

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO

**ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Trabajo Dirigido

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS DE LA UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO

Postulante : Prisila Damari Moscoso Monasterio

Tutor : Lic. David Fernando Franco Pedraza

Cobija - Bolivia

2016

DEDICATORIA

A Dios.

Este trabajo está dedicado en primera instancia a Dios por darme fe, esperanza y sabiduría en mi camino y fuerza para levantarme cuando he decaído.

A mis padres: Oscar Moscoso y Eliana Monasterio (+).

Por darme el amor incondicional, los principios y valores que me han inculcados, por los 11 años de estar a tu lado madrecita.

A mi esposo: Dr. Alicia Guzmán Ríos

Por brindarme su gran apoyo, confianza y su colaboración para culminar mi carrera; con su gran amor han sabido iluminar todos mis triunfos y mis caídas de manera incondicional.

A mi hijo: Jadir Guzmán Moscoso

Por su gran afecto, comprensión y compañía han ayudado alcanzar esta meta.

A mis hermanos.

Por su apoyo, afecto y confianza hacia mi persona.

A mi cuñada: Ruth Mercado.

Quien ha sido mi segunda madre; gracias por guiarme siempre por el buen camino de superación.

AGRADECIMIENTOS

A Dios.

Agradezco profundamente a Dios, por permitirme culminar con este trabajo de investigación, por guiarme en el sendero correcto de la vida, cada día en el transcurso de mi camino e iluminándome en todo lo que realizo de mi convivir diario.

A mis docentes.

Del Área de Ciencias Económicas y Financieras, gracias por la dedicación de tiempo, por su apoyo de transmitir el conocimiento que adquirieron en su formación profesional.

A mi tutor y supervisor.

Por haberme guiado, asesorado en el desarrollo de la elaboración del presente trabajo de investigación.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 1	1
1.1. ANTECEDENTES	1
1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2.1. Formulación del problema	4
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.4. OBJETIVOS	5
1.4.1. Objetivo General	5
1.4.2. Objetivos Específicos	5
1.5. ALCANCE DEL TRABAJO	5
1.6. RESULTADOS PREVISTOS	6
1.7. MARCO CONCEPTUAL	7
1.7.1. Administración	7
1.7.1.1. Objetivo de Estudio de la Administración	7
1.7.1.2. Gestión	7
1.7.1.3. Etapa	7
1.7.1.4. Control	8
1.7.2. Proceso y procedimiento	8
1.7.2.1. Proceso	8
1.7.2.1.1. Funciones de los Procesos Administrativos	8
1.7.2.2. Procedimiento	8
1.7.2.2.1. Procedimiento Administrativo.	9
1.7.3. Manuales	9
1.7.3.1. Manual de Procedimiento	9
1.7.3.2. Importancia de los Manuales	9
1.7.3.3. Ventajas de un Manual	10
1.7.3.4. Beneficios de un Manual	10
1.7.4. Actividad	10
1.7.4.1. Tarea	11

1.7.5. Flujograma	11
1.7.6. Símbolo	
1.7.7. Flujograma. Simbología y Descripción	11
1.8. METODOLOGÍA	12
1.8.1. Tipo de Estudio	13
1.8.2. Enfoque	13
1.8.3. Método	13
1.8.3.1. El método Deductivo	13
1.8.4. Técnicas e Instrumentos	13
1.8.5. Universo o población	14
1.8.6. Muestra	15
CAPÍTULO 2	18
DIAGNÓSTICO O SITUACIÓN INICIAL DE LA INSTITUCIÓN	
2.1. ANÁLISIS DEL ENTORNO INTERNO Y EXTERNO SOBRE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL ACEF	18
2.1.1. Análisis interno del proceso administrativo	18
2.1.2. Análisis externo del proceso externo	20
2.2. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DEL ACEF	21
2.2.1. Organigrama ACEF	22
2.2.2. Dirección, coordinaciones y unidades	22
2.2.3. Competencias y responsabilidades	24
CAPÍTULO 3	36
DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO EJECUTADO	
3.1. ETAPA 1	36
3.1.1. Identificación de un manual de procesos y procedimientos	37
3.1.2. Factores que causan retraso en los trámites	39
3.1.3. Duración de los trámites en el A.C.E.F.	42
3.2. ETAPA 2	44
3.2.1. Encargado de archivo y kádex en el A.C.E.F.	44
3.3. ETAPA 3	47

3.3.1. Implementación de un manual de proceso y procedimientos administrativos	47
3.4. ETAPA 4	49
CAPÍTULO 4	50
PROPUESTA	
4.1. OBJETIVO	50
4.2. JUSTIFICACIÓN	50
4.3. ALCANCE	51
4.4. METODOLOGÍA DE LA IMPLEMENTACIÓN	51
4.5. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA	51
4.5.1. Programación de estudiantes antiguos	52
4.5.1.1. Objetivo del proceso	52
4.5.1.2. Proceso y sus procedimientos de programación de estudiantes antiguos	52
4.5.2. Programación de estudiantes nuevos	54
4.5.2.1. Objetivo del proceso	54
4.5.2.2. Proceso de programación de estudiantes nuevos	54
4.5.3. Programación extemporánea de estudiantes	56
4.5.3.1. Objetivo del proceso	56
4.5.3.2. Proceso de programación extemporanea	56
4.5.4. Examen de segunda instancia	58
4.5.4.1. Objetivo del proceso	59
4.5.4.2. Proceso de examen de segunda instancia.	59
4.5.5. Examen de Mesa	60
4.5.5.1. Objetivo del proceso	61
4.5.5.2. Proceso de examen de mesa	61
4.5.6. Curso de verano	62
4.5.6.1. Objetivo del proceso	62
4.5.6.2. Proceso de curso de verano	63
4.5.7. Actividades administrativas	64
4.5.7.1. Objetivo del proceso	65
4.5.7.2. Proceso de actividades administrativas	65

4.5.8. Convalidación de plan a plan	67
4.5.8.1. Objetivo del proceso	67
4.5.8.2. Proceso de convalidación	67
4.5.9. Convalidación de programa a programa	69
4.5.9.1. Objetivo del proceso	69
4.5.9.2. Proceso de convalidación	69
4.5.10. Convalidación de universidad a universidad	71
4.5.10.1. Objetivo del Proceso.	71
4.5.10.2. Proceso de convalidación	71
4.5.11. Certificado de calificación	73
4.5.11.1. Objetivo del proceso	74
4.5.11.2. Proceso de certificación	74
4.5.12. Certificado de plan de estudios	75
4.5.12.1. Objetivo del proceso	76
4.5.12.2. Procedimiento propuesto	76
4.5.13. Certificado de historial académico	77
4.5.13.1. Objetivo del Proceso	78
4.5.13.2. Procedimiento propuesto	78
4.5.14. Certificado de admisión docente	79
4.5.14.1. Objetivo del proceso	79
4.5.14.2. Procedimiento propuesto	80
4.5.15. Certificado de asignación docente	81
4.5.15.1. Objetivo del proceso	82
4.5.15.2. Procedimiento propuesto	82
4.5.16. Certificado de evaluación docente	83
4.5.16.1. Objetivo del proceso	84
4.5.16.2. Procedimiento propuesto	84
 CAPÍTULO 5	 87
EVALUACIÓN Y RESULTADOS	
5.1. EVALUACIÓN	87
5.1.1. Evaluación del diagnóstico	87

5.1.2. Evaluación del proceso de elaboración de la propuesta	88
5.2. RESULTADOS	88
CAPÍTULO 6	90
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
6.1. CONCLUSIONES	90
6.2. RECOMENDACIONES	92
BIBLIOGRAFÍA	93
ANEXOS	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama del .AC.E.F	22
Figura 2 Flujo de Procedimiento de programación de estudiantes antiguos	53
Figura 3 Flujo de Procedimiento de programación de estudiantes nuevos	55
Figura 4 Flujo de procedimiento de programación extemporánea de estudiantes antiguos	57
Figura 5 Flujo de Procedimiento de programación extemporánea de estudiantes	58
Figura 6 Flujo de procedimiento de habilitación de exámenes de segunda instancia	60
Figura 7 Flujo de Procedimiento de Examen de Mesa	62
Figura 8 Flujo de Procedimiento de Curso de Verano	64
Figura 9 Flujo de Procedimiento de Actividades Administrativas	66
Figura 10 Flujo de procedimiento de convalidación de plan a plan	68
Figura 11 Flujo de Procedimiento de Convalidación de Programa a Programa	70
Figura 12 Flujo de Procedimiento de Convalidación de Universidad a Universidad	73
Figura 13 Flujo de Procedimiento de Certificado de Calificaciones	75
Figura 14 Flujo de Procedimiento del Certificado de Plan de Estudios	77
Figura 15 Flujo de Procedimiento de Certificado de Historial Académico	79
Figura 16 Flujo de Procedimiento de Certificado de Admisión Docente	81
Figura 17 Flujo de Procedimiento de Certificado de Asignación Docente	83
Figura 18 Flujo de procedimiento de evaluación docente	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Símbolos y Descripción

Tabla 2 Dirección, Coordinación de Programas y Unidades Comprendidas en el Proceso Administrativo

Tabla 3 Consejo de Área

Tabla 4 Dirección del Área de Ciencias Económicas y Financieras

Tabla 5 Secretaria

Tabla 6 Coordinación de Programas: Administración de Empresas, Contaduría Pública, Ingeniería Comercial y Turismo Sostenible

Tabla 7 Instituto de Investigación e Interacción Social

Tabla 8 Unidad de Evaluación y Acreditación

Tabla 9 Unidad de Modalidad de Graduación

Tabla 10 Unidad de Seguimiento y Apoyo Pedagógico

Tabla 11 Unidad de Seguimiento Curricular

Tabla 12 Revisión de Proyecto de Investigación

Tabla 13 Interacción social

Tabla 14 Biblioteca

Tabla 15 Auxiliar de Apoyo

Tabla 16 Centro Empresarial

Tabla 17 Asesor

Tabla 18 Capacitación Empresas Públicas y Privadas

Tabla 19 Prácticas Estudiantil

Tabla 20 Marketing e Investigación de Mercado

Tabla 21 Comunicación y Difusión

Tabla 22 Observatorio Turístico

Tabla 23 Gabinete de Computación

Tabla 24 Etapa 1 Matriz Estratégico

Tabla 25 Etapa 2 Matriz Estratégico

Tabla 26 Etapa 1 Recolección de Información

Tabla 27 Etapa 2 Análisis Situacional Inicial y Actual

Tabla 28 Etapa 3 Componentes del Manual

Tabla 29 Etapa 4 Resultados Obtenido del Análisis

Tabla 30

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Símbolos y Descripción	12
Tabla 2	Universo y población	15
Tabla 3	Estratificación a nivel de área	16
Tabla 4	Número de docentes encuestados	16
Tabla 5	Número de estudiantes encuestados	17
Tabla 6	Niveles administrativos del Área de Ciencias Económicas y Financieras	21
Tabla 7	Dirección, Coordinación de Programas y Unidades	23
Tabla 8	Consejo de Área	24
Tabla 9	Dirección del Área de Ciencias Económicas y Financieras	25
Tabla 10	Secretaria	25
Tabla 11	Coordinación de Programas	26
Tabla 12	Instituto de Investigación e Interacción Social	27
Tabla 13	Revisión de proyecto de investigación	27
Tabla 14	Unidad de Modalidad de Graduación	28
Tabla 15	Unidad de Evaluación y Acreditación	28
Tabla 16	Unidad de Seguimiento y Apoyo Pedagógico	29
Tabla 17	Unidad de Seguimiento Curricular	29
Tabla 18	Interacción social	30
Tabla 19	Biblioteca	30
Tabla 20	Auxiliar de Apoyo	31
Tabla 21	Centro empresarial. Coordinación	31

Tabla 22 Asesor	32
Tabla 23 Capacitación Empresas Públicas y Privadas	32
Tabla 24 Prácticas Estudiantil	33
Tabla 25 Marketing e Investigación de Mercado	33
Tabla 26 Comunicación y Difusión	34
Tabla 27 Observatorio Turístico	35
Tabla 28 Gabinete de Computación	35
Tabla 29 Recolección de Información	36
Tabla 30 Conocimiento que tienen los estudiantes sobre el manual de procesos y procedimientos del A.C.E.F.	37
Tabla 31 Conocimiento que tienen los docentes sobre el manual de procesos y procedimientos del A.C.E.F.	38
Tabla 32 Conocimiento que tienen los estudiantes sobre el manual de procesos y procedimientos del A.C.E.F.	38
Tabla 33 Deficiencias en los trámites que se realizan en el A.C.E.F.	39
Tabla 34 Deficiencias en los trámites que se realizan en el A.C.E.F.	40
Tabla 35 Deficiencias en los trámites que se realizan en el A.C.E.F.	41
Tabla 36 Duración de los trámites	42
Tabla 37 Duración de los trámites	42
Tabla 38 Duración de los trámites	43
Tabla 39 Análisis Situacional Inicial y Actual	44
Tabla 40 Necesidad de un encargado de los files de los estudiantes del A.C.E.F	45
Tabla 41 Necesidad de un encargado de los files de los estudiantes del A.C.E.F	45
Tabla 42 Necesidad de un encargado de los files de los estudiantes del A.C.E.F	46

Tabla 43 Componentes del Manual	47
Tabla 44 Implementación de un manual de procesos y procedimientos en el A.C.E.F.	48
Tabla 45 Implementación de un manual de procesos y procedimientos en el A.C.E.F.	48
Tabla 46 Implementación de un manual de procesos y procedimientos en el A.C.E.F.	49
Tabla 47 Resultado obtenido del análisis	49

INTRODUCCIÓN

El Área de Ciencias Económicas y Financieras como institución formadora de recursos humanos e intelectuales, promotora de valores e integradora de la conciencia cultural, tiene en la actualidad el reto de formar al hombre y a la mujer para el siglo XXI, caracterizado por fuertes exigencias de un mundo globalizado; planteado la necesidad de proyectar su visión en función de las nuevas exigencias del desarrollo económico y social del país y la región.

El presente trabajo de grado es elaborado bajo la modalidad de Trabajo Dirigido, que tiene por finalidad: “Elaborar un manual de procesos y procedimientos para el Área de Ciencias Económicas y Financieras, que contribuya en la eficiencia y eficacia de los trámites de los usuarios internos y externos de los programas y unidades del A.C.E.F., de la Universidad Amazónica de Pando. Por lo que se realizó un diagnóstico de la situación actual para del área; diseño de flujo-gramas de los procesos administrativos; y, planteamiento de los procedimientos administrativos que se utilizan con mayor frecuencia. Esto, permitirá a los usuarios internos y externos seguir un flujo de procedimientos con mayor eficiencia y eficacia.

Asimismo, para una buena administración de la documentación de los usuarios internos y externos, es necesario que la Dirección del Área de Ciencias Económicas y financieras, implemente un sistema de Kárdex y archivo, de toda la documentación elaborada, seleccionada y archivada, desde el ingreso, permanencia y conclusión de actividades y tareas que se realiza, que garantice una fácil e inmediata accesibilidad.

Consecuentemente, este Trabajo Dirigido cumple con los requisitos de esta modalidad de graduación. Práctica que se la realizó en el Área de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Amazónica de Pando.

Por otra parte, el presente trabajo dirigido está conformado por 6 capítulos, que corresponden a las siguientes descripciones: delimitación del trabajo dirigido (perfil), diagnóstico institucional, descripción del trabajo realizado, propuesta, evaluación y resultados, conclusiones y recomendaciones. Seis etapas del trabajo que están sistemáticamente ordenadas y relacionadas, desde la identificación del problema hasta la elaboración de la síntesis del Trabajo de Grado.

CAPÍTULO 1

1.1. ANTECEDENTES

Los antecedentes de la institución en la cual se realiza el Trabajo Dirigido son los siguientes:

a) Nombre de la Institución

Universidad Amazónica de Pando (U.A.P.)

Área de Ciencias Económicas y Financieras (A.C.E.F.)

b) Principal Ejecutivo de la Institución

Ing. Ludwing Arcienega Baptista, Magnifico Rector de la Universidad Amazónica de Pando.

Lic. José Luis Segovia Saucedo, Vicerrector de la Universidad Amazónica de Pando

Lic. David Ferdinando Franco Pedraza, Director del Área de Ciencias Económicas y Financieras (A.C.E.F.)

c) Dirección de la Institución

Dirección : Av. Las palmas Campus universitario (Bloque: E, Oficina 4)

Teléfono : 3842 – 4107

Fax : (3) 842 – 4107

Página Web: <http://www.uap.edu.bo>

d) Nombre del Proyecto, programa o actividad (es)

Área de Ciencias Económicas y Financieras, de la Universidad Amazónica de Pando.

e) Actividad que Realiza la Institución

El Área de Ciencias Económicas y Financieras, de la Universidad Amazónica de Pando, trabaja en la formación de profesionales, mediante la gestión académica de los programas de Administración de Empresas, Contaduría Pública, Ingeniera Comercial y Turismo Sostenible, para lo cual se basa en los siguientes lineamientos institucionales:

- Cumplir y hacer cumplir con los reglamentos del Área de Ciencias Económicas y financieras y las disposiciones emanadas de las autoridades superiores de la Universidad Amazónica de Pando.
- Coordinar y supervisar el cumplimiento de las actividades relacionadas con el proceso de enseñanza – aprendizaje en los programas, en el marco del modelo académico, el plan de desarrollo del Área y de la Universidad Amazónica de Pando.
- Administrar las actas de calificaciones del Sistema Siringuero, garantizando la eficiencia, transparencia y confidencialidad del manejo de información y documentación en coordinación con el Vicerrectorado.
- Programación de estudiantes en los programas de Administración de Empresas, Contaduría Pública, Ingeniería Comercial y Turismo Sostenible.
- Coordinación con las Unidades y Administración del Campus en la elaboración del horario y asignación de aulas.
- Promover reuniones de coordinación y evaluación con docentes a nivel de programa, preparación de documentación en carpetas, calificación de acuerdo a documentación presentada, entrega de informes de evaluación a docentes para corrección de observaciones, entrega de informes corregidos.
- Realiza el seguimiento académico de los estudiantes y la atención a solicitudes de licencia, certificación de calificaciones, traspasos, homologaciones, convalidaciones, cambios de programa, y otros de seguimiento académico.
- Participaciones en actividades culturales deportivas y otros.
- Coordinación con la dirección de evaluación y acreditación para realizar la autoevaluación de los programas y el plan de mejora.

f) Importancia Social de la Institución

Formación de profesionales a nivel Técnico superior, Licenciatura, contribuyendo al desarrollo integral de la región y el Estado boliviano.

g) Nombre del Profesional a Cargo del Proyecto, Programa o Actividad

Supervisora: Lic. Solange V. Moscoso Murillo

Tutor: Lic. David Ferninando Franco Pedraza

h) Tiempo Estimado de Duración del Trabajo Dirigido

El presente trabajo de grado se desarrollará en 6 meses, como establece el reglamento para la elaboración de Trabajo Dirigido. Labor que se llevará a cabo en el Área de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Amazónica de Pando,

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El presente Trabajo Dirigido realizará el Diseño de un Manual de Procesos y Procedimientos para el Área de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Amazónica de Pando, con la finalidad de mejorar sus métodos de administración.

Es importante considerar que esta Área tiene bajo su responsabilidad los Programas de Administración de Empresas, Contaduría Pública, Turismo Sostenible, Ingeniería Comercial, la Coordinación del Centro empresarial, el Instituto de Investigación e Interacción Social, la Unidad de Evaluación y Acreditación de Programas, que presentan demandas constantes de información y documentación por parte de sus miembros (docentes, estudiantes, administrativos, postulantes, etc.), petición que se ha ido incrementando con el tiempo, debido al crecimiento poblacional en la Universidad. Requerimientos que no han sido satisfechos y que necesitan ser resueltos.

Los principales retos en la modernización integral del Área de Ciencias Económicas y Financieras, es lograr mejorar el sistema administrativo, elevando la eficiencia de los procesos, reduciendo los tiempos de respuesta, eliminando requisitos y cercando las instancias gestoras; vinculando a los miembros del Área con un manual de procesos y procedimientos. Es por ello que se plantea mejorar y optimizar el rendimiento administrativo en los procesos de las actividades, tareas y trámites dentro del Área. Por lo tanto, es necesaria la elaboración de un documento que establezca directrices que apunten a operativizar estas mejoras administrativas.

Es por ello, que se hace imperativo la Elaboración de un Manual de Procesos y Procedimientos para el Área de Ciencias Económicas y Financieras, que permita un flujo más

dinámico en la administración, evitando conflictos y pérdida de tiempo para el personal administrativo que trabaja en la dirección y unidades dependientes, así como retrasos en los diferentes trámites administrativos que se genera e ingresa de acuerdo a las demandas de la comunidad universitaria.

1.2.1. Formulación del problema

¿Cuáles son los Procesos y Procedimientos administrativos necesarios para lograrán optimizar las actividades, tareas y trámites del Área de Ciencias Económicas y Financieras?

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La presente investigación se realiza con la finalidad de Implementar un Manual de Procesos y Procedimientos para el Área de Ciencias Económicas y Financieras. Ya que en la actualidad el trabajo eficaz en una organización o empresa depende en gran medida de los manuales de procedimientos administrativos, puesto que guían las acciones o actividad de las diferentes direcciones de las instituciones públicas y privadas.

Su importancia académica fundamental radica en que dará celeridad a los procesos internos y externos, generándoles así mayor eficacia y eficiencia, reemplazando a aquellos procesos largos y morosos, mediante la aplicación de criterios de las ciencias administrativas, favoreciendo a los miembros de la comunidad universitaria que son parte del Área de Ciencias Económicas y Financieras. Consecuentemente, se aportará con información veraz, confiable y oportuna para las actividades y tareas que se lleven a cabo en los programas y unidades que conforman el Área.

Asimismo, permitirá acceder a un mejor control interno de las operaciones administrativas, ya que estos procesos y procedimientos buscan optimizar el accionar del personal, mediante la auto supervisión de sus actividades y tareas, que les permitirá contar con formas de actuar ordenadas y coherentes en cada trámite.

Por su parte, el aporte científico radica en el hecho de que se proporciona conocimientos concretos sobre el funcionamiento interno de instituciones dedicadas a la prestación de

servicios de educación superior a nivel de licenciatura que servirán a futuros administradores para operativizar sus procesos y procedimientos administrativos.

Finalmente, plantea bases concretas de cómo se puede mejorar el desempeño del administrador en las tareas relacionadas con las relaciones públicas y la atención al cliente, puesto que permite satisfacer las necesidades de su público objetivo, en este caso los estudiantes y docentes del área.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Diseñar un Manual de Procesos y Procedimientos administrativos para optimizar las actividades, tareas y trámites en el Área de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Amazónica de Pando.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos y procedimientos administrativos del Área de Ciencias Económicas y Financieras.
- Determinar que procesos y procedimientos administrativos presentan mayor dificultad en su ejecución, en Área de Ciencias Económicas y Financieras.
- Elaborar una propuesta de procedimientos que mejoren las acciones administrativas del Área de Ciencias Económicas y Financieras.
- Diseñar flujo-gramas de los procesos y procedimientos administrativos para el Área de Ciencias Económica y Financieras

1.5. ALCANCE DEL TRABAJO

a) Temática.

El presente trabajo de investigación se refiere únicamente a la propuesta técnica sobre la elaboración de un Manual de Procesos y Procedimientos administrativos que mejoren actividades, tareas y trámites en el Área de Ciencias Económicas y financieras.

b) Especial.

El Trabajo Dirigido se realizó en instalaciones del Área de Ciencias Económicas y financieras de la Universidad Amazónica de Pando.

c) Temporal.

El presente Trabajo Dirigido contempla las gestiones de 2015 a 2016 para su elaboración.

1.6. RESULTADO PREVISTO

Los resultados previstos son de beneficio para los usuarios del Área de Ciencias Económicas y Financieras y su entorno, capacitados en la Elaboración del Manual de Procesos y Procedimiento. Logros proyectados que se detallan a continuación:

- Los procesos queden debidamente documentados.
- El trabajo sea avalado e implementado en el áreas de Ciencias Económicas y financieras de la Universidad Amazónicas de Pando
- El Manual de Procesos y Procedimientos aprobado mediante resolución del Área. Siendo autorizado para su publicación y difusión.
- Manual aplicado por todos los funcionarios y servidores que participan en los procedimientos administrativos.
- Sirva como medio para la orientación del personal, contribuyendo a su incorporación en todas las actividades a realizarse.
- Con la ayuda de dicho manual de procesos y procedimientos pueda desempeñar las actividades y tarea según el Área de la manera más eficaz y eficiente.
- El manual de procesos y procedimiento optimizará los tiempos y el desempeño de las actividades realizadas por los usuarios internos y externos.

1.7. MARCO CONCEPTUAL

1.7.1. Administración

“Es el conjunto de acciones y decisiones, destinadas a dar funcionalidad a las instituciones, creando y manteniendo un ambiente adecuado, que contribuya a que el individuo o el grupo ejecuten su trabajo con eficiencia y eficacia.” (Flores, 2009: 7)

1.7.1.1. Objetivo de Estudio de la Administración

La tarea actual de la administración es interpretar los objetivos propuesto por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todas las actividades realizadas en las áreas y niveles de la empresa, con el fin de alcanzar los objetivos de la manera más adecuada. (Gómez, 1994: 38).

1.7.1.2. Gestión

Según Pérez, A. (1996): “Es el conjunto Planificación – Organización – Control Planificación equivale a la formulación de objetivos y las líneas de acción para alcanzarlos, se centra en seleccionar los objetivos de la organización que tienen repercusión en la producción, elaborarlos en términos productivos y completarlos con objetivos derivados, establecer las políticas, programas y procedimientos para el alcance; Organización es la estructuración de tareas, distribución de responsabilidades y autoridad, dirección de personas y coordinación de esfuerzos en vías de la consecución de los objetivos, establecimiento de las estructuras formales de división del trabajo dentro del subsistema, determinar, enumerar y definir las actividades requeridas, la responsabilidad de realizarlo; Control garantiza que los resultados y rendimientos obtenidos se encuentren dentro del intervalo marcado y en dependencia de esto tomar las medidas correctoras, su información se toma directamente de las operaciones”.

1.7.1.3. Etapa

Amat, J. (1989), plantea que: “Una etapa es un período de tiempo delimitado y contrapuesto siempre con un momento anterior y con otro posterior. Podemos hablar de diferentes tipos de

etapas y mientras este término puede ser aplicado por ejemplo para etapas de la producción, etapas de la vida y muchas otras acepciones, el uso más común para el concepto de etapa es aquel que se relaciona directamente con la historia, no sólo de la Humanidad si no con la historia de cualquier fenómeno relacionado o no con el ser humano”.

1.7.1.4. Control

Según Sabino, C. (1994): “Consiste en el establecimiento de sistemas o métodos que nos permitan medir los resultados actuales y pasados en relación con los esperados, con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, corregir, mejorar y formular nuevos planes”.

1.7.2. Proceso y procedimiento

1.7.2.1. Proceso

“Define el procesos como las funciones básicas que deben identificarse con 7 elementos: investigación, planeación, coordinación, control, previsión, organización, comando”. (Tamayo, 2008: 36).

1.7.2.1.1. Funciones de los Procesos Administrativos

Definen actividades específicas como entes individuales, pero a la vez como parte de un proceso de mayor dimensión y envergadura. Bajo la influencia de la idea de Adam Smith de dividir el trabajo en sus tareas más simple y asignar a cada una de estas a un especialista, las compañías modernas y sus administradores se concentran en deterioros individuales de este proceso. (Gómez, 1994: 37).

1.7.2.2. Procedimiento

Según Gómez, G. (1994). En su libro “Procedimientos Administrativo” Consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan con el mismo fin.

1.7.2.2.1. Procedimiento Administrativo.

Se compone de diversas etapas cuyo objetivo es emitir, al final del proceso, un acto administrativo. La administración pública los establece para garantizar a los ciudadanos que las medidas tomadas. Las personas tienen derecho a conocer dicha información, de manera que nunca sean sorprendida por medidas que atenten contra su seguridad o integridad. (Gómez, 1994: 35).

1.7.3. Manuales

Según Kellog, (1997) menciona que el manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo.

1.7.3.1. Manual de Procedimiento

Alvares, M. (1996) “Sostiene que los manuales de procedimientos tienen como objetivo: 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; uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración; determinar en forma más sencilla las responsabilidades de cada personal”.

1.7.3.2. Importancia de los Manuales

“Son importantes para las organizaciones por su utilidad como herramienta de las diversas actividades administrativas e instrumento para mantener informado al personal de los pasos a seguir para realizar un determinado trabajo; describen en su secuencia lógica las distintas operaciones un proceso, indicando generalmente quién, cómo, cuándo y para qué ha de

realizar, y de esta forma se facilitará en entrenamiento y capacitación de los empleados, mejorando así su calidad de vida y eficiencia.” (Rodríguez, 2002:22)

1.7.3.3. Ventajas de un Manual.

- a) Orienta los esfuerzos del empleado, debido a que contienen informaciones para ayudar regularizar los deberes y responsabilidades de cada uno de los miembros de la organización.
- b) Dar a conocer al personal aspectos relacionados con la organización, como funciones, autoridad, normas, procedimientos y políticas de las empresas.
- c) Facilitar el trabajo para obtener el fin común en el menor tiempo.
- d) Ayudar a la gerencia en el cometido de su función. (Rodríguez, 2002:23).

1.7.3.4. Beneficios de un Manual

- a) Facilita el trabajo.
- b) Se obtiene información actualizada.
- c) Es fácil determinar los responsables del trabajo.
- d) Los manuales se utilizan para la enseñanza del personal actual.
- e) Reduce costo al incrementar la eficiencia.
- f) Elimina el desorden.
- g) Facilita la labor del empleado.
- h) Proporciona una guía del trabajo a elaborar. (Rodríguez 2002:25).

1.7.4. Actividad

Según el Diccionario Ilustrado de la Lengua Española “Sopena” (1996: 15) la actividad se refiere a la facultad de obrar y la prontitud en el obrar, es decir, al conjunto de tareas o

acciones realizadas por un ser vivo, que las desarrolla impulsado por el instinto, la razón, la emoción, o la voluntad, hacia un [objetivo](#).

1.7.4.1. Tarea

“Se denomina tarea a un determinado [trabajo](#) o actividad que se lleva a cabo. Las tareas pueden distinguirse entre aquellas que se hacen de modo obligatorio y entre las que se hacen como forma de esparcimiento o por mero gusto; no obstante, el término se utiliza más frecuentemente en el caso de aquellas obligaciones que la gente tiene. En el ámbito escolar, el término alude a la actividad que un educando realiza en su casa y que guarda relación con lo aprendido en clase. Las tareas requieren un tipo de organización para que se establezcan prioridad es que posibiliten que lo más relevante reciba un tratamiento privilegiado”. (Staunton, 2007: 24)

1.7.5. Flujograma

“El Flujo grama o Flux grama, es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su orden cronológica. 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 el tiempo empleado, etc.”. (Gómez, 1998:27)

1.7.6. Símbolo

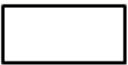
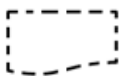
“Imagen o divisa con se representa un concepto, por alguna semejanza que el entendimiento percibe entre ambos”. (Domingo, 2014: 897)

1.7.7. Flujograma. Simbología y Descripción

Un Flujograma, que implique la explicación gráfica de un determinado proceso, está compuesto por simbología específica, que en ámbito de las ciencias administrativas adquieren un valor definido, es decir, todos los miembros de la institución le atribuyen un significado, por lo tanto le dan sentido a los procedimientos de cada proceso. Asimismo, estos símbolos van acompañados de una descripción exacta, que disipa cualquier duda en su identificación, aclarando cualquier error de interpretación. Según Emma Linda Díez Knoth la American National Standard Institute (ANSI) ha desarrollado una simbología para que sea empleada en

el procedimiento electrónico de datos, con el propósito de representar los flujos de información, de la cual se han adoptado ampliamente algunos símbolos para la elaboración de los diagramas de flujo dentro del trabajo de diagramación administrativa.

Tabla 1
Símbolos y su descripción

SÍMBOLO	NOTAS	DESCRIPCION
	Inicio o término	Señala donde inicia o termina un Procedimiento.
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento.
	Decisión	Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos.
	Conector	Mediante el símbolo se pueden unir, dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar.
	Conector de página	Mediante el símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes páginas; dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continúa el diagrama.
	Documento	Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.
SÍMBOLO	NOTAS	DESCRIPCION
	Flujo	Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas.
	Actividad opcional	Representa la ejecución opcional de una tarea dentro de la secuencia del procedimiento.
	Documento opcional	Representa un documento que dentro del procedimiento puede elaborarse, requerirse o utilizarse.

Fuente Gómez, 1998:28

1.9. METODOLOGÍA

La metodología del presente trabajo de grado, permite seguir un orden, por lo que se garantiza la coherencia y cohesión de su contenido. Los resultados, son producto de un análisis minucioso, tomando en cuenta los siguientes aspectos de su diseño:

1.9.1. Tipo de Estudio

El tipo de estudio utilizado es de carácter descriptivo debido a que su propósito es la recopilación de información y datos que permitan elaborar el Manual de Procesos y Procedimientos Administrativos, de acuerdo a la descripción de la situación actual del Área de Ciencias Económicas y Financieras.

1.9.2. Enfoque

En trabajo de investigación se aplicará el enfoque cuanti - cualitativo que ayudarán a reunir los datos que van a emplearse para el análisis y la interpretación, para la explicación, atendiendo a los estudios realizados en educación desde la perspectiva cualitativa. Este enfoque combinado, en el presente trabajo, se presenta con mucha claridad, desde el momento mismo de la utilización de técnicas de recolección de datos (encuesta, revisión documental, observación y entrevista) hasta el uso de los mismos para su medición, análisis, valoración e interpretación.

1.9.3. Método

El método permite seguir un tipo de razonamiento que se aplica al trabajo de grado. Reflexión que permite seguir consideraciones que acerquen el fenómeno estudiado a la realidad con la mayor precisión posible.

1.9.3.1. El método Deductivo

Este método facilitará conocer de manera analítica el objeto de estudio, tomando en cuenta que las conclusiones que se obtengan de conocer la realidad directa del Área de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Amazónicas de Pando, podrán ser replicadas en cada uno de sus programas y unidades académicas.

1.9.4. Técnicas e Instrumentos

Las técnicas e instrumentos del presente trabajo de investigación son las encuestas, la entrevista, la observación directa y la revisión documental; con estas técnicas se obtendrá información sobre los procesos y procedimientos del Área de Ciencias Económicas y financieras.

- a) **La encuesta:** Con esta técnica se recopiló la información, tomando la iniciativa el encuestador mediante preguntas específicas y anotando según las opciones de cada una de las respuestas que el encuestado haya respondido.

El instrumento que se utilizará para recopilar información es el cuestionario, que contenga preguntas semi-abiertas y cerradas.

- b) **La entrevista:** Esta técnica permite obtener información mediante una conversación entre el entrevistado y el entrevistador donde se cuenta con la oportunidad de recopilar mayor información necesaria. El instrumento que se utilizará para recopilar información es la guía de entrevista, optando por preguntas de carácter estructurada.

- c) **Observación Directa:** Esta técnica permite el registro visual de lo que ocurre en la situación real, clasificando y consignando los acontecimientos de los procesos y procedimientos del Área.

El diario de campo se utiliza para anotar los comportamientos del personal administrativo de la institución, los tiempos que llevan los trámites desde su inicio hasta su culminación y el tiempo en que son atendidos los miembros del ACEF.

- d) **Revisión documental.** La revisión documental, en la presente investigación, es utilizada como una técnica cuantitativa para medir la cantidad de trámites que se realizan en las diferentes dependencias administrativas del Área de Ciencias Económicas y Financieras, determinando cuáles de ellos son los más requeridos. *“De lo que se trata es aprovechar los datos y la información disponibles y que son útiles a los objetivos de la investigación que se quiere realizar.” (ANDER EGG, 2000: 57)*

1.9.5. Universo o población

La población de estudio seleccionada está conformada por docentes, estudiantes y administrativos que son parte del área de Ciencias Económicas y Financieras durante la gestión II/2015, dato que fue asumido en concordancia con las listas que existen en archivo y kárdex de la Universidad Amazónica de Pando. Por lo tanto, el universo o población se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 2
Universo o población

Nº	Población	Cantidad	%
1	Docentes	101	8
2	Administrativos	23	2
3	Estudiantes	1143	90
TOTAL		1267	100

Fuente elaboración propia

1.9.5.1. Muestra

A partir de estos datos se utilizó el método de Ramiro Avendaño y Alfonso Lucana (2005: 124), aplicando una fórmula de población finita o conocida para obtener la muestra representativa. En consecuencia se presenta el siguiente procedimiento:

Fórmula

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * E^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra = x

Z = Nivel de confianza = 1,96

p = Variabilidad positiva = 0,7

q = Variabilidad negativa = 0.3

N = Tamaño de la población o universo = 1267

E = Es la precisión o el error = 0,1

$$n = \frac{1,96^2 * 0,7 * 0,3 * 1267}{1267 * 0,1^2 + 1,96^2 * 0,7 * 0,3}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0,21 * 1267}{1267 * 0,01 + 3,8416 * 0,21}$$

$$n = \frac{1022}{1}$$

$$12,67 + 0,8067$$

$$n = \frac{1022}{13.47}$$

$$n = 76$$

Según este cálculo, la muestra representativa para realizar las consultas necesarias, específicamente para la aplicación de las encuestas, es de 76 consultados, que en este caso son docentes, administrativos y estudiantes. Se especifica que se hará la estratificación de las encuestas, dividiéndolas porcentualmente en cantidades de estudiantes, docentes y administrativos, según su proporción. Tomado en cuenta dos criterios: primero, la estratificación por área; segundo, la estratificación por programa.

a) Estratificación a nivel de área

Tabla 3
Estratificación a nivel de área

DETALLE	CANTIDAD DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Docentes	6	8
Estudiantes	68	90
Administrativos	2	2
TOTAL	76	100%

Fuente elaboración propia, según datos del archivo del ACEF.

Tabla 4
Número de docentes encuestados

PROGRAMA	CANTIDAD DE DOCENTES	PORCENTAJE
Administración de Empresa	2	28
Contaduría Pública	2	28
Ingeniería Comercial	1	24
Turismo Sostenible	1	21
TOTAL	6	100%

Fuente elaboración propia, según datos del archivo del ACEF.

Tabla 5
Número de estudiantes encuestados

PROGRAMA	CANTIDAD DE ESTUDIANTES	PORCENTAJE
Administración de Empresa	30	44
Contaduría Pública	14	20
Ingeniería Comercial	19	28
Turismo Sostenible	5	8
TOTAL	68	100%

Fuente elaboración propia, según datos del archivo del ACEF.

Es importante aclarar que para evitar cualquier vicio de nulidad la selección de los encuestados es de manera aleatorias, es decir al azar.

CAPÍTULO 2

DIAGNÓSTICO O SITUACIÓN INICIAL DE LA INSTITUCIÓN

El presente diagnóstico corresponde a la descripción de la situación actual de la institución, es decir, el Área de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Amazónica de Pando, y los procesos y procedimientos administrativos que se utilizan para llevar a cabo todos los trámites y asuntos referidos a las necesidades de gestión en sus diferentes unidades y programas, por lo tanto, los servicios que brindan a la comunidad universitaria perteneciente a esta área.

Este trabajo, de obtención de datos sobre los procesos y procedimientos administrativos del ACEF, tiene como finalidad la recopilación de información fehaciente, que evite cualquier duda en su tratamiento y resultados; también, busca la sistematización de la información y su interpretación, aplicando una metodología acertada.

2.1. ANÁLISIS DEL ENTORNO INTERNO Y EXTERNO SOBRE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL ACEF

La primera parte del diagnóstico de la situación actual del Área de Ciencias Económicas y financieras comprende el análisis interno y externo. Este diagnóstico consiste en detectar las principales fortaleza, debilidades, amenazas y oportunidades, mediante el FODA.

2.1.1. Análisis interno del proceso administrativo

El análisis interno toma en cuenta aquellos aspectos que se generan al interior de la institución, por lo que considera sus fortalezas y sus debilidades.

Fortalezas

- Resolución de creación de las carreras.
- Reglamento modalidad de graduación.
- Reglamento sesiones del consejo de área.
- Reglamento revalidación y convalidación.

- Reglamento del instituto de investigación.
- Manual de funciones unidad académica ACEF.
- Sistema informativo (el siringuero), que registra.
- Reglamento aprobado de evaluación del desempeño docente.
- Estructura orgánica coherente.
- Equipo de profesionales y becarios eficientes.
- Coordinación permanente con docentes y estudiantes.
- Reuniones periódicas con docentes y estudiantes.
- Evaluación del desempeño permanente.

Debilidades

- Insuficiente socialización de nuevos reglamentos, comunicación de talleres y otros.
- Carencia de servicio de internet.
- Insuficiente recursos para los programas académicos.
- Falta de desarrollo en extensión universitaria.
- Falta de docente a tiempo completo.
- Falta de docente innovadores e investigadores.
- Falta de estabilidad laboral de coordinadores y docentes.
- Insuficiencia de recursos financieros asignados para ACEF.
- Deficiente definición y sistematización de procedimientos y flujos administrativos.
- Falta de personal administrativos.

2.1.2. Análisis externo del proceso administrativo

El análisis externo toma en cuenta aquellos aspectos que se generan al exterior de la institución y que de alguna manera la afectan o la pueden afectar, para lo que considera las oportunidades y amenazas.

Oportunidades

- Acceso a fuentes de financiamiento, regionales, nacionales e internacionales para proyectos de investigación.
- Convenios con instituciones públicas y privadas departamental y nacional para fortalecer el programa con convenios específicos de modalidad de graduación.
- Nuevas tecnologías de la información y comunicación para posibilitar un eficaz proceso de enseñanza y aprendizaje.
- Existencia de instituciones públicas y privadas para el desarrollo de prácticas de los estudiantes.
- Posibilidades de convenios con diferentes universidades del país.
- Participación en congresos nacionales e internacionales.

Amenazas

- Recorte del IDH, TGN y capacitación tributaria a la universidad.
- Inestabilidad de políticas públicas sobre el tema educativo que están sujetas a los cambios gubernamentales.
- ENTEL y COTECO, no cuentan con la suficientes 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.
- Dependencia de los recursos del IDH.

2.2. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DEL ACEF

El Área de Ciencias Económicas y Financieras, desde la presente gestión viene adoptando un nuevo enfoque, aportando una serie de actividades que se ejecuten dentro del marco administrativo legal, teniendo como resultado una planificación administrativa eficiente.

La estructura organizativa del Área de Ciencias Económicas y Financieras está conformada por cuatro niveles administrativos que son:

- a) Nivel Ejecutivo
- b) Nivel Administrativo
- c) Nivel Operativo
- d) Nivel de Apoyo
- e) **Tabla 14** Unidad de Modalidad de Graduación

28

N°	NIVEL	DETALLE
1	Ejecutivo	Concejo de Área, Dirección de Área
2	Administrativo	Secretaría, Coordinación Administración de Empresas, Coordinación Contaduría Pública, Coordinación Turismo Sostenible, Coordinación Ingeniera comercial, Instituto de Investigación e Interacción Social, Evaluación y Acreditación, Modalidad de Graduación, Seguimiento y Apoyo Pedagógico
3	Operativo	Revisión de Proyectos de Investigación, Interacción social, Biblioteca, Auxiliar de Apoyo.
4	Apoyo	Centro Empresarial, Asesor, Capacitación, Práctica Estudiantil, Marketing e Investigación de Mercado, Comunicación y Difusión, Observatorio Turístico y Gabinete de Computación.

Fuente elaboración propia

La estructura ayuda a comprender como está organizada la institución, por lo que detalla cuales son los niveles a que corresponden cada Coordinación y Unidad involucradas en el flujo de los trámites Administrativos, además de especificar las actividades que cumplen.

2.2.1. Organigrama ACEF

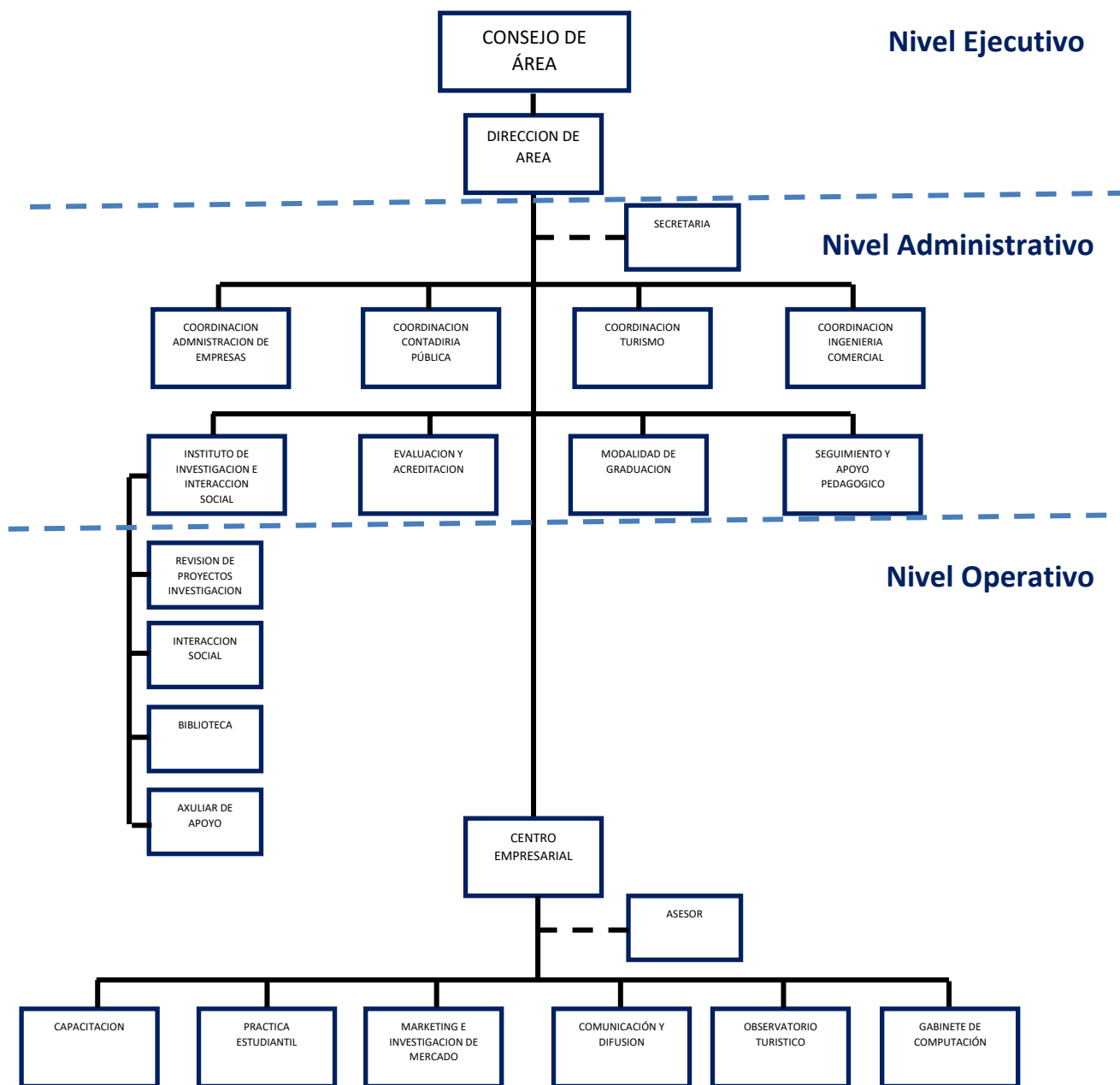


Figura 1
Organigrama del .AC.E.F
Fuente Manual de funciones del ACEF.

2.2.2. Dirección, coordinaciones y unidades

El Área de Ciencias Económicas y Financieras trabaja en función de la formación de profesionales idóneos, realizando las actividades de apoyo a la gestión académica de los

diferentes programas, coordinaciones y unidades, que son dependientes de esta área. A continuación se presenta el detalle de estas dependencias académicas y administrativas:

Tabla 7
Dirección, Coordinación de Programas y Unidades

Nº DIRECCIÓN, COORDINACIONES Y UNIDADES	
1	Consejo de Área.
2	Dirección de Área.
3	Secretaría.
4	Coordinación Administración de Empresas.
5	Coordinación Contaduría Pública.
6	Coordinación Turismo Sostenible.
7	Coordinación Ingeniera Comercial.
8	Instituto de Investigación
9	Unidad de Evaluación y Acreditación.
10	Unidad de Modalidad de Graduación.
11	Unidad de Seguimiento y Apoyo Pedagógico.
12	Unidad de Revisión de Proyectos de Investigación.
13	Revisión de Proyecto de Investigación.
14	Interacción social.
15	Biblioteca.
16	Auxiliar de Apoyo.
17	Centro Empresarial.
18	Asesor.
19	Capacitación.
20	Practica Estudiantil.
21	Marketing e Investigación de Mercado.
22	Comunicación y Difusión.
23	Observatorio Turístico.
24	Gabinete de Computación.

Fuente elaboración propia

Esta relación de las diferentes instancias académicas, administrativas, investigativas y de extensión, permite detallar la cantidad de dependencias que existen en la institución, que de alguna manera realizan y resuelven una serie de requerimientos y solicitudes de los miembros del ACEF.

2.2.3. Competencias y responsabilidades

La Dirección, coordinaciones de cada programa y unidades, tienen variados y diferentes tipos de trámites bajo su responsabilidad, estableciendo las competencias que le corresponden a cada uno.

a) Consejo del Área de Ciencias Económicas y Financieras. Es la instancia paritaria docente – estudiantil, donde representantes de cada estamento tienen igualdad de voz y voto. Es decir, donde las decisiones son consensuadas y aprobadas por mayoría.

Tabla 8
Consejo de Área

Nº	COMPETENCIAS Y RESPONSABILIDADES
1	Supervisión de beca académica (estudiantes)
2	Aprobación y desaprobación de actas adicionales de calificación (Estudiantes).
3	Aprobación o desaprobación de resolución del área para docentes.
4	Aprobación y desaprobación de actas de convalidación de materia para traspasos (Estudiantes).
5	Aprobación y desaprobación de nominas de docentes.
6	Aprobación y desaprobación de curso de temporada.

Fuente elaboración propia.

El Consejo de Área es la encargada de la aprobación o rechazo de trámites académicos y administrativos que requieren los estudiantes cuando necesitan un aval o garantía institucional, referidos a su record académico, ante instituciones educativas externas; también, actúa en cuanto se requiere la ratificación de docentes o resoluciones emanadas por estos, puesto que es el ente superior que supervisa la pertinencia o no de las mismas.

b) Dirección del Área de Ciencias Económicas y Financieras. La Dirección del ÁCEF, es responsable de la viabilidad de los siguientes trámites o requerimientos estudiantiles o docentes:

Tabla 9
Dirección del Área de Ciencias Económicas y Financieras

Nº	TIPO DE TRÁMITES
1.	Solicitud para inscripción de modalidad de graduación.
2.	Circulares.
3.	Solicitud de propuesta para curso pre-universitario.

Fuente elaboración propia.

La Dirección del ÁCEF tiene como responsabilidad garantizar que los estudiantes de últimos semestres (novenos y décimos) accedan a la modalidad de graduación de su preferencia, es decir, faciliten la realización, defensa y evaluación de los trabajos de grado en todas sus etapas. También, dispone la emisión de circulares que deben ser conocidos por todos los miembros del área, situación que demuestre la apertura informativa y la transparencia de su administración. Por último, es la encargada de emitir una propuesta para los cursos pre-universitarios y los exámenes de suficiencia académica. Tareas que se llevan a cabo con el apoyo y la participación de la secretaria, que cumple con las siguientes responsabilidades:

Tabla 10
Secretaria

Nº	TIPO DE TRAMITE
1.	Recepción de documentos de entradas y salidas
2.	Redacción de circulares.
3.	Coordinación con los coordinadores del área.

Fuente elaboración propia

La secretaria coadyuva con las tareas del Director de área, mediante la relación directa con cada uno de los estudiantes, docentes y administrativos, que tienen algún requerimiento o solicitud. Es el nexo entre el Director y los demás miembros de la institución.

c) Coordinaciones de los programas. Las coordinaciones de los programas del ACEF son: Administración de empresas, Contaduría pública, Turismo sostenible e Ingeniería comercial. Tienen las siguientes responsabilidades y competencias administrativas y académicas:

Tabla 11
Coordinaciones de Programas

Nº	TIPO DE TRÁMITES
1.	Matriculación de estudiantes antiguos.
2.	Matriculación de estudiantes nuevos.
3.	Programación.
4.	Matriculación extemporánea.
5.	Programación extemporánea.
6.	Examen de segunda instancia.
7.	Examen de mesa.
8.	Curso de verano.
9.	Actividades administrativas.
10.	Convalidación de plan a plan.
11.	Convalidación de programa a programa.
12.	Convalidación de universidad a universidad.
13.	Certificado de calificación.
14.	Certificado de plan de estudio.
15.	Certificado de historial académico.
16.	Certificado de admisión docente.
17.	Certificado de asignación docente.
18.	Certificado de evaluación docente.

Fuente elaboración propia

Los trámites más requeridos por los estudiantes, ante la coordinación de cada programa, están relacionados con las matriculaciones en sus diferentes etapas, es decir, aquellos que cumplen con los plazos y otros que no; también, resuelven la programación en el sistema SIRINGUERO, aspecto que habilita al estudiante como miembro regular del área. Asimismo, atienden las diferentes solicitudes para instancias de evaluación y habilitación para rendir exámenes o acceder a cursos, que permitan a los estudiantes avanzar a un grado superior.

Por otra parte, es la encargada de emitir certificaciones a docentes y estudiantes, referidos al desempeño en sus labores académicas.

Por último, realiza las convalidaciones necesarias, que permiten a los estudiantes acceder a otros planes, programas, o universidades, que requieren ciertos documentos que certifiquen las condiciones académicas del solicitante.

d) Instituto de investigación e interacción social. El Instituto de Investigación está ligada estrechamente a todos los actos que impliquen producción científica y su difusión, mediante interacción social. Sus competencias son las siguientes:

Tabla 12
Instituto de Investigación e Interacción Social

Nº	TIPO DE TRÁMITES
1.	Certificación de investigación de asignaturas.
2.	Certificación de interacción social.
3.	Revisión de trabajo de investigación de modalidad.

Fuente elaboración propia

Por lo tanto, da fe sobre los trabajos científicos realizados por docentes y estudiantes, garantizando su originalidad. Además, hace el seguimiento durante la elaboración de los documentos de las diferentes modalidades de graduación (tesis, proyecto de grado, plan de negocios, trabajo dirigido, examen de grado), viabilizando la concreción de este requisito indispensable para la titulación del postulante.

e) Revisión de proyecto de investigación. Es la encargada de hacer el seguimiento académico y científico verificando la pertinencia y estándares de calidad de los trabajos de grado de acuerdo a las diferentes modalidades para acceder a la licenciatura.

Tabla 13
Revisión de proyecto de investigación

Nº	Tipo de Trámites
1.	Revisión de perfil de proyecto estudiantes de último semestre.
2.	Revisión de proyectos de los estudiantes egresados.
3.	Certificado de conformidad de la modalidad de graduación.

Fuente elaboración propia

Sus competencias abarcan desde la revisión de la elaboración del perfil del trabajo de grado, en todas sus etapas, hasta la certificación de conformidad. Esto quiere decir que hace el seguimiento riguroso de cada uno de los trabajos de graduación, proponiendo modificaciones, enmiendas o rectificaciones del mismo.

f) Unidad de modalidad de graduación. Es la encargada administrativa para verificar el cumplimiento de los requisitos, por parte del postulante a la licenciatura.

Tabla 14
Unidad de modalidad de graduación

Nº	TIPO DE TRÁMITES
1.	Elección de modalidad por los estudiantes.
2.	Elaboración de memorándum para tutor y tribunales.
3.	Planificación para defensa de los estudiantes.
4.	Elaboración de actas de evaluación para defensa.
5.	Elaboración de informe sobre las defensas.

Fuente elaboración propia

Sus competencias abarcan desde la elección de la modalidad de graduación, por parte del postulante, hasta la elaboración del informe final de defensa. Es decir, promueve la designación de tutores, elaboración de actas para la defensa y la defensa del trabajo de grado, permitiendo que el postulante no tenga ningún inconveniente en este proceso.

g) Unidad de evaluación. La Unidad de evaluación es la encargada de medir el rendimiento académico de docentes y estudiantes, e identificar las potencialidades y las dificultades del área. Además, evalúa el aspecto administrativo y operativo.

Tabla 15
Unidad de Evaluación y Acreditación

Nº	TIPO DE TRÁMITES
1.	Planificación del proceso académico.
2.	Documentación de los procesos para la evaluación.
3.	Solicitud de curso de capacitación.
4.	Transmisión de proceso autoevaluación para la conclusión.

Fuente elaboración propia

Sus competencias están delimitadas a los aspectos de medición y valoración de los diferentes procesos que se llevan adelante en el área, calificando su rendimiento. De esta manera tiene la información necesaria para proponer cambios, mejoras que solucionen los diferentes problemas académicos y administrativos de la institución.

h) Unidad de seguimiento y apoyo pedagógico. Es la encargada de verificar si los docentes cumplen con los diferentes instrumentos pedagógicos que deben presentar para la implementación del desarrollo curricular en aula.

Tabla 16
Unidad de seguimiento y apoyo pedagógico

Nº	TIPO DE TRÁMITES
1.	Información sobre el proyecto formativo.
2.	Revisión de reajuste de los diseños curriculares.
3.	Implementación de instrumento para la certificación de competencia de la macro curricular y micro curricular.

Fuente elaboración propia

Sus competencias se enmarcan en la verificación de los aspectos curriculares, desde la presentación del proyecto formativo, por cada docente, hasta la implementación de los contenidos mínimos, verificando la pertinencia y la actualidad de los diseños curriculares.

i) Unidad de seguimiento curricular. Es la encargada de consolidar los diseños curriculares, apoyando, capacitando y fortaleciendo los conocimientos de los docentes para que estructuren y elaboren sus propuestas pedagógicas y didácticas en un currículo.

Tabla 17
Unidad de seguimiento curricular

Nº	TIPO DE TRÁMITE
1.	Actividad para los diseños curricular.
2.	Apoyo técnico.
3.	Capacitación a docentes y estudiantes en el ámbito pedagógico y disciplinario.

Fuente elaboración propia

Sus competencias contemplan la supervisión y orientación para la elaboración de diseños curriculares, mediante apoyo técnico a los docentes, para que orienten apropiadamente sus planificaciones curriculares. Además, de llevar adelante procesos de fortalecimiento y actualización sobre procedimientos y métodos de aplicación en la práctica pedagógica, y dominio sobre la disciplina que regenta cada docente.

j) Interacción social. Es la dependencia que funciona como nexo entre el área y los miembros que la componen; entre el área y las demás áreas de la universidad; entre el área y la sociedad pandina; entre el área e instituciones públicas y privadas.

Tabla 18
Interacción social

Nº	TIPO DE TRÁMITES
1.	Organizar, promover y difundir a través de los medios de comunicación las actividades realizadas en el área.
2.	Elaborar afiches, folletos, invitaciones, trípticos, certificados como material requerido para las diferentes actividades promovidas a través del instituto de investigación e interacción social del área.
3.	Elaborar informes correspondientes a las tareas realizadas al instituto de investigación e interacción social – ACEF.
4.	Fomentar y apoyar el desarrollo del arte, cultura y deporte en el área de ciencias económicas y financieras

Fuente elaboración propia

Sus competencias gira en torno a procesos de comunicación e información que realiza mediante medios masivos (radio, tv, internet) o medios alternativos o minimedios (invitaciones, afiches, trípticos), que permiten promocionar las actividades científicas, académicas, culturales, sociales, que trascienden más allá del área y de la universidad.

k) Biblioteca. Es el centro de consulta bibliográfica y documental con el que cuentan los estudiantes y docentes.

Tabla 19
Biblioteca

Nº	TIPO DE TRÁMITES
1.	Préstamo de libro en sala
2.	Préstamo de libro a domicilio
3.	Reposición de libro en caso de perdida

Fuente elaboración propia

Su responsabilidad radica en la atención al solicitante (docente, estudiante u otros) para satisfacer la necesidad de información bibliográfica, mediante el préstamo de libros en sala o a domicilio, para lo cual se debe presentar una serie de requisitos, como ser la matrícula o el carnet estudiantil.

l) Auxiliar de apoyo. Es el encargado de colaborar con diferentes tareas de apoyo, organización de las actividades del área, dentro y fuera de ella.

Tabla 20
Auxiliar de Apoyo

Nº	TIPO DE TRÁMITES
1.	Realizar y organizar los archivos correspondientes a la información expedida y recibida.
2.	Apoyar en la organizar y realización de las ferias internas y externas.
3.	Coadyuvar en las actividades, promovidas a través del programa de Administración de Empresas y del área.
4.	Elaborar informes correspondientes a las tareas realizadas al programa de Administración de Empresas– ACEF.

Fuente elaboración propia

Su responsabilidad es la de documentar las diferentes actividades del área y emitir sus respectivos informes, llevando un control riguroso de los mismos, mediante la implementación de un sistema de archivo documental.

m) Coordinación del Centro empresarial. El Centro empresarial cumple tareas de extensión universitaria, dentro del ACEF, puesto que su labor está dedicada a la atención de requerimientos externos y solución de problemas ajenos a la universidad. Para lo cual, utiliza recursos humanos (estudiantes) de último año o semestre para que cumplan tareas determinadas en distintas instituciones públicas y privadas.

Tabla 21
Centro empresarial. Coordinación

Nº	TIPO DE TRAMITE
1.	Planificar la ejecución de los componentes del centro empresarial
2.	Organizar las actividades de los componentes del centro empresarial en coordinación con los responsables de cada componente.
3.	Planificar, organizar, instancias de convenios e intercambios con empresas e instituciones a nivel nacional y regional.
4.	Evaluar la ejecución y resultados de los componentes del centro empresarial

Fuente elaboración propia

Sus competencias abarcan tres ámbitos importantes: primero, asesoramiento a entidades externas a la universidad; segundo, capacitación a personal dependiente de entidades públicas y privadas; tercero, viabilizar las prácticas guiadas de los estudiantes que están por graduarse. Este trabajo se realiza en base a convenios interinstitucionales, logrando relacionar al ACEF con los diferentes componentes de la sociedad.

n) Asesor. Es el encargado de guiar y tutorar a las entidades públicas y privadas sobre iniciativas y emprendimientos relacionadas con la pequeña y mediana empresa, sean estas de índole unipersonal o colectiva.

Tabla 22

Asesor

Nº	TIPO DE TRAMITE
1.	Planificación a las actividades de la unidad de asesoramiento a micros y pequeñas empresas.
2.	Organizar y promover el concurso de ideas emprendedoras de A.C.E.F.
3.	Dirigir y controlar el asesoramiento a las empresas en proceso de consolidación
4.	Realizar informes periódicos y un informe final de gestión de la ejecución del programa.

Fuente elaboración propia

Sus competencias son las de relacionar al centro empresarial con organizaciones y entidades que no son parte de la universidad, mediante asesoramiento especializado a cada uno de los emprendimientos, considerando el tipo de requerimiento, relacionado con cualquiera de los programas del ACEF. Asimismo, es el responsable de promover la creación, exposición y difusión de conocimiento mediante el curso de ideas emprendedoras. Es importante remarcar que todo asesoramiento comprende desde la creación hasta la consolidación del emprendimiento o iniciativa empresarial.

o) Capacitación empresas públicas y privadas. Es la responsable de llevar adelante procesos de capacitación y actualización de conocimientos relacionados con el ámbito empresarial, tanto al público interno (estudiantes) como al externo (empresas, entidades u organizaciones públicas y privadas).

Tabla 23

Capacitación empresas públicas y privadas

Nº	TIPO DE TRÁMITES
1.	Planificación de actividades a estudiantes, empresas públicas y privadas.
2.	Organización de las actividades programadas de capacitación a estudiantes, empresas públicas y privadas.
3.	Planificar, organizar, y realizar seguimiento, sistematizar.

Fuente elaboración propia

Su responsabilidad le permite planificar, ejecutar y evaluar cada uno de los momentos de capacitación que lleva adelante; de esta manera tiene el control de todo el proceso.

p) Prácticas estudiantiles. Es la encargada de coordinar y supervisar las prácticas guiadas que los estudiantes del área realizan en diferentes instituciones públicas o privadas.

Tabla 24

Prácticas Estudiantiles

Nº	TIPO DE TRÁMITE
1.	Coordinación al proceso de práctica.
2.	Conservación de empresas con los distintos convenios
3.	Visita, a todas las entidades que realiza los estudiantes prácticas, para verificar las condiciones de trabajo.
4.	Informar mensualmente al coordinador del centro empresarial sobre el proceso de los convenios establecidos en la presente gestión.

Fuente elaboración propia

Su responsabilidad es la de apoyar a los estudiantes en sus prácticas pre profesionales, verificando que tengan las condiciones apropiadas, necesarias y suficientes para realizar las labores encomendadas en las entidades públicas o privadas. Además, de supervisar el rendimiento de cada estudiante, garantizando que se cumpla el acuerdo interinstitucional entre el área y la institución.

q) Marketing e investigación de mercado. Es la encargada de elaborar asesoramiento de marketing a las empresas e entidades públicas y privadas, contribuyendo a una mejor planificación y toma de decisiones por su parte.

Tabla 25

Marketing e investigación de mercado

Nº	TIPO DE TRÁMITES O ACTIVIDADES
1.	Planificación de las actividades con las empresas públicas y privadas
2.	Organización y coordinación con docentes y estudiantes para la práctica
3.	Capacitación y supervisión a los auxiliares de investigación en las actividades
4.	Evaluación y ejecución a través de generación de datos estadísticos
5.	Ejecutar informes periódicos y un informe final

Fuente elaboración propia

Su responsabilidad abarca desde la capacitación y asesoramiento hasta la realización de trabajo de campo, mediante el levantamiento de datos estadísticos que permitan conocer mejor el fenómeno estudiado, ayudando con información exacta y precisa al desarrollo de las micro y mediana empresas, como al fortalecimiento de los conocimientos científico y empírico de los estudiantes, auxiliares y docentes del área.

r) Comunicación y difusión. Es la encargada de elaborar material de difusión documental en el interior y exterior del área. Es decir, la producción de material informativo que es el resultado de la realización de diferentes actividades.

Tabla 26
Comunicación y difusión

Nº	TIPO DE TRÁMITES
1.	Planificar las prácticas de generación de comunicación y difusión de las actividades reflejadas en documentos.
2.	Gestionar la edición, impresión y publicación de documentos.
3.	Diseñar instrumentos de promoción y difusión destinados a presentar y divulgar al interior y exterior de la comunidad universitaria
4.	Realizar informes técnicos concernientes a los resultados obtenidos

Fuente elaboración propia

Su responsabilidad, radica en que toda la información producida dentro del área sea difundida mediante diferentes formatos comunicativo – técnicos, sean estos visuales, audio – visuales, auditivos, gráficos, alternativos, etc. Lo importante, es que muestren los resultados obtenidos en los diferentes procesos que llevan adelante docentes y estudiantes de los diferentes programas del área.

s) Observatorio turístico.

Tabla 27

Observatorio turístico

Nº	TIPO DE TRAMITES
1.	Desarrollar gestión para dar continuidad de la implementación operativa del observatorio turístico.
2.	Relevar los ciclos de información de acuerdo a cada componente del observatorio turístico.
3.	Sistematizar los datos fruto del relevamiento de información
4.	Comunicar los datos en formato de boletín en un acto público.
5.	Realizar informes periódicos y un informe final de gestión.

Fuente elaboración propia

t) Gabinete de computación. Es el encargado de todo el sistema informático del ACEF, es decir, garantiza el funcionamiento de los equipos de computación y de todos los programas que en ellos contiene.

Tabla 28

Gabinete de computación

Nº	TIPO DE TRÁMITES
1.	Realizar la actualización y revisión constante del estado de los equipos de computación.
2.	Planificar la ejecución de las actividades del laboratorio de computación.
3.	Elaborar un sistema de base de datos relacionada con la utilización de los equipos de computación.
4.	Realizar trabajos de instalación de programas y paquetes según solicitudes previas.

Fuente elaboración propia

Su responsabilidad es trascendental, puesto que mantiene todo el sistema en perfecto funcionamiento, verificando que no existan problemas físicos ni operativos en las computadoras. Evaluación que permite que el ACEF no tenga `problemas, con sus archivos, las notas u otros datos que concentran en el sistema informático.

CAPÍTULO 3

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO EJECUTADO

En este capítulo se muestra el trabajo ejecutado para la elaboración de procesos y procedimientos administrativos del Área de Ciencias Económicas y Financieras, el cual consta de cuatro etapas referidas a: información necesaria sobre los procesos y procedimientos que se utilizan actualmente en el A.C.E.F.; análisis situacional inicial y actual de las diferentes Coordinación de Programas y Unidades; elaboración de un manual de proceso y procedimientos; análisis de logros y resultados. A continuación, se detalla las siguientes etapas:

3.1. ETAPA 1

Tabla 29
Recolección de Información

Procedimientos que utilizan las coordinaciones de Programas y Unidades				
Nº	Actividades	Metodología	Herramientas	Resultados
1	Identificación de los conductos regulares y procedimientos que se aplica para cada trámite.	Observación Directa	Flujo grama de procesos	Identificar los factores que causan retraso en los trámites
2	Identificación de la coordinación y unidad que presentan problemas en el retraso de los trámites.	Análisis histórico	Cuestionario y entrevistas	
3	Solicitud de registro de trámite de cada Coordinación y Unidad.	Análisis Documental	Notas de solicitud de información e Instructivos.	
4	Análisis de los cuadernos de registro de cada Coordinación y Unidad observada.	Análisis histórico	Plantillas Excel y diagrama de causa y efecto.	
5	Determinar las causas que ocasionan retrasos.	Análisis histórico		

Fuente elaboración propia

Uno de los aspectos importantes, que se tomó en cuenta para determinar la incidencia del trabajo administrativo ejecutado y su nivel de eficiencia en los diferentes trámites que realizan docentes y estudiantes, es la consulta realizada a los miembros de la comunidad universitaria

del A.C.E.F., puesto que son los directos afectados. De esta manera, tener un panorama completo sobre los sistemas de información que existen en el área y que sirven como guía para facilitar el accionar de las solicitudes y peticiones que tienen los docentes y estudiantes con relación a la consecución de sus documentos.

Por su parte, también, se aplicó un proceso de observación, por el que se pudo verificar diferentes aspectos en del accionar administrativo, del personal del A.C.E.F.

3.1.1. Identificación de un manual de procesos y procedimientos

Uno de los aspectos más importantes es el hecho de que, en el A.C.E.F., no existe un manual de procesos y procedimientos que implique flujos de información dirigidos a los miembros del Área. Consecuentemente, los resultados sobre la consulta a estudiantes, docentes y administrativos, con relación al conocimiento sobre la existencia de un manual de procesos y procedimientos del A.C.E.F., son los siguientes:

Tabla 30

Conocimiento que tienen los estudiantes sobre el manual de procesos y procedimientos del A.C.E.F.

CONOCE	ADM. EMPRESAS		CONTADURÍA PÚBLICA		INGENIERÍA COMERCIAL		TURISMO SOTENIBLE		TOTAL	
	CAN	%	CAN	%	CAN	%	CAN	%	CAN	%
SI	8	12	0	0	3	4	1	1	12	18
NO	22	32	14	21	16	24	4	6	56	82
TOTAL	30	44	14	21	19	28	5	7	68	100

Fuente elaboración propia

Los datos proporcionales de la información son los siguientes:

- La mayoría de los estudiantes (56), afirman que no conocen ningún manual de procesos y procedimientos del A.C.E.F., que les oriente y permita realizar sus trámites con mayor facilidad y en menos tiempo.
- Por su parte, 12 estudiantes afirmaron que si tienen conocimiento sobre los procesos y procedimientos administrativos, que son parte de un manual.

Esto significa que los estudiantes que no conocen superan a los que si en una proporción de 5 a 1. Es decir, no hay suficiente información documental que oriente a los estudiantes sobre la certeza de sus trámites.

Los docentes presentan los siguientes resultados:

Tabla 31

Conocimiento que tienen los docentes sobre el manual de procesos y procedimientos del A.C.E.F.

CONOCE	CANTIDAD	%
SI	1	17
NO	5	83
TOTAL	6	100

Fuente elaboración propia

Los datos proporcionales de la información son los siguientes:

- La mayoría de los docentes (5), afirman que no conocen ningún manual de procesos y procedimientos del A.C.E.F., que les oriente y permita realizar sus trámites con mayor facilidad y en menos tiempo.
- Por su parte, 1 docente afirma que si tiene conocimiento sobre los procesos y procedimientos administrativos, que son parte de un manual.

Esto significa que los docentes que no conocen superan a los que si en una proporción de 5 a 1. Es decir, no hay suficiente información documental que oriente a los docentes sobre los procedimientos en la tramitación de sus documentos.

La parte administrativa plantea que:

Tabla 32

Conocimiento que tienen los estudiantes sobre el manual de procesos y procedimientos del A.C.E.F.

CONOCE	CANTIDAD	%
SI	0	0
NO	2	100
TOTAL	2	100

Fuente elaboración propia

- No conocen ningún manual de procesos y procedimientos del A.C.E.F., que les oriente y permita realizar su trabajo administrativo con mayor facilidad y en menos tiempo, para cumplir con los requerimientos documentales de los docentes y estudiantes.

De manera general, el 83% de la comunidad universitaria del A.C.E.F., no conocen ningún manual de proceso y procedimientos administrativos. Contrariamente, el 17% afirma que si

tiene conocimiento sobre los procesos y procedimientos administrativos, sin embargo, esto no implica la existencia de un manual, sino que responden a criterios empíricos, es decir, a la costumbre de realizar los mismos trámites en varias ocasiones. Por lo tanto, toda actividad administrativa, que implica un proceso de trámite de documentos, se la realiza mediante comunicación oral, careciendo de todo respaldo normativo, es decir, con consecuencias negativas en los plazos de concreción de un trámite.

3.1.2. Factores que causan retraso en los trámites

El sistema de tramitación del A.C.E.F., presenta ciertas deficiencias e insuficiencias en los procesos de tramitación, referentes a la poca claridad en los pasos que deben realizarse, los plazos que deben cumplirse, la forma como deben presentarse los requisitos, la insuficiente información y orientación por parte del personal administrativo, etc.

Tabla 33

Deficiencias en los trámites que se realizan en el A.C.E.F.

DEFICIENCIA	ADM. EMPRESAS		CONTADURÍA PÚBLICA		INGENIERÍA COMERCIAL		TURISMO SOTENIBLE		TOTAL	
	CAN	%	CAN	%	CAN	%	CAN	%	CAN	%
Retardación	10	15	5	7	11	16	4	6	30	44
Falta de personal capacitado	8	12	2	3	4	6	1	1	15	22
Burocracia	10	15	7	10	3	4	0	0	20	29
No sabe	2	3	0	0	1	1	0	0	3	4
TOTAL	30	45	14	20	19	27	5	7	68	100

Fuente elaboración propia

Los datos proporcionales de la información son los siguientes:

- Una de las deficiencias más recurrente es la retardación en los trámites. 30 estudiantes plantean que no se cumplen con los tiempos estipulados para los trámites, por lo tanto, son morosos.
- 20 estudiantes afirman que la segunda deficiencia más notoria es la burocracia, puesto que los estudiantes transitan de oficina en oficina sin que le den una respuesta positiva a sus trámites.

- 15 estudiantes consideran que una falencia importante es la falta de capacitación del personal administrativo, es decir, muchos de ellos desconocen el procedimiento para resolver los diferentes trámites.

Esto significa que la retardación en los trámites (30) supera a la burocracia en una proporción de 1.5 a 1; y, supera a la falta de capacitación del personal (15) en una proporción de 2 a 1. Datos que confirman que existen falencias que deben corregirse en el manejo administrativo con relación a los trámites de los estudiantes.

Los docentes presentan los siguientes resultados:

Tabla 34

Deficiencias en los trámites que se realizan en el A.C.E.F.

DEFICIENCIA	CANTIDAD	%
Retardación	3	50
Falta de personal capacitado	1	17
Burocracia	2	33
No sabe	0	0
TOTAL	6	100

Fuente elaboración propia

Los datos proporcionales de la información son los siguientes:

- La mayoría de los docentes (3), afirmaron que una de las deficiencias más recurrente es la retardación en los trámites, puesto que no se cumplen con los tiempos estipulados para su concreción, por lo tanto, son morosos.
- Por su parte 1 estudiante afirma que deficiencia menos notoria es la falta de capacitación del personal administrativo, es decir, existe cierto desconocimiento el procedimiento para resolver los diferentes trámites.
- 2 docentes consideran que una falencia importante es la burocracia, puesto que deben transitar por varias dependencias del área para resolver algún tipo de trámite.

Esto significa que la retardación en los trámites (3) supera a la falta de capacitación del personal (15) en una proporción de 2 a 1; a la burocracia en una proporción de 1.5 a 1. Datos que confirman que existen falencias que deben corregirse en el manejo administrativo con relación a los trámites de estudiantes y docentes.

Por su parte el plantel administrativo plantea que:

Tabla 35

Deficiencias en los trámites que se realizan en el A.C.E.F.

DEFICIENCIA	CANTIDAD	%
Retardación	2	100
Falta de personal capacitado	0	0
Burocracia	0	0
No sabe	0	0
TOTAL	2	100

Fuente elaboración propia

Los datos proporcionales de la información son los siguientes:

- La retardación en los trámites (2) es la falencia más significativa, puesto que no existe ninguna reglamentación sobre el tiempo que debe durar un trámite, y sólo se aplica un criterio empírico.

A nivel general, el 46% de la comunidad universitaria del A.C.E.F., considera que la falencia más notoria es la retardación en los trámites; el 21% afirma que existe insuficiencia en el conocimiento de los procesos y procedimientos administrativos; el 29% atribuye a la burocracia como una deficiencia significativa que hay en el área; por último, el 4% afirma no conocer sobre alguna deficiencia.

Esto significa que se debe corregir y enmendar los diferentes aspectos negativos, en materia administrativa, que existen en el área del A.C.E.F., incidiendo en la retardación de ejecución de los trámites, capacitación del personal administrativo y la eliminación de la excesiva burocracia.

3.1.3. Duración de los trámites en el A.C.E.F.

Un aspecto consecuente de las falencias administrativas es el incumplimiento de los plazos, es decir, de la duración de un trámite. Esto, como producto de que no existe una reglamentación referente al lapso mínimo y máximo que debe durar una diligencia, es decir, no se sabe a cabalidad cuanto tiempo se debe invertir en la concreción de un trámite o gestión.

Tabla 36

Duración de los trámites

TIEMPO (Horas)	ADM. EMPRESAS		CONTADURÍA PÚBLICA		INGENIERÍA COMERCIAL		TURISMO SOTENIBLE		TOTAL	
	CAN	%	CAN	%	CAN	%	CAN	%	CAN	%
24	17	25	3	4	16	24	1	1	37	54
48	13	19	11	16	3	4	4	6	31	46
Más	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	30	44	14	20	19	29	5	7	68	100

Fuente elaboración propia

Los datos proporcionales de la información son los siguientes:

- La mayoría de los estudiantes (37) consideran que el tiempo de duración de un trámite no deben superar las 24 horas, dependiendo de la complejidad de los mismos.
- Por su parte, 31 estudiantes consideran que el tiempo necesario y suficiente, para realizar un trámite, es de 48 horas. Considerando que pueden sufrir una serie de inconvenientes en el proceso.

Esto significa que 24 horas es igual a 48 horas en proporción de 1 a 1. Es decir, que el tiempo de un trámite no debe ser muy corto ni muy largo, sino aquel que satisfaga la necesidad de contar con un procedimiento rápido y efectivo.

Los docentes presentan los siguientes resultados:

Tabla 37

Duración de los trámites

TIEMPO	CANTIDAD	%
24	1	17
48	2	33
Más	3	50
TOTAL	6	100

Fuente elaboración propia

Los datos proporcionales de la información son los siguientes:

- La mayoría de los docentes (3) consideran que el tiempo de duración debe ser mayor a dos días, considerando la cantidad de docentes y estudiantes que tiene el A.C.E.F., especialmente en época de inscripción.

- Por su parte, 2 docentes consideran que el tiempo necesario y suficiente, para realizar un trámite, es de 48 horas. Considerando que pueden sufrir una serie de inconvenientes en el proceso.
- Por último, 1 docente considera que el tiempo de duración de un trámite no deben superar las 24 horas, puesto que son gestiones simples.

Esto significa que más de dos días es superior a 48 horas en proporción de 1.5 a 1; y, a 24 horas en una proporción de 3 a 1. Es decir, un trámite debe contar con el tiempo necesario y suficiente para poder culminar exitosamente.

Por su parte el plantel administrativo plantea que:

Tabla 38

Duración de los trámites

TIEMPO	CANTIDAD	%
24	0	0
48	1	50
Más	1	50
TOTAL	2	100

Fuente elaboración propia

Los datos proporcionales de la información son los siguientes:

- El tiempo que se debe dedicar a un trámite entre 48 horas o más, es decir, conceder a este tipo de proceso tiempo suficiente para concretizarse.

A nivel general, el 50% de la comunidad universitaria del A.C.E.F., considera que el tiempo en el que se debe realizar un trámite es de 24 horas; el 34% afirma que 48 horas es el lapso ideal; y, sólo el 5% plantea que el tiempo debe exceder más de dos días.

Esto significa que los estudiantes y docentes requieren que los procesos y procedimientos administrativos impliquen menor tiempo y mayor eficiencia, dando como resultado una comunidad universitaria satisfecha.

Una conclusión lógica es que el trabajo que se está ejecutando en el área administrativa del A.C.E.F., adolece de diferentes falencias y vacíos procedimentales, como resultado natural se materializa en perjuicios para aquellos que realizan gestiones en diferentes dependencias del área.

3.2. ETAPA 2

Tabla 39

Análisis Situacional Inicial y Actual

Realizar el análisis situacional inicial y actual de las diferentes Coordinación de Programas y Unidades del Área de Ciencias Económicas y Financieras, a través del Diagnostico situacional				
N°	Actividades	Metodología	Herramientas	Resultados
1	Elaborar un formato de seguimiento a los trámites administrativos.	Método histórico		Diagnóstico inicial y actual de las diferentes Coordinación y Unidades.
2	Analizar el registro de los trámites de las diferentes Coordinación y Unidades	Método histórico	Cuaderno de Registro	
3	Generar un reporte estadístico para ver los niveles de retraso.	Método estadístico	Cuadros comparativos de periodo de respuesta oportuna o retraso de los trámites	

Fuente elaboración propia

3.2.1. Encargado de archivo y kádex en el A.C.E.F.

Es evidente la necesidad de contar con un encargado de archivos de los files de los estudiantes y docentes, que permita tener información actualizada de cada miembro de la comunidad universitaria del Á.C.E.F., referente a datos personales, avance académico, desempeño laboral y otros documentos necesarios que certifiquen la situación de docentes y estudiantes.

Tabla 40

Necesidad de un encargado de los files de los estudiantes del A.C.E.F

DETALLE	ADM. EMPRESAS		CONTADURÍA PÚBLICA		INGENIERÍA COMERCIAL		TURISMO SOTENIBLE		TOTAL	
	CAN	%	CAN	%	CAN	%	CAN	%	CAN	%
SI	28	41	13	19	17	25	5	7	63	93
NO	2	3	1	1	2	3	0	0	5	7
TOTAL	30	44	14	20	19	28	5	7	68	100

Fuente elaboración propia

Los datos proporcionales de la información son los siguientes:

- La mayoría de los estudiantes (63), afirman que es necesario contar con un encargado de files, es decir, archivos que contengan todos los datos personales y curriculares de cada docente, puesto que es necesario contar con información actualizada.
- Por su parte, 5 estudiantes no consideran necesario contar con un encargado de files, puesto que restan importancia a este sistema de archivo de información.

Esto significa que los estudiantes que afirman que es necesario contar con un encargado de files superan a los que no en una proporción de 13 a 1. Es decir, los estudiantes precisan de información actualizada y que sea proporcionada con prontitud, para lo que se precisa una persona que conozca del movimiento de archivo de documentos.

Los docentes presentan los siguientes resultados:

Tabla 41

Necesidad de un encargado de los files de los estudiantes del A.C.E.F

OPCIÓN	CANTIDAD	%
SI	2	33
NO	4	67
TOTAL	6	100

Fuente elaboración propia

Los datos proporcionales de la información son los siguientes:

- La mayoría de los docentes (4), afirman que es necesario contar con un encargado de files, es decir, archivos que contengan todos los datos personales, profesionales, laborales y de desempeño de cada docente, puesto que es necesario contar con información actualizada.
- Por su parte, 2 docentes consideran que no es necesario contar con un encargado de files, puesto que restan importancia a este sistema de archivo de información.

Esto significa que los docentes que afirman que es necesario contar con un encargado de files superan a los que no en una proporción de 2 a 1. Es decir, los docentes necesitan información actualizada y que sea proporcionada con prontitud, para lo que se precisa una persona que domine el movimiento de archivos de documentos.

La parte administrativa plantea que:

Tabla 42

Necesidad de un encargado de los files de los estudiantes del A.C.E.F

OPCIÓN	CANTIDAD	%
SI	2	100
NO	0	0
TOTAL	2	100

Fuente elaboración propia

Los datos proporcionales de la información son los siguientes:

- Es necesario contar con un encargado de files, es decir, archivos que contengan todos los datos personales y curriculares de cada miembro de la comunidad universitaria, puesto que es necesario contar con información actualizada, que facilite la concreción de diferentes trámites administrativos.

De manera general, el 91% de la comunidad universitaria del A.C.E.F., considera que es necesario un encargado que archive los files que facilite a los docentes y estudiantes obtener información relacionada con documentos académicos, administrativos y laborales de cada uno de los docentes y estudiantes.

3.3. ETAPA 3

Tabla 43

Componentes del Manual

Elaboración del Manual de Procedimientos Administrativos para el Área de Ciencias Económicas y Financieras				
Nº	Actividades	Metodología	Herramientas	Resultados
1	Identificar los tipos de procesos de trámites administrativos.	Método histórico	Diagrama de flujo	Manual de Procedimientos Administrativos.
2	Recopilación de los procedimientos actuales.	Análisis histórico	Diagrama de flujo	
3	Elaboración de matriz comparativa para la determinación de los niveles de mejora en los procedimientos.	Método estadístico	Matriz estratégico	
4	Elaboración de formulario y procedimientos para cada trámite administrativo.	Análisis estadístico	Diagrama de flujo	

Fuente elaboración propia

3.3.1. Implementación de un manual de proceso y procedimientos administrativos

La implementación de un manual de procesos y procedimientos en el A.C.E.F, responde a una necesidad concreta, que es la insuficiente información y comunicación referentes a los pasos que se deben seguir para realizar un determinado trámite.

Según la información recolectada, mediante la encuesta a estudiantes, docentes y plantel administrativo, es necesario poner en ejecución flujos procedimentales que permitan saber con certeza los pasos que se deben realizar para la concreción de un trámite o gestión que tenga un resultado positivo y rápido.

Tabla 44

Implementación de un manual de procesos y procedimientos en el A.C.E.F.

DETALLE	ADM. EMPRESAS		CONTADURÍA PÚBLICA		INGENIERÍA COMERCIAL		TURISMO SOTENIBLE		TOTAL	
	CAN	%	CAN	%	CAN	%	CAN	%	CAN	%
SI	29	43	13	19	17	25	5	7	64	94
NO	1	1	1	1	2	4	0	0	4	6
TOTAL	30	44	14	20	19	29	5	7	68	100

Fuente elaboración propia

Los datos proporcionales de la información son los siguientes:

- La mayoría de los estudiantes (64), afirman que es necesario un manual de procesos y procedimientos del A.C.E.F., puesto que se necesita conocer los flujos sobre los trámites que se debe realizar, optimizando los trámites correspondientes a los estudiantes.
- Por su parte, 4 estudiantes no consideran necesario un manual de procesos y procedimientos del A.C.E.F., puesto que restan importancia a este tipo de información

Esto significa que los estudiantes que si necesitan un manual superan a los que no en una proporción de 16 a 1. Es decir, los estudiantes precisan de información esencial para realizar trámites administrativos y curriculares, que les permita avanzar en su formación profesional.

Los docentes presentan los siguientes resultados:

Tabla 45

Implementación de un manual de procesos y procedimientos en el A.C.E.F.

OPCIÓN	CANTIDAD	%
SI	6	100
NO	0	0
TOTAL	6	100

Fuente elaboración propia

Los datos proporcionales de la información son los siguientes:

- La totalidad de los docentes (6), afirman que es necesario un manual de procesos y procedimientos del A.C.E.F., puesto que necesitan flujos que los orienten en el proceso de trámites que se debe realizar.

La parte administrativa plantea que:

Tabla 46

Implementación de un manual de procesos y procedimientos en el A.C.E.F.

OPCIÓN	CANTIDAD	%
SI	2	100
NO	0	0
TOTAL	2	100

Fuente elaboración propia

Los datos proporcionales de la información son los siguientes:

- Es necesario un manual de procesos y procedimientos del A.C.E.F., puesto que se necesita conocer los flujos sobre los diferentes trámites, facilitando su labor administrativa y permitiendo que el proceso de tramitación sea más dinámico.

De manera general, el 95% de la comunidad universitaria del A.C.E.F., necesitan un manual de procesos y procedimientos administrativos. Sólo el 5% afirma que este documento no es necesario. Esto significa que la implementación de flujos informativos es una necesidad que debe ser satisfecha de manera inmediata, puesto que todos los días docentes, estudiantes y administrativos realizan gestiones que implican la tramitación de diferentes documentos académicos, administrativos y laborales.

3.4. ETAPA 4

Tabla 47

Resultado obtenido del análisis

Análisis de los Resultados Obtenidos				
Nº	Actividades	Metodología	Herramientas	Resultados
1	Optimización de los procedimientos	Método histórico Método estadístico	Diagrama de flujo Matriz estratégico	Manual de Procedimientos Administrativos.
2	Implementación del manual de procedimiento administrativo	Método Histórico Método estadístico	Diagrama de flujo Matriz estratégico	

Fuente elaboración propia

CAPÍTULO 4

PROPUESTA

El planteamiento, organización y elaboración de la presente propuesta de procesos y procedimientos administrativos, están referidos a trámites y tareas que se desarrollan en los diferentes programas y unidades del ACEF, con el propósito claro de mejorar el servicio a los miembros de la comunidad universitaria del área (estudiantes y docentes), agilizando y efectivizando los requerimientos y solicitudes, mediante la presentación de flujos administrativos que faciliten los trámites en tiempo y recursos.

El Manual de Procesos y Procedimientos para el Área de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Amazónica de Pando, tiene como objetivo documentar el manejo de los trámites de manera eficiente y oportuna, con el fin de beneficiar a los usuarios internos y externos del área.

4.1. OBJETIVO

Mejorar el nivel de eficiencia en los procesos y procedimientos en cada uno de los trámites que realizan los miembros del Área de Ciencias Económicas y Financiera de la Universidad Amazónica de Pando.

4.2. JUSTIFICACIÓN

La importancia de la presente propuesta radica en dos aspectos importantes: primero, dota de medios necesarios para la administración de la ACEF, como son los flujos que guían a los estudiantes y docentes para realizar diferentes trámites, producto de variados requerimientos y solicitudes, agilizando sus procesos mediante procedimientos simples y sencillos; segundo, apoya de manera directa al personal administrativo del Área de Ciencias Económicas y Financieras de la UAP, para facilitar los procesos y procedimientos de tramitación para obtener diferentes documentos que son parte de la certificación del nivel de formación académica que tienen los estudiantes y el desempeño pedagógico de los docentes. Por lo tanto, aporta con la actualización permanente y efectiva de procedimientos en el ámbito operativo – administrativo. Asimismo, permite que la administración se convierta en un trabajo sencillo,

compatible con diferentes procedimientos que se realizan en los programas y unidades que son dependientes del ACEF.

4.3. ALCANCE

Este manual de procesos y procedimientos es aplicable a las principales unidades y coordinaciones de los cuatro programas del Área de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Amazónica de Pando.

4.4. METODOLOGÍA DE LA IMPLEMENTACIÓN

La metodología de la implementación, de la presente propuesta, se basa en un razonamiento minucioso que permite explicar de forma ordenada los procesos y procedimientos administrativos del Área de Ciencias Económicas y Financieras, es decir, la parte operativa que se aplica en los trámites y solicitudes de los miembros de la comunidad universitaria de esta área y el nivel de eficiencia que existen en la resolución de los pedidos de documentos por parte del personal administrativo.

La metodología que se aplica en esta propuesta presenta las siguientes etapas:

- a) **Planificación.** Después de haber identificado determinadas deficiencias en los procesos y procedimientos para tramitación de documentos del plantel docente y el estamento estudiantil, se planifica una serie de actividades estratégicas para actualizar dichos procesos mediante la innovación de procedimientos, aplicando flujos informativos que permitan a los interesados reconocer de manera exacta los pasos que se deben seguir para la concreción de sus diligencias.
- b) **Ejecución.** Su ejecución implica aspectos teórico – prácticos, es decir, utilizando explicaciones escritas y elementos gráficos para su comprensión.
- c) **Evaluación.** La evaluación será constante, durante todo el proceso, realizando un seguimiento y control constante.

4.5. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA

El propósito del presente trabajo es demostrar, mediante procesos metodológicos, que la creación y actualización de procesos y procedimientos administrativos del ACEF es una tarea significativa de la administración. Es importante reconocer que es necesaria una propuesta

operativa, que mejore la calidad en el servicio que se presta a los miembros de la comunidad universitaria, solucionando sus preocupaciones que están ligas a la tramitación de diferentes documentos.

Por lo tanto, la propuesta se divide en cuatro fases: primero, que se refiere al aspecto de programación de los estudiantes antiguos y nuevos; segundo,debiendo lograrse como resultado cambios significativos en comportamiento de la gestión operativa – administrativa del ACEF.

4.5.1. Programación de estudiantes antiguos

Es el procedimiento académico – administrativo mediante el cual un estudiante puede obtener su programación en cada período académico y continuar su formación profesional, puesto que asume derechos y obligaciones como estudiante regular de la Universidad Amazónica de Pando, específicamente del Área de Ciencias Económicas y Financieras.

4.5.1.1. Objetivo del proceso

Optimizar el nivel de eficiencia en el proceso de programación a estudiantes antiguos, en los diferentes programas del Área de Ciencias Económicas y Financieras.

4.5.1.2. Proceso y sus procedimientos de programación de estudiantes antiguos

El proceso presenta el siguiente procedimiento:

a) Presentación de requisitos en la Coordinación

- Los estudiantes presentan una copia de pago, por derecho de matrícula, realizado en ventanilla trámites y registro (VTR).
- La coordinadora recepciona la boleta de pago y los documentos que son parte de los requisitos.

b) Inclusión en el sistema por la Coordinación

- La coordinadora imprime dos hojas de la situación académica del estudiante, una copia para el archivo y la otra para el estudiante.
- El estudiante es programado e incluido en el sistema.

- La Coordinadora imprime la programación de materias que le corresponden a cada estudiante en el presente periodo académico; en el mismo, se identifica a los docentes que regentan cada asignatura; contiene el horario; por último, indica el aula.
- El estudiante da su conformidad a través de la firma del documento de programación.
- La Coordinadora entrega una programación al estudiante.

c) Archivo de documentación

- La documentación es entregada al encargado de kárdex y registro para su correspondiente archivo en el file personal.

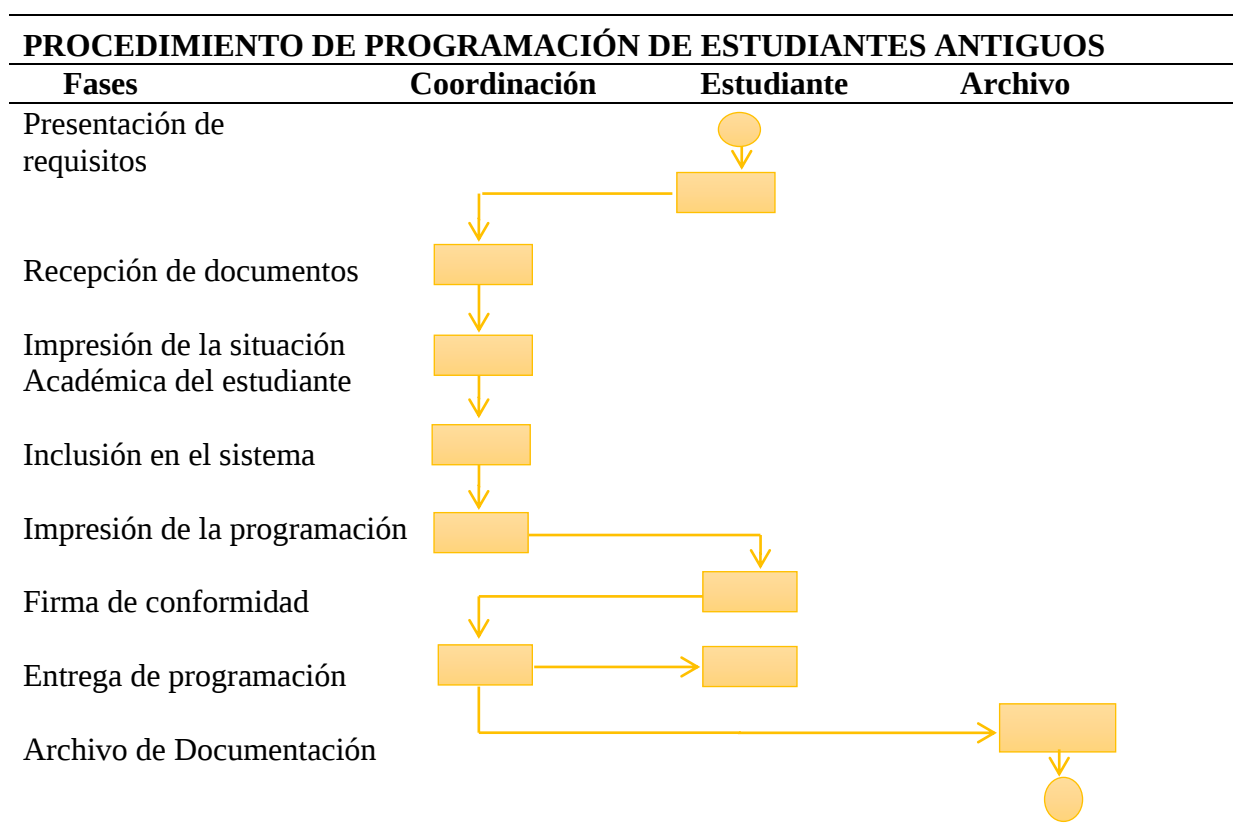


Figura 2
Flujo de Procedimiento de programación de estudiantes antiguos
Fuente elaboración propia

d) Duración de Trámite

La programación debe realizarse de manera inmediata. Si se presenta algún inconveniente, se debe ampliar hasta 24 horas, como límite máximo.

4.5.2. Programación de estudiantes nuevos

Es el trámite que los estudiantes nuevos deben realizar en la coordinación de su programa, después de haberse matriculado en ventanilla de archivo y kárdex de la universidad, trámite que permite iniciar su carrera universitaria de manera formal y legal.

4.5.2.1. Objetivo del proceso

Optimizar el nivel de eficiencia en el proceso de programación de estudiantes nuevos, en los distintos programas del Área de Ciencias Económica y Financiera.

4.5.2.2. Proceso de programación de estudiantes nuevos

El proceso presenta el siguiente procedimiento:

a) Presentación de requisitos en coordinación

- El estudiante presenta los documentos necesarios para abrir su file (fotocopia de título de bachiller, fotocopia de cédula de identidad, fotocopia de certificado de nacimiento, foto 4x4 fondo rojo, apertura de cardex), carpeta en la cual se archivará sus datos personales y académicos.
- La coordinadora recepciona y revisa los documentos y requisitos.
- El estudiante presenta una copia de pago por derecho de matriculación, realizado en ventanilla trámites y registro (VTR).
- La coordinadora recepciona el comprobante de pago y las dos matrículas.

b) Inclusión en el sistema por la Coordinación.

- El estudiante es programado e incluido en el sistema.
- La Coordinadora imprime la programación de materias que le corresponden a cada estudiante en el presente periodo académico; en el mismo, se identifica a los docentes que regentan cada asignatura; el aula; por último, contiene el horario.
- El estudiante da su conformidad a través de la firma del documento de programación.
- La Coordinadora entrega una programación al estudiante.

c) Archivo de documentación

- La coordinadora deriva la documentación al encargado de kárdex y registro para su correspondiente archivo en el file personal.

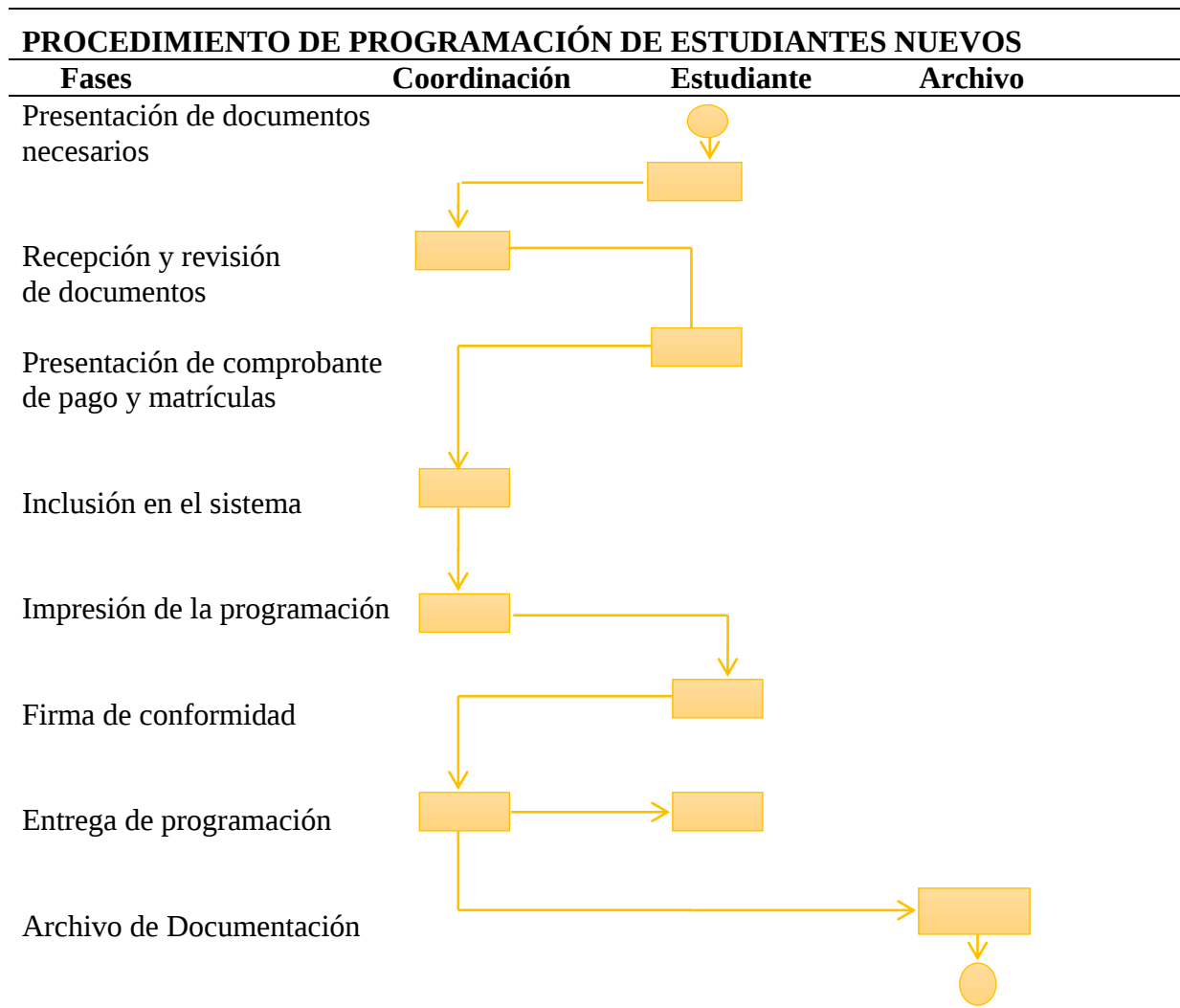


Figura 3
Flujo de Procedimiento de programación de estudiantes nuevos
Fuente elaboración propia

d) Duración de Trámite

La programación debe realizarse de manera inmediata. Si hubiera algún inconveniente, se debe ampliar hasta 24 horas, como límite máximo.

4.5.3. Programación extemporánea de estudiantes

Es el trámite que, estudiantes antiguos y nuevos, deben realizar en la coordinación de su programa, después del plazo establecido para la programación. Es decir, estudiantes que realizan con retraso este trámite.

4.5.3.1. Objetivo del proceso

Optimizar el proceso de programación extemporánea de los estudiantes de los diferentes programas del Área de Ciencias Económicas y Financieras.

4.5.3.2. Proceso de programación extemporanea

El proceso presenta el siguiente procedimiento:

a) Presentación de requisitos en coordinación

- El estudiante presenta los documentos necesarios para abrir el file de cada estudiante (fotocopia de título de bachiller, fotocopia de cédula de identidad, fotocopia de certificado de nacimiento, foto 4x4 fondo rojo, apertura de cardex), carpeta en la cual se archivará sus datos personales y académicos. (Trámite sólo para estudiantes nuevos)
- La coordinadora recepciona y revisa los documentos y requisitos.
- El estudiante presenta una copia de pago por derecho de matriculación, realizado en ventanilla trámites y registro (VTR).
- La coordinadora recepciona el comprobante de pago y las dos matrículas.

b) Inclusión en el sistema por la coordinación

- La coordinadora imprime dos hojas de la situación académica del estudiante, una copia para el archivo y la otra para el estudiante. (Estudiantes antiguos)
- El estudiante es programado e incluido en el sistema.
- La coordinadora imprime la programación de materias que le corresponden a cada estudiante en el presente periodo académico; en el mismo, se identifica a los docentes que regentan cada asignatura; el aula; por último, contiene el horario.
- El estudiante da su conformidad a través de la firma del documento de programación.
- La coordinadora entrega una programación al estudiante.

c) Archivo de documentación

- La coordinadora deriva la documentación al encargado de kárdex y registro para su correspondiente archivo en el file personal.

PROCEDIMIENTO DE PROGRAMACIÓN EXTEMPORÁNEA DE ESTUDIANTES ANTIGUOS

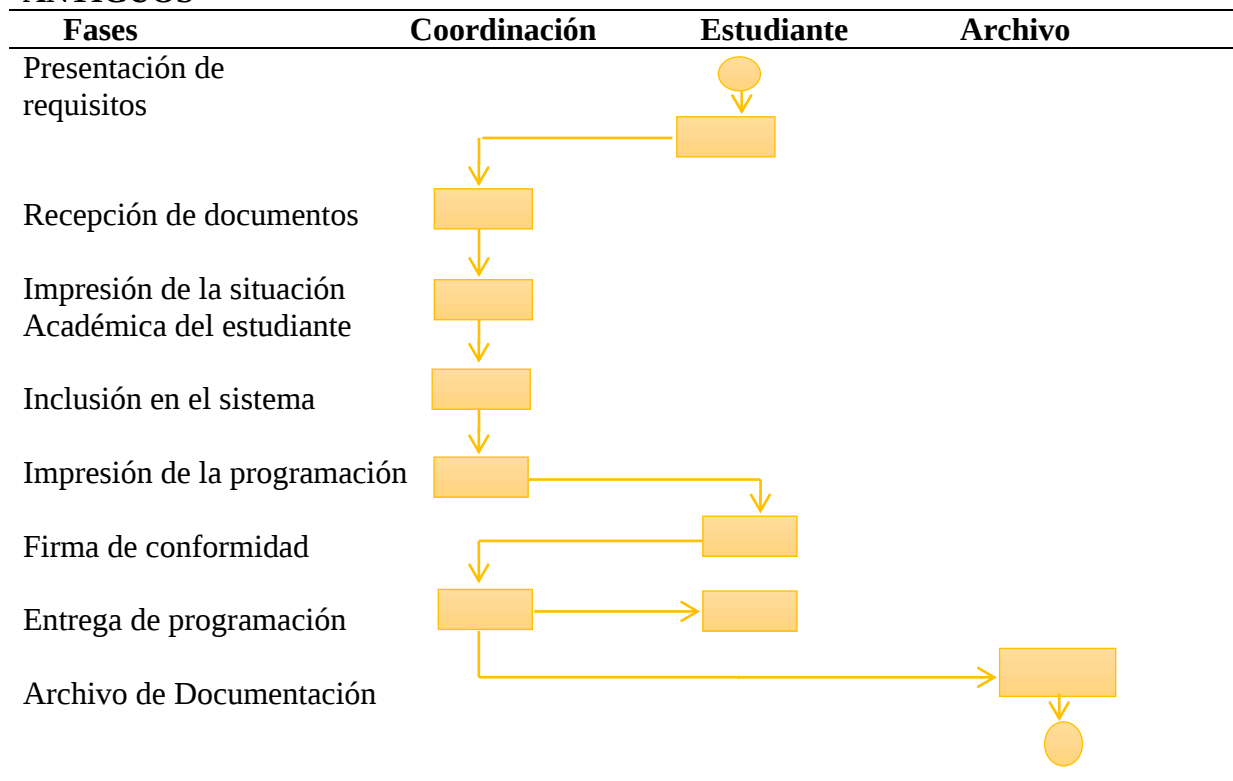


Figura 4
Flujo de procedimiento de programación extemporánea de estudiantes antiguos
Fuente elaboración propia

El proceso de programación extemporánea de estudiantes nuevos es la siguiente:

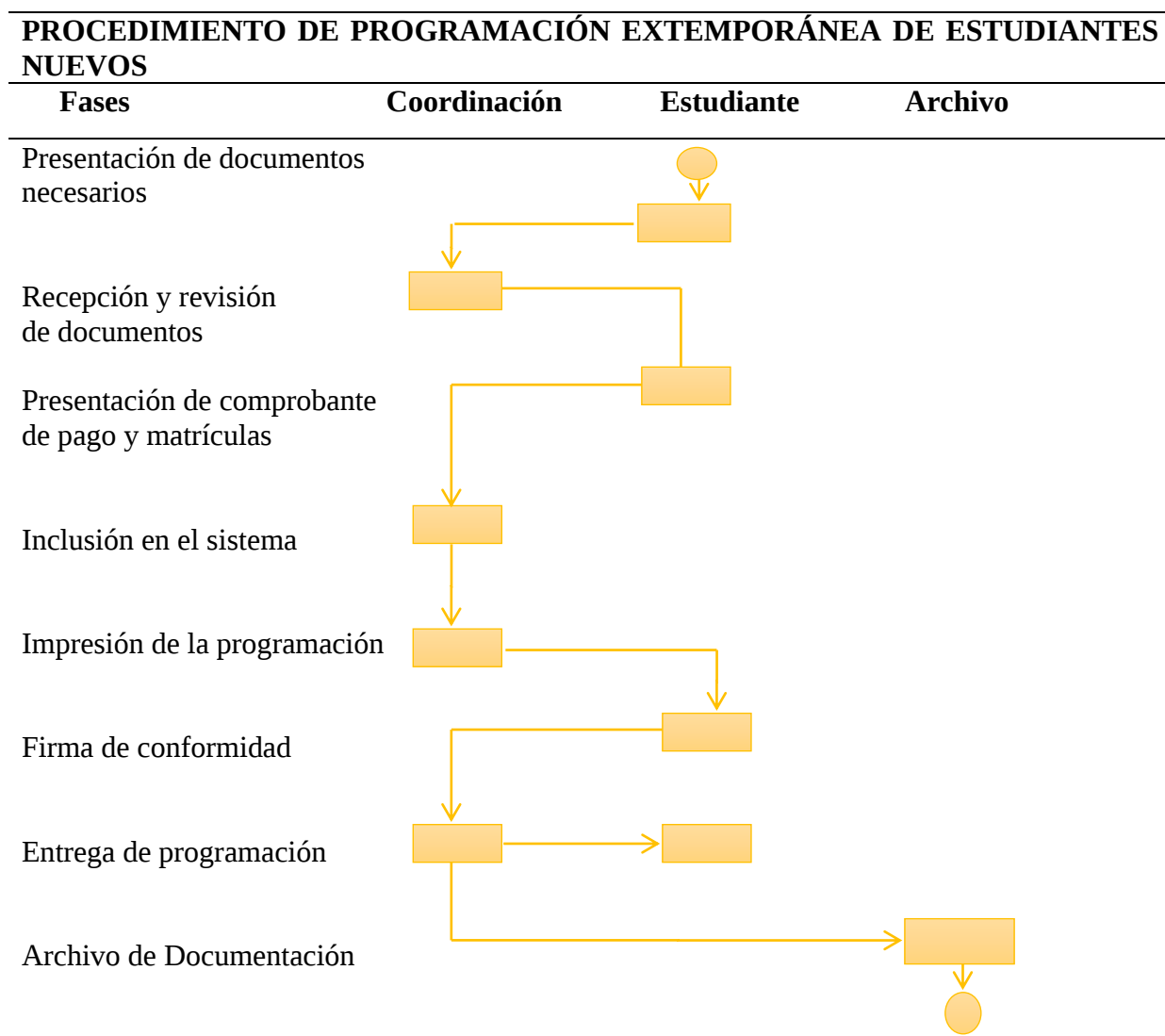


Figura 5
Flujo de Procedimiento de programación extemporánea de estudiantes
Fuente elaboración propia

d) Duración de Trámite

La programación extemporánea debe realizarse de manera inmediata. Si hubiera algún inconveniente, se debe ampliar hasta 24 horas, como límite máximo.

4.5.4. Examen de segunda instancia

Es el procedimiento por el que el estudiante es habilitado para rendir la evaluación de segunda instancia, puesto que en alguna asignatura ha reprobado con una nota mayor a 40 y menor a 51 puntos.

4.5.4.1. Objetivo del proceso

Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de examen de Segunda Instancia, de los estudiantes regulares, en los diferentes programas y carreras del Área de Ciencias Económicas y Financieras.

4.5.4.2. Proceso de examen de segunda instancia.

El proceso presenta el siguiente procedimiento:

a) Presentación de requisitos en la coordinación

- El estudiante debe presentar la boleta de pago o depósito y una fotocopia que le da derecho a rendir examen de segunda instancia (Documento obtenido en ventanilla de registro y cárdex).
- La coordinadora recepciona los documentos.

b) La Coordinadora habilitada al estudiante para el examen de segunda instancia

- La coordinadora habilita al estudiante mediante la stampa de su sello.
- La coordinadora entrega el comprobante de pago original sellado al estudiante.
- El estudiante entrega la boleta de pago original al docente.

c) Archivo de Documentación.

- La coordinadora deriva la fotocopia sellada de la boleta de pago al encargado de Kárdex y registro para su correspondiente archivo en el file personal.

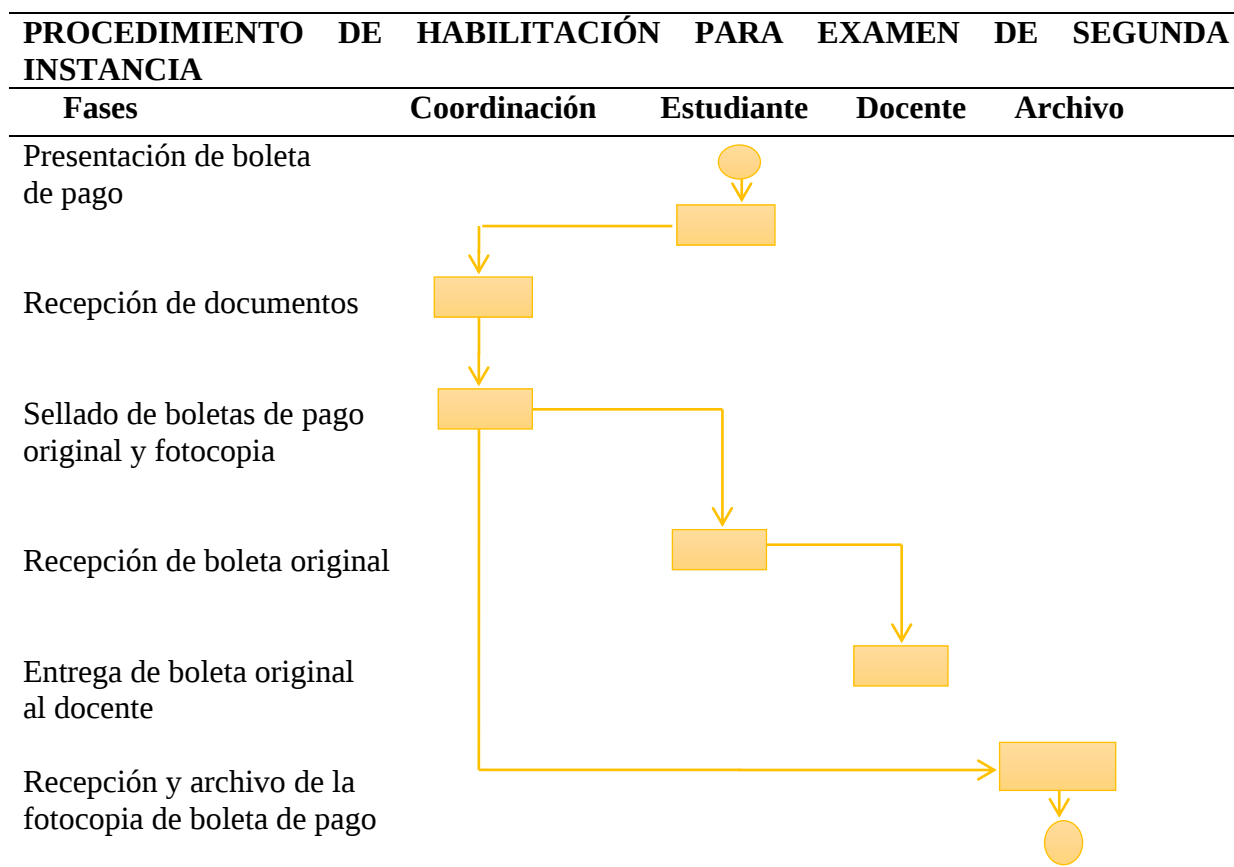


Figura 6
Flujo de procedimiento de habilitación de exámenes de segunda instancia
Fuente elaboración propia

d) Duración de Trámite

La habilitación de exámenes de segunda instancia debe realizarse de manera inmediata, puesto que es requisito indispensable para que el docente permita que el estudiante rinda la prueba recuperatoria.

4.5.5. Examen de Mesa

Es la evaluación oral que debe presentar el estudiante, ante tribunal, después de haber reprobado en el examen de segunda instancia. Esta evaluación debe ser aprobada por el Consejo de Área. La asignatura al que el estudiante postula no debe incluir prácticas de laboratorio o de campo, puesto que es eminentemente teórica.

4.5.5.1. Objetivo del proceso

Optimizar el proceso administrativo de habilitación para el examen de mesa logrando que sea más efectivo y rápido.

4.5.5.2. Proceso de examen de mesa

El proceso presenta el siguiente procedimiento:

a) Presentación de Requisitos en Secretaria

- El estudiante presenta una solicitud para rendir examen de mesa, dirigida al Director de Área, indicando la asignatura.
- El Director de Área recepciona y aprueba la solicitud. Deriva la carta a la coordinación.

b) La Coordinadora n habilita al estudiante en el Sistema Siringuero.

- El estudiante presentar la boleta de pago o depósito de derecho a examen de mesa entregando en Ventanilla de Trámites y Registro (VTR).
- La coordinadora imprime dos (2) hojas de la situación académica del estudiante, una copia para el archivo y la otra para el estudiante.
- El estudiante es habilitado en el Sistema Siringuero. La coordinadora imprime dos hojas, una copia para el archivo y la otra queda con el estudiante.
- La Coordinadora entrega, al docente de la asignatura, una copia de la lista de estudiantes habilitados para el examen de mesa.

c) Archivo de Documentación

La coordinadora deriva la documentación al encargado de kárdex y registro para su correspondencia archivo en el file personal.

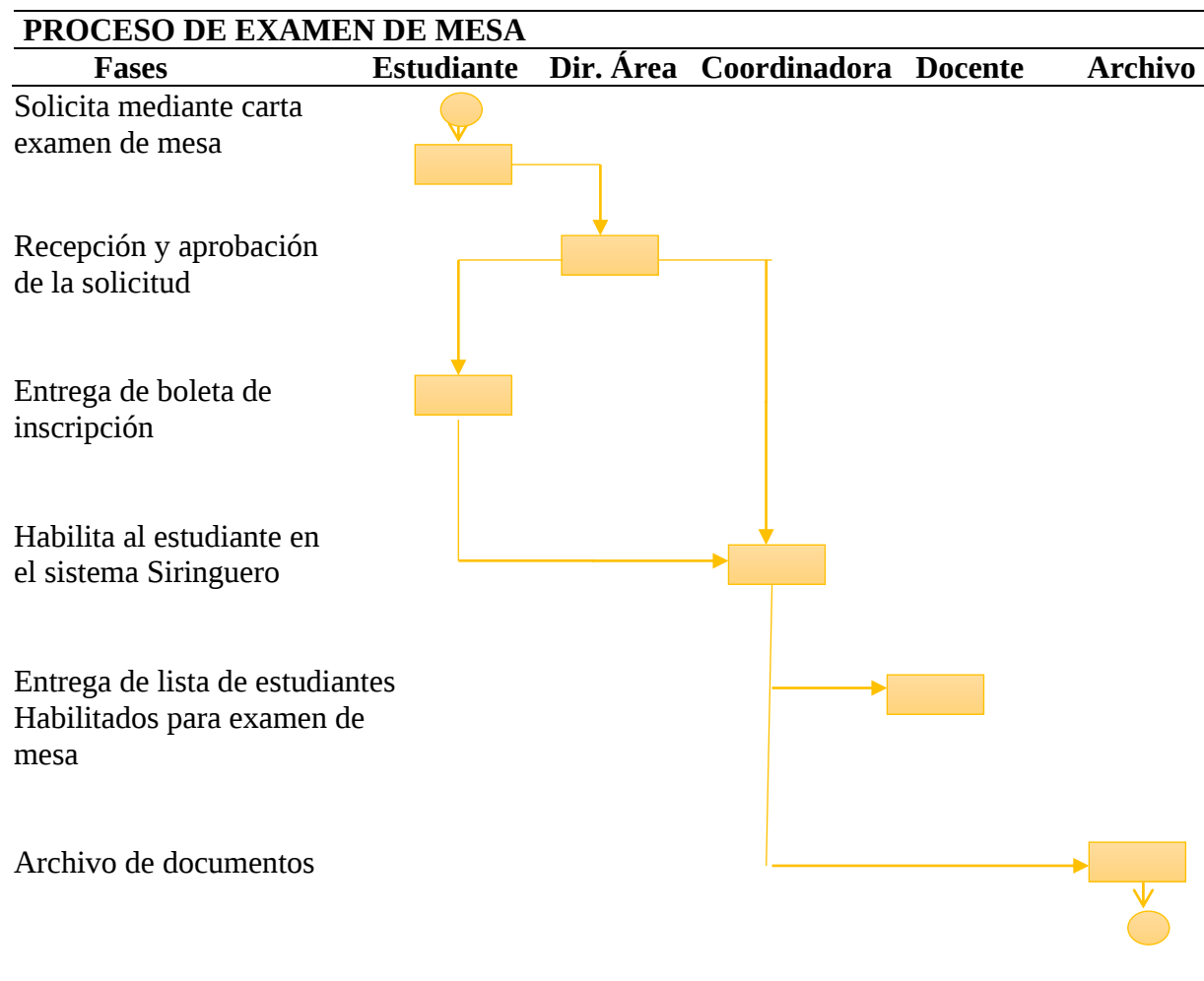


Figura 7
Flujo de Procedimiento de Examen de Mesa
Fuente elaboración propia

d) Duración del trámite

La duración del trámite debe realizarse en un lapso de 24 horas, como límite máximo.

4.5.6. Curso de verano

Es la actividad académica - curricular que el estudiante debe cursar durante las vacaciones, para recuperar alguna asignatura reprobada o no cursada.

4.5.6.1. Objetivo del proceso

Habilitar a los estudiantes en cursos de verano, para que recuperen asignaturas reprobadas o no cursadas, mejorando el grado de eficiencia de la administración del Á.C.E.F.

4.5.6.2. Proceso de curso de verano

El proceso presenta el siguiente procedimiento:

a) Presentación de requisitos

- El estudiante presentar una solicitud de Curso de Verano, dirigida al Director de Área, indicando la asignatura.
- El Director de Área recepciona y aprueba la solicitud. Deriva la carta a coordinación

b) La Coordinadora habilita al estudiante

- El estudiante presentar la boleta de pago o depósito de derecho al curso de verano, entregando en Ventanilla de Trámite y Registro (VTR).
- La coordinadora imprime dos hojas de la situación académica del estudiante, una para el interesado y otra para archivo y kárdex.
- El estudiante es habilitado en el Sistema Siringuero.
- La coordinadora imprime dos hojas, una copia para el archivo y la otra queda con el estudiante.
- La coordinadora entrega al docente una copia de la lista de estudiantes habilitados.

c) Archivo de documentación

- La coordinadora deriva la documentación al encargado de kárdex y registro para su correspondiente archivo en el file personal.

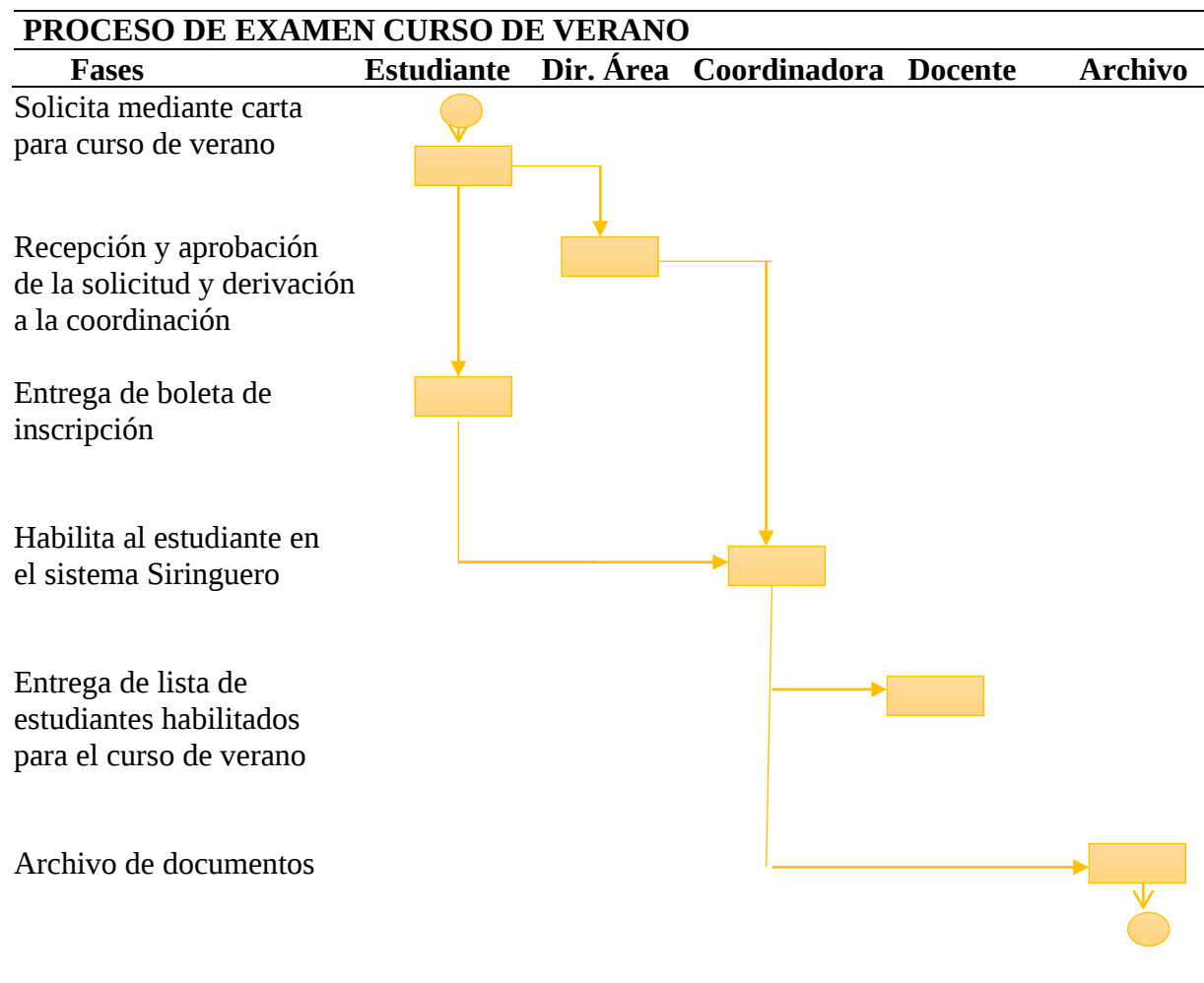


Figura 8
Flujo de Procedimiento de Curso de Verano
Fuente elaboración propia

d) Duración del Trámite

El trámite debe ser lo más corto posible, entre 2 a 3 días.

4.5.7. Actividades administrativas

Las actividades administrativas implican corresponder a solicitudes de documentos, como: certificado de alumno regular, certificado de estudios, certificado de malla curricular, situación académica para trámites de estudiantes. Por su parte, para los docentes permite el trámite de certificado o constancia de trabajo, certificado de desempeño profesional y otros.

4.5.7.1. Objetivo del proceso

Dotar a los docentes y estudiantes de documentos necesarios, en menor tiempo y costo, optimizando los procedimientos administrativos del Á.C.E.F.

4.5.7.2. Proceso de actividades administrativas

El proceso presenta el siguiente procedimiento:

a) Presentación de Requisitos en Secretaria.

- El estudiante o docente presentar carta dirigida al Director del Área indicando el tipo de documento que solicita y la finalidad del mismo.
- El Director de Área recepciona la solicitud y la deriva a coordinación.

b) Verificación de la solicitud y requisitos

- El estudiante o docente presenta la boleta de pago extendido en Ventanilla de Trámite y Registro (VTR), por derecho del certificado o constancia.
- La coordinadora verifica la solicitud y elabora el documento. Una vez revisado los antecedentes imprime dos ejemplares de los documentos requeridos.
- La coordinadora deriva los documentos al Director de Área para que firme los mismos.

c) Firma del Director.

- El Director del Área firma el documento solicitado por duplicado y deriva los mismos a coordinación.
- La coordinadora entrega una copia al solicitante.

d) Archivo de Documentación.

- La coordinadora deriva la documentación al encargado de kárdex y registro para su correspondiente archivo en el file personal.

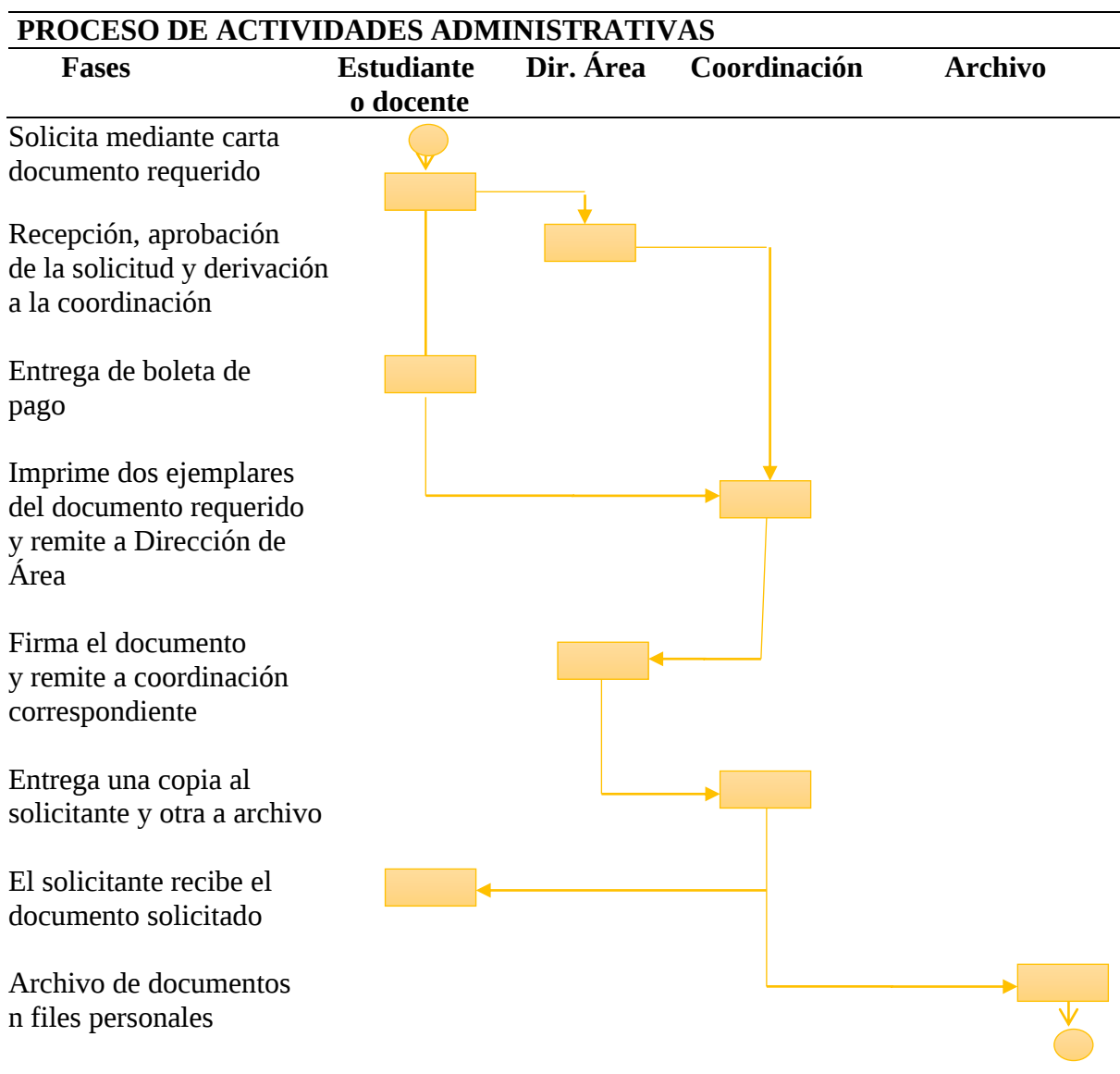


Figura 9
Flujo de Procedimiento de Actividades Administrativas
Fuente elaboración propia

e) Duración del trámite

El trámite debe cumplir con una serie de requisitos importantes, por lo que es necesario que se le asigne un tiempo suficiente para su ejecución. Por lo tanto, el tiempo del trámite es de 48 horas, como plazo máximo.

4.5.8. Convalidación de plan a plan

Permite al estudiante convalidar materias del plan que curso a otro nuevo, por las renovaciones temporales que existen en el mejoramiento de la malla curricular de cada programa.

4.5.8.1. Objetivo del proceso

Convalidar notas de las asignaturas cursadas en un plan antiguo a uno nuevo, permitiendo continuar con el proceso de profesionalización a estudiantes rezagados en el plan que iniciaron su carrera.

4.5.8.2. Proceso de convalidación

El proceso presenta el siguiente procedimiento:

a) Presentación de requisitos

- El estudiante presenta solicitud de autorización a la Dirección de Área, para dar inicio al trámite para convalidación de plan a plan.
- El estudiante presenta certificado de estudios de la malla curricular del plan de estudios cursado.
- El estudiante presenta la última malla curricular vigente.
- Se revisa la malla curricular consensuada, con ambos planes de las asignaturas convalidadas y las calificaciones aprobadas.
- Finalizado el proceso el Concejo de Área elaborará una resolución aprobando la convalidación. Se deriva la resolución a la coordinación del programa al cual pertenece el solicitante.

b) La coordinadora elabora el documento de convalidación

- La coordinadora recepciona la resolución y elabora en dos ejemplares el documento de convalidación de plan a plan. Una copia para el archivo y la otra queda con el estudiante.
- La coordinadora deriva los documentos al Director de Área.

c) Firma del Director

- El Director del A.C.E.F., firma del documento de convalidación de plan a plan por duplicado. Posteriormente lo deriva a la coordinación para la entrega del mismo al interesado.
- Se deriva la resolución a la coordinación del programa al cual pertenece el solicitante.

d) Archivo de documentación

- La coordinadora deriva la documentación al encargado del kárdex y registrado para su correspondiente archivo en el file personal.

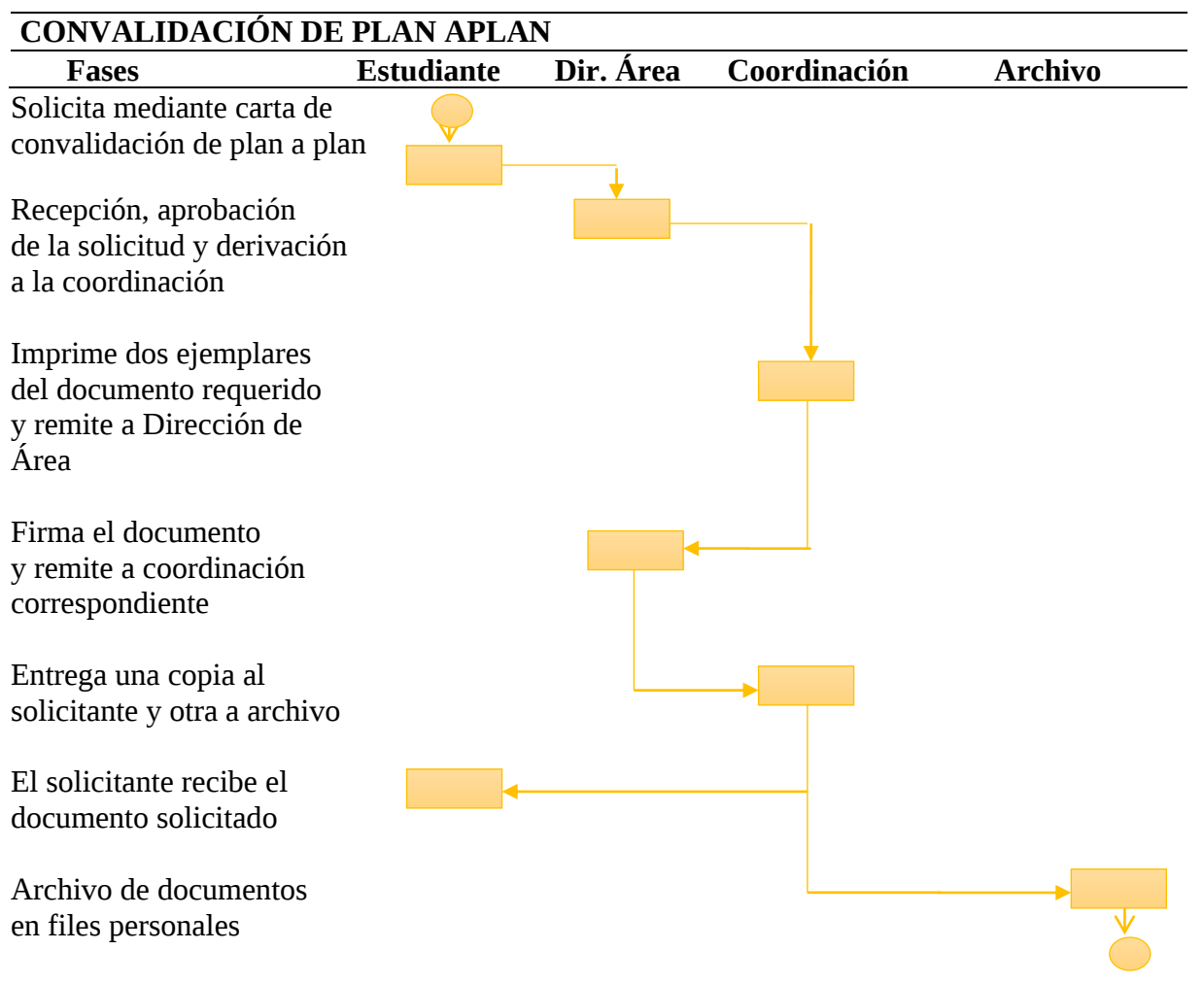


Figura 10
Flujo de procedimiento de convalidación de plan a plan
Fuente elaboración propia

e) Duración del trámite

El trámite debe tener un tiempo razonable. Considerando el procedimiento para su aprobación, el plazo no debe ser ni más ni menos que una semana.

4.5.9. Convalidación de programa a programa

Es el movimiento que realiza un estudiante de un programa a otro programa, permitiendo que los educandos determinen con exactitud su orientación vocacional. Cada estudiante sólo puede acceder a dos cambios de programa. Con la excepción de aquellos que se ausentaron por cinco o más años de la actividad académica.

4.5.9.1. Objetivo del proceso

Permitir que los estudiantes puedan cambiar de programa, según sus intereses académicos y profesionales.

4.5.9.2. Proceso de convalidación

El proceso presenta el siguiente procedimiento:

a) Presentación de Requisitos

- El estudiante presenta solicitud de autorización de inicio del trámite a la Dirección de Área. La carta debe ser acompañada de fotocopia simple de certificado de estudios en base a la malla curricular del plan de estudios cursado; fotocopia de última malla curricular vigente; fotocopia simple de la malla curricular consensuada con ambos planes de asignaturas convalidadas y las calificaciones aprobadas.
- Finalizado el proceso el Concejo de Área elaborará una resolución aprobando la convalidación. Se deriva la resolución a la coordinación del programa al cual pertenece el solicitante.

b) La Coordinadora elabora el documento de convalidación.

- La coordinadora recepciona la resolución y elabora en dos ejemplares el documento de convalidación de plan a plan. Una copia para el archivo y la otra queda con el estudiante.
- La coordinadora deriva los documentos al Director de Área.

c) Firma del Director.

- El Director del A.C.E.F para la firma del documento de convalidación de plan a plan por duplicado. Posteriormente lo deriva a la coordinación para la entrega del mismo al interesado.

d) Archivo de Documentación.

- La coordinadora deriva la documentación al encargado del kárdex y registrado para su correspondiente archivo en el file personal.

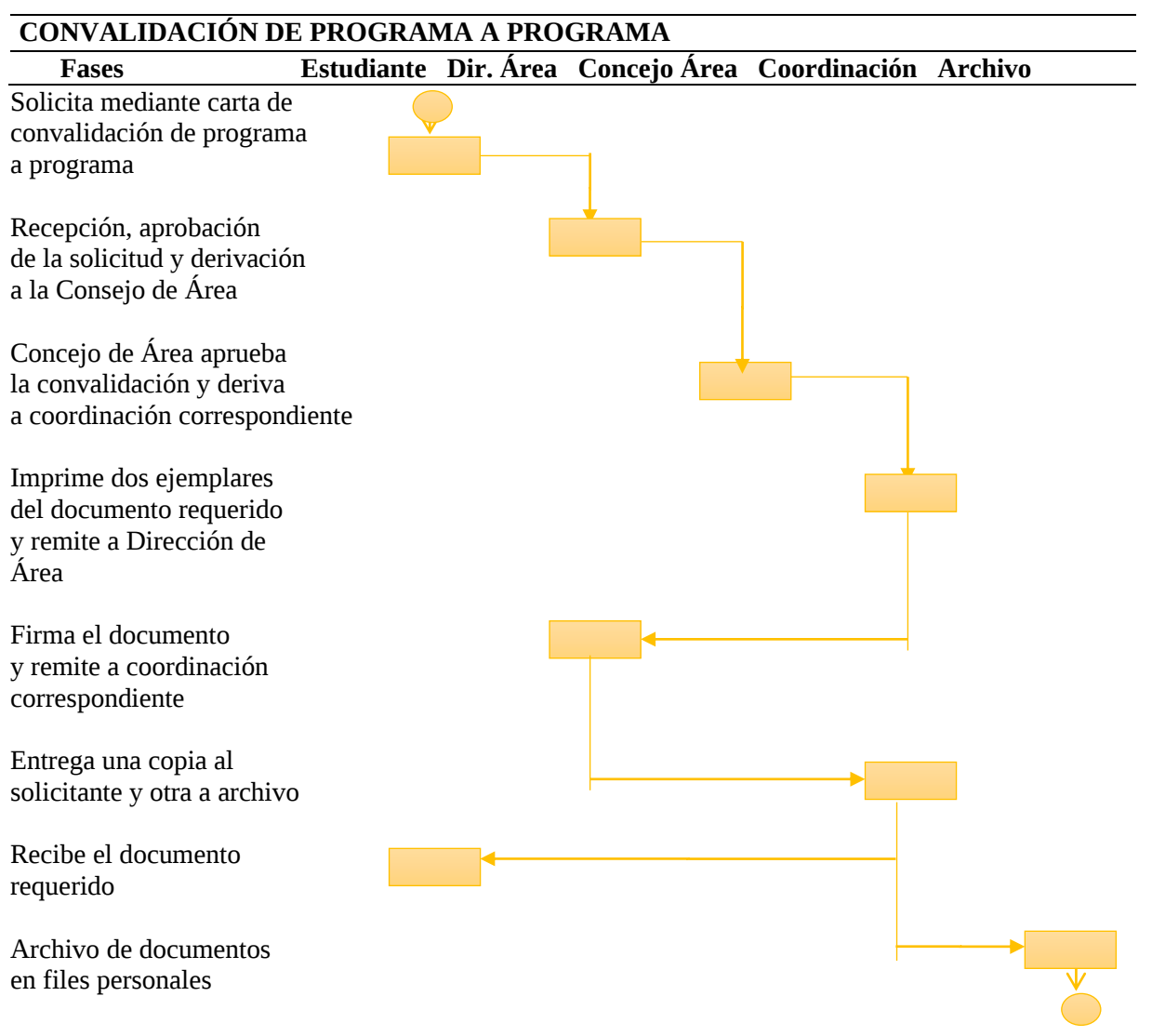


Figura 11
Flujo de Procedimiento de Convalidación de Programa a Programa
Fuente elaboración propia

e) Duración del Trámite

El trámite debe tener un tiempo razonable. Considerando el procedimiento para su aprobación, el plazo no debe ser ni más ni menos que una semana.

4.5.10. Convalidación de universidad a universidad

Es el cambio que realiza un estudiante para seguir sus estudios profesionales en otra universidad diferente a la de origen. Trámite, por el cual un estudiante de la Universidad del Sistema Nacional solicita la Convalidación notas y asignaturas en la Universidad de destino.

4.5.10.1. Objetivo del Proceso.

Permitir a los estudiantes concluir sus estudios profesionales en una universidad del sistema nacional diferente a la de origen.

4.5.10.2. Proceso de convalidación

El proceso presenta el siguiente procedimiento:

a) Presentación de requisitos

- El solicitante presenta a la Dirección de Área la copia de solicitud de plaza enviada por el departamento de gestiones de la universidad de origen, acompañada de: fotocopia de la última matrícula de la gestión cursada en la carrera de origen; fotocopia de certificados de calificaciones (haber aprobado al menos cuatro semestres en la carrera de origen); fotocopia simple de plan de estudio; historial académico; programas analíticos.
- Presentar file académico completo de la carrera de origen, que contenga:
 - Fotocopia de Certificado de habilitación (u otro documento que acredite la modalidad de admisión a la Universidad).
 - Fotocopia simple del título de bachiller.
 - Una fotografía color 4 x 4 fondo rojo.
 - Fotocopia simple de certificado de nacimiento.
 - Fotocopias simple de cédula de identidad.
- El Director de Área deriva los documentos a la coordinación.

b) la coordinadora elabora documento de convalidación

- La Coordinadora verifica la solicitud y elabora en dos ejemplares el documento de convalidación de Universidad a Universidad, una copia para el archivo y la otra queda con el solicitante.
- La coordinadora remite los documentos de convalidación a la Dirección de Área.

c) Firma del Director

- El Director del Á.C.E.F., firma el documento de convalidación de Universidad a Universidad por duplicado. Posteriormente deriva a la coordinación para la entrega del mismo al interesado.

d) Archivo de Documentación.

- La coordinadora deriva la documentación al encargado de kárdex y registro para su correspondiente archivo en el file personal.

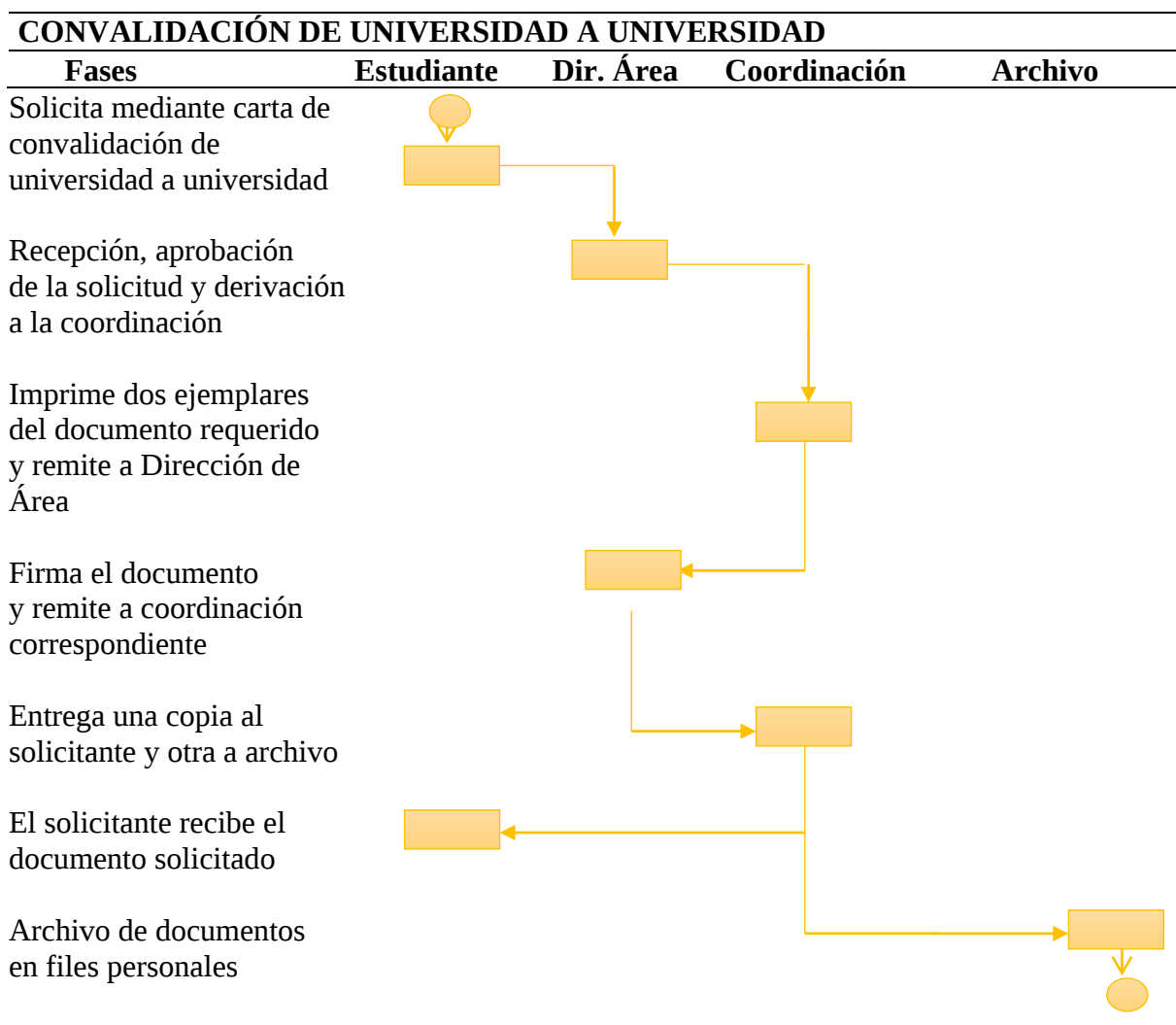


Figura 12
Flujo de Procedimiento de Convalidación de Universidad a Universidad
Fuente elaboración propia

e) Duración del trámite

La duración de este trámite implica una serie de procedimientos que requieren el tiempo necesario y suficiente para concretizarse. Por lo que debe considerarse un plazo prolongado, entre uno a dos meses.

4.5.11. Certificado de calificación

Procedimiento, mediante el cual se extiende una certificación con las notas obtenidas durante el avance académico de cada estudiante.

4.5.11.1. Objetivo del proceso

Certificar el record académico de los estudiantes, que permita verificar las notas o calificaciones que están registradas en el sistema.

4.5.11.2. Proceso de certificación

El proceso presenta el siguiente procedimiento:

a) Presentación de Requisitos

- El estudiante presenta una carta dirigida al Director de Área solicitando el certificado de calificaciones. Nota acompañada de fotocopia de matrícula o cédula universitaria, fotocopia de depósito de pago por derecho de certificado.
- El Director de Área deriva la carta a coordinación del programa al cual pertenece el solicitante.

b) La coordinadora elabora el certificado de calificaciones

- La Coordinadora verifica la solicitud y elabora en dos ejemplares del certificado de calificaciones, una copia para el archivo y la otra para el solicitante.
- La coordinadora remite los documentos al Director de Área.

c) Firma del Director.

- El Director del A.C.E.F., firma el certificado de calificaciones por duplicado.
- Deriva el documento a la coordinación correspondiente.

d) Archivo de Documentación.

- La coordinadora deriva la documentación al encargado de kárdex y registro para su correspondiente archivo en el file personal.

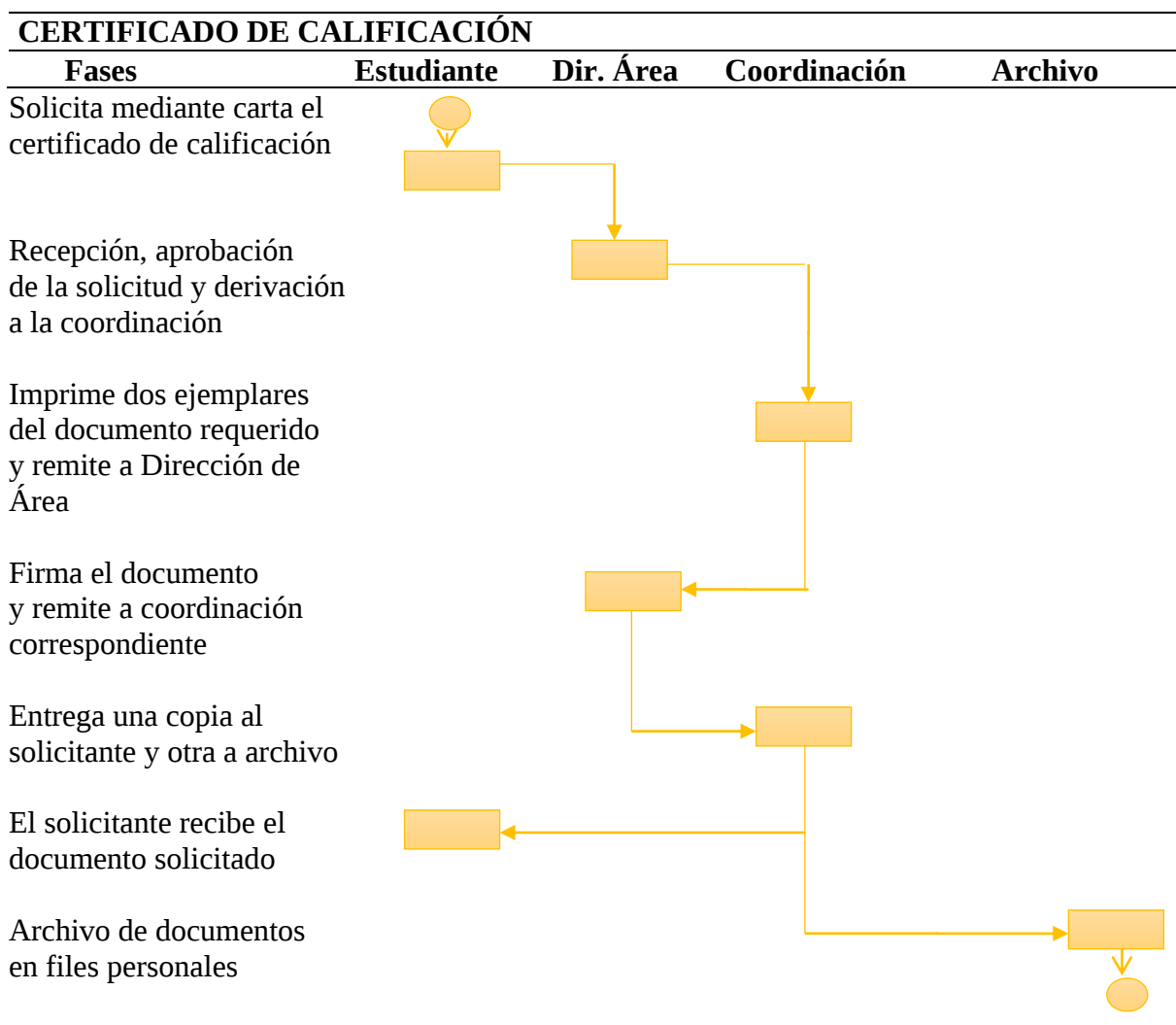


Figura 13
Flujo de Procedimiento de Certificado de Calificaciones
Fuente elaboración propia

e) Duración del Trámite

El trámite no debe exceder las 48 horas para su concreción.

4.5.12. Certificado de plan de estudios

Es el documento que extiende la U.A.P., a través del Área de Ciencias Económicas y Financieras, que permite contar con información actualizada sobre la situación académica del solicitante.

4.5.12.1. Objetivo del proceso

Contar con información actualizada sobre la situación académica de los estudiantes, mediante la extensión de un certificado de estudios.

4.5.12.2. Procedimiento propuesto

El proceso presenta el siguiente procedimiento:

a) Presentación de requisitos

- El estudiante presenta una carta dirigida al Director de Área solicitando certificado de plan de estudios, acompañada de una fotocopia de matricula o cédula universitaria, fotocopia de depósito de pago por derecho de certificado.
- El Director deriva los documentos a la coordinación correspondiente.

b) La coordinadora elabora el certificado de plan de estudios

- La Coordinadora verifica la solicitud y elabora en dos ejemplares del certificado de plan de estudios, una copia para el archivo y la otra para el solicitante.
- La coordinadora deriva los documentos a la Dirección del Área.

c) Firma del Director

- El Director del A.C.E.F., firma el certificado de plan de estudios por duplicado y lo remite a la coordinación correspondiente.

d) Archivo de documentos

- La coordinadora deriva la documentación al encargado de kárdex y registro para su correspondiente archivo en el file personal.

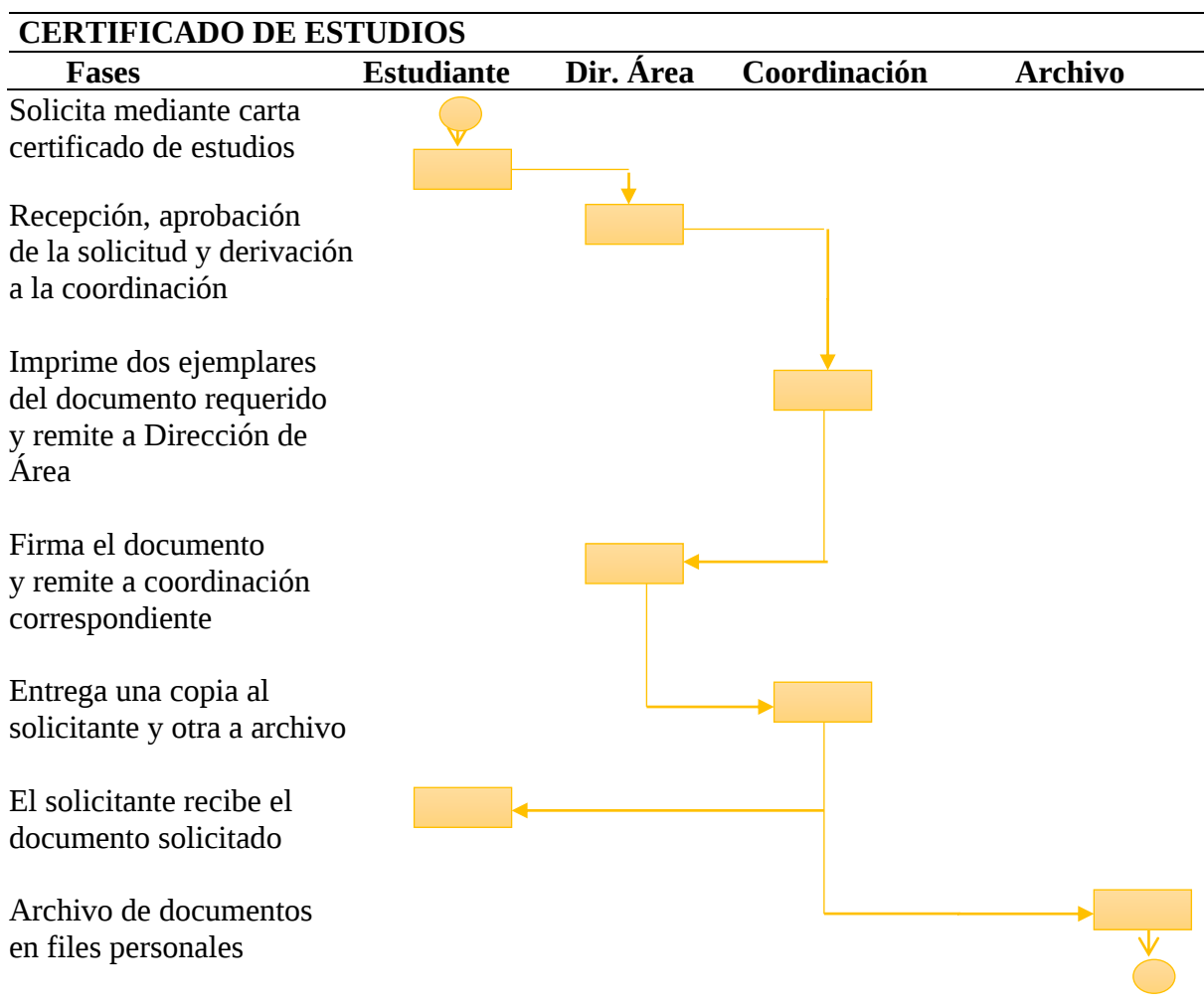


Figura 14
Flujo de Procedimiento del Certificado de Plan de Estudios
Fuente. Elaboración propia.

e) Duración del trámite.

La duración de este trámite tiene una duración de 48 horas.

4.5.13. Certificado de historial académico

El historial académico es un documento que se tramita después de haber culminado con el avance curricular de un programa, es un requisito para la tramitación del certificado de académico.

4.5.13.1. Objetivo del Proceso

Certificar los antecedentes académicos de cada estudiante, que permite verificar las notas o calificaciones que están registradas en el sistema, por lo tanto, certificar el record académico.

4.5.13.2. Procedimiento propuesto

El proceso presenta el siguiente procedimiento:

a) Presentación de requisitos

- El estudiante presenta una carta dirigida al Director de Área solicitando el certificado de historial académico, solicitud que es acompañada por una fotocopia de matricula o cédula universitaria y una fotocopia de depósito de pago por derecho al certificado.
- El Director de Área remite el documento a la coordinación correspondiente.

b) La Coordinadora elabora el certificado de historial académico

- La Coordinadora verifica la solicitud y elabora dos ejemplares del certificado de historial académico, una copia para el archivo y la otra queda con el solicitante.
- La coordinadora remite los documentos al Director de Área.

c) Firma del director

- El Director del A.C.E.F., firma el historial académico por duplicado.
- El Director de Área remite la documentación a la coordinación correspondiente.

d) Archivo de documentación

- La coordinadora deriva la documentación al encargado de kárdex y registro para su correspondiente archivo en el file personal.

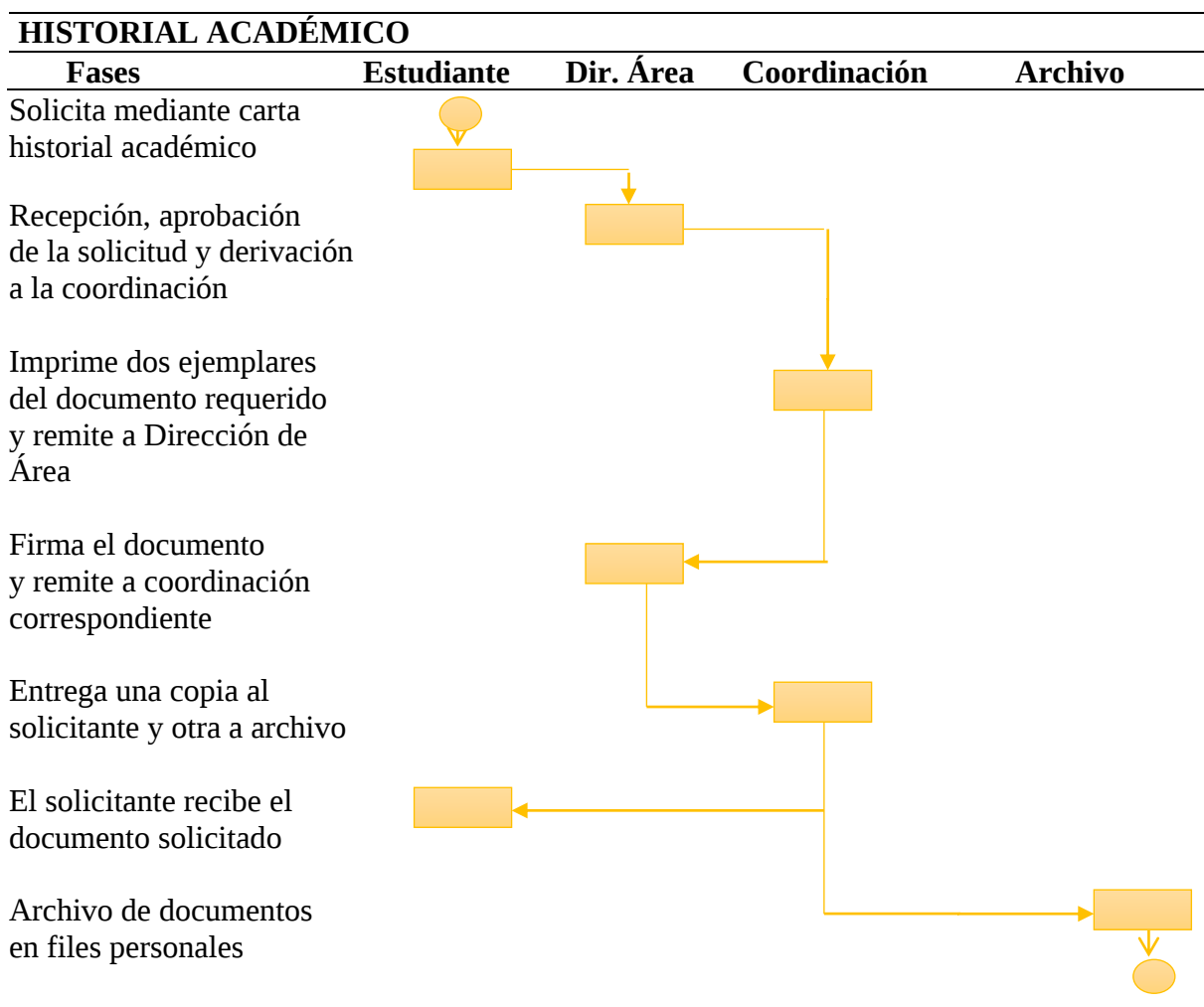


Figura 15
Flujo de Procedimiento de Certificado de Historial Académico
Fuente. Elaboración propia

e) Duración del trámite

La duración de este trámite tiene una duración de 48 horas.

4.5.14. Certificado de admisión docente

Es la documentación requerida por los profesionales que pretenden ser admitidos como docentes en un determinado periodo académico.

4.5.14.1. Objetivo del proceso

Certificar la postulación de un docente en un determinado programa, mediante la concesión de un documento que acredite su posible admisión como catedrático en un periodo académico.

4.5.14.2. Procedimiento propuesto

El proceso presenta el siguiente procedimiento:

a) Presentación de requisitos

- El profesional presenta una carta dirigida al Director de Área que indique la pretensión a la admisión docente. Solicitud que debe ir acompañada de una fotocopia de matrícula o cédula universitaria y una fotocopia de depósito de pago por derecho al certificado.
- El Director de Área deriva la documentación a la coordinación correspondiente.

b) La coordinadora elabora el certificado de admisión docente

- La Coordinadora verifica la solicitud y elabora en dos ejemplares del documento de certificado de admisión docente, una copia para el archivo y la otra para el solicitante.
- La coordinadora deriva los documentos a la Dirección de Área.

c) Firma del director

- El Director del A.C.E.F., firma el certificado de admisión docente por duplicado.
- El Director de Área deriva la documentación a la coordinación correspondiente.

d) Archivo de Documentación

- La coordinadora deriva la documentación al encargado de kárdex y registro para su correspondiente archivo en el file personal.

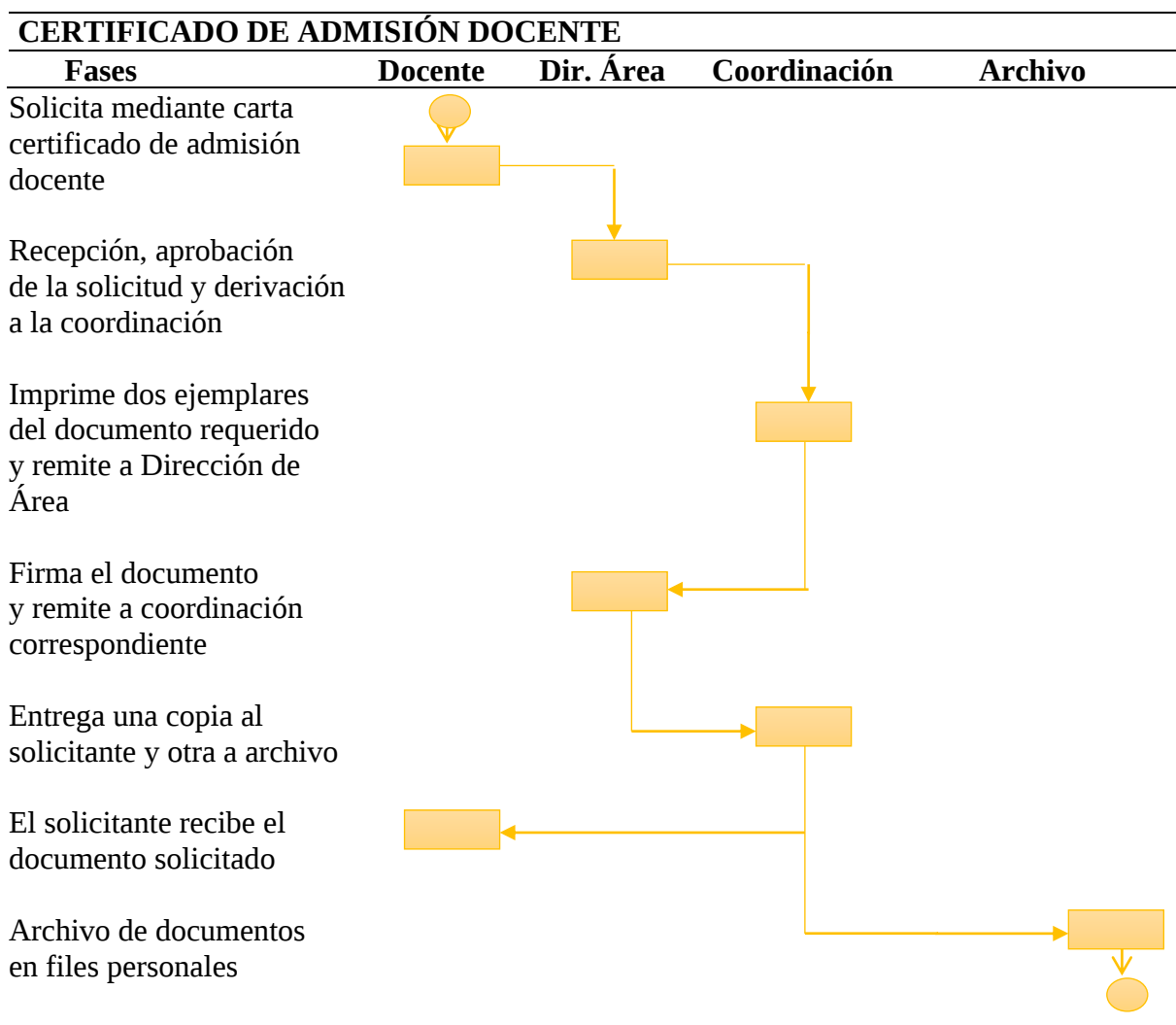


Figura 16
Flujo de Procedimiento de Certificado de Admisión Docente
Fuente elaboración propia

e) Duración del trámite

La duración de este trámite tiene una duración de 48 horas.

4.5.15. Certificado de asignación docente

Es el documento que certifica que un docente ha sido asignado para regentar una determinada asignatura dentro de un programa perteneciente al A.C.E.F.

4.5.15.1. Objetivo del proceso

Certificar la asignación docente en un determinado programa del A.C.E.F., especificando el periodo académico en que se realizó la cátedra.

4.5.15.2. Procedimiento propuesto

El proceso presenta el siguiente procedimiento:

a) Presentación de requisitos

- El docente presenta una carta dirigida al Director de Área solicitando copia del certificado de asignación docente. Solicitud que es acompañada por una fotocopia de toda la documentación elaborada en Vive Rectorado y una fotocopia del informe de resultado de la asignación docente.
- El Director de Área remite la documentación a la coordinación correspondiente.

b) La coordinadora elabora el certificado de asignación docente

- La Coordinadora verifica la solicitud y elabora en dos ejemplares del certificado de asignación docente, una copia para el archivo y la otra para el docente.
- La coordinadora deriva los documentos a la Dirección de Área.

c) Firma del director

- El Director del A.C.E.F., firma el documento certificando la asignación docente por duplicado.
- El Director de Área remite la documentación a la coordinación correspondiente.

d) Archivo de Documentación

- La coordinadora deriva la documentación al encargado de kárdex y registro para su correspondiente archivo en el file personal.

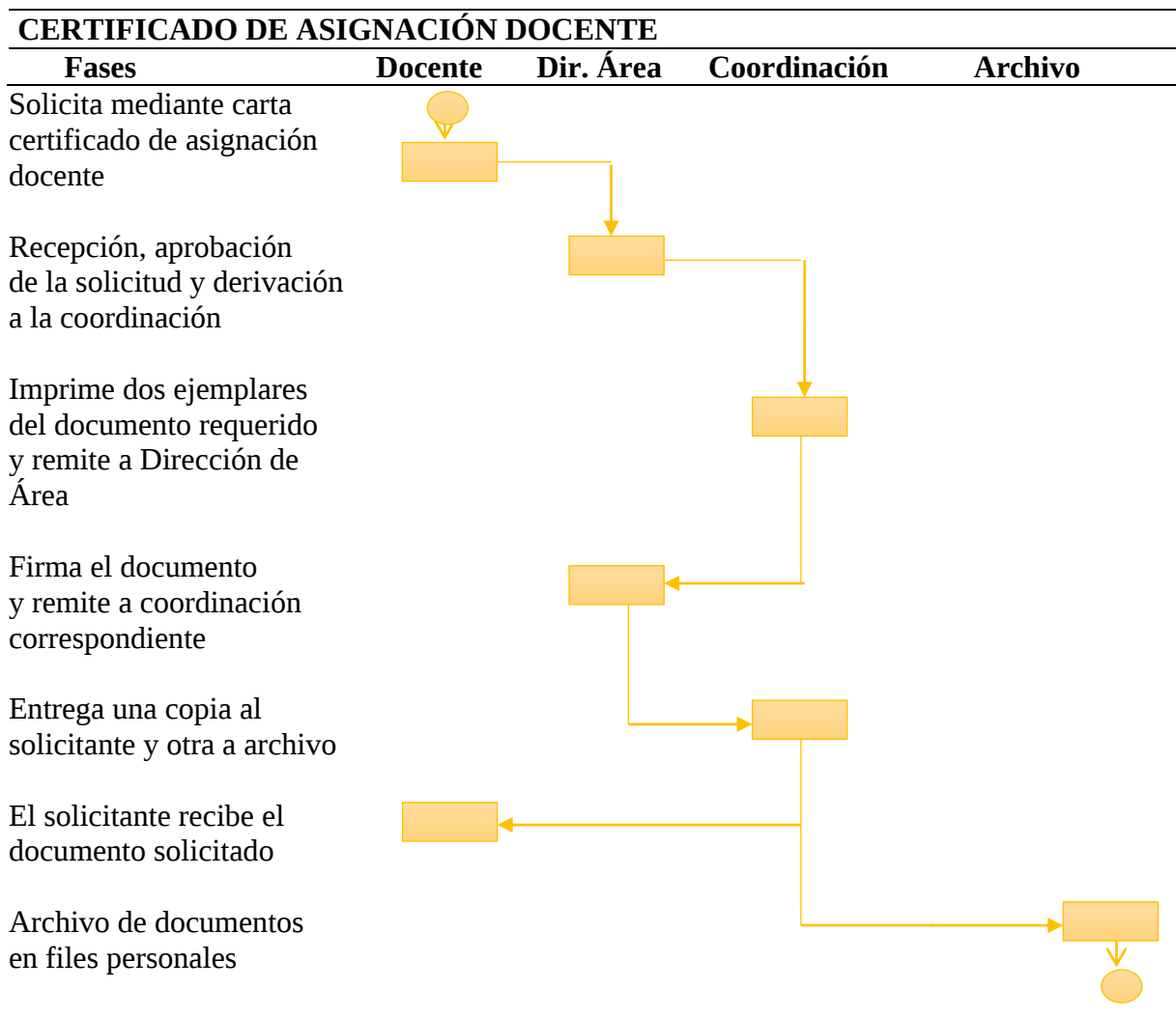


Figura 17
Flujo de Procedimiento de Certificado de Asignación Docente
Fuente elaboración propia

e) Duración del trámite

La duración de este trámite tiene una duración de 48 horas.

4.5.16. Certificado de evaluación docente

Este documento certifica el nivel de rendimiento académico de cada docente, durante el cumplimiento como docente en alguna signatura de un determinado programa del A.C.E.F.

4.5.16.1. Objetivo del proceso

Reconocer el aporte académico y científico que tuvo el docente mientras cumplió como docente de alguna asignatura.

4.5.16.2. Procedimiento propuesto

El proceso presenta el siguiente procedimiento:

a) Presentación de requisitos

- El docente presenta una carta dirigida al Director de Área, solicitando copia de documento de la evaluación docente. Solicitud que debe ser acompañada por una fotocopia de toda la documentación elaborada por el Director del Área y fotocopia de informe de resultado de evaluación docente.
- El Director de Área remite la documentación a la coordinación correspondiente.

b) La Coordinadora elabora el certificado de evaluación docente

- La Coordinadora verifica la solicitud y elabora en dos ejemplares el documento Certificado de evaluación docente, una copia para el archivo y la otra para el docente.
- La coordinadora deriva los documentos a la Dirección de Área.

c) Firma del Director

- El Director del Área de Ciencias Económicas y Financieras firma el documento Certificado de Evaluación Docente por duplicado.
- El Director de Área remite la documentación a la coordinación correspondiente.

d) Archivo de Documentación.

- La coordinadora remite la documentación al encargado de kárdex y registro para su correspondiente archivo en el file personal.

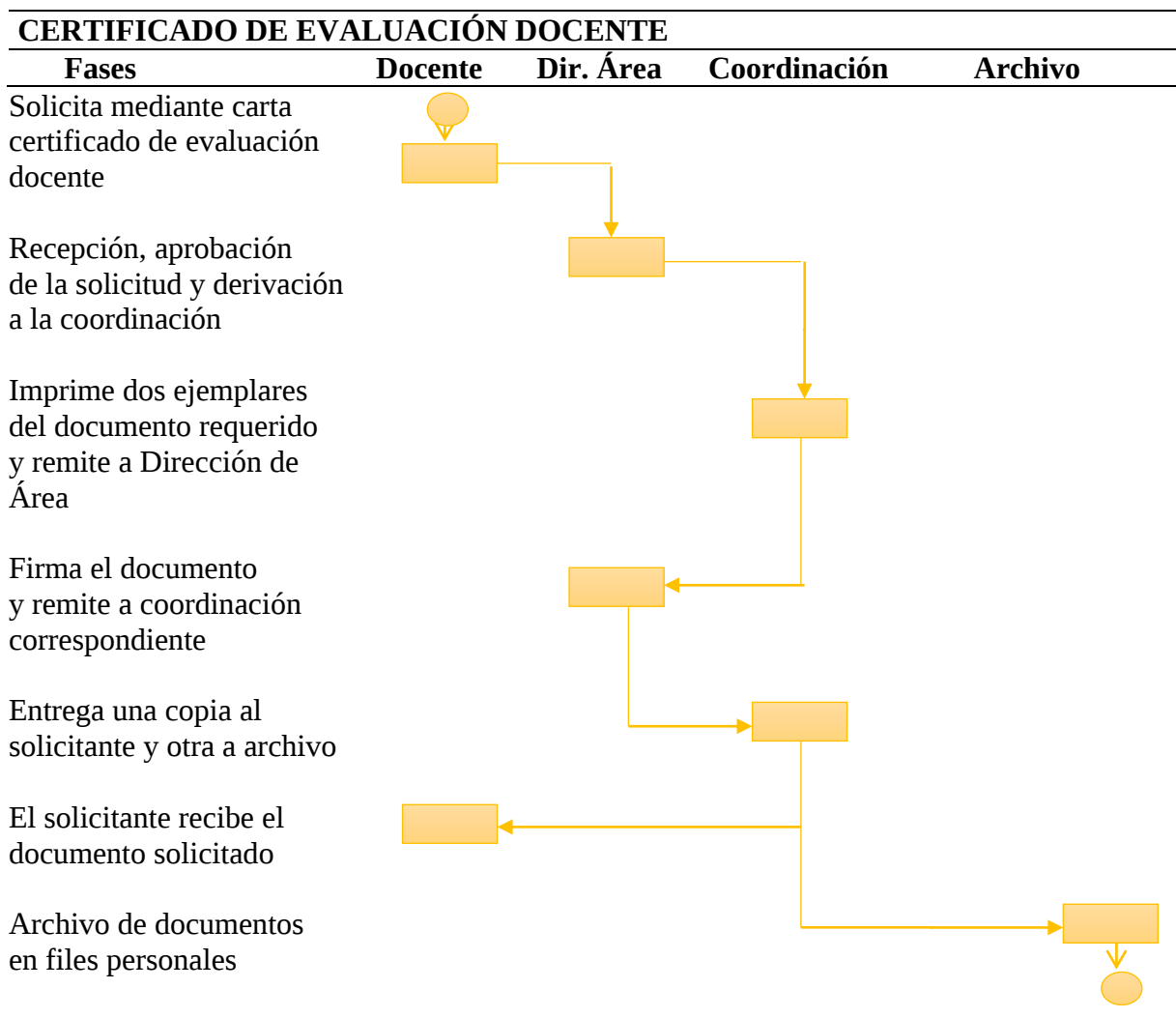


Figura 18
Flujo de procedimiento de evaluación docente
Fuente elaboración propia

e) Duración del Trámite

48 horas, que es un tiempo adecuado para este tipo de trámite.

Los procesos y procedimientos planteados, en la presente propuesta, se elaboraron acorde a la forma como proceden los administrativos cuando deben realizar algún trámite. Por lo tanto, este planteamiento, sistematiza y ordena lo que de manera práctica se vive día en materia administrativa en el A.C.E.F.

Por su parte, uno de los aspectos importantes que hay que remarcar en la duración del trámite es que varía, tomando en cuenta el antes y la actualidad, dependiendo de diferentes factores, tales como:

- a) La cantidad de trámites que hay en la oficina correspondiente.
- b) El tiempo que tarda para obtener la firma de la autoridad universitaria que certifique la validez del documento requerido.
- c) La insuficiencia de requisitos necesarios, que en muchos casos los interesados obvian por falta de información.
- d) Personal administrativo que no da celeridad a los trámites.
- e) Falta de información concreta, con relación a los procedimientos que deben seguir cada uno de los trámites.

La propuesta del presente trabajo de grado, plantea que la duración de los diferentes trámites deben variar considerando la complejidad de cada uno de ellos, es por eso que se plantean tiempos de 24, 48, semanas o meses, puesto que la tramitación de un certificado no necesita el mismo tiempo que un traslado a otra universidad.

CAPÍTULO 5

EVALUACIÓN Y RESULTADOS

El contenido del presente capítulo implica dos aspectos importantes: evaluación y resultados. Es decir, la estimación del transcurso de elaboración del Manual de procesos y procedimientos administrativos del A.C.E.F., en todas sus etapas (diagnósticos, reconocimiento del trabajo ejecutado y la elaboración del manual). Asimismo, verificar las consecuencias de este trabajo de grado.

5.1. EVALUACIÓN

La presente evaluación considera las diferentes etapas de análisis:

5.1.1. Evaluación del diagnóstico

- Institucionalmente el A.C.E.F. carece de una guía de procesos y procedimientos administrativos, situación que provoca dificultades en la tramitación de diferentes documentos requeridos por docentes y estudiantes. Según la consulta a docentes, estudiantes y administrativos, al mayoría desconoce la existencia de un documento guía, llámese manual o flujograma.
- Administrativamente, el personal a cargo de realizar las gestiones carece de un manual que establezca las competencias y atribuciones de cada uno de ellos, por lo que su accionar responde a criterios empíricos. Docentes y estudiantes coinciden en que la forma como se realizan los trámites responden a criterios subjetivos de cada administrador. Por lo tanto, crea una incertidumbre sobre cómo se debe realizar una determinada diligencia para su concreción.
- El personal administrativo requiere de actualización en el manejo administrativo referido a la tramitación de documentos, destinados a satisfacer necesidades de los miembros de la comunidad universitaria del A.C.E.F. Permitiendo que la dinámica de las gestiones sea fluida. Los estamentos docente y estudiantil, afirman que los plazos son muy extensos. Por lo tanto, crea una incertidumbre sobre el tiempo que llevará la concreción de una determinada diligencia, dependiendo del buen humor del funcionario a cargo

- Otro aspecto que dificulta la concreción de los trámites, es que los procesos y procedimientos son demasiado burocráticos, puesto que se pudo detectar que los documentos van de oficina en oficina para su aceptación o rechazo, situación que consume demasiado tiempo y recursos.

5.1.2. Evaluación del proceso de elaboración de la propuesta

- La propuesta del manual de procesos y procedimientos administrativos es un documento completo, que se basó en el diagnóstico institucional, que muestra la realidad del área en materia administrativa.
- La primera etapa, implicó la recolección de información, proceso que no tuvo mayores complicaciones, puesto que las fuentes consultadas brindaron los datos de manera espontánea, por lo que se accedió a bastante referencias y antecedentes sobre el objeto de estudio. Logrando de esta manera formar un criterio sólido sobre el tema.
- La segunda etapa, implicó el proceso de observación que sirvió para el reconocimiento de los pasos que se desarrollan en cada trámite, para luego sistematizarlos de manera escrita, es decir, producir un texto ordenado que indique de manera específica los procedimientos que se deben desarrollar en cada trámite, presentando de esta manera una guía utilizando el lenguaje escrito.
- La tercera etapa, implicó la utilización del lenguaje icónico, es decir, se presenta la información de manera gráfica, utilizando diferentes códigos que permiten al interesado contar con datos actualizados y fáciles de comprender, de esta manera se cuenta con un documento que no es complicado.

5.2. RESULTADOS

Los resultados implican una sola cosa, es decir, la elaboración del manual de procesos y procedimientos administrativos del A.C.E.F. Documento que tiene la finalidad de guiar a docentes y estudiantes en las diferentes diligencias, permitiendo agilizar sus trámites y optimizar el proceso de tramitación.

CAPÍTULO 6

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las conclusiones y recomendaciones del presente Trabajo Dirigido son los que siguen a continuación.

6.1. CONCLUSIONES

- Los procesos y procedimientos administrativos internos del .A.C.E.F., actualmente, responden a criterios empíricos, tomando en cuenta que no hay un documento guía ordenado ni sistematizado que esté expresado en soporte físico. Esto significa que el personal administrativo actúa de manera automática, siguiendo un hábito o costumbre en su accionar, es decir, la transmisión de información sobre la secuencia que debe seguir cada trámite se realiza de operador a operador, muchas veces mediante una rápida instrucción, otras de manera oral, y muchas veces por simple observación.
- En la gestión 2015 el grado de eficiencia de los procesos y procedimientos administrativos internos del .A.C.E.F., no respondieron a las expectativas de los miembros de la comunidad universitaria (docentes, estudiantes y administrativos), puesto que los resultados operativos presentaron demasiadas deficiencias, referentes a: retardación en los trámites, puesto que los plazos para la culminación de las diligencias son muy extensos; excesiva burocracia, los solicitantes deben peregrinar de oficina en oficina; insuficiente capacitación del personal administrativo, se reconoce los problemas de gestión que existen, que como resultado se tuvo a docentes, estudiantes y administrativos insatisfechos.

Concreta se puede afirmar que los procesos más dificultosos para los estudiantes radican en la habilitación para cursos de verano y exámenes de mesa, puesto que los trámites que deberían ser sencillos y rápidos se tornan en dificultoso y morosos. Asimismo, cuando se trata de convalidaciones en todas sus posibilidades, ya sean de plan a plan, de programa a programa o de universidad a universidad, puesto que requiere una minuciosa revisión de la documentación presentada por el solicitante, proceso que necesita el tiempo suficiente para su concreción.

Los docentes, por su parte, necesitan diferentes certificaciones que se refieren a: su participación en el proceso de concursos de méritos y exámenes de competencia (certificado de admisión docente); su permanencia dentro de la universidad como catedráticos (certificado de asignación docente); y, su desempeño profesional en el proceso de aprendizaje (certificado de evaluación docente).

- El proceso de investigación dio como resultado que el 83% de la comunidad universitaria del A.C.E.F., no conoce ningún manual de proceso y procedimientos administrativos, es decir, en ninguna oportunidad han tenido una guía o recibido información impresa (textos y gráficos), que les oriente en los trámites que realizaban, por lo que se conformaban con la dinámica que impone el personal administrativo en este tipo de gestiones.

Por lo tanto, ante esta sentida necesidad, se elaboró un manual de procesos y procedimientos administrativos, considerando los trámites más esenciales y recurrentes que requieren docentes y estudiantes. Un manual que presenta la explicación textual de cada uno de los trámites, tomando en cuenta el proceso que debe seguir, los procedimientos que se deben cumplir y los plazos correspondientes. Asimismo, expone manera gráfica la información mediante un flujo procedimental.

- El diseño de flujogramas de los procesos administrativos, para el Área de Ciencias Económica y Financieras, son guías sencillas de entender, por lo tanto fáciles de seguir. Su estructura presenta doble entrada: las horizontales, hacen referencia a cada una de las instancias que son parte del proceso, llámense estos Director de Área, coordinadores, docentes, estudiantes, personal de archivo, etc.; las verticales, hacen referencia a cada paso que se da, es decir, el procedimiento que se sigue para cumplir con un trámite.
- Por último, como conclusión general, se podría afirmar que el manual de procesos y procedimientos propuesto cumple con los requisitos necesarios para su implementación, puesto que fue diseñado basado en la realidad administrativa del A.C.E.F., y las necesidades documentales

6.2. RECOMENDACIONES

- Los procesos y procedimientos administrativos deben ser revisados periódicamente, tomando en cuenta la capacidad que tienen para satisfacer las diferentes solicitudes de los docentes y estudiantes del A.C.E.F. Por lo tanto, deben sujetos de un proceso evaluativo que mida su nivel de eficiencia, validando su vigencia en las gestiones institucionales administrativas.
- El personal administrativo del A.C.E.F., debe ser capacitado y actualizado constantemente con relación a Relaciones Pública y Relaciones Humanas, puesto que el trato a los docentes y estudiantes debe amable, para generar un ambiente de cordialidad, especialmente cuando se orienta o se transmite determinada información.
- Asimismo, debe hacerse un control riguroso para verificar si el personal administrativo cumple con lo establecido en el manual de procesos y procedimientos administrativos, especialmente referidos al cumplimiento de plazos.
- Por otra parte, los estudiantes y docentes deben ser informados periódicamente sobre la existencia del manual, socializando su contenido en las actividades extracurriculares, como las ferias científicas, cursos talleres, seminarios, charlas, utilizando diferentes medios comunicativos, sean estos de carácter de masas (radio, tv, periódico) o mini medios (carteles, trípticos, dípticos, volantes, afiches, redes sociales y otros).

BIBLIOGRAFÍAS

- Alvares, M. A. (1996). *Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. Recuperado el 14 de junio 2014, en <http://sites.google.com.bo>
- Ander Egg, E. (2003). *Métodos y técnicas de investigación IV. Técnicas para la recogida de datos e información*. Buenos Aires – Argentina: Editorial, Grupo Lumen Humanitas.
- Amat Joan M. (1989). *La importancia del Control de Gestión en el proceso productivo*. Recuperado el 14 de mayo del 2013, en <http://www.uci.ac.cr/Biblioteca/Tesis/PFGMAP332.pdf>
- Avendaño, R; Lucana CH, Alfonso. (2005). *Metodología de la investigación*. Cochabamba – Bolivia: Editorial, Educación y Cultura.
- Domingo, F. (2014). *Diccionario enciclopédico universal, Aula Siglo XXI*. Madrid – España: Edición Cultural. Impresión, ABACUS GRÁFICA, S.L.
- Flores, R. (2009). *Gestión Educativa*. La Paz- Bolivia: Editorial, Estigma.
- Gómez, G. (1998). *Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*.
- Díez K, E.L. Simbología NASI – ASME. Publicada el 29 de noviembre de 2014 y recuperada el 15 de abril de 2016 en, <http://www.slideserve.com/torsten-markku/simbologia-ansi-y-asme>
- Kellogg, G.K. (1997). *Manual de Control de Calidad*. Recuperado el 17 de junio de 2015, en <https://book.google.com.bo/books?isbn>.
- Pérez, A. (1996). *Criterios para la Evaluación técnicas y económicamente la aplicación del sistema de mejoras de gestión de la producción*. Recuperado el 10 de julio del 2014, en <http://sites.google.com.bo>
- Rodríguez V, R. (2002) *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. Tercera Edición. México. Editorial Thompson.
- Sabino, C. (1994). *El proceso de la investigación*. Recuperado el 11 de noviembre de 2013, en <http://www.uci.cr/Bibliografia/Tesis/ghy/p564.pdf>

- Sopena, R. (1996). *Diccionario ilustrado de la lengua española*. Editorial, Ramón Sopena S.A. España.
- Staunton, W. Etzel M. & Walker B. (2007). *Fundamentos de marketing*. Recuperado el 10 de junio de 2013, en <http://www.ucipfg.com/repository/MIAMIA-01esturas/capiyulo-estudio-tecnico.pdf>
- Tamayo, M. (2008). *El proceso de la investigación Científica, fundamentos de la investigación con manual de evaluación de proyectos*. Recuperado el 20 de abril de 2013, en <http://www.utri.ac.cr/Biblioteca/Tesis/PFGMAP332.pdf>

17. ANEXOS



Entrevista a la Coordinadora del Programa Adm. De Empresas



Entrevista al Director del Área de ACEF.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 1
Cronograma de Actividades

[illegible]