE ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
4.1.2 LOCALIZACIÓN DEL PERFIL DEL PROYECTO:	Escuela de Ciencias Sociales, Facultad de Ciencias y Humanidades, Universidad de El Salvador.
4.1.3 TIPO DE PROYECTO:	Socioeducativo
4.1.4 COMPONENTES DE LA PROPUESTA:	Capacitaciones sobre estrategias de atención a personal de administración académica para atención de población estudiantil. Desarrollo de talleres vocacionales sobre habilidades básicas de comunicación y clarificación de contenidos. Conocimiento a personal administrativo en atención psicológica a la población estudiantil.
4.1.5 COBERTURA, BENEFICIARIOS Y DURACIÓN:	Miembros de administración académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador con un periodo de duración de 6 meses, los que comprende 2 meses para realizar cada componente de una manera eficaz.
4.1.6 DIRIGIDO A INSTITUCIÓN:	Facultad de Ciencias y Humanidades, Escuela de Ciencias Sociales, Universidad de El Salvador
4.1.7 COLABORADORES PARA EJECUTARLO	UES (Universidad de El Salvador) INSAFORP (Instituto Salvadoreño de Formación Profesional) CONAIPD (Consejo Nacional de Atención Integral a la Persona con Discapacidad).
4.1.8 COSTO DE PERFIL DE PROYECTO:	\$728.00 presupuestado para la ejecución del Proyecto, distribuidos en el periodo de Ejecución.
4.1.9 PRESENTADO POR:	Cesar Josue Alvarado Roger Ademar Barrera Hernández William Israel González Montoya

## 4.2

### DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y SUS COMPONENTES

#### 4.2.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La propuesta de proyecto denominada FORTALECIMIENTO CONTINUO EN EL PROCESO DE ATENCIÓN A POBLACIÓN DE ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES surge a raíz de los hallazgos encontrados durante el proceso de investigación llevada a cabo en la Escuela de Ciencias Sociales de la Universidad de El Salvador, por los estudiantes egresados de la Licenciatura en Trabajo Social.

El propósito de la propuesta va enfocada a contribuir en el mejoramiento de las formas de atención que reciben las estudiantes y los estudiantes de la Escuela de Ciencias Sociales en cuanto a la violencia verbal y gestual que son hallazgos, por lo cual la propuesta se orienta el trabajo bajo estrategias de atención al personal de administración académica a través de capacitaciones socioeducativas dirigidas a con un enfoque de atención que integre a las diferentes personas con discapacidad.

Así también como la instrucción de atención psicológica por parte del personal administrativo hacia las estudiantes y los estudiantes que realicen cualquier tipo de trámites en dicho lugar, al mismo tiempo la propuesta va dirigida a las instituciones que trabajan en conjunto con la Universidad de El Salvador como INSAFORP (Instituto Salvadoreño de Formación Profesional), CONAIPD (Consejo Nacional de Atención Integral a Personas con Discapacidad para que ellos asuman la propuesta y puedan incluir los componentes que se plantean para contribuir a la atención integral de la población estudiantil.

#### 4.2.2 MARCO DE REFERENCIA Y CONTEXTO DE LA PROPUESTA

Para enmarcar el origen de la propuesta debemos indicar que su objetivo no es crear algo nuevo en su totalidad, sino brindar un aporte al que ya existe, la

atención al usuario o atención al cliente tuvo su origen mediante la Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés) se formó en Ginebra Suiza, en 1946. La organización fijó estándares para el servicio al cliente y desde ese año se ha encontrado evolucionando es por ello que en el año de 1971 se desarrollaron seminarios, libros y videos de capacitación adicionales así como dispositivos electrónicos y encuestas en línea en sitios web que ganaron popularidad.

En la década de 1990 las compañías se enfocaron más en retribuir a sus clientes proporcionando regalos por la lealtad de los clientes, puntos de bonificación, dinero en efectivo que fueron algunas de las ofertas que las empresas realizaron para el beneficio de los clientes, además internet proporcionó más opciones para dar seguimiento y mejores oportunidades para que las compañías mejoren su servicio al cliente hasta la fecha los estándares sobre el mejoramiento de la atención al cliente ha ido evolucionando a través de diferentes modelos los cuales proponen factores para determinar la calidad de la atención como lo son la apreciación sobre las características de la atención, la forma en que el servicio fue prestado, la imagen de la empresa, entre otros.

Por ello en la actualidad es necesario contar con un mejoramiento continuo, por ello las diferentes entidades apoyada por miembros de la Universidad de El Salvador impartirán capacitaciones y talleres vocacionales todo para el mejoramiento de la atención a la población estudiantil de la Escuela de Ciencias Sociales.

#### 4.2.3 COMPONENTES Y ESTRATEGIAS PARA SU EJECUCIÓN

Para la realización del Proyecto FORTALECIMIENTO CONTINUO EN EL PROCESO DE ATENCIÓN A POBLACIÓN DE ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES se han tomado ejes centrales de la atención al cliente implementadas por diferentes instituciones a nivel nacional e internacional, pero en este espacio lo que se realizara es una redefinición para implementarlo.

El actual proyecto constituye tres componentes básicos, los cuales por su carácter socioeducativo han sido ordenados de la siguiente manera: Capacitaciones sobre estrategias de atención a personal de administración académica para la atención de población estudiantil, Desarrollo de talleres vocacionales sobre habilidades básicas de comunicación y clarificación de contenidos, Conocimiento a personal administrativo en atención psicológica a la población estudiantil. La finalidad de estos componentes es abordar integralmente el tema de las formas de atención de administración académica a la población estudiantil de la escuela de ciencias sociales. A continuación se presenta una descripción de cada uno de los componentes de la propuesta.

#### **4.2.3.1 Capacitaciones sobre estrategias de atención a personal de administración académica para la atención de población estudiantil**

Ya aprobada la propuesta del proyecto por la Universidad de El Salvador, se comenzara con la promoción del proyecto convocando a las trabajadoras y trabajadores de administración académica para informales en que consiste el proyecto, los objetivos que se pretenden alcanzar con su desarrollo y las instituciones que apoyaran, todo esto con el propósito de transmitir en que consiste el proyecto a las diversas autoridades de la Facultad de Ciencias y Humanidades para su ejecución y supervisión.

Ya establecidos los criterios y principios a respetar a lo largo del desarrollo del proyecto, se procederá con el primer contacto del personal administrativo y los profesionales que estarán a cargo de desarrollar temáticas durante 17 semanas como: la rotación del personal, política de beneficios, política salarial, tipos de supervisión, oportunidades de progreso profesional, condiciones físicas del ambiente de trabajo, criterios y programas de capacitación y entreno, criterios de evaluación del desempeño. Los participantes tienen que contemplar sus horas de trabajo y asistir conforme a lo establecido, demostrar un buen comportamiento y demostrar la capacidad de cambiar de actitud. Para luego recibir un certificado de acreditación por parte de INSAFORP.

#### **4.2.3.2 Desarrollo de talleres vocacionales sobre habilidades básicas de comunicación**

Ya organizados los miembros de administración académica, se procederá con el desarrollo de los talleres vocacionales los cuales continuaran con la siguiente lógica.

Al inicio los estudiantes de la Licenciatura en Trabajo Social encargados de la jornada en este caso asignados por la Universidad de El Salvador se trasladaran a un salón de clases para que el profesional Eugenio González desarrolle los talleres vocacionales sobre lenguaje de señas en su nivel básico.

Ya hecha la presentación, se dirá el objetivo del taller y la presentación del especialista y hará una pequeña introducción de como este tipo de habilidades pueden generar un mayor grado de beneficio en su trabajo y en su vida cotidiana.

Para que el desarrollo de la temática y que sea más dinámica se incluirán técnicas de animación como “el museo” esta técnica no consiste en solo escuchar a los demás sino que los miembros del grupo se conviertan en guías del museo, llevando a los visitantes por diferentes salas mediante una relación interactiva tanto guías como visitantes enseñan y aprenden a la vez sobre los antecedentes históricos del lenguaje de señas.

Finalizada la técnica se procederá con el desarrollo de la temática donde se aclararan conceptos básicos del lenguaje de señas utilizando una metodología participativa para posteriormente utilizar el diccionario básico de lenguaje de señas el cual los participantes realizara un ejercicio para poner en práctica los conocimientos que están adquiriendo y que el aprendizaje sea significativo.

Además se hará hincapié al buen uso de material visual que servirá de guía para personas con discapacidad auditiva que sea de una forma clara y precisa para que los estudiantes con discapacidad logren entenderlo y poder solventar lo más pronto posible sus dudas y necesidades.

Para finalizar la jornada de trabajo se procederá a realizar una técnica de evaluación “la papa caliente” la cual consiste en que se desplazara una pelota de papel haciendo constar que está caliente y cuando el especialista diga la palabra alto a la persona del grupo que le haya quedado la pelotita describirá su nombre utilizando el lenguaje de señas para constatar si ha brindado frutos la jornada.

#### **4.2.3.3 Conocimiento a personal administrativo sobre atención psicológica a la población estudiantil**

Para el desarrollo de este componente se organizara a los miembros de administración académica para el desarrollo del taller que seguirá la siguiente lógica.

Al inicio los estudiantes de la Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad de El Salvador se trasladaran a un salón de clases para que la Licenciada Francisca Romero de Burgos desarrolle el taller sobre la atención psicológica.

La licenciada de Burgos hará la presentación de dicho taller, dirigiendo el objetivo del taller así como una introducción de cómo esta atención puede ayudar en su experiencia personal como laboral.

Para el desarrollo de la temática y que sea dinámica se incluirá una técnica de animación como “canasta de frutas” la cual consiste en mencionar un tipo de fruta que le guste o con la que más se sienta identificada para hacer pequeños subgrupos de trabajo.

Finalizada la técnica se procederá con el desarrollo de la temática donde se tomaran diez factores claves que describen el perfil de una institución como lo son: el conocimiento de su clientela, capacitación del personal administrativo, la individualización de cada cliente, la satisfacción de un cliente, la escucha atenta al cliente, lenguaje corporal del personal administrativo, apariencia personal e impresión sobre la institución, la personalidad del personal administrativo, brindar una información correcta, no interrumpir a un cliente cuando presenta una queja.



Para finalizar la jornada de trabajo se procederá a realizar una técnica de evaluación “estado de ánimo” la cual consiste que cada participante dibuje una carita con alguna facción ya sea molesto, feliz o triste para conocer si le gusto o no la jornada de ese día.

Cada taller durara tres horas a partir de las 9:00 de la mañana hasta las 12 del mediodía y se impartirá los días viernes, la importancia de desarrollar cada una de las temáticas radica en que el personal adquiera nuevas técnicas y habilidades para el fortalecimiento de su trabajo a través de las capacitaciones y talleres con el fin de facilitarles información valiosa y de provecho.

Las capacitaciones y talleres vocacionales serán agendados de la siguiente manera:



**PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES  
DESARROLLO DE CAPACITACIONES**  
**Carta Didáctica: Formas de atención en Administración Académica  
a la población estudiantil de la Escuela de Ciencias Sociales**

<b>Lugar:</b> Universidad de El Salvador <b>Horario:</b> 9:00- 12:00 md <b>Fecha:</b> Septiembre 2016 Febrero 2017 <b>Capacitación:</b> Rotación de Personal <b>Objetivo:</b> Que los profesionales de administración académica puedan desarrollar habilidades para el mejoramiento del ambiente laboral y atención al usuario <b>Participantes:</b> Personal de administración académica		<b>RECURSOS</b>	
		Humanos: ➤ Personal de administración académica de la Universidad de El Salvador.  Material: ➤ Material de Apoyo ➤ Pliegos de papel bond ➤ Lapiceros ➤ Plumones	
<b>Tiempo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Metodología</b>	<b>Responsable de la Intervención</b>
15 Minutos	Técnica de Presentación: Nombres acumulados	<b>Participativa:</b> ya que pretende que el personal de administración conozca el beneficio de rotar al personal para el mejoramiento del ambiente laboral.  <b>Expositiva:</b> Por parte del equipo de trabajo de la institución	Equipo de la institución: INSAFORP (Instituto Salvadoreño de Formación Profesional)
2 horas	Desarrollo de Capacitación		
20 minutos	Técnica de evaluación: preguntas y respuestas sobre la capacitación		
25 minutos	Finalización y entrega de refrigerio		

**FUENTE:** Elaborado por investigadores en Proceso de Grado de la Licenciatura en Trabajo Social, PROPUESTA: FORTALECIMIENTO CONTINUO EN EL PROCESO DE ATENCIÓN A POBLACIÓN DE ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, Universidad de El Salvador 2016.

Nota: La planificación de estas actividades puede realizarse en fechas establecidas pero puede estar sujeta a cambios que se estimen convenientes.



**PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES  
DESARROLLO DE TALLERES VOCACIONALES**  
**Carta Didáctica: Formas de atención en administración académica  
a la población estudiantil de la escuela de ciencias sociales**

<b>Lugar:</b> Universidad de El Salvador <b>Horario:</b> 9:00- 12:00 md <b>Fecha:</b> Septiembre 2016 Febrero 2017 <b>Taller:</b> LESSA <b>Objetivo:</b> Que los profesionales de administración académica puedan desarrollar habilidades para el mejoramiento de la comunicación con los diversos estudiantes. <b>Participantes:</b> Personal de administración académica		<b>RECURSOS</b>	
		Humanos: ➤ Personal de administración académica de la Universidad de El Salvador.  Material: ➤ Diccionario Básico de Lenguaje de Señas ➤ Cartulina ➤ Recortes ➤ Plumones	
<b>Tiempo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Metodología</b>	<b>Responsable de la Intervención</b>
15 Minutos	Técnica de Presentación: el museo	<b>Participativa:</b> Se pretende que el personal de administración conozca el lenguaje de señas para comprender a las personas con discapacidad auditiva. <b>Expositiva:</b> Por parte del responsable del taller Eugenio Gonzalez.	Eugenio Gonzalez Miembro de CONAIPD (Consejo Nacional de Atención Integral a la Persona con Discapacidad)
2 horas	Desarrollo de taller		
20 minutos	Técnica de evaluación: la papa caliente		
25 minutos	Finalización y entrega de refrigerio		

**FUENTE:** Elaborado por investigadores en Proceso de Grado de la Licenciatura en Trabajo Social, PROPUESTA: FORTALECIMIENTO CONTINUO EN EL PROCESO DE ATENCIÓN A POBLACIÓN DE ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, Universidad de El Salvador 2016.

Nota: La planificación de estas actividades puede realizarse en fechas establecidas pero puede estar sujeta a cambios que se estimen convenientes.



**PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES  
DESARROLLO DE TALLERES VOCACIONALES**  
**Carta Didáctica: Formas de atención en administración académica  
a la población estudiantil de la escuela de ciencias sociales**

<b>Lugar:</b> Universidad de El Salvador <b>Horario:</b> 9:00- 12:00 md <b>Fecha:</b> Septiembre a Diciembre 2016 <b>Capacitación:</b> Conocimiento de atención psicológica <b>Objetivo:</b> Que los profesionales de administración académica puedan conocer las diferentes reacciones psicológicas de las personas que hacen uso de los servicios de dicha unidad <b>Participantes:</b> Personal de administración académica		<b>RECURSOS</b>	
		<b>Humanos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Personal de administración académica de la Universidad de El Salvador.</li> </ul> <b>Material:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Material de Apoyo</li> <li>➤ Páginas de papel bond</li> <li>➤ Recortes</li> <li>➤ Plumones</li> </ul>	
Tiempo	Actividad	Metodología	Responsable de la Intervención
15 Minutos	Técnica de Presentación: canasta de frutas	<b>Participativa:</b> ya que pretende que el personal de administración conozca el lenguaje de señas para comprender a las personas con discapacidad auditiva. <b>Expositiva:</b> Por parte del responsable de la capacitación Francisca Romero de Burgos	Francisca Romero de Burgos Miembro de UES (Universidad de El Salvador)
2 horas	Desarrollo de taller		
20 minutos	Técnica de evaluación: estado de ánimo		
25 minutos	Finalización y entrega de refrigerio		

**FUENTE:** Elaborado por investigadores en Proceso de Grado de la Licenciatura en Trabajo Social, PROPUESTA: FORTALECIMIENTO CONTINUO EN EL PROCESO DE ATENCIÓN A POBLACIÓN DE ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, Universidad de El Salvador 2016.

Nota: La planificación de estas actividades puede realizarse en fechas establecidas pero puede estar sujeta a cambios que se estimen convenientes.

#### **4.2.3.4 Implementación de la propuesta, planificar inicio, ejecución y finalización de la propuesta.**

La propuesta está planificada para iniciar el viernes 16 de septiembre del año 2016 y se ejecutara en el transcurso del año lectivo escolar y su finalización está proyectada hasta el 16 de febrero de 2017, además se tiene contemplado la ejecución de talleres de septiembre a diciembre del año 2016 siempre los días viernes pero siempre diferentes a las fechas de las capacitaciones. La evaluación del proyecto constara de tres etapas evaluación ex antes, evaluación durante y evaluación ex post con la finalidad de comparar resultados que se tenían antes y después de la ejecución del proyecto.

### 4.3 JUSTIFICACIÓN

Lo esencial de la investigación radica que en nuestro país la atención al usuario de las instituciones públicas no es eficiente o de mala calidad por ende la Universidad de El Salvador al ser una institución pública es necesario investigar las deficiencias y fortalezas que la administración académica de la Universidad de El Salvador tenga para establecer proyectos que busquen el mejoramiento de la atención hacia la población estudiantil.

El servicio o atención al usuario no solo atiende las expectativas de los estudiantes, pues igualmente el personal interno, dentro de la cadena estudiante-personal, requiere de un servicio que permita sincronizar la gestión del cliente interno con externo. Dicho de otra manera si se quiere mejorar el servicio a la población, primero debes mejorar el servicio al personal, pues este soporta los procesos que permiten que la población lograr la satisfacción con el bien o servicio que ellos adquieren.

Para lograr lo anterior, toda organización precisa capacitar a todo su equipo humano, a fin de desarrollar las competencias necesarias para dotarlos de conocimientos y estimular la actitud de servicio que se requiere para que esto funcione.

Lo primordial de la propuesta consiste en brindar las herramientas necesarias, al personal administrativo por medio del desarrollo de las diferentes capacitaciones y talleres vocacionales que serán impartidos por profesionales en las diversas temáticas de interés. Se pretende que la Universidad de El Salvador pueda ejecutar el proyecto, sin tener que incurrir en gastos, ya que pueden gestionar el apoyo de instituciones como INSAFORP, CONAIPD y catedráticos de la Universidad de El Salvador que apoyan con los materiales para el desarrollo de los talleres y que cuentan con el espacio físico dentro de las instalaciones de la Universidad de El Salvador para llevar a cabo las capacitaciones.

Como estudiantes egresados de la Licenciatura en Trabajo Social, se proporciona a la institución después de analizar los hallazgos encontrados, la presente propuesta: FORTALECIMIENTO CONTINUO EN EL PROCESO DE ATENCIÓN A POBLACIÓN DE ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES. La cual tiene como objetivo mediante el desarrollo de capacitaciones y talleres vocacionales brindar herramientas al personal administrativo, para que por medio de un proceso, se pueda lograr cambios positivos en la administración académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades.

#### 4.4

### OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS

#### 4.4.1 OBJETIVO GENERAL

Fortalecer las capacidades del personal administrativo de la Facultad de Ciencias y Humanidades mediante capacitaciones, talleres vocacionales y reacciones psicológicas de la población estudiantil.

#### 4.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

4.4.2.1 Lograr que el personal administrativo tome una postura diferente en cuanto a la atención a la población estudiantil.

4.4.2.2 Generar un ambiente de cooperación entre el personal administrativo y la población estudiantil apoyada por las instituciones encargadas de brindar las capacitaciones y talleres vocacionales.

4.4.2.3 Generar un ambiente de cooperación entre miembros de administración académica y los estudiantes de la Escuela de Ciencias Sociales.

#### 4.5

### GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA.

Para lograr la ejecución del proyecto es necesario una preparación logística de parte de la institución, en primer lugar se deberá contar con un presupuesto

económico que responda a la operatividad del proyecto, estos recursos deberán ser destinados exclusivamente a gastos de material didáctico que pueden ser aportados por la Universidad de El Salvador si cuenta con el recurso y si considera oportuno y viable la implementación del proyecto, en caso de que la Universidad de El Salvador no cuente con dichos recursos se sugiere buscar financiamiento que pueda hacer posible la ejecución, por medio de la gestión y del apoyo por parte de otras instituciones como CONAIPD e INSAFORD a través de las cotizaciones que cada trabajador realiza al Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

#### 4.6

#### PRESUPUESTO PARA EJECUTAR EL PROYECTO

Por el carácter socioeducativo y el corto tiempo para la realización de cada una de las jornadas, el costo para la operatividad se reduce significativamente, ya que el monto para la ejecución se centra únicamente en el material didáctico y pago de honorarios para el profesional del Consejo Nacional de Atención Integral a la Persona con Discapacidad profesional que será necesario para llevar a cabo las capacitaciones y talleres vocacionales, los cuales se realizarán los días viernes de cada mes a partir del mes de septiembre finalizando en febrero del año 2017.

El proyecto contempla el apoyo de profesionales de instituciones como CONAIPD e INSAFORP, que tomarán el papel de facilitadores en el desarrollo de los diferentes componentes del proyecto.

Debido a lo planteado anteriormente el presupuesto final del proyecto es de \$728.00 que cubrirá un periodo de 6 meses, los cuales serán destinados en su totalidad a los gastos de materiales didácticos y honorarios a profesional de CONAIPD ya que los profesionales de INSAFORP serán proporcionados por las instituciones que acompañan el proyecto. Los costos del proyecto se detallan a continuación:



CUADRO N° 1  
CUADRO DE NECESIDADES

Cantidad	Recursos	Costo Mensual	Total
	Material Didáctico		
50	Papelografos	\$18.00	\$108
10	Cajas de Lapiceros	\$6.00	\$36
10	Botes de Pegamento	\$3.00	\$18
50	Plumones de colores	\$5.00	\$30
300	Copias	\$6.00	\$36
200	Impresiones	\$5.00	\$30
40	Refrigerios	\$35.00	\$210
6	Honorarios	\$35.00	\$210
5	Cinta Adhesiva	\$3.50	\$25
2	Resma de Papel	\$3.50	\$25
	Total	\$120.00	\$728.00

Fuente: Elaborado por investigadores en Proceso de Grado de la Licenciatura en Trabajo Social, con base a estimación de recursos a utilizar en el desarrollo de la propuesta de proyecto.

#### 4.7 EVALUACIÓN Y CONTROL

Se implementara una evaluación de tipo interna durante el proceso de ejecución del proyecto con la finalidad de revisar la funcionalidad o deficiencia del mismo. Con este tipo de evaluación la Universidad de El Salvador podrá determinar la manera que serán llevados a cabo los componentes, es decir, si el desarrollo de las diversas temáticas se ajustan a la programación de la jornada previamente establecida.

El seguimiento se realizará a través de supervisiones por parte de las autoridades de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, entre las finalidades del seguimiento estarán: controlar los gastos y el buen uso de los recursos humanos y materiales.

Para poder Evaluar se deberá hacer en dos fases las cuales son Durante y Ex post, las cuales se detallan a continuación:

## 7.1 EVALUACIÓN DURANTE

Se establecerá una coordinación entre los miembros representantes de la Facultad de Ciencias y Humanidades, se elaboraran criterios en los que se establecerán claramente las responsabilidades de cada parte, se realizaran reuniones mensuales en las que participara todo el personal vinculado y en las que se evaluara el estado del proyecto en general y servirá como foro para el intercambio de impresiones y experiencias para favorecer la óptima marcha del proyecto o incluso si hay deficiencias corregirlas para así lograr los objetivos trazados del proyecto.

La evaluación será constante y tendrá un enfoque participativo y dinámico de todos los actores involucrados en el proyecto, de acuerdo con los principios de trabajo y acuerdos establecidos como la pertinencia, la eficiencia, la eficacia, el impacto, la viabilidad y la participación.

## 7.2 EVALUACIÓN EX POST

Se realizara la elaboración de informes de resultados de proyectos, que incluyen documentación periódica de su avance, también se incluirán actualizaciones financieras, avances en la ejecución, asistencia de los participantes y evaluaciones periódicas.

El informe será escrito para ser revisado por el personal que coordinara el proyecto, así como los beneficiarios y las instituciones que apoyan el proyecto, quienes estarán interesadas en el progreso continuo del proyecto.

Se entregaran informes de resultados obtenidos al finalizar el periodo del proyecto, para reflexionar si los objetivos primordiales del proyecto se hayan cumplido ya que el objetivo central del proyecto.

## 4.8 RECOMENDACIONES

El equipo investigador luego de realizar el proceso investigativo y descubrir hallazgos muy interesantes sobre la temática de formas de atención en administración académica a población estudiantil de la escuela de ciencias sociales, considera que esta problemática es multicausal, un sinnúmero de factores que afectan la atención y que estos generan conflicto entre los estudiantes en sus diversos procesos universitarios.

Con esta perspectiva el grupo investigador ha visualizado una propuesta de proyecto con el objetivo principal de Fortalecer las capacidades del personal administrativo de la Facultad de Ciencias y Humanidades mediante capacitaciones, talleres vocacionales y reacciones psicológicas de la población estudiantil, para que de esta manera contribuir a minimizar la problemática de la atención por administración académica, la propuesta FORTALECIMIENTO CONTINUO EN EL PROCESO DE ATENCIÓN A POBLACIÓN DE ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES va enfocado a un trabajo de enseñanza aprendizaje entre el personal y los estudiantes y que administración académica funcione como un actor de unión entre los actores primordiales de la investigación.

Además se busca la viabilidad de esta propuesta a través del compromiso del personal así como la colocación de personal especializado para la atención de personas con diferentes tipos de discapacidad.

También se pretende que los contenidos vertidos en las diferentes plataformas que utiliza Administración Académica sean comprensibles y accesibles que sean dirigidos de una forma coherente, concisa y visible a toda la población de la Escuela de Ciencias Sociales.

## ANEXOS

1. DESARROLLO DE GUÍA DE PREGUNTAS A INFORMANTES CLAVES
2. DESARROLLO DE GUÍA DE PREGUNTAS A INFORMANTES SECUNDARIOS
3. CUADRO RESUMEN DE PREGUNTAS DE ENTREVISTAS SOBRE CATEGORÍAS
4. MARCO LÓGICO DE LA PROPUESTA

## ANEXO N° 1

GUÍA DE ENTREVISTA A INFORMANTES CLAVES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
"Licenciado Gerardo Iraheta Rosales"



1. ¿Recientemente ha hecho uso de los servicios que presta administración académica de la facultad de ciencias y humanidades?

Sí\_\_ No\_\_

2. ¿Qué tipo de trámite realizó?

3. ¿Cómo fue la atención que recibió por parte del personal?

Eficiente Deficiente Por qué:

4. ¿cumplió con sus expectativas?

Si\_\_ No\_\_ Por qué:

5. ¿Sabe cuál es el horario de atención de administración académica?

Sí\_ No\_

6. ¿cree que cumplen con el horario establecido?

7. ¿En cuanto a los tramites que realiza, como puede catalogar el tiempo de espera?

Eficiente Deficiente por qué:

8. ¿Cuándo realiza un trámite o consulta, le disipan sus dudas?

9. ¿la modulación de la voz del personal que atiende en administración académica ha sido la adecuada al momento de la atención?

Si\_ No\_ Por qué:

10. ¿crees que es adecuado esperar demasiado tiempo para ser atendido?

Si\_ No\_ Por qué:

11. ¿a qué crees que se deban las largas filas?

12. ¿Cuándo hace uso de la página web de administración académica, encuentra información actualizada y en los periodos establecidos?

13. ¿Cuál ha sido una de las experiencias desagradables en administración académica?

ANEXO N° 2  
 GUÍA DE ENTREVISTA A PERSONAL DE ATENCIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
 FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
 ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
 "Licenciado Gerardo Iraheta Rosales"



<b>Nombre del/ la representante:</b>	
<b>Hora de Inicio:</b>	<b>Hora de Finalización:</b>
<b>Objetivo:</b> Conocer desde la experiencia del personal administrativo sus conocimientos sobre la forma de atención hacia la población estudiantil de la Facultad de Ciencias y Humanidades, específicamente la Escuela de Ciencias Sociales.	
1.	¿Cuántas estudiantes atienden normalmente?
2.	¿Qué sexo predomina más, Masculino o Femenino?
3.	¿Qué tipo de trámite es el que tiene mayor incidencia de atención?
4.	¿Considera que el número de personas que atiende es demasiada?
5.	¿Considera que esta situación le puede afectar en su rendimiento? ¿En qué medida?
6.	Desde su experiencia profesional ¿considera que su atención repercute en el estado de ánimo de algunos estudiantes?
7.	¿Cuáles son los mayores problemas a que se enfrentan las y los estudiantes?
8.	¿Reciben algún tipo de proceso de capacitación para atención al público?
9.	¿En qué periodo es cuando hay saturación de estudiantes en esta unidad?
10.	¿Con que horarios de atención cuenta esta unidad?

ANEXO N° 3  
CUADRO RESUMEN DE RESULTADOS DE ENTREVISTAS SOBRE CATEGORÍAS

CONCEPTO CATEGORIA	SIGNIFICADO DE LOS INFORMANTES	DEFINICIONES O FUNDAMENTO TEÓRICO
<p><b>Violencia Verbal</b></p>	<p><b>María</b> La violencia verbal me incomoda porque no me gusta que me griten o me alcen la voz porque llevo a que me brinden un servicio.</p> <p><b>Guillermina</b> Violencia Verbal todas aquella palabras que ofendan, inferioricen o lastimen a otra persona.</p> <p><b>Victoria</b> Desde mi punto de vista la violencia verbal es toda acción que se demuestra por medio de golpes, insultos y descalificativos hacia la pareja ya sea dentro de una relación de noviazgo o como en el matrimonio.</p> <p><b>Elena</b> Violencia verbal son palabras que denigran a la otra persona.</p> <p><b>Andrea</b> Violencia Verbal es levantamiento de voz, uso de lenguaje inadecuado y grosero y utilización de palabras muy técnicas con el propósito de no darse a entender con claridad.</p> <p><b>Bryan</b> Lenguaje inadecuado, ofensivo, vulgar, que puede ser burlesco no establecido o fuera de contexto en las funciones establecidas sea estas relaciones personales o aspectos administrativos causando un daño psicológico a la persona que lo sufra.</p> <p><b>Geovanny</b> Palabras que causan un daño real a la persona contra la que se comete ¿Cómo que daño? Avergonzarlo en público, amenazarlo, ofender sus ideas religiosas, procedencia étnica o identidad de género, utilizar un vocabulario considerado socialmente como inadecuado u ofensivo, ridiculizar con palabras a otra persona o gritar como forma de irrespeto e intolerancia.</p>	<p>Es aquella que se utiliza el lenguaje oral para ofender directamente a la persona: se manifiesta a través de los insultos, los descalificativos personales, las palabras hirientes.</p>

	<p><b>Morena</b> Es una emisión verbal que lleva una intención humillar, ultrajar deliberadamente a una persona por vía oral.</p> <p><b>Marvin</b> Palabras y/o enunciados vía oral que afectan la integridad de una persona, puede ser ofensas, sobrenombres peyorativos, entre otros.</p> <p><b>Víctor</b> Toda expresión emitida de una forma peyorativa la cual conlleva una disminución de la autoestima de otra persona.</p>	
<b>Violencia Gestual</b>	<p><b>María</b> La violencia gestual para mí inspira ignorancia y no tiene cultura, porque es una persona apática porque sin conocer a una persona no le puedo hacer un mal gesto y desde ese punto la persona no puede estar en un área de atención al cliente.</p> <p><b>Guillermina</b> Violencia Gestual sería algo así como una expresión negativa refiriéndose a alguien o algo así.</p> <p><b>Victoria</b> Violencia gestual son sumisiones que ejercen a los que están dominados por una "x" situación esto lo podemos ver en la educación, trabajos y amigos. Que muchas veces se da por una mirada, algún mal gesto que tú haces con tu boca.</p> <p><b>Elena</b> Violencia Gestual para mí es como bien lo dice la palabra gestos violentos ya sea como miradas, muecas ejercidas a otra persona.</p> <p><b>Andrea</b> Violencia a través de gestos con notorio irrespeto y con el fin de causar humillación.</p> <p><b>Bryan</b> Cuando se establece una plática y el que habla no es atendido o escuchado correctamente ejemplo una mirada que no sea directa o algún gesto de enojo o burla por lo hablado o explicado por una hacia otra.</p>	Es aquella que se manifiesta de forma silenciosa entre las personas ya que es muy difícil de identificar porque se muestra de forma gestual o facciones del rostro.



	<p><b>Geovanny</b> La violencia que percibimos por gestos que son cultural y socialmente inadecuados porque son utilizados para ridiculizar, ofender o minimizar a alguien.</p> <p><b>Morena</b> Son diversas gesticulaciones que dañan la integridad de la persona que es víctima y que se hacen con un fin que es denigrar.</p> <p><b>Marvin</b> Son acciones y/o ademanes que contribuyen con la afectación psicológica de una persona.</p> <p><b>Víctor</b> La violencia gestual puede ser todas las facciones faciales que conllevan un confrontamiento con otra persona y que se puede generar por molestias o algún enojo.</p>	
<p><b>Atención al cliente</b></p>	<p><b>María</b> Prestar un buen servicio de acuerdo a la solicitud de la persona solicite ya sea pago, reclamo o prestación de alguno otro servicio que la persona así lo requiera.</p> <p><b>Guillermina</b> Entiendo yo como buena atención y orientación respecto a un servicio que se desea obtener.</p> <p><b>Victoria</b> Atención al cliente es lo que ofrece una institución ya sea pública o privada, para que los usuarios reciban una mejor atención a la información que están necesitando.</p> <p><b>Elena</b> Acto de atender a otra persona en una empresa o institución explicándole, ayudándole, aclarándole interrogantes que tenga sobre algún interés personal que mediante la institución se le puede brindar.</p> <p><b>Andrea</b></p>	<p>Es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece con el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se debe seguir ciertas políticas institucionales.</p>

	<p>Servicio que brindan las instituciones para informar a los usuarios y usuarias o clientes sobre el trabajo que realizan o requerimientos de la institución.</p> <p><b>Bryan</b> Proporcionar la mejor ayuda y calidad con los mejores servicios y la actitud más positiva.</p> <p><b>Geovanny</b> Nace bajo una etapa específica del capitalismo, cuando pasa de la etapa industrial a la etapa tylorista y tordista de producción industrial, entonces se necesitó personas que atendieran gente en las tiendas donde se vendían productos. Creo que es una relación en la que, la persona que atiende “sirve” a la persona atendida. La persona que atiende debe tratar con respeto a la persona atendida porque ese es el rol del que atiende.</p> <p><b>Morena</b> Es la forma de atender a las personas que llegan a solicitar o demandar un servicio que necesita el usuario, por lo tanto la atención debe ser cordial, amable, con la pregunta primordial “que se le ofrece” o “que desea”.</p> <p><b>Marvin</b> Es el proceso de iniciación en el cual participa un usuario/a cuando solicita algún bien o servicio.</p> <p><b>Víctor</b> La atención al cliente básicamente es el primer peldaño que una persona debe seguir para obtener un producto de una institución ósea es la imagen de la institución la cual debe estar regida o dirigida por los valores del compromiso y calidad.</p>	
<p><b>Derechos Universitarios</b></p>	<p><b>María</b> Los derechos universitarios son todos los beneficios que la población estudiantil requiera como una buena atención, metodología adecuada para cada estudiante, respuestas en el tiempo estipulado.</p> <p><b>Guillermina</b></p>	<p>Preceptos jurídicos que contienen el hacer y no hacer de los que la ley les da la categoría de universitarios, en donde se resalta fundamentalmente: el respeto a la institución y sus valores. Con una conciencia de responsabilidad que fortalecen los derechos que la propia</p>

<p>Pues derechos universitarios son los que están establecidos en el reglamento estudiantil, lo que como estudiante puedo exigir para que no me violenten.</p> <p><b>Victoria</b> Derechos Universitarios es tener la protección o defensa contra actos que como estudiantes nos suceden en las diferentes carreras ya sea mala atención al cliente como con los diferentes catedráticos.</p> <p><b>Elena</b> Para mí son leyes que están destinadas para el estudiantado universitario y se tiene que exigir.</p> <p><b>Andrea</b> Garantías y beneficios que poseen las y los estudiantes dentro de su lugar de estudio.</p> <p><b>Bryan</b> Son todos aquellos procesos a lo cual el estudiante adquiere al ingresar a cualquier institución pública o privada educativa que merece ser información de primera mano para realizar o gestionar cualquier actividad.</p> <p><b>Geovanny</b> No siempre existieron ni en todas las universidades reconocen estos derechos. Hay Derechos Universitarios desde 1918 en Latinoamérica y básicamente para mí estos derechos son garantías para el libre ejercicio del acceso a la educación, ósea, un derecho sería que se respete mi identidad de género, mi religión, mi calidad como estudiante universitario, derecho a participar en la vida política de la universidad, este tipo de cosas.</p> <p><b>Morena</b> Es la legislación que ampara o vela por los derechos de los universitarios para que no sean violentados o degradados por personas externas a ella.</p> <p><b>Marvin</b> Son garantías que velan por el respeto y bienestar de las y los estudiantes de educación superior durante su estadía dentro de las instalaciones universitarias.</p> <p><b>Víctor</b></p>	<p>ley otorga y que se sustenta en valores como la justicia y la solidaridad, defendiendo siempre la dignidad de la persona.</p>
--	--

	Son todas las disposiciones legales las cuales los estudiantes de educación superior están sujetos ante cualquier situación negativa que pueda generarse ante cualquier autoridad dentro del recinto universitario.	
--	---	--

**FUENTE:** Elaborado por investigadores en Proceso de Grado de la Licenciatura en Trabajo Social, PROPUESTA: FORTALECIMIENTO CONTINUO EN EL PROCESO DE ATENCIÓN A POBLACIÓN DE ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, Universidad de El Salvador 2016.

## ANEXO N° 4

## MARCO LÓGICO DE LA PROPUESTA FORTALECIMIENTO CONTINUO EN EL PROCESO DE ATENCIÓN DE ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

<p><b>FIN</b>  <b>Fortalecer las capacidades del personal administrativo de la Facultad de Ciencias y Humanidades mediante capacitaciones, talleres vocacionales y reacciones psicológicas de la población estudiantil.</b></p>	<p>Que el 90% del personal administrativo mejoren sus capacidades y relaciones interpersonales.</p>	<p>1. Encuestas a los beneficiarios directos del proyecto.</p>	<p>Que el personal de administración académica, adquieran y practiquen los conocimientos y habilidades adquiridos por medio de las capacitaciones y talleres en su campo laboral y personal.</p>
<p><b>PROPÓSITO</b>  <b>1. Lograr que el personal administrativo tome una postura diferente en cuanto a la atención a la población estudiantil.</b>  <b>2. Generar un ambiente de cooperación entre el personal administrativo y la población estudiantil apoyada por las instituciones encargadas de brindar las capacitaciones y talleres vocacionales.</b>  <b>3. Generar un ambiente de cooperación entre miembros de administración académica y los estudiantes de la escuela de ciencias sociales.</b></p>	<p>Reducir en un 50% la violencia gestual y verbal ejercida por el personal de administración académica de la escuela de ciencias sociales</p> <p>Que el 70% de los beneficiarios observen cambios positivos en cuanto a la atención brindada en administración académica finalizado el proyecto.</p> <p>Que el 90% del personal de administración académica finalice todas las jornadas planificadas.</p>	<p>1. Listado de Asistencia.  2. Fotografías.  3. Vídeos.  4. Calificaciones de evaluaciones al personal administrativo.</p>	<p>Contar con la capacidad económica de la escuela de ciencias sociales de la Universidad de El Salvador para elaborar un presupuesto que permita el desarrollo del proyecto.</p> <p>Disposición de gestionar por parte de las autoridades de la escuela de ciencias sociales de la Universidad de El Salvador a otras instituciones ya sean gubernamentales o no gubernamentales.</p> <p>Lograr la participación en el proyecto de otras unidades de la escuela de ciencias sociales que no lo hayan hecho.</p>

<p><b>COMPONENTES</b></p> <p><b>1. Capacitaciones sobre estrategias de atención a personal de administración académica para atención de población estudiantil.</b></p> <p><b>2. Desarrollo de talleres vocacionales sobre habilidades básicas de comunicación.</b></p> <p><b>3. Conocimiento a personal administrativo en atención psicológica a la población estudiantil.</b></p>	<p>Promover en 90% la participación del personal de administración académica de la escuela de ciencias sociales en el proyecto.</p> <p>Que el 75% del personal de administración académica desarrolle sus habilidades y capacidades para fortalecer los lazos afectivos con la población estudiantil de la escuela de ciencias sociales.</p> <p>Lograr capacitar al 100% del personal de administración académica para que conozcan la importancia del desarrollo del proyecto desde septiembre a febrero</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acta de conformación de comité de supervisión de proyecto.</li> <li>2. Listado de asistencia.</li> <li>3. Fotografías.</li> <li>4. Videos.</li> <li>5. Material Didáctico.</li> <li>6. Afiches.</li> <li>7. Brochure.</li> </ol>	<p>Tener un comité bien organizado e integrado por autoridades de la escuela de ciencias sociales de la Universidad de El Salvador, estudiantes y profesionales que superen las expectativas de administración y gestión.</p> <p>Que el personal de administración académica cuente con las herramientas necesarias para el desarrollo de las jornadas de capacitación y talleres.</p> <p>Que el personal de administración académica que no participen en el proyecto, por medio de la experiencia de los que sí participaron en las actividades se interesen en participar en futuras capacitaciones y talleres.</p> <p>Que el personal de administración académica practique lo aprendido en sus actividades laborales y cotidianas.</p>
<p><b>ACTIVIDADES</b></p> <p><b>1. Promoción de proyecto convocando a personal administrativo de académica, profesionales y representantes de la escuela de ciencias sociales para informarles en qué consiste el proyecto.</b></p>	<p>Invertir el 15% del presupuesto en la promoción del proyecto.</p> <p>Establecer el 70% para la implementación y desarrollo de las capacitaciones y talleres.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Listados de asistencia.</li> <li>2. Registro de gastos y pagos a través de recibos y facturas.</li> <li>3. Fotografías.</li> <li>4. Videos.</li> </ol>	<p>Que los participantes asistan a las capacitaciones y talleres programados.</p> <p>Autoridades comprometidas en el desarrollo de cada actividad.</p>

<p><b>2. Desarrollo de las jornadas de capacitación y talleres por parte de los profesionales de INSAFORP y CONAIPD.</b></p> <p><b>3. Realizar una exposición donde se detallen los logros obtenidos por medio de la implementación del proyecto, contando con la participación de los actores involucrados.</b></p>	<p>Destinar el 15% del presupuesto para el desarrollo de la exposición de resultados.</p>	<p>5. Encuestas a participantes del proyecto.</p>	<p>Cumplimiento de cada uno de los componentes en el periodo establecido en el proyecto.</p>
--	---	---	--

**FUENTE:** Elaborado por investigadores en Proceso de Grado de la Licenciatura en Trabajo Social, PROPUESTA: FORTALECIMIENTO CONTINUO EN EL PROCESO DE ATENCIÓN A POBLACIÓN DE ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, Universidad de El Salvador 2016.

## BIBLIOGRAFÍA

### 1. LIBROS

- 1.1 C.S.U- AGU: "Reglamento de la Administración Académica de la Universidad de El Salvador" Ciudad Universitaria, Editorial Universitaria, Editorial Universitaria, San Salvador 1990, PAGES. 43.
- 1.2 Mateos, Miguel Ángel de Pablo Blanco: "Gestión Comercial y Servicio al Cliente" IC Editorial, Sevilla España, 2013, PAGES. 164.
- 1.3 RUIZ OLABUÉNAGA, José Ignacio: "La Descodificación de la Vida Cotidiana, Métodos de Investigación Social Cualitativa", Bilbao España, Universidad de Deusto, Serie Sociológico 7. 1989, PAGES. 320.
- 1.4 TSCHOHL, Jhon: "Servicio al Cliente el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia", PAX MEXICO 2007, PAGES. 275.
- 1.5 KOTLER, Philip: "Estrategia para cambiar la conducta pública", planteamiento del Marketing Social para el cambio social, PRENTICE-HALL 2000, PAGES. 240.

### 2. FOLLETOS Y DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

- 2.1 ALVARADO, Cesar Josue, Barrera Hernández, Roger Ademar, González Montoya. William Israel: "Formas de Atención en Administración Académica a la población estudiantil de la Escuela de Ciencias Sociales (Facultad de CC y HH-UES, 2016), Informe de Investigación en Licenciatura en Trabajo Social, Ciudad Universitaria, 2016, PAGES. 237.
- 2.2 ESCOBAR CORNEJO, María Del Carmen: "Reflexiones y sugerencias para redactar el Protocolo de Investigación con Metodología Cualitativa", Ciudad Universitaria-Escuela de CC.SS, Facultad de CC y HH, 2009, PAGES. 83.

### 3. FUENTES ORALES

- 3.1 DE BURGOS, Francisca: La atención a usuarios en Administración Académica", docente de Facultad de Medicina Ciudad Universitaria- UES, entrevista 04 de abril de 2016.
- 3.2 ANONIMO: "Los derechos universitarios y atención a población estudiantil", personal-UES, Ciudad Universitaria, entrevista 15 de abril de 2016.
- 3.3 ANONIMO: "Procesos de capacitación a personal de Administración Académica", personal-UES, Ciudad Universitaria; entrevista 24 de abril de 2016.



**SEGUNDA PARTE:  
DOCUMENTOS DE PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE GRADO**

**1.  
PLAN DE TRABAJO PARA LA INVESTIGACIÓN EN PROCESO DE GRADO,  
2016**

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
"Licenciado Gerardo Iraheta Rosales"



PLAN DE TRABAJO PARA LA INVESTIGACIÓN EN EL PROCESO  
DE GRADO-2016

PRESENTADO POR MIEMBROS DEL SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN	
BR. HERNÁNDEZ LAÍNEZ, XOCHITL LUCÍA	HL07004
COORDINADORA	
BR. ORTIZ CARDOZA, LAURA MARIELOS	OC11016
SECRETARIA	
BR. RIVERA GAVIDIA, GABRIELA ALEXANDRA	RG11026
TESORERA	

PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN EN PRESENTADA POR  
ESTUDIANTES EGRESADAS/OS DE LA LICENCIATURA EN TRABAJO  
SOCIAL PARA UNIDAD DE PROCESO DE GRADO, CICLO I– II 2016.

Maestro Miguel Ángel Gutiérrez  
DOCENTE ASESORA

Maestra María del Carmen Escobar Cornejo  
COORDINADORA GENERAL DE PROCESOS DE GRADUACIÓN

18 DE FEBRERO DE 2016  
CIUDAD UNIVERSITARIA SAN SALVADOR, EL SALVADOR

LISTADO DE ESTUDIANTES EN SEMINARIO 1 DE INVESTIGACIÓN EN PROCESO DE GRADO DE LA LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL

<b>Nº</b>	<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>CARNÉ</b>
1	AGUILAR ANTONIO, KARLA ALEXIA	AA09043
2	ALVARADO AVILÉS, CRISTINA MARIELOS	AA11092
3	ALVARADO, CESAR JOSUE	AA11093 <sup>13</sup>
4	ALVARENGA FUENTES, ZULEYMA LISSETTE.	AF11021
5	BARRERA HERNÁNDEZ, ROGER ADEMAR	BH11015
6	CARRANZA LÓPEZ, REBECA ALEXIA	CL10023
7	CRUZ ALFARO, ZULMA DAMARIS	CA09058
8	DEODANES GUZMÁN, VANESSA GUADALUPE	DG11016
9	ELÍAS DÍAZ, AMANDA MARÍA	ED11003
10	GARCÍA CASTILLO, BETTY ESMERALDA	GC11068
11	GONZÁLEZ MONTOYA, WILLIAM ISRAEL	GM06035
12	GUEVARA COREA, BERENICE GUADALUPE	GC10114
13	HERNÁNDEZ GARCÍA, MELISSA MICHELLE	HG11031
14	HERNÁNDEZ LAÍNEZ, XOCHITL LUCÍA	HL07004
15	HERNÁNDEZ RIVERA, TANIA ELIZABETH	HR10064
16	LÓPEZ SALAZAR, KARLA JULISSA	LS09007
17	MARTÍNEZ BERMÚDEZ, PATRICIA GUADALUPE	MB09042
18	MARTÍNEZ MÉNDEZ, FÁTIMA EDITH	MM09345
19	NAJARRO REGALADO, QUENIA ROSIBEL	NR11013
20	NOLASCO COLOCHO, NELLY FABIOLA	NC09001
21	ORANTES PÉREZ, KARLA LISSETTE	OP10019
22	ORTIZ CARDOZA, LAURA MARIELOS	OC11016
23	PACHECO PORTILLO, ANA ELIZABETH	PP10020
24	RIVAS BENÍTEZ DIEGO ARÍSTIDES	RB03028
25	RIVERA GAVIDIA, GABRIELA ALEXANDRA	RG11026
26	RUIZ GUZMÁN, NATALIA ABIGAIL	RG11003
27	SALMERÓN HERNÁNDEZ, JOHANNA ELIZABETH	SH11010

<sup>13</sup> Nota: Nombres sombreados son responsables del estudio.

## INTRODUCCIÓN

La planificación elaborada por estudiantes egresadas de la Escuela de Ciencias Sociales “Licenciado Gerardo Iraheta Rosales”, Facultad de Ciencias y Humanidades, cumpliendo con la primera etapa del “Reglamento de la Gestión Académico- Administrativa de la Universidad de El Salvador” para optar al grado de Licenciados en Trabajo Social.

La planificación se titula: Plan de Trabajo para la Investigación en Proceso de Grado, 2016, donde se jornalizan las actividades que se desarrollarán en seis meses para llevar a cabo la investigación sobre los ejes temáticos de Violencia, Delincuencia e Inseguridad que afectan a las estudiantes de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador.

El objetivo del presente plan de trabajo es organizar y jornalizar a partir de los criterios establecidos en el instructivo de proceso de graduación, las actividades correspondientes a cada una de las fases implicadas en el proceso de investigación.

La importancia de esta planificación consiste en permitir la organización de los elementos necesarios para realizar el trabajo de investigación así como ordenar y sistematizar información relevante.

El contenido de este documento comprende lo siguiente: DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE GRADO, que consiste en plantear la organización, las etapas y su desarrollo; OBJETIVOS, con los cuales se pretende indicar lo que se espera de la investigación; ACTIVIDADES Y METAS que responden a acciones que se quieren cumplir en un tiempo establecido con relación al logro de los objetivos; ESTRATEGIAS DE TRABAJO que servirán para el cumplimiento de las actividades; POLÍTICAS que rigen el proceso de investigación y permiten al investigador tomar decisiones.

Además, de LOS RECURSOS humanos, financieros, materiales y de tiempo con los que cuenta el equipo investigador son necesarios para cumplir con lo planificado durante todo el proceso de graduación; MECANISMOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN, los cuales le garantizan al equipo un trabajo eficiente y eficaz.

Se incorporarán los ANEXOS que sirven como complementos al trabajo y el tema de estudio, el cronograma en donde se muestran las actividades planificadas y el tiempo que durará la investigación, presupuesto general de gastos, el cual facilitará la gestión de la investigación y permitirá evaluar el proceso, finalmente se presentan la BIBLIOGRAFÍA, que son el garante de la rigurosidad y el carácter científico de un informe y su posterior, publicación.

En la utilización de los criterios del Reglamento y la Normativa Universitaria, las asesorías recibidas en el proceso de grado con el Docente Asesor serán claves para su mayor comprensión y cumplimiento de estos lineamientos que el equipo de estudiantes egresados deberá aplicar para la ejecución de la investigación.

Se harán discusiones de documentos entre los participantes del seminario de investigación en proceso de grado, se integrará el aporte que cada estudiante hizo para redactar el documento, anexando la consulta de fuentes y los formatos elaborados por la Coordinadora General de Procesos de Graduación relacionados a como se desarrollará el seminario y serán de suma importancia para las directrices que se deben seguir y así poder entregar un documento fidedigno.

Para su redacción se ha considerado el enfoque cualitativo que parte de las unidades de aprendizaje y que rige el proceso de Grado de la Escuela de Ciencias Sociales.

## 1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE GRADO

### 1.1. ORGANIZACIÓN Y REQUISITOS

1.1.1 Las actividades a planificar están sujetas al Reglamento de la Gestión Académica Administrativa de la Universidad de El Salvador

Cada equipo de trabajo se conformará por afinidad, éstos se organizarán y seleccionarán una problemática de interés para la investigación; las etapas con las que se trabajarán son la planificación, ejecución, exposición y defensa del informe final.

Para hacer posible la realización de dichas etapas se elaborarán los documentos: Perfil de Investigación, Reglamento interno de los estudiantes, Plan de Trabajo, Diagnóstico Situacional, Protocolo de Investigación e Informe Final. Dichos documentos son fundamentales para la aprobación de grado.

1.1.2. Derechos y deberes de los y las estudiantes

De acuerdo al artículo 192 del Reglamento de la Gestión Académico Administrativo de la Universidad de El Salvador “Los y las Estudiantes que cumplan los requisitos establecidos en los planes y programas de estudios vigentes de la carrera, se inscribirán para desarrollar su proceso de graduación en la Administración Académica respectiva, mediante el sistema académico que la Junta Directiva establezca previamente”. Cada sub grupo de estudiantes tendrá la asignación de un Docente Asesor.

Además el estudiante no debe de abandonar o dejar de asistir al proceso al cual se ha sometido, a menos que su justificación sea comprobada, también deberá cumplir con los siguientes requisitos: contar con la Carta de Egresado/a, inscripción del proceso de grado, pago de matrícula y cuotas en el periodo establecido.

1.1.3. Las funciones que tendrán los y las estudiantes durante el proceso de grado, son las siguientes

Las y los estudiantes serán responsable durante todo la investigación de cumplir y ejecutar los lineamientos establecidos por las autoridades, teniendo su función principal, aplicar el método inductivo cualitativo con el objeto de indagar sobre cada una de las problemáticas específicas que se generan a raíz de los ejes establecidos de violencia, delincuencia e inseguridad, con el fin de conocer la situación actual y los factores que originan dichas problemáticas.

Así como la sistematización de toda la información recabada por medio de las técnicas cualitativas como son la observación, entrevista a profundidad, grupos focales, entre otras técnicas. Toda información será debidamente interpretada y digitada por las y los estudiantes inscritos en el proceso.

1.1.4. Tiempo establecido en la planificación

El periodo de ejecución del proceso de investigación está establecido en seis meses, comprendido entre los meses de febrero a agosto del año 2016.

1.2. PRODUCTOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Dentro del proceso de grado de la Licenciatura en Trabajo Social de la Escuela de Ciencias Sociales, se presentarán los siguientes documentos de acuerdo a la metodología seleccionada.

1.2.1 Reglamento interno: es un instrumento de carácter normativo estudiantil, regula la convivencia y la forma de trabajo en cuanto a cumplimiento de objetivos.

1.2.2 Perfil del tema de investigación: Describe de la temática que se pretende abordar de manera general y se presenta a Junta Directiva

para su posterior aprobación.

- 1.2.3 Plan de trabajo: La guía de las actividades y metas que comprende el seminario de investigación.
- 1.2.4 Diagnóstico Situacional: El cual permite conocer un panorama general de la realidad que se pretende investigar, así como revelar la problemática principal y de acuerdo a esto priorizar, posteriormente plantear las acciones de intervención y una propuesta de solución.
- 1.2.5 Protocolo de Investigación: Detalla el proceso a seguir en la Investigación de acuerdo a la temática seleccionada por los y las estudiantes.
- 1.2.6 Informe Final: Es la unificación de los documentos anteriormente elaborados, también presenta los resultados encontrados durante la investigación.

### 1.3 ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROCESO DE GRADO

El Reglamento de la Gestión Académica Administrativa de la Universidad de El Salvador tiene la finalidad de normar y garantizar la calidad académica con los siguientes participantes.

#### 1.3.1 Docente asesor/a

Los/as docentes asesores/as son propuestos a Junta Directiva por la Coordinadora General de Procesos de Graduación y sus funciones son: examinar el trabajo de acuerdo a la naturaleza de la temática, con base a los objetivos junto con los y las estudiantes; realizar observaciones necesarias a los documentos elaborados; asesorar, dar seguimiento y evaluar cada etapa de la investigación.



### 1.3.2 Coordinadora General de los Procesos de Graduación de la Escuela de Ciencias Sociales

Maestra María del Carmen Escobar Cornejo, encargada de supervisar el proceso de graduación, siendo la Coordinadora General de los Procesos de Graduación de la Escuela de Ciencias Sociales, Facultad de Ciencias y Humanidades quien tendrá las funciones de: proponer a los y las Docentes Asesoras para el proceso de grado, control de actividades y evaluaciones, revisión de informe final, correspondencia a Junta Directiva de la Facultad para aprobar temas, asesores y notificación de calificaciones del proceso de grado.

### 1.3.3 Estudiante egresado/a

Dentro del grupo de seminario de proceso de grado 2016, participan 55 estudiantes egresados de la carrera de Licenciatura en Trabajo Social, distribuido en 17 subgrupos; compuestos de 3 integrantes y 1 persona individualmente. Estos subgrupos conformados por afinidad investigarán diferentes temáticas de interés, tomando como ejes centrales violencia, delincuencia e inseguridad.

### 1.3.4 Tribunal Calificador de Informe

Para presentar los resultados de la investigación realizada, se contará con la presencia del tribunal calificador, el cual será nombrado por la Junta Directiva, en el que participarán comentaristas internos y externos de la Universidad de El Salvador, quienes brindarán su opinión con relación a la temática, así como también evaluarán la defensa de la investigación.

## 2.

### **OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS**

#### 2.1. OBJETIVOS GENERALES

- 2.1.1 Desarrollar una investigación mediante el método inductivo de tipo Cualitativo para la elaboración de un diagnóstico situacional y un

protocolo de investigación que sirvan como guía para la elaboración del informe final de resultados.

- 2.1.2 Conocer la situación de violencia, delincuencia e inseguridad dentro de la Escuela de Ciencias Sociales de la Universidad de El Salvador, para determinar los problemas a investigar.
- 2.1.3 Aplicar las diversas técnicas de tipo cualitativo para la recolección de datos de relevancia sobre las temáticas a investigar, durante el proceso de grado, adentro de la Escuela de Ciencias Sociales.

## 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 2.2.1. Planificar el tiempo en semanas para la ejecución de actividades en el proceso investigativo con el propósito de cumplir las metas establecidas.
- 2.2.2. Realizar un diagnóstico que permita reflejar la situación actual en la que se encuentran inmersos las y los estudiantes de la Escuela de Ciencias Sociales.
- 2.2.3. Formular un protocolo de investigación que comprenda un diseño de trabajo que detalle el proceso metodológico a seguir en el seminario.
- 2.2.4. Seleccionar informantes claves de la Escuela de Ciencias Sociales, para obtener información profunda de los temas definidos.
- 2.2.5. Proponer acciones para disminuir las diversas problemáticas, partiendo de las situaciones encontradas en el proceso de investigación mediante una propuesta de proyecto.

- 2.2.6. Comparar las diversas temáticas basadas en los ejes centrales de violencia, delincuencia e inseguridad del proceso formativo de la población estudiantil.
- 2.2.7. Analizar la información obtenida de los informantes claves a través de programas informáticos sistematizando los hallazgos encontrados de manera clara y precisa.
- 2.2.8. Obtener información mediante las técnicas cualitativas de recolección de datos principales del método Inductivo como grupos focales, entrevistas en profundidad y observación.

### 3.

## ACTIVIDADES Y METAS

### 3.1. ACTIVIDADES

- 3.1.1 Elaboración y entrega de documento de propuesta de Perfil de tema de investigación.
- 3.1.2 Asesorías programadas con la Coordinadora de Proceso de Grado, Docentes Asesores y reuniones de equipos.
- 3.1.3 Revisión bibliográfica, páginas web, revistas, entrevistas y otros.
- 3.1.4 Elaboración y presentación de documentos de planificación: plan de trabajo, diagnóstico situacional y protocolo de investigación.
- 3.1.5 Elaboración y validación de instrumentos para la recolección de datos.

- 3.1.6 Realizar gestiones y contactos con informantes claves.
- 3.1.7 Trabajo de campo, aplicación de técnicas cualitativas.
- 3.1.8 Elaboración, exposición y revisión de avances de los capítulos a partir de la información recolectada.
- 3.1.9 Gestionar profesionales especializados en las temáticas a abordar.
- 3.1.10 Elaborar la programación y logística de la defensa ante el jurado, coordinadora, asesores y seminaristas.
- 3.1.11 Redactar el informe final con las observaciones emitidas por el tribunal calificador.
- 3.1.12 Preparar logística para la clausura de seminario de investigación en proceso de grado.
- 3.1.13 Presentar el informe final a las instancias correspondientes.

## 3.2 METAS

- 3.2.1 Presentar la propuesta de perfil de investigación durante la primera semana, 2016.
- 3.2.2 Asesorías con coordinadora, asesores y reuniones de grupo; y revisión bibliográfica para la elaboración de los documentos desde la segunda semana de febrero hasta la cuarta de julio.
- 3.2.3 Elaboración y presentación del: plan, diagnóstico situacional y protocolo desde la segunda semana de febrero hasta la primera de Abril, 2016.

- 3.2.4 Elaboración y validación de los instrumentos para la recolección de datos; y contactar a informantes claves desde la cuarta de marzo hasta la cuarta semana de Abril, 2016.
- 3.2.5 Aplicación de técnicas cualitativas y evaluación de capítulos desde la primera semana de abril hasta la cuarta semana de junio, 2016.
- 3.2.6 Gestionar a los ponentes especializados de las temáticas investigadas desde la primera semana de abril hasta la cuarta semana de mayo, 2016.
- 3.2.7 Ponencia de profesionales en la segunda semana de junio, 2016.
- 3.2.8 Defensa de los resultados ante el jurado calificador en la primera semana de Julio, 2016.
- 3.2.9 Presentar el informe final a las instancias correspondientes en la tercera y cuarta semana de agosto.

## **4.**

### **ESTRATEGIAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **4.1. ORGANIZACIÓN DEL GRUPO DE INVESTIGACIÓN**

En cada grupo de seminario se establecerán reuniones y asesorías con la coordinadora y docentes asesores del proceso de grado para la selección de las temáticas de investigación, distribuyendo responsabilidades a cada subgrupo para la realización de las diferentes actividades e insumos que surjan durante el proceso de grado, que permitan obtener los resultados esperados.

#### 4.2. ASESORÍAS PARA EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo, orientación y facilitación del seminario de proceso de grado se dividen dos grupos de seminaristas; para la realización de asesorías un día por semana: seminario 1 los días martes en horarios de 2:30 p.m. a 6:00 p.m. y seminario 2 los días jueves en horarios de 2:30 p.m. a 6:00 p.m.

Cada equipo investigador contará con un asesor para el período que dura el proceso de investigación, el cual brindará los lineamientos y criterios requeridos a los estudiantes en proceso de grado para la elaboración y entrega de los diferentes documentos.

#### 4.3. METODOLOGÍA SELECCIONADA PARA EL ESTUDIO

La metodología consiste en la aplicación del método inductivo de tipo cualitativo, propuesto por Ignacio Ruiz Olabuénaga. Utilizando técnicas de corte cualitativo se pretende conocer las ideas o impresiones de las personas ante las distintas problemáticas sociales que afectan actualmente a nuestra sociedad.

Considerando los tres ejes establecidos para el proceso investigativo del seminario de grado los y las estudiantes realizarán las gestiones de ponentes expertos en cuanto en los diferentes temas a abordar.

#### 4.4. SELECCIÓN DE INFORMANTES CLAVES

Las y los informantes claves serán estudiantes de las distintas carreras, de la Facultad de Ciencias y Humanidades, de la Universidad de El Salvador. Cada equipo investigador seleccionara 10 informantes claves que respondan a los criterios establecidos de acuerdo a las diferentes temáticas de investigación.

#### 4.5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL PROCESO INVESTIGADO

Esto hace referencia, a que en el Seminario a pesar de no ejecutarse un proyecto, para erradicar o minimizar la problemática, se hará la correcta formulación de propuestas y de acuerdo a la evaluación que haga el tribunal

calificador de estas, se podrían mejorar para que luego cada equipo pueda presentárselas a instituciones gubernamentales, no gubernamentales e internacionales que les interesen previo a gestiones y exposiciones que se hagan; para que así se pueda llevar la ejecución de un proyecto, y generar resultados e impacto a corto, mediano y largo plazo.

#### 4.6. TRABAJO DE CAMPO PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN

El escenario del proceso investigación será la Facultad de Ciencias y Humanidades, de la Universidad de El Salvador, así mismo se realizaran visitas institucionales para realizar las gestiones necesarias para el desarrollo del trabajo investigación.

#### 4.7. ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS Y SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

Se presentará un informe final el cual se dividirán en cuatro capítulos como producto de la investigación realizada, cumpliendo con la etapa de la planificación se entregará plan, diagnóstico y protocolo; posteriormente se expondrán los resultados del proceso de investigación al tribunal calificador para su evaluación.

### 5.

#### **POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y GRUPO DE INVESTIGACIÓN**

Las políticas que regirán la investigación serán: las Políticas institucionales como el Reglamento de la Universidad de El Salvador y las planteadas por estudiantes egresadas en el Proceso de Grado.

##### 5.1. POLÍTICAS INSTITUCIONALES

5.1.1. La investigación será orientada con base al Reglamento de la Gestión académico-administrativa de la Universidad de El Salvador.

5.1.2. Se cumplirá con la Normativa de la Facultad de Ciencias y

Humanidades, la Administración Académica y de la Escuela de Ciencias Sociales.

5.1.3. Se solicitará la colaboración de las y los estudiantes de la Escuela de Ciencia Sociales, Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, y de otros profesionales que brindaran aportes en beneficio de las temáticas a investigar.

5.1.4. Se presentará a la Biblioteca Central y a la Facultad de Ciencias Humanidades los ejemplares y su respectivo disco como producto de la investigación realizada una vez aprobado el informe final.

## 5.2. POLÍTICAS DE GRUPO DE INVESTIGACIÓN

Las políticas bajo las cuales los equipos de investigadores/as se registrarán son las siguientes:

5.2.1. Se deberá cumplir con la Normativa Universitaria y el Reglamento interno aprobado por todas/os los Seminaristas, tanto con sus normativas como con el cumplimiento de las sanciones.

5.2.2. El equipo investigador deberá cumplir con la planificación presentada a la Escuela de Ciencias Sociales, asistiendo a las reuniones generales de los equipos participantes en el Proceso de Grado.

5.2.3. Las/os estudiantes egresados deberán tener un acercamiento con el Docente Asesor/a, participando en las diferentes actividades establecidas sean: reuniones ordinarias, extraordinarias y de emergencia.

5.2.4. Asistir y cumplir con las asesorías con Docente asesor/a y Coordinadora del Proceso de Grado para tener orientaciones



oportunas y objetivas de la investigación durante todo el Proceso de Seminario de graduación.

- 5.2.5. Sistematización y entrega de documentos de planificación, así como aportes de los productos en las fechas establecidas.
- 5.2.6. Las y los investigadores presentarán el informe final de la investigación. Incorporando las observaciones realizadas por el Docente Asesor y Coordinadora del Proceso de Grado según la Normativa Universitaria.
- 5.2.7. Cumplimiento de los Objetivos y Metas, así como de las tareas y actividades propuestas o asignadas a cada subgrupo o a cada integrante del equipo investigador.
- 5.2.8. Trabajo en equipo, se deberá mostrar espíritu de compañerismo para que el trabajo sea productivo y se mantenga la armonía del grupo.
- 5.2.9. Responsabilidad en todo momento, para desarrollar la investigación de la manera más eficaz y eficiente, evitando contratiempos en el proceso de graduación.
- 5.2.10 Respeto de la opinión de las/os integrantes del equipo investigador, no interrumpir cuando alguien está expresando su opinión.
- 5.2.11 Asistir a la Universidad para realizar la investigación, tener reuniones con informantes claves, sin olvidar poner en práctica los principios profesionales y éticos del Trabajador/a Social.

## 6.

### **RECURSOS HUMANOS, MATERIALES, FINANCIEROS Y DE TIEMPO**

Los recursos necesarios para la realización del Proceso de Investigación son de carácter humano, material, financiero y de tiempo, éstos se detallan a continuación según cada apartado:

#### 6.1. RECURSOS HUMANOS

Los tres estudiantes egresados realizando su Proceso de Grado en el Seminario de Investigación de la Licenciatura en Trabajo Social.

Un Docente Asesor y Asesora Metodológica del Proceso de Investigación sobre los ejes temáticos de violencia, inseguridad y delincuencia; asignada por la Escuela de Ciencias Sociales “Licenciado Gerardo Iraheta Rosales” de la Universidad de El Salvador. La coordinadora General del Proceso de Graduación, quien es la encargada de supervisar el proceso.

Las estudiantes de la Facultad de Ciencias y Humanidades, de la Universidad de El Salvador que conforman el área de estudio, Docentes de la Carrera, Personal Administrativo de la Facultad de C.C. Y H.H. y de la Universidad de El Salvador y otros informantes que den aportes significativos al estudio.

El Docente asesor y Coordinadora general de Procesos de Graduación de la Escuela de Ciencias Sociales, junto a las/os profesionales y especialistas en diferentes disciplinas que aporten conocimientos y opiniones sobre las temáticas a investigar, seleccionados por equipo; el Tribunal calificador y las/os comentaristas. (Ver anexo N° 2 Presupuesto).

#### 6.2. RECURSOS MATERIALES

Para realizar la investigación es necesario contar con 3 computadoras las que serán utilizadas para el procesamiento de la información obtenida sobre la

investigación, 1 computadora portátil y 1 cañón que serán utilizados por cada subgrupo de investigación para las exposiciones de los avances frente a Asesoras.

Las 1,000 impresiones son el estimado a utilizar por el grupo de investigación para presentar la documentación solicitada y el informe final, 1 disco que contendrán la investigación finalizada y otros materiales como fastenes, folders y empastados. Un aproximado de 300 copias, 2 resmas de papel bond tamaño carta para utilizarla en la investigación.

Así como libretas para apuntes, lapiceros, perforador, engrapadora, entre otros; todo este material se necesitara en el que está realizando la investigación para elaborar los documentos de planificación, instrumentos para recolectar información, los avances de los capítulos y la redacción de los resultados de la investigación. (Ver anexo N° 2 Presupuesto).

### 6.3. RECURSOS FINANCIEROS

Los recursos financieros serán proporcionados por las estudiantes realizando el Proceso de Grado, con el aporte de los padres y madres de familia. (Véase anexo N°2 Presupuesto). Estos mismos serán recolectados a través de una cuota que aportaran las integrantes del equipo de investigación en el tiempo que dure la investigación y será recolectada por una tesorera la cual será elegida democráticamente por las y los investigadores.

### 6.4. RECURSO TIEMPO

El tiempo en el que se realizara la investigación será durante el proceso establecido por la Escuela de Ciencias Sociales y acordado por las estudiantes, el cual consta de seis meses, a partir de la fecha de inscripción del proceso que comprende de febrero a agosto de 2016.

Una fase de planificación de tres semanas en donde se elaboraran tres documentos: Plan de Trabajo, Diagnóstico Situacional y Protocolo de la investigación; la fase de ejecución de trabajo de campo contara con nueve semanas, clasificación de información una semana; redacción de capítulos tres semanas; defensa de resultados dos semanas. (Véase anexo N°1 Cronograma).

## 7.

### **MECANISMO DE EVALUACIÓN Y CONTROL**

Para la realización de la investigación se plantean criterios de evaluación, los cuales se consideran de suma importancia para constatar el desarrollo de las actividades, que se desarrollarán en la Facultad de Ciencias y Humanidades tomando como población involucrada a las y los administrativos y estudiantes de dicha institución, así mismo, las actividades ejecutadas en el desarrollo de todo el proceso de Seminario de Graduación.

#### 7.1. CONTROL DE ACTIVIDADES

Para el control de las actividades se implementarán instrumentos para registrar las actividades de los sectores a investigar:

- 7.1.1. Se realizará una evaluación de todas las actividades del proceso de grado.
- 7.1.2. Elaboración de formato de asistencia a las reuniones programadas con el grupo de seminarista con el cual se evidenciará el trabajo realizado con las y los investigadores en el proceso.
- 7.1.3. Se diseñará un formato de asistencia a las reuniones programadas con el docente asesor para el desarrollo de la investigación.
- 7.1.4. Se utilizará un formato de co-evaluación para calificar la participación en las jornadas de trabajo y socializaciones de la

investigación.

## 7.2. EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Los criterios a tomar en cuenta para la evaluación con respecto a las actividades realizadas por las y los investigadores son:

- 7.2.1. Asistencias y participación en las actividades de investigación (10%).
- 7.2.2. Presentación escrita del plan de trabajo, Diagnóstico, y protocolo (20%).
- 7.2.3. Ejecución: exposiciones de temas o ponencias (10%).
- 7.2.4. Presentación escrita de avances tres cada uno (5% con un total de 15%)
- 7.2.5. Exposición y defensa de tres avances cada uno (5% con un total de 15%)
- 7.2.6. Documentos: exposición y defensa, presentación escrita del informe final de investigación (10%)
- 7.2.7. Exposición y defensa del informe final de investigación (20%)
- Total 100%

Porcentaje asignado por las etapas de desarrollo: (art. 203) y acuerdo de junta directiva de la Facultad.

ETAPA 1: PLANIFICACIÓN, incluye ítems uno, dos y tres	30%
ETAPA 2: EJECUCIÓN, incluye ítems tres, cuatro y cinco	40%

ETAPA 3: EXPOSICIÓN Y DEFENSA, incluye ítems seis y siete	30%
TOTAL	100%

### 7.3. EVALUACIÓN INTERNA DEL GRUPO

Para realizar la evaluación interna se hará un control en el que se registrará la asistencia al seminario, en el cual los estudiantes tendrán que cumplir con un 90% de asistencia para poder ser tomado en cuenta en los procesos de evaluación dentro del seminario de graduación. De no poder asistir a alguna jornada determinada, el estudiante deberá presentar una justificación de su inasistencia.

## **ANEXOS**

1. CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES PARA LA INVESTIGACIÓN EN PROCESO DE GRADO-2016
2. PRESUPUESTO PARA LA INVESTIGACIÓN DEL PROCESO DE GRADO-2016
3. CUADRO DE EVALUACIÓN DEL PROCESO DE GRADO (CICLO I Y II-2016)
4. REGLAMENTO INTERNO DEL SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN EN PROCESO DE GRADO-2016

ANEXO N°1:  
CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES PARA LA INVESTIGACIÓN- 2016

N°	ACTIVIDADES	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>ETAPA 1 ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN</b>																														
1	Elaboración y entrega de documento de propuesta de perfil.																													
2	Asesorías programadas con la Coordinadora de Proceso de Grado, Docente Asesora y reunión de equipo.																													
3	Revisión bibliográfica, páginas web, revistas, entrevistas y otros.																													
4	Elaboración y presentación de documentos de planificación: plan de trabajo, diagnóstico y protocolo.																													
5	Elaboración y validación de instrumentos para la recolección de datos.																													
6	Realizar gestiones y contactos con informantes claves.																													
<b>ETAPA 2 EJECUCIÓN Y TRABAJO DE CAMPO</b>																														
7	Trabajo de campo, aplicación de técnicas cualitativas.																													
8	Elaboración y evaluación de avances de los capítulos a partir de la información recolectada.																													
9	Gestionar profesionales especializados en las temáticas a abordar.																													
10	Ponencia con profesionales.																													
11	Elaborar la programación y logística de la defensa ante el jurado, coordinadora, asesores y seminaristas.																													
<b>ETAPA 3 EXPOSICIÓN Y DEFENSA</b>																														
12	Defensa de los resultados de las investigaciones ante el jurado calificador.																													
13	Redactar el informe final con las observaciones emitidas por el tribunal calificador.																													
14	Presentar el informe final a las instancias establecidas.																													

FUENTE: ELABORADO POR ESTUDIANTES DE LA LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL, JORNALIZANDO INVESTIGACIÓN EN PROCESO DE GRADO, Ciclo I Y II 2016, 8 DE FEBRERO DE 2016.



ANEXO N° 2:  
PRESUPUESTO PARA LA INVESTIGACIÓN DEL PROCESO DE GRADO, 2016

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	SUB-TOTAL	TOTAL GENERAL
<b>RECURSO HUMANO</b>						
3	Ciclos I y II-2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Docente asesora y Coordinadora General de Procesos de Grado, Msc. María Escobar.</li> <li>- 3 estudiantes egresadas de la Licenciatura en Trabajo Social.</li> <li>- Tribunal Calificador</li> <li>- Ponentes</li> <li>- Informantes Claves</li> </ul>				
<b>EQUIPO TECNOLÓGICO ADQUIRIDO</b>						
5	Horas	Ciber				
3	c/u	Computadoras				
1,000	c/u	Impresora HP(impresiones)				
4	c/u	Memorias USB				
1	c/u	Cañón				
1	c/u	Laptop				
<b>MATERIALES</b>						
10	c/u	Folders	\$0.25	\$2.50		
1	Cajas	Fasteners	\$2.50	\$2.50		
1	Cajas	Lapiceros	\$1.50	\$1.50		
2	c/resma	Páginas de papel Bond	\$4.50	\$9.00		
10	c/u	Páginas de color	\$0.05	\$0.50		
3	c/u	Empastados	\$10.00	\$30.00		
3	c/u	Libretas	\$0.75	\$2.25		
3	c/u	Discos	\$2.00	\$6.00		
300	c/u	Fotocopias	\$0.02	\$6.00		
<b>TOTAL</b>					\$60.25	
<b>OTROS</b>						
3	c/u	Transporte	\$2.00	\$6.0*274 días \$548.0		
3	c/u	Comida	\$2.00	\$6.0*274 días \$584.0		
<b>TOTAL</b>					\$1,096	
						\$1,156.25
<b>IMPREVISTOS</b>						%5
						\$ 1,214.063

FUENTE: ELABORADO POR ESTUDIANTES DE LA LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL, JORNALIZANDO INVESTIGACIÓN EN PROCESO DE GRADO, Ciclo I Y II 2016, 8 DE FEBRERO DE 2016.



Anexo N° 3:  
**CUADRO RESUMEN DE EVALUACIÓN DEL PROCESO DE GRADO (CICLO I Y II-2016)**

Universidad de El Salvador  
 Facultad de Ciencias y Humanidades  
 Escuela de Ciencias Sociales  
 Licenciado "Gerardo Iraheta Rosales"



Carrera: Licenciatura en Trabajo Social

Fecha de exposición y defensa del informe de investigación: Viernes 09 de Septiembre de 2016

Hora: 4:00 p.m.

Docente Asesor: Mtro. Miguel Ángel Gutiérrez Aguirre

Local: Edificio Administrativo de la Facultad de Ciencias y Humanidades Segunda Planta, Sala de Reuniones de la Escuela de Ciencias Sociales

Tema: FORMAS DE ATENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA A POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES (Facultad CC Y HH-UES, 2016)

NOMBRE DE LOS INTEGRANTES DEL GRUPO	CARNET	PLANIFICACIÓN		Ejecución		TOTAL ETAPAS I Y II	EXPOSICIÓN Y DEFENSA DE DOCUMENTO ETAPA III			TOTAL ETAPA III	CALIF. FINAL	
		ETAPA I		ETAPA II								
Cesar Josue Alvarado Roger Ademar Barrera Hernández William Israel González Montoya	AA11093 BH11015 GM06035	PLANIFICACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES CALIFICACIÓN 10%	PLAN, DIAGNÓSTICO Y PROTOCOLO CALIFICACIÓN 20%	EXPOSICIÓN TEMA O PONENCIA CALIFICACIÓN 10%	EXPOSICIÓN Y AVANCE DE CAPTULOS CALIFICACIÓN 30%	INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN CALIFICACIÓN 70%	EXPOSICIÓN DEL INFORME	20%	PRESENTACIÓN INFORME FINAL	10%		

FECHA DE CALIFICACIONES ETAPA I Y II  
 MSC. MARÍA DEL CARMEN ESCOBAR CORNEJO

TRIBUNAL CALIFICADOR DE TERCERA ETAPA

COORDINADORA GENERAL DE PROCESOS DE GRADUACIÓN  
 ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
 UNIDAD DE PROCESOS DE GRADO

Mtro. Miguel Ángel Gutiérrez Aguirre: \_\_\_\_\_  
 DOCENTE ASESOR FIRMA

Mtra.: María del Carmen Escobar Cornejo: \_\_\_\_\_  
 FIRMA

JUNTA DIRECTIVA DE LA FACULTAD DE CC Y HH, APROBACIÓN DE  
 EVALUACIÓN ACUERDO N° 807, V. 16, ACTA N°21/2014, FECHA  
 SECCIÓN: 13 DE JUNIO DE 2014 MCE: 12/03/2014

Licda.: Maira Avelar de Jiménez: \_\_\_\_\_  
 FIRMA

FECHA DE ENTREGA: Jueves 27 de Octubre de 2016

FUENTE: ELABORADO POR ESTUDIANTES DE LA LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL, JORNALIZANDO INVESTIGACIÓN EN PROCESO DE GRADO, Ciclo I Y II 2016, 8 DE FEBRERO DE 2016.

## ANEXO N° 4:

## REGLAMENTO INTERNO DEL SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN EN PROCESO DE GRADO 2016

## 1. CONSIDERACIONES SOBRE NORMATIVA UNIVERSITARIA

## 1.1 REGLAMENTO DE LA GESTIÓN ACADÉMICO- ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

## 1.1.1 Definición, Naturaleza y Aprobación.

**Artículo 188. TRABAJO DE GRADO:** Es el producto de una investigación que representa por su contenido, desarrollo y metodología un aporte del estudiante en la comprensión, sistematización y resolución de un problema de carácter teórico o práctico, expresando la aplicación de conocimientos, métodos y técnicas en un área de especialidad respectiva.

## 1.1.2 Características del trabajo de grado.

**Artículo 190.** La investigación tendrá las siguientes características: a) Organizada, todos los miembros del equipo de investigación deben conocer lo que deben hacer durante todo el estudio, aplicando las mismas definiciones y criterios y actuando en forma armónica, a partir de un protocolo de investigación, donde se especifiquen los detalles relacionados con el estudio; b) Objetiva, dado que las conclusiones obtenidas del estudio no se deben basar en impresiones subjetivas sino en hechos que se han observado y medido objetivamente y que en su interpretación se evite cualquier prejuicio que pudieran hacer los responsables del grupo de trabajo; y c) Sistemática, a partir de la formulación de hipótesis u objetivos de trabajo se recogen datos según el plan de investigación preestablecido que, una vez analizados e interpretados, permitirán resolver la problemática planteada pudiendo modificar o añadir nuevos conocimientos a los ya existentes.

## 1.1.3 Tipo de investigación.

**Artículo 191.** La investigación estará referida a la solución de un problema, tema o fenómeno de trascendencia para el desarrollo de las disciplinas científicas relativas a la carrera cursada, cuyos resultados se deberán plasmar en un documento que constituirá un informe final de la investigación realizada y la cual estará determinada por cada área de conocimiento.

## 1.1.4 Requisitos para la inscripción.

**Artículo 192.** Los estudiantes que cumplan los requisitos establecidos en los planes y programas de estudios vigentes en cada carrera, se inscribirán para desarrollar su trabajo de graduación en la Administración Académica de cada Facultad, mediante el sistema académico que la Junta Directiva establezca previamente.

## 1.1.5 Participación individual o colectiva.

**Artículo 193.** Los estudiantes inscritos, podrán participar en el Trabajo de Grado y desarrollar su investigación en forma individual o colectiva, en este último caso, el número será de tres participantes y podrán ser ampliado de acuerdo a la magnitud de la investigación como máximo cinco participantes conforme a circunstancias especiales calificadas por la Junta Directiva de la Facultad. La investigación individual o colectiva estará determinada por la naturaleza y complejidad del objeto de la misma, a juicio de la coordinación del proceso de graduación.

## 1.1.6 Aprobación del tema de investigación.

**Artículo 194.** El Coordinador de los procesos de Graduación correspondiente, remitirá a la Junta Directiva de la Facultad, la propuesta para designar Docentes Directores y la temática a investigar por parte del o los estudiantes.

## 1.1.7 Etapas del proceso de grado.

**Artículo 203.** Independientemente del tipo de investigación por la que opte él o los estudiantes, la elaboración del trabajo de graduación estará dividida en tres etapas básicas:

Etapas I: Planificación de la investigación. Producto obtenido: Proyecto, Diseño, Protocolo o Plan de Investigación.

Etapas II: Ejecución o desarrollo de la investigación propiamente dicha. Producto obtenido: Documento o informe final de la investigación.

Etapas III: Exposición y defensa del informe final de investigación. De acuerdo a la naturaleza de cada una de las carreras, las Facultades deberán regular en su Reglamento Específico de Graduación los componentes de las Etapas I y II.

**Artículo 204.** El trabajo de graduación tendrá una duración que deberá ser establecida en el Reglamento específico de cada Facultad.

1.1.8 Inasistencia y abandono.

**Artículo 205.** El estudiante que abandone el trabajo de graduación en el periodo ordinario, por cualquier causa injustificada, reprobará el mismo y deberá inscribirse para iniciar un nuevo proceso.

Las inasistencias de los Docentes Directores, injustificadas o no, deberán ser puestas en conocimiento del Coordinador General de Procesos de Graduación de la Escuela o Departamento de la Facultad respectiva, por los estudiantes afectados. Dichas faltas de asistencia si fueren injustificadas, se sancionarán de conformidad a la legislación de la Universidad de El Salvador.

**Artículo 206.** Finalizada la ejecución de la investigación y aprobada por el Docente Director los trabajos de investigación, el Coordinador general de Procesos de Graduación, lo remitirá a la Junta Directiva de la Facultad para el nombramiento del respectivo Tribunal Calificador.

1.1.9 Tribunal calificador.

**Artículo 207.** Es atribución del Tribunal Calificador evaluar los productos obtenidos en la ejecución o desarrollo de la investigación y la exposición y defensa del informe final de investigación. El tribunal calificador de trabajos de investigación, estarán integrados por tres miembros, los que serán nombrados por la Junta Directiva, a propuesta del Coordinador General de Procesos de Graduación correspondiente, de entre los docentes de cada Facultad de acuerdo a la temática desarrollada en el trabajo de graduación y deberá ser parte integrante del mismo el Docente Director.

1.1.10 Exposición y defensa.

**Artículo 208.** El Tribunal Calificador luego de escuchar la exposición del mismo, hará las réplicas necesarias y lo aprobará o hará las observaciones pertinentes, luego de subsanadas las mismas a criterio del Tribunal lo aprobará de manera definitiva.

1.1.11 Aprobación.

**Artículo 209.** El Trabajo de Graduación se aprueba con una calificación mínima de 6.0 (seis punto cero) en una escala de cero punto cero a diez punto cero, es un requisito con el que se debe cumplir previamente a la obtención del respectivo grado y título académico. La calificación final será la sumatoria de las notas parciales obtenidas en las Etapas del Proceso de Graduación.

El Coordinador General de Procesos de Graduación enviará a la Junta Directiva los resultados obtenidos del proceso de evaluación para su respectiva ratificación.

Las ponderaciones serán establecidas en los Reglamentos específicos de cada Facultad, mientras no se aprueben dichos Reglamentos las Juntas Directivas tendrán la atribución de establecer las ponderaciones.

**Artículo 210.** Cuando la calificación final de un Trabajo de Grado sea igual o mayor a nueve punto cero, y los aportes que este genere en términos de beneficio a la Sociedad sean significativos y/o relevantes, el Tribunal Calificador podrá proponer ante la Junta Directiva de la Facultad, para que esta mediante acuerdo le reconozca dicha relevancia y otorgue Diploma de reconocimiento a los participantes.

1.1.12 Impugnación de la Calificación.

**Artículo 211.** Al finalizar el trabajo de graduación, los estudiantes que por cualquier motivo no estuvieren conformes con la calificación obtenida, podrán impugnar la misma ante la Junta Directiva, la cual previo a resolver pedirá dictamen de una Comisión nombrada al efecto, la que recomendará confirmar o modificar la calificación impugnada.

La comisión a que se refiere el inciso anterior se deberá conformar por el Coordinador General de Procesos de Graduación de la Escuela o Departamento a que corresponda la investigación, dos docentes de la misma Escuela o Departamento y un representante estudiantil designado por la Asociación General de Estudiantes de la Facultad, mientras no se constituya legalmente, la representación estudiantil será asumida por un representante estudiantil miembro de Junta Directiva de la Facultad.

1.1.13 Entrega de ejemplares

**Artículo 212.** Del trabajo de investigación o reporte final aprobado, el estudiante o grupo que lo elaboró, deberá entregar dos copias impresas y una copia grabada en un formato digital, almacenada en un dispositivo de almacenamiento de datos, a la Biblioteca de la Facultad y una copia a la Biblioteca Central para su publicación mediante el autoarchivo la tesis digital en la modalidad de acceso abierto en el Repositorio Institucional de la Universidad de El Salvador.

## 1.2 INSTRUCTIVO ESPECÍFICO DE EGRESO Y PROCESO DE GRADUACIÓN EN LA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

Tomando en cuenta la normativa de la Universidad de El Salvador para la obtención de la calidad de egresados.

### 1.2.1 Inscripción

El egresado/a podrá inscribirse para ejecutar el proceso de grado, según lo establecido en el Art. 192 del Reglamento de la Gestión Académico- Administrativa de la Universidad de El Salvador

### 1.2.2 Etapas del proceso

Tanto la ejecución de las etapas del proceso de planificación, Investigación y Entrega del Informe Final, así como la participación Colectiva o individual, estará normada de conformidad a los artículos 203 y 204 del Reglamento de la Gestión Académico- Administrativa de la Universidad de El Salvador

### 1.2.3 Prescripción

El tema seleccionado deberá preinscribirse ante el Coordinador General del Proceso de Grado de la Escuela/ Departamento de Escuela de Ciencias Sociales.

### 1.2.4 Presentación del Documento de Investigación

El egresado/a deberá presentar sus documentos de investigación con base a requerimientos Generales de la Universidad de El Salvador, específicos de la Facultad y de la Escuela de Ciencias Sociales.

### 1.2.5 Exposición del trabajo

- ✓ Exposición del egresado
- ✓ Criterios para preparar información a exponer
- ✓ Guías de exposición para apoyo
- ✓ Uso de recursos específicos
- ✓ Tiempo programado

### 1.2.6 Entrega de Ejemplares

La primera entrega de ejemplar es al docente asesor para revisar que se han cumplido con los requerimientos del proceso de grado e incorporar las observaciones del asesor a los documentos. En segundo lugar, dar por aprobado los documentos y el proceso realizado por el tribunal calificador.

## 2. DERECHOS DE LOS SEMINARISTAS

### 2.1 PARTICIPACIÓN Y ORGANIZACIÓN

2.1.1 **Art. 1** Todos los estudiantes en calidad de egresados de la Licenciatura en Trabajo Social de La Universidad de El Salvador, tienen derecho a expresar bajo argumentos comprobables sus opiniones respecto a diversas problemáticas sociales de una forma sistemática y organizada, tanto a nivel individual como grupal, proponiendo así alternativas de solución.

### 2.2 DERECHO A LA INFORMACIÓN Y ELABORACIÓN DE PRODUCTOS.

2.2.1 **Art.2** Los egresados tienen derecho a la obtención de información y guías para la elaboración de productos por parte del cuerpo docente con el propósito de desarrollar de esa forma un mejor producto por parte de los estudiantes de manera sistemática y responsable.

### 2.3 PERMISOS JUSTIFICADOS

2.3.1 **Art. 3** Por situaciones de fuerza mayor, sean estas educativas, personales o familiares, los estudiantes tienen derecho a solicitar permisos de forma justificada y comprobable que respalde su inasistencia a las reuniones establecidas e imprevistas y asesorías correspondientes al proceso de grado.

### 2.4 RENDICIÓN DE CUENTAS

2.4.1 **Art. 4** Todo egresado tienen derecho a solicitar una rendición de cuenta por parte del tesorero de grupo del seminario periódicamente, de igual manera los coordinadores, sub coordinadores y secretarios deben mantener informados de forma constante al grupo en general.

## 2.5 AUTONOMÍA

2.5.1 **Art 5.** Todos los seminaristas tienen derecho a tomar sus propias decisiones, siendo responsables de ellas siempre y cuando no afecte la integridad moral y física de ninguno de los participantes, ni la armonía del grupo.

## 2.6 APELACIÓN DE CALIFICACIÓN EN EL PROCESO DE GRADO

2.6.1 **Art 6.** Si el seminarista no está de acuerdo con la calificación final obtenida en el proceso de grado, puede apelar a una revisión, según lo expuesto en el Reglamento de la Gestión Académico- Administrativa de la Universidad de El Salvador en el artículo 211 de una manera formal que cuente con el respaldo de documentos elaborados por egresado y por la confirmación verbal del grupo de seminario.

## 2.7 SOLICITUD DE PRÓRROGA

2.7.1 **Art 7.** Si por causas justificadas, totalmente comprobables, el estudiante egresado incumple con las fechas de planificación previamente establecidas, podrá solicitar por escrito al asesor y coordinador de procesos de grado una prórroga para la entrega de documentos.

# 3. DEBERES Y OBLIGACIONES DE LAS Y LOS PARTICIPANTES

## 3.1 OBLIGACIONES

**Art. 8** Los y las seminaristas estarán sujetos/as a cumplir con las obligaciones que han sido planteadas por los mismos y la Docente Directora de dicho curso, los cuales se detallan a continuación.

## 3.2 PUNTUALIDAD Y PERMANENCIA EN REUNIONES

**Art.9** Respetar las horas de inicio establecidas para cada reunión que fuere programada y petando los tiempos establecidos permanecer hasta el final de las mismas.

## 3.3 PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO

**Art. 10** Los y las estudiantes que forman parte del proceso de grado, deberán participar de forma activa en cuanto a la organización, coordinación, comunicación de las distintas actividades que se realicen de forma grupal.

## 3.4 RESPONSABILIDAD

**Art. 11** Ser responsables en la Elaboración y entrega de las tareas que sean asignadas, tanto de forma grupal como individual, representación respetando los tiempos establecidos para la presentación de las mismas.

## 3.5 ASISTENCIA A LAS REUNIONES

**Art. 12** Los y las estudiantes deberán presentarse a todas las reuniones que como grupo sean programadas y en caso de no poder asistir deberán informar personalmente el motivo de su inasistencia con la coordinadora de grupo.

## 3.6 CALIDAD DE LOS AVANCES A ENTREGAR

**Art. 13** Que los avances de los informes estén apegados a los lineamientos que la Coordinadora ha establecido.

## 3.7 COMUNICACIÓN

**Art 14.** Que la comunicación sea lo más armoniosamente posible, para evitar distorsión de información dentro de los grupos de proceso de grado.

# 4. SANCIONES HACIA LOS Y LAS PARTICIPANTES

## 4.1 SANCIÓN AL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LOS Y LAS PARTICIPANTES.

**Art. 15** Si los seminaristas incumplen alguna obligación los llamados de atención serán por parte de la docente asesora del seminario, en dado caso se incumpla más de dos veces las obligaciones el llamado de atención será por la coordinadora de proceso de grado

**2.**  
**DIAGNÓSTICO SITUACIONAL - TEMÁTICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES, ESCUELA DE**  
**CIENCIAS SOCIALES PROBLEMÁTICAS QUE AFECTAN AL**  
**ESTUDIANTADO (San Salvador 2015-2016)**



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
"Licenciado Gerardo Iraheta Rosales"



DIAGNÓSTICO SITUACIONAL-TEMÁTICO  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES, ESCUELA DE  
CIENCIAS SOCIALES: PROBLEMÁTICAS QUE AFECTAN AL  
ESTUDIANTADO (San Salvador, 2015-2016)

PRESENTADO POR MIEMBROS DEL SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN  
BR. HERNÁNDEZ LAÍNEZ, XOCHITL LUCÍA HL07004  
COORDINADORA  
BR. ORTIZ CARDOZA, LAURA MARIELOS OC11016  
SECRETARIA  
BR. RIVERA GAVIDIA, GABRIELA ALEXANDRA RG11026  
TESORERA

PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN EN PRESENTADA POR  
ESTUDIANTES EGRESADAS/OS DE LA LICENCIATURA EN TRABAJO  
SOCIAL PARA UNIDAD DE PROCESO DE GRADO, CICLO I– II 2016.

Maestro Miguel Ángel Gutiérrez  
DOCENTE ASESOR

Maestra María del Carmen Escobar Cornejo  
COORDINADORA GENERAL DE PROCESOS DE GRADUACIÓN

18 DE FEBRERO DE 2016  
CIUDAD UNIVERSITARIA SAN SALVADOR, EL SALVADOR

**LISTADO DE ESTUDIANTES EN SEMINARIO 1 DE INVESTIGACIÓN  
EPROCESO DE GRADO DE LA LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

<b>Nº</b>	<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>CARNÉ</b>
1	AGUILAR ANTONIO, KARLA ALEXIA	AA09043
2	ALVARADO AVILÉS, CRISTINA MARIELOS	AA11092
3	ALVARADO, CESAR JOSUÉ	AA11093 <sup>14</sup>
4	ALVARENGA FUENTES, ZULEYMA LISSETTE.	AF11021
5	BARRERA HERNÁNDEZ ROGER ADEMAR	BH11015
6	CARRANZA LOPEZ, REBECA ALEXIA	CL10023
7	CRUZ ALFARO, ZULMA DAMARIS	CA09058
8	DEODANES GUZMÁN, VANESSA GUADALUPE	DG11016
9	ELÍAS DÍAZ, AMANDA MARÍA	ED11003
10	GARCÍA CASTILLO, BETTY ESMERALDA	GC11068
11	GONZÁLEZ MONTOYA WILLIAM ISRAEL	GM06035
12	GUEVARA COREA, BERENICE GUADALUPE	GC10114
13	HERNÁNDEZ GARCÍA, MELISSA MICHELLE	HG11031
14	HERNÁNDEZ LAÍNEZ, XOCHITL LUCÍA	HL07004
15	HERNÁNDEZ RIVERA, TANIA ELIZABETH	HR10064
16	LÓPEZ SALAZAR, KARLA JULISSA	LS09007
17	MARTÍNEZ BERMÚDEZ, PATRICIA GUADALUPE	MB09042
18	MARTÍNEZ MÉNDEZ, FÁTIMA EDITH	MM09345
19	NAJARRO RÉGALADO, QUENIA ROSIBEL	NR11013
20	NOLASCO COLOCHO, NELLY FABIOLA	NC09001
21	ORANTES PÉREZ, KARLA LISSETTE	OP10019
22	ORTIZ CARDOZA, LAURA MARIELOS	OC11016
23	PACHECO PORTILLO, ANA ELIZABETH	PP10020
24	RIVAS BENÍTEZ DIEGO ARÍSTIDES	RB03028
25	RIVERA GAVIDIA, GABRIELA ALEXANDRA	RG11026
26	RUIZ GUZMÁN, NATALIA ABIGAIL	RG11003
27	SALMERÓN HERNÁNDEZ, JOHANNA ELIZABETH	SH11010

<sup>14</sup> Nota: Nombres sombreados responsables del estudio.

## INTRODUCCIÓN

El presente Diagnóstico Situacional – Temático ha sido elaborado por estudiantes en calidad de egresados y egresadas de Licenciatura en Trabajo Social, cursando el seminario de investigación del Proceso de Grado, en la Escuela de Ciencia Sociales, de la Facultad de Ciencias y Humanidades.

Se titula “Facultad de Ciencias y Humanidades, Escuela de Ciencias Sociales: Problemáticas que afectan al estudiantado” (San Salvador 2015-2016). Las principales temáticas vivenciadas de los ejes de Violencia, Inseguridad y Delincuencia, que viven las y los estudiantes en el campus universitario, específicamente en la Facultad de Ciencias y Humanidades, Escuela de Ciencias Sociales. Tomando como punto de partida su contexto social, familiar y académico, con el objetivo de profundizar en las diferentes situaciones de cada informante clave, tanto en su cotidianidad como en su contexto educativo.

El objetivo principal de la investigación es indagar sobre la situación actual y real de los informantes dentro de la Facultad de Ciencias y Humanidades, y el impacto que genera sobre el estudiantado, y el contexto social, en que se sitúa, y así conocer las causas macro y micro sociales de la problemática que esté afectando al estudiantado.

La importancia de realizar este diagnóstico situacional – temático, es plantear algunos de los principales problemas que afectan al estudiantado dentro de la Facultad de Ciencias y Humanidades, específicamente en la Escuela de Ciencias Sociales, entre estas problemáticas que se observan se encuentran: la discriminación de Género, violencia contra la mujer, deserción académica, comportamientos agresivos, pérdida de práctica de valores, violación de derechos humanos, entre otros; es por ello que se hace necesario estudiar las percepciones, vivencias y experiencias de las y los estudiantes que experimentan estas problemáticas.

El diagnóstico contiene una descripción de la situación del campus universitario, específicamente en la Facultad de Ciencias y Humanidades y la Escuela de Ciencias Sociales, exponiendo además una caracterización de la población estudiantil universitaria salvadoreña y los problemas que la aquejan, esto a través de investigaciones previas, para indagar las temáticas y problemáticas mencionadas.

Además se presentan y priorizan las diferentes problemáticas a las que se enfrentan el sector estudiantil universitario. A partir de éstas se muestra la selección de temáticas a investigar en el seminario de Proceso de Grado de cada sub grupo.

Según la metodología utilizada para la elaboración del Diagnóstico situacional-temático, se procedió a la organización de las y los estudiantes egresados divididos por equipos para la distribución de los apartados del contenido del diagnóstico. Así mismo, se realizaron entrevistas a diversas autoridades de la Facultad de Ciencias y Humanidades y de la Escuela de Ciencias Sociales, consulta de documentos sobre los procesos sociohistóricos.

## 1: CONTEXTUALIZACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES Y ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

### 1.1 BREVE ANÁLISIS Y ANTECEDENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

#### 1.1.1 Generalidades de la institución

La Facultad de Ciencias y Humanidades, está ubicada en la Ciudad Universitaria, Final 25 Avenida Norte, San Salvador. Siendo su número telefónico 2511 2000, brinda servicios en educación superior en los horarios de 5:30 am a 9:00 pm. (Ver anexo No. 1).

#### 1.1.2. Antecedentes históricos

La Facultad de Humanidades se fundó el 13 de octubre de 1948<sup>15</sup> con el nombre de Facultad de Humanidades y su primer decano fue el Dr. Julio Enrique Ávila.

La facultad de Humanidades fue producto de importantes reformas al interior de la Universidad de El Salvador a finales de la década del cuarenta. Y es a partir del “13 de octubre de 1948 por acuerdo del Consejo Superior Universitario (CSU) durante el rectorado del Dr. Carlos A. Llerena se crea la Facultad de Humanidades”<sup>16</sup> .

El 2 de marzo de 1949 se efectuó la inauguración de esta Facultad; luego se da una organización orgánica administrativa y surgen las tres escuelas de: Filosofía y Letras, Ciencias de la Educación y la de Matemáticas y Ciencias Exactas.

La Facultad de Humanidades experimentó su primera reestructuración con el Decano Dr. Napoleón Rodríguez Ruíz (Ver Actas del C.S.U. de 1949 págs. 73 a 75).

---

<sup>15</sup> C. Roberto Andreu: “Historia Institucional de la Facultad de CC y HH de la UES” 1948-1972. 2015, Págs. 33 a 42.

<sup>16</sup> C.S.U “Actas del Consejo Superior Universitario 1947-1948, pág. 437.”

En 1955 y 1956 se organizaron nuevamente las Escuelas de: Filosofía, Historia y Ciencias Sociales, Ciencias de la Educación, Letras e Idiomas. Para 1955 inició actividades el Rector Dr. Romeo Fortín Magaña (1955-1959), se dan nuevos cambios curriculares en las Escuelas de Filosofía y Letras (del plan de 1949) en dos materias: Antropología y Sociología. En ese momento las Escuelas en la Universidad de El Salvador son “las que administran las Carreras o Unidades Académicas que integran la Facultad y los Departamentos que desarrollan sus planes de estudio”.

Para 1969 la Facultad de Humanidades fue reorganizada y aparece con el nuevo nombre de Facultad de Ciencias y Humanidades (Actas del C.S.U. 1968, págs. 300 a 309)<sup>17</sup>

A partir del 1° de marzo de 1969 esta nueva estructura administrativa y académica de la Facultad dio surgimiento al “Instituto de Humanidades y CC.SS. y el de Ciencias Naturales y Matemáticas”. Tiempo después fue elegido Decano de la Facultad de Ciencias y Humanidades el Dr. Fabio Castillo (1969 a 1972), luego se aprobaron nuevos planes de estudio en 1971.

### 1.1.3 Organización Administrativa

A continuación, se presentan los organismos de gobierno dentro de la Facultad de Ciencias y Humanidades<sup>18</sup>: Junta Directiva conformada por; Sr. Decano Msd. Vicente Cuchillas Melara, Sr. Vicedecano Mti. Edgar Nicolás Ayala, como Secretario el Maestro Rafael Ochoa Gómez y la Representación estudiantil.

Además, la Facultad de Ciencias y Humanidades cuenta con 6 departamentos y tres escuelas, las cuales son: Departamento de Letras, Departamento de

---

<sup>17</sup> Ibídem. Págs. 69-76.

<sup>18</sup> Carlos Posada, “Investigación diagnóstica de la facultad de Ciencias y Humanidades”, entrevista 15 de febrero de 2016.

Filosofía, Departamento de Psicología, Departamento de Idiomas Extranjeros, Departamento de Periodismo, Departamento de Ciencias de la Educación, Escuela de artes plásticas, Escuela de Ciencias Sociales y la Escuela de Postgrado. En cuanto al personal empleado, la Facultad de Ciencias y Humanidades cuenta con 183 profesores Universitarios y 118 empleados administrativos y de servicio.

#### 1.1.4. Misión, Visión y Valores Institucionales<sup>19</sup>

La Misión es “Formar líderes profesionales en Ciencias y Humanidades con una concepción crítica y prospectiva; capaz de contribuir al desarrollo social, educativo, cultural, científico, tecnológico y de aportar a la solución de los problemas sociopolíticos del país, desde una perspectiva humanística.”

Su Visión es “La Facultad de Ciencias y Humanidades será una institución moderna, eficiente y con calidad académica; referente en el país en el proceso de enseñanza-aprendizaje y de la investigación científica; formadora de líderes profesionales eficientes y proactivos que contribuyan a la solución de los problemas sociales de la sociedad salvadoreña e incidirá en el desarrollo de la región centroamericana.”

Al ser una Institución de educación tiene valores como la cooperación, solidaridad y trabajo en equipo.

---

<sup>19</sup> Facultad de Ciencias y Humanidades “Memoria de Labores”, 2014

### 1.1.5 Caracterización diagnóstica actual en la Facultad de Ciencias y Humanidades

La población estudiantil de la Facultad de Ciencias y Humanidades es de 6,651<sup>20</sup> siendo de nuevo ingreso 2,315 y estudiantes de antiguo ingreso 4,009. Las edades oscilan entre los 17 a los 50 años de edad.

En el campus universitario se puede observar abusos de autoridad por parte de agentes de seguridad de la institución, quienes generan un ambiente promovedor de la violencia, dando como producto ofensas verbales, golpes, acoso sexual, peleas, entre otros.<sup>21</sup>

El fenómeno de la violencia en la Facultad de CC y HH se puede visualizar en la población estudiantil como comportamientos de discriminación de Género, hacia la mujer y a la comunidad LGTBI, comportamientos agresivos entre compañeros, vulneración de derechos, entre otros; asimismo, la población fortalece, naturaliza y reproduce su ciclo en los diversos contextos donde interacciona.

Para estas situaciones la Unidad de Seguridad Institucional (USI) ha creado medidas de prevención y sanción, entre estas se encuentran la coordinación preventiva con diversas Asociaciones Estudiantiles de la Facultad de Ciencias y Humanidades, quienes informan vía telefónica a los custodios de seguridad actos delictivos. En caso de constatar un hecho delictivo, se detienen a las personas involucradas y son entregadas a la Policía Nacional Civil.

La Universidad de El Salvador no es un ente aislado por ende el aumento considerablemente de la inseguridad es resultado del escenario de país. Además, es importante señalar que la UES colinda con mejicanos y San Salvador, municipios con altos índices delincuencia.

---

<sup>20</sup> Administración Académica, Facultad de CC y HH, "Población estudiantil", 07 de marzo de 2016.

<sup>21</sup> Jacson Romeo Guerra Ayala, "Investigación diagnóstica de la facultad de Ciencias y Humanidades", entrevista 15 de febrero de 2016.



## **1.2 ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES “Licenciado Gerardo Iraheta Rosales”: ANTECEDENTES, ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y SITUACIÓN ACTUAL**

### 1.2.1 Generalidades de la Escuela

La Universidad de El Salvador está ubicada en la final 25 Avenida Norte, Ciudad Universitaria, San Salvador, El Salvador; en sus instalaciones está situada la Escuela de Ciencias Sociales.

Ofrece cuatro Licenciaturas encaminadas al área humanística y social: las cuales actualmente tienen una población estudiantil de: Sociología 212 estudiantes, Trabajo Social 507, Antropología Sociocultural con 143 e Historia 148; en las cuales se hace una población de 1,010 estudiantes, 34 docentes y 7 empleados administrativos.<sup>22</sup>

### 1.2.2 Antecedentes Históricos

El surgimiento de la Escuela de Ciencias Sociales en las relaciones académicas científicas de la Universidad de El Salvador, se da tardíamente a finales de los años cuarenta en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales. Pero es hasta 1960, que se proponen los planes de estudio para la licenciatura y Doctorado en Ciencias Sociales.

Es hasta 1965, cuando la Facultad de Humanidades crea la Escuela de Ciencias Sociales con el fin de elaborar “diagnósticos” sociales para los cuales se asignaron las cátedras de Sociología General y Teoría de la Historia. Luego, en 1966 se incorpora la Licenciatura en Sociología.<sup>23</sup>

La década de los ochenta le permitió a la Ciencias Sociales tomar un mayor papel protagónico en el escenario del reflexionar y entender la convulsión de la guerra

---

<sup>22</sup> Facultad de CC y HH, Administración Académica, 07 de marzo de 2016.

<sup>23</sup> Héctor Alejandro Bermúdez Campos, “Propuesta y diagnóstico: Diseño de la imagen institucional de la Facultad de Ciencias y Humanidades”. Sus Departamentos y Escuelas, 2016, Págs. 152 – 154.

civil, por la que atravesaba la sociedad salvadoreña. Después de los Acuerdos de Paz en 1992.

En el proceso de legalización de la Escuela de Ciencias Sociales se ha realizado varias propuestas a Junta Directiva de la Facultad de Ciencias y Humanidades desde que se actualizó en 1995, la cual se aprobó, pero quedó sujeta a disponibilidad de recursos financieros para seleccionar las jefaturas de cada Departamento de Sociología, Antropología, Historia y Trabajo Social.

La última comisión de seguimiento al proyecto de conversión de departamentos a Escuelas de la Facultad de Ciencias y Humanidades fue nombrada por el vicedecanato a cuatro personas y a la comisión académica, esta presentó a consejo superior universitario la propuesta sobre la justificación de nombramiento de jefaturas para Departamentos de las Escuelas de Ciencias Sociales y la Escuela de Idiomas Extranjeros.<sup>24</sup>

La Escuela de Ciencias Sociales comienza a ampliar su perspectiva social incorporando nuevas carreras. Es así, como en 1999 se introduce la Licenciatura en Trabajo Social. En enero del 2002 se inaugura la Licenciatura en Historia y en marzo del 2005 la carrera de la Licenciatura en Antropología.

### 1.2.3. Organización Administrativa

Se realiza entrevista a la Coordinadora de Proceso de grado, Maestra María del Carmen Escobar Cornejo para la elaboración del organigrama de la Escuela de Ciencias Sociales (Véase anexo N°2).

### 1.2.4. Misión y Visión

Misión: “Formar integralmente, profesionales en el área de Ciencias Sociales con un sólido componente de solidaridad y sensibilidad social, que estén

---

<sup>24</sup> María del Carmen Escobar: “Seguimiento a Legalización de Escuela de CCSS”, entrevista 17 de febrero de 2016.

comprometidos con el desarrollo económico y social del país, desde una perspectiva humanística y científica.”

Visión: “Llegar a construir la escuela salvadoreña del pensamiento y reflexión social con la formación de recursos humanos en el campo de las Ciencias Sociales, orientada a la investigación que aborde con pertinencia histórica y teórica la problemática social del país, y a partir de ello la proyección social en lo que atañe al desarrollo humano; para tener relevancia tanto nacional como internacional.”

#### 1.2.5. Características de la Escuela como institución

La Escuela de CCSS es una institución organizada por sí misma, ya que tiene funciones no sólo educativas y administrativas, sino también, legales como: la elección de sus autoridades, solicitud de propuesta de contratación de docentes y personal de servicio; lo que limita que esta no solamente se mueva dentro del ámbito educativo. Por lo que la falta de recurso humano y financiero son problemas latentes y de gran envergadura; por ello, no se pueden ofertar más carreras y plazas para docentes, el habilitar programas de capacitación y evaluación del desempeño laboral y rendimiento académico.

### **1.3 LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL: GENERALIDADES, ANTECEDENTES, POBLACION ESTUDIANTIL**

#### 1.3.1. Generalidades

La carrera de Técnico en Trabajo Social inicia su funcionamiento en el año de 1981 bajo cuatro categorías, la primera es Promotor Social, el cual no posee estudios en Trabajo Social, pero se les da el nombramiento como tal; La segunda categoría se denomina Técnico en Trabajo Social el cual posee conocimientos técnicos sobre la técnica social y los utiliza en forma profesional.

La tercera categoría es el Trabajador o Trabajadora Social, siendo el profesional titulado de una escuela de Trabajo Social, institutos tecnológicos, universidades. La cuarta y última categoría es la de Licenciado o Licenciada en Trabajo Social el cual ha recibido una formación académica teórico-práctica durante cinco años por tanto realizó y defendió ante un jurado un trabajo de investigación.

La Licenciatura en Trabajo Social fue incorporada en la Universidad de El Salvador el 11 de febrero de 1999 en acuerdo del Consejo Superior Universitario. Y la Licenciatura en Trabajo Social cuenta con aproximadamente de 507<sup>25</sup> estudiantes al 2016. Además de eso existen 6 docentes especialistas de la carrera, 1 docente por contrato eventual y 10 docentes que brindan servicios a la población estudiantil (Ver anexo N°3)

Las principales áreas de inserción laboral para la carrera son; Promoción Humana, Procesos de Desarrollo Local, Investigación Macro y Micro Social, Bienestar Familiar, Violencia Intrafamiliar, Gerencia Social, Adultos Mayores, Bienestar Estudiantil, Medio Ambiente, Libre ejercicio de la Profesión como Consultores, Orientadores, Docentes, Planificadores, Administradores, Investigadores, entre otros.

### 1.3.2. Antecedentes

Con el apoyo de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la aprobación del Ministerio de Cultura se encomienda la misión a Trabajadores Sociales formados en Chile y lo continúa Raquel Zamora; de crear la Escuela de Trabajo Social en el año de 1952, y creándose la Escuela el 20 de mayo de 1953. Trabajo Social como carrera técnica fue producto de la reforma educativa en el país, en 1981 ampliando la cobertura a nivel nacional y trabajándose en universidades privadas hasta 1985; es así que 46 instituciones impartieron la carrera y 12 de ellas fueron Universidades privadas.

---

<sup>25</sup> Administración Académica, Facultad de CC y HH, "Estadística estudiantes", 07 de marzo de 2016.

Es hasta el año de 1995 que se crea la ley de educación superior, y abre el espacio para insertar la carrera hasta la educación superior, con ello se abriría una nueva puerta para el Trabajo Social y el 21 de abril de 1998 se presenta una propuesta de incorporar la Escuela de Trabajo Social a la Universidad de El Salvador, esta comenzó a funcionar en 1999, dando a la primera generación graduada de Técnicos de Trabajo Social de la Escuela en 2002. Iniciado en el ciclo I-2002 sus estudios la Licenciatura con la maya curricular de la Universidad de El Salvador

La Licenciatura fue conducida por coordinadores, siendo primer coordinadora Licenciada Lilian de Gómez, segundo Licenciado Pedro Rivera, tercera Licenciada Zoila Silva, cuarto Dr. Alirio Henríquez y actualmente Maestra Sandra Lorena de Serrano.

### 1.3.3 Población estudiantil

La carrera de Trabajo Social tiene una cantidad de 507 estudiantes inscritos de los cuales, 411 son del género femenino y 96 son del género masculino.

## 2:

### **FACTORES SOCIALES QUE INCIDEN EN EL DESARROLLO INTEGRAL DE POBLACIÓN ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA SALVADOREÑA**

La actividad delincinencial ha surgido de un sistema neoliberal que no ha satisfecho las necesidades básicas de la población, principalmente de los sectores vulnerables o diversidades como lo son niñez, adolescencia, mujeres, adultos mayores y LGTBI. Por ello, el delinquir se ha convertido en un medio de sobrevivencia, utilizando como instrumento la violencia, la agresión y el narcotráfico agudizando así, la inseguridad social.

## **2.1 FAMILIA**

Según un estudio de Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES) y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia en sus siglas en inglés (UNICEF) consideran que el incremento de niños/as a cargo de una familia representa una “elevada vulnerabilidad” y la “urgente necesidad” de abordar políticas específicas de reducción de la pobreza y su reproducción generacional, entendiendo que es “posible que los jefes de hogares jóvenes abandonen sus estudios para ingresar al mercado laboral” y poder atender a los hijos/as.

FUSADES y UNICEF consideran que estos hallazgos deben servir para visualizar estrategias gubernamentales tanto a nivel de leyes como de políticas sociales, con un enfoque integral en atender a las familias. Eso implica, según los organismos, pasar de una atención dirigida a las personas como individuos particulares a una atención más familiar.

## **2.2 VIOLENCIA SOCIAL, DELICUENCIA E INSEGURIDAD**

La delincuencia se ha constituido en estos últimos años en una de las mayores preocupaciones de la ciudadanía salvadoreña. Las altas tasas de homicidios, superiores a 40 por cada cien mil habitantes, una de las mayores de América Latina, acompañadas de altos niveles de incidencia de otros delitos violentos (violencia intrafamiliar, robos, extorsiones, etcétera), una elevada accidentalidad vial y la percepción de inseguridad de gran parte de la población, afectan a la vida cotidiana y la calidad de vida de las personas e inciden negativamente en el desarrollo humano y la consolidación de la gobernabilidad democrática del país.

Entre los factores asociados a la delincuencia ciudadana en El Salvador se pueden destacar los siguientes: institucionales; sociales, como la inequidad, la exclusión social o la falta de oportunidades educativas; situacionales;

económicos; culturales, como la violencia de género, en especial la violencia intrafamiliar o la proliferación de armas de fuego; y personales.<sup>26</sup>

El clima de inseguridad en los espacios públicos de nuestro país afecta a la población estudiantil, quienes se sienten inseguros hasta en el interior de sus universidades, pues en algunas ocasiones los vigilantes solo permanecen en los portones principales, pero no vigilan cómo marcha el comportamiento en el resto de las instalaciones.

En los últimos años, la inseguridad y la violencia delictiva se han convertido en un problema estructural en El Salvador, tanto por su magnitud como por sus expresiones. La discriminación es un ente generador de violencia que se origina en las relaciones entre diversos grupos sociales, y las diferencias de opiniones que un grupo tiene sobre otro.

### **2.3 VALORES**

En una sociedad predominantemente consumista donde los medios de comunicación masivos con poca regulación estatal en la emisión de sus contenidos, sobrecargados en su mayoría de sexo, promiscuidad, consumo de sustancias ilícitas y entre otros; el fenómeno de la desintegración familiar, juega un papel determinante en la formación de valores. Dado que la familia es el primer ente socializador responsable de esta tarea, compartida con el sistema educativo, el cual se encargaría de reforzar este proceso.

Por ello, la sociedad y el Estado deberían ser aliados en este esfuerzo de internalización de valores y así poder tener personas entendidas como sujetas de derechos pero también de responsabilidades.

---

<sup>26</sup>RUBIA: "la delincuencia" citado 15 de febrero de 2016, Disponible en: [Rubia-ladelincuencia.blogspot.com](http://Rubia-ladelincuencia.blogspot.com)

## **2.4 RENDIMIENTO ACADÉMICO**

En la actualidad, los jóvenes se enfrentan a fuertes desafíos, ya que no existen en su mayoría políticas públicas que generen oportunidades para su completo desarrollo, según datos de la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC). El índice de desempleo juvenil en el 2012 fue de 10.4%, es decir el grupo de desempleados es de 137 mil 800 jóvenes, una cantidad que muestra la enorme dificultad de este sector.

La falta de inclusión social de los jóvenes, se ve reflejada en su poca participación en la toma de decisiones, y por la falta de empoderamiento de las causas que los mueven. Una fuerte limitante, puede ser la carente oportunidad de acceder a la educación, tanto primaria como superior, muchas veces debido a factores diversos, pero principalmente razones socioeconómicas.

Esto repercute en el momento de acceder a un empleo digno, donde se sientan útiles a la sociedad y en el cual aporten con su talento y creatividad. Recibiendo un salario digno y promoviendo el desarrollo integral.

### **3:**

## **PROBLEMAS, PRIORIZACIÓN Y SELECCIÓN DE TEMÁTICAS**

### **3.1 PROBLEMAS**

#### **3.1.1 Discriminación de Género**

Uno de los principales problemas sociales, que afecta directamente a la población estudiantil con opciones sexuales diferentes a la heterosexualidad. El género ha sido construido por la influencia del sistema patriarcal y una cultura machista que limita e impide la libre expresión de la sexualidad de las personas. En ese sentido el colectivo de LGTBI (Lesbianas, Gays, Transexuales, Bisexuales e Intersexuales) busca medidas organizativas para incidir en la lucha en contra de la discriminación de género.



### 3.1.2 Bajo rendimiento académico y violencia institucional

El bajo rendimiento académico expresa la idea que el estudiante prácticamente no ha progresado, resultados medidos a través de las calificaciones que no demuestran los factores sociales, económicos, psicológicos o familiares de esos mismos.

Las pedagogías seleccionadas, y la relación entre docente y estudiante verticales no generan un espacio de un aprendizaje recíproco, sino una educación bancaria y tradicional.

### 3.1.3 Inseguridad social en la Facultad de Ciencias y Humanidades

La población estudiantil, administrativa y docentes han sido víctima de robos, asaltos, violaciones, secuestros, homicidios, consumo de drogas, terrorismo, pandillaje, violencia física y psicológica debido a la inseguridad, generando diversos efectos en el ámbito académico, económico y psicológico, causando traumas emocionales, desconfianza, incertidumbre, miedo y hasta una posible deserción en los estudiantes.

Además en la Facultad de Ciencias y Humanidades no existen medidas efectivas que garanticen la seguridad, unido a esto están los horarios nocturnos en que se programan clases y algunos cursos, también la infraestructura inadecuada del alumbrado eléctrico de la universidad.

### 3.1.4 Falta de mecanismos de seguridad para procesos de formación ex aula

Los riesgos que presenta la población estudiantil de la carrera de Trabajo Social en los procesos formativos, visitas de campo, seminarios, práctica formativa y profesional es una de las problemáticas que afectan a los estudiantes, debido a la inseguridad social generalizada, la falta de recursos humanos, materiales y de estrategias que garanticen el cumplimiento de objetivos académicos de la población estudiantil y del involucramiento que tienen las

instituciones para el desarrollo de los procesos formativos.

### 3.1.5 Carencia de valores

La sociedad se enfrenta a una crisis de valores, donde se promueven las prácticas consumistas, el individualismo, la competencia, discriminación, intolerancia y la deshumanización.

Además resulta relevante mencionar que la visión que cada ser humano se forma de la realidad, inicia en la infancia y está influenciada por factores físicos, que lo hacen cambiante. Pese a que la visión de cada persona es única, los orígenes de esa perspectiva son los mismos, está integrada por los componentes individuales, colectivos, ambientales, económicos, políticos, culturales y sociales.

## 3.2 PRIORIZACIÓN

### 3.2.1 Inseguridad social en la Facultad de Ciencias y Humanidades

La inseguridad social es una situación que se observa en nuestra realidad y cuyos indicadores son en primer término: los robos, los asaltos, las violaciones, los secuestros, los homicidios, las drogas, el terrorismo, el pandillaje entre otros.

### 3.2.2 Falta de mecanismos de seguridad para procesos de formación ex aula

El problema de la falta de recursos humanos y materiales de instituciones como la universidad de el salvador, afecta a la población estudiantil en su desarrollo académico, generando que los estudiantes no cumplan plenamente con los objetivos esperados.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup>*Política Nacional de Seguridad Ciudadana.* Las políticas propuestas son de carácter integral e interinstitucional de los organismos responsables de la justicia y de la seguridad pública, en tal sentido, la política se encuentra Metodológicamente organizada en cinco ejes de trabajo. Eje 2. Prevención social de la violencia y del delito.

### 3.2.3 Bajo rendimiento académico y violencia institucional

Al determinar el éxito o el fracaso en los estudios se ha reducido el concepto de rendimiento a la certificación académica o calificaciones. Existen dos clasificaciones para determinarlo, una donde está determinada la calificación que obtienen los alumnos durante su carrera hasta la obtención del título correspondiente y se definen en términos de éxito/fracaso en relación a un determinado período temporal y la otra hace referencia a su conexión con el mundo del trabajo, en términos de eficacia y productividad, se vincula, sobre todo, con criterios de calidad de la institución.<sup>28</sup>

### 3.2.4 Discriminación de género

La discriminación de género es un problema social que afecta el desarrollo integral de las personas, esta problemática no se basa únicamente en la diferencias de género, sino también en cómo las personas reciben un trato diferente debido a esas diferencias. La discriminación de género se produce cuando se trata de manera desigual a la personas según su género.<sup>29</sup>

### 3.2.5 Violencia hacia las mujeres universitarias

La violencia contra las mujeres puede manifestarse o afectar a las mujeres de diferentes maneras como psicológicas, emocionales, sociales, físicas, sexuales, patrimoniales, y económica. La violencia contra las mujeres siempre ha estado presente a lo largo de los años, y se define como una relación de abuso de poder por una de las partes, que puede llegar ejercer poder con expresiones violentas.<sup>30</sup>

---

<sup>28</sup>*Ley Orgánica de La Universidad de El Salvador*. Art. 41, literal H

<sup>29</sup>*Ley Orgánica de La Universidad de El Salvador*. Tiene por objeto establecer los principios y fines generales en que se basará la organización y el funcionamiento de la Universidad de El Salvador. Art. 41, literal D. Art. 45

<sup>30</sup>*Política de equidad de género de la Universidad de El Salvador*. Su objetivo es establecer lineamientos precisos que permitan la institucionalización de la perspectiva de género al interior de la Universidad, a fin de erradicar del contexto universitario todas las prácticas discriminatorias hacia las mujeres. Apartado VI.

### 3.3 SELECCIÓN DE TEMÁTICAS

La selección de temáticas a investigar por los diferentes subgrupos de investigación responden a los objetivos perseguidos por el proceso de grado, la naturaleza de la carrera de Trabajo Social, los recursos disponibles para realizar la investigación así como las necesidades subyacentes de la población involucrada. A continuación presentamos las temáticas a investigar:

#### 3.3.1 Participación organizativa de estudiantes de la diversidad sexual en la facultad de CC.HH y HH

Se ha seleccionado el tema de la participación de estudiantes con preferencias sexuales diferentes a la heterosexualidad dentro del eje de violencia, por ser un tema que permite identificar los tipos de discriminación que viven dentro de una sociedad heteronormada y machista.

El tema es estratégico para el proceso de desconstrucción de los prejuicios, estigmas y estereotipos socio culturales que históricamente se han naturalizado hacia las personas que viven su sexualidad fuera de lo heteronormada.

#### 3.3.2 Percepción de mujeres universitarias sobre aplicación de medidas, para su defensa por violencia

La violencia hacia las mujeres constituye un principal mecanismo sociocultural a través del cual se mantiene a la mujer en una posición de subordinación respecto a lo masculino. Por lo que se considera una manifestación de poder totalmente arbitraria que se origina sobre valoración social, cultural e histórica del ser masculino sobre el ser femenino.<sup>31</sup> La violencia que las mujeres enfrentan

---

*Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las mujeres.* Su objeto es crear las bases jurídicas explícitas que orientaran el diseño y ejecución de las políticas públicas que garantizaran la igualdad real y efectiva de mujeres y hombres. Art. 18 y 20

*Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.* Tiene por objeto establecer, reconocer y garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, por medio de políticas públicas orientadas a la detección, prevención, atención, protección, reparación y sanción de la violencia contra las mujeres. Art. 2, Art. 17, Art. 22, literal B

<sup>31</sup>Alba de Alvarenga: Ley Especial Integral para una vida libre de violencia para las mujeres, 2013, Pág. 5.

cotidianamente les impide disfrutar del derecho humano a vivir libres de violencia y les limita su acceso a educación, salud, empleo, distracción a participar en cargos públicos, muchas veces a compartir y a socializar con amistades, vecinas o familia.

### 3.3.3 Acoso sexual impacto en el rendimiento académico de los Estudiantes de TS

El acoso sexual: conductas de tipo sexual que se presentan en una situación de desigualdad de poder ya sea por la posición jerárquica dentro de un ambiente laboral, escolar, universitario, religiosos o bien por la situación de poder que le da su condición de género estas tienen la intención de acosar, presionar, coaccionar, intimidar a una persona. Esta problemática debe ser tomada en cuenta seriamente ya que esta conducta si el que es el de nuestro interés.

### 3.3.4 Formas de atención de administración académica a estudiantes

La situación actual en la atención a las y los estudiantes en la administración académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades es bastante crítica, las largas filas para realizar procedimientos académicos y administrativos suceden a menudo, además la información que se le proporciona al estudiantado no es la adecuada a lo que solicita, otro elemento es que se incumplen los horarios establecidos en el reglamento de la ley orgánica.

### 3.3.5 Factores de deserción en el proceso académico de población estudiantil de Trabajo Social

En El Salvador la deserción estudiantil es un problema en realidad tiene un enorme impacto en la sociedad y su desarrollo. Generalmente, el tiempo en que un estudiante culmina su carrera depende de la dedicación que éste dé a los estudios universitarios. Quien solamente se dedica a estudiar comúnmente termina su carrera en el tiempo normal; contrariamente, el alumno que estudia y trabaja, necesitará más años para graduarse. El fracaso académico en la universidad se traduce en deserción y en reprobación estudiantil.

A manera de tener una visión más amplia del problema se requiere tomar en cuenta no solo los factores económicos sino también, los factores sociales, culturales, familiares y psicopedagógicos que inciden en los estudiantes a abandonar sus estudios académicos.

### 3.3.6 Efectos fisiopsicosociales por la inseguridad social en la Escuela de Ciencias Sociales

Los altos índices de violencia y la inseguridad social son causado no solo por falta de políticas que penalicen y prevengan estos problemas sino que va más allá tiene que ver con políticas que aseguren las más mínimas necesidades básicas de la población. La investigación que se llevará a cabo no solo ve la inseguridad como un problema objetivo sino también subjetivo ya que el clima que se vive en nuestro país trae problemas que afectan en la salud de las personas, que puede ser temporales o perdurables generando una población con diferentes enfermedades y una inversión más significativa en el área de salud.

### 3.3.7 Riesgos en los procesos académicos en la Licenciatura de Trabajo Social

La investigación a realizar se enfocará en analizar el impacto de la seguridad ciudadana y cuáles son los riesgos a los cuales los estudiantes se enfrentan al realizar sus respectivos procesos académicos como investigaciones de campo, prácticas y seminarios. La investigación se realizará en el Departamento de Ciencias de la Educación con el propósito de plantear propuestas que contribuyan al que hacer del estado para combatir y erradicar la creciente ola de violencia y delincuencia en las que se encuentra el país actualmente.

### 3.3.8 Comportamiento agresivo por pérdida de valores en la Escuela de C.C.S.S

Se considera el estudio de los valores como un factor determinante para la formación de las personas con sentido humano, de igual manera es importante

estudiar la repercusión que trae la pérdida de los mismos con respecto a las relaciones interpersonales y el desarrollo de las conductas, debido a su formación inicial, y a la práctica de valores que implemente en su diario vivir.

### 3.3.9 Orientación Vocacional: Efectos en elección de profesional de estudiantes en Escuela de Ciencias Sociales

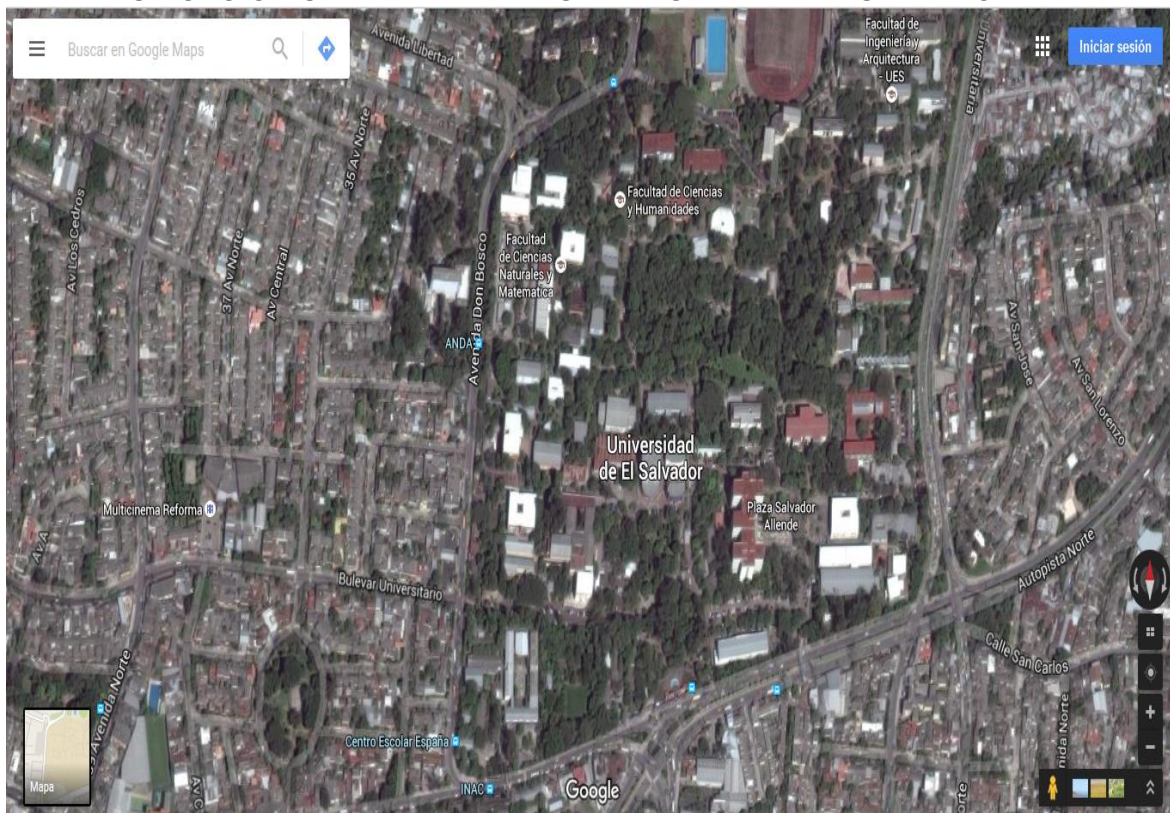
La institución cuenta con áreas específicas para estudiantes de nuevo ingreso, donde se puede brindar la información necesaria, pero no cuenta con buenos mecanismo de atención para intervenir con los estudiantes desde el área académica, sino también desde el área de las Ciencias Sociales, trabajando en conjunto para lograr la comprensión de sí mismos, que garantice y promueva las capacidades y habilidades satisfactorias de los estudiantes dentro de la profesión que decidan elegir, permitiendo detectar y erradicar la problemática que incide en el aprendizaje y el entorno social del estudiante.

## **ANEXOS**

- 1. UBICACIÓN SATELITAL DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**
- 2. ORGANIGRAMA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS “Licenciado Gerardo Iraheta Rosales” 2016**
- 3. PERSONAL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES.**
- 4. MARCO JURÍDICO SEMINARIO 1**
- 5. GUÍA DE ENTREVISTA PARA DIRECTOR DE LA ESCUELA CCSS**

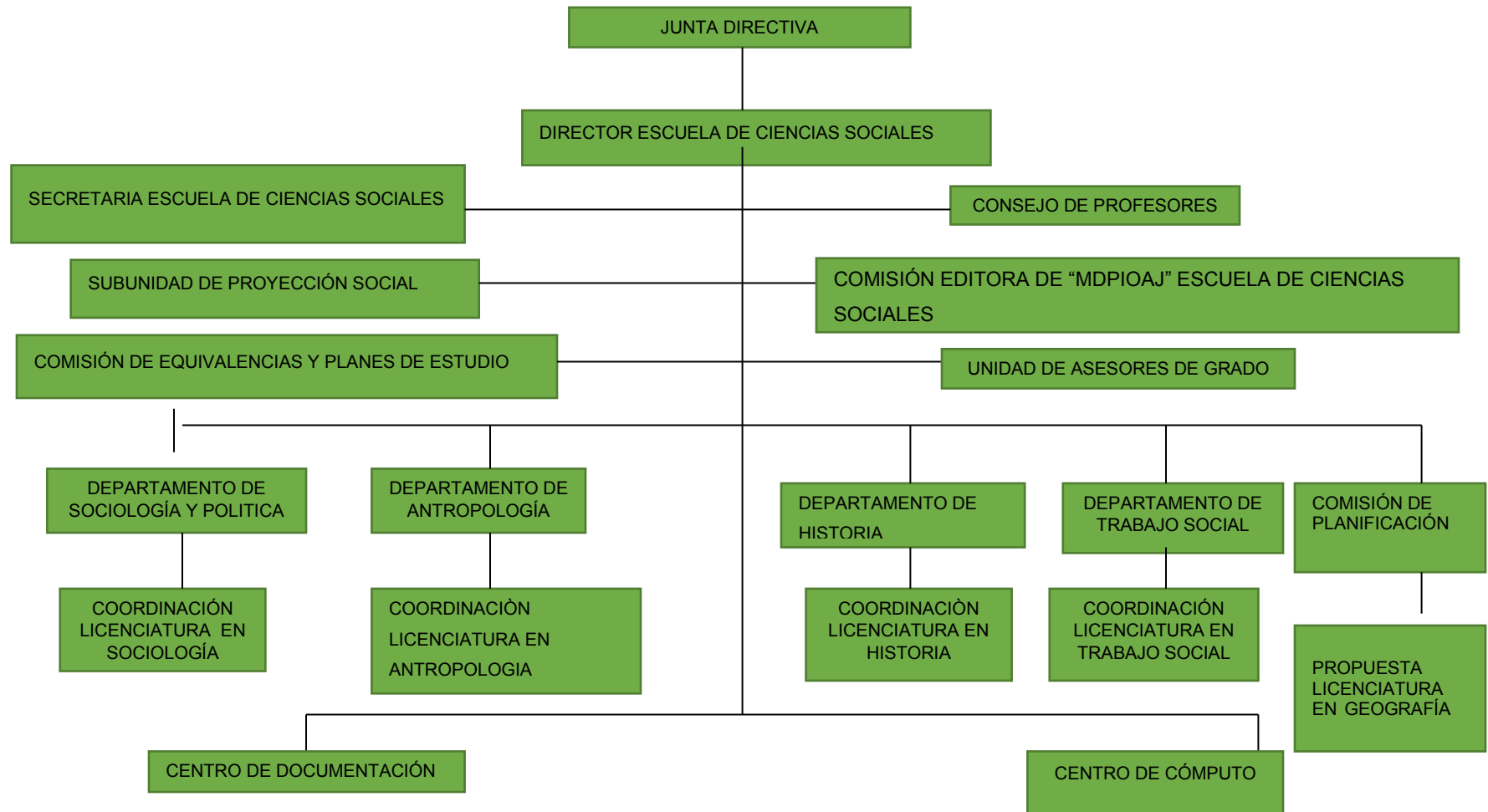


ANEXO N° 1:  
UBICACIÓN SATELITAL DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.



FUENTE: Universidad de El Salvador, tomado de googlemaps.com

ANEXO N° 2:  
ORGANIGRAMA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES “Licenciado Gerardo Iraheta Rosales” 2016



FUENTE: Elaborado para el diagnóstico situacional-temático: en el seminario de investigación del proceso de grado-2016 en base a entrevista Msc. María del Carmen Escobar Cornejo, 17 de febrero de 2016.

OBSERVACION: este organigrama está elaborado en base a las actividades que se realizan actualmente, en lugar de jefaturas son coordinaciones por carreras.

## ANEXO N° 3

## PERSONAL DOCENTE, TÉCNICO, ADMINISTRATIVO Y SERVICIO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES (CICLO I – 2016)

N	PERSONAL DOCENTE	TIEMPO CONTRATADO		SEXO		CARRERA
		T.C	M.T.	M	F	
1	Alirio Wilfredo Henríquez Chacón	X		X		Trabajo Social
2	Edda Beatriz Lobo	X			X	Trabajo Social
3	Fe del Rosario Girón Avalos	X			X	Trabajo Social
4	Sandra Lorena de Serrano	X			X	Trabajo Social
5	Miguel Ángel Gutiérrez Aguirre	X		X		Trabajo Social
6	Juana Dinora Echeverría		X		X	Trabajo Social
7	Oscar Armando Aguilar Q.	X		X		Trabajo Social
8	Xiomara Elizabeth de Tamayo	X			X	Trabajo Social
9	Godofredo Aguilón Cruz	X		X		Sociología
10	Dalila Ester Osorio Mendoza	X			X	Sociología
11	Rafael Emilio Díaz Montenegro	X		X		Sociología
12	Juan Francisco Serarols Rodas	X		X		Sociología
13	María del Carmen Escobar C.	X			X	Sociología
14	René Antonio Martínez Pineda	X		X		Sociología
15	Rafael Mauricio Paz Narváez	X		X		Sociología
16	Áyax Antonio Larreinaga Calix	X		X		Sociología
17	Tathiana Lisseth Figueroa de García	X			X	Sociología
18	Ricardo Antonio Argueta Hernández	X		X		Sociología
19	Joel Franco Franco	X		X		Sociología
20	José Armando Granados Penado	X		X		Sociología
21	José Porfirio Álvarez Turcios	X		X		Sociología
22	José Raymundo Calderón Moran	X		X		Sociología
23	Rosa Margarita Velásquez M.	X			X	Sociología
24	María Eugenia López Velásquez	X			X	Historia
25	Carlos Gregorio López Bernal	X		X		Historia
26	Josefa Antonia Viegas Guillem	X			X	Historia
27	Xiomara del Carmen Avendaño	X			X	Historia
28	José Alfredo Ramírez Fuentes	X		X		Historia
29	Ricardo Rivera Sala	X		X		Historia
30	Carlos Benjamín Lara Martínez	X		X		Antropología Sociocultural
31	Laura Cecilia Mena Quintanar	X			X	Antropología Sociocultural
32	José Vicente Genovez C.	X		X		Antropología Sociocultural
33	Ana Lilian Ramírez de Bello Sauzo		X		X	Antropología Sociocultural
34	Susana Maybri Salazar		X		X	Antropología Sociocultural

## PERSONAL TÉCNICO ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS

35	Teresa de Jesús Asencio Arévalo					Secretaria
36	María Yolanda de Cuchillas					Secretaria
37	Carolina Salmerón Ayala					Secretaria
38	Santos Sánchez Rodríguez					Técnico centro doc.
39	Reina Isabel Aguilar					Técnico centro doc.
40	Pedro Antonio Aguilera Flores					Ordenanza
41	Hugo Cesar Avilés Cruz					Ordenanza

FUENTE: Elaborado para la presente investigación con base a entrevista a Director de la Escuela de Ciencias Sociales Msc. René Antonio Martínez Pineda el 22 de febrero de 2016

ANEXO N° 4:  
MARCO JURÍDICO SEMINARIO 1

Temas a investigar	Políticas/ leyes	Contenido
Participación organizativa de estudiantes de la diversidad sexual en la facultad de ciencias y humanidades.	Ley Orgánica de La Universidad de El Salvador.	Tiene por objeto establecer los principios y fines generales en que se basará la organización y el funcionamiento de la Universidad de El Salvador. Art. 41, literal D. Art. 45
Percepción de mujeres universitarias sobre aplicación de medidas, para su defensa por violencia, (facultad CC HH UES, 2016)  Acoso sexual impacto en el rendimiento académico de los estudiantes de T.S	Política de equidad de género de la Universidad de El Salvador.  Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las mujeres.  Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres	Su objetivo es establecer lineamientos precisos que permitan la institucionalización de la perspectiva de género al interior de la Universidad, a fin de erradicar del contexto universitario todas las prácticas discriminatorias hacia las mujeres. Apartado VI.  Su objeto es crear las bases jurídicas explícitas que orientaran el diseño y ejecución de las políticas públicas que garantizaran la igualdad real y efectiva de mujeres y hombres. Art. 18 y 20  Tiene por objeto establecer, reconocer y garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, por medio de políticas públicas orientadas a la detección, prevención, atención, protección, reparación y sanción de la violencia contra las mujeres. Art. 2, Art. 17, Art. 22, literal B
Formas de atención de administración académica a estudiantes de ciencias sociales febrero-agosto 2016  Riesgos en los procesos académicos en la licenciatura de trabajo social, 2016	Ley Orgánica de La Universidad de El Salvador.	Art. 41, literal H
Factores de deserción en el proceso académico de población estudiantil de trabajo social (Escuela de CCSS. facultad de CCHH 2016)		

Orientación vocacional y efectos en la elección de los estudiantes de la escuela de ciencias sociales 2016		
<p>Delincuencia e inseguridad que presentan estudiantes y docentes en la facultad de ciencias y humanidades</p> <p>Efectos fisiopsicosociales por la inseguridad social en la escuela de ciencias sociales, marzo a julio 2016</p> <p>Comportamiento agresivo por pérdida de valores en la escuela de CCSS (facultad de CCHH. UES 2016)</p>	Ley Orgánica de La Universidad de El Salvador	Art. 41, literal L, M

FUENTE: Estudiantes del seminario de investigación del proceso de grado ciclo I-II 2016.

ANEXO N° 5:  
GUÍA DE ENTREVISTA PARA DIRECTOR DE LA ESCUELA CCSS



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
"Licenciado Gerardo Iraheta Rosales"



OBJETIVO: Indagar la situación actual de la Escuela de CCSS.

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora inicio: \_\_\_\_\_ Hora fin: \_\_\_\_\_ Duración: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

PREFESIÓN: \_\_\_\_\_

1. SITUACIÓN DE ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

- 1.1 ¿Cuántos son los y las estudiantes de la Escuela?
- 1.2 ¿Cuántos docentes, personal administrativo y de servicio laboran en la escuela?
- 1.3 ¿Cómo está organizada la escuela para funciones académicas y administrativas?
- 1.4 ¿Existe planificación para la labor docente?
- 1.5 ¿Cuáles son los problemas socioeducativos más frecuentes y de qué manera se atienden?

2. SITUACIÓN DE POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA ESCUELA

- 2.1 ¿Cómo considera el rendimiento académico que tiene la población estudiantil?
- 2.2 ¿Qué problemas considera enfrenta la comunidad de la Escuela?
- 2.3 ¿Cómo evalúa la organización estudiantil ante los problemas de inseguridad?

3:

**PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN: FORMAS DE ATENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA A POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES (Facultad CC y HH-UES, 2016)**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
“Licenciado Gerardo Iraheta Rosales”**



**FORMAS DE ATENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA A  
POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE ESCUELA DE CIENCIAS  
SOCIALES (Facultad CC Y HH-UES, 2016)**

PRESENTADO POR

CARNET

BR.ALVARADO, CESAR JOSUE

AA11093

BR.BARRERA HERNÁNDEZ, ROGER ADEMAR

BH11015

BR.GONZÁLEZ MONTOYA, WILLIAM ISRAEL

GM06035

PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN, ELABORADO POR ESTUDIANTES EGRESADOS COMO REQUISITOS DE PLANIFICACIÓN DE PROCESO DE GRADO DE LA LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL PARA LA UNIDAD DE PROCESOS DE GRADO, CICLO I-II, 2016.

Maestro: Miguel Ángel Gutiérrez  
Docente Asesor

Maestra María del Carmen Escobar Cornejo  
Coordinadora general de procesos de graduación

20 DE ABRIL DE 2016  
CIUDAD UNIVERSITARIA SAN SALVADOR, EL SALVADOR



## INTRODUCCIÓN

El documento es el protocolo de investigación utilizando el método inductivo de tipo cualitativo denominado FORMAS DE ATENCION EN ADMINISTRACION ACADEMICA A POBLACION ESTUDIANTIL DE ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES (Facultad de CC y HH – UES, 2016)

Elaborado con la finalidad de obtener un instrumento que sirva como hilo conductor del proceso de investigación y permita establecer las bases de los aspectos que se vuelvan parte fundamental de la situación problemática a investigar.

Para la investigación utilizaremos el método inductivo de tipo cualitativo, con este método identificaremos cuales son las reglas y normas que deben ponerse en práctica en administración académica para la atención hacia los estudiantes.

El protocolo está estructurado de la siguiente manera:

En primer lugar, la identificación y el resumen del protocolo de investigación, donde de manera general se mencionan especificidades del mismo, en seguida se plantean objetivos que son la guía de investigación, continuando con la justificación del estudio que desarrolla las consideraciones que indican la posibilidad de realización.

En segundo lugar, se plantea la definición del problema para luego formular como se encuentra actualmente según el contexto guía de estudio.

En tercer lugar, se presenta el diseño del trabajo en el cual se contempla las estrategias, el diseño muestral, los elementos espurios y la comparación de información.

En cuarto lugar, se encuentran los apartados de recolección de datos y análisis de los mismos; en quinto lugar la propuesta de capítulos como se proyecta

construir el informe final y los anexos que son los instrumentos para la recolección de los datos.

Para este proceso se utilizara el método inductivo de tipo cualitativo, el protocolo de investigación aplicara las cinco fases propuesto por José Ignacio Ruiz Olabuénaga, las fases según el autor son las siguientes: definición del problema, diseño del trabajo, recogida de datos, análisis de datos y validación. Con estos lineamientos se procura descubrir los factores que influyen en la realidad de las y los estudiantes, en esta oportunidad se tomara como muestra 10 estudiantes de la carrera de Trabajo Social de la Universidad de El Salvador y por medio de uso de técnicas como la entrevista en profundidad y la observación participante y no participante se recolectara datos los cuales serán procesados con programas informáticos adecuados para la investigación.

**IDENTIFICACIÓN DEL PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN**

<b>NOMBRE DEL PROTOCOLO:</b>	FORMAS DE ATENCIÓN EN ADMINISTRACION ACADÉMICA A POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES (Facultad CC Y HH-UES, 2016)
<b>UBICACIÓN DE EJECUCION:</b>	Ciudad Universitaria, Escuela de Ciencias Sociales, Facultad de Humanidades, Universidad de El Salvador.
<b>COBERTURA:</b>	507 estudiantes de la carrera de Trabajo Social
<b>PERÍODO DE PLANIFICACIÓN:</b>	Febrero a Marzo 2016
<b>PERÍODO DE EJECUCIÓN (TRABAJO DE CAMPO)</b>	Marzo a Julio 2016
<b>PERÍODO DE ENTREGA DE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN:</b>	Agosto 2016
<b>RESPONSABLES:</b>	Alvarado, Cesar Josué Barrera Hernández, Roger Ademar González Montoya, William Israel
<b>GESTORES:</b>	Escuela de Ciencias Sociales, Facultad de Ciencias y Humanidades, Universidad de El Salvador, Licenciatura en Trabajo Social
<b>PRESUPUESTO DE INVESTIGACIÓN:</b>	\$728.00
<b>FECHA DE PRESENTACIÓN DEL PROTOCOLO:</b>	20 de Abril de 2016

## RESUMEN

El contenido del presente documento denominado formas de atención en administración académica a población estudiantil de escuela de ciencias sociales (Facultad de CC y HH – UES, 2016) está dirigida a indagar aquellas características y factores que influyen en la atención hacia dicha población, es por este motivo que la investigación está enfocada en conocer las causas y consecuencias de dicha problemática y así mismo conocer las propuestas o esfuerzos que se realizan para combatir el problema antes mencionado.

La investigación se realizara mediante los lineamientos del método inductivo de tipo cualitativo con base en cinco fases, la primera es la definición del problema, como segunda fase está el diseño de trabajo el cual contempla las estrategias a seguir para la investigación, como tercera fase está la recolección de datos a partir de la coyuntura que viven los estudiantes y por último la quinta fase que es la validación de la información a través del análisis del grupo investigador.

## 1. OBJETIVOS

### 1.1 OBJETIVOS GENERALES

- 1.1.1 Realizar una investigación aplicando las cinco fases del método Inductivo de tipo cualitativo con el propósito de obtener, procesar y analizar la problemática de formas de atención en administración académica a población estudiantil de la escuela de ciencias sociales.
- 1.1.2 Plantear y detallar las técnicas cualitativas que servirán para recolectar y analizar las problemática de los y las estudiantes de la carrera de Trabajo Social de la Universidad de El Salvador.
- 1.1.3 Indagar la influencia de las formas de atención en administración académica a la población estudiantil de la escuela de ciencias sociales, para determinar las consecuencias de este fenómeno en el nivel educativo.

### 1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1.2.1 Emplear el método inductivo de tipo cualitativo y las cinco fases propuestas por José Ignacio Ruiz Olabuénaga para analizar e interpretar la información recolectada sobre las formas de atención en Administración Académica a población estudiantil de Escuela de Ciencias Sociales.
- 1.2.2 Establecer un diseño de trabajo sobre las formas de atención en Administración Académica a población estudiantil de Escuela de Ciencias Sociales para diseñar estrategias que permitan el logro de la ejecución de la investigación en las fechas establecidas.
- 1.2.3 Determinar las estrategias con relación a los criterios de selección de

informantes y enfoques para redactar el diseño de trabajo que conduzca la investigación sobre las formas de atención en Administración Académica a población estudiantil de escuela de ciencias sociales.

- 1.2.4 Coordinar con las autoridades de la Escuela de Ciencias Sociales las actividades y el proceso de la investigación para obtener la información real sobre las formas de atención en Administración Académica a población estudiantil de Escuela de Ciencias Sociales.
- 1.2.5 Ejecutar las técnicas de la entrevista a profundidad y la observación con los y las estudiantes, personal administrativo y autoridades de la Escuela de Ciencias Sociales para obtener información sobre las formas de atención en Administración Académica a población estudiantil de escuela de ciencias sociales.
- 1.2.6 Identificar las condiciones sociales que afectan a los y las estudiantes que hacen uso de los servicios que brinda administración académica.
- 1.2.7 Especificar las causas, condiciones y consecuencias de las formas de atención en administración académica a población estudiantil de la Escuela de Ciencias Sociales.
- 1.2.8 Concretar la validación de la información colectada de la temática forma de atención en administración académica a población estudiantil de la escuela de ciencias sociales.
- 1.2.9 Sistematizar la información colectada para el análisis y elaboración de informe final de investigación.

## 2. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

### 2.1 IMPORTANCIA:

Partiendo de la necesidad de explicar la problemática de las formas de atención en administración académica a población estudiantil de la escuela de ciencias sociales, se hace uso del proceso de investigación guiado por el método inductivo de tipo cualitativo, con el cual pretendemos descubrir, averiguar y hacer un análisis de las causas de este problema.

La importancia radica que la Universidad está llamada a desempeñar un papel decisivo para asegurar el principio de igualdad de oportunidades, a condición de que las diferencias que impiden a determinados colectivos disponer de los recursos disponibles para todos y todas, tener iguales posibilidades de hacer un uso equivalente de los mismos y estos sean compensados con medidas que les faciliten su acceso.

Es importante, también, destacar que en la medida en que se brinde una información veraz y acorde a las consultas que realizan las y los estudiantes de la escuela de ciencias sociales en la administración académica de la escuela de ciencias sociales, con mayor eficiencia y sin contratiempos se puede presentar la documentación requerida para evitar complicaciones de tipo administrativa y educativa.

### 2.2 RELEVANCIA:

La relevancia de la investigación es para la obtención de nuevos conocimientos, en relación a la temática es necesario investigar por qué esa forma de atención inadecuada por parte del personal de administración académica, cuáles son esas causas que desencadenan en malos tratos hacia la población estudiantil, si todas emociones y comportamientos se generan a partir

de las relaciones en el hogar, jefes inmediatos o cualquier otro elemento que repercute en el desempeño de sus labores cotidianas.

Con la realización de la investigación se pretende conocer las experiencias vividas por estudiantes de la Escuela de Ciencias Sociales ya que ellos no son ajenos a la problemática, ya que la universidad no es la única afectada sino que es una situación que se puede generalizar en algunos aspectos con otras facultades, esto afecta a los estudiantes en su pleno desarrollo y preocupa a la sociedad educativa en general ya que ellos son los futuros profesionales del país.

### 2.3 FACTIBILIDAD:

La factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios y existentes para concretizar los objetivos y metas propuestas, que además nos sirven para recopilar datos relevantes en relación al desarrollo de la investigación.

La investigación es posible gracias a la apertura de la Universidad de El Salvador, así como la disposición del Decano de la Facultad de Ciencias y Humanidades, las y los docentes que nos brindan el espacio para trabajar con los estudiantes, y los estudiantes claves que se prestan para darnos a conocer su entorno familiar y escolar.

Como recursos principales los estudiantes egresados de la Licenciatura en Trabajo Social para realizar la recolección de datos y desarrollo de la investigación en la Ciudad Universitaria, Escuela de Ciencias Sociales, Facultad de Ciencias y Humanidades, Universidad de El Salvador, además contamos con el apoyo y asesoramiento de los Docentes Asesores y Coordinadora General de procesos de grado.

Se eligió como fuente de investigación primaria a 10 estudiantes de la Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad de El Salvador para recabar la información necesaria mediante los instrumentos de recolección de datos, siendo factible desarrollar el estudio en dicho centro de estudios superiores contando



con la disponibilidad y posibilidad para realizar la investigación de la problemática.

#### 2.4 APORTE:

Con la investigación se pretende aportar nuevos elementos teóricos y nuevos aportes que contribuyan a minimizar esta problemática de las formas de atención en administración académica a población estudiantil de la escuela de ciencias sociales.

También se tiene como propósito, facilitar un material de conocimiento del cual los estudiantes y autoridades de la Escuela de Ciencias Sociales conozcan las razones que generan la mala atención a la población estudiantil por parte de Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades.

De igual manera, se aportará con un trabajo que sirva de referencia para ser tomado en cuenta para la creación de nuevas estrategias y una mejor preparación para las personas que atienden a personas para apoyar y orientar a la población estudiantil de la Universidad de El Salvador, evitando de esta manera la violencia institucional y brindar una atención profesional y eficaz; para todo esto se pone de manifiesto el interés de investigar aunado al esfuerzo humano, ético y profesional para indagar y proponer posibles soluciones a la problemática que sean viables para la reducción de la violencia institucional, tomando en cuenta que la razón de ser de la Universidad de El Salvador son las y los estudiantes, la atención que estos reciban debe ser de forma respetuosa, que ayude a agilizar los procesos administrativos y educativos para un mejor desempeño académico.

Por último como estudiantes egresados de la Licenciatura en Trabajo Social poner en práctica los conocimientos adquiridos en todo nuestro proceso formativo, permitiendo sentar las bases para futuros estudios en relación a esta problemática.

### 3.

#### SITUACION CONCRETA DEL PROBLEMA

En este apartado se da a conocer el escenario en específico donde se llevará a cabo el estudio y una breve descripción del contexto de la administración académica de la escuela de ciencias sociales de la universidad de el salvador como también el impacto de la problemática en los informantes claves en sus diversas actividades al interior de la administración académica.

##### 3.1 OBJETO DE ESTUDIO

La investigación se realizará mediante la información brindada por 10 estudiantes que serán informantes claves cuyas edades oscilan entre 18 y 30 años de edad; además que se encuentren cursando de segundo a quinto año de la Licenciatura en Trabajo Social, de la Escuela de Ciencias Sociales, Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador.

##### 3.2 ESCENARIOS Y ENTORNOS

###### 3.2.1 Escenarios

La investigación se realizara en Ciudad Universitaria, Escuela de Ciencias Sociales, Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, que es donde se desarrollan las y los estudiantes realizando diversas actividades académicas y administrativas.

###### 3.2.2 Entornos

Los entornos implican las relaciones interpersonales que llevan a cabo en el Anexo de Ciencias Sociales, Edificio Dagoberto Marroquín donde la mayoría de estudiantes convergen y hacen uso de los diferentes servicios que brinda la Facultad entre ellos los de administración académica con sus diversos trámites.

De acuerdo al Diagnóstico situacional sobre las problemáticas que enfrenta la escuela de ciencias sociales de la Universidad de El Salvador, se pudo constatar que las formas de atención a las y los estudiantes por parte de la Administración académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades no es la correcta, pues no se brindan las orientaciones necesarias y adecuadas a los estudiantes, no se le brinda la atención adecuada a los estudiantes con discapacidad, gritan y no atienden en los horarios establecidos.

Esto es de mucha importancia para nuestra investigación porque nos dará una referencia sobre las diversas dificultades a las que se enfrentan los estudiantes con los que se trabajará de manera específica con diez casos seleccionados de acuerdo a criterios de la temática a investigar y como esta influye en el desempeño académico y problemas al momento de realizar actividades administrativas para nuevo ingreso y proceso de grado.

## FASE I

### 3.3 ACTORES Y SUJETOS

#### 3.3.1 Actores

Se investigaran a 10 estudiantes quienes serán actores primarios, los cuales por motivos de confidencialidad utilizaremos seudónimos, la mayoría de ellos pertenecientes a los cinco años de la Licenciatura en Trabajo Social de la Escuela de Ciencias Sociales de la Universidad de El Salvador que oscilan entre las edades de 18 a 30 años, que previa a una consulta se decidió usar seudónimos, siendo los siguientes: María Francisca López, Guillermina Molina, Morena Escalante, Victoria Cerna, Elena Peraza, Andrea Gonzales, Geovanny Trejo, Marvin Gaitán, Víctor Batres y Bryan Escobar y los cuales realizan uso de los trámites, servicios y gestiones en Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades.

### 3.3.2 Sujetos

Dentro de denominados actores secundarios se encuentran secretaria de administración académica Carmen Aminta Fuentes de Molina, Jefa de Logística y Capacitación de la Facultad de Ciencias y Humanidades Licenciada Guillermina Varela, Fiscal General Universitaria Licenciada Nora Beatriz Meléndez y Msc. Berenice Duran Ortiz jefa de Secretaría de Asuntos Académicos.

### 3.4 DURACION DEL ESTUDIO

La investigación tendrá un periodo comprendido desde la tercera semana del mes de febrero hasta la cuarta semana del mes de agosto de 2016.

## FASE II

### 4.

## DISEÑO DEL TRABAJO

Es importante tener en cuenta que al iniciar todo proceso investigativo se debe aclarar la naturaleza de la temática en estudio lo cual permite definir el método a utilizar, y para la presente investigación se ha tomado como base la aplicación del método inductivo de tipo cualitativo propuesto por Ignacio Ruiz Olabuénaga y María Espizua en el libro la Descodificación de la Vida Cotidiana.

Este apartado tiene como propósito dar a conocer las diferentes fases en las que se regirá la investigación, utilizando como base fundamental la metodología del autor Ruiz Olabuénaga, como una orientación en todo el proceso investigativo que contempla en su metodología los siguientes aspectos.

### 4.1 ESTRATEGIAS DE TRABAJO

En este aspecto se detallan los pasos a seguir por el equipo investigador, una serie de actividades a realizar desde el principio del estudio, entre ellos trámites

administrativos, de igual manera se contactará a una persona especialista en el tema de investigación para que abone a la temática.

Se harán visitas a la Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades como usuarios a realizar trámites, también solo a observar para identificar y observar el trato que reciben las y los estudiantes que hacen uso de ese servicio.

Así mismo se definen las técnicas a utilizar para la recolección y análisis de la información, entre las cuales se pueden mencionar entrevistas en profundidad y enfocadas con estudiantes de la Escuela de Ciencias Sociales y trabajadores de Administración Académica, grupos focales, visita domiciliar, observación participante y no participante. Todo esto con el fin de conocer y contrastar la realidad con el contexto social en que se desenvuelven las y los estudiantes.

La investigación social se llevará a cabo utilizando el método inductivo de tipo cualitativo, ya que este reconoce y exige un mayor acercamiento a las personas, en su forma de pensar, sentir y actuar.

#### 4.2 DISEÑO MUESTRAL ESTRATÉGICO

Para esta fase es importante tener una idea específica de la situación, por lo que previo a la selección de la muestra debe realizarse un sondeo bibliográfico y consultas a otras fuentes, dicha información será recolectada en un diagnóstico situacional. Posterior a esto se determinaran criterios de acuerdo a la naturaleza de la problemática para seleccionar a estudiantes de la carrera de Trabajo Social de la Escuela de Ciencias Sociales, con ambos sexos, quienes serán identificados con el apoyo del grupo investigador. Por tal motivo el grupo investigador el Muestreo Aleatorio Simple el cual todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados y esta puede realizarse a través de cualquier mecanismo probabilístico en el que todos los elementos tengan las mismas opciones de participar.

Serán diez estudiantes los informantes claves y entre ellos se seleccionaran los casos más significativos con quienes se llevara a la práctica la aplicación de las técnicas antes mencionadas las cuales pueden variar según lo amerite la investigación.

#### 4.3 CODIFICACION DEL LENGUAJE

Este proceso se inicia desde el primer contacto con los y las estudiantes informantes donde se identifica el vocabulario, las palabras más utilizadas y su manera de comunicarse, esto lleva al grupo investigador a realizar una consulta bibliográfica sobre la temática lo que ayuda a respaldar la información ya obtenida.

Es importante mencionar que los investigadores “necesitan un lenguaje estrictamente operativo, aislado de ambigüedades” para una mejor comprensión de la información.

También se utilizará un lenguaje sencillo y comprensible para las y los informantes claves, con quienes se conversa con palabras cotidianas que permitan la comprensión, sin dudas ni distorsiones.

Además se analizaran categorías y conceptos los cuales serán plasmados en dicho documento, abonando algunos otros en el trascurso de la investigación.

Por otro lado para la realización de la investigación se emplearan diferentes conceptos como:

TABLA N°1  
CATEGORÍAS Y CONCEPTOS: SIGNIFICADOS Y TEORÍA SELECCIONADA PARA LA  
CODIFICACIÓN DEL LENGUAJE DE LA INVESTIGACIÓN

CONCEPTOS/ CATEGORÍAS	SIGNIFICADO PARA INFORMANTES	DEFINICIONES O FUNDAMENTOS TEORICOS
<b>FORMAS DE ATENCIÓN A USUARIOS EN ADMINISTRACIÓN</b>	Es todo lo relativo a dar respuesta o soluciones por una persona encargada de brindar atención, orientación a una persona que llega a solicitar de sus servicios; de acuerdo a la persona que atiende, de ello dependerá que esta será de buena o mala calidad	Según la Plataforma de Capacitación de Negocios para Emprendedores PYMERANG es una actividad que produce un encuentro físico con el cliente, sin las barreras ni interferencias que ocasiona el trato telefónico o a través de otras vías, como el correo electrónico. Se da contacto visual y el lenguaje no verbal juega un papel muy importante.
<b>Mala Calidad de Atención</b>	Es cuando la atención personalizada no cumple con las expectativas de la persona usuaria, puede tener diversos niveles, desde el irrespeto a las personas, alzar la voz. La mala calidad de atención dependerá de la persona y la institución que no tenga los elementos necesarios	Acción u omisión de actividades determinadas al buen uso del recurso servicio que brinda una institución, empresa o gremio.
<b>Procesos Académicos Lentos</b>	Es cuando para la entrega de documentos de carácter académico no son entregados o devueltos en el periodo establecido en las legislaciones de cada facultad de la UES y ello conlleva retrasos para los estudiantes	Según Gestipolis Proceso Académico es un instrumento informativo, que logra una comunicación dinámica y oportuna, la cual permite acceder a un conocimiento integral de los procesos a desempeñarse eficientemente en un área determinada.
<b>VIOLENCIA INSTITUCIONAL</b>	Es cuando un empleado maltrata a otra persona en diversos niveles es violencia institucional porque la persona que la ejerce representa una "x" institución	Acción u omisión de daño moral, psicológico y emocional a una persona por parte de una empresa, gremio u organización.
<b>Inadecuadas Instalaciones a personas con Discapacidad</b>	Esto tiene que ver con la adecuación arquitectónica para garantizar el acceso sin ninguna dificultad para persona con discapacidad y poder desarrollar procesos y actividades sin mayor dificultad.	Según el INFORME FINAL INTEGRACION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD A LA EDUCACION SUPERIOR EN EL SALVADOR las Inadecuadas Instalaciones es toda adversidad arquitectónica que tienen las personas discapacitadas para su movilización y tiene que ver con las aceras y pasarelas, que si bien son condiciones indispensables para la seguridad peatonal
<b>Inexistencia de Orientación en Procesos Académicos</b>	Es cuando no hay información previa a los estudiantes sobre los diversos procesos académicos, no hay información en páginas web, carteles u otros medios para que los estudiantes tengan una idea de lo que van a realizar	El hecho de que una persona comunique algo a otra implica un proceso complejo en el que podemos discernir fases de características dispares. El emisor ha de pensar lo que quiere comunicar, posteriormente debe expresarlo y el receptor finalmente ha de captar esa señal enviada por el emisor y reconstruir a partir de ella el contenido del mensaje
<b>Vocación para la Atención</b>	Es la actitud y aptitud de una persona para desempeñar funciones para atención a personas, la	La vocación de servicio es una de las actitudes que más se tendría que requerir en cualquier empleado

	persona que tenga ese cargo deber contar con características de buena atención y servicio	que se contrata por una empresa que permita desarrollar o estimular entre los que ya están en la organización
<b>INSATISFACCIÓN EN ATENCIÓN A POBLACIÓN ESTUDIANTIL</b>	Se origina cuando hay descontento por parte de la comunidad estudiantil en cuanto a los diferentes servicios que presta la UES	Reacción la cual se origina en cuanto al no cumplimiento de los estándares definidos para la atención al usuario.
<b>Deficiente Información</b>	Es cuando hay información escueta, difusa e incompleta que no ayuda en mucho al estudiantado	Mensaje que si no se expresa con claridad es ambiguo en la comunicación es deficiente. Para que se dé un buen mensaje comprensible para el oyente este debe ser preciso, conciso y suficiente; de tal manera, que si usted como emisor, mezcla varias ideas en una oración, porque va expresando todo lo que se le viene a la mente, usted falta a la claridad que exige una buena comunicación
<b>Actitudes Discriminatorias</b>	Son las acciones no adecuadas en términos de atención y trato diferente de una persona a otra sea por color de piel, sexo, discapacidad física u otra característica diferente.	Toda aquella acción u omisión realizada por personas, grupos o instituciones, en las que se da un trato diferente a una persona, grupo o institución en términos diferentes al que se da a sujetos similares, de los que se sigue un prejuicio o consecuencia negativa para el receptor de ese trato. Habitualmente, este trato se produce en atención a las cualidades personales del sujeto que es objeto del mismo, aunque también puede deberse a otros factores, como el origen geográfico, sus decisiones u opiniones en lo social, lo moral, lo político u otra área de interés social
<b>Trato Grosero</b>	Es cuando hay conductas negativas de una persona a otra, puede ser gritos, gestos u otro tipo de acciones que afectan o dañan la integridad de otra persona.	Relación de una persona con otra o con otras, que se comporta sin cortesía, delicadeza o respeto hacia los demás

Fuente: Cuadro elaborado por estudiantes egresados de la Licenciatura en Trabajo Social para proceso de Grado ciclo I-II 2016.

#### 4.4 CONTROL DE ELEMENTOS ESPURIOS

En esta fase de la investigación se definen aspectos que están al alcance de control del grupo investigador y que pueden influir de manera negativa en el proceso investigativo así como también preveer eventos que pueden dificultar el estudio, como también determinar en qué tiempo pueden ser aplicadas las técnicas cualitativas seleccionadas; todo esto con el propósito de obtener una aproximación más verídica de la realidad social de los informantes.



Algunas medidas que como equipo investigador deben tenerse en cuenta son:

Que no todos los informantes serán capaces de expresar su experiencia como realmente ha sucedido; de igual manera se efectuará una depuración de la información de manera que sea clasificado de diferente forma a la opinión que haya sido manifestada por las y los informantes claves.

Por parte del grupo investigador, tratar con cautela la situación para evitar reacciones negativas en los y las informantes; también las entrevistas serán realizadas en un ambiente tranquilo y sin interrupción garantizando que las respuestas sean de manera libre y sin influencias por personas externas o por el grupo investigador.

No restar importancia a la información proporcionada aunque la misma parezca que no abonara elementos esenciales para la investigación.

Toda observación por parte del investigador debe ser completada y contrastada con otras observaciones para garantizar su calidad.

Este paso garantiza la veracidad, autenticidad y calidad de la información que se obtendrá en todo el proceso investigativo.

#### 4.5 COMPARACION DE LA INFORMACION

Este paso es el que da la certeza que toda la información es verídica y no ficticia y para ellos como primer punto están las entrevistas realizadas a las y los estudiantes quienes son la fuente primaria de la investigación y la teoría consultada, seguido del ambiente estudiantil, docentes y compañeros y compañeras y por ultimo su contexto social como el medio en el que se desenvuelve. Todo esto como base para garantizar la legitimidad del estudio y sobre todo apegado a las exigencias del método aplicado.

## FASE III

### 5.

## RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En la investigación la importancia radica en los datos que se obtienen a través de la indagación, ya que es una confrontación con la realidad, en esta investigación se trabajará con el método inductivo de tipo cualitativo, el cual brinda profundidad en la investigación

En este apartado se presentan las técnicas para la obtención de datos con los diez informantes claves y los casos más significativos.

### 5.1 TÉCNICA PRINCIPAL

La entrevista en profundidad es la principal que el equipo investigador utilizará para la obtención de la información y lograr conocer diversas opiniones que tienen las y los estudiantes informantes claves para obtener información relevante sobre su entorno y contexto ya que esto es de suma importancia para el desarrollo de la investigación, para lo cual se realizara una guía de preguntas abiertas acerca de los que se pretende conocer.

### 5.2 TÉCNICA SECUNDARIA

La observación participante y no participante será utilizada como técnica secundaria en el proceso de investigación, la cual nos permite conocer el entorno social en la que se desenvuelven las y los estudiantes, además los tipos de interacción y comunicación que existe entre las personas usuarias y el personal de atención de la Administración Académica de la Facultad.

### 5.3 TÉCNICAS AUXILIARES

La técnica del grupo focal se utilizará como auxiliar para la obtención de información en el proceso de investigación, el grupo focal permite trabajar de forma personalizada con los informantes claves con la finalidad de profundizar

los aspectos de la temática de estudio. A partir de esta técnica se lograra conocer las opiniones de los estudiantes informantes claves que les permitirá obtener conocimientos de diferentes temáticas que sean de utilidad en su proceso formativo.

Se utilizará como segunda técnica auxiliar la entrevista enfocada, esta nos permitirá entrevistar de manera directa a las autoridades de la escuela y de la facultad que por sus diversas actividades y diversos compromisos será difícil su participación en los grupos focales, para ello será necesario abordarlos directamente con otro instrumento de recogida de información.

#### FASE IV

### 6. ANÁLISIS DE DATOS

#### 6.1 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para coleccionar la información se entrevistará a 10 estudiantes que estén en el nivel de segundo y quinto año de la Licenciatura en Trabajo Social de la Escuela de Ciencias Sociales de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, considerados como informantes claves; para ello se hará uso de medios escritos y de grabación, para que la información sea lo más objetiva posible.

También es importante destacar el uso de las narraciones expresadas por los estudiantes, siendo parte fundamental de la investigación; para luego pasar a la fase de la interpretación de la información obtenida para recodificarla y de esta manera sea entendible y comprensible. Por ello se tomara en cuenta las características que menciona el autor José Ignacio Ruiz Olabuénaga que debe contener una descripción densa para llevar a cabo el análisis de datos:

Es un análisis interpretativo, que debe ser claro y conciso como resultado de un análisis de la información obtenida por medio de las técnicas de recolección de

información que este método demanda; también se utilizarán programas informáticos para analizar y categorizar la información.

## 6.2 FUNDAMENTACIÓN DEL ENFOQUE TEÓRICO

Para fundamentar nuestra teoría utilizaremos el enfoque del interaccionismo simbólico, el cual está encaminado a la construcción del conocimiento verificable de la vida de grupo y comportamiento de los seres humanos; esto a partir de que la investigación la vamos a realizar con personas afectadas directamente con la problemática y personas que tienen conocimiento de la misma, permitiéndonos conocer de mejor manera el problema y construir nuevos conocimientos.

### FASE V

#### 7.

### VALIDACION DE LA INFORMACIÓN

En este apartado se dan a conocer los criterios a seguir para la validación de la información, es decir lograr una investigación confiable y de carácter científico a través del método inductivo de tipo cualitativo.

#### 7.1 CREDIBILIDAD

Para dar veracidad y credibilidad a la información colectada y que ésta no sea alterada se aplicarán técnicas como la observación participante y no participante durante todo el proceso investigativo, se observaran detalladamente las acciones y gestos corporales de los actores involucrados en el contexto que se desarrollan y con mayor énfasis en los momentos que se necesite más de su atención.

De igual manera se realizarán visitas constantes a Administración Académica de la Facultad de Ciencias y Humanidades para la obtención de la información necesaria y verídica a utilizar en la investigación; Logrando de esta manera información confiable y veraz para el informe final de la investigación.

Otro elemento que usaremos es la triangulación de la información, tomando en cuenta la información brindada por los informantes claves, la opinión de los expertos en la temática y la información bibliográfica consultada, para garantizar la veracidad y validez de la información que se presenta.

## 7.2 TRANSFERIBILIDAD

La información colectada debe tener el mayor grado de veracidad, además se procurará profundizar en las experiencias personales sin ningún tipo de maquillaje mostrando las vivencias de cada uno de los estudiantes claves.

## 7.3 DEPENDENCIA

Este criterio va dirigido a la asignación y supervisión de un docente que contribuirá y orientará el proceso de seminario.

Durante todo el proceso de investigación será supervisado por un docente asesor y la coordinadora general de proceso de grado, con la finalidad de seguir los parámetros requeridos para llevar a cabo el estudio que se realizará como estudiantes de proceso de grado.

## 7.4 SENTIDO CRÍTICO

Se hará uso de la crítica constructiva con los resultados encontrados, dejando de lado la subjetividad, logrando de esta manera un informe final con resultados confiables y con criterio científico.

# 8.

## PROPUESTA DE CAPITULOS

### CAPITULO N° 1: CONTEXTO Y ENTORNO DEL PROBLEMA.

En este capítulo se hará una descripción de la coyuntura actual del problema en investigación, además se hará un análisis del contexto social, económico y como todo esto contribuye a que los y las estudiantes no quieran hacer uso de la unidad de administración académica. Además se reflejarán teorías relacionadas con la

temática, instituciones que trabajan para el cumplimiento de normas y reglas establecidas para la atención al público así como profesionales que puedan aportar su conocimiento teórico y práctico sobre el problema de investigación.

#### CAPITULO N°2: REALIDAD DE LOS Y LAS ESTUDIANTES, VIVIDAS EN ADMINISTRACION ACADEMICA

El contenido del presente capítulo muestra el escenario donde se desarrolla la investigación, además se plasmaran las narraciones y vivencias personales de los sujetos de investigación en torno a las condiciones sociales, económicas y escolares que atraviesan en su diario vivir, y como esto que les rodea influye hacia sus compañeros y compañeras de estudio y docentes, de igual forma se identificarán las acciones que ejercen las personas de administración académica, por último se hará un análisis de la información proporcionada por los informantes claves.

#### CAPITULO N°3: METODOLOGÍA, DESCUBRIMIENTOS REALIZADOS

El contenido de este capítulo se describirá la metodología utilizada a lo largo del proceso de investigación, se plasmaran los diferentes hallazgos relevantes descubiertos y las consideraciones de los profesionales en Trabajo Social, que será base para la elaboración de la propuesta de proyecto.

#### CAPITULO N°4: PROPUESTA DE PROYECTO

Al finalizar el proceso de investigación se presentara una propuesta de proyecto encaminada a la administración académica con la finalidad de dar una alternativa de solución a la problemática de igual manera nos enfocaremos donde surge este problema para así plantear un trabajo de forma conjunta tanto para estudiantes, personal administrativo y universidad.

## ANEXOS

1. GUÍA DE ENTREVISTA A PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA, FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES.
2. LISTA DE COTEJO A PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA, FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES.
3. GUÍA DE ENTREVISTAS A ESTUDIANTES INFORMANTES CLAVES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES.

ANEXO N° 1  
 GUÍA DE ENTREVISTA A PERSONAL DE ATENCIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
 FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
 ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
 "Licenciado Gerardo Iraheta Rosales"



<b>Nombre del/ la representante:</b>	
<b>Hora de Inicio:</b>	<b>Hora de Finalización:</b>
<b>Objetivo:</b> Conocer desde la experiencia del personal administrativo sus conocimientos sobre la forma de atención hacia la población estudiantil de la Facultad de Ciencias y Humanidades, específicamente la Escuela de Ciencias Sociales.	
1.	¿Cuántas estudiantes atienden normalmente?
2.	¿Qué sexo predomina más, Masculino o Femenino?
3.	¿Qué tipo de trámite es el que tiene mayor incidencia de atención?
4.	¿Considera que el número de personas que atiende es demasiada?
5.	¿Considera que esta situación le puede afectar en su rendimiento? ¿En qué medida?
6.	Desde su experiencia profesional ¿considera que su atención repercute en el estado de ánimo de algunos estudiantes?
7.	¿Cuáles son los mayores problemas a que se enfrentan las y los estudiantes?
8.	¿Reciben algún tipo de proceso de capacitación para atención al público?
9.	¿En qué periodo es cuando hay saturación de estudiantes en esta unidad?
10.	¿Con que horarios de atención cuenta esta unidad?



ANEXO N° 2  
LISTA DE COTEJO DIRIGIDA A PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
"Licenciado Gerardo Iraheta Rosales"



Criterio:	Si	No
Respeto hacia el horario establecido		
Respeto los y las estudiantes		
Brindan atención personalizada		
Muestran conductas inadecuadas		
Vocabulario adecuado con las y los estudiantes		
Muestra iniciativa en la atención hacia los estudiantes		
Se muestra respeto a las opiniones de los y las estudiantes		

## ANEXO N° 3

## GUÍA DE ENTREVISTA A INFORMANTES CLAVES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
"Licenciado Gerardo Iraheta Rosales"



1. ¿Recientemente ha hecho uso de los servicios que presta administración académica de la facultad de ciencias y humanidades?

Sí\_\_ No\_\_

2. ¿Qué tipo de trámite realizó?

3. ¿Cómo fue la atención que recibió por parte del personal?

Eficiente Deficiente Por qué:

4. ¿cumplió con sus expectativas?

Si\_\_ No\_\_ Por qué:

5. ¿Sabe cuál es el horario de atención de administración académica?

Sí\_\_ No\_\_

6. ¿cree que cumplen con el horario establecido?

7. ¿En cuanto a los tramites que realiza, como puede catalogar el tiempo de espera?

Eficiente Deficiente por qué:

8. ¿Cuándo realiza un trámite o consulta, le disipan sus dudas?

9. ¿la modulación de la voz del personal que atiende en administración académica ha sido la adecuada al momento de la atención?

Si\_\_ No\_\_ Por qué:

10. ¿crees que es adecuado esperar demasiado tiempo para ser atendido?

Si\_\_ No\_\_ Por qué:

11. ¿a qué crees que se deban las largas filas?

12. ¿Cuándo hace uso de la página web de administración académica, encuentra información actualizada y en los periodos establecidos?

13. ¿Cuál ha sido una de las experiencias desagradables en administración académica?

## BIBLIOGRAFIA

### 1. LIBROS

- 1.1 C.S.U-AGU: "Reglamento de la Administración Académica de la Universidad de El Salvador" Ciudad Universitaria, Editorial Universitaria, Editorial Universitaria, San Salvador 1990, PAGES. 43.
- 1.2 ESPIZUA URIBARRI, MARIA ANTONIA Y RUIZ OLABUENAGA, JOSE IGNACIO: "La Descodificación de la Vida Cotidiana" Métodos de Investigación Social Cualitativa, Universidad de Deusto, serie Sociológica, 7, 1989, págs. 320.
- 1.2 Constitución de la Republica de El Salvador, sección tercera "educación, ciencia y cultura", art.61.
- 1.3 Miguel Ángel Mateos de Pablo Blanco, Gestión Comercial y Servicio al Cliente, Págs. 22, 23, 24,25.
- 1.4 Philip Kotler, Estrategias para Cambiar la Conducta Pública, "Planteamiento del Marketing Social para el cambio Social", Págs. 29-53.
- 1.5 John Tschohl, Servicio al Cliente "El Arma Secreta de la Empresa que alcanza la Excelencia, Págs. 12-40.
- 1.6 Mateos, Miguel Ángel de Pablo Blanco: "Gestión Comercial y Servicio al Cliente" IC Editorial, Sevilla España, 2013, PAGES.164

### 2. FOLLETOS Y DOCUMENTOS

- 2.1 ESCOBAR, MARIA DEL CARMEN "Reflexiones y sugerencias para redactar el protocolo de investigación con metodología cualitativa". Ciudad Universitaria, Universidad de El Salvador, 31 de marzo de 2009, págs. 83.
- 2.2 ALVARADO, Cesar Josue, Barrera Hernández Roger Ademar, González Montoya William Israel: Formas de Atención en Administración Académica a población estudiantil de Escuela de Ciencias Sociales (Facultad de CC Y HH-UES, 2016), Informe de Investigación en Licenciatura en Trabajo Social, Ciudad de Universitaria, 2016, PAGES.237.

### 3. FUENTES ORALES

- 3.1 Msc. FRANCISCA ROMERO de BURGOS, Formas de atención en administración académica a población estudiantil de escuela de ciencias sociales, Ciudad Universitaria, Universidad de El Salvador, Docente Facultad de Medicina, entrevista 04 de abril de 2016.
- 3.2 ANONIMO: "Los derechos universitarios y atención a población estudiantil", personal-UES, Ciudad Universitaria, entrevista 15 de Abril de 2016.

3.3 ANONIMO: “Procesos de capacitación a personal de Administración Académica”, personal-UES, Ciudad Universitaria; entrevista 24 de Abril de 2016.

#### 4. SITIOS DE INTERNET

4.1 Defensoría de los Derechos Universitarios, Informes y Planes Operativos 2012, 2013, 2014 y 2015 Disponible [www.defensoria.ues.edu.sv/index.php/en/defensa-tutela](http://www.defensoria.ues.edu.sv/index.php/en/defensa-tutela).

4.2 Publicado por el Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN).

Sitio Web: <http://www.osn.gob.sv> Correo electrónico: [normalizacion@osn.gob.sv](mailto:normalizacion@osn.gob.sv)

<b>RESPONSABLES DEL INFORME FINAL</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARNÉ</b>
	Br. Cesar Josue Alvarado	AA11093
	Br. Roger Ademar Barrera Hernández	BH11015
	Br. William Israel González Montoya	GM06035
<b>TITULO DEL INFORME FINAL</b>	: FORMAS DE ATENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA A POBLACION ESTUDIANTIL DE ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES (Facultad CC y HH-UES, 2016)	
<b>DOCENTE ASESOR: DE LA LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL</b>	MÁESTRO MIGUEL ÁNGEL GUTIÉRREZ	
<b>FECHA DE EXPOSICIÓN Y DEFENSA TRIBUNAL CALIFICADOR</b>	: VIERNES 09 DE SEPTIEMBRE DE 2016	
<b>MIEMBRO DEL JURADO</b>	: MAESTRO MIGUEL ÁNGEL GUTIÉRREZ	
	F: _____	
<b>MIEMBRO DEL JURADO</b>	: LICENCIADA MAIRA AVELAR DE JIMÉNEZ	
	F: _____	
<b>MIEMBRO DEL JURADO</b>	: MAESTRA MARÍA DEL CARMEN ESCOBAR CORNEJO	
	F: _____	
<b>FECHA DE APROBADO Y RATIFICACIÓN POR JUNTA DIRECTIVA</b>	: OCTUBRE DE 2016	
<b>OBSERVACIONES</b>	:	

