

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO

ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TRABAJO DIRIGIDO

Manual de Procedimientos del Gabinete de Computación del Área de Ciencias
Económicas y Financieras de la Universidad Amazónica de Pando.

Postulante: Yovanny Daniel Beltrán López
Tutor: Lic. Carmelo Pérez

Cobija - Bolivia

2017

Agradecimientos

Primeramente, a dios por haberme permitido culminar mis estudios, a quienes han formado mis conocimientos a la Lic. Solange Murillo, Lic. Eilen Saavedra, Ing. Milton Ribera gracias por el apoyo brindado en la elaboración de este documento.

Dedicatoria

Con mucho amor y cariño para mi esposa Alejandra mi hijita Brunita , a mis padres por su apoyo incondicional en todo mis estudios ,a toda mi familia y amigos por el apoyo brindado.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN	1
1. ANTECEDENTES	2
1.1. Nombre de la Institución	2
1.2. Principal Ejecutivo de la Institución	2
1.3. Dirección de la Institución	2
1.4. Nombre del Proyecto, Programa o Actividad	2
1.5. Actividades que Realiza la Institución	2
1.6. Importancia Social de la Institución	2
1.7. Nombre del Profesional a Cargo del Proyecto, Programa o Actividad	3
1.8. Tiempo Estimado de Duración del Trabajo Dirigido	3

CAPÍTULO 2

3. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	4
3.1. Formulación del Problema	5
4. JUSTIFICACIÓN	5
5. OBJETIVOS	6
5.1. Objetivo General	6
5.2. Objetivos Específicos	6
6. ALCANCE DEL TRABAJO	6
7. RESULTADO PREVISTOS	6

CAPÍTULO 3

8. MARCO CONCEPTUAL	8
8.1. Manual	8
8.2. Manual	8
8.3. Importancia de los Manuales	8
8.4. Tipos de Manuales	8
8.5. Manual de Procedimientos	9
8.6. Importancia de los Manuales	9
8.7. Objetivos de un Manual de Procedimientos	10
8.8. Procedimientos	10
8.9. Dirección	10
8.10. Diagnostico	11
8.11. Control Interno	11
8.12. Informática	11
8.13. Ventajas de la utilización de Manuales	11
8.14. Desventajas de los Manuales	12
8.15. Procedimientos Administrativos	12

8.16. Administración Operativa	12
8.17. FODA	13
8.18. Diagnostico	13
8.19. Flujo grama	13
8.20. Fortaleza y Debilidades	13
8.21. Oportunidades y Amenaza	14
CAPÍTULO 4	
9. METODOLOGÍA	15
9.1. Tipo de Estudio	15
9.2. Enfoque	15
9.3. Método	15
9.4. Población y Muestra	15
9.5. Técnicas e instrumento de Investigación	15
9.5.1 Instrumentos de Investigación	16
CAPÍTULO 5	
10. DIAGNÓSTICO SITUACIÓN INICIAL DE LA INSTITUCIÓN	17
10.1. Direccionamiento Estratégico de la Institución	17
10.1.1. Misión	17
10.1.2. Visión	17
10.1.3. Principios y Valores	17
10.1.3.1. Principios	17
10.1.3.2. Valores	18
10.2. Estructura Orgánica de la Institución	20
10.3. Análisis del Diagnóstico Situacional de la Institución	21
10.3.1. Análisis FODA	21
10.3.2. Análisis Interno	23
11. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO EJECUTADO	25
CAPÍTULO 6	
12. PROPUESTA CENTRAL	28
12.1. Introducción	28
12.2. Objetivos del Manual de Procedimiento	28
12.3. Alcance del Manual de Procedimiento	29
12.4. Servicios del Gabinete de Computación	29
12.5. Horario de Atención del Gabinete de Computación	29
12.6. Requisitos para el Uso del Gabinete de Computación	30
12.7. Normas Básicas para la Utilización del Gabinete de Computación	30
12.8. Del uso correcto de las computadoras	31
12.9. Normas Generales para seminarios , cursos o clases prácticas	32

12.10. Acceso a la Red de Internet	34
12.11. Descripción del procedimiento de solicitud del gabinete	37
12.12. Descripción del Procedimiento de Mantenimiento de Computadoras	41
12.13. Formulario de Procedimientos del Gabinete de Computación	43
13. EVALUACIÓN Y RESULTADOS	45
13.1. Evaluación	45
13.2. Resultado del Trabajo Ejecutado	46
CAPÍTULO 7	
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
14.1. Conclusiones	47
14.2. Recomendaciones	48
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estructura orgánica del Centro Empresarial	20
Figura 2 Flujo-grama de procedimiento de solicitud del responsable gabinete de computación	39
Figura 3 Flujo- grama de procedimiento de mantenimientos de computadoras	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Actividades de coordinación	25
Tabla 2	Actividades de levantamiento de información e interpretación de resultado	26
Tabla 3	Gastos realizado en la elaboración del trabajo de investigación	27
Tabla 4	Horario de atención del gabinete de computación	29
Tabla 5	Descripción de procedimientos de solicitud del laboratorio	37
Tabla 6	Descripción de procedimientos de mantenimientos de computadoras	41
Tabla 7	Evaluación de resultados	45

INTRODUCCIÓN

El manual de procedimientos es una herramienta que auxilia a la inducción, adiestramiento y capacitación del personal, también facilita las labores de auditoría y la evaluación del control interno, así como también aumenta la eficiencia de los colaboradores indicándoles lo que debe hacer y cómo deben hacerlo.

Por tanto se propone un manual de procedimientos para el Gabinete de Computación del Área de Ciencias Económica y Financiera, el cual muestra y describe de forma detallada todos los procesos y las actividades tanto el responsable como los becarios realizan para desempeñar las tareas que les corresponden.

Como también se presenta un organigrama general para que se tenga el conocimiento de la relación que existe entre las áreas funcionales y se identifiquen los contactos internos que existen entre el Gabinete de Computación y otras unidades del Área de Ciencia Económica y Financiera. Las gráficas constan de una serie de diagramas de flujo en las cuales se describe detalladamente y en forma ordenada la realización específica de cada actividad realizada por cada puesto. También se delimitan perfectamente las relaciones que se tienen que dar entre un puesto y otro, o bien entre un área y otra, para llevar al cabo las funciones que se deben realizar para cumplir con los fines del Gabinete .

La metodología que sustenta el presente trabajo es documental y de campo. Documental debido a que el marco conceptual está sustentado en bibliografía, retomando definiciones y opiniones de diversos autores; y de campo debido a que el manual está sustentado en la experiencia de haber colaborado como estudiantes y administrativos del Área de Ciencias Económicas y Financieras, lo que ha permitido saber cómo opera y llevar a la práctica los procedimientos que en dicha coordinación se realizan.

El presente trabajo ha sido elaborado con la finalidad de que el manual propuesto sea de total utilidad para el Gabinete de Computación, el cual viabilice las acciones de esta unidad cuando el colaborador se apoye en el para consulta, capacitación y control interno.

1. ANTECEDENTES

1.1. Nombre de la Institución

Gabinete de Computación del Área de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Amazónica de Pando.

1.2. Principal Ejecutivos de la Institución

Actualmente tiene como principal ejecutivo el Lic. David F. Franco Pedraza quien viene desempeñando una labor de mucha importancia dentro de la institución llevando a cabo las diferentes actividades programadas del Área de Ciencias Económicas y Financieras.

1.3. Dirección de la Institución

El Gabinete del Área de Ciencias Económicas y Financieras se encuentra ubicado dentro de Campus Universitario sobre la avenida las palmas.

1.4. Nombre del Proyecto, Programa o Actividad

Manual de Procedimientos del Gabinete de Computación del Área de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Amazónica de Pando.

1.5. Actividades que Realiza la Institución

Proceso administrativo, finanzas, mercadotecnia, operaciones, recursos humanos garantizando el aprovechamiento óptimo de los recursos humanos de la empresa para mejorar la calidad competitiva y eficiencia de la misma.

1.6. Importancia Social de la Institución

Las actividades de mayor importancia que se realiza en el Gabinete de Computación son los exámenes práctico y didáctico de las diferentes carreras universitarias del Área de Ciencias Económicas y Financieras siendo así un material de mucha importancia para el desarrollo intelectual de los universitarios, fortaleciendo los conocimientos de los estudiantes para que contribuyan a la sociedad pandina

1.7. Nombre del Profesional a Cargo del Proyecto, Programa o Actividad

El proyecto se encuentra a cargo del Lic. David F. Franco Pedraza quien es responsable de coordinar las actividades de los docentes y estudiantes dentro de las instalaciones del Gabinete de Computación del Área de Ciencias Económicas y Financieras.

1.8. Tiempo Estimado de Duración del Trabajo Dirigido

Para la elaboración del Manual de Procedimientos del Gabinete de Computación del Área de Ciencias Económicas y Financieras tuvo una duración de seis (6) meses de trabajos ejecutados.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El presente trabajo dirigido llevó a cabo el Diseño un Manual de Procedimientos para el Gabinete de Computación del Área de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Amazónica de Pando, con la finalidad de minimizar falencias de procedimiento administrativos.

El origen del problema se centra en la formación profesional de calidad que responda a las necesidades de aumentar conocimientos y desarrollar aptitudes, con el fin de mejorar las competencias técnicas y profesionales para la inserción en el mundo laboral, por lo tanto que es necesario establecer procedimientos para la apertura, cierre y habilitación del laboratorio informático.

En la actualidad es que en el Gabinete de Computación del Área de Ciencias Económicas y Financieras, no cuenta con un Manual de Procedimientos documentado que brinde una guía clara para el desarrollo de las actividades programadas de los docentes y estudiantes del área.

Las causas de no contar con un Manual de Procedimiento, el personal a cargo de esta unidad no permite el control de acuerdo a normas y reglamentos de la Universidad Amazónica de Pando, para realizar las actividades académicas con eficacia y eficiencia en el ámbito de aprendizaje de los estudiantes.

Estos puntos críticos antes mencionado trae como consecuencia conflicto, discrepancia, pérdida de tiempo para los docentes que pasan clases con los estudiantes, como también retraso en los avances de las prácticas computacionales para las diferentes carreras universitaria del Área de Ciencias Económicas y Financieras.

De acuerdo con el origen del problema antes mencionado es que se considera un problema frecuente en el Gabinete de Computación del Área de Ciencia Económicas y Financieras, tanto a nivel computacional como personal, es necesario para la administración establecer ciertas reglas mínimas de convivencia, de manera que estos recursos sean bien aprovechados por toda la comunidad universitaria.

Por tanto a través del Diseño del Manual de Procedimientos se pretende proponer un instrumento administrativo que apoye en el funcionamiento y mejora institucional, al

compendiar en forma ordenada, secuencial y detallada las acciones a realizar, cuidando que éstas atiendan al objetivo y la misión establecidos en el Área.

3.1 Formulación del Problema

¿Cuál es la importancia de contar con un Manual de Procedimiento para el Gabinete de Computación del Área de Ciencias Económicas y Financieras?

4. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El presente trabajo de investigación se hace para implementar programas de revisión constantes sobre las normativas vigentes en la ejecución operativa. En la actualidad, el trabajo eficaz en una organización o empresa depende en gran medida de los manuales de procedimientos de trabajo. Dichos procesos operativos son implementados para las acciones o actividad de las diferentes direcciones o unidades de las instituciones públicas y privadas.

El aporte de la presente investigación está centrado en plasmar la información clara y concreta de los procesos de operaciones administrativas para el Gabinete de Computación.

Esto permitirá tener un mejor control interno de las operaciones, el cual llevará un mejor control de las actividades administrativas en el Gabinete de forma que se alcancen los resultados esperados de acuerdo a la planificación académica de trabajo, estableciendo procedimientos de actuación para que se garantice la efectividad de los mismos.

El presente trabajo dirigido beneficiará a toda la comunidad estudiantil del Área de Ciencias Económicas y Financieras, como también al plantel docente y administrativo mediante la implementación del manual de procedimiento el cual es un documento que contiene el flujo-grama para solicitar y ejecutar las actividades de prácticas computacional y administrativa institucional que corrobora con el adiestramiento del personal, también facilita la evaluación del control interno, así como también aumenta la eficiencia de los colaboradores indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

5. OBJETIVOS

Objetivo General

Elaborar un Manual de Procedimientos para el Gabinete de Computación del Área de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Amazónica de Pando.

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico situacional en el Área de Ciencias Económicas y Financieras.
- Identificar los procedimientos administrativos para el Gabinete de Computación del área de Ciencias Económicas y Financieras.
- Elaborar flujo-gramas de proceso administrativos para el Gabinete de Computación

6. ALCANCE DEL TRABAJO

La elaboración del Manual de Procedimiento para el Gabinete de Computación tendrá un alcance que beneficiara a todo el personal docente y estudiantil del Área de Ciencias Económicas y Financieras

7. RESULTADO PREVISTOS

Al finalizar el trabajo dirigido se deberá tener los siguientes resultados previstos que se menciona a continuación que son:

- Realizar un Diagnóstico inicial de la Institución para determinar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, la cual ayudará para el diseño del manual de procedimientos.
- Explicar la descripción del trabajo ejecutado de acuerdo la estructura o propuesta del trabajo dirigido.
- Realizar un Manual de Procedimientos para el Gabinete de Computación del Área de Ciencias Económicas y Financieras, de acuerdo a los objetivos propuestos.
- Lograr la aprobación del Manual por las instancias correspondiente para su aplicación de manera oficial.

- Desarrollar un mejor control tanto como docentes y estudiantes la utilización del laboratorio de computación.

- Explicar la conclusión y recomendación del trabajo dirigido, de acuerdo a objetivo general y específicos propuesto antes mencionados.

8. MARCO CONCEPTUAL

8.1. Manual

“Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permite registrar y transferir en forma ordenada y sistemática, información de una organización”
Gomes, (2000: 1).

8.2. Manual

El manual de procedimiento describe claramente las etapas o pasos que deben cumplirse para ejecutar una función, los cuales son los soportes documentales que autorización requiere.(Rusenar, Rubén Oscar, 1999)

8.3. Importancia de los manuales

La importancia de los manuales radica en que los explican de manera detallada los procedimientos dentro de una organización; través de ellos logramos evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa. Estas pueden detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando la duplicidad de funciones.

8.4. Tipos de Manuales

Dentro de la diversidad existentes de manuales se encuentra las siguientes :

- Manual de objetivos y políticas
- Manual del empleado
- Manual para especialista
- Manual de capacitación
- Manual de propósitos múltiples
- Manual de organización
- Manual de presupuesto de operación, de bodega, de transporte, de proyección de disciplina. Etc.

Melgar Callejas José María 2002:p.178,179

8.5. Manual de Procedimientos

Existen diversos planteamientos sobre manuales de procedimientos, pero todos reflejan en sí el objetivo de estos, que no es más que transmitir sin distorsiones la información esencial para el desempeño de las áreas en las cuales se apliquen.

Según Gómez (2000). Afirma que los manuales de procedimientos permiten: unificar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia; la conciencia en los empleados y en sus jefes acerca de que el trabajo se está o no realizando adecuadamente; reducción de los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

8.6 Importancia de los Manuales

La importancia del manual de procedimientos radica en que su utilidad es múltiple, en virtud de ser un instrumento que permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Asimismo, auxilian en la inducción al puesto y en el adiestramiento y capacitación del personal en virtud de que describen en forma detallada las actividades por puesto. Arteaga, R. (2009:24)

De acuerdo con Arteaga, R. (2009). Existe la necesidad de elaborar un manual de procedimientos cuando se presenta, entre otros, cualquiera de los siguientes casos:

- Que existan trámites que mantengan cierto grado de complejidad, por lo cual sean necesarias las descripciones precisas de los mismos, de manera que sea fácil consultarlas para aclarar posibles dudas.
- Que resulte conveniente asegurar la uniformidad en el desarrollo de los trámites y procedimientos para lo cual resulte indispensable contar con descripciones claras de los mismos.
- Que se desee emprender tareas de simplificación del trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, estudios de simplificación de tareas, etcétera.
- Que se vaya a establecer un sistema de información, o bien modificar el ya existente,

y se necesite conocer las fuentes de entrada, el proceso y las salidas de información, para lo cual son muy valiosos los manuales de procedimientos, ya que contienen información necesaria para la determinación de los flujos de esta.

8.7 Objetivos de un Manual de Procedimientos

Según Gomes, (2000). Los manuales de procedimientos en su calidad de apoyo administrativo tienen como objetivos:

- Compilar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones a cargo de la institución, los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su participación en dichas operaciones y los formatos a utilizar para la realización de las actividades institucionales agregadas en procedimientos.
- Unificar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.
- Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayudar en la coordinación del trabajo y evitar duplicaciones.
- Construir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

8.8. Procedimientos

Procedimientos son, destrezas, estrategias, técnicas de aprendizaje a través de las cuales se conseguirá, por sí mismo, adquirir nuevos conocimientos, ser más autónomo en su aprendizaje tanto en la adquisición de conceptos, saberes, como en el desarrollo de actitudes, saber ser y saber estar” Sáez, C. (1998: 2)

8.9. Dirección

“Dirección es integrar dentro de esa estructura a los individuos que van a trabajar en ella, y conseguir que orienten su comportamiento en la forma adecuada hacia el logro de los objetivos de su organización o unidad” Pérez, G. (2001: 5).

8.10. Diagnóstico

El diagnóstico estratégico servirá de marco de referencia para el análisis la situación actual de la compañía tanto internamente como frente a su entorno. Es responder a las preguntas donde estábamos, donde estamos hoy. Para ello, es indispensable obtener y procesar la información sobre el entorno con el fin de identificar allí oportunidades y amenazas, así como sobre las condiciones, fortalezas y debilidades internas de la organización. Rodríguez, (2006:15)

8.11. Control Interno

El control interno es un proceso efectuado por la gerencia y demás personal de la entidad para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos, veracidad de la información financiera, efectividad, eficiencia y economía de las operaciones y del cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, mediante la interrelación de sus componentes; siendo la máxima autoridad la responsable de su implementación, aun cuando las actividades de control se realicen por niveles inferiores de la entidad. Nava, A. (1970: 28).

8.12. Informática

La informática está involucrada en la gestión integral de la empresa, por lo tanto, sometidos a los generales de la misma. En consecuencia, las organizaciones informáticas forman parte de lo que se ha denominado gestión de la empresa. Cabe aclarar que la informática no gestiona propiamente a la empresa, ayuda a la toma de decisiones, pero no decide por sí misma. Camacho, (2001: 24).

8.13. Ventajas de la utilización de Manuales

Según Palacio, R. (2005). Sostiene las ventajas de los manuales de procedimiento que son los siguientes:

- Logra y mantiene un sólido plan de organización.
- Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.

- Facilita el estudio de los problemas de la organización.
- Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal.
- Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
- Pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
- Sirve como una guía para los novatos o personal nuevo.

8.14. Desventajas de los Manuales

Según Palacio, R. (2005). Sostiene las desventajas de los manuales de procedimiento que son los siguientes:

- Muchas compañías consideran que son demasiadas pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.
- Algunos consideran que es demasiado caro, limitativo y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.
- Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.

8.15. Procedimientos Administrativos

Los procedimientos administrativos son las vías o caminos legales que debe seguir la administración para la realización de sus actos y que se les suele confundir con los procesos administrativos, que son los procedimientos que deben seguirse ante los tribunales para la resolución jurisdiccional de controversias administrativas. (Nava, A. 1970: 26).

8.16. Administración Operativa

Los procedimientos administrativos son las vías o caminos legales que debe seguir la administración para la realización de sus actos y que se les suele confundir con los procesos administrativos, que son los procedimientos que deben seguirse ante los tribunales para la resolución jurisdiccional de controversias administrativas. (Nava, A. 1970: 27).}

8.17. FODA

El análisis FODA, así como el de vulnerabilidad integran el diagnóstico estratégico y lo hace por tanto global. El desarrollo de una estrategia corporativa comprende tres elementos claves: el primero, identificar una ventaja distinta o competitiva de la organización, es decir, algo que esta hace particularmente bien y por tanto la distingue de sus competidores. Tal ventaja puede estar en sus productos, su recurso humano, en la organización, en el servicio al cliente, en la agilidad de los procesos, en la capacidad de respuesta. Rodríguez, (2006:15)

8.18. Diagnóstico

El diagnostico estratégico servirá de marco de referencia para el análisis la situación actual de la compañía tanto internamente como frente a su entorno. Es responder a las preguntas donde estábamos, donde estamos hoy. Para ello, es indispensable obtener y procesar la información sobre el entorno con el fin de identificar allí oportunidades y amenazas, así como sobre las condiciones, fortalezas y debilidades internas de la organización. Rodríguez, (2006:15)

8.19. Flujograma

Es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento p parte de este, estableciendo su secuencia cronológicamente. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida y el tiempo empleado. (Pizarro , J.L. 2010).

8.20. Fortaleza y Debilidades

Una fortaleza se refiere a algo positivo que tiene la empresa, es decir, recursos y capacidades que se puede utilizar para el desarrollo de su posición competitiva. Una debilidad es una variable que obstruye o limita los objetivos de desempeño. Las fortalezas y debilidades son intrínsecas a la organización con el propósito de aprovechar los recursos con los que se cuenta.(Johnson y Scholes, 2001).

8.21. Oportunidades y Amenazas

Se define una oportunidad es todo aquello que se le da a una tendencia favorable a la organización y que se encuentra dentro del entorno donde se desenvuelve. La amenaza es todo aquello que significa un riesgo para la empresa, por ejemplo una barrera de salida de mercado o de movilidad dentro de la industria. Tanto las oportunidades y amenazas son variables externas a la empresa que no puede controlar pero si puede sacarle lo mejor de estas. (Johnson y Scholes, 2001).

9. METODOLOGÍA

9.1. Tipo de Estudio

El presente estudio de investigación es de carácter descriptivo. Este tipo de estudio contribuyo a responder las causas y sucesos. Este estudio identifica las características de las causas y las variables implícitas, para hacer de ellas una descripción sobre las peculiaridades de los procedimientos administrativos del Área de Ciencias Económicas y Financieras.

9.2. Enfoque

El presente trabajo de investigación utilizó el enfoque Cualitativo, este enfoque ayudó a identificar los componentes esenciales, interpretar los fenómenos y estimular la realización de ajuste en los procesos de las informaciones reunidas para la realización del manual de procedimientos para el Gabinete de Computación.

9.3. Método

- **Método deductivo.-** Buscó medir el comportamiento concreto de la falencia en los procedimientos en el Laboratorio Informático, que servirá para determinar los flujogramas de procedimientos acorde las normativas o reglamento de la Universidad Amazónica de Pando.

9.4. Población y Muestra

Se tomó en cuenta a los 7 trabajadores que en su totalidad forman parte del Centro Empresarial.

Muestras: No fue necesaria.

9.5. Técnica e Instrumento de Investigación

La técnica e instrumentos que se utilizó en el presente trabajo de investigación son la entrevista, la observación y la documentación. Con estas técnicas se obtuvo información pertinente al tema para la elaboración del manual.

- **Entrevista:** Esta técnica se realizó para obtener información del laboratorio mediante una conversación entre el entrevistado y el entrevistador para recopilar información sobre el sistema de contratación de personal en la Institución.
- **Observación Directa:** Esta técnica nos permitió el registro visual de lo que ocurre en la situación real, clasificando según las falencias observadas en el laboratorio.
- **Documentación:** Esta técnica se utilizó para obtener información, documentos, libros e investigaciones realizadas respecto al tema de investigación.

9.5.1. Instrumento de Investigación

Los instrumentos que se utilizó en la investigación para la recolección de datos son las siguientes:

- **Lista de Cotejo.-** La lista de cotejo se utilizó para anotar los comportamientos del personal administrativo de la institución de acuerdo a las observaciones.
- **Guía de Entrevista.-** La entrevista se utilizó para recopilar información más deliberada mediante el trabajo de campo.
- **Fichas de Trabajo.-** Esta herramienta se utilizó para la recopilación de información mediante las consultas de libros, textos, reglamentos entre otras fuentes que aportaron para la elaboración del manual de procedimientos.

10. DIAGNÓSTICO SITUACIÓN INICIAL DE LA INSTITUCIÓN

10.1. Direccionamiento Estratégico de la Institución

10.1.1. Misión

Es un área académica que Forma profesionales competitivos en el Área de las ciencias económicas, administrativas, financieras comerciales y turísticas, que responden a las necesidades del entorno solucionando problemas a través de la toma de decisiones acertadas en cualquier institución pública, privada, ONGS, fundaciones a nivel nacional e internacional.

10.1.2. Visión

En el año 2018, el Área de Ciencias Económicas y Financiera será una Facultad competitiva, con prestigio nacional e internacional formadora de profesionales líderes, creativos, innovadores, emprendedores e investigadores que respondan a las necesidades de la Sociedad Pandina.

10.1.3. Principios y Valores

10.1.3.1. Principios

- **Autonomía:** Principio que garantiza a la Universidad la libre administración de recursos, el nombramiento de sus autoridades, personal docente y administrativo; la elaboración y aprobación de normativas, programas académicos de formación y presupuestos anuales.
- **Gobierno Paritario:** Participación democrática, responsable y transparente de docentes y estudiantes, en la proyección y gestión universitaria.
- **Ejercicio Democrático:** Derecho de todos los miembros de la comunidad universitaria de participar en sus órganos de gobierno sin discriminación ni restricciones, excepto los requisitos establecidos por reglamento.
- **Equidad y oportunidad:** Calidad de trato igualitario a las personas en derechos y obligaciones, posibilidad abierta a la participación y superación personal.

- **Libertad Académica:** Principio que comprende la libertad de cátedra, de investigación y de estudio, que garantiza los derechos de libre expresión y difusión del pensamiento, de producción, creación artística, científica y técnica.
- **Libertad de Investigación:** Facultad de todo miembro de la comunidad universitaria a investigar, así como a recibir de la Universidad el apoyo suficiente para ejercer dicha labor, sin otras limitaciones que las económicas.
- **Libertad de Estudio:** Derecho de todo estudiante a integrarse en las Facultades, departamentos, especialidades y disciplinas de su preferencia, y participar, de forma activa y crítica, en el proceso de su propia formación intelectual y científica.
- **Interdisciplinarietà:** Dimensión de la ciencia, la técnica y la cultura, garantizada a través de la relación de investigadores y docentes de diversas áreas del conocimiento, orientada a una producción científica integral y no solo sectorial y de una docencia que permita una visión de conjunto del saber.
- **Relación con el Entorno:** Comprensión y aceptación a las diversas manifestaciones culturales de la región en un permanente diálogo social, para aportar al logro de un desarrollo humano sostenible.
- **Ética:** Desarrollo de directivos y miembros de la comunidad universitaria, en relación a los principios éticos y morales vigentes.

10.1.3.2. Valores

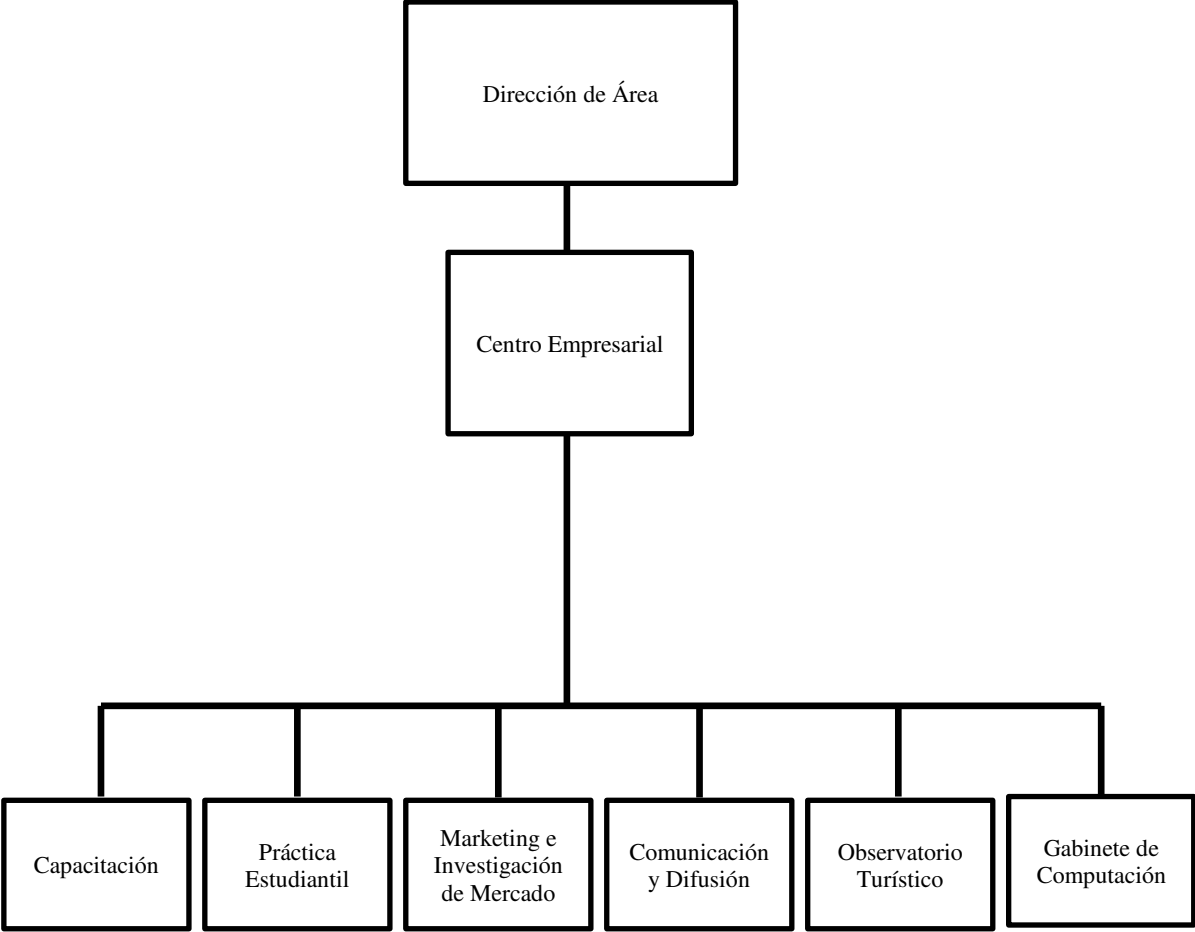
- **Responsabilidad:** Cada docente y estudiante deberá contar con este valor el docente para practicar a través de la cátedra inculcar la responsabilidad a cada estudiante y el estudiante exigir el cumplimiento de sus obligaciones a los docentes.
- **Puntualidad:** Este es un valor que muy poco o quizás nada se lo practica, es por ello que se debe inculcar el valor de la puntualidad en todos los ámbitos ya sea en los académico como él lo administrativo.
- **Liderazgo:** Promoción e incentivo permanente a la formación de líderes en los diferentes niveles de la institución y en los equipos de trabajo que participan en las diversas funciones y actividades que desarrolla la universidad.
- **Comunicación:** Intercambio de flujo de información interna y externa, para elevar la colaboración, comprensión y compromiso de autoridades, docentes, estudiantes y

trabajadores, mejorar la vinculación con el entorno y hacer transparente la labor universitaria.

- **Servicio:** La universidad está al servicio de la comunidad mediante el adecuado cumplimiento, desarrollo y oferta de sus funciones propias.
- **Solidaridad y Cultura de Paz:** Búsqueda, tratamiento y compromiso con las causas, emprendimientos y expectativas de la persona y de la región. Trabajo constante por el diálogo como base de la convivencia pacífica entre los pueblos.
- **Pro-actividad:** Docentes, administrativos y estudiantes deberán aprender a ser proactivo en sus actividades académicas, administrativas, proponer soluciones antes que se dé la orden de hacer algo, las personas debemos practicar en cualquier ámbito este valor ya que es una de las características de las personas exitosas.
- **Actitud Positiva:** El problema de nuestra sociedad no se trata quizás por contar recursos económicos, recursos naturales y contar con tierras más grandes desarrollados sino de actitud, si cambiamos esa actitud negativa que siempre se ve en nuestro país con seguridad cambiaríamos este País.

10.2. Estructura Orgánica de la Institución

De acuerdo a su sistema de organización se presenta la estructura de organización del Centro Empresarial y sus dependencia y supervisión del desarrollo académico - administrativo en base al Estatuto Orgánico de la U.A.P.



Flujograma 1 Estructura orgánica del Centro Empresarial
Fuente Planificación Estratégica Institucional del Área de Ciencias Económicas y Financieras

10.3. Análisis del Diagnóstico Situacional de la Institución

Para la determinación del diagnóstico situacional se tomó en cuenta el Plan Estratégico Institucional del Área de Ciencias Económicas y Financieras (A.C.E.F.), la cual coadyuvo en la identificación de las debilidades como las fortalezas internas, oportunidades y amenazas externas, para ello fue importante la participación de todos los actores involucrados en el desarrollo del diagnóstico ya que las sugerencias e identificación de las falencias nadie más que el personal administrativo del Área de Ciencias Económicas y Financieras nos aclare los datos exactos para el documento en cuestión.

10.3.1. Análisis FODA

10.3.2. Análisis Interno

1. Fortalezas

❖ Ámbitos Administrativos

- Se cuenta con la Resolución de creación del Consejo Académico y Universitario, para los Cuatro Programas que componen.
- Existe un Manual de Funciones que incluye de manera general la Unidad Académica del ACEF.
- Se cuenta con un sistema informático (El Siringuero), que registra, controla y reporta información actualizada del proceso académico. Existe un reglamento de Alianzas Estratégicas de la U.A.P. vigente para todas las Áreas.
- Existencia de un Reglamento aprobado de Evaluación del Desempeño docentes.
- Estructura Orgánica coherente.
- Equipo de profesionales y becarios eficientes.
- Evaluación del desempeño permanente.

❖ **Ámbito Académico**

- Se Cuenta con diseño curricular en los cuatro programas actualizado en el enfoque de Formación Basada en Competencias.
- Se cuenta con apoyo del equipo de trabajo de ACEF.
- Toma de decisión en conjunto.
- La admisión docentes estudiante eficiente.
- Capacitación permanente a docentes y estudiantes.

❖ **Ámbito Infraestructura**

- Ambiente en aulas y oficinas suficientes para el desarrollo académico.
- Biblioteca Especializada en el Área.
- Centro empresarial destinado a capacitaciones y práctica de estudiante y docentes.
- Gabinete de Computación equipado.
- Existen equipamiento mobiliario óptimo para el desempeño Académico y Administrativos.

2. Debilidades

❖ **Ámbito Administrativo**

- Insuficiente socialización de nuevos reglamentos, comunicación de talleres y otros, entre las diferentes áreas, direcciones del sector académico de la U.A.P.
- Carencia de servicio de internet para la coordinación, docentes y estudiantes.
- Insuficientes recursos para el programa destinados para capacitaciones de docentes y estudiantes destacados.
- Falta de docentes innovadores e investigadores.
- Falta de estabilidad Laboral de coordinadores y docentes.
- Insuficiencia de recursos financieros asignados al ACEF.
- Deficiente definición y sistematización de procedimientos y flujos administrativos, causando una burocracia en los trámites administrativos.

❖ **Ámbito Académico**

- Falta de docentes especializados en las diferentes asignaturas.
- Falta de Docentes Titularizados y a tiempo completo.
- Falta de Prácticas laborales de estudiantes.
- Falta de convenio con empresas públicas y privadas para el desarrollo de las practicas.
- Falta de investigaciones aplicadas, de asignatura.
- Pocas investigaciones de tesis de estudiantes como modalidad de graduación.

❖ **Ámbito Infraestructura**

- Falta sala de reuniones de docentes.
- Falta equipamiento mobiliario para un mejor desempeño académico y administrativo.
- Falta infraestructura adecuada, de acuerdo a la cantidad de estudiantes que se tienen por curso.

10.3.2. Análisis Externo

3. Oportunidad

❖ **Ámbito Administrativo**

- Acceso a fuentes de financiamiento, regionales, nacionales e internacionales para proyectos de investigación.
- Posibilidades de Convenios con Instituciones Públicas y privadas Departamental y nacionales para fortalecer el programa con convenios específicos de modalidades de graduación.
- Aprovechamiento de las nuevas tecnologías de la información y comunicación para posibilitar un eficaz proceso de enseñanza aprendizaje.
- Posibilidades de convenios con diferentes universidades del país.
- Participación en congresos nacionales e internacionales.

❖ **Ámbito Académico**

- Posibilidades de talleres y seminarios especializados para estudiantes del programa.
- Posibilidad de asesoramiento externo para estudiantes graduados del programa.
- El área académica convertir en facultad

❖ **Ámbito Infraestructura**

- Que se aprovechen los recursos de IDH, para la construcción o adquisición de un edificio completo para toda el área de ciencias económicas y financieras.

4. Amenazas

❖ **Ámbito Administrativo**

- Recorte del IDH TGN y Coparticipación Tributaria a la Universidad.
- Inestabilidad de políticas públicas sobre el tema educativo que están sujetas a los cambios gubernamentales.
- ENTEL y COTECO, no cuenta con la suficiente tecnología para ofrecer un buen servicio eficiente de Internet de banda ancha con servidor en la ciudad de Cobija.
- Difícil relación con el gobierno central por la diferencia en las visiones a nivel político.
- Dependencias de los Recursos del IDH.

❖ **Ámbito Académico**

- Apertura de Universidades que oferten las mismas carreras.
- Deserción de estudiantil, cuando no se abre de manera secuencial.
- Insuficiente asignación de fondos del TGN, Coparticipación Tributaria Posible. reducción de los recursos provenientes del IDH para beneficio docente.

11. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO EJECUTADO

En la realización del trabajo ejecutado se describe el desarrollo de las actividades realizadas para la elaboración del manual de procedimiento del Gabinete de Computación del Área de Ciencias Económica y Financieras.

Tabla 1
Actividades de Coordinación

Nro.	Actividades	Tiempo	
		Fecha de Inicio	Fecha de Culminación
1	Para la ejecución trabajo dirigido se solicitó una reunión con el coordinador del centro empresarial, para el levantamiento de información de acuerdo al reglamento de modalidad de graduación de trabajo dirigido.	01/10/2015	01/10/2015
2	Se realizó el cronograma de trabajo con el docente tutor para alcanzar los objetivos propuesto en el presente trabajo dirigido.	12/10/2015	09/10/2015
3	Luego de realizar el cronograma de trabajo se presentó la estructura de modalidad de graduación de trabajo dirigido.	19/10/2015	19/10/2015
4	Para la elaboración del diagnóstico situacional se visitó al Área de Ciencias Económicas y Financieras. Cabe mencionar que se tomó alguna sugerencia del responsable del gabinete, cual menciona unas fortalezas y debilidades que posee esta unidad.	28/10/2015	28/10/2015

Fuente elaboración propia

Tabla 2

Actividades de Levantamiento de Información e Interpretación de Resultado

Nro.	Actividades	Tiempo	
		Fecha de Inicio	Fecha de Culminación
1	Elaboración de la entrevista para el levantamiento de la información, la cual estuvo dirigida al coordinado del centro empresarial y responsable del Gabinete de Computación.	08/02/2016	11/02/2016
2	Trabajo de campo para el levantamiento de la Información o entrevista.	22/02/2016	25/02/2016
3	Análisis de los resultados para la elaboración del diagnóstico situacional de la institución. Y Presentación a observación por parte del docente tutor y coordinado del centro empresarial.	01/03/2016	25/03/2016
4	Elaboración de los Objetivos del manual de procedimiento. Y presentación a ajuste del mismo por parte del estudiante.	28/03/2016	01/04/2016
5	Determinación de los requisitos y normas básicas para el uso del laboratorio informático. Y presentación y ajuste por parte del estudiante.	04/04/2016	11/04/2016
6	Elaboración de procedimiento de solicitud de servicio del Gabinete de Computación y mantenimiento de equipos de computación. Y Presentación del mismo al docente tutor y coordinador del centro empresarial.	18/04/2016	27/05/2016

Fuente elaboración propia

Presupuesto detallado

El presupuesto consolidado es el resumen del presupuesto de la elaboración del trabajo de investigación titulado "Manual de Procedimientos del Gabinete de Computación del Área de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Amazónica de Pando

Tabla 3

Gastos realizados en la elaboración del trabajo de investigación

	tipo	frecuencia	Cantidad	costo unitario	Total
A gastos en transporte					
Traslado de la ciudad	Taxi	25	7	5	875
			Sub total		875
B Gastos de alimentación					
Refrigerios	Refrigerio	7	7	10	
			Sub total		980
C Gasto de material de escritorio					
Papelería	Papelería	1	3	35	105
Tinta	Tinta	1	4	140	560
Cd	Cd	1	20	5	100
Anillados	Anillados	5	4	20	400
Fotocopias	Fotocopias	1	350		350
			Sub total		3670
D Imprevistos					
Imprevistos	Imprevistos				

Fuente elaboración propia

12. PROPUESTA CENTRAL

12.1. Introducción

El presente Manual es un documento que contiene la descripción de actividades y tareas que debe seguir los usuarios estudiantiles, administrativos, docentes y becarios para tener un buen funcionamiento del Gabinete de Computación del Área de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Amazónica de Pando. Dado que el acceso a los recursos de la sala de computación produce necesariamente interacción entre personas, tanto a nivel computacional como personal, es necesario para la administración establecer ciertas reglas mínimas de convivencia, de manera que estos recursos sean bien aprovechados en el desarrollo de los estudios académicos universitarios.

Por tanto el laboratorio de computación fue creado para satisfacer las necesidades de docentes y estudiantes de los Programas de Administración de Empresas, Contaduría Pública, Turismo Sostenible e Ingeniería Comercial, destinado para uso académico (cursos , talleres, practica en asignatura) e investigativo. Y es por ello que el presente Manual de Procedimientos servirá de instrumento de apoyo en el funcionamiento y mejora institucional, al compendiar en forma ordenada, secuencial y detallada las acciones a realizar, cuidando que éstas atiendan al objetivo y la misión establecido en el Área de Ciencias Económicas y Financiera.

12.2. Objetivos del Manual de Procedimiento

- Aprovechar al máximo los recursos tecnológicos con el fin de asegurar el mejoramiento y modernización de la educación superior que se brinda a los estudiantes universitarios.
- Mejorar la administración del Gabinete de Computación del Área de Ciencias Económicas y Financieras.
- Brindar el servicio de uso de ordenadores para estudiantes, docentes y administrativos del Área de ciencias económicas y financiera para el uso exclusivo en actividades académicas e investigativas.

12.3. Alcance del Manual de Procedimiento

El manual de procedimiento es de aplicación a estudiantes, docentes y responsable del Gabinete de Computación del Área de Ciencias Económicas y Financieras.

12.4. Servicios del Gabinete de Computación

Los servicios que ofrece el Gabinete de Computación del Área son:

- Uso del equipo de Computación y software para la realización de actividades Académicas y de investigación.
- Uso para prácticas de los estudiantes en las diferentes asignaturas.
- Cursos, Talleres y prácticas para estudiantes y docentes de las carreras de Administración de Empresas, Contaduría Pública, Turismo Sostenible e Ingeniería Comercial.

Estos servicios son en apoyo a las actividades académicas y de investigación, y son los únicos que se brindan, quedando estrictamente prohibido el uso de los equipos para fines diferentes.

12.5. Horario de Atención del Gabinete de Computación

El horario de Atención del servicio del Gabinete de Computación se dará en tres Periodos:

Tabla 4
Horario de atención

	Mañanas	Tarde	Noche
Día y Hora	Lunes a viernes 8:00 am 12:30 pm	Lunes a viernes 15:00 pm a 18:30 pm	Lunes a viernes: de 18:30 pm a 22:00 pm

Fuente elaboración propia

Cabe mencionar que en aquellos casos en que se requiera hacer uso del laboratorio en horas extraordinarias o los días sábados, se debe solicitar con anticipación (mínimo dos días) al Responsable del Gabinete de Computación.

12.6. Requisitos para el Uso del Gabinete de Computación

Los estudiantes que soliciten el servicio de préstamo de sala y equipo de computación deberán presentar como identificación los siguientes requisitos:

- Formulario de Registro debidamente llenado.
- Matrícula o Cédula Universitaria.

El personal docente o solicitante de préstamo de sala y equipo de computación con la finalidad de impartir cursos o prácticas deberán presentar como identificación los siguientes requisitos:

- Formulario de Registro debidamente llenado.
- Credencial Vigente o Sello.

12.7. Normas Básicas para la Utilización del Gabinete de Computación

Para la utilización del Gabinete de Computación se consideró las normas básicas para los docentes y estudiantes del Área de Ciencias Económicas y Financieras.

Docentes:

- Los docentes deberán reservar hora para asistir con sus cursos con anticipación e indicarán el tema a desarrollar.
- Llevar a los estudiantes a la sala de computación previa organización de quienes trabajarán en cada ordenador.
- Indicar a los estudiantes que una vez finalizada la clase que los equipos quedan apagados y las sillas en su correcta posición.
- Recibir la sala por parte del encargado y desde ese momento es responsable de ella.
- Comunicar con anticipación al encargado si la clase no se va a realizar, para que la sala pueda ser utilizada por otro docente.
- Los docentes deberán llenar el formulario de registro cada vez que utilizan un recurso tecnológico (sala de computación) con los estudiantes).
- El profesor o responsable de una clase no debe abandonar en ningún momento el Aula sin dar aviso previo al encargado. Si el profesor no va a estar presente durante la clase en el Aula debe especificarlo en el momento de reservarla.

Estudiante:

- El uso de los recursos de la sala es exclusivamente para fines académicos, queda prohibido el uso del computador para otros fines (juegos, chats, etc.).
- Los estudiantes podrán ingresar a la sala a realizar trabajos o prácticas, sólo si el laboratorio está libre de clases ya programadas.
- En la sala se deberá mantener silencio y orden, acordes a una sala de estudio.
- Se permite un máximo de dos alumnos por computador.
- Cuidar los recursos de hardware y software así como los muebles y demás materiales que se encuentran disponibles para su uso.
- Se prohíbe la instalación de software. En caso de necesitar una aplicación particular, deberá solicitarlo con anticipación.
- Se prohíbe a los estudiantes ingresar a la sala con bebidas y/o alimentos.
- El estudiante deberá reportar de inmediato a su profesor o al encargado del gabinete cualquier anomalía en el funcionamiento del equipo con el fin de registrar el hecho y proceder en consecuencia. De no hacerlo así, el usuario será responsable de dicha falla y deberá cubrir el costo de su reparación o bien reposición del equipo.
- Es deber del estudiante cuidar sus objetos personales, ya que el encargado de las Aulas de informática no se responsabiliza por la pérdida de los mismos.

12.8. Del uso correcto de las computadoras

1. Los usuarios no deben usar el computador en actos que vayan en perjuicio de la moral y las buenas costumbres.
2. Los usuarios no pueden remover equipos o piezas del laboratorio.
3. La instalación de software en las computadoras del laboratorio sin autorización está prohibida.
4. Está prohibido alterar la configuración original de las computadoras.
5. Está prohibido copiar virus en las computadoras.

6. Si al utilizar una computadora se presentase algún desperfecto, el estudiante debe de comunicarlo al ayudante de turno.

7. El gabinete de computación no se hace responsable de la información almacenada en las computadoras así que se sugiere que los usuarios respalden su información cada vez que terminan una sesión de trabajo.

Los usuarios que sean sorprendidos violando las normas establecidas en los numerales 1 a 5 serán suspendidos por un tiempo estipulado en las sanciones del gabinete de computación.

12.9. Normas Generales para seminarios, cursos o clases prácticas.

De la coordinación de actividades académicas

1. La reservación de las salas de computación y la definición del número de alumnos por cada clase es responsabilidad de los coordinadores.

2. Es responsabilidad de los coordinadores realizar la reservación de una sala con al menos una semana de antelación.

3. Se recomienda que el número de horas destinadas para actividades académicas no afecte de manera negativa el servicio de préstamo de computadoras a los usuarios de la facultad.

4. Se recomienda planificar actividades durante los horarios de atención para garantizar la presencia de ayudantes en caso de que se presente algún problema.

5. Cualquier cambio en la planificación debe ser notificado inmediatamente al asistente interno.

El proceso de la asignación de salas de laboratorio para actividades académicas es el siguiente:

- Consultar en el Centro Empresarial de la disponibilidad de salas.
- En caso de haber disponibilidad de computadoras y salas, el asistente interno actualizará el sistema de control del laboratorio.

- En qué caso de que sea necesaria la instalación de un paquete de software, se debe proveer al asistente interno con una copia del mismo, mínimo con 3 días laborables de antelación al evento.
- En caso de ser necesario el asistente técnico de redes del laboratorio deberá de crear las cuentas de acceso que sean necesarias y hacerlas conocer al asistente interno y profesor responsable de la coordinación de actividades académicas.
- Hacer conocer al profesor encargado de dictar el curso las normas de uso del laboratorio.

De los docentes:

- Los docentes que utilicen las salas del laboratorio deben velar por el cumplimiento de las normas establecidas en este documento.
- Es responsabilidad de los profesores asegurarse que sus estudiantes apaguen las computadoras una vez terminada la clase.
- El profesor no debe ausentarse de la sala hasta que la clase haya terminado.
- En caso de existir algún problema con las computadoras el profesor debe pedir al ayudante de turno el formulario de registro de falla y llenarlo para proceder con el arreglo de la(s) misma(s).

De los estudiantes:

- Ningún estudiante puede ingresar al laboratorio si el profesor no ha ingresado primero.
- Ningún estudiante puede permanecer en la sala una vez que haya terminado la clase.

Normas generales de seguridad Ingreso a los laboratorios:

- Las únicas personas autorizadas para abrir las puertas exteriores del laboratorio son: el conserje de turno, el jefe del laboratorio, el asistente técnico de redes del laboratorio, asistente interno y los profesores que tengan llaves.
- Las salas del laboratorio solo pueden abrirse si el ayudante de turno está presente.
- El laboratorio atiende a los usuarios de lunes a viernes desde las 08h00 hasta las 18h00, a excepción del día de mantenimiento en el cual se realizan tareas de mantenimiento dependiendo del día y hora establecidos para esta labor.

- El laboratorio abre el día sábados desde las 8:00 hasta las 13h00 solo en caso de cursos o seminarios.

Cierre del laboratorio:

- Es obligación del ayudante de turno verificar que las computadoras estén apagadas y cerrar las salas del laboratorio.
- Es obligación del conserje de turno cerrar el laboratorio a las 19h30 de la noche de Lunes a Viernes y los Sábados a las 13h00.
- La última persona en el edificio debe de solicitar al conserje el candado abierto y proceder a colocarlo y cerrarlo al salir.
- Es obligación de la persona que cierra el laboratorio asegurarse que todo quede bien cerrado, esto incluye: la puerta del laboratorio.
- Si el conserje no llega a cerrar el laboratorio entonces debe de comunicarse al departamento de seguridad del Centro Empresarial y solicitar la colocación de un candado, y además informar al jefe del laboratorio de tal novedad para emitir el reporte pertinente por dicho incumplimiento.
- El laboratorio no puede quedar abierto bajo NINGUNA CIRCUNSTANCIA. Si por algún motivo usted no puede tomar ninguna de las acciones mencionadas anteriormente usted tendrá que pernoctar en el laboratorio.

12.10 Acceso a la Red de Internet

1. El acceso a la red de Internet será gratuito para todos los estudiantes y profesores activos durante el período actual.
2. El uso de las computadoras con acceso a la red de Internet estará permitido a todos los estudiantes que necesiten realizar labores académicas o revisar correos electrónicos.
3. La Universidad contará con programas de seguridad en redes que bloquearán accesos no permitidos por parte de la Universidad.
4. Estará bloqueado el acceso a páginas Web de, videojuegos y Chat, lo mismo que a cualquier tipo de sitios que atenten contra la moral.

5. Cualquier otro caso no previsto en este reglamento, quedará a criterio del encargado de los laboratorios.

6. Tanto estudiantes como profesores serán responsables de la información que sea enviada con su cuenta, por lo cual se asegurará de no mandar SPAMS de información, ni anexos que pudieran contener información nociva para otro usuario como virus o pornografía.

7. El usuario es responsable de respetar la Ley de derechos de autor, no abusando de este medio para distribuir de forma ilegal licencias de software, música o reproducir información sin conocimiento del autor.

8. Cualquier otro caso no previsto en este reglamento, quedará a criterio del encargado de los laboratorios.

LOS ASPECTOS GENERALES

1.- Se proporcionará asesoría al usuario de acuerdo a las posibilidades de alumnos de Servicio Social o bien por el encargado del Laboratorio

2.- Está prohibido dentro de las instalaciones del Laboratorio:

a) Introducir alimentos o bebidas

b) Introducir maletas o bolsas

c) Fumar

d) Aparatos de sonido.

e) Acompañantes

3.- Queda estrictamente prohibido la utilización del equipo para la impresión de tarjetas conmemorativas, caricaturas, etc., así como la práctica de cualquier tipo de juegos

4.- El uso de la Red Universitaria será restringida a una sesión en la mañana o en la tarde por usuario

5.- Se pondrá visiblemente la información de la solicitud del uso del Laboratorio

6.- Todo lo no previsto en el presente Manual será resuelto por las Autoridades de la Universidad.

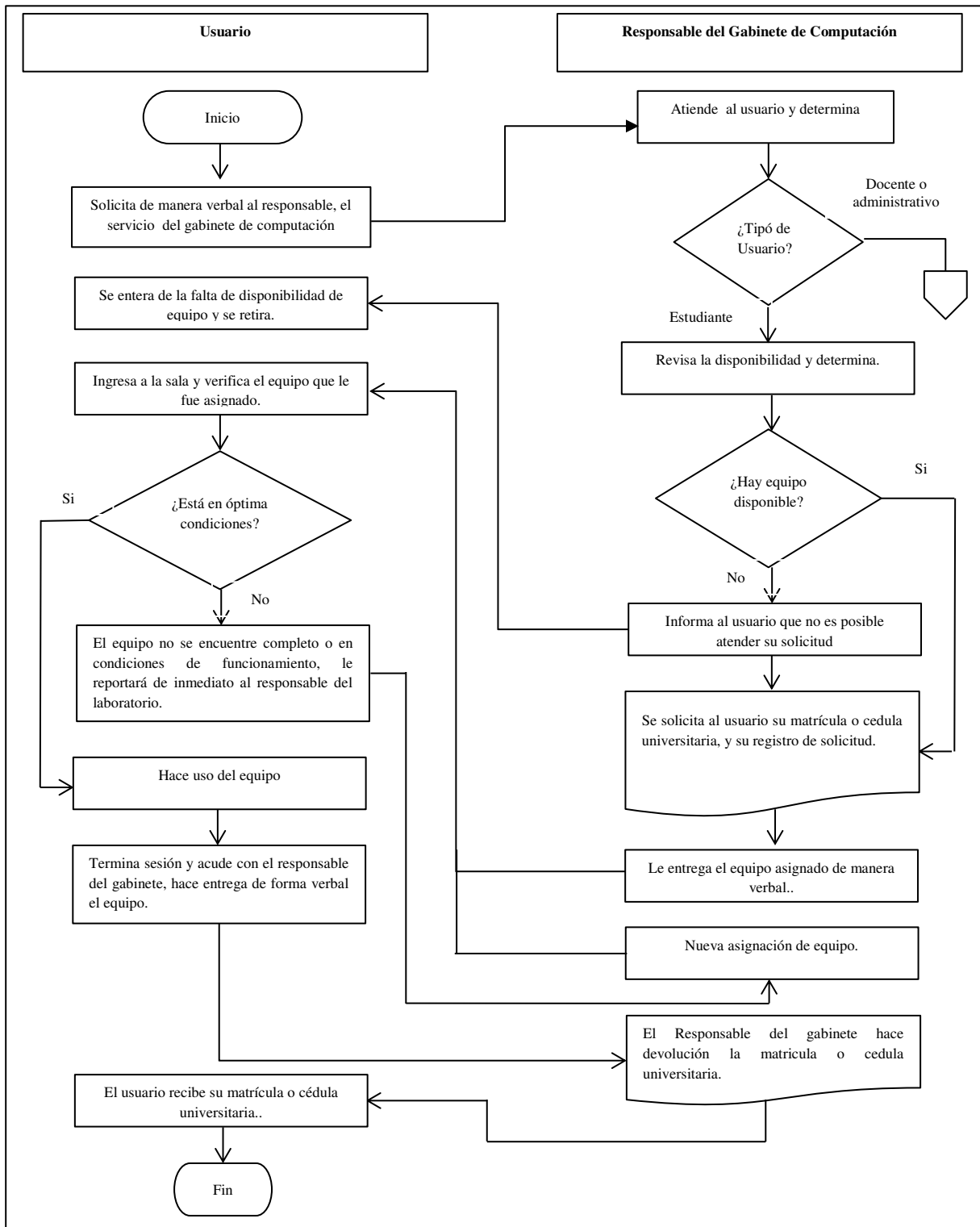
12.11. Descripción del Procedimiento de Solicitud del Gabinete

Tabla 5
Descripción del Procedimiento de Solicitud del Laboratorio

Nro.	Unidad Administrativa/puesto	Actividad
1	Usuarios	<p>Solicita de manera verbal el servicio del Gabinete de Computación al responsable de la unidad.</p> <p>Atiende al usuario, verifica si el solicitante es estudiante, personal docente o administrativo.</p>
2	Responsable del Laboratorio	<p>Si el usuario solicitante es estudiante del área, revisa la disponibilidad en sistema de administración, y procede al servicio del préstamo de computadora.</p> <p>Si no existe disponibilidad de equipo de computación, le informa de manera verbal al usuario que no es posible atender su solicitud de servicio.</p>
3	Usuario	<p>Se informa y se retira.</p>
4	Responsable del Laboratorio	<p>Si existe vacancia de equipos de computación, solicita al usuario su matrícula o cedula universitaria, y su registro de solicitud y le entrega el equipo de asignación.</p> <p>Recibe y revisa que el equipo se encuentre completo y en óptimas condiciones de funcionamiento.</p>
5	Usuario	<p>Si el equipo no se encuentre completo o en condiciones de funcionamiento, le reportará de inmediato al responsable del gabinete.</p>
6	Responsable del Laboratorio	<p>Atiende asignación nuevamente de equipo al usuario.</p> <p>Si el equipo se encuentra completo y en óptimas condiciones, hace uso del mismo.</p>
7	Usuario	<p>Termina sesión y acude con el responsable del gabinete, hace entrega de forma verbal el equipo recibe su documentos universitario y se retira.</p>

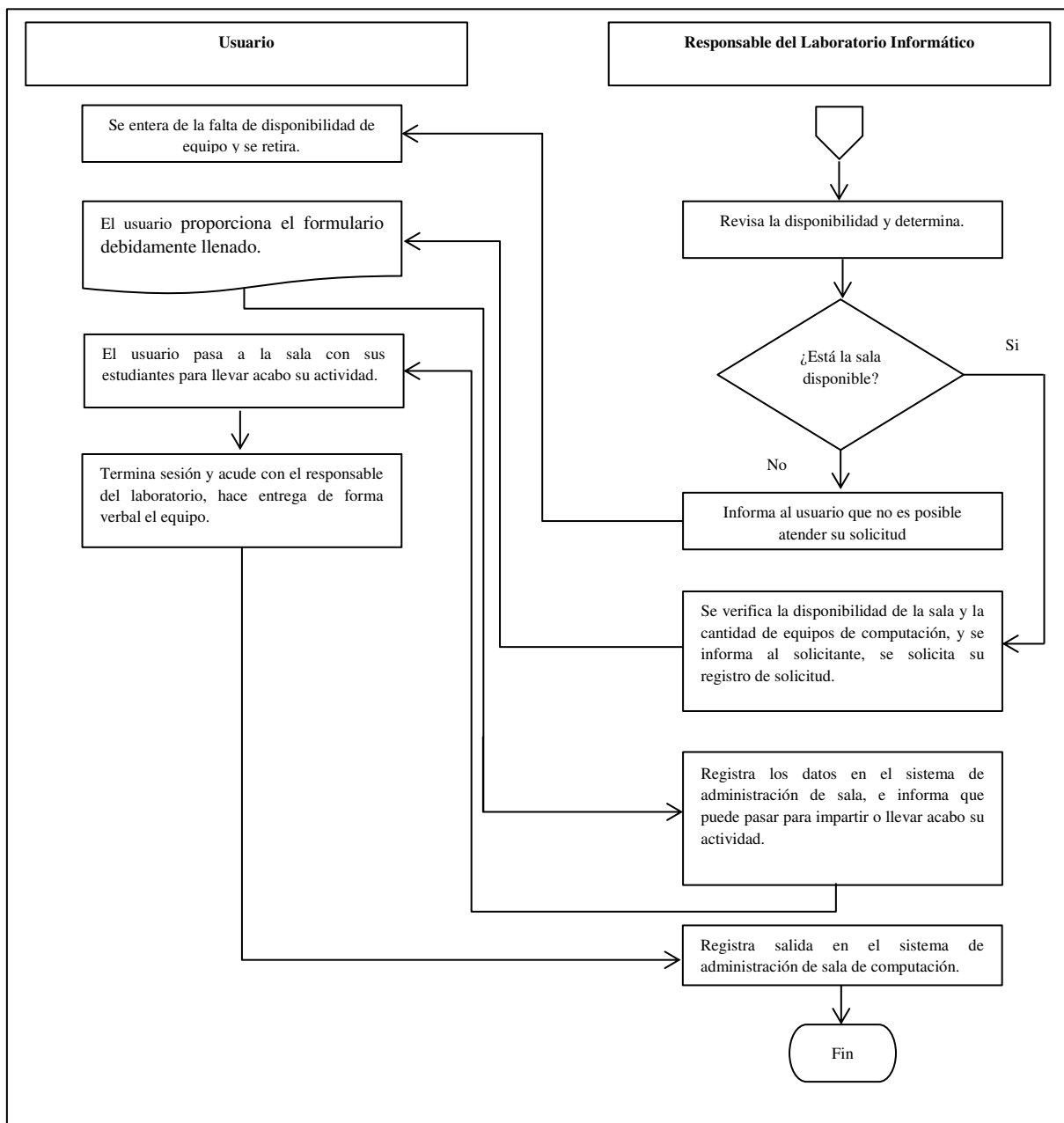
		Registra salida en el sistema de administración de sala de computación.
8	Responsable del Gabinete	<p>Si el usuario solicitante es personal docente o administrativo del área, revisa la disponibilidad en el sistema de administración y determina si es posible el préstamo de servicio.</p> <p>Si no existe equipo de computación des ocupado, le informa de manera verbal al usuario que no es posible atender su solicitud.</p>
9	Responsable del Gabinete	Si existe la cantidad de equipos de computación en óptimas condiciones, se solicita al usuario su registro de formulario y presentación de credencial o sello en el documento. Si es lo contrario se retira.
10	Usuario	Proporciona el formulario debidamente llenado, especificando el horario de clase y tema a exponer.
11	Responsable del Gabinete	Registra los datos en el sistema de administración de sala, e informa que puede pasar para impartir o llevar acabo su actividad.
12	Usuario	El usuario pasa a la sala con sus estudiantes para llevar acabo su actividad.
13		Termina sesión y acude con el responsable del gabinete, hace entrega de forma verbal el equipo y se retira.
14	Responsable del Gabinete	Registra salida en el sistema de administración de sala de computación.

Fuente elaboración propia



Flujo-grama 2 de procedimiento de solicitud del Responsable del Gabinete de Computación
Fuente elaboración propia

Continuación de procedimiento de solicitud del Laboratorio Informático



Fuente elaboración propia

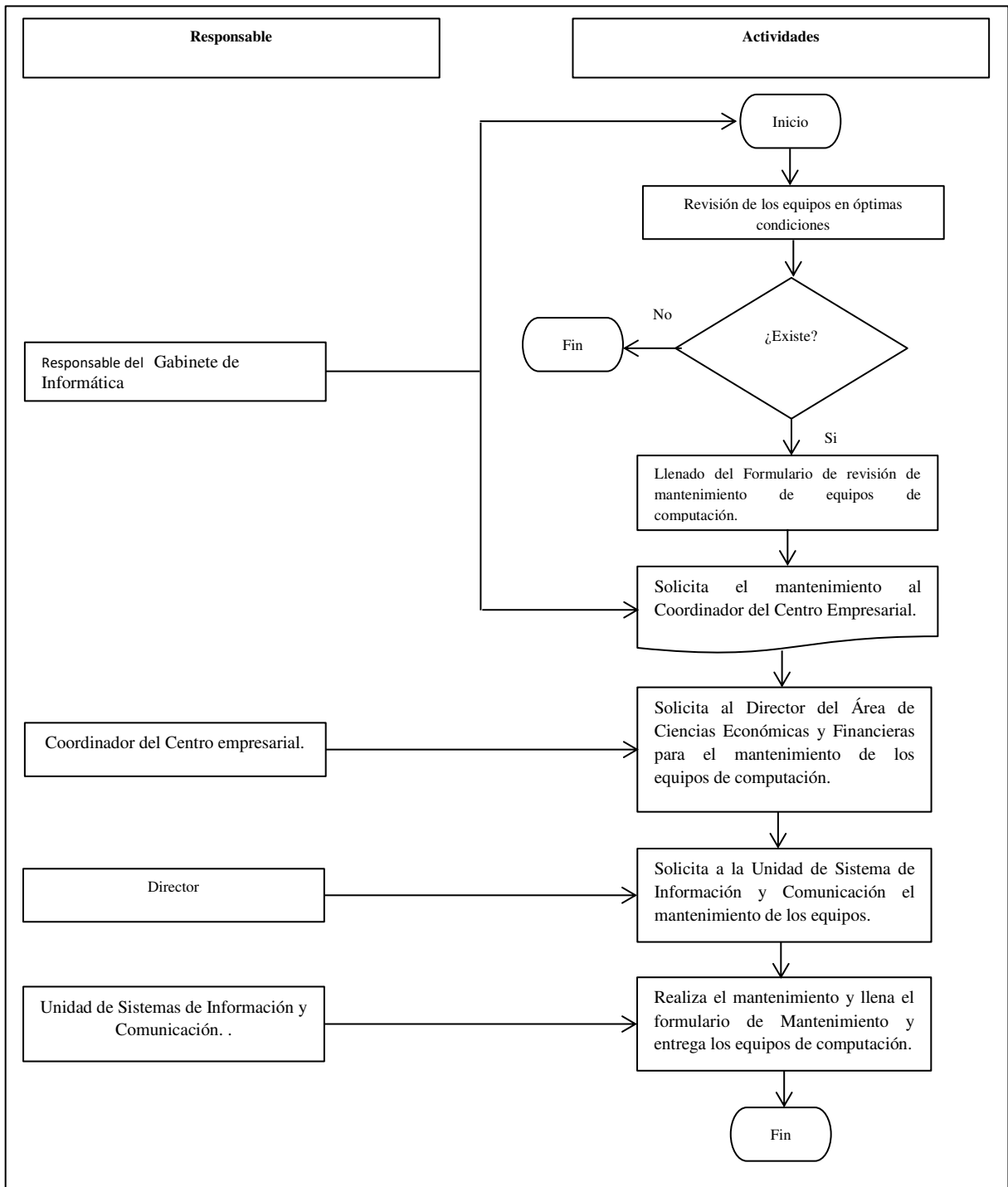
12.13. Descripción del Procedimiento de Mantenimiento de Computadoras

Tabla 6

Descripción del procedimiento de mantenimiento de computadoras

Nro.	Responsable	Actividad
1	Responsable de Gabinete.	Revisión de todas las computadoras
2	Responsable de Gabinete.	Llenar el formulario de revisión
3	Responsable de Gabinete.	Solicita el mantenimiento al Coordinador del Centro Empresarial
4	Coordinador del Centro empresarial.	Solicita al Director del Área de Ciencias Económicas y Financieras para el mantenimiento de los equipos de computación.
5	Director.	Solicita a la Unidad de Sistema de Información y Comunicación para el mantenimiento de los equipos de computación.
6	Unidad de Sistemas de Información y Comunicación.	Realiza el mantenimiento y llena el formulario de Mantenimiento y entrega los equipos de computación.

Fuente elaboración propia



Flujo-grama 3 de procedimiento de mantenimiento de computadoras
 Fuente elaboración propia

12.13. Formulario de Procedimientos del Gabinete de Computación

Este formulario es de uso obligatorio para todos los usuarios que soliciten y utilicen el laboratorio informático para el control del responsable del gabinete y la elaboración de estadísticas de uso de los equipos computacionales del Área de Ciencia Económicas y Financiera.

Formulario de uso del Gabinete Informático

ACEF	FORMULARIO DE USO DEL GABINETE				FORM:001 Versión:001	
NOMBRE DEL SOLICITANTE					
USUARIO RESPONSABLE (marque X)		DOCENTE	ESTUDIANTE	ADMINISTRATIVO	OTRO	
CARRERA O PROGRAMAS (marque x)		ADM EMPRESA	CONT. PUB	ING. COMERCIAL	TURISMO	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD					
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD					
N° PERSONAS BENEFICIARIAS						
N° MAQUINAS A UTILIZAR						
TURNO	MAÑANA		TARDE		NOBHE	
	HORA ENTRADA	HORA SALIDA	HORA ENTRADA	HORA SALIDA	HORA ENTRADA	HORA SALIDA
FIRMAS						
RESPONSABLE DEL LABORATORIO				USUARIO		

Fuente elaboración propio

Formulario mantenimiento de equipo de computación

USIC	Unidad de Sistema de Información y Comunicación				FORM:001 Versión:001	
Fecha de Recibido: __/__/__		Fecha de Entrega: __/__/__		No. Reporte: _____		
Datos del Técnico Encargado						
Nombre:				Teléfono:		
Unidad:				Firma de Recibido:		
Datos de la Unidad						
Nombre:				Teléfono:		
Unidad:				Firma de Entregado:		
Descripción del Equipo						
Equipo	Marca y Modelo	Sistema Operativo	Procesador	Memoria RAM	Tarjeta Madre	
Diagnóstico del Equipo						
Fallo		Causa			Solución	
Observaciones						

Fuente elaboración propia

13. EVALUACIÓN Y RESULTADOS

13.1. Evaluación

De acuerdo a la estructura de modalidad de graduación del trabajo dirigido se logró evaluar los resultados obtenidos según los objetivos alcanzados. Por tanto que se puede mencionar que el trabajo se desarrolló sobre la base del cronograma plateado para el diseño del presente trabajo titulado “Manual de Procedimientos del gabinete de computación del Área de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Amazónica de Pando”, ya que el mismo posee una estructura conforme a las necesidades de la unidad antes mencionada para la implantación o ejecución de la presente propuesta. Cabe mencionar que la presente propuesta ayudara a los técnicos administrativo hacer más eficaz en la administración de los recursos computacionales del gabinete y lograr una gestión eficiente en el ámbito prestación de servicios a los diferentes programas del Área de Ciencias Económica y Financiera mediante la satisfacción de los usuarios interno y externo de la institución.

Tabla 7
Evaluación de Resultado

Nro.	Actividades	Medición
1	Elaboración de la entrevista para el levantamiento de la información.	Satisfactorio
2	Trabajo de campo para el levantamiento de la Información o entrevista.	Satisfactorio
3	Análisis de los resultados para la elaboración del diagnóstico situacional de la institución.	Satisfactorio
4	Elaboración de los Objetivos y alcance del manual de procedimiento.	Satisfactorio
5	Determinación de los requisitos y normas básicas para el uso del gabinete de computación.	Satisfactorio
6	Elaboración de procedimiento de solicitud de servicio del gabinete informático y mantenimiento de equipos de computación.	Satisfactorio

Fuente elaboración propia

13.2. Resultado del Trabajo Ejecutado

Sobre la base de los objetivos planteado en la estructura del trabajo dirigido se muestran a continuación los resultados obtenidos de acuerdo a la estructura antes mencionada del presente trabajo ejecutado que son los siguientes:

- Se determinó el Diagnóstico inicial de la Institución, en el cual se obtuvo las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, mediante una matriz FODA, la cual está dividida en interna y externa.
- De acuerdo a los procedimiento administrativo se Diseñar el Manual de Procedimientos para el Gabinete de Computación del Área de Ciencias Económicas y Financieras, de acuerdo a las normativas vigentes de la Universidad Amazónica de Pando. En consecuencia se muestra los puntos relevante de la propuesta que son los siguientes:
 - Objetivos del Manual de Procedimiento.
 - Alcance del Manual de Procedimiento.
 - Estructura Interna del Gabinete de computación.
 - Funciones del Responsable del Gabinete de computación.
 - Servicios del Gabinete de computación.
 - Horario de Atención del Gabinete de computación.
 - Requisitos para el Uso del Gabinete de computación.
 - Normas Básicas para la Utilización del Gabinete de computación.
 - Descripción del Procedimiento de Solicitud del Gabinete.
 - Descripción del Procedimiento de Mantenimiento de Computadoras.
 - Formulario de Procedimientos del Gabinete de computación.

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

14.1. Conclusiones

Al culminar con el proceso investigativo se logró de manera cabal la finalidad del objetivo general descrito dentro del marco estructural de la propuesta planeada.

En tal sentido se dio respuesta de manera satisfactoria a la problemática establecida en la descripción del problema, la cual hacía referencia a la necesidad de responder a las necesidades de aumentar conocimientos y desarrollar aptitudes, con el fin de mejorar las competencias técnicas y profesionales para la inserción en el mundo laboral, por lo tanto que es necesario establecer requisitos, reglamentos y procedimientos para la apertura, cierre y habilitación del laboratorio informático del Área de Ciencias Económicas y Financieras, puesto que no se contaba con un plan establecido en el cual se diera una estructura definida para el procedimiento de carácter administrativos en la unidad del Laboratorio Informático.

Como consecuencia de acuerdo al primer objetivo específico planteado en la propuesta se desarrolló el diagnóstico situacional del Área de Ciencias Económicas y Financieras para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización, ya los mismos demostraron la necesidad para la estructuración del manual de procedimiento para la unidad antes mencionada. Ya que los mismos habiéndose ejecutado satisfactoriamente de acuerdo a los análisis de los resultados se determinó que existen más fortalezas y oportunidades que debilidad o amenazas en el marco ambiente y micro ambiente en que se desenvuelve las actividades académicas del área.

De acuerdo a los dos últimos objetivos específicos se elaboró los procedimientos y flujogramas de proceso administrativos para el Laboratorio Informático, de tal manera que se efectuó la realización del manual de procedimiento que apoyará y reafirmará el proceso y buen desarrollo dentro de la unidad, ya que beneficia al funcionamiento correcto y actúa como agente de velocidad en el proceso administrativo mediante la confianza, seguridad y bienestar a la sociedad, en un marco estructural de solidaridad e igualdad de condiciones.

14.2. Recomendaciones

Al concluir el trabajo dentro del laboratorio recomienda, tomar en cuenta los siguientes aspectos para poder brindar una atención eficaz y eficiente.

- Se debe implementar el presente manual de procedimientos para mejorar el control interno de los registros del servicio de computación, para que no pierda su objetividad principal de mantener un control adecuado, siendo que para cierre de la gestión brinde informe de acuerdo a la presentación del servicio a los diferentes programas del área.
- Como también se debe aplicar la siguiente propuesta con la finalidad de verificar el cumplimiento de los objetivos que debe cumplir el personal del Laboratorio Informático y llenar las expectativas de los usuarios internos y externo del Área de Ciencia Económica y Financiera.

BIBLIOGRAFÍAS

- Arteaga, R. (2009). *Propuesta de Manual de Procedimientos*. Recuperado de 12 de Mayo de 2016, en <http://www.es/manual.cpom7piliti%%procedimiento.pdf>
- Camacho, (2001). *Concepto de Informática*. Recuperado el 10 de Julio de 2015, en <http://www.encuentrojournal.org/textos/10.15.pdf>
- Gomes, (2000). *Las Organizaciones como Sistemas*. Recuperado el 11 de Julio de 2015, en <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/658.022-v176m/658m-Capitulo%20II.pdf>
- Gómez, (1993). *Gerencia Estratégica*. Recuperado el 17 de Mayo de 2016, en <http://egerencia/0o09000estrategiva/organizaciones.pdf>
- MELGAR CALLEJAS JOSE MARIA (2002). *Organización y métodos para el mejoramiento de las empresas*, El Salvador . ufg.editores 2002; p. 178, 79.
- Nava, A. (1970). *Procedimientos Administrativos*. Recuperado el 10 de Julio de 2015, en <http://www.encuentrojournal.org/textos/10.15.pdf>
- Pérez, G. (2001). *El Proceso de Dirección en la Empresa*. Recuperado el 07 de Julio de 2015, en <http://www.uhu.es/eyda.marin/apuntes/gesempre/Tema4IGE.pdf>
- Rodríguez, (2006). *Gerencia Estratégica*. Recuperado el 17 de Julio de 2015, en <http://egerencia/0o09000estrategiva/organizaciones.pdf>
- Rusenias, Ruben Oscar, 'Manual de control interno' Primera edición , Argentina, Editorial Machi, años:1999
- Sáez, C. (1998). *Los procedimientos*. Recuperado el 10 de Julio de 2015, en <http://www.encuentrojournal.org/textos/10.15.pdf>

GUIA DE ENTREVISTA

La presente entrevista es netamente académica por lo que solicito la mayor sinceridad y objetividad al responder cada una de las preguntas.

Cobija.....de.....de.....2017...

Nombre del Entrevistado:.....Sexo:....F ()....M ()...

Edad:.....

1.- ¿En cuál unidad o dirección desenvuelve funciones laborales?

.....
.....

2.- ¿Qué cargo desempeña en esa unidad o dirección?

.....
.....

3.- ¿Existen políticas y procedimientos administrativas (expresadas por escrito) dentro de la organización que le permitan a usted conocer cuáles son las actividades a desempeñar en el puesto que ocupa? ¿Cuáles?

.....
.....

4.- ¿En qué se basa usted para la realización de sus actividades?

.....
.....

5.- ¿Piensa que los procedimientos relacionados con su cargo están bien delimitados dentro de la institución? Explique.

.....
.....

6.- ¿Cree usted que un manual de políticas y procedimientos administrativos sería beneficioso para el laboratorio informático? Explique.

.....
.....

7.- ¿Cuáles serían para usted los aspectos esenciales a tomar en cuenta si se elaboraría un manual de políticas y procedimientos para el área donde usted se desempeña? Explique.

.....
.....

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

FICHA DE OBSERVACIÓN

ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

FICHA DE OBSERVACIÓN N°

Objeto de Estudio:

Lugar de Observación:

Nombre del Investigador:

DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

INTERPRETACIÓN DE LA OBSERVACIÓN:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Cobija.....de.....de...2017