

# UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO

ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



## TRABAJO DIRIGIDO

Manual de Procedimientos Académicos Administrativos  
para el Programa de Administración de Empresas

Postulante: Univ. Virginia Orellana Guerrero  
Supervisor: Lic. Eilen Rossy Saavedra Pezo  
Tutor : Lic. Carmelo Pérez Roca

Cobija - Bolivia  
2015

## **DEDICATORIA**

*A la memoria de mi madre Venita Guerrero (+) por darme la vida.*

*A mis Abuelitos Carlos Sánchez y Victoria Rojas, quienes han desempeñado el papel de Padres y haberme guiado en las primeras etapas de mi vida dándome cariño, amor, apoyo moral y material en todo momento.*

*A mis tíos Marco, Wilfredo y Zulema, a mis primos por su apoyo y comprensión.*

*A mis tíos Lic. Carlos Sánchez y Dra. Mirtha Serrano; quienes han sido como Padres; por haberme abierto las puertas de su hogar y sus corazones, por darme cariño, amor y guiarme a lo largo de mi vida y mis estudios.*

*A mis hermanos por darme la fuerza de seguir adelante.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Gracias a Dios, por darme la vida de la que estoy disfrutando hasta ahora, gracias por darme fuerzas cuando más lo necesitaba y me sentía desfallecer, gracias por darme inteligencia para reconocer mis aciertos y errores y gracias por darme paciencia, para recibir críticas y sobreponerme a las adversidades que en muchas veces me han querido ganar por eso y mucho más gracias Dios mío.*

*A mis Abuelitos, tíos, Hermanos y primos.*

*Al Lic. David F. Franco Pedraza Director del Área de Ciencias Económicas y Financieras, a mis docentes por su tiempo y la enseñanza transmitida en el desarrollo de mi formación profesional y a mis compañeros por compartir momentos inolvidables en las aulas de la Universidad.*

*A mi Supervisora y a mi Tutor la Lic. Eilen Rossy Saavedra Pezo y el Lic. Carmelo Pérez Roca, por su dedicación, asesoramiento y apoyo en la elaboración del presente trabajo de investigación.*

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El Área de Ciencias Económicas y Financieras tiene el propósito de acreditar el Programa de Administración de Empresas en la gestión 2015. Hasta la fecha, un estudiante demora más de tres meses para realizar los trámites para la defensa de tesis, ya que la ausencia de un Manual de Procedimientos está ocasionando problemas por desconocimiento de los requisitos.

El objetivo del presente trabajo de investigación es: Diseñar un Manual de Procedimientos Académicos – Administrativos que contribuya en la eficiencia y eficacia de los trámites de estudiantes y docentes del Programa de Administración de Empresas.

El Tipo de Investigación es descriptivo, cuali cuantitativo y los métodos aplicados son deductivo, analítico, sintético y estadístico porque cumple con las características de un Manual de Procedimientos solicitado por el Director del Área y la Coordinadora del Programa.

El Programa de Administración de Empresas en la gestión 2014 ha matriculado a 595 estudiantes y ha contratado a 24 docentes. Aplicando la fórmula de Muestra Aleatoria Simple se ha calculado una muestra de 175 estudiantes y 20 docentes.

El 100% de estudiantes y docentes encuestados, han realizado trámites los cuales indicaron que demora mucho tiempo 87.93% estudiantes y 75% docentes, desconocimiento de los requisitos, 4.60 % estudiantes y 10% docentes, insuficiente información 4.02% estudiantes y 10% docentes y pérdida de documentación 3.45% estudiantes y 5% docentes.

Se sugiere que el presente documento de investigación, forme parte del Manual de Procedimientos Académicos Administrativos que deberá de ser revisada, actualizada, socializada, aprobada y puesta en vigencia para una mejor atención, con eficiencia y eficacia a estudiantes y docentes de los programas del Área de Ciencias Económicas y Financieras (ACEF).

## INDICE

<b>CAPÍTULO I</b>	1
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	1
1.1. ANTECEDENTES	3
1.2. CARACTERÍSTICAS	4
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
1.3.1. Descripción del Problema	6
1.3.2. Formulación del Problema	7
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.4.1. OBJETIVOS	8
1.4.2. Objetivo General	8
1.4.3. Objetivos Específicos	8
1.5. ALCANCE DEL TRABAJO	8
1.5.1. Temática	8
1.5.2. Espacial	8
1.5.3. Temporal	9
1.6. RESULTADOS PREVISTOS	9
<b>CAPÍTULO II</b>	10
<b>2. MARCO CONCEPTUAL</b>	10
2.1. GENERALIDADES	10
2.1.1. Concepto de Administración	10
2.1.2. Objeto de Estudio de la Administración	10
2.1.3. La Administración en la Sociedad Moderna	10
2.2. ADMINISTRACIÓN CIENTÍFICA	11
2.3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	11
2.3.1. Proceso	11
2.3.2. Introducción al Proceso Administrativo (PA)	11
2.3.3. Funciones de los Procesos Administrativos	11
2.3.4. Procedimiento	12
2.3.5. Procedimiento Administrativo	12
2.4. LOS MANUALES	12
2.4.1. Conceptos de Manual	12
2.4.2. Importancia de los Manuales	13
2.4.3. Objetivo de los Ventajas de un Manual	13
2.4.4. Ventajas de un Manual	13
2.4.5. Manual de Procedimientos	14
2.5. FLUJOGRAMA	14
2.5.1. Diagrama de Flujo	14
2.5.2. Símbolos	14
2.5.3. Flujograma Símbolos y Funciones	15

<b>CAPÍTULO III</b>	16
<b>3. METODOLOGÍA</b>	16
3.1. Metodología Aplicada	16
3.2. Métodos	16
3.2.1. Método Deductivo	16
3.2.2. Método Analítico	17
3.2.3. Método Sintético	17
3.2.4. Método Descriptivo	17
3.2.5. Método Explicativo	17
3.2.6. Método Estadístico	17
3.2.6.1. Población y Muestra	17
A. Población	17
B. Muestra	17
3.3. Técnicas de Investigación	18
3.3.1. La documentación	18
3.3.2. La Entrevista	18
3.3.3. La Encuesta	18
3.3.4. La Observación	19
<b>CAPÍTULO IV</b>	20
<b>4. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL</b>	20
4.1. Antecedentes Institucionales	20
4.2. Importancia Social de la Institución	21
4.3. Misión y Visión de la Universidad Amazónica de Pando	22
4.4. Misión y Visión del Programa de Administración de Empresas	23
4.5. Objetivos del Programa de Administración de Empresas	23
4.5.1. Objetivo General	23
4.5.2. Objetivos Específicos	24
<b>CAPÍTULO V</b>	25
<b>5. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO</b>	25
5.1. Etapas del Trabajo Realizado	25
5.1.1. Etapa 1. Elaboración del Diagnostico	25
5.1.2. Etapa 2. Identificación de los Procedimientos	26
5.1.3. Etapa 3. Establecer Procedimientos	26
5.1.4. Etapa 4. Elaboración de Formularios	27
<b>CAPÍTULO VI</b>	28
<b>6. PROPUESTA CENTRAL</b>	28
6.1. Introducción	28
6.2. Objetivo del Manual	29
6.3. Alcance	29
6.4. Metodología de la Implementación	29
6.5. Procedimientos Elaborados	30

6.6. Propuesta de los Procedimientos	31
6.6.1. Matriculación de Estudiante Antiguo	31
6.6.2. Matriculación de Estudiante Nuevo	32
6.6.3. Programación	34
6.6.4. Matriculación Extemporánea	35
6.6.5. Programación Extemporánea	37
6.6.6. Exámen de Segunda Instancia	38
6.6.7. Exámen de Mesa	40
6.6.8. Curso de Verano	41
6.6.9. Actividades Administrativas	43
6.6.10. Convalidación de Plan a Plan	44
6.6.11. Convalidación de Programa a Programa	46
6.6.12. Convalidación de Universidad a Universidad	47
6.6.13. Certificado de Calificaciones	49
6.6.14. Certificado de plan de Estudios	51
6.6.15. Certificado de Historial Académico	52
6.6.16. Certificado de Admisión Docente	54
6.6.17. Certificado de Asignación Docente	55
6.6.18. Certificado de Evaluación Docente	57
<b>CAPÍTULO VII</b>	59
<b>7. EVALUACIÓN Y RESULTADOS</b>	59
7.1. Evaluación del Trabajo	59
7.2. Resultados	59
7.2.1. Resultados del Diagnóstico	59
7.2.2. Resultados de las Entrevistas	60
7.2.3. Propuesta de los Formularios del Manual de Procedimientos Académicos y Administrativos	61
7.2.4. Implementación del Manual de Procedimientos Académico Administrativos	62
7.2.5. Análisis Estadístico	62
<b>CAPÍTULO VIII</b>	64
<b>8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	64
8.1. Conclusiones	64
8.2. Recomendaciones	66
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	68
<b>ANEXOS</b>	69

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Estudiantes Matriculados en los Programas del Área de Ciencias Económicas y Financieras (Gestión 2001 a 2014)	1
<b>Tabla 2</b> Programa de Administración de Empresas. Estudiantes Matriculados y Titulados (Gestión 2001 a 2014)	1
<b>Tabla 3</b> Programa de Administración de Empresas. Admisión de Docentes (Gestión 2001 – 2014)	1
<b>Tabla 4</b> <b>Etapa 1.</b> Elaboración del Diagnóstico	1
<b>Tabla 5</b> <b>Etapa 2.</b> Identificación de los Procedimientos	26
<b>Tabla 6</b> <b>Etapa 3.</b> Establecer Procedimientos	26
<b>Tabla 7</b> <b>Etapa 4.</b> Elaboración de Formularios	27
<b>Tabla 8</b> ¿Realizó alguna vez Trámites Académicos y ha tenido problemas?	74
<b>Tabla 9</b> ¿Qué tipo de problemas Académicos ha tenido?	75
<b>Tabla 10</b> ¿Está de acuerdo en la elaboración de un Manual de Procedimientos y sea de conocimiento de los estudiantes y docentes?	76
<b>Tabla 11</b> ¿Con la aplicación de un Manual de Procedimientos Académico Administrativo mejorará la situación de los trámites?	77
<b>Tabla 12</b> ¿Qué mejoras espera que se realicen con la aplicación de un Manual de Procedimientos Académico Administrativos?	78

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Flujo del Procedimiento de Matriculación de Estudiante Antiguo	32
<b>Figura 2</b>	Flujo del Procedimiento de Matriculación de Estudiante Nuevo	33
<b>Figura 3</b>	Flujo del Procedimiento de Programación	35
<b>Figura 4</b>	Flujo del Procedimiento de Matriculación Extemporánea	36
<b>Figura 5</b>	Flujo del Procedimiento de Programación Extemporánea	38
<b>Figura 6</b>	Flujo del Procedimiento de Exámen de Segunda Instancia	39
<b>Figura 7</b>	Flujo del Procedimiento de Exámen de Mesa	41
<b>Figura 8</b>	Flujo del Procedimiento de Curso de Verano	42
<b>Figura 9</b>	Flujo del Procedimiento de Actividades Administrativas	44
<b>Figura 10</b>	Flujo del Procedimiento de Convalidación de Plan a Plan	45
<b>Figura 11</b>	Flujo del Procedimiento de Convalidación de Programa a Programa	47
<b>Figura 12</b>	Flujo del Procedimiento de Convalidación de Universidad a Universidad	49
<b>Figura 13</b>	Flujo del Procedimiento de Certificado de Calificaciones	50
<b>Figura 14</b>	Flujo del Procedimiento de Certificado de plan de Estudios	52
<b>Figura 15</b>	Flujo del Procedimiento de Certificado de Historial Académico	53
<b>Figura 16</b>	Flujo del Procedimiento de Certificado de Admisión Docente	55
<b>Figura 17</b>	Flujo del Procedimiento de Asignación Docente	56
<b>Figura 18</b>	Flujo del Procedimiento de Evaluación Docente	58

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> ¿Realizó alguna vez Trámites Académicos y ha tenido problemas?	74
<b>Gráfico 2</b> ¿Qué tipo de problemas Académicos ha tenido?	75
<b>Gráfico 3</b> ¿Está de acuerdo en la elaboración de un Manual de Procedimientos y sea de conocimiento de los estudiantes y docentes?	76
<b>Gráfico 4</b> ¿Con la aplicación de un Manual de Procedimientos Académico Administrativo mejorará la situación de los trámites?	77
<b>Gráfico 5</b> ¿Qué mejoras espera que se realicen con la aplicación de un Manual de Procedimientos Académico Administrativos?	78

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

## **CAPÍTULO I**

### **1. INTRODUCCIÓN.**

La Universidad Amazónica de Pando a partir del año 2011 está empeñado en acreditar sus programas académicos ante las instituciones nacionales como el Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana (C.E.U.B.) e internacionales como el Mercado Común del Sur (MERCOSUR), por lo tanto debe cumplir 10 requisitos: Normas Jurídicas e Institucionales, Misión y Objetivos, Curriculum, Administración y Gestión Académica, Docentes, Estudiantes, Recursos Educativos, Investigación e Interacción Social, Administración Financiera e Infraestructura, con la finalidad de darle un valor académico internacional y permitir el intercambio de docentes y estudiantes.

Uno de los requisitos a cumplir en el aspecto Normas Jurídicas e Institucionales para la Acreditación es la elaboración, revisión, aprobación, socialización y aplicación de un Manual de Procedimientos Académicos Administrativos para el Programa de Administración de Empresas, ya que el programa está comprometido en acreditarse en la gestión 2015, por lo cual el personal jerárquico del Rectorado y Vice Rectorado, además de docentes, estudiantes y administrativos del Área de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Amazónica de Pando, están empeñados en la recopilación y elaboración de la documentación.

Para una buena atención, todas las instituciones públicas y/o privadas, deben de elaborar y ponerlo en vigencia el Manual de Procedimientos, en las cuales se indican los requisitos, el flujo, procedimiento, costo y tiempo que demora para obtener un documento, bien o servicio solicitado y de esta manera evitar contratiempos y molestias a los usuarios.

Entre los años 2000 a 2013 la Dirección de Información Académica (DIA); dependiente del Vice Rectorado; ha elaborado formularios para diferentes procedimientos académicos administrativos para estudiantes y docente. En la actualidad (2015), aproximadamente 60 son los formularios que se están aplicando sobre: Admisión, matriculación, certificación, legalización, titulación, régimen académico, solicitudes, etc., los cuales han sido corregidos,

actualizados y aprobados por el Honorable Consejo Universitario en Junio de 2013, los mismos que están siendo utilizados en forma parcial, para las cinco Direcciones de Áreas Académicas y sus quince programas de la Universidad Amazónica de Pando.

El presente trabajo de investigación elaborado bajo la modalidad de Trabajo Dirigido, tiene por objetivo: Diseñar un Manual de Procedimientos Académicos – Administrativos que contribuya en la eficiencia y eficacia de los trámites de estudiantes y docentes del Programa de Administración de Empresas de la Universidad Amazónica de Pando.

Para el cumplimiento del objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

- Elaborar un diagnóstico de los procedimientos que se utilizan actualmente en el Programa de Administración de Empresas.
- Identificar los procedimientos que se utilizan con mayor frecuencia en el Programa de Administración de Empresas.
- Establecer procedimientos y requisitos para cada trámite,
- Elaborar los formularios que forman parte del Manual de Procedimientos para el Programa de Administración de Empresas.

El cumplimiento de estos objetivos, permitirá a los estudiantes y docentes realizar los trámites correspondientes cumpliendo los requisitos solicitados y seguimiento al flujo del procedimiento con mayor eficiencia y eficacia.

El presente trabajo dirigido está conformado básicamente por 8 capítulos: Introducción, Marco Conceptual, Metodología, Diagnóstico Situacional, Descripción del Trabajo Realizado, Propuesta Central, Evaluación y Resultados, Conclusiones y Recomendaciones además se complementa con la Bibliografía y Anexos.

Así mismo, para una buena administración de la documentación de usuarios (estudiantes y docentes), es necesaria que la Dirección del Área de Ciencias Económicas y Financieras (A.C.E.F.) implemente un sistema de kárdex y archivo, de toda la documentación elaborada,

seleccionada y archivada, desde el ingreso, permanencia y conclusión de actividades académicas, que garantice una fácil e inmediata accesibilidad.

### **1.1. ANTECEDENTES.**

La Universidad Amazónica de Pando, ubicada en la Ciudad de Cobija capital del Departamento de Pando, fue creada por Decreto Supremo N° 20511 en fecha 3 de Diciembre de 1993, aprobado mediante Ley N° 653 en la presidencia del Dr. Hernán Siles Suazo, de acuerdo a la Constitución Política del Estado, nace como una entidad que goza de plena autonomía para conformar su estructura académica, administrativa y económica. (Universidad Amazónica de Pando, 2013).

En el VI Congreso de Universidades realizado en Tarija en el año 1983, esta Institución fue reconocida como Universidad Técnica de Pando con el compromiso de crecer y fortalecerse sobre los pilares de la educación superior que son: lo académico, la investigación científica y tecnológica y la interacción social; bajo el lema: “La preservación de la Amazonía es parte esencial de la subsistencia de la vida, del progreso y desarrollo de la bella tierra pandina”. (Universidad Amazónica de Pando, 2002).

La Universidad Amazónica de Pando inicia sus actividades académicas en el año 1994, con 173 estudiantes en el Programa de Biología y 104 en el Programa de Enfermería ambas a nivel de Licenciatura. (Universidad Amazónica de Pando, 2008).

El año 2001 se realizó el proceso de auto- evaluación diagnóstica en los diferentes programas de la Universidad Amazónica Pando que fue utilizado en la elaboración de los planes de desarrollo de las unidades funcionales. Se entrega los módulos universitarios que solucionan la falta de infraestructura, producto del incremento de carreras y estudiantes.

El Área de Ciencias Económicas y Financieras, (ACEF), fue creada el 24 de Enero del año 2001, mediante Resolución 004/2001 del Honorable Consejo Universitario, primeramente con los Programas de Administración de Empresas, Economía y Contaduría Pública, iniciando sus

actividades académicas el 26 de Marzo del mismo año. Posteriormente en 2007 se crea el Programa de Turismo Sostenible y en el 2011 se crea el Programa de Ingeniería Comercial. (Universidad Amazónica de Pando, 2008)

Tabla 1  
Estudiantes Matriculados en los Programas del Área de Ciencias Económicas y Financieras (Gestión 2001 a 2014).

<b>AÑO</b>	<b>ADMIN. DE EMPRESAS</b>	<b>CONTADURÍA PÚBLICA</b>	<b>ECONOMÍA</b>	<b>INGENIERÍA COMERCIAL</b>	<b>TURISMO SOSTENIBLE</b>	<b>TOTAL</b>
2001	45	55	32	---	---	132
2002	69	47	39	---	---	155
2003	56	35	21	---	---	112
2004	43	33	25	---	---	101
2005	37	25	34	---	---	96
2006	147	110	9	---	---	266
2007	199	169	5	---	71	444
2008	169	141	6	---	54	370
2009	346	104	2	---	45	497
2010	466	83	00	---	32	581
2011	528	73	00	207	30	838
2012	533	183	00	274	64	1054
2013	523	222	00	361	102	1210
2014	595	260	00	440	126	1421

Fuente elaboración propia

En la Tabla 1, se observa la tendencia ascendente del número de estudiantes matriculados en los Programas del Área de Ciencias Económicas y Financieras: Administración de Empresas, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Comercial y Turismo Sostenible, en las gestiones de 2001 a 2014.

## **1.2. CARACTERÍSTICAS.**

### **A. NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN.**

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

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

Programa de Administración de Empresas.

## **B. PRINCIPAL EJECUTIVO DE LA INSTITUCIÓN.**

Ing. Ludwing Arcienega Baptista - Magnífico Rector de la Universidad Amazónica de Pando.

Lic. José Luis Segovia Saucedo - Vice Rector de la Universidad Amazónica de Pando.

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

## **C. DIRECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN.**

Rectorado: Calle Bruno Racua esquina Plaza Potosí.

Vice Rectorado y Dirección de Área de Ciencias Económicas y Financieras

Final Av. Las Palmas Campus Universitario Bloque E, Oficina 4.

Teléfonos: 842 2136 Rectorado

842 4239 Área de Ciencias Económicas y Financieras.

Correo electrónico. [www.usap.edu.bo](http://www.usap.edu.bo).

## **D. NOMBRE DEL PROYECTO.**

Manual de Procedimientos Académicos Administrativos para el Programa de Administración de Empresas.

## **E. ACTIVIDADES QUE REALIZA LA INSTITUCIÓN.**

Formación de profesionales en el Área de Ciencias Económicas y Financieras

## **F. IMPORTANCIA SOCIAL DE LA INSTITUCIÓN.**

Formar profesionales a nivel Técnico Superior y Licenciatura.

## **G. NOMBRE DEL PROFESIONAL A CARGO DEL PROYECTO.**

Supervisora: Lic. Eilen Rossy Saavedra Pezo

Tutor: Lic. Carmelo Pérez Roca.

## **H. TIEMPO ESTIMADO DE DURACIÓN DEL TRABAJO DIRIGIDO.**

El tiempo estimado de duración ha sido diez meses.

### **1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.3.1. Descripción del Problema.**

Los estudiantes y docentes del Programa de Administración de Empresas están pasando una serie de inconvenientes y contratiempos, ya que desconocen los requisitos y procedimientos que deben realizar los trámites de solicitud de certificados, constancias y otros para cumplir diferentes trámites de inicio, continuidad o conclusión de estudios, debido a que no tiene un Manual de Procedimientos Académicos Administrativos.

Hasta la fecha, un estudiante demora más de tres meses para realizar todos los trámites de documentación para la defensa de tesis, ya que se solicitan en función de los requerimientos de la Dirección de Área de Ciencias Económicas y Financieras y Vice Rectorado en base a notas y citas, debido a que no se tiene un cronograma establecido y el tiempo que demora en la elaboración de los documentos.

Por lo tanto, esta desagradable situación está causando malestar y problemas a los usuarios al desconocer los requisitos, flujo del trámite, costo del documento y tiempo que demandará su trámite, por lo tanto es necesario elaborar, aprobar en sus diferentes instancias, socializar y poner en vigencia un Manual de Procedimientos Académicos Administrativos, que permita agilizar dichos trámites.

Las personas que están inmersas en esta situación por parte de la Universidad Amazónica de Pando, son la Coordinadora del Programa de Administración de Empresas y el Director del Área de Ciencias Económicas y Financieras (100% de los encuestados), a quienes se les ha entregado unos cuestionarios e indican que es necesario que se elabore un Manual de Procedimientos Académicos Administrativos.

En el caso que no se tenga en vigencia este tipo de documento, la Universidad Amazónica de Pando y el Programa de Administración de Empresas perderán credibilidad y los estudiantes

se sentirán defraudados y decepcionados ya que el tiempo estipulado para su profesionalización será mayor a los cinco años.

### **1.3.2. Formulación del problema.**

¿Qué procedimientos académicos administrativos van a contribuir en la eficiencia y eficacia de los trámites de estudiantes y docentes del Programa de Administración de Empresas de la Universidad Amazónica de Pando?

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

El Programa de Administración de Empresas hasta el año 2006, ha incrementado la población de estudiantes y docentes, asimismo se han incrementado los trámites académicos y administrativos y por lo tanto también los problemas e inconvenientes, ya que se han identificado algunas deficiencias ocasionando retraso, debido a que no se tiene en vigencia un manual de procedimientos académicos – administrativos, que regularice el flujo normal de los trámites. En el año 2007 ha obtenido a sus primeros titulados a nivel de Licenciatura.

La presente propuesta está encaminada a elaborar un Manual de Procedimientos Académicos Administrativos, para el Programa de Administración de Empresas, la misma que puede servir de referencia para elaborar un manual para los tres programas del Área de Ciencias Económicas y Financieras, que esté sujeta a modificaciones, se incrementen nuevos formularios, etc., los cuales contribuyan a mejorar la calidad de la atención, tomando en cuenta: los requisitos solicitados, el flujo del trámite, el costo y la duración del trámite.

En el análisis de la situación actual, se concluye que se debe elaborar un Manual de Procedimientos Académicos Administrativos; que esté aprobado en sus diferentes instancias; cuya documentación deberá estar archivados en un file personal; tanto estudiantes y docentes; por lo tanto se sugiere designar a una persona como responsable del manejo del kardex de los usuarios.

## **1.5. OBJETIVOS.**

### **1.5.1. Objetivo General.**

Diseñar un Manual de Procedimientos académicos – administrativos que contribuyan en la eficiencia y eficacia de los tramites de estudiantes y docentes del Programa de Administración de Empresas de la Universidad Amazónica de Pando.

### **1.5.2. Objetivos Específicos.**

- Elaborar un diagnóstico de los procedimientos que se realizan en el Programa de Administración de Empresas.
- Identificar los procedimientos que se utilizan con mayor frecuencia en el Programa de Administración de Empresas
- Establecer procedimientos para cada trámite
- Elaborar los formularios que forman parte del Manual de Procedimientos para el Programa de Administración de Empresas.

## **1.6. ALCANCE DEL TRABAJO.**

### **1.6.1. Temática.**

Este trabajo de investigación se refiere únicamente a la propuesta técnica sobre la elaboración de un Manual de Procedimientos Académicos Administrativos para el Programa de Administración de Empresas.

### **1.6.2. Espacial.**

El trabajo de investigación se realizó en consulta con el Director del Área de Ciencias Económicas y Financieras y la Coordinadora del Programa de Administración de Empresas.

### **1.6.3. Temporal.**

El presente Trabajo Dirigido tendrá un límite de tiempo en las gestiones de 2015 a 2016 para su elaboración, modificación, aprobación y aplicación.

### **1.7. RESULTADOS PREVISTOS.**

Se ha previsto que el Manual de Procedimientos Académicos Administrativos para el Programa de Administración de Empresas de la Universidad Amazónica de Pando, sea un documento que reúna todos los formularios y procedimientos de mayor uso entre los trámites de los estudiantes y docentes para que sea revisado, aprobado en sus diferentes instancias, socializado y puesta en ejecución.

Este documento permitirá regularizar y ordenar toda la documentación de docentes y estudiantes para que no haya pérdida de documentación, dualidad de funciones, falta de un cronograma de los trámites, retardo en los trámites o desconocimiento de los requisitos, acciones que perjudican a docentes y estudiantes.

Asimismo, esperamos que este documento forme parte de los requisitos que se exigen para cumplir con el Proceso de Acreditación del Programa de Administración de Empresas.

# **CAPÍTULO II**

## **MARCO CONCEPTUAL**

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO CONCEPTUAL**

#### **2.1. GENERALIDADES.**

##### **2.1.1. Concepto de Administración.**

Ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzos cooperativos, por medio de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no se pueden lograr en los organismos sociales. (Hernández y Rodríguez, 2008).

##### **2.1.2. Objeto de Estudio de la Administración.**

La tarea actual de la administración es interpretar los objetivos propuestos 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. (Chiavenato, 2006).

##### **2.1.3. La Administración en la Sociedad Moderna.**

Cada organización y cada empresa requieren tomar decisiones, coordinar actividades, dirigir personas, evaluar el desempeño en base a objetivos previamente determinados, conseguir y asignar diferentes recursos, etc. El administrador es un agente de cambio y de transformación de la empresa que las conduce por nuevos rumbos, nuevos procesos, nuevos objetivos, nuevas estrategias, nuevas tecnologías, un agente educador que con su dirección y orientación, modifica los comportamientos y actitudes de las personas. (Chiavenato, 2006).

## **2.2. ADMINISTRACIÓN CIENTÍFICA.**

Establece principios normativos que debe ser aplicado como una receta, en determinadas circunstancias, para que el administrador pueda tener éxito. (Chiavenato, 2006).

## **2.3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.**

Las organizaciones tienen necesidad de definir sus procesos productivos en todas las áreas, comercialización, compras, producción, almacenaje, contratación, capacitación, etc. Estos procesos son repetitivos, son operaciones continuas o periódicas y siguen una secuencia preestablecida. (Hernández y Rodríguez, 2008).

### **2.3.1. Proceso**

Es una secuencia ordenada y lógica de actividades repetitivas que se realizan en la organización por una persona, grupo o departamento, con la capacidad de transformar unas entradas (inputs) en salidas o resultados programados (outputs) para un destinatario (clientes externos o internos que lo solicitan). (Rivera, C. 2004).

### **2.3.2. Introducción al Proceso Administrativo (PA).**

El Proceso Administrativo (PA), es el instrumento teórico básico del administrador profesional que le permite comprender la dinámica del funcionamiento de una empresa (organización). Sirve para diseñarla, conceptualizarla, manejarla, mejorarla etc. (Hernández y Rodríguez, 2008).

### **2.3.3. 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 simples y asignar a cada una de estas a un

especialista, las compañías modernas y sus administradores se concentran en tareas individuales de este proceso. (Gómez, G. 1994).

#### **2.3.4. Procedimiento.**

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 el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia. (Gómez, G. 1994).

#### **2.3.5. 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 por el gobierno serán coherentes entre sí, y que estarán siempre documentadas. Las personas tienen derecho a conocer dicha información, de manera que nunca sean sorprendidas por medidas que atenten contra su seguridad o integridad. (Gómez, G. 1994).

### **2.4. LOS MANUALES.**

#### **2.4.1. Conceptos de Manual.**

Un manual es un conjunto de documentos que partiendo de los objetivos establecidos y las políticas planteadas para lograrlo, señala secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado, indicando quienes los realizará, cuales actividades han de desempeñarse y la justificación, y la de todas y cada una de ellas, en forma tal, que constituyen una guía para el personal que ha de realizar. (Gómez G. 1994).

#### **2.4.2. 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 que componen 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 y eficiencia. (Rodríguez R. 2002).

#### **2.4.3. Objetivos de los Manuales.**

1. Orientar los esfuerzos del empleado, debido a que contienen informaciones para ayudar canalizar los deberes y responsabilidades de cada uno de los miembros de la organización.
2. Dar a conocer al personal aspectos relacionados con la organización, como funciones, autoridad, normas, procedimientos y políticas de la empresa.
3. Facilitar el trabajo para obtener el fin común en el menor tiempo.
4. Ayudar a la Gerencia en el cometido de su función.

(Rodríguez, R. 2002).

#### **2.4.4. Ventajas de un Manual.**

1. Facilita el trabajo.
2. Se obtiene información actualizada.
3. Es fácil determinar los responsables del trabajo.
4. los manuales se utilizan para el adiestramiento de reemplazos potenciales del personal actual.
5. Reduce costos al incrementar la eficiencia.
6. Elimina la confusión.
7. Facilita la labor del empleado.
8. Proporciona una guía del trabajo a ejecutar.

(Rodríguez R. 2002).

#### **2.4.5 Manual de Procedimientos.**

Es un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual o colectivamente en una empresa, en todos sus departamentos, secciones, áreas y servicios. Requiere identificar y señalar ¿Quién?, ¿Cuándo?, ¿Cómo?, ¿Dónde?, ¿Para qué?, ¿por qué? De cada uno de los pasos que integra cada uno de los procedimientos.

(Barrios M. 2002)

#### **2.5. FLUJOGRAMA.**

El flujo, flujograma o fluxograma, es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia 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 y tiempo empleado etc. (Pizarro, J.L. 2010).

##### **2.5.1. Diagrama de flujo**

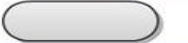
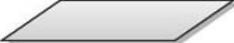



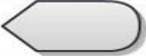











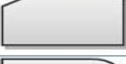
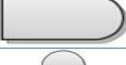



El Diagrama de Flujo es una representación gráfica de la secuencia de pasos que se realizan para obtener un cierto resultado. Este puede ser un producto, un servicio, o bien una combinación de ambos. (Pizarro, J.L. 2010).

##### **2.5.2. Símbolo**

Es la imagen o figura con la que se representa un concepto. (Pizarro, J.L. 2010).

### 2.5.3. Flujograma: Símbolos y Funciones.

Tabla13  
Símbolos y Funciones

Nombre	Símbolo	Función
<b>Inicio/Final</b>		Se utiliza para representa el inicio o fin de un proceso o programa
<b>Entrada/Salida</b>		Se utiliza para representar la introducción de datos por medio de periféricos.
<b>Proceso</b>		Se utiliza para representar cualquier tipo de operación que pueda originar cambio de valor, formato o posición de la información almacenada en memoria, operaciones aritméticas, de transformaciones, etc.
<b>Decisión</b>		Se utiliza para indicar operaciones lógicas o de comparación entre datos.
<b>Documento</b>		Se utiliza para representar la salida de datos por impresora, pero en ocasiones es usado para mostrar datos o resultados.
<b>Desplegar/Mostrar</b>		Este es utilizado para representar la salida o para mostrar la información por medio del monitor o la pantalla.
<b>Proceso predefinido</b>		Se utiliza para representar procesos ya definidos tales como llamada a procedimientos o funciones y el inicio del mismo.
<b>Base de datos</b>		Se utiliza para representar la escritura o almacenado de datos en la base de datos.
<b>Almacenamiento de datos</b>		Se utiliza para representar la escritura o almacenado de datos en disco o en línea.
<b>Unir</b>		Se utiliza para acoplar segmentos del diagrama o para recibir la línea de flujo.
<b>Multi-documento</b>		Se utiliza para representar la salida, despliegue o impresión de varios documentos.
<b>Entrada manual</b>		Representa la intervención de usuario para dar una entrada a datos requeridos (No se confunda con el símbolo de Entrada / Salida).
<b>Operación manual</b>		Representa la intervención del usuario para realizar un proceso manual.
<b>Almacenamiento interno</b>		Se utiliza para representar el almacenamiento en memoria de algún proceso o valor.
<b>Cinta magnética</b>		Representa datos grabados en una cinta magnética.
<b>Límite de ciclo</b>		
<b>Preparación</b>		Expresa proceso de llamada a un proceso subalterno.
<b>Tarjeta</b>		Representa la entrada de datos o lectura de datos de una tarjeta perforada o recientemente de memorias de almacenamiento.
<b>Retraso</b>		Representa la atraso para poder iniciar el siguiente proceso o tarea.
<b>Conector (dentro de página)</b>		Sirve para enlazar dos partes cualesquiera de un diagrama a través de un conector en la salida y otro conector en la entrada. Se refiere a la conexión en la misma página del diagrama
<b>Conector (fuera de página)</b>		Sirve para enlazar dos partes cualesquiera de un diagrama a través de un conector en la salida y otro conector en la entrada. Se refiere a la conexión en distinta página del diagrama
<b>Línea de flujo</b>		Indica el sentido de la ejecución de las operaciones

# **CAPÍTULO III**

## **METODOLOGÍA**

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. METODOLOGÍA APLICADA.**

El tipo de enfoque utilizado en la presente investigación es la combinación de cualitativo y cuantitativo, debido a que ambos se complementan y se obtienen buenos resultados.

El tipo de investigación de acuerdo al estado del conocimiento es Descriptivo, porque la población de estudiantes y docentes requieren de procedimientos para realizar sus trámites académicos administrativos.

El trabajo dirigido se inició con la recopilación de la información a partir de fuentes primarias y secundarias.

a. Fuentes Primarias: mediante un formulario se solicitó información a la Dirección del Área y Coordinación del Programa sobre la existencia o no de un manual de procedimientos.

b. Fuente Secundaria. Se consultó al personal administrativo de las áreas: Área de Ciencias Biológicas y Naturales (ACBN), Área de Ciencias de la Salud (ACS), Área de Ciencias y Tecnología (ACyT), etc., y la Dirección de Información Académica del Vice Rectorado de la Universidad Amazónica de Pando, la existencia o no del manual o formularios de procedimientos académicos administrativos.

#### **3.2. MÉTODOS.**

Los métodos que se aplicaron en el desarrollo del presente estudio son:

**3.2.1. Método deductivo:** Se han establecido los requisitos, flujos, duración del trámite etc. y las instancias para su aprobación.

**3.2.2. Método Analítico:** Se ha analizado el cumplimiento o no de cada uno de los procedimientos para después proceder a la revisión de los documentos.

**3.2.3. Método Sintético:** Se han reunido los procesos analizando de manera efectiva y establecer un flujograma para la aplicación del Manual de Procedimientos.

**3.2.4. Método descriptivo:** Se describe cada uno de los procedimientos en cuanto a los requisitos, flujo, duración del trámite, etc. que deben presentar los interesados para la realización de los trámites.

**3.2.5. Método Explicativo.** El trabajo de investigación está dirigido a determinar si los estudiante han tenido o no problemas al realizar algún trámite académico o administrativo.

### **3.2.6. Método Estadístico.**

#### **3.2.6.1. Población y Muestra.**

##### **A. Población.**

La población considerada en el presente trabajo de investigación es de 595 estudiantes matriculados en la gestión 2014, en el Programa de Administración de Empresas. Este dato ha sido extractado de los informes de la Dirección de Información Académica (DIA) y que se muestran en la Tabla 2.

Se han encuestado a los estudiantes de semestres pares (2º, 4º, 6º, 8 y 10º), entre la fechas de 09 al 12 de diciembre del 2014, asimismo se ha encuestado a 20 de 24 docentes del Programa.

##### **B. Muestra**

Aplicando la fórmula de Muestra Aleatoria Simple y conociendo la población, se ha obtenido que el tamaño de la muestra de 175 estudiantes.

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

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

Z = Margen de confiabilidad (95% de confianza Z = 1.96)

p = es la variabilidad positiva (0.80).

q = es la variabilidad negativa (0.20).

E = Error de estimación de la muestra respecto a la población (E=5%)

N = Tamaño de la población (N= 595 estudiantes)

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{595 \times (1.96)^2 \times 0.8 \times 0.2}{(595) (0.5)^2 + (1.96)^2 \times 0.8 \times 0.2} \quad n = 174.9739 = 175 \text{ encuestados}$$

En el caso de los docentes, se han encuestado a 20 de los 24 docentes.

### 3.3. Técnicas de Investigación.

**3.3.1. La Documentación:** Esta técnica nos permite revisar la documentación de los diferentes procedimientos que maneja el Programa de Administración de Empresas, otras áreas y la Dirección de Información Académica del Vice Rectorado de la Universidad Amazónica de Pando, para elaborar el manual de procedimientos.

Los instrumentos que se han utilizado fueron los formularios que describen los procedimientos para cada uno de los trámites.

**3.3.2. La Entrevista:** Se entrevistó al Director del Área de Ciencias Económicas y Financieras, y a la Coordinadora del Programa de Administración de Empresas, con el fin de conocer y analizar los procedimientos que se han elaborado y los problemas por los que han pasado. El instrumento utilizado fue la guía de entrevista con preguntas cerradas y abiertas para desarrollar y obtener la información precisa de los responsables.

**3.3.3. La Encuesta:** Se ha encuestado a 175 estudiantes en forma aleatoria y a 20 de los 24 docentes. Para facilitar la tabulación de los datos, las preguntas fueron con alternativas de respuesta. El instrumento utilizado fue el cuestionario con preguntas cerradas y de selección múltiple para recopilar información completa de los estudiantes y docentes.

**3.3.4. La Observación:** Para este trabajo de investigación se aplicará la técnica de la observación ya que el investigador podrá evidenciar de cerca la problemática que tiene el Programa de Administración de Empresas debido a la falta de un manual de procedimientos. El instrumento utilizado fue la matriz de análisis en el cual nos ayuda a identificar la demora en la ejecución de los trámites.

**CAPÍTULO IV**

**DIAGNÓSTICO**

**SITUACIONAL**

## CAPÍTULO IV

### DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

#### 4.1. ANTECEDENTES INSTITUCIONALES.

El Área de Ciencias Económicas y Financieras (ACEF), de la Universidad Amazónica de Pando, fue creada el 24 de Enero del año 2001, mediante resolución 004/2001 del Honorable Consejo Universitario, inicialmente con los programas de Administración de Empresas, Economía y Contaduría Pública.

En la gestión 2008, la Universidad decide ampliar la formación de profesionales en el área rural llegando al Municipio de Gonzalo Moreno con la creación de la Unidad Académica Las Piedras en la comunidad del mismo nombre, ofreciendo los Programas de Administración de Empresas, Contaduría Pública y Turismo.

En el año 2011, la Universidad a través del Área de Ciencias Económicas y Financieras decide la apertura del Programa Ingeniería Comercial.

A partir de Enero de 2012, el Honorable Consejo Universitario a solicitud del Rectorado y Vice Rectorado aprobó la apertura de todas las áreas y programas académicos. Actualmente cuenta con cinco áreas del conocimiento y quince programas en la Sede Central de Cobija, cuyos titulados se gradúan como Licenciados e Ingenieros:

- **Área de Ciencias Biológicas y Naturales:** Programas Licenciado en Biología, Ingeniería Agroforestal e Ingeniería Ambiental,
- **Área de Ciencias de la Salud:** Programas de Licenciados en Enfermería, Odontología y Medicina.
- **Área de Ciencia y Tecnología:** Programas de Ingenierías de Sistemas, Industrial y Civil.
- **Área de Ciencias Jurídicas y Políticas:** Licenciados en Derecho, en Ciencias Políticas y Sociales y en Trabajo Social.

- **Área de Ciencias Económicas y Financieras**, con los programas de Licenciados en Administración de Empresas, Contaduría Pública, Turismo Sostenible e Ingeniería Comercial.

A partir del año 2001, el crecimiento poblacional de estudiantes, docentes y administrativos del Programa de Administración de Empresas ha sido lento, debido a la falta de infraestructura (aulas y oficinas) pero a partir del año 2006, el crecimiento poblacional ha sido acelerado, tal como se muestran en las Tablas 2 y 3, lo mismo ha sucedido en los otros Programas de la Universidad Amazónica de Pando.

Tabla 2

Estudiantes Matriculados y Titulados del Programa de Administración de Empresas (Gestión 2001 – 2014)

AÑO	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
EST.	45	69	56	43	37	148	199	169	346	466	528	533	525	595
MAT.														
EST.	---	---	---	---	---	---	4	22	00	00	19	25	13	18
TIT.														

Fuente elaboración propia

Tabla 3

Admisión de Docentes del Programa de Administración de Empresas. (Gestión 2001 – 2014)

AÑO	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Nº	7	0	0	11	10	10	13	12	18	20	19	18	23	24

Fuente elaboración propia

En la actualidad, el Área de Ciencias Económicas y Financieras (ACEF) está conformada por los Programas de Administración de Empresas, Contaduría Pública, Turismo Sostenible e Ingeniería Comercial. (Universidad Amazónica de Pando, 2014).

#### 4.2. Importancia Social de la Institución.

La Universidad Amazónica de Pando como institución académica, tiene la importancia social de formar profesionales idóneos de reconocida excelencia con conciencia crítica y capacidad de crear, adaptar, transformar la ciencia en la tecnología universal para el desarrollo progreso

de la región y la nación, promover la investigación científica e interacción social, defender el patrimonio cultural y la soberanía del país.

Para atender el área rural, la Universidad Amazónica de Pando, está formando profesionales a nivel de licenciatura y técnico superior en la Unidad Académica de las Piedras (Provincia Madre de Dios), Instituto Tecnológico de Puerto Rico (Provincia Manuripi), Unidad Académica de Santa Rosa (Provincia Abuna) y la Unidad Académica de El Sena (Provincia Madre de Dios).

### **4.3. Misión y Visión de la Universidad Amazónica de Pando.**

#### **4.3.1. Misión.**

Formar profesionales idóneos de reconocida calidad y excelencia académica, con valores, espíritu emprendedor, conciencia y capacidad de crear, adaptar, transformar la ciencia y tecnología universal, promoviendo investigación científica e interacción social que permita revalorizar el patrimonio natural y cultural de la Amazonia, así como su desarrollo socioeconómico y ecosistémico.

#### **4.3.2. Visión.**

Tiene como visión en el año 2017; la Universidad Amazónica de Pando; ser una institución de excelencia académica, con acreditación regional e internacional, plantel docente institucionalizado e invitado de alta calidad que conforman equipos multidisciplinarios de trabajo, contribuyendo de esta manera a la investigación y desarrollo socioeconómico de la Amazonia Boliviana, a través de la formación de profesionales idóneos y la generación de actividades técnico, científicas e investigativas cuyo cimiento es la interacción social, la identidad cultural propia y el profundo sentimiento de respeto a la soberanía nacional.

#### **4.4. Misión y Visión del Programa de Administración de Empresas.**

##### **4.4.1. Misión.**

Formar profesionales en el campo de la Administración de Empresas competentes para direccionar estratégicamente las organizaciones, implementar procesos de optimización de sus operaciones, emprender empresas, proyectos y/o acciones pertinentes para el desarrollo organizacional y/o de la sociedad, desarrollar planes estratégicos, operativos y tácticos en las diferentes áreas de la organización, basados en los valores de autonomía, capacidad de comunicación, servicio, creatividad, innovación y emprendedorismo que propendan por el desarrollo de la región y el país.

##### **3.4.2. Visión.**

Para el año 2015, el Programa de Administración de Empresas de la Universidad Amazónica de Pando, será reconocido como una propuesta académica que responden a las dinámicas actuales de las organizaciones y las tendencias nacionales e internacionales, por su permanente revisión y actualización curricular, por la innovación en sus procesos académicos, la actualización de sus docentes y las competencias por parte de sus egresados en el campo de la administración, a fin de lograr contribuir a desarrollo local, regional, nacional e internacional.

#### **4.5. Objetivos del Programa de Administración de Empresas.**

##### **4.5.1. Objetivo General.**

Formar profesionales en el campo de la Administración de Empresas que se caractericen por sus competencias para direccionar el desarrollo estratégico de las organizaciones, la definición de planes estratégicos, tácticos y operativos, formular y ejecutar proyectos sociales y de inversión, gestionar y asegurar recursos para el desarrollo de la organización, implementar procesos de mejora continua; tomando como eje fundamental la productividad y competitividad; enmarcados en principios y valores éticos, la autonomía, responsabilidad social y la preservación del medio ambiente.

#### **4.5.2. Objetivos Específicos.**

- Desarrollar competencias específicas en el profesional Administrador de Empresas, a fin de direccionar estratégicamente las organizaciones.
- Orientar el desarrollo del profesional en torno a la solución de problemas del mundo de las organizaciones y la sociedad.
- Formar un profesional enmarcado en principios y valores éticos, que contribuyan al desarrollo local, regional, nacional e internacional.
- Desarrollar competencias básicas y sólidas en los futuros profesionales, direccionadas a la solución de problemas de las organizaciones y la sociedad, mediante una propuesta curricular organizada de manera flexible y pertinente a las necesidades del mundo organizacional.
- Desarrollar en el Administrador de Empresas conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores universales, aplicables en cualquier campo de acción.
- Asegurar en los estudiantes competencias específicas de la profesión, enfatizando en la protección y gestión ambiental, mitigación de los problemas ambientales en el área urbana y rural, diseño de tecnologías alternativas y evaluación de impactos ambientales.

**CAPÍTULO V**

**DESCRIPCIÓN DEL**

**TRABAJO REALIZADO**

## CAPÍTULO V

### DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

#### 5.1 Etapas del Trabajo Realizado.

La descripción del desarrollo del Trabajo Dirigido Manual de Procedimientos Académicos Administrativos para el Programa de Administración de Empresas, se ha dividido en cuatro etapas.

##### 5.1.1. Elaboración del Diagnóstico.

Tabla 4

##### Etapa 1. Elaboración del Diagnóstico

<b>Elaborar un diagnóstico de los procedimientos que se realizan en el Programa de Administración de Empresas.</b>					
Nº	Actividades	Metodología	Herramientas	Instrumentos	Resultados
1.	Seleccionar la información de los procedimientos académicos administrativos que se tienen.	Descriptivo	Hojas de ruta, Cites	Cuaderno de anotaciones	
2.	Elaborar encuestas sobre la existencia o no de los procedimientos al Director del Áreas y Coordinadora del Programa.	Descriptivo	Encuestas	Hojas con preguntas	Diagnóstico preliminar elaborado.
3.	Realizar el análisis estadístico de las encuestas	Análisis estadístico	Programa Excel.	Tortas y tabulaciones	

Fuente elaboración propia

### 5.1.2. Identificación de los Procedimientos

Tabla 5

#### Etapa 2. Identificación de los Procedimientos

<b>Identificar los procedimientos que se utilizan con mayor frecuencia en el Programa de Administración de Empresas</b>					
<b>Nº</b>	<b>Actividades</b>	<b>Metodología</b>	<b>Herramientas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Resultados</b>
1.	Reunir los procedimientos que se utilizan en la Dirección de Información Académica.	Descriptivo	Manual de Procesos y Procedimientos	Procedimientos	Procedimientos de uso frecuente identificados.
2.	Seleccionar los procedimientos de mayor uso en el Programa de Administración de Empresas.	Descriptivo	Manual de Procesos y Procedimientos	Procedimientos	

Fuente elaboración propia

### 5.1.3. Establecer Procedimientos

Tabla 6

#### Etapa 3. Establecer Procedimientos

<b>Establecer procedimientos para cada tramite</b>					
<b>Nº</b>	<b>Actividades</b>	<b>Metodología</b>	<b>Herramientas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Resultados</b>
1.	Seleccionar los procedimientos	Descriptivo	Manual de Procesos y Procedimientos	Procedimientos	Procedimientos establecidos para cada tramite
2.	Aplicar los procedimientos de la Dirección de Información Académica.	Descriptivo	Manual de Procesos y Procedimientos	Procedimientos	
3.	Adecuar los procedimientos de la Dirección de Información Académica a las necesidades del Programa de Administración de Empresas.	Descriptivo	Manual de Procesos y Procedimientos	Procedimientos	

Fuente elaboración propia

#### 5.1.4. Elaboración de Formularios

Tabla 7

Etapas 4. Elaboración de Formularios

<b>Elaborar los formularios que forman parte del Manual de Procedimientos para el Programa de Administración de Empresas.</b>					
<b>Nº</b>	<b>Actividades</b>	<b>Metodología</b>	<b>Herramientas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Resultados</b>
1.	Elaborar los formularios de procedimientos	Descriptivo	Manual de Procesos y procedimientos	Formularios	
2.	Revisar los formularios de procedimientos	Descriptivo	Manual de Procesos y Procedimientos	Formularios	Formularios elaborados del Manual de Procedimientos
3.	Presentar los formularios del manual	Descriptivo	Manual de Procesos y Procedimientos	Formularios	

Fuente elaboración propia

# **CAPÍTULO VI**

## **PROPUESTA CENTRAL**

## CAPÍTULO VI

### PROPUESTA CENTRAL

#### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ACADÉMICO ADMINISTRATIVOS DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

##### 6.1. INTRODUCCIÓN.

El Manual de Procedimientos de los Procesos Académicos Administrativos para el programa de Administración de Empresas tiene como objetivo documentar el manejo de los trámites de manera eficiente y oportuna, con el fin de beneficiar a estudiantes y docentes.

Mediante la modalidad de Graduación de Trabajo Dirigido, se ha visto por conveniente elaborar diferentes formularios para diferentes tipos de solicitud de documentos que formen parte de un Manual de Procedimientos académicos administrativos, la misma que pase por las diferentes instancias académicas del Área y Vice Rectorado, para su revisión, modificación, aprobación y puesta en ejecución, para regularizar los trámites de los usuarios.

La Dirección de Información Académica, dependiente del Vice Rectorado de la Universidad Amazónica de Pando, en la actualidad está utilizando una serie de procedimientos académicos para diferentes tipos de trámites que han pasado por una serie de modificaciones y actualizaciones, que han servido de base y han sido adecuados a las necesidades del Programa de Administración de Empresas.

Los requisitos que se piden en cada uno de los formularios serán presentados como **fotocopia simple** con la finalidad de preparar y armar el file personal de cada uno de los estudiantes y docentes donde se encuentren los documentos de todo el proceso de ingreso, permanencia y conclusión de las actividades académicas es decir todo el historial académico. Asimismo los pagos, recibos o depósitos se realizan únicamente en Ventanilla de Trámites y Registros de la Institución (VTRI), y tan solo deberán de presentar fotocopia simple.

## **6.2. OBJETIVO DEL MANUAL.**

El Manual de Procedimientos Académicos Administrativos ha sido elaborado con el fin de documentar cada uno de los trámites para el Programa de Administración de Empresas.

## **6.3. ALCANCE.**

Este Manual de Procedimientos es aplicable a los trámites Académicos Administrativos de los Programas del Área de Ciencias Económicas y Financieras: Administración de Empresas, Contaduría Pública, Ingeniería Comercial y Turismo Sostenible.

## **6.4. METODOLOGÍA DE LA IMPLEMENTACIÓN.**

Los formularios de procedimientos académicos que utiliza la Dirección de Información Académica del Vicerrectorado, han sido modificados de acuerdo a las necesidades del Área de Ciencias Económicas y Financieras para el Programa de Administración de Empresas, que contienen la siguiente estructura:

A. Introducción.

B. Objetivo.

C. Proceso

D. Procedimiento propuesto.

a. Secretaria: Presentación de Requisitos.

b. Coordinadora: Revisión y/o elaboración de documentación.

c. Director: Firma de la certificación (si fuese necesario).

d. Archivo del documento.

e. Flujo del procedimiento.

E. Duración del trámite.

## **6.5. PROCEDIMIENTOS ELABORADOS.**

### Matriculación

1. Matriculación de Estudiante Antiguo
2. Matriculación de Estudiante Nuevo
3. Programación.

### Matriculación y Programación Adicional.

4. Matriculación Extemporánea.
5. Programación Extemporánea.

### Exámenes

6. Exámen de Segunda Instancia
7. Exámen de Mesa
8. Curso de Verano

### Actividades administrativas.

9. Actividades administrativas

### Convalidaciones

10. Convalidación de Plan a Plan
11. Convalidación de Programa a Programa.
12. Convalidación de Universidad a Universidad.

### Unidad de Archivo Académico.

13. Certificado de Calificaciones.
14. Certificado de Plan de Estudios.
15. Certificado de Historial Académico.

### Documentación de Docentes

16. Certificado Admisión Docente.
17. Certificado Asignación Docente.
18. Certificado Evaluación Docente.

## **6.6. PROPUESTA DE LOS PROCEDIMIENTOS.**

### **6.6.1. MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTE ANTIGUO.**

#### **A. Introducción.**

Es el procedimiento Académico–Administrativo mediante el cual un estudiante puede renovar su matrícula universitaria en cada Período Académico y, asume derechos y obligaciones de acuerdo a lo establecido según normativas de la Universidad Boliviana, la Universidad Amazónica de Pando, el Área de Ciencias Económicas y Financieras y el Programa de Administración de Empresas.

#### **B. Objetivo del proceso.**

Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Matriculación a Estudiantes Antiguos, en el Programa de Administración de Empresas.

#### **C. Proceso de Matriculación de Estudiante Antigo.**

El proceso de matriculación comprende cinco fases: primero, presentación de requisitos a la Secretaria; segundo, inclusión en el sistema por la Coordinadora; tercero, archivo de documentación; cuarto, flujo del procedimiento; quinto, duración del trámite.

#### **D. Procedimiento propuesto.**

El proceso presenta las siguientes fases:

##### **a. Presentación de Requisitos en Secretaria.**

- Presentación de un carnet universitario o Matrícula de la gestión anterior.
- Presentación de una copia del pago por derecho de matrícula realizado en Ventanilla Trámites y Registros (VTR).

##### **b. Inclusión en el sistema por la Coordinación.**

- El (la) Coordinador (a) imprime dos (2) hojas de la situación académica del estudiante. Una copia para el archivo y la otra para el estudiante
- Es estudiante es matriculado e incluido en el Sistema. Imprime dos hojas, una copia para el archivo y la otra para el estudiante

##### **c. Archivo de documentación.**

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

#### d. Flujo del procedimiento.

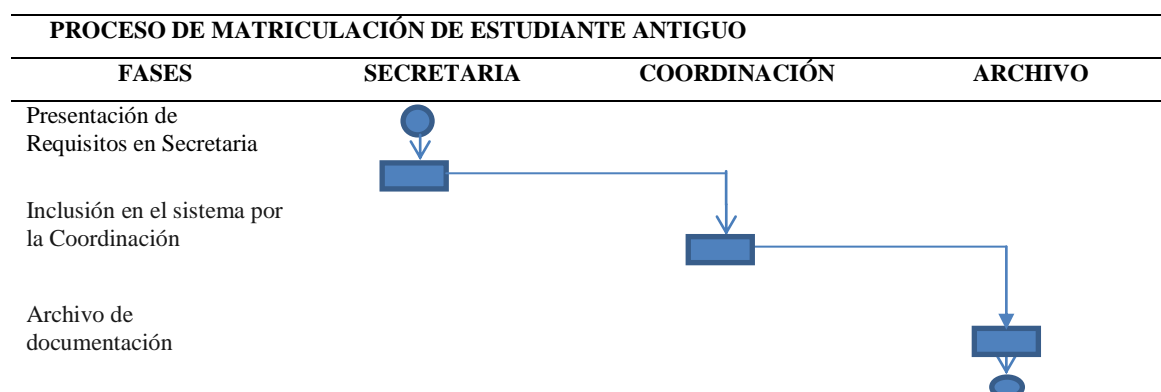


Figura 1 Flujo del Procedimiento de Matriculación de Estudiante Antiguo  
Fuente elaboración propia

**E. Duración del Trámite:** 24 horas.

### 6.6.2. MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTE NUEVO.

#### A. Introducción.

Es el Procedimiento Académico – Administrativo por medio del cual el postulante una vez aprobado el Curso Pre-Universitario, la Prueba de Suficiencia Académica, o el cumplimiento de requisitos de Admisión Especial adquiere la calidad de Estudiante de la Universidad Amazónica de Pando según normativas de la Universidad Boliviana, la Universidad Amazónica de Pando, el Área de Ciencias Económicas y Financieras y el Programa de Administración de Empresas.

#### B. Objetivo del proceso.

Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de matriculación de estudiantes nuevos en el Programa de Administración de Empresas.

#### C. Proceso de Matriculación de Estudiante Nuevo.

El proceso de matriculación comprende cinco fases: primero, presentación de requisitos a la Secretaria; segundo, matriculación en el sistema por la Coordinadora; tercero, archivo de documentación; cuarto, flujo del procedimiento; quinto, duración del trámite.

#### D. Procedimiento propuesto.

El proceso presenta las siguientes fases:

**a. Presentación de Requisitos en Secretaría.**

- Fotocopia simple del Título de Bachiller. En caso que no cuente con este documento adjuntar fotocopia de la libreta del último año u otro documento que acredite su condición de bachiller.
- El estudiante extranjero debe presentar fotocopia legalizada del certificado de conclusión de secundaria
- Fotocopia de Certificado de Nacimiento (actualizado).
- 1 fotografía 3x4 Fondo Rojo (para file personal).
- Fotocopias simple de Cedula de Identidad (para los extranjeros su equivalente).
- Fotocopia simple de Certificado de Habilitación o Formulario de Admisión Especial que acredite su Admisión.

**b. Matriculación en el sistema de la Coordinación.**

- La Coordinadora imprime dos (2) hojas de la situación académica del estudiante, una copia para el archivo y la otra para el estudiante
- Es estudiante es matriculado en el Sistema. Imprime dos hojas, una copia para el archivo y la otra para el estudiante

**c. Archivo de documentación.**

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

**d. Flujo del procedimiento.**

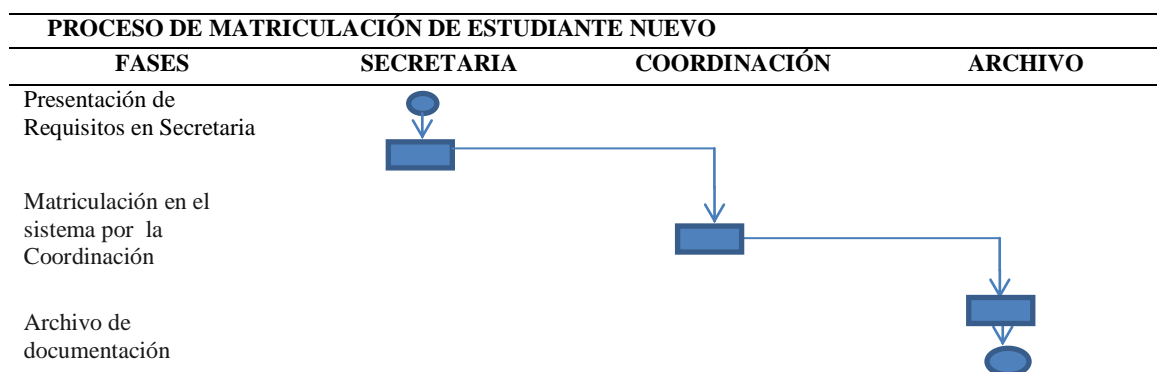


Figura 2 Flujo del Procedimiento de Matriculación de Estudiante Nuevo  
Fuente elaboración propia.

**E. Duración del Trámite:** 24 horas.

### **6.6.3. PROGRAMACIÓN.**

#### **A. Introducción.**

Es el procedimiento académico – administrativo por medio del cual el estudiante programa las asignaturas que cursará en el presente semestre de acuerdo a la malla curricular aprobada, para continuar como estudiante del Programa de Administración de Empresas, según normativas de la Universidad Boliviana, la Universidad Amazónica de Pando, el Área de Ciencias Económicas y Financieras.

#### **B. Objetivo del proceso.**

Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de programación de los estudiantes, en el Programa de Administración de Empresas.

#### **C. Proceso de Programación.**

El proceso de programación comprende cinco fases: primero, presentación de requisitos a la Secretaria; segundo, Programación en el sistema por la Coordinadora; tercero, archivo de documentación; cuarto, flujo del procedimiento; quinto, duración del trámite.

#### **D. Procedimiento propuesto.**

El proceso presenta las siguientes fases:

##### **a. Presentación de Requisitos en Secretaría.**

- Revisar e imprimir un resumen de la situación académica obtenido del sistema SIRINGUERO
- Programar las asignaturas correspondientes a la gestión.
- Haber aprobado las asignaturas pre requisitos (asignaturas troncales).
- No tener exámenes o pruebas pendientes.

##### **b. Programación en el sistema Siringuero por la Coordinadora.**

- La Coordinadora imprime dos (2) copias de la Programación de asignaturas que cursará el estudiante en el presente semestre, una copia para el archivo y la otra para el estudiante

##### **c. Archivo de documentación.**

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

#### d. Flujo del procedimiento.

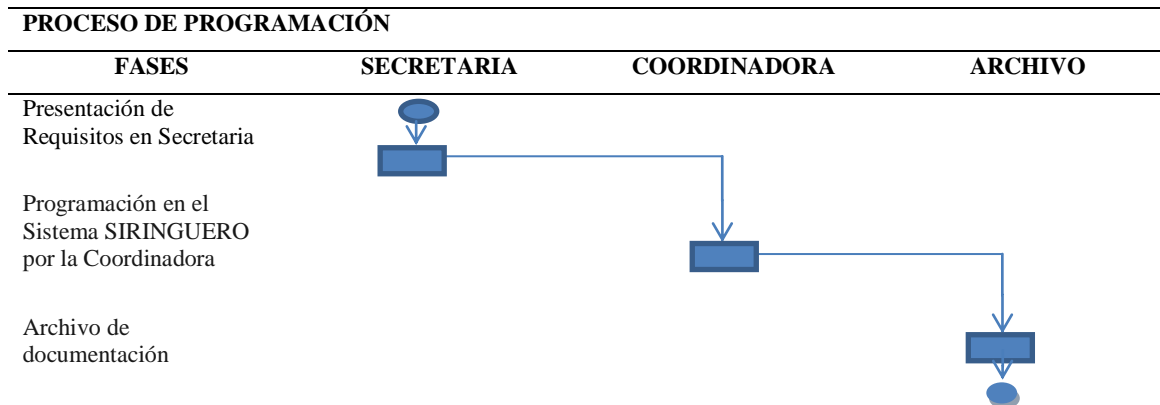


Figura 3 Flujo del Procedimiento de Programación  
Fuente elaboración propia

**E. Duración del Trámite:** 24 horas.

#### 6.6.4. MATRICULACIÓN EXTEMPORÁNEA.

##### A. Introducción.

Es el Procedimiento Académico Administrativo por medio del cual el estudiante se matricula en fechas posteriores a las fechas establecidas en el cronograma de matriculación y el pago de una multa para adquirir la calidad del estudiante según normativas de la Universidad Boliviana, la Universidad Amazónica de Pando, el Área de Ciencias Económicas y Financieras de la Carrera de Administración de Empresas.

##### B. Objetivo del proceso.

Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Matriculación Extemporánea de los estudiantes del Programa de Administración de Empresas.

##### C. Proceso de Matriculación Extemporánea.

El proceso de Matriculación Extemporánea comprende cinco fases: primero, presentación de requisitos a la Secretaria; segundo, matriculación extemporánea en el sistema por la Coordinadora; tercero, archivo de documentación; cuarto, flujo del procedimiento; quinto, duración del trámite.

##### D. Procedimiento propuesto.

El proceso presenta las siguientes fases:

#### a. Presentación de Requisitos en Secretaría.

- Fotocopia simple del Título de Bachiller. Si no tiene este documento adjuntar fotocopia de la libreta del último año u otro documento que acredite ser bachiller. Para estudiantes extranjeros fotocopia legalizada del certificado de secundaria.
- Fotocopia simple de Certificado de Nacimiento (actualizado).
- 1 fotografía 3x4 Fondo Rojo (para file personal).
- Fotocopias simple de Cedula de Identidad (para los extranjeros su equivalente).
- Fotocopia simple de Certificado de Habilitación o Formulario de Admisión Especial.
- Presentación de una copia del pago por derecho de matrícula extemporánea realizado en Ventanilla Tramites y Registros (VTR).

#### b. Inclusión en el sistema por la Coordinadora.

- La Coordinadora imprime dos (2) copias de la situación académica del estudiante, una copia para el archivo y la otra para el estudiante
- El estudiante es matriculado e incluido en el Sistema. Imprime dos copias, una copia para el archivo y la otra para el estudiante

#### c. Archivo de documentación.

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

#### d. Flujo del procedimiento.

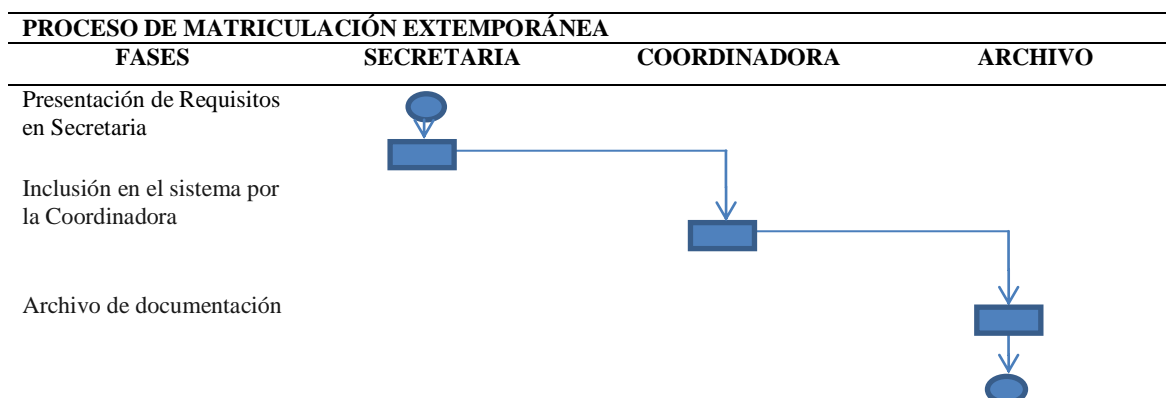


Figura 4 Flujo del Procedimiento de Matriculación Extemporánea  
Fuente elaboración propia

**E. Duración del Trámite:** 24 horas.

## **6.6.5. PROGRAMACIÓN EXTEMPORÁNEA.**

### **A. Introducción.**

Es el procedimiento académico – administrativo por medio del cual el estudiante programa en forma extemporánea las asignaturas que cursará en el presente semestre de acuerdo a la malla curricular aprobada para continuar como estudiante del Programa de Administración de Empresas, según normativas de la Universidad Boliviana, la Universidad Amazónica de Pando y el Área de Ciencias Económicas y Financieras.

### **B. Objetivo del proceso.**

Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Programación Extemporánea de los estudiantes, del Programa de Administración de Empresas.

### **C. Proceso de Programación.**

El proceso de Programación Extemporánea comprende cinco fases: primero, presentación de requisitos a la Secretaria; segundo, Programación extemporánea en el sistema por la Coordinadora; tercero, archivo de documentación; cuarto, flujo del procedimiento; quinto, duración del trámite.

### **D. Procedimiento propuesto.**

El proceso presenta las siguientes fases:

#### **a. Presentación de Requisitos en Secretaría.**

- Revisar e imprimir un resumen de la situación académica obtenido del sistema SIRINGUERO
- Programar las asignaturas correspondientes a la gestión.
- Haber aprobado las asignaturas pre requisitos (asignaturas troncales).
- No tener exámenes o pruebas pendientes.
- Presentar carta al Director del Área de Ciencias Económicas y Financieras (ACEF), justificando el motivo de la tardanza en la programación.

#### **b. Programación extemporánea en el sistema siringuero por la Coordinadora.**

- La Coordinadora imprime dos (2) hojas de la Programación Extemporánea de asignaturas que cursará el estudiante en el presente semestre, una copia para el archivo y la otra para el estudiante.

### c. Archivo de documentación.

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

### d. Flujo del procedimiento.

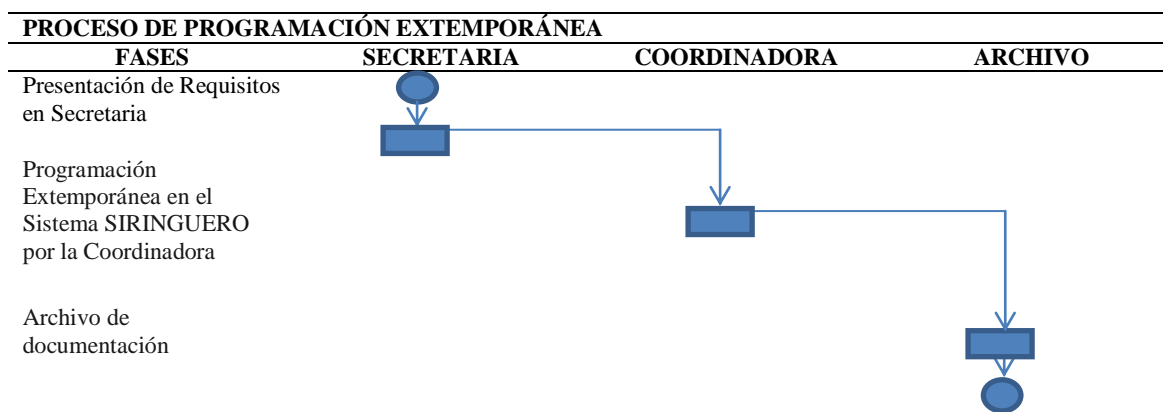


Figura 5 Flujo del Procedimiento de Programación Extemporánea  
Fuente elaboración propia.

**E. Duración del Proceso:** 24 horas.

## 6.6.6. EXÁMEN DE SEGUNDA INSTANCIA.

### A. Introducción.

Es el Procedimiento Académico – Administrativo por medio del cual el estudiante puede optar por un Exámen de Segunda Instancia de la asignatura que haya reprobado con nota no menor de 40 puntos sobre 100, tal como lo establece la normativa de la Universidad Boliviana, la Universidad Amazónica de Pando, el Área de Ciencias Económicas y Financieras y el Programa de Administración de Empresas.

En caso de que el estudiante apruebe el Exámen de Segunda Instancia, el docente deberá de colocar como nota máxima solo 51.

### B. Objetivo del proceso.

Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Exámen de Segunda Instancia de los estudiantes regulares, en el Programa de Administración de Empresas.

### C. Proceso de Exámen de Segunda Instancia.

El proceso de Exámen de Segunda Instancia comprende cinco fases: primero, la secretaria, recepciona la solicitud; segundo, la Coordinadora habilita al estudiante en el sistema; tercero, archivo de documentación; cuarto, flujo del procedimiento; quinto, duración del trámite.

### D. Procedimiento propuesto.

El proceso presenta las siguientes fases:

#### a. Presentación de Requisitos en Secretaría.

- Presentar solicitud de segunda instancia dirigida al Director indicando la asignatura.
- Presentar la boleta de pago o depósito de derecho a Examen de Segunda Instancia entregado en Ventanilla de Trámites y Registro (VTR).

#### b. La coordinadora habilita al estudiante en el Sistema Siringuero.

- 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. Imprime dos hojas, una copia para el archivo y la otra para el estudiante.
- La Coordinadora entrega al docente copia de la lista de estudiantes habilitados.

#### c. Archivo de documentación.

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

#### d. Flujo del procedimiento.

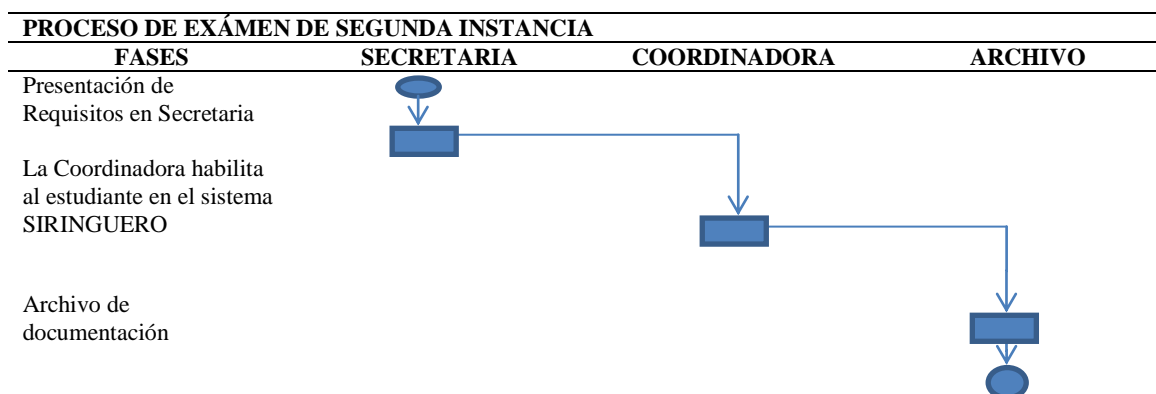


Figura 6 Flujo de Procedimiento Exámen de Segunda Instancia  
Fuente elaboración propia

### E. Duración del Trámite: 24 horas.

## **6.6.7. EXÁMEN DE MESA**

### **A. Introducción.**

Es el Procedimiento Académico – Administrativo por medio del cual el estudiante puede optar por el Exámen de Mesa de la asignatura que el Consejo de Área lo considere pertinente.

El estudiante podrá obtener el contenido de la asignatura del docente que imparte las clases. La asignatura que sea propuesta en la modalidad de Exámen de Mesa, en su contenido no deberá de incluir prácticas de laboratorio, campo, etc., tal como lo establece la normativa de la Universidad Boliviana, la Universidad Amazónica de Pando, el Área de Ciencias Económicas y Financieras del Programa de Administración de Empresas.

### **B. Objetivo del proceso.**

Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Exámen de Mesa para los estudiantes regulares en el Programa de Administración de Empresas.

### **C. Proceso de Exámen de Mesa.**

El proceso de Exámen de Mesa comprende cinco fases: primero la secretaria recepciona la solicitud; segundo, la Coordinadora habilita al estudiante en el sistema SIRINGUERO; tercero, archivo de documentación; cuarto, flujo del procedimiento; quinto, duración del trámite.

### **D. Procedimiento propuesto.**

El proceso presenta las siguientes fases:

#### **a. Presentación de Requisitos en Secretaria.**

- Presentar solicitud de Exámen de Mesa dirigida al Director indicando la asignatura.
- Presentar la boleta de pago o depósito de derecho a Exámen de Mesa entregado en Ventanilla de Trámites y Registro (VTR).

#### **b. La coordinadora habilita al estudiante en el Sistema Siringuero.**

- 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. Imprime dos hojas, una copia para el archivo y la otra para el estudiante.
- La Coordinadora entrega al docente de la asignatura en cuestión, una copia de la lista de estudiantes habilitados para el Exámen de Mesa.

### c. Archivo de documentación.

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

### d. Flujo del procedimiento.

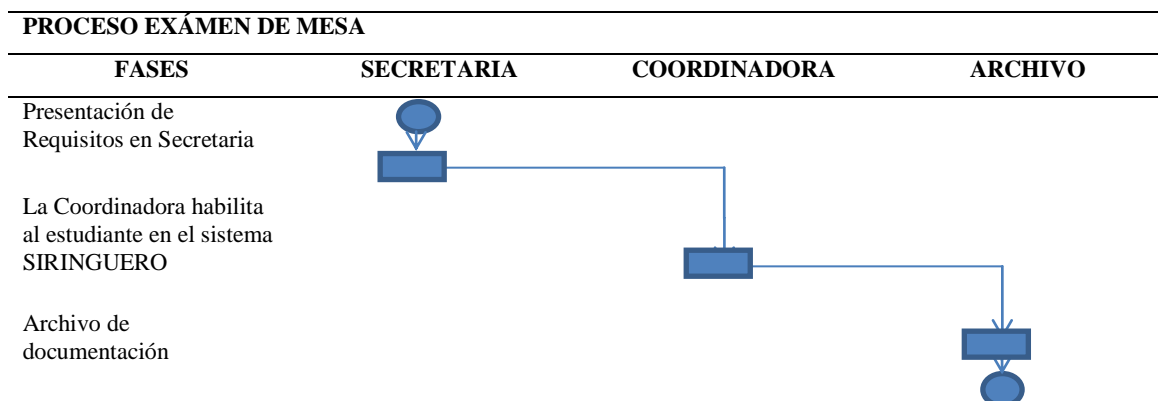


Figura 7 Flujo del Procedimiento Exámen de Mesa  
Fuente elaboración propia

**E. Duración del Trámite:** 24 horas.

## 6.6.8. CURSO DE VERANO.

### A. Introducción.

Es el Procedimiento Académico – Administrativo por medio del cual el estudiante puede optar al Curso de Verano de la asignatura que el Consejo de Área lo considere pertinente.

El estudiante deberá asistir al desarrollo de la asignatura que complete la carga horaria establecida en el Plan de Estudios; en acuerdo de estudiantes y docentes en un lapso de tiempo no mayor a dos meses en una modalidad intensiva, con desarrollo de evaluaciones periódicas.

La asignatura que sea propuesta en la modalidad de Curso de Verano, en su contenido no deberá de incluir prácticas de laboratorio, campo, etc., tal como lo establece la normativa de la Universidad Boliviana, la Universidad Amazónica de Pando, el Área de Ciencias Económicas y Financieras y el Programa de Administración de Empresas.

### B. Objetivo del proceso.

Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Curso de Verano para los estudiantes regulares, en el Programa de Administración de Empresas.

### C. Proceso de Curso de Verano.

El proceso de Curso de Verano comprende cinco fases: primero, la secretaria recepciona la solicitud; segundo, la Coordinadora habilita al estudiante en el sistema siringuero; tercero, archivo de documentación; cuarto, flujo del procedimiento; quinto, duración del trámite.

### D. Procedimiento propuesto.

El proceso presenta las siguientes fases:

#### a. Presentación de Requisitos en Secretaria.

- Presentar solicitud de Curso de Verano dirigida al Director indicando la asignatura.
- Presentar la boleta de pago o depósito de derecho al Curso de Verano, entregado en Ventanilla de Trámites y Registro (VTR).

#### b. La coordinadora habilita al estudiante en el Sistema Siringuero.

- 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. Imprime dos hojas, una copia para el archivo y la otra para el estudiante.
- La Coordinadora entrega al docente una copia de la lista de estudiantes habilitados.

#### c. Archivo de documentación.

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

#### d. Flujo del procedimiento.

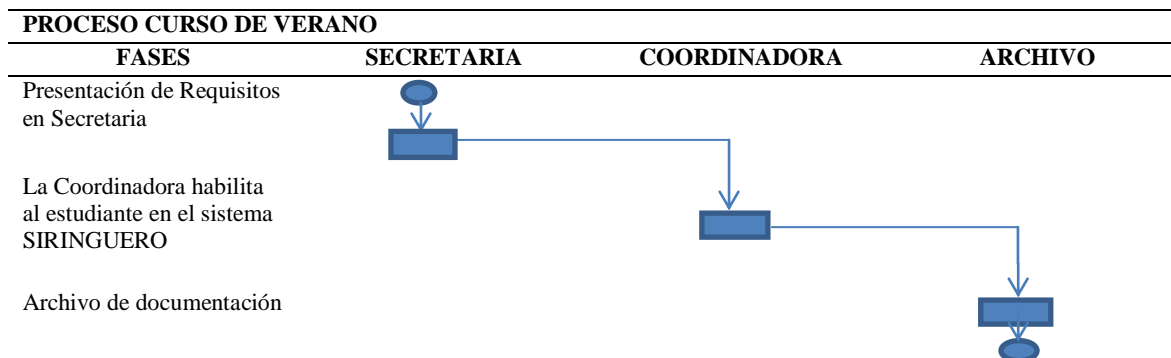


Figura 8 Flujo del Procedimiento de Curso de Verano  
Fuente elaboración propia

### E. Duración del Trámite: 24 horas.

## **6.6.9. ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS.**

### **A. Introducción.**

Es el procedimiento administrativo por medio del cual, el estudiante solicita documentos como: certificado de alumno regular del programa, certificado de estudios, certificado de malla curricular y/o situación académica para trámites de estudiantes y certificado o constancia de trabajo para docentes según normativas de la Universidad Boliviana, la Universidad Amazónica de Pando y el Área de Ciencias Económicas y Financieras.

### **B. Objetivo del proceso.**

Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Actividades Administrativas de los estudiantes y docentes, en el Programa de Administración de Empresas.

### **C. Proceso de Actividades Administrativas.**

El proceso de Actividades Administrativas comprende seis fases: primero, presentación de requisitos a la Secretaria; segundo, verificación de requisitos por la Coordinadora; tercero, firma del Director; cuarto, archivo de documentación; quinto, flujo del procedimiento; sexto, duración del trámite.

### **D. Procedimiento propuesto.**

El proceso presenta las siguientes fases:

#### **a. Presentación de Requisitos en Secretaria.**

- Presentar carta dirigida al Director del Área indicando el tipo de documento que solicita y la finalidad del mismo.
- Presentar boleta de pago extendido en Ventanilla de Trámites y Registros (VTR) por derecho de certificación o constancia.

#### **b. Verificación de la Solicitud y requisitos por la Coordinadora.**

- La Coordinadora verifica la solicitud y elabora el documento e imprime en dos (2) ejemplares de la solicitud de Actividad Administrativa por parte del estudiante o docente, una copia para el archivo y la otra para el estudiante.

#### **c. Firma del Director.**

- El Director del Área de Ciencias Económicas y Financieras firma el documento solicitado por duplicado.

#### d. Archivo de documentación.

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

#### e. Flujo del procedimiento.

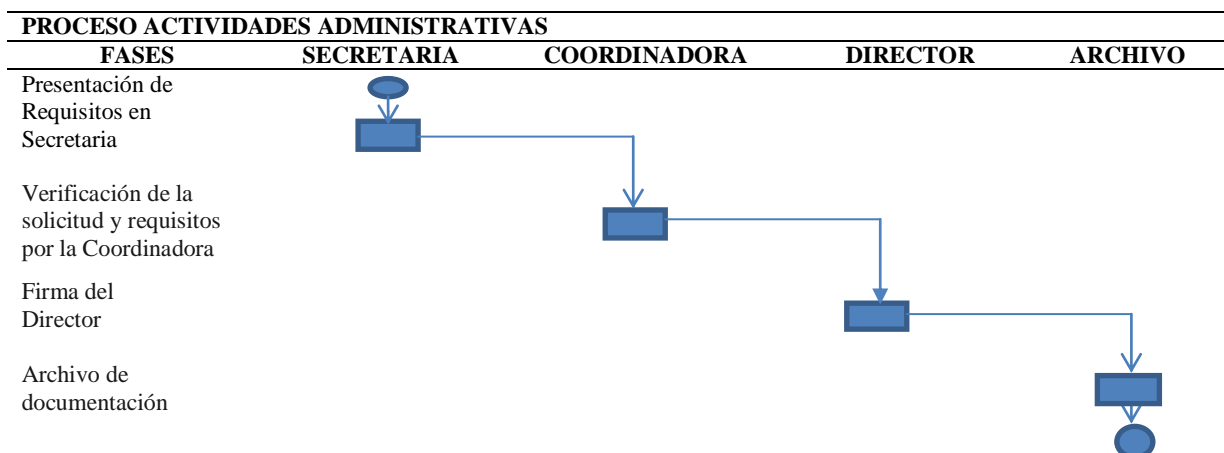


Figura 9 Flujo del Procedimiento de Actividades Administrativas  
Fuente elaboración propia

**E. Duración del Trámite:** 24 horas.

### 6.6.10. CONVALIDACIÓN DE PLAN A PLAN.

#### A. Introducción

El Procedimiento de Convalidación de Planes de Estudio permite realizar al estudiante Convalidar el Plan de Estudios que ha cursado con el último plan de estudios vigente dentro del mismo Programa Académico, que le faculta concluir sus estudios académicos el Plan de Estudios vigente aprobados en Consejos de Programa, Área y Consejo Académico.

#### B. Objetivo del proceso.

Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Convalidación de Plan a Plan de los estudiantes del Programa de Administración de Empresas.

#### C. Proceso de Convalidación.

El proceso de Convalidación de Plan a Plan, comprende seis fases: primero, presentación de requisitos a la Secretaria; segundo, verificación y elaboración del documento por la Coordinadora; tercero, firma del Director; cuarto, archivo de documentación; quinto, flujo del procedimiento; sexto, duración del trámite.

## D. Procedimiento propuesto.

El proceso presenta las siguientes fases:

### a. Presentación de Requisitos en Secretaria.

- Solicitud de Autorización de inicio del trámite de la Dirección de Área (Programa destino, si llena el cupo).
- Certificado de estudios de la Malla Curricular del Plan de Estudios cursado.
- Última Malla Curricular vigente.
- Malla Curricular consensuada con ambos planes de asignaturas convalidadas y las calificaciones aprobadas.
- Finalizado el proceso de convalidación se elaborará una resolución de Consejo de Área aprobando la convalidación.

### b. La Coordinadora elabora el documento de Convalidación.

- La Coordinadora verifica la solicitud y elabora en dos (2) ejemplares el documento de Convalidación de Plan a Plan. Una copia para el archivo y la otra para el estudiante.

### c. Firma del Director.

- El Director del Área de Ciencias Económicas y Financieras firma el documento Convalidación de Plan a Plan por duplicado.

### d. Archivo de documentación.

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

### e. Flujo del procedimiento.

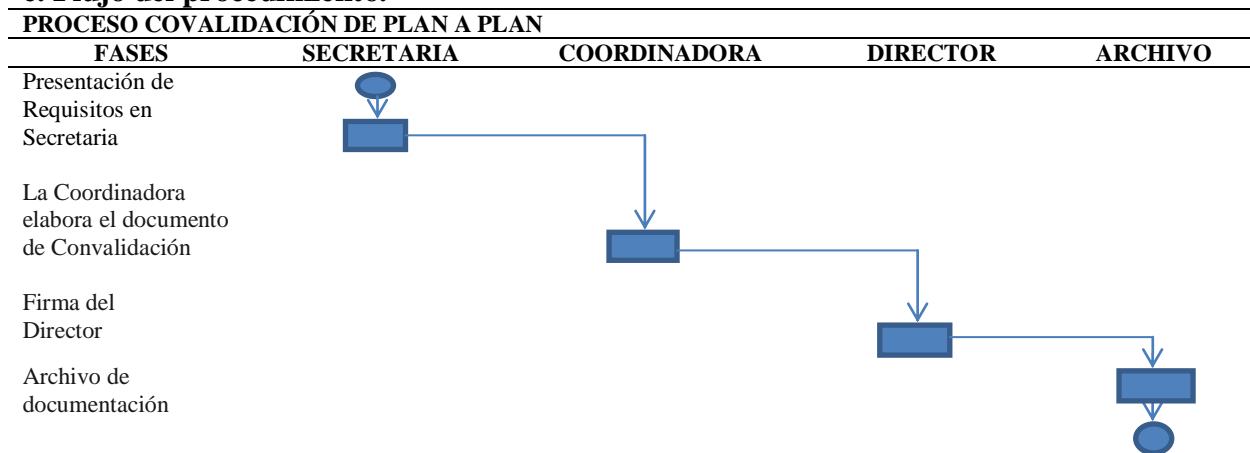


Figura 10 Flujo del Procedimiento de Convalidación de Plan a Plan

Fuente elaboración propia

**E. Duración del Trámite:** 24 horas.

### **6.6.11. CONVALIDACIÓN DE PROGRAMA A PROGRAMA.**

#### **A. Introducción.**

El Procedimiento de Admisión Especial por Cambio de Programa, permite realizar a un estudiante el cambio de un Programa a Programa, debido a causa justificada que puede ser de orden personal, institucional, económico, laboral o de salud, siempre y cuando sean del Área a fin, cuando se habiliten las Carreras/Programas en la Oferta Académica vigente.

**Nota.** Los universitarios no podrán realizar más de dos cambios del Programa y no podrán realizar este trámite si han dejado de estudiar 5 años consecutivos.

#### **B. Objetivo del Proceso.**

Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Convalidación de Programa a Programa de los estudiantes, en el Programa de Administración de Empresas.

#### **C. Proceso de Convalidación.**

El proceso de Convalidación de Programa a Programa comprende seis fases: primero, presentación de requisitos a la Secretaria; segundo, verificación y elaboración del documento por la Coordinadora; tercero, firma del Director; cuarto, archivo de documentación; quinto, flujo del procedimiento; sexto, duración del trámite.

#### **D. Procedimiento propuesto.**

El proceso presenta las siguientes fases:

##### **a. Presentación de Requisitos en Secretaria.**

- Solicitud de Autorización de inicio del trámite de la Dirección de Área (Programa Destino, si llena el cupo).
- Fotocopia simple de Certificado de estudios de la Malla Curricular del Plan de estudios cursado.
- Fotocopia de última Malla Curricular vigente.
- Fotocopia simple Malla Curricular consensuada con ambos planes de asignaturas convalidadas y las calificaciones aprobadas.
- Finalizado el proceso de convalidación se elaborará una resolución de Consejo de Área aprobando la convalidación.

**b. La Coordinadora elabora el documento de Convalidación.**

- La Coordinadora verifica la solicitud y elabora en dos (2) ejemplares el documento de Convalidación de Programa a Programa, una copia para el archivo y la otra para el estudiante.

**c. Firma del Director.**

- El Director del Área de Ciencias Económicas y Financieras firma el documento Convalidación de Programa a Programa por duplicado.

**d. Archivo de documentación.**

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

**e. Flujo del procedimiento.**

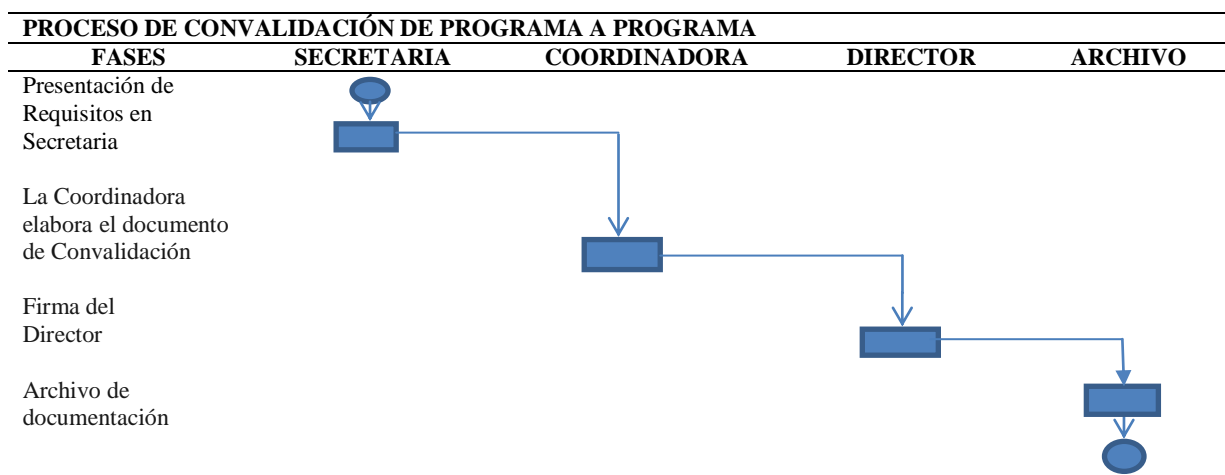


Figura 11 Flujo del Procedimiento de Convalidación de Programa a Programa  
Fuente elaboración propia

**E. Duración del Trámite:** 24 horas.

**6.6.12. CONVALIDACIÓN DE UNIVERSIDAD A UNIVERSIDAD.**

**A. Introducción.**

Es el procedimiento Académico - Administrativo, por el cual un estudiante de una Universidad del Sistema Nacional solicita la Convalidación de Universidad a Universidad al Programa de Administración de Empresas de la Universidad Amazónica de Pando por diversas causas; siempre y cuando se habilite el semestre este incluido en la Oferta Académica vigente.

El interesado, deberá presentar los requisitos exigidos para su matriculación en la fecha establecida según la plaza.

### **B. Objetivo del Proceso.**

Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Convalidación de Universidad a Universidad de los estudiantes, en el Programa de Administración de Empresas.

### **C. Proceso de Convalidación.**

El proceso de Convalidación de Universidad a Universidad comprende seis fases: primero, presentación de requisitos a la Secretaria; segundo, verificación y elaboración del documento por la Coordinadora; tercero, firma del Director; cuarto, archivo de documentación; quinto, flujo del procedimiento; sexto, duración del trámite.

### **D. Procedimiento propuesto.**

El proceso presenta las siguientes fases:

#### **a. Presentación de Requisitos en Secretaria.**

- Copia de solicitud de plaza enviada por el Departamento de Gestiones de la Universidad de origen a la Universidad Amazónica de Pando.
- Fotocopia de la última matrícula de la gestión cursada en la Carrera de origen.
- Fotocopia de Certificados de calificaciones (haber aprobado al menos cuatro semestrales en la carrera de origen).
- Fotocopias simple de Plan de Estudio, Historial Académico, Programas Analíticos.
- File académico completo de la Carrera de origen (adjuntar los documentos de ingreso a la universidad de origen).
  - a. Fotocopia de Certificado de habilitación (u otro documento que acredite la modalidad de admisión a la universidad).
  - b. Fotocopia simple del Título de Bachiller.
  - c. Una fotografías a colores 4 x 4 fondo rojo.
  - d. Fotocopia simple de Certificado de nacimiento.
  - e. Fotocopias simple de Cédula de Identidad.

#### **b. La Coordinadora elabora documento de Convalidación.**

- La Coordinadora verifica la solicitud y elabora en dos (2) ejemplares el documento de Convalidación de Universidad a Universidad, una copia para el archivo y la otra para el estudiante.

**c. Firma del Director.**

- El Director del Área de Ciencias Económicas y Financieras firma el documento Convalidación de Universidad a Universidad por duplicado.

**d. Archivo de documentación.**

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

**e. Flujo del procedimiento.**

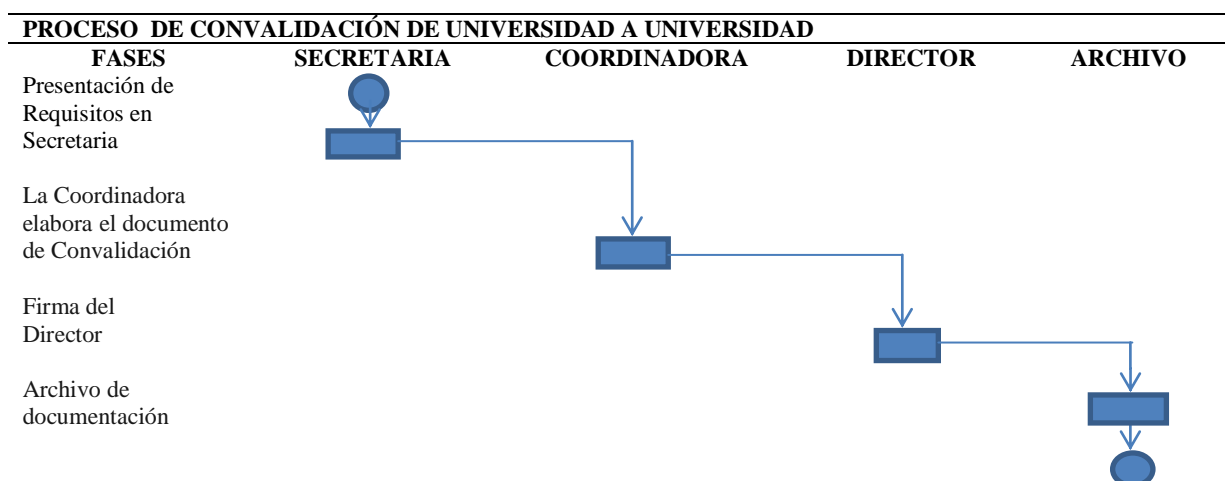


Figura 12 Flujo del Procedimiento de Convalidación de Universidad a Universidad  
Fuente elaboración propia.

**E. Duración del Trámite:** 24 horas.

**6.6.13. CERTIFICADO DE CALIFICACIONES.**

**A. Introducción.**

Procedimiento Académico-Administrativo mediante el cual la Universidad Amazónica Pando, a través del Área de Ciencias Económicas y Financieras, extiende el Certificado de Calificaciones a estudiantes del Programa de Administración de Empresas de nuestra casa superior de estudios.

**B. Objetivo del Proceso.**

Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Certificado de Calificaciones de los estudiantes, en el Programa de Administración de Empresas.

**C. Proceso de Certificación.**

El proceso de certificado de Calificaciones, comprende seis fases: primero, presentación de

requisitos a la Secretaria; segundo, verificación y elaboración del certificado por la Coordinadora; tercero, firma del Director; cuarto, archivo de documentación; quinto, flujo del procedimiento; sexto, duración del trámite.

**D. Procedimiento propuesto.**

El proceso presenta las siguientes fases:

**a. Presentación de Requisitos en Secretaria.**

- Carta dirigida el Director del Área solicitando Certificado de Calificaciones
- Fotocopia de la matricula o Cédula Universitaria.
- Fotocopia de depósito de pago por derecho de certificado

**b. La Coordinadora elabora el Certificado de Calificaciones.**

- La Coordinadora verifica la solicitud y elabora en dos (2) ejemplares el documento de Certificado de Calificaciones, una copia para el archivo y la otra para el estudiante.

**c. Firma del Director.**

- El Director del Área de Ciencias Económicas y Financieras firma el documento Certificado de Calificaciones por duplicado.

**d. Archivo de documentación.**

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

**e. Flujo del procedimiento.**

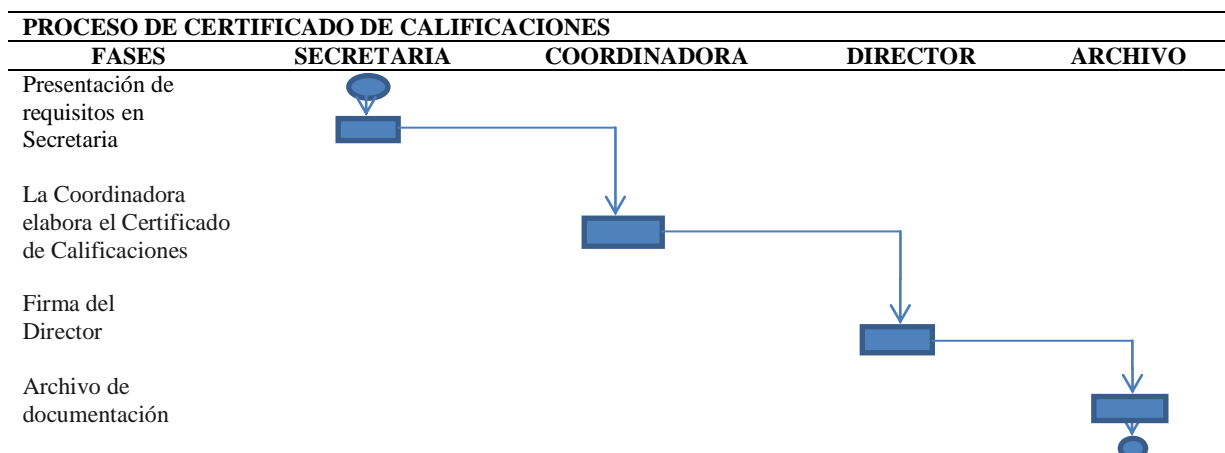


Figura 13 Flujo del Procedimiento de Certificado de Calificaciones

Fuente elaboración propia

**E. Duración del Trámite:** 24 horas.

## **6.6.14. CERTIFICADO DE PLAN DE ESTUDIOS.**

### **A. Introducción.**

Procedimiento Académico - Administrativo mediante el cual la Universidad Amazónica Pando, a través del Área de Ciencias Económicas y Financieras, extiende el Certificado de Plan de Estudios a estudiantes del Programa de Administración de Empresas de nuestra casa superior de estudios.

### **B. Objetivo del Proceso.**

Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Certificado de Plan de Estudios de los estudiantes, en el Programa de Administración de Empresas.

### **C. Proceso de Certificación.**

El proceso de Certificado de Plan de Estudios comprende seis fases: primero, presentación de requisitos a la Secretaria; segundo, verificación y elaboración del certificado por la Coordinadora; tercero, firma del Director; cuarto, archivo de documentación; quinto, flujo del procedimiento; sexto, duración del trámite.

### **D. Procedimiento propuesto.**

El proceso presenta las siguientes fases:

#### **a. Presentación de Requisitos en Secretaria.**

- Carta dirigida al Director de Área solicitando Certificado de Plan de Estudios.
- Fotocopia de la matrícula o Cédula Universitaria.
- Fotocopia de depósito de pago por derecho de certificado.

#### **b. La Coordinadora elabora el Certificado de Plan de Estudios.**

- La Coordinadora verifica la solicitud y elabora en dos (2) ejemplares el documento de Certificado de Plan de Estudios, una copia para el archivo y la otra para el estudiante.

#### **c. Firma del Director.**

- El Director del Área de Ciencias Económicas y Financieras firma el documento Certificado de Plan de Estudios por duplicado.

#### **d. Archivo de documentación.**

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

### e. Flujo del procedimiento.

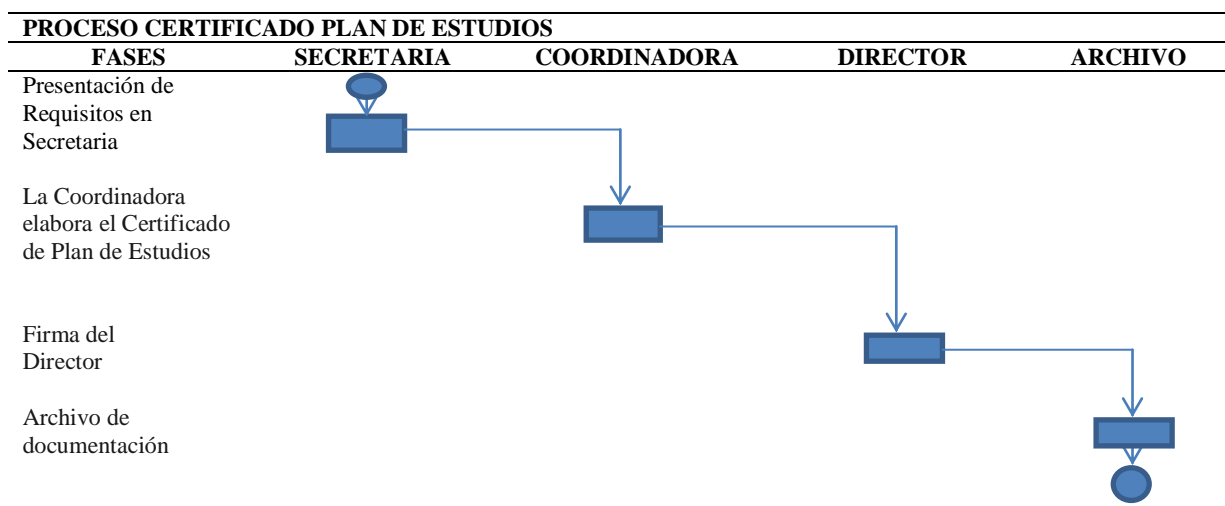


Figura 14 Flujo de Procedimiento del Certificado de Plan de Estudios  
Fuente elaboración propia

**E. Duración del Trámite:** 24 horas.

## 6.6.15. CERTIFICADO DE HISTORIAL ACADÉMICO.

### A. Introducción

Procedimiento Académico - Administrativo mediante el cual la Universidad Amazónica Pando, a través del Área de Ciencias Económicas y Financieras, extiende el Certificado de Historial Académico a estudiantes del Programa de Administración de Empresas de nuestra casa superior de estudios.

### B. Objetivo del Proceso.

Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Certificado de Historial Académico de los estudiantes del Programa de Administración de Empresas.

### C. Proceso de Certificación.

El proceso de Certificado de Historial Académico comprende seis fases: primero, presentación de requisitos a la Secretaria; segundo, verificación y elaboración del certificado por la Coordinadora; tercero, firma del Director; cuarto, archivo de documentación; quinto, flujo del procedimiento; sexto, duración del trámite.

### D. Procedimiento propuesto.

El proceso presenta las siguientes fases:

**a. Presentación de Requisitos en Secretaría.**

- Carta dirigida el Director de Área solicitando Certificado de Historial Académico
- Fotocopia de la matricula o Cédula Universitaria.
- Fotocopia de depósito de pago por derecho de certificado

**b. La Coordinadora elabora el Certificado del Historial Académico.**

- La Coordinadora verifica la solicitud y elabora dos ejemplares del Certificado de Historial Académico, una copia para el archivo y la otra para el estudiante.

**c. Firma del Director.**

- El Director del Área de Ciencias Económicas y Financieras firma el documento Certificado de Historial Académico por duplicado.

**d. Archivo de documentación.**

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

**E. Flujo del procedimiento.**

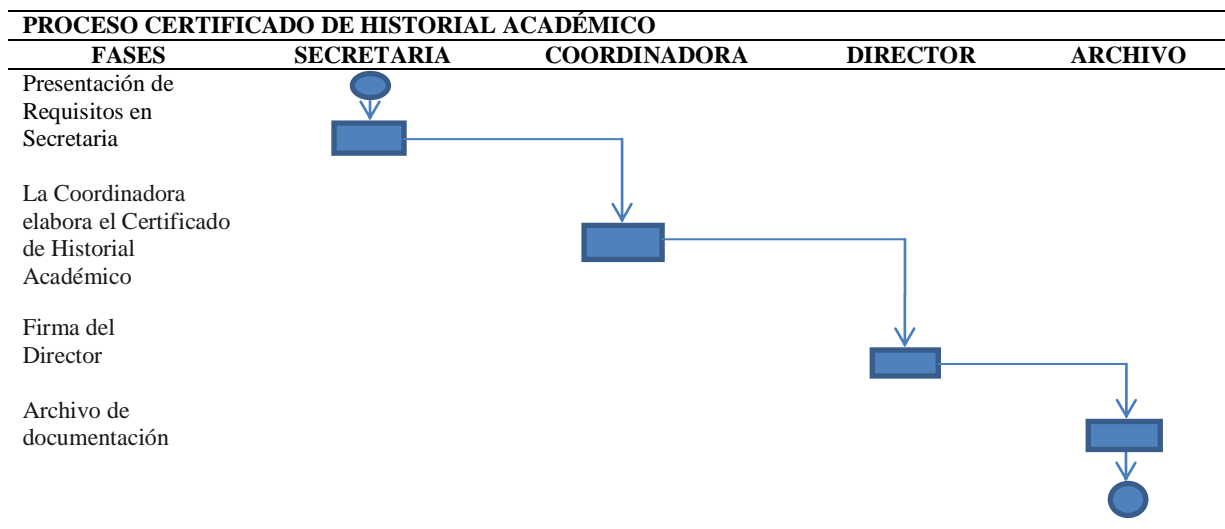


Figura 15 Flujo del Procedimiento de Certificado de Historial Académico  
Fuente elaboración propia

**E. Duración del Trámite:** 24 horas.

## **6.6.16. CERTIFICADO DE ADMISIÓN DOCENTE.**

### **A. Introducción.**

Procedimiento Académico - Administrativo mediante el cual la Universidad Amazónica Pando, a través del Vice Rectorado y el Área de Ciencias Económicas y Financieras, realiza el Proceso de Admisión Docente para profesionales licenciados que requiere el Programa de Administración de Empresas para el desarrollo académico de las asignaturas previamente convocadas para el siguiente semestre.

### **B. Objetivo del Proceso.**

Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Admisión Docente Académico de los docentes, en el Programa de Administración de Empresas.

### **C. Proceso de Admisión Docente.**

El proceso de Admisión Docente comprende seis fases: primero, presentación de requisitos a la Secretaría; segundo, verificación y elaboración del certificado por la Coordinadora; tercero, firma del Director; cuarto, archivo de documentación; quinto, flujo del procedimiento; sexto, duración del trámite.

### **D. Procedimiento propuesto.**

El proceso presenta las siguientes fases:

#### **a. Presentación de Requisitos en Secretaría.**

- Carta dirigida al Director de Área con presentación a la Admisión Docente.
- Fotocopia de toda la documentación presentada en oficinas de Vice Rectorado.
- Fotocopia de informe de resultados de la admisión docente.

#### **b. La Coordinadora elabora el Certificado de Admisión Docente.**

- La Coordinadora verifica la solicitud y elabora en dos (2) ejemplares el documento de Certificado de Admisión Docente, una copia para el archivo y la otra para el docente.

#### **c. Firma del Director.**

- El Director del Área de Ciencias Económicas y Financieras firma el documento Certificado de Admisión Docente por duplicado.

#### **d. Archivo de documentación.**

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

### e. Flujo del procedimiento.

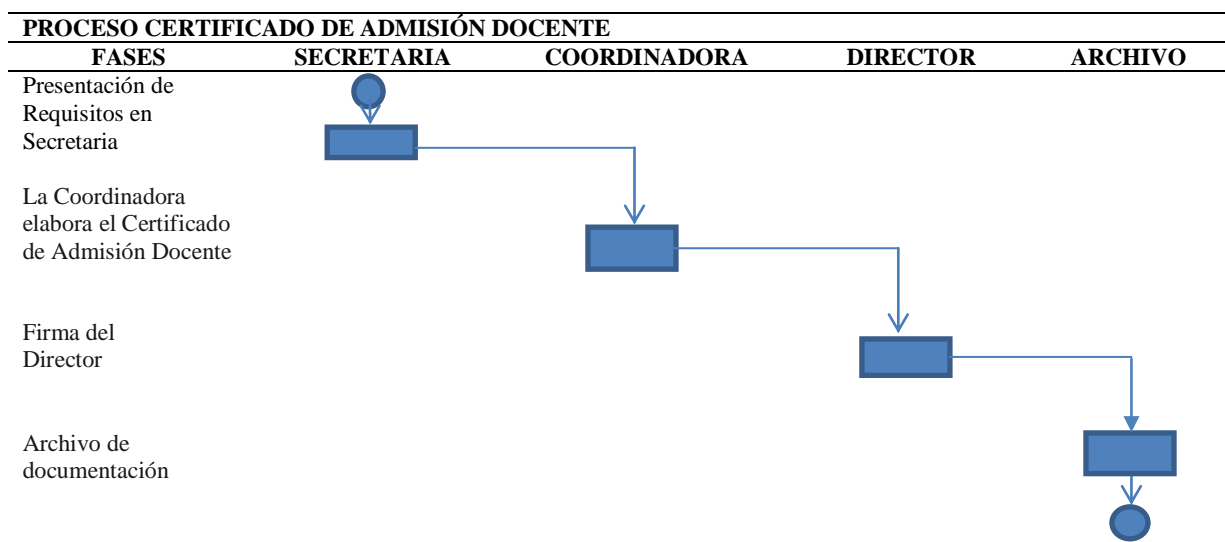


Figura 16 Flujo del Procedimiento de Certificado de Admisión Docente  
Fuente elaboración propia

**E. Duración del Trámite:** 24 horas.

### 6.6.17. CERTIFICADO DE ASIGNACIÓN DOCENTE.

#### A. Introducción.

Procedimiento Académico - Administrativo mediante el cual la Universidad Amazónica Pando, a través del Vice Rectorado y el Área de Ciencias Económicas y Financieras, realiza el Proceso de Admisión Docente para profesionales licenciados que requiere el Programa de Administración de Empresas para el desarrollo académico de las asignaturas previamente convocadas para el siguiente semestre.

#### B. Objetivo del Proceso.

Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Asignación Docente Académico de los docentes, en el Programa de Administración de Empresas.

#### C. Proceso de Asignación Docente.

El proceso de Asignación Docente comprende seis fases: primero, presentación de requisitos a la Secretaria; segundo, verificación y elaboración del certificado por la Coordinadora; tercero, firma del Director; cuarto, archivo de documentación; quinto, flujo del procedimiento; sexto, duración del trámite.

## D. Procedimiento propuesto.

El proceso presenta las siguientes fases:

### a. Presentación de Requisitos en Secretaría.

- Carta dirigida el Director del Área solicitando copia de la asignación docente.
- Fotocopia de toda la documentación elaborada en Vice Rectorado.
- Fotocopia de informe de resultados de la Asignación Docente.

### b. La Coordinadora elabora el Certificado de Asignación Docente.

- La Coordinadora verifica la solicitud y elabora en dos (2) ejemplares el documento de Certificado de Asignación Docente, una copia para el archivo y la otra para el docente.

### c. Firma del Director.

- El Director del Área de Ciencias Económicas y Financieras firma el documento Certificado de Asignación Docente por duplicado.

### d. Archivo de documentación.

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

### e. Flujo del procedimiento.

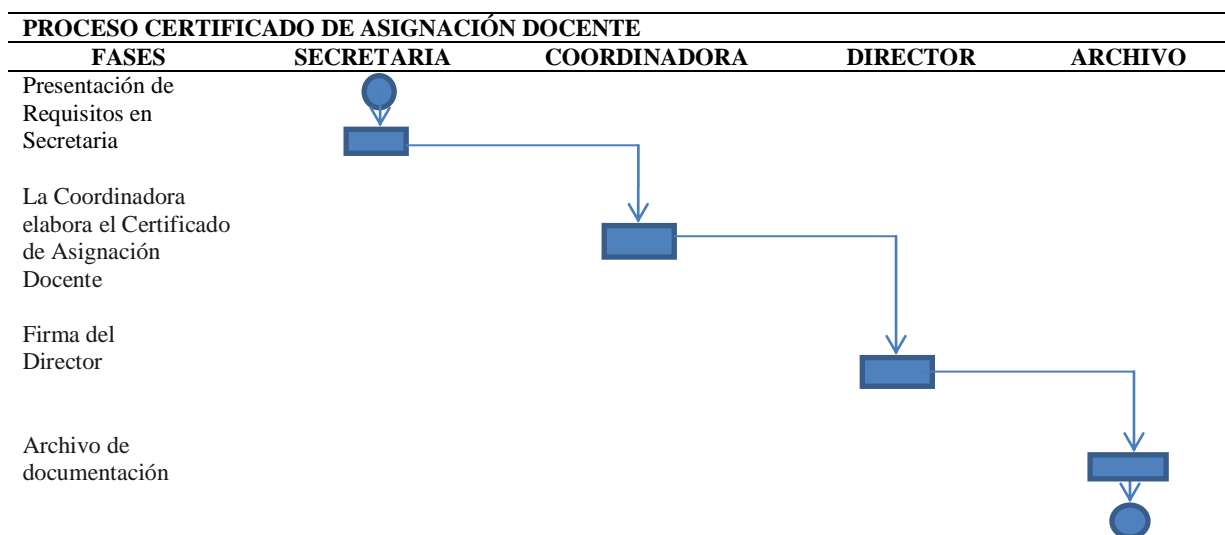


Figura 17 Flujo del Procedimiento de Certificado de Asignación Docente  
Fuente elaboración propia

**E. Duración del Trámite:** 24 horas.

## **6.6.18. CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DOCENTE.**

### **A. Introducción.**

Procedimiento Académico - Administrativo mediante el cual la Universidad Amazónica Pando, a través del Vice Rectorado y el Área de Ciencias Económicas y Financieras, realiza el Proceso de Evaluación Docente a los profesionales que han presentado, desarrollado y concluido con el desarrollo de la asignatura en el Programa de Administración de Empresas.

### **B. Objetivo del Proceso.**

Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Evaluación Docente de los docentes, en el Programa de Administración de Empresas.

### **C. Proceso de Evaluación Docente.**

El proceso de Evaluación Docente comprende seis fases: primero, presentación de requisitos a la Secretaria; segundo, verificación y elaboración del certificado por la Coordinadora; tercero, firma del Director; cuarto, archivo de documentación; quinto, flujo del procedimiento; sexto, duración del trámite.

### **D. Procedimiento propuesto.**

El proceso presenta las siguientes fases:

#### **a. Presentación de Requisitos en Secretaria.**

- Carta dirigida al Director del Área solicitando copia de documentos de la Evaluación Docente.
- Fotocopia de toda la documentación elaborada por la Dirección de Área.
- Fotocopia de informe de resultados de la Evaluación Docente.

#### **b. La Coordinadora elabora el Certificado de Evaluación Docente.**

- La Coordinadora verifica la solicitud y elabora en dos (2) ejemplares el documento de Certificado de Evaluación Docente, una copia para el archivo y la otra para el docente.

#### **c. Firma del Director.**

- El Director del Área de Ciencias Económicas y Financieras firma el documento Certificado de Evaluación Docente por duplicado.

#### **d. Archivo de documentación.**

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

**e. Flujo del procedimiento.**

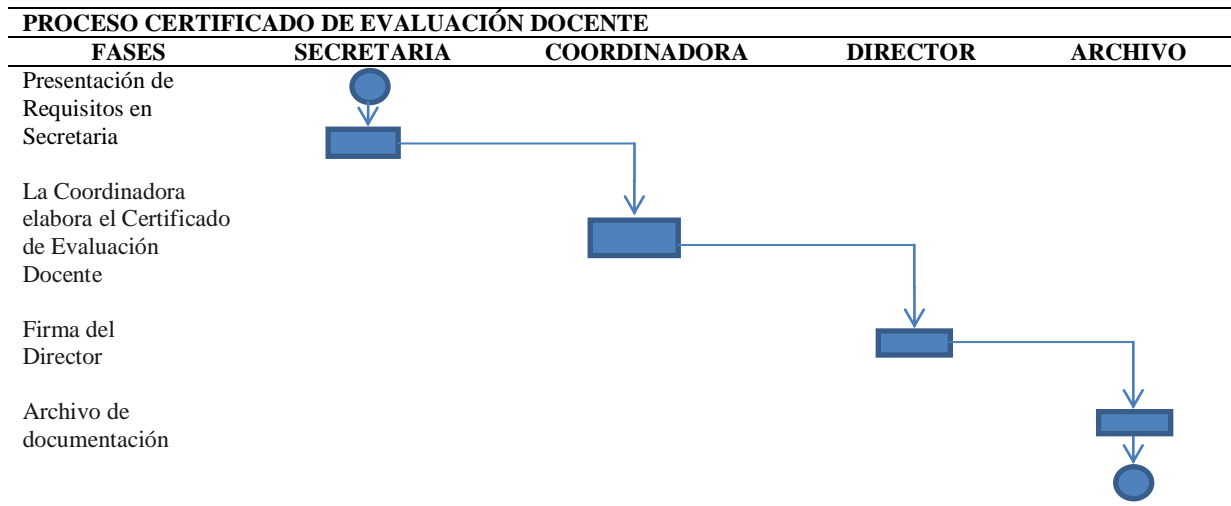


Figura 18 Flujo del Procedimiento de Certificado de Evaluación Docente  
Fuente elaboración propia

**E. Duración del Trámite:** 24 horas.

**CAPÍTULO VII**

**EVALUACIÓN Y**

**RESULTADOS**

## **CAPÍTULO VII**

### **EVALUACIÓN Y RESULTADOS**

#### **7.1. EVALUACIÓN DEL TRABAJO.**

La evaluación durante los meses del Trabajo Dirigido, se efectuó a través de la identificación del problema, específicamente de la ausencia de un Manual de Procedimientos Académicos Administrativos para el Programa de Administración de Empresas, donde se pudo evaluar lo siguiente.

- Desconocimiento de los requisitos y procedimientos por parte de los interesados (docentes y estudiantes al solicitar una documentación).
- Extravío de documentación.
- Problemas con actas adicionales,
- Problemas en las convalidaciones,
- Problemas con programaciones extemporáneas.
- Desorganización y poco control.
- Retraso en los trámites.

#### **7.2. RESULTADOS**

##### **7.2.1. Resultados del Diagnóstico.**

Dado el crecimiento poblacional de estudiantes y docentes de la Universidad Amazónica de Pando (UAP) y por lo tanto de los estudiantes de los programas de Área de Ciencias Económicas y Financieras (ACEF); en los últimos años; también se han incrementado las dificultades en la administración de la documentación para realizar trámites para el ingreso, continuación o permanencia y conclusión de los estudiantes, como también de solicitud de trámites de certificación, evaluación, permanencia y contratación para la nueva gestión de docentes, cuyos trámites han tenido inconvenientes por desconocimiento de los requisitos, los costos, la duración del trámite, el flujo y procedimiento, perjudicando de gran manera a los usuarios.

Los trámites de solicitud de diferentes tipos de documentación hasta la fecha tan solo se realizan de acuerdo a lo que se indica en la hoja de ruta, pero que se tienen inconvenientes con algunos aspectos como los requisitos, la duración del trámite, el flujo o procedimiento que debe seguir un determinado trámite y fundamentalmente los costos o valores los mismos que deben de ser pagados en ventanilla única del Vice Rectorado, puesto que todo pago debe de realizarse en Ventanilla Única, así como no se puede pagar dos veces por el mismo trámite o servicio.

De acuerdo a estas y otras situaciones se ha visto que es de vital importancia la elaboración de formularios que estén contenidos en un Manual de Procedimientos Académicos Administrativos para que se realice una atención eficaz y eficiente a los usuarios.

### **7.2.2. Resultados de las Entrevistas.**

Se han entrevistado al Lic. David Franco Pedraza, Director del Área de Ciencias Económicas y Financieras (ACEF) y a la Lic. Eilen Rossy Saavedra Pezo, Coordinadora Académica del Programa de Administración de Empresas (PAE), que son las personas que tienen mayor relación con estudiantes y docentes sobre los trámites académico administrativos y han detectado los problemas cotidianos y han sugerido la elaboración del Manual de Procesos Académicos Administrativos, que se resumen a continuación.

De acuerdo a las entrevistas con el Director del Área de Ciencias Económicas y Financieras (ACEF) como también con la Coordinadora Académica del Programa de Administración de Empresas, nos han indicado que tanto el Área como los Programas no cuentan con un Manual de Procedimientos Académicos - Administrativos y que tan solo realizan trámites a través de las hojas de ruta, los cites y cuaderno de registros, que ingresan por secretaria y que solicitan un determinado documento. (Ver Anexo N° 1).

Los formularios propuestos tienen sus especificaciones para cada caso: objetivo del procedimiento, requisitos que presentar, flujo y procedimiento, tiempo de duración, costo, aprobación con firma por las instancias de responsabilidad del trámite de forma ascendente.

Además, se propone que los formularios tengan la aprobación de Consejo de Área y Consejo Académico.

Asimismo, los encuestados consideran que es necesario se elaboren otros documentos como el Manual de Funciones del Personal Administrativo y otros que permitan un manejo eficiente de la documentación de estudiantes y docentes.

### **7.2.3. Propuesta de los Formularios del Manual de Procedimientos.**

Para evitar los problemas que se han indicado, se ha visto por conveniente elaborar un Manual de Procedimientos Académico Administrativos que contiene 18 formularios que son los de uso más frecuente por los usuarios y son:

- Información del Estudiante Regular:
  1. Matriculación de Estudiante Antiguo
  2. Matriculación de Estudiante Nuevo
  3. Programación
- Matriculación y Programación Adicional
  4. Matriculación Extemporánea
  5. Programación Extemporánea
- Exámenes.
  6. Exámen de Segunda Instancia
  7. Exámen de Mesa
  8. Curso de Verano
- Actividades administrativas
  9. Actividades Administrativas
- Convalidaciones:
  10. Plan a Plan
  11. Programa a Programa
  12. Universidad a Universidad
- Unidad de Archivo Académico:
  13. Certificado de Calificación

14. Certificado de Plan de Estudios
15. Certificado de Historial Académico

➤ Trámites de Docentes:

16. Certificado de Admisión Docente
17. Certificado de Asignación Docente
18. Certificado de Evaluación Docente

#### **7.2.4. Implementación del Manual de Procedimientos Académicos Administrativos.**

Con la implementación del Manual de Procedimientos Académicos Administrativos para el Área de Ciencias Económicas y Financieras, se pretende realizar una mejor atención a las solicitudes de los estudiantes y docentes.

Se deberá revisar, modificar, socializar y aprobar el Manual de Procedimientos Académicos Administrativos, asimismo concluida estas etapas, el documento deberá ser aprobada en sus diferentes instancias, como ser: Consejo de Área, Consejo Académico Universitario (CAU) y homologado en el Honorable Consejo Universitario (HCU).

Esto permite mejorar la eficiencia y eficacia de los procedimientos académico administrativos, con facilidad y transparencia. También el presente documento puede ser la base del Manual de Procedimientos para los trámites que se realicen en los otros programas del Área de Ciencias Económicas y Financiera (ACEF) y también sirva para el Proceso de Acreditación.

#### **7.2.5. Análisis Estadístico.**

El Programa de Administración de Empresas en la gestión 2014 ha matriculado a 595 estudiantes y ha contratado a 24 docentes. Aplicando la fórmula de Muestra Aleatoria Simple se ha calculado una muestra de 175 estudiantes y 20 docentes.

El 100% de los estudiantes encuestados si han realizado trámites académico administrativos y que si han tenido problemas al realizar los trámites. Los principales problemas identificados fueron: demora mucho tiempo 87.93%, desconocimiento de los requisitos, 4.60 %, falta de

información 4.02% y pérdida de documentación 3.45%. Asimismo los estudiantes están de acuerdo que se elabore, apruebe y sea de conocimiento público el Manual de Procedimientos Académicos Administrativos, esperan que los trámites sean rápidos 49.42%, que los trámites sean de conocimiento de los interesados 23.56%, que haya mayor apoyo de los tribunales 20.11% y haya mayor orden 6.90%.

Para la gestión 2014 se han contratado 24 docentes de los cuales se han encuestado solamente a 20. El 100% de los encuestados si han realizado trámites administrativos, y todos han tenido problemas. Los problemas identificados fueron: demora mucho tiempo 75%, desconocimiento de los requisitos 10%, falta de información 10% y pérdida de documentos 5%. Los docentes también están de acuerdo que se elabore un Manual de Procedimientos Académicos Administrativos, esperan los trámites sean rápidos 60%, que los trámites sean de conocimiento de los interesados 25%, y que haya mayor orden.

**CAPÍTULO VIII**

**CONCLUSIONES Y**

**RECOMENDACIONES**

## **CAPÍTULO VIII**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **8.1. CONCLUSIONES.**

Concluido la elaboración del presente trabajo de investigación y tomando en cuenta que en los últimos años se ha incrementado la cantidad de estudiantes y docentes en el Área de Ciencias Económicas y Financieras y concretamente en el Programa de Administración de Empresas, se han llegado a las siguientes conclusiones:

1. El Área de Ciencias Económicas y Financieras (ACEF) y sus Programas Académicos, no tienen un Manual de Procedimientos Académicos Administrativos: mediante formularios; que especifiquen los requisitos, el costo, el flujo o procedimiento y el tiempo de duración del trámite, que les permita atender con eficiencia y eficacia a los estudiantes y docentes.

2. Por sugerencia de la Coordinación Académica se ha visto como de necesidad urgente la elaboración de un Manual de Procedimientos Académicos Administrativos que contenga los 18 formularios de mayor requerimiento por los usuarios y son:

1. Matriculación de Estudiante Antiguo
2. Matriculación de Estudiante Nuevo
3. Programación
4. Matriculación extemporánea
5. Programación Extemporánea
6. Exámen de Segunda Instancia
7. Exámen 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 Estudios
15. Certificado de Historial Académico
16. Certificado de Admisión Docente
17. Certificado de Asignación Docente
18. Certificado de Evaluación Docente

3. De acuerdo a la referencia tomada de los formularios de actual vigencia en la Dirección de Información Académica, todos los trámites tienen la misma estructura pero varían en su contenido de acuerdo a la necesidad o interés del estudiante o docente, lo que se observa en los formularios que se adjuntan en el capítulo de la Propuesta.

Cada uno de los formularios está conformado por:

- A. Introducción.
- B. Objetivo.
- C. Proceso
- D. Procedimiento propuesto.
  - a. Secretaria: Presentación de Requisitos.
  - b. Coordinadora: Revisión y/o elaboración de documentación.
  - c. Director: Firma de la certificación (si fuese necesario).
  - d. Archivo del documento.
  - e. Flujo del procedimiento.
- E. Duración del trámite.

4. De acuerdo a las necesidades o interés de los estudiantes y docentes, se han elaborado 18 formularios que son los de mayor requerimiento por los estudiantes y docentes del Programa de Administración de Empresas del Área de Ciencias Económicas y Financieras (ACEF), tomados como referencia de los formularios que la Dirección de Información Académica (DIA) del Vicerrectorado, que están en actual vigencia

5. El Programa de Administración de Empresas en la gestión 2014 ha matriculado a 595 estudiantes y ha contratado a 24 docentes. Aplicando la fórmula de Muestra Aleatoria Simple se ha calculado una muestra de 175 estudiantes y 20 docentes para que sean encuestados.

El 100% de los estudiantes encuestados si han realizado trámites académico administrativos y que si han tenido problemas al realizar los trámites. Los principales problemas identificados fueron: demora mucho tiempo 87.93%, desconocimiento de los requisitos, 4.60 %, falta de información 4.02% y pérdida de documentación 3.45%. Asimismo los estudiantes están de acuerdo que se elabore, apruebe y sea de conocimiento público el Manual de Procedimientos Académicos Administrativos, esperan que los trámites sean rápido 49.42%, que los trámites sean de conocimiento de los interesados 23.56%, que haya mayor apoyo de los tribunales 20.11% y haya mayor orden 6.90%.

Para la gestión 2014 se han contratado 24 docentes de los cuales se han encuestado solamente a 20. El 100% de los encuestados si han realizado trámites administrativos, y todos han tenido problemas. Los problemas identificados fueron: demora mucho tiempo 75%, desconocimiento de los requisitos 10%, falta de información 10% y pérdida de documentos 5%. Los docentes también están de acuerdo que se elabore un Manual de Procedimientos Académicos Administrativos, esperan los trámites sean rápidos 60%, que los trámites sean de conocimiento de los interesados 25%, y que haya mayor orden.

## **8.2. RECOMENDACIONES.**

1. Se recomienda que el presente documento de investigación forme parte del Manual de Procedimientos Académicos Administrativos que requiere el Área de Ciencias Económicas y Financieras (ACEF) y los Programas, la misma que deberá de ser revisada, actualizada, socializada, aprobada y puesta en vigencia para una mejor atención, con eficiencia y eficacia a los usuarios (estudiantes y docentes).

2. La Dirección de Información Académica (DIA) de Vicerrectorado ha elaborado y está en vigencia 60 formularios, de los cuales se han acondicionado a las necesidades del Programa de Administración de Empresas tan solo 18, que son los de mayor requerimiento.

3. Casi la totalidad de los trámites académico administrativos, se originan en la Dirección de Información Académica (DIA) del Vicerrectorado, por lo tanto se sugiere solicitar a los estudiantes y docentes fotocopia simple de los trámites para que sean archivados en su file personal y se tenga documentación de todo el proceso de formación y estancia del estudiante y docente, respectivamente.

4. Se recomienda la designación de una persona para que sea encargada del manejo de kárdex y Archivo de los file personales de los estudiantes y docentes, lo que permitirá un manejo eficiente de la documentación en gaveteros.

5. La utilización del Manual de Procesos y Procedimientos traerá los siguientes beneficios.

- Evita la duplicidad y dispersión de funciones.
- Sirve para el análisis o revisión de procedimientos de un sistema.
- Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas y errores.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben de hacer y cómo deben hacerlo.
- Permite conocer el funcionamiento interno de la descripción de tareas, ubicación requerimientos y los puestos responsables.
- Determina el ámbito de competencia y autoridad de las áreas y unidades organizacionales.
- Proporciona a las demás unidades administrativas una estructura que optimice la comunicación, la coordinación y el logro de los objetivos.
- Simplifica y dinamiza su funcionamiento para lograr un mayor nivel de productividad y eficiencia económica.

# **BIBLIOGRAFÍA**

## **BIBLIOGRAFÍA**

1. Barrios, M. (2002). *Manual de Trabajos de Grado de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales* (4<sup>a</sup> ed.) Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
2. Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (Septima Edición) México: Ed. Mc Graw Hill).
3. Gómez Seja G. (1994). *Planeación y Organización de las Empresas*. (Octava Edición). México: Editorial Mc Graw Gill.
4. Hernández y Rodríguez S. (2008). *Administración Teoría, Proceso, Áreas Funcionales y Estrategias para la Competitividad*. (Segunda Edición). México: Mc Graw Hill.
5. Pizarro J.L. (2010). *Herramienta para la Representación Gráfica de Procesos*. Facultad de Ciencias y Tecnología. Universidad del País Vasco.
6. Rivera, C. (2004). *Fundamentos del Control de la Gestión Empresarial Ciudad de La Habana*: Editorial Pueblo y Educación.
7. Rodríguez Valencia R. (2002). *Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos*. (Tercera Edición). México: Editorial Thompson.

# **ANEXOS**

## ANEXO N° 1

### CUESTIONARIO DIRIGIDO AL DIRECTOR DEL ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS Y COORDINADORA DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### OBJETIVO:

Diagnosticar la existencia o no del Manual de Procedimientos Académico - Administrativos, que permitan realizar los trámites a estudiante y docentes con la finalidad de obtener el documento solicitado, en el Programa de Administración de Empresas perteneciente al Área de Ciencias Económicas y Financieras.

De acuerdo a tipo de pregunta solicitamos que su respuesta sea clara y precisa los mismos que permitirán corregir algunas deficiencias que se están presentando al solicitar cierta documentación.

Gracias por su colaboración.

**INSTRUCCIÓN:** En cada recuadro deberá de marcar con una **X** o escribir la respuesta en forma clara y concreta.

1. ¿El programa de Administración de Empresas cuenta actualmente con un Manual de Procedimientos académico - administrativos?

Si  No

2. ¿Considera Usted que es necesario que se elabore y se utilice un Manual de Procedimientos?

Si  No

3. ¿Considera que es necesario que se incluya a una persona que se encargue del manejo de los files personales de estudiantes y docente?

Si  No

4. ¿Qué deficiencias ha identificado Ud. en los diferentes tramites académico – administrativos?.

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

5. ¿Cómo se manejan actualmente los procedimientos?

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

6. ¿Porque es necesario un Manual de Procedimientos?

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

7. ¿Qué tipo de procedimientos, cree usted que se deben de incluir en la propuesta?

a.....  
b.....  
c.....  
d.....

8. ¿Qué tipos de problemas se presentan con mayor frecuencia en el aspecto académico - administrativo?

a.....  
.....  
b.....  
.....

9. ¿Qué solución les da usted a los diferentes problemas académicos - administrativos?

a.....  
.....  
b.....  
.....  
c.....  
.....

Gracias por su colaboración

Cobija, Septiembre de 2014.

## ANEXO N° 2

### RESULTADOS DE LA ENTREVISTA AL DIRECTOR DEL ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS Y COORDINADORA DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

1. ¿El Programa de Administración de Empresas cuenta actualmente con un Manual de Procedimientos Académicos Administrativos?

Respuesta: NO

2. ¿Considera que es necesario que se elabore y se utilice un Manual de Procedimientos Académicos Administrativos?

Respuesta: SI.

3. ¿Considera que es necesario que se incluya a una persona que se encargue del manejo de los files personales de estudiantes y docentes?

Respuesta. SI

4. ¿Qué deficiencias existen en los trámites académicos administrativos?

Respuesta: Desconocimiento de los pasos a seguir en cada uno de los tramites.  
Malestar de estudiantes y docentes por el retraso de los trámites,

5. ¿Cómo se manejaban los procedimientos anteriormente?

Respuesta: Mediante registro, hoja de ruta, cite, seguimiento y procedimiento.  
Realizando procedimientos informales

6. ¿Por qué es necesario un Manual de Procedimientos Académicos - Administrativos?

Respuesta: Permite un mejor manejo de los tramites.  
Para agilizar los trámites que le dan un control para una mejor organización.

7. ¿Qué tipo de procedimientos cree Ud. que se deben de incluir en la propuesta?

Respuesta: Manual de Procedimientos de Modalidad de Graduación,  
Procedimientos para el uso de Biblioteca, Gabinete,  
Reglamento de Examen de Mesa,  
Reglamento de Cursos de Verano.

8. ¿Qué tipo de problemas se presentan con mayor frecuencia en los aspectos Académicos Administrativos?

Respuesta: Problemas con actas adicionales,  
Problemas en las convalidaciones,  
Problemas con programaciones extemporáneas.

Desorganización y poco control.  
Retraso en los trámites.

9. ¿Cómo soluciona Ud. a los problemas Académicos Administrativos que se presentan?

Respuesta: Se resuelve el problema con ayuda de otras unidades.

Difusión y capacitación de los manuales.

## ANEXO N° 3

### ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES Y DOCENTES

#### OBJETIVO.

Diseñar un Manual de Procedimientos Académicos – Administrativos que contribuyan en la eficiencia y eficacia de los trámites de estudiantes y docentes del Programa de Administración de Empresas de la Universidad Amazónica de Pando.

Favor contestar en forma clara y concreta a las siguientes preguntas. Se agradece de antemano su colaboración.

1. ¿Ha realizado alguna vez trámites académicos en el Programa de Administración de Empresas?

Si

No

2. ¿Ha tenido algún problema en trámites académico en el Programa de Administración de Empresas?

Si

No

3. ¿Qué tipo de problemas ha tenido al realizar este (os) trámite (s)?

- a. Demora mucho tiempo
- b. Pérdida de documentos.
- c. Desconocimiento de los requisitos
- d. Falta de información.

4. ¿Está de acuerdo con que se elabore, se apruebe y se ponga en conocimiento de estudiantes y docentes de un Manual de Procedimientos Académicos Administrativos?

Si

No

5. ¿Cree Ud. que con la aplicación del Manual de Procedimientos Académico Administrativos mejore la situación de trámites en el Programa de Administración de Empresas?

Si

No

6. ¿Con la aplicación del Manual de Procedimientos ¿qué mejoras espera que se realicen en el Programa de Administración de Empresas?

- a. Que los trámites sean rápidos.
- b. Que haya mayor orden.
- c. Que los trámites sean de conocimiento de todos los estudiantes.
- d. Otros .....

## ANEXO N° 4

### RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A ESTUDIANTES Y DOCENTES

**Universo:** 595 estudiantes matriculados

24 docentes contratados

**Muestra:** 175 estudiantes encuestados

20 docentes encuestados

Tabla 8

¿Realizó alguna vez Trámites Académicos y ha tenido problemas en los trámites?

TRÁMITES	ESTUDIANTES		DOCENTES	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Si	175	100.00	20	100.00
No	0	0.00	0	0.00
Total	175	100.00	20	100.00

Fuente elaboración propia

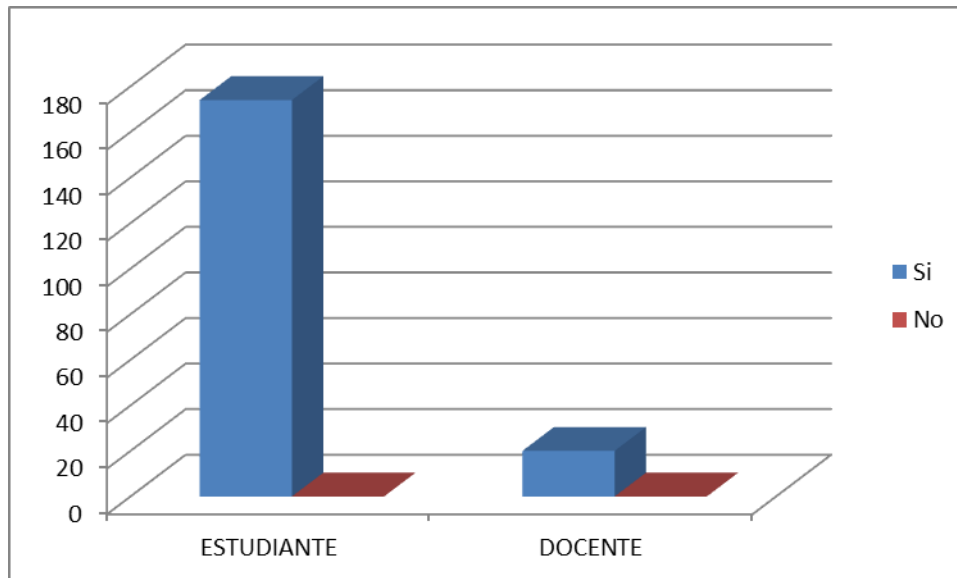


Gráfico 1 ¿Ha realizado alguna vez trámites administrativos y ha tenido problemas en los trámites?

Fuente elaboración propia

El 100% de los estudiantes (175) y docentes encuestados (20), si han realizado trámites administrativos y han tenido problemas.

3. ¿Qué tipo de problemas ha tenido al realizar este (os) trámite (s)?

Tabla 9  
Tipo de problemas que ha tenido

PROBLEMAS	ESTUDIANTES		DOCENTE	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%
a. Demora mucho tiempo	154	87.93	15	75.00
b. Pérdida de documentos	6	3.45	1	5.00
c. Desconocimiento de los requisitos	8	4.60	2	10.00
d. Falta de información.	7	4.02	2	10.00
TOTAL	175	100.00	20	100.00

Fuente elaboración propia

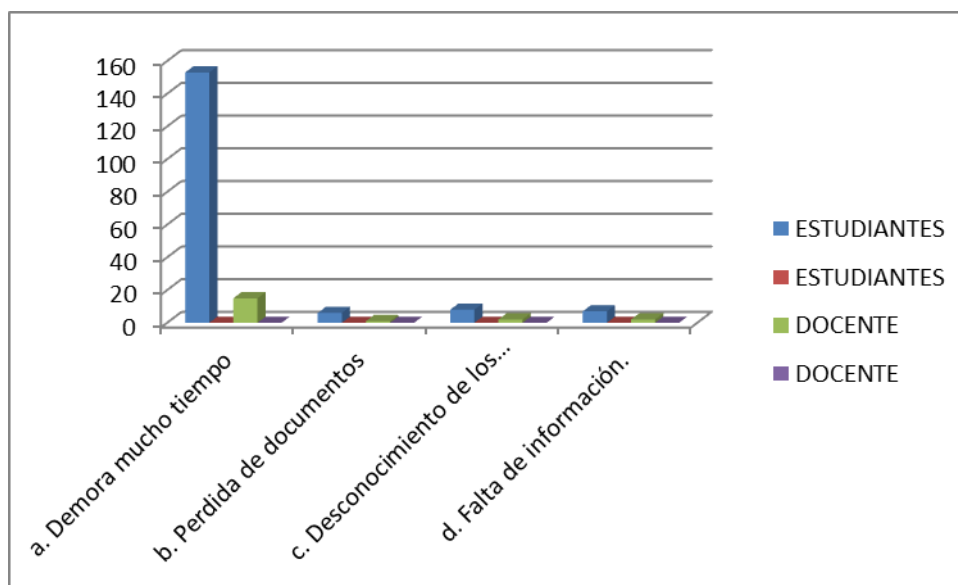


Gráfico 2 ¿Tipo de problemas que ha tenido?

Fuente elaboración propia

Problemas de demora mucho tiempo en el trámite, el 87.93% (154 estudiantes), y 75% (15 docentes); desconocimiento de los requisitos 4.60% (8 estudiantes) y 10% (2 docentes); falta de información 4.02% (7 estudiantes) y 10% (2 docentes); pérdida de documentos 3.45% (6 estudiantes) y 5% (1 docente).

4. ¿Está de acuerdo con que se elabore, se apruebe y se ponga en conocimiento de estudiantes y docentes de un Manual de Procedimientos Académicos Administrativos?

Tabla 10

¿Está de acuerdo en la elaboración de un Manual de Procedimientos y sea de conocimiento de los estudiantes y docentes?

TRÁMITES	ESTUDIANTES		DOCENTES	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Si	175	100.00	20	100.00
No	0	0.00	0	0.00
Total	175	100.00	20	100.00

Fuente elaboración propia.

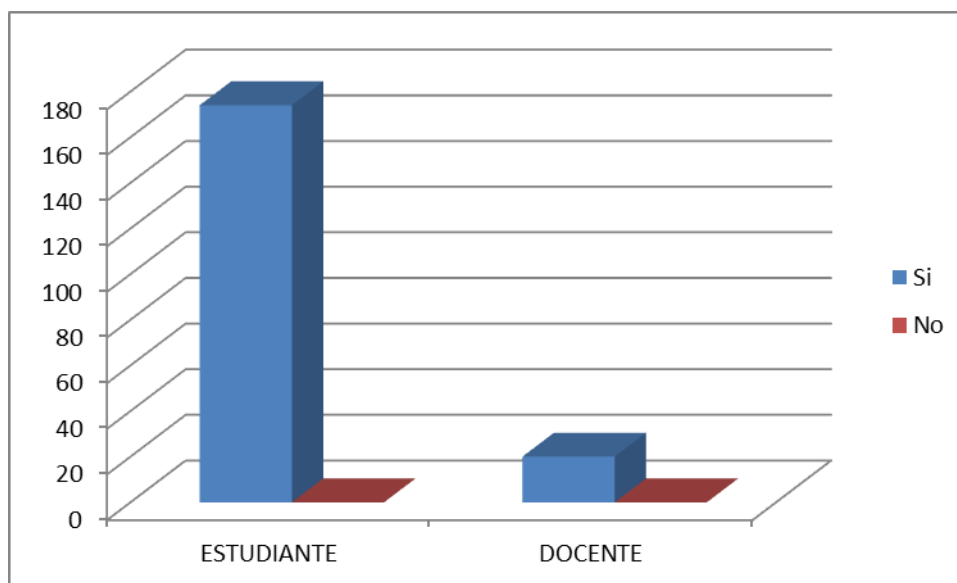


Gráfico 3 ¿Está de acuerdo en la elaboración de un Manual de Procedimiento y sea de conocimiento de los estudiantes y docentes?

Fuente elaboración propia

El 100% de los estudiantes encuestados (175), y 100% de docentes (20) están de acuerdo en la elaboración de un Manual de Procedimientos y sea de conocimientos de los interesados.

5. ¿Cree Ud. que con la aplicación del Manual de Procedimientos Académico Administrativos mejore la situación de trámites?

Tabla 11

¿Con la aplicación del Manual de Procedimientos Académico Administrativos mejorarán los trámites?.

TRÁMITES	ESTUDIANTES		DOCENTES	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Si	175	100.00	20	100.00
No	0	0.00	0	0.00
Total	175	100.00	20	100.00

Fuente elaboración propia

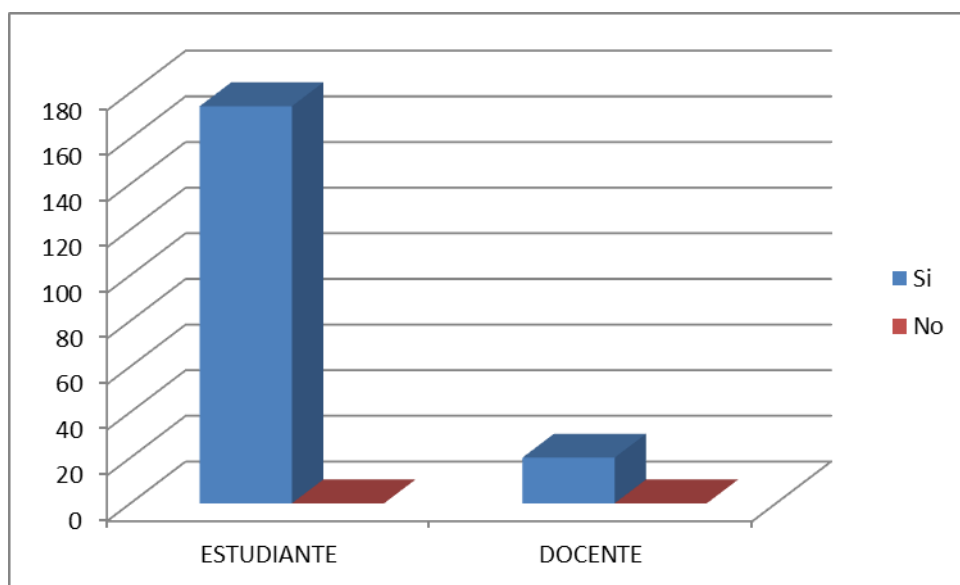


Gráfico 4 ¿Con la aplicación del Manual de Procedimientos Académico Administrativos mejorarán los trámites académico administrativos?

Elaboración propia

El 100% de los estudiantes encuestados (175), y 100% de docentes (20) indican que mejorarán los trámites académicos administrativos.

6. Con la aplicación del Manual de Procedimientos ¿qué mejoras espera que se realicen en el Programa de Administración de Empresas?

Tabla 12

¿Qué mejoras espera que se realicen con la aplicación de un Manual de Procedimientos Académico Administrativos?

MEJORAS	ESTUDIANTES		DOCENTES	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%
a. Trámites rápido	87	49.42	12	60.00
b. Mayor orden	12	6.90	3	15.00
c. Trámites sean de conocimiento de los interesados	41	23.56	5	25.00
d. Mayor apoyo de tribunales	35	20.11	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>100.00</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>

Fuente elaboración propia.

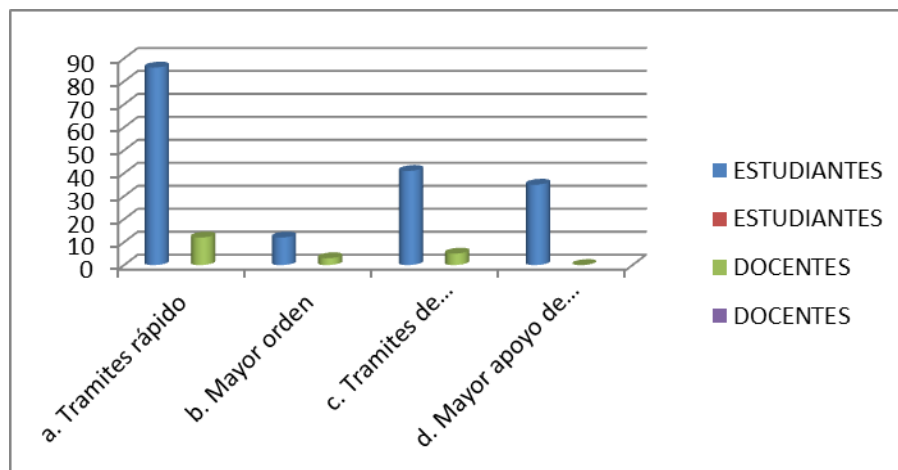


Gráfico 5 ¿Qué mejoras espera que se realicen con la aplicación de un Manual de Procedimientos Académico Administrativos?

Fuente elaboración propia.

Que los trámites sean más rápidos 49.42% (87) estudiantes y 60% (12) docentes; que los trámites sean de conocimiento de los interesados 23.56% (41) estudiantes y 25% (5) docentes; mayor apoyo de los tribunales 20.11% (35) estudiantes y que haya mayor orden 6.90% (12) estudiantes y 15% (3) docentes.

## ENCUESTA AL DIRECTOR DEL ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS



Figura 1 Encuesta al Director del Área de Ciencias Económicas y Financieras

Fuente elaboración propia

## ENCUESTA A LOS ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Figura 2 Llenado de encuestas por los  
Fuente elaboración propia



Figura 3 Llenado de encuestas por los  
estudiantes

Fuente elabora propia

## DOCUMENTACIÓN Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Figura 4 Hoja de ruta

Fuente elaboración propia



Figura 5 Cuaderno de Registro

Fuente elabora propia



Figura 6 Programación de estudiantes

Fuente elaboración propia



Figura 7 Archivo de documentos

Fuente elabora propia



ACEF

# MATRICULACIÓN ESTUDIANTE ANTIGUO

TRÁMITE ACADÉMICO - ADMINISTRATIVO

ACEF/PAE N° 001

APROBADO: 00/00/2015



UAP

**INTRODUCCIÓN:** Es el procedimiento Académico–Administrativo mediante el cual un estudiante puede renovar su matrícula universitaria en cada periodo Académico y, asume derechos y obligaciones de acuerdo a lo establecido según normativas de la Universidad Boliviana, la Universidad Amazónica de Pando, el Área de Ciencias Económicas y Financieras y el Programa de Administración de Empresas.

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Matriculación de Estudiantes Antiguos, en el Programa de Administración de Empresas.

**REQUISITOS:**

1. Presentar original Cedula Universitaria y/o Matrícula anterior.
2. Pago por derecho de matrícula.
3. Situación académica del estudiante.

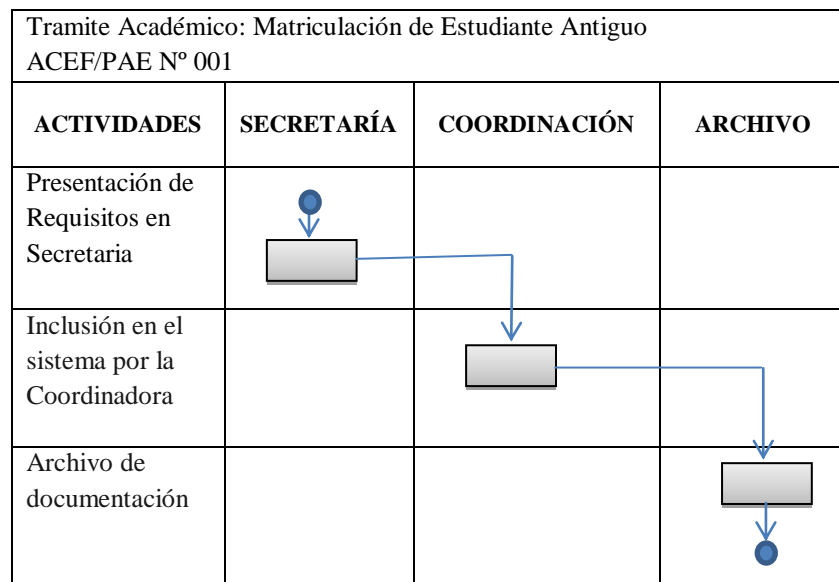
**COSTOS:**

Los costos que represente el presente trámite serán realizados tan solo en Vice Rectorado.

**DURACIÓN DEL TRÁMITE:**

24 horas

**FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**SECRETARIA.**

- Presentación de un carnet universitario o Matrícula de la gestión anterior.
- Presentación de una copia del pago por derecho de matrícula realizado en Ventanilla Tramites y Registros (VTR).

**COORDINACION.**

- Imprime dos (2) copias de la situación académica del estudiante, una copia para el archivo y la otra para el estudiante
- Es estudiante es matriculado e incluido en el Sistema. Imprime dos copias, una para el archivo y la otra para el estudiante

**ARCHIVO.**

- La documentación es introducido en el kárdex y registro para su correspondiente archivo en el file personal.

Aprobado mediante Resolución de Consejo de Área de Ciencias Económicas y Financieras N° 000/2015.

RESPONSABLE KARDEX Y REGISTRO  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Lic. Eilen Rossy Saavedra Pezo  
COORDINADORA ACADEMICA  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Lic. David F. Franco Pedraza  
DIRECTOR  
ARE DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO



ACEF

# MATRICULACIÓN ESTUDIANTE NUEVO

TRÁMITE ACADÉMICO - ADMINISTRATIVO

ACEF/PAE N° 002

APROBADO: 00/00/2015



UAP

**INTRODUCCIÓN:** Es el Procedimiento Académico – Administrativo por medio del cual el postulante una vez aprobado el Curso Pre-Universitario, la Prueba de Suficiencia Académica, o el cumplimiento de requisitos de Admisión Especial adquiere la calidad de Estudiante de la Universidad Amazónica de Pando según normativas de la Universidad Boliviana, la Universidad Amazónica de Pando, el Área de Ciencias Económicas y Financieras y el Programa de Administración de Empresas.

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de matriculación de estudiantes nuevos, en el Programa de Administración de Empresas

**REQUISITOS: (Fotocopia Simple)**

1. Fotocopia simple del Título de Bachiller. En caso que no cuente con este documento debe adjuntar fotocopia de la libreta del último año u otro documento que acredite su condición de bachiller.  
El estudiante extranjero debe presentar fotocopia legalizada del certificado de conclusión de secundaria
2. Fotocopia de Certificado de Nacimiento (actualizado).
3. 1 fotografía 3x4 Fondo Rojo (para file personal).
4. Fotocopias simple de Cedula de Identidad (Para los extranjeros su equivalente).
5. Fotocopia simple de Certificado de Habilitación o Formulario de Admisión Especial que acredite su Admisión.

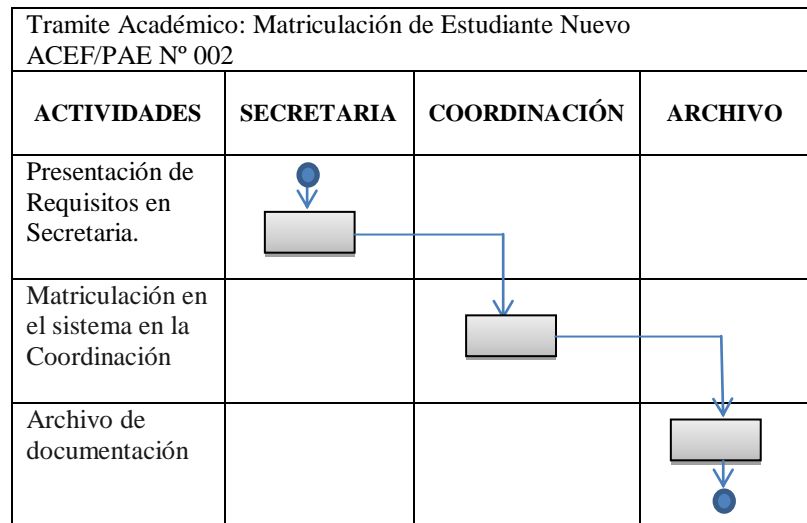
**COSTOS:**

Los costos que represente el presente trámite serán realizados tan solo en Vice Rectorado.

**DURACIÓN DEL TRÁMITE:**

24 horas.

**FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**SECRETARÍA.**

El estudiante presenta todos los requisitos en fotocopia simple.  
- Presentación de una copia del pago por derecho de matrícula realizado en Ventanilla Tramites y Registros (VTR).

**COORDINACION.**

- La Coordinadora imprime dos (2) copias de la situación académica del estudiante, una copia para el archivo y la otra para el estudiante  
- EL estudiante es matriculado e incluido en el Sistema. Imprime dos copias, una copia para el archivo y la otra para el estudiante

**ARCHIVO.**

- La documentación es introducida en el kardex y registro para su correspondiente archivo en el file personal

Aprobado mediante Resolución de Consejo de Área de Ciencias Económicas y Financieras N° 000/2015

RESPONSABLE KARDEX Y REGISTRO  
PROGRAMA DE ADMINISTYRACION DE EMPRESAS

Lic. Eilen Rossy Saavedra Pezo  
COORDINADORA ACADEMICA  
PROGRAMA DE ADMINISTYRACION DE EMPRESAS

Lic. David F. Franco Pedraza  
DIRECTOR  
ARE DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO



# PROGRAMACIÓN

TRÁMITE ACADÉMICO -  
ADMINISTRATIVO  
ACEF/PAE N° 003



APROBADO: 00/00/2015

**INTRODUCCIÓN:** Es el procedimiento académico – administrativo por medio del cual el estudiante programa las asignaturas que cursará en el presente semestre, de acuerdo a la malla curricular aprobada, para continuar como estudiante del Programa de Administración de Empresas, según normativas de la Universidad Boliviana, la Universidad Amazónica de Pando, el Área de Ciencias Económicas y Programa de Administración de empresas.

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de programación de los estudiantes, en el Programa de Administración de Empresas

**REQUISITOS: (Fotocopia Simple)**

1. Revisar e imprimir un resumen de la situación académica obtenido del sistema SIRINGUERO
2. Programar las asignaturas correspondientes a la gestión.
3. Haber aprobado las asignaturas pre requisitos (asignaturas troncales).
4. No tener exámenes o pruebas pendientes.

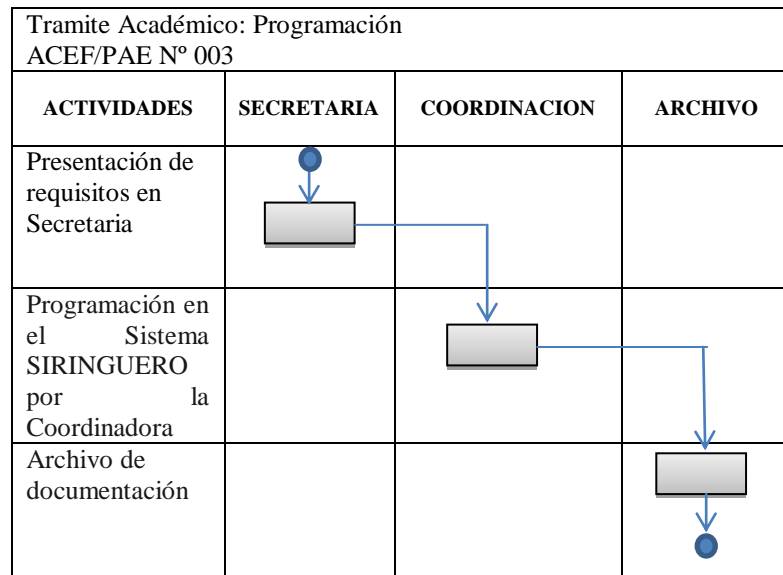
**COSTOS:**

Ninguno

**DURACIÓN DEL TRÁMITE:**

24 horas

**FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**SECRETARIA.**

1. Revisar e imprimir un resumen de la situación académica obtenido de sistema SIRINGUERO
2. Programar las asignaturas correspondientes a la gestión.
3. Haber aprobado las asignaturas pre requisitos (asignaturas troncales).
4. No tener exámenes o pruebas pendientes.

**COORDINACION:**

La Coordinadora imprime dos (2) copias de la Programación de Asignaturas que cursará el estudiante en el presente semestre. Una copia para el archivo y la otra para el estudiante

**ARCHIVO.**

La documentación es introducida en el kárdex y registro para su correspondiente archivo en el file personal.

Aprobado mediante Resolución de Consejo de Área de Ciencias Económicas y Financieras N° 000/2015.

RESPONSABLE KARDEX Y REGISTRO  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Lic. Eilen Rossy Saavedra Pezo  
COORDINADORA ACADEMICA  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Lic. David F. Franco Pedraza  
DIRECTOR  
ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO



# MATRICULACIÓN EXTEMPORÁNEA

TRÁITE ACADÉMICO - ADMINISTRATIVO

ACEF/PAE N° 004

APROBADO: 00/00/2015



UAP

**INTRODUCCIÓN:** Es el procedimiento académico – administrativo por medio del cual el estudiante se matricula en fechas posteriores a las fechas establecidas en el cronograma de matriculación y el pago de una multa para adquirir la calidad de estudiante de la Universidad Amazónica de Pando según normativas de la Universidad Boliviana, la Universidad Amazónica de Pando, el Área de Ciencias Económicas y Financieras y el Programa de Administración de Empresas.

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Matriculación Extemporánea de los estudiantes, en el Programa de Administración de Empresas.

**REQUISITOS: (Fotocopia simple)**

1. Fotocopia simple del Título de Bachiller. En caso que no cuente con este documento debe adjuntar fotocopia de la libreta del último año u otro documento que acredite su condición de bachiller. Para estudiantes extranjeros fotocopia legalizada del certificado de conclusión de secundaria.
2. Fotocopia simple de Certificado de Nacimiento (actualizado).
3. 1 fotografía 3x4 Fondo Rojo (para file personal).
4. Fotocopias simple de Cedula de Identidad (Para los extranjeros o su equivalente).
5. Fotocopia simple de Certificado de Habilitación o Formulario de Admisión Especial.
6. Presentación de una copia del pago por derecho de matrícula extemporánea realizado en Ventanilla Tramites y Registros (VTR).

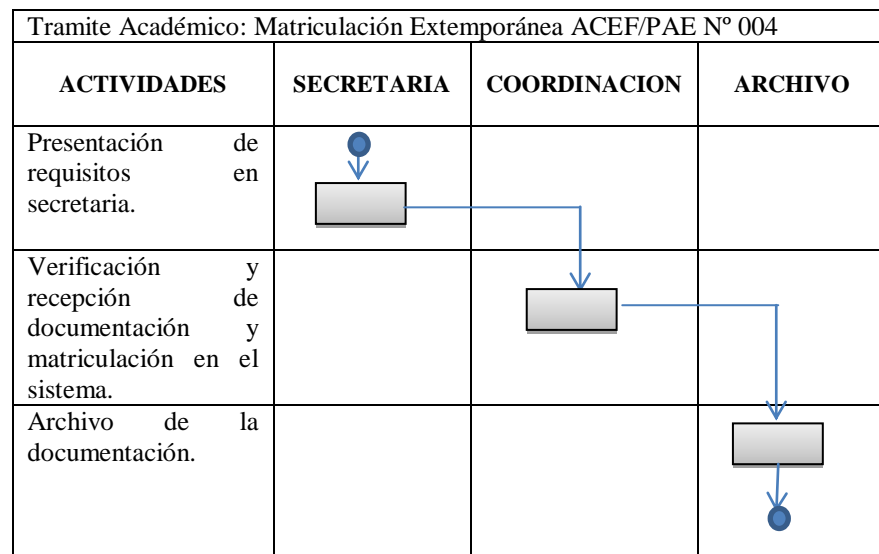
**COSTOS:**

Los costos que represente el presente trámite serán realizados tan solo en Vice Rectorado.

**DURACION DEL TRÁMITE:**

24 horas

**FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**SECRETARIA:** El estudiante entrega fotocopia simple de los documentos solicitados en Ventanilla Única (VTR).

**COORDINACION:** Verifica y recepciona la documentación y matricula en el sistema y matricula al estudiante e imprime dos copias de matriculación, una para el archivo y otra para el estudiante.

**ARCHIVO:** La documentación es introducida en el kárdex y registro para que sea archivada en su file personal.

Aprobado mediante Resolución de Consejo de Área de Ciencias Económicas y Financieras N° 000/2015.

RESPONSABLE KARDEX Y REGISTRO  
PROGRAMA DE ADMINISTYRACION DE EMPRESAS

Lic. Eilen Rossy Saavedra Pezo  
COORDINADORA ACADEMICA  
PROGRAMA DE ADMINISTYRACION DE EMPRESAS

Lic. David F. Franco Pedraza  
DIRECTOR  
ARE DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO



# PROGRAMACIÓN EXTEMPORÁNEA

TRÁMITE ACADÉMICO - ADMINISTRATIVO

ACEF/PAE N° 005

APROBADO: 00/00/2015



UAP

**INTRODUCCIÓN:** Es el procedimiento académico – administrativo por medio del cual el estudiante programa las asignaturas que cursara en el presente semestre, de acuerdo a la malla curricular aprobada, para continuar como estudiante del Programa de Administración de Empresas, según normativas de la Universidad Boliviana, la Universidad Amazónica de Pando, el Área de Ciencias Económicas.

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Programación Extemporánea de los estudiantes, en el Programa de Administración de Empresas

### REQUISITOS:

1. Revisar e imprimir un resumen de la situación académica obtenido del sistema SIRINGUERO
2. Programar las asignaturas correspondientes a la gestión.
3. Haber aprobado las asignaturas pre requisitos (asignaturas troncales).
4. No tener exámenes o pruebas pendientes.
5. Elaborar una carta dirigida al Director del área indicando el motivo de la programación fuera de la fecha señalada, la misma que deberá ser aprobada por el Director y remitida al coordinador para regularizar su programación.

### COSTOS:

Los costos del presente trámite serán realizados tan solo en Vice Rectorado.

### DURACION DEL TRÁMITE:

24 horas.

### FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

Tramite Académico: Programación Extemporánea ACEF/PAE N 005			
ACTIVIDADES	SECRETARIA	COORDINACION	ARCHIVO
El estudiante verificara en el sistema SIRINGUERO su situación académica.			
La coordinación organiza las asignaturas que el estudiante cursará en la presente gestión.			
Archivo de la documentación.			

### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**SECRETARIA:** Recepciona los documentos requisitos para su programación y carta dirigida al Director indicando el motivo de la programación fuera de la fecha.

**COORDINACION:** Verifica en el sistema SIRINGUERO la situación académica correspondiente al semestre anterior. Organiza las asignaturas que el estudiante cursará de acuerdo a su plan de estudios, teniendo en cuenta los pre requisitos aprobados (asignaturas troncales) y es impreso en dos ejemplares una para el estudiante y otra para archivo.

**ARCHIVO** La documentación es introducida en el kárdex y registro para que sea archivada en su file personal

Aprobado mediante Resolución de Consejo de Área de Ciencias Económicas y Financieras N° 000/2014.

RESPONSABLE KARDEX Y REGISTRO  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Lic. Eilen Rossy Saavedra Pezo  
COORDINADORA ACADEMICA  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Lic. David F. Franco Pedraza  
DIRECTOR  
ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO



## EXÁMEN DE SEGUNDA INSTANCIA

**TRÁMITE ACADÉMICO -  
ADMINISTRATIVO**

**ACEF/PAE N° 006**

**APROBADO: 00/00/2015**



**UAP**

**INTRODUCCIÓN:** Es el Procedimiento Académico – Administrativo por medio del cual el estudiante puede optar por un examen de Segunda Instancia de la asignatura que haya reprobado con nota no menor de 40 puntos sobre 100, tal como lo establece la normativa de la Universidad Boliviana, la Universidad Amazónica de Pando, el Área de Ciencias Económicas y Financieras y el Programa de Administración de Empresas.

La nota máxima de aprobación del Examen de Segunda Instancia es 51.

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Examen de Segunda Instancia de los estudiantes regulares, en el Programa de Administración de Empresas

**REQUISITOS:**

1. Presentar solicitud de segunda instancia dirigida al Director indicando la asignatura.
2. Presentar la boleta de pago o depósito de derecho a Examen de Segunda Instancia entregado en Ventanilla de Trámites y Registro (VTR).

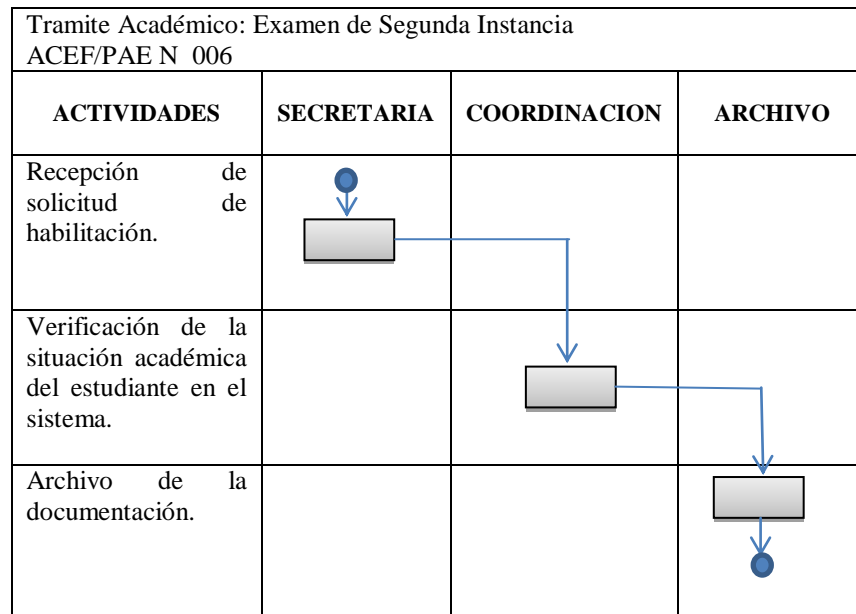
**COSTOS:**

Los costos del presente trámite serán realizados tan solo en Vice Rectorado.

**DURACION DEL TRÁMITE:**

24 horas.

**FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**



**DESCRIPCIÓN DEL  
PROCEDIMIENTO**

**SECRETARIA:** Recepciona los documentos requisitos para su habilitación.

**COORDINACION:** La Coordinadora imprime dos (2) copias de la situación académica del estudiante, una copia para el archivo y la otra para el estudiante. Es estudiante es habilitado en el Sistema SIRINGUERO. Imprime dos hojas, una copia para el archivo y la otra para el estudiante.

La Coordinadora entrega al docente de la asignatura en cuestión, una copia de la lista de estudiantes habilitados.

**ARCHIVO** La documentación es introducida en el kárdex y registro para que sea archivada en su file personal

Aprobado mediante Resolución de Consejo de Área de Ciencias Económicas y Financieras N° 000/2014.

*RESPONSABLE KARDEX Y REGISTRO  
PROGRAMA DE ADMINISTYRACION DE EMPRESAS*

*Lic. Eilen Rossy Saavedra Pezo  
COORDINADORA ACADEMICA  
PROGRAMA DE ADMINISTYRACION DE EMPRESAS*

*Lic. David F. Franco Pedraza  
DIRECTOR  
ARE DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO*



# EXÁMEN DE MESA

TRÁMITE ACADÉMICO -  
ADMINISTRATIVO

ACEF/PAE N° 007

APROBADO: 00/00/2015



UAP

**INTRODUCCIÓN:** Es el Procedimiento Académico – Administrativo por medio del cual el estudiante puede optar por la Mesa de Examen de la asignatura que el Consejo de Área lo considere pertinente.

El estudiante podrá obtener el contenido de la asignatura del docente que imparte la asignatura. La asignatura que sea propuesta en la modalidad de Examen de Mesa, en su contenido no deberá de incluir prácticas, de laboratorio, campo, etc., tal como lo establece la normativa de la Universidad Boliviana, la Universidad Amazónica de Pando, el Área de Ciencias Económicas y Financieras y el Programa de Administración de Empresas.

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Examen de Mesa para los estudiantes regulares, en el Programa de Administración de Empresas

**REQUISITOS:**

1. Presentar solicitud de Examen de Mesa, dirigida al Director indicando la asignatura.
2. Presentar la boleta de pago o depósito de derecho a Examen de Mesa entregado en Ventanilla de Trámites y Registro (VTR).

**COSTOS:**

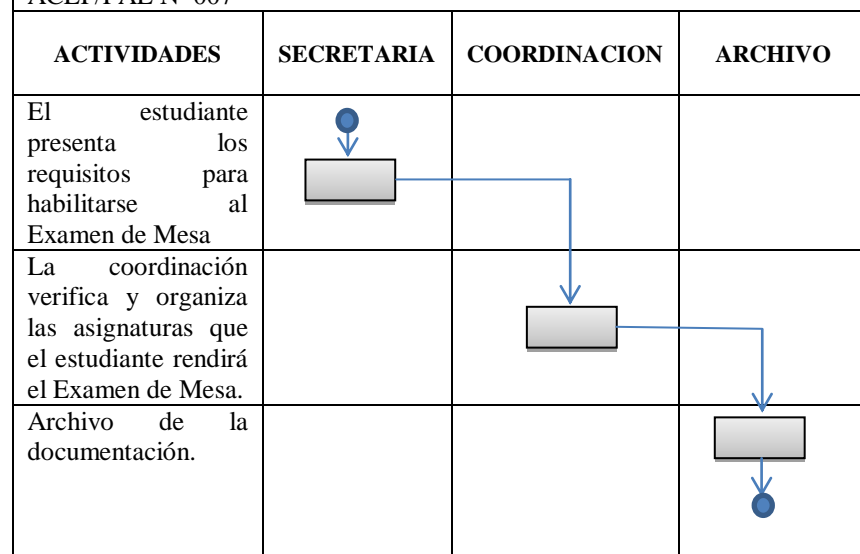
Los costos del presente trámite serán realizados tan solo en Vice Rectorado.

**DURACION DEL TRÁMITE:**

24 horas.

**FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**

Tramite Académico: Examen de Mesa.  
ACEF/PAE N 007



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**SECRETARIA:** Recepciona los documentos requisitos para su habilitación.

**COORDINACION:** La Coordinadora imprime dos (2) copias de la situación académica del estudiante, una copia para el archivo y la otra para el estudiante. Es estudiante es habilitado en el Sistema SIRINGUERO. Imprime dos copias, una copia para el archivo y la otra para el estudiante.

La Coordinadora entrega al docente de la asignatura en cuestión, una copia de la lista de estudiantes habilitados para el Examen de Mesa.

**ARCHIVO** La documentación es introducida en el kárdex y registro para que sea archivada en su file personal

Aprobado mediante Resolución de Consejo de Área de Ciencias Económicas y Financieras N° 000/2014.

**RESPONSABLE KARDEX Y REGISTRO**  
PROGRAMA DE ADMINISTYRACION DE EMPRESAS

**Lic. Eilen Rossy Saavedra Pezo**  
COORDINADORA ACADEMICA  
PROGRAMA DE ADMINISTYRACION DE EMPRESAS

**Lic. David F. Franco Pedraza**  
DIRECTOR  
ARE DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO



# CURSO DE VERANO

**TRÁMITE ACADÉMICO - ADMINISTRATIVO**

**ACEF/PAE N° 008**

**APROBADO: 00/00/2015**



**UAP**

**INTRODUCCIÓN:** Es el Procedimiento Académico – Administrativo por medio del cual el estudiante puede optar al Curso de Verano de la asignatura que el Consejo de Área lo considere pertinente.

El estudiante deberá asistir al 100% de desarrollo de la asignatura y sus evaluaciones, y cumplir con la carga horaria establecida en el Plan de Estudios; en acuerdo de estudiantes y docentes en un lapso de tiempo no mayor a dos meses en una modalidad intensiva, con desarrollo de evaluaciones periódicas.

La asignatura que sea propuesta en la modalidad de Curso de Verano, en su contenido no deberá de incluir prácticas, de laboratorio, campo, etc., tal como lo establece la normativa de la Universidad Boliviana, la Universidad Amazónica de Pando, el Área de Ciencias Económicas y Financieras y el Programa de Administración de Empresas.

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Curso de Verano para los estudiantes, en el Programa de Administración de Empresas

**REQUISITOS:**

1. Presentar solicitud de Curso de Verano dirigida al Director indicando la asignatura.
2. Presentar la boleta de pago o depósito de derecho al Curso de Verano, entregado en Ventanilla de Trámites y Registro (VTR).

**COSTOS:**

Los costos del presente trámite serán realizados tan solo en Vice Rectorado.

**DURACION DEL TRÁMITE:**

24 horas.

**FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**

Trámite Académico: Curso de Verano. ACEF/PAE N 008			
ACTIVIDADES	SECRETARIA	COORDINACION	ARCHIVO
El estudiante presenta los requisitos para habilitarse al Curso de Verano.			
La coordinación verifica y organiza las asignaturas que se desarrollará como Curso de Verano.			
Archivo de la documentación.			

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**SECRETARIA:** Recepciona los documentos requisitos para su habilitación.

**COORDINACION:** La Coordinadora imprime dos (2) copias de la situación académica del estudiante, una copia para el archivo y la otra para el estudiante. Es estudiante es habilitado en el Sistema SIRINGUERO. Imprime dos copias, una copia para el archivo y la otra para el estudiante.

La Coordinadora entrega al docente de la asignatura en cuestión, una copia de la lista de estudiantes habilitados para el Curso de Verano.

**ARCHIVO** La documentación es introducida en el kárdex y registro para que sea archivada en su file personal

Aprobado mediante Resolución de Consejo de Área de Ciencias Económicas y Financieras N° 000/2014.

**RESPONSABLE KARDEX Y REGISTRO**  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Lic. Eilen Rossy Saavedra Pezo**  
COORDINADORA ACADEMICA  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Lic. David F. Franco Pedraza**  
DIRECTOR  
ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO



# ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

TRÁMITE ACADÉMICO - ADMINISTRATIVO

ACEF/PAE N° 009

APROBADO: 00/00/2015



UAP

**INTRODUCCIÓN:** Es el procedimiento administrativo por medio del cual el estudiante solicita documento, como: certificado de alumno regular del programa, certificado de estudios, certificado de malla curricular y/o situación académica, para tramites personales y certificado o constancia de trabajo para docentes, según normativas de la Universidad Boliviana, la Universidad Amazónica de Pando, el Área de Ciencias Económicas y el Programa de Administración de Empresas.

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Actividades Administrativas de los estudiantes y docentes, en el Programa de Administración de Empresas.

**REQUISITOS:**

1. Presentar carta dirigida al Director del Área indicando el tipo de documento que solicita y la finalidad del mismo.
2. Presentar boleta de pago extendido en Ventanilla de Trámites y Registros (VTR) por derecho de certificación o constancia.

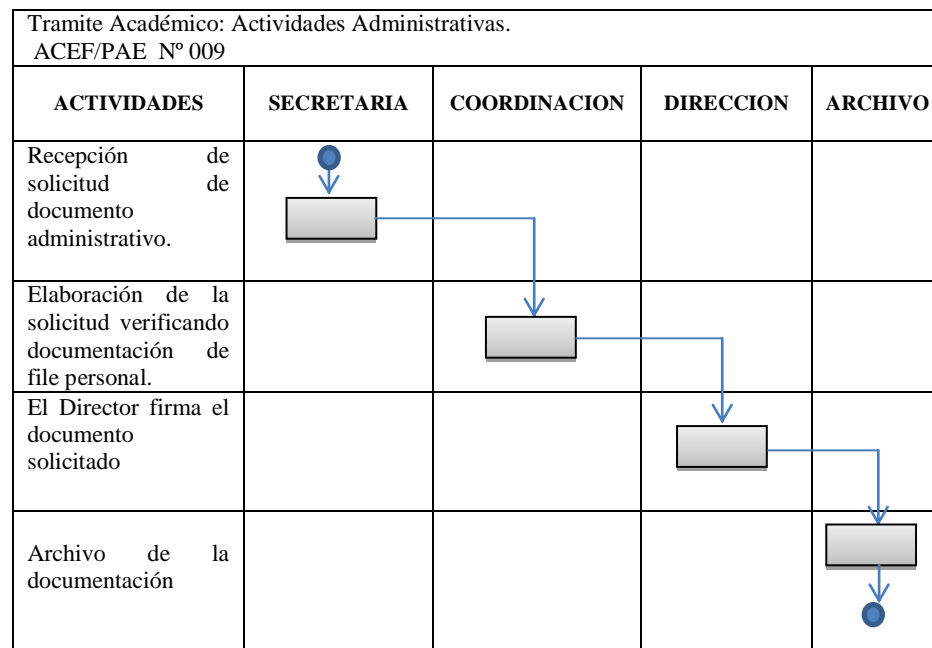
**COSTOS:**

Los costos que represente el presente trámite serán realizados tan solo en Vice Rectorado.

**DURACION DEL TRÁMITE:**

24 horas

**FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**SECRETARIA.** Recepción de carta y requisitos solicitando documento para realizar trámite administrativo.

**COORDINACION:** Verifica la solicitud del trámite administrativo y elabora el documento solicitado en dos ejemplares, una para el estudiante y otro para el archivo.

**DIRECCION:** El Director firma el documento solicitado en dos ejemplares, uno para el estudiante y otro para el archivo.

**ARCHIVO:** La documentación es introducida en el kárdex y registro para que sea archivada en su file personal.

Aprobado mediante Resolución de Consejo de Área de Ciencias Económicas y Financieras N° 000/2015

RESPONSABLE KARDEX Y REGISTRO  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Lic. Eilen Rossy Saavedra Pezo  
COORDINADORA ACADEMICA  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Lic. David F. Franco Pedraza  
DIRECTOR  
ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO



# CONVALIDACIÓN DE PLAN A PLAN

TRÁMITE ACADEMICO - ADMINISTRATIVO

ACEF/PAE N° 010

APROBADO: 00/00/2015



UAP

**INTRODUCCIÓN:** El Procedimiento de Convalidación de Planes de Estudio, permite realizar al estudiante Convalidar el Plan de Estudios que ha cursado con el último plan de estudios vigente dentro del mismo Programa Académico de Administración de Empresas, que le faculta concluir sus estudios académicos el Plan de Estudios vigente, aprobados en Consejos de Programa, Área y Consejo Académico.

**Nota.** Los estudiantes no podrán realizar más de **dos Convalidaciones durante todo el periodo de estudio.**

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Convalidación de Plan a Plan de los estudiantes, en el Programa de Administración de Empresas.

### REQUISITOS:

1. Solicitud de Autorización de inicio de trámite de la Dirección de Área.
2. Certificado de estudios de la Malla Curricular del Plan de Estudios cursado.
3. Ultima Malla Curricular vigente.
4. Malla Curricular consensuada con ambos planes de asignaturas convalidadas y las calificaciones aprobadas.
5. Finalizado el proceso de convalidación se elaborará una Resolución de Consejo de Área aprobando la convalidación..

### COSTOS:

Los costos que represente el presente trámite serán realizados tan solo en Vice Rectorado.

### DURACION DEL TRÁMITE:

24 horas

### FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

Tramite Académico: Convalidación de Plan a Plan. ACEF/PAE N° 010				
ACTIVIDADES	SECRETARIA	COORDINACION	DIRECCION	ARCHIVO
El estudiante solicita Convalidación de Planes de Estudio.	↓ [ ]			
La coordinación realiza la convalidación entre los dos Planes de Estudio.		↓ [ ]		
El Director aprueba la convalidación, con respaldo de Resolución.			↓ [ ]	
Archivo de la documentación.				↓ [ ] ●

### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**SECRETARIA.** Recepciona la Solicitud de trámite de proceso de Convalidación de Planes de Estudio.

**COORDINACION:** La coordinación realiza el proceso de convalidación entre los dos Planes de Estudio y elabora Resolución de Consejo de Área. .

**DIRECCIÓN:** El Director firma el documento de convalidación, respaldado con una Resolución de Consejo de Área.

**ARCHIVO:** La documentación es introducida en el kárdex y registro para que sea archivada en su file personal.

Aprobado mediante Resolución de Consejo de Área de Ciencias Económicas y Financieras N° 000/2015.

**REONSABLE KARDEX Y REGISTRO  
PROGRAMA DE ADMINISTYRACION DE EMPRESAS**

**Lic. Eilen Rossy Saavedra Pezo  
COORDINADORA ACADEMICA  
PROGRAMA DE ADMINISTYRACION DE EMPRESAS**

**Lic. David F. Franco Pedraza  
DIRECTOR  
AREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO**



# CONVALIDACIÓN DE PROGRAMA A PROGRAMA

TRÁMITE ACADÉMICO - ADMINISTRATIVO

ACEF/PAE N° 011

APROBADO: 00/00/2015



UAP

**INTRODUCCIÓN:** El Procedimiento de Admisión Especial por Cambio de Programa, permite realizar a un estudiante el cambio de un programa a otro, debido a causa justificada que puede ser de orden personal, institucional, económico, laboral o de salud siempre y cuando sean del Área a fin, cuando se habiliten las Carreras/Programas en la Oferta Académica vigente.

**Nota.** Los universitarios no podrán realizar más de *dos Cambios de Programa* y, *no* podrán realizar este trámite *si han dejado de estudiar 5 años consecutivos*.

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Convalidación de Programa a Programa de los estudiantes, en el Programa de Administración de Empresas.

**REQUISITOS: (Fotocopia Simple)**

1. Solicitud de Autorización de inicio de trámite de la Dirección de Área (*Programa Destino, si llena el cupo*).
2. Fotocopia simple de Certificado de estudios de la Malla curricular del Plan de estudios cursado.
3. Fotocopia de Última Malla Curricular vigente.
4. Fotocopia simple Malla curricular consensuada con ambos planes de asignaturas convalidadas y las calificaciones aprobadas.
5. Finalizado el proceso de convalidación se elaborará una resolución de Consejo de Área aprobando la convalidación.

**COSTOS:**

Los costos que represente el presente trámite serán realizados tan solo en Vice Rectorado.

**DURACION DEL TRÁMITE:**

24 horas.

**FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**

Tramite Académico: Convalidación de Programa a Programa. ACEF/PAE N° 011				
ACTIVIDADES	SECRETARIA	COORDINACION	DIRECCION	ARCHIVO
El estudiante solicita Convalidación de Programa a Programa.				
La coordinación revisa la documentación y elabora Resolución.				
El Director firma la convalidación, con respaldo de Resolución.				
Archivo de la documentación.				

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**SECRETARIA.** Recepciona la solicitud de convalidación de Programa a Programa con presentación de requisitos de respaldo.

**COORDINACION:** La Coordinación revisa la documentación solicitada y elabora en duplicado el proceso de convalidación y la Resolución de Consejo de Área, una copia para el estudiante y otra para el archivo.

**DIRECCIÓN:** El Director firma el documento de convalidación, respaldado con una Resolución de Consejo de Área.

**ARCHIVO:** La documentación es introducida en el kárdex y registro para que sea archivada en su file personal.

Aprobado mediante Resolución de Consejo de Área de Ciencias Económicas y Financieras N° 000/2015.

**RESPONSABLE KARDEX Y REGISTRO  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Lic. Eilen Rossy Saavedra Pezo  
COORDINADORA ACADEMICA  
PROGRAMA DE ADMINISTYRACION DE EMPRESAS**

**Lic. David F. Franco Pedraza  
DIRECTOR  
ARE DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO**



## CONVALIDACIÓN DE UNIVERSIDAD A UNIVERSIDAD

**TRÁMITE ACADÉMICO -  
ADMINISTRATIVO**

**ACEF/PAE N° 012**

**APROBADO: 00/00/2015**



**UAP**

**INTRODUCCIÓN:** Es el procedimiento Académico-Administrativo, por el cual un estudiante de una Universidad del *Sistema Nacional* solicita la **Convalidación de Universidad a Universidad** al Programa de Administración de Empresas de la Universidad Amazónica de Pando, por diversas causas; siempre y cuando se habilite el semestre este incluido en la Oferta Académica vigente. El interesado, deberá presentar los requisitos exigidos para su matriculación en la fecha establecida según la plaza.

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Convalidación de Universidad a Universidad de los estudiantes, en el Programa de Administración de Empresas.

**REQUISITOS: (Fotocopia Simple)**

1. Copia de solicitud de plaza enviada por el Departamento de Gestiones de la universidad de origen a la UAP.
2. Fotocopia de última matrícula de la gestión cursada en la Carrera de origen.
3. Fotocopia de Certificados de *calificaciones (haber aprobado al menos cuatro semestrales en la carrera de origen)*.
4. Fotocopias simple de Plan de Estudio, Historial Académico, Programas Analíticos .
5. File académico completo de la Carrera de origen (Contar con los documentos, con los cuales ingreso a la universidad de origen).
  - a. Fotocopia de Certificado de habilitación (u otro documento que acredite la modalidad de admisión a la universidad)
  - b. Fotocopia simple del Título de Bachiller
  - c. Una fotografías a colores 4X4 fondo rojo
  - d. Fotocopia simple de Certificado de nacimiento.
  - e. Fotocopias simple de Cedula de Identidad.

**COSTOS:**

Los costos que represente el presente trámite serán realizados tan solo en Vice Rectorado.

**DURACION DEL TRÁMITE:**

24 horas.

**FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**

Trámite Académico: Convalidación de Universidad a Universidad. ACEF/PAE N° 012				
ACTIVIDADES	SECRETARIA	COORDINACION	DIRECCION	ARCHIVO
El estudiante solicita de traspaso de universidad a universidad.				
La coordinación revisa documentos e imprime informe y la Resolución de Consejo de Área..				
El Director firma la admisión especial de universidad a universidad y la Resolución de Consejo de Área.				
Archivo de la documentación.				

**DESCRIPCIÓN DEL  
PROCEDIMIENTO**

**SECRETARIA.** Recepciona la solicitud de traspaso de Universidad a Universidad incluyendo los requisitos de respaldo (fotocopia simple).

**COORDINACIÓN:** La coordinación revisa los documentos e imprime en 2 ejemplares la admisión especial y elabora la Resolución de Consejo de Área, una copia es para el estudiante y otra para el archivo.

**DIRECCIÓN:** El Director revisa la documentación y firma la admisión especial y la Resolución de Consejo de Área.

**ARCHIVO:** La documentación es introducida en el kárdex y registro para que sea archivada en su file personal.

Aprobado mediante Resolución de Consejo de Áreas de Ciencias Económicas y Financieras N° 000/2015.

**RESONSABLE KARDEX Y REGISTRO  
PROGRAMA DE ADMINISTYRACION DE EMPRESAS**

**Lic. Eilen Rossy Saavedra Pezo  
COORDINADORA ACADÉMICA  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Lic. David F. Franco Pedraza  
DIRECTOR  
ARE DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO**



# CERTIFICADO DE CALIFICACIONES

TRÁMITE ACADÉMICO - ADMINISTRATIVO

ACEF/PAE N° 013

APROBADO: 00/00/2015



UAP

**INTRODUCCIÓN:** Procedimiento Académico-Administrativo mediante el cual la Universidad Amazónica Pando, a través del Área de Ciencias Económicas y Financieras, extiende el **Certificado de Calificaciones** a estudiantes del Programa de Administración de Empresas de la Universidad Amazónica de Pando.

**OBJETO DEL PROCESO:** Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Certificado de Calificaciones de los estudiantes, en el Programa de Administración de Empresas.

**REQUISITOS: (Fotocopia Simple)**

1. Carta dirigida al Director de Área solicitando Certificado de Calificaciones
2. Fotocopia de la matrícula o Cedula Universitaria.
3. Fotocopia de depósito de pago por derecho de certificado

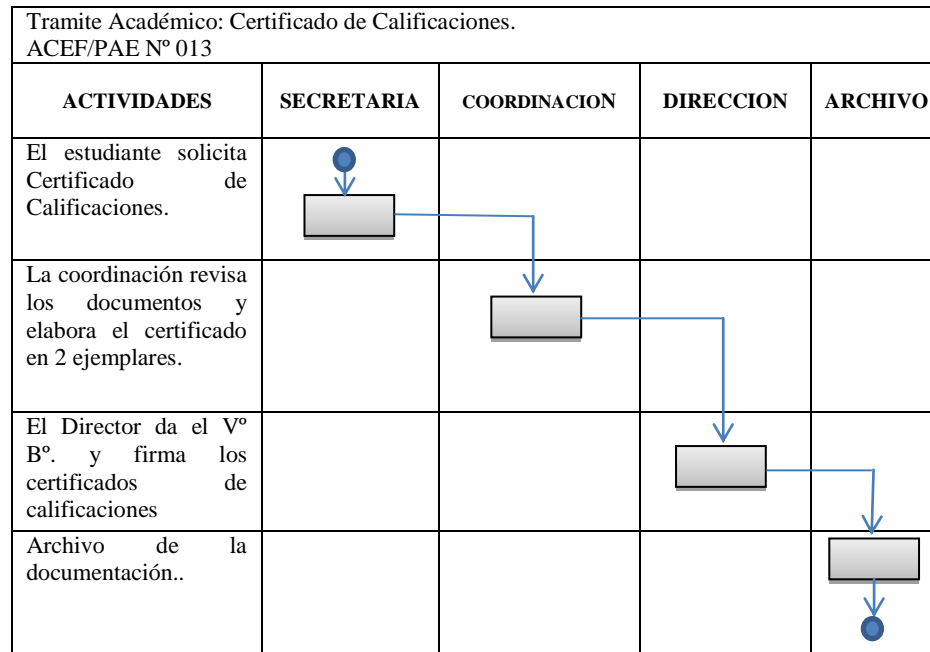
**COSTOS:**

Los costos que represente el presente trámite serán realizados tan solo en Vice Rectorado.

**DURACIÓN DEL TRÁMITE:**

24 horas.

### FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**SECRETARIA.** Recepciona solicitud de Certificado de Calificaciones adjuntando los requisitos (fotocopia simple).

**COORDINACIÓN:** La coordinación revisa los documentos y elabora el Certificado de Calificaciones en 2 ejemplares, una para el estudiante y el otro para el archivo.

**DIRECCION:** El Director da el V° B° y firma los Certificados de Calificaciones.

**ARCHIVO:** La documentación es introducida en el kárdex y registro para que sea archivada en su file personal.

Aprobado mediante Resolución de Consejo de Área de Ciencias Económicas y Financieras N° 000/2015.

**RESPONSABLE KARDEX Y REGISTRO**  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

*Lic. Eilen Rossy Saavedra Pezo*  
**COORDINADORA ACADEMICA**  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

*Lic. David F. Franco Pedraza*  
**DIRECTOR**  
ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO



# CERTIFICADO DE PLAN DE ESTUDIOS

TRÁMITE ACADÉMICO - ADMINISTRATIVO

ACEF/PAE N° 014

APROBADO: 00/00/2015



UAP

**INTRODUCCIÓN:** Procedimiento Académico-Administrativo mediante el cual la Universidad Amazónica Pando, a través del Área de Ciencias Económicas y Financieras, extiende el **Certificado de Plan de Estudios** a estudiantes del Programa de Administración de Empresas.

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Certificado de Plan de Estudios de los estudiantes, en el Programa de Administración de Empresas.

**REQUISITOS: (Fotocopia Simple)**

1. Carta dirigida el Director de Área solicitando Certificado de Calificaciones
2. Fotocopia de la matricula o Cedula Universitaria.
3. Fotocopia de depósito de pago por derecho de certificado

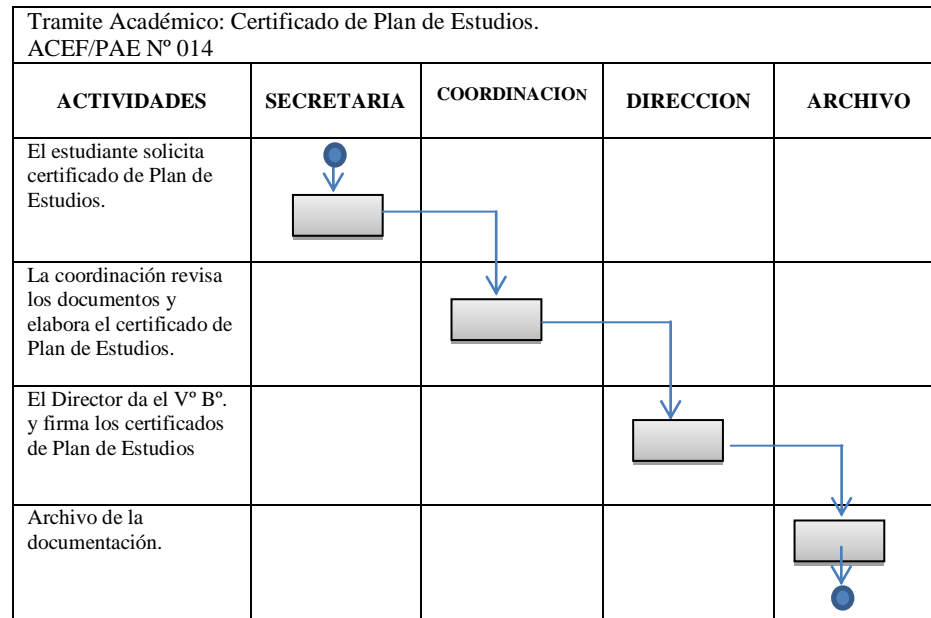
**COSTOS:**

Los costos que represente el presente trámite serán realizados tan solo en Vice Rectorado.

**DURACIÓN DEL TRÁMITE**

24 horas.

### FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**SECRETARIA.** Recepciona solicitud de Certificado de Plan de Estudios adjuntando los requisitos (fotocopia simple).

**COORDINACION:** La coordinación revisa los documentos y elabora el certificado de Plan de Estudios en 2 ejemplares, una para el estudiante y otra para el archivo.

**DIRECCIÓN:** El Director da el V° B° y firma los certificados de Plan de Estudios.

**ARCHIVO:** La documentación es introducida en el kárdex y registro para que sea archivada en su file personal.

Aprobado mediante Resolución de Consejo de Área de Ciencias Económicas y Financieras N° 000/2015.

**RESPONSABLE KARDEX Y REGISTRO  
PROGRAMA DE ADMINISTYRACION DE EMPRESAS**

**Lic. Eilen Rossy Saavedra Pezo  
COORDINADORA ACADEMICA  
PROGRAMA DE ADMINISTYRACION DE EMPRESAS**

**Lic. David F. Franco Pedraza  
DIRECTOR  
ARE DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO**



# CERTIFICADO DE HISTORIAL ACADÉMICO

**TRÁMITE ACADÉMICO - ADMINISTRATIVO**  
**ACEF/PAE N° 015**  
**APROBADO: 00/00/2015**



**INTRODUCCIÓN:** Procedimiento Académico-Administrativo mediante el cual la Universidad Amazónica Pando, a través del Área de Ciencias Económicas y Financieras, extiende el **Certificado de Historial Académico** a estudiantes del Programa de Administración de Empresas.

**OBJETO DEL PROCESO:** Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Certificado de Historial Académico de los estudiantes, en el Programa de Administración de Empresas.

**REQUISITOS: (Fotocopia Simple)**

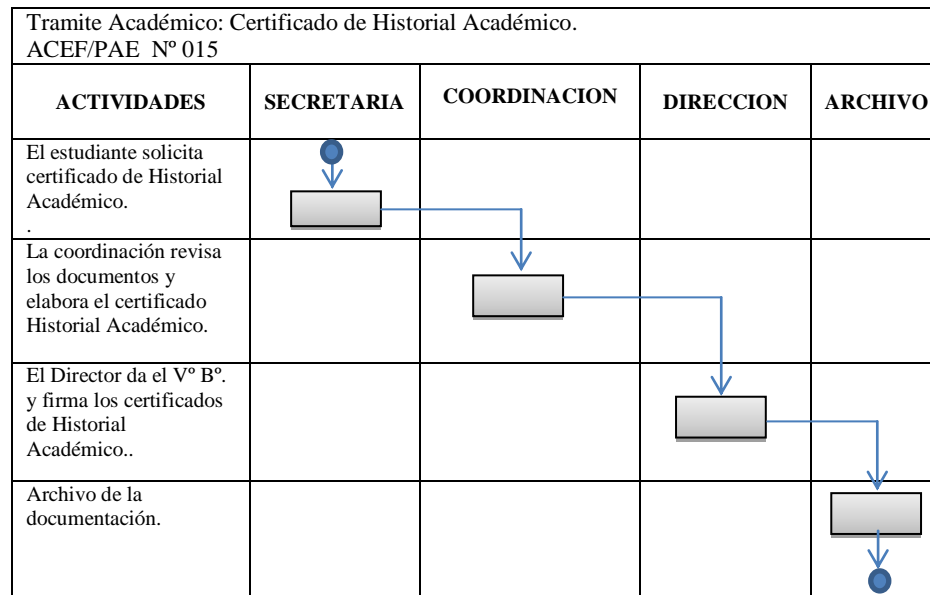
1. Carta dirigida al Director de Área solicitando Certificado de Historial Académico
2. Fotocopia de la matrícula o Cédula Universitaria.
3. Fotocopia de depósito de pago por derecho de certificado

**COSTOS:**

Los costos que represente el presente trámite serán realizados tan solo en Vice Rectorado.

**DURACIÓN DEL TRÁMITE:**  
24 horas.

**FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**SECRETARIA.** Recepciona solicitud de Certificado de Historial Académico adjuntando los requisitos (fotocopia simple).

**COORDINACIÓN:** La coordinación revisa los documentos y elabora el certificado de Historial Académico en 2 ejemplares, uno para el estudiante y otros para archivo.

**DIRECCIÓN:** El Director da el V° B° y firma los certificados de Historial Académico en dos ejemplares.

**ARCHIVO:** La documentación es introducida en el kárdex y registro para que sea archivada en su file personal.

Aprobado mediante Resolución de Consejo de Área de Ciencias Económicas y Financieras N° 000/2015.

**RESPONSABLE KARDEX Y REGISTRO**  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

*Lic. Eilen Rossy Saavedra Pezo*  
**COORDINADORA ACADEMICA**  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

*Lic. David F. Franco Pedraza*  
**DIRECTOR**  
ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO



# CERTIFICADO ADMISIÓN DOCENTE

**TRÁMITE ACADÉMICO -  
ADMINISTRATIVO**  
**ACEF/PAE N° 016**  
**APROBADO: 00/00/2015**



**INTRODUCCIÓN:** Procedimiento Académico-Administrativo mediante el cual la Universidad Amazónica Pando, a través del Vice Rectorado y el Área de Ciencias Económicas y Financieras, realiza el Proceso de **Admisión Docente** para profesionales licenciados que requiere el Programa de Administración de Empresas para el desarrollo académico de las asignaturas previamente convocadas para el siguiente semestre.

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Admisión Docente Académico de los docentes, en el Programa de Administración de Empresas

**REQUISITOS: (Fotocopia Simple)**

1. Carta dirigida al Director de Área con presentación a la Admisión Docente.
2. Fotocopia de toda la documentación presentada en oficinas de Vice Rectorado.
3. Fotocopia de informe de resultados de la admisión docente.

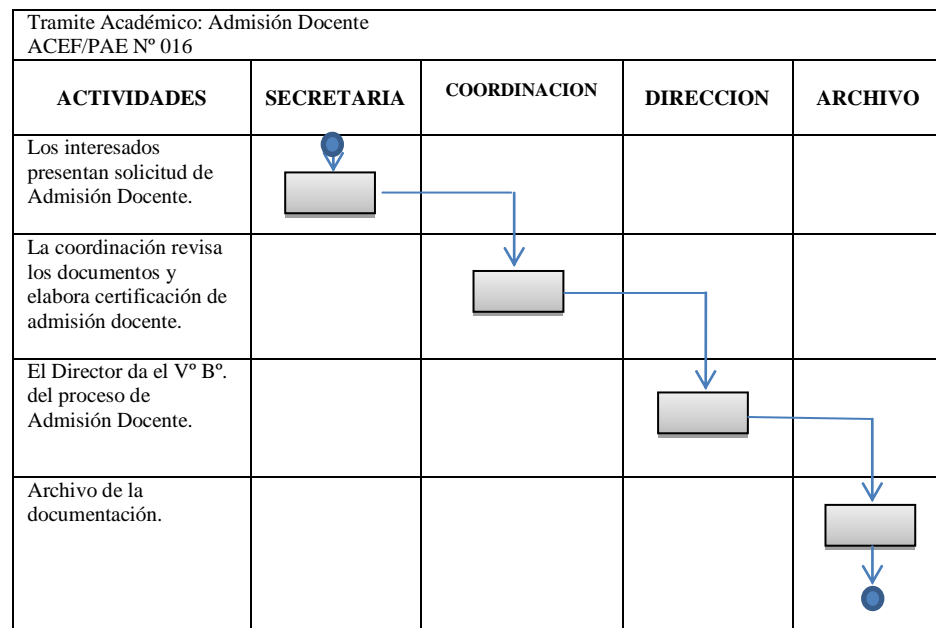
**COSTOS:**

Los costos que represente el presente trámite serán realizados tan solo en Vice Rectorado.

**DURACION DEL TRÁMITE:**

24 horas.

**FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**



**DESCRIPCIÓN DEL  
PROCEDIMIENTO**

**SECRETARIA.** Recepciona documentación de solicitud de Admisión Docente con respaldo de requisitos.

**COORDINACION:** La coordinación revisa la solicitud incluyendo los requisitos como respaldo. Elabora la certificación en dos ejemplares uno para el docente y el otros para archivo.

**DIRECCION:** El Director da el V° B° del proceso de Admisión Docente de la Asignatura convocada.

**ARCHIVO:** La documentación es introducida en el kárdex y registro para que sea archivada en su file personal.

Aprobado mediante Resolución de Consejo de Área de Ciencias Económicas y Financieras N° 000/2015.

**RESONSABLE KARDEX Y REGISTRO**  
**CARRERA DE ADMINISTYRACION DE EMPRESAS**

**Lic. Eilen Rossy Saavedra Pezo**  
**COORDINADORA ACADEMICA**  
**CARRERA DE ADMINISTYRACION DE EMPRESAS**

**Lic. David F. Franco Pedraza**  
**DIRECTOR**  
**ARE DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**  
**UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO**



# CERTIFICADO ASIGNACIÓN DOCENTE

**TRÁMITE ACADÉMICO -  
ADMINISTRATIVO**  
**ACEF/PAE N° 017**  
**APROBADO: 00/00/2015**



**INTRODUCCIÓN:** Procedimiento Académico-Administrativo mediante el cual la Universidad Amazónica Pando, a través del Vice Rectorado y el Área de Ciencias Económicas y Financieras, realiza el Proceso de la **Asignación Docente** mediante memorándum y contrato de servicios por el lapso de un semestre a los profesionales que hayan obtenido el mayor puntaje para el desarrollo de la asignatura en el Programa de Administración de Empresas.

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Asignación Docente Académico de los docentes, en el Programa de Administración de Empresas.

**REQUISITOS: (Fotocopia Simple).**

1. Carta dirigida al Director de Área solicitando copia de documentos de la asignación docente.
2. Fotocopia de toda la documentación elaborada en Vice Rectorado.
3. Fotocopia de informe de resultados de la asignación docente.

**COSTOS:**

Los costos que represente el presente trámite serán realizados tan solo en Vice Rectorado.

**DURACION DEL TRÁMITE:**  
24 horas.

**FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**

Trámite Académico: Asignación Docente. ACEF/PAE N° 017				
ACTIVIDADES	SECRETARIA	COORDINACION	DIRECCION	ARCHIVO
Los interesados presentan solicitud de Asignación Docente.				
La coordinación revisa los documentos presentados y elabora el Memorándum.				
El Director da el V° B° y firma el Memorándum de Asignación Docente.				
Archivo de la documentación				

**DESCRIPCIÓN DEL  
PROCEDIMIENTO**

**SECRETARIA.** Recepciona solicitud de certificación de Admisión Docente.

**COORDINACION:** Verifica la solicitud con documentación de respaldo y elabora el certificado de Memorándum en dos ejemplares, uno para el docente y otro para el archivo.

**DIRECCION:** El Director da el V° B° del proceso de Asignación Docente mediante y firma el Memorándum de designación.

**ARCHIVO:** La documentación es introducida en el kárdex y registro para que sea archivada en su file personal.

Aprobado mediante Resolución de Consejo de Área de Ciencias Económicas y Financieras N° 000/2015.

**RESPONSABLE KARDEX Y REGISTRO  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Lic. Eilen Rossy Saavedra Pezo  
COORDINADORA ACADEMICA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Lic. David F. Franco Pedraza  
DIRECTOR  
ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO**



ACEF

# CERTIFICADO EVALUACIÓN DOCENTE

TRÁMITE ACADÉMICO -  
ADMINISTRATIVO  
ACEF/PAE N° 018

APROBADO: 00/00/2015



UAP

**INTRODUCCION:** Procedimiento Académico-Administrativo mediante el cual la Universidad Amazónica Pando, a través del Vice Rectorado y el Área de Ciencias Económicas y Financieras, realiza el Proceso de **Evaluación Docente** a los profesionales que han presentado, desarrollado y concluido con el desarrollo de la asignatura en el Programa de Administración de Empresas.

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Mejorar el nivel de eficiencia en el proceso de Evaluación Docente de los docentes, en el Programa de Administración de Empresas.

**REQUISITOS: (Fotocopia Simple).**

1. Carta dirigida al Director de Área solicitando copia de documentos de la Evaluación Docente.
2. Fotocopia de toda la documentación elaborada por la Dirección de Área.
3. Fotocopia de informe de resultados de la Evaluación Docente.

**COSTOS:**

Los costos que represente el presente trámite serán realizados tan solo en Vice Rectorado.

**DURACION DEL TRÁMITE:**

24 horas.

### FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

Trámite Académico: Evaluación Docente. ACEF/PAE N° 018				
ACTIVIDADES	SECRETARIA	COORDINACION	DIRECCION	ARCHIVO
Los interesados solicitan certificación de Evaluación Docente				
La coordinación revisa los documentos presentados y elabora el certificado de Evaluación Docente.				
El Director da el V° B° del proceso de Evaluación Docente y firma el certificado..				
Archivo de la documentación.				

### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**SECRETARIA.** Recpciona la solicitud de Evaluación Docente con los requisitos de respaldo

**COORDINACION:** Revisa la documentación y elabora la certificación de Evaluación Docente en dos ejemplares, uno para el docente y otros para archivo.

**DIRECCIÓN:** El Director da el V° B° del proceso de Evaluación Docente y firma el certificado..

**ARCHIVO:** La documentación es introducida en el kárdex y registro para que sea archivada en su file personal.

Aprobado mediante Resolución de Consejo de Área de Ciencias Económicas y Financieras N° 000/2015.

**RESPONSABLE KARDEX Y REGISTRO  
CARRERA DE ADMINISTYRACION DE EMPRESAS**

**Lic. Eilen Rossy Saavedra Pezo  
COORDINADORA ACADEMICA  
CARRERA DE ADMINISTYRACION DE EMPRESAS**

**Lic. David F. Franco Pedraza  
DIRECTOR  
ARE DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO**

## GLOSARIO

**ADMINISTRACIÓN.** Actividad que consiste en orientar, dirigir y controlar las actividades de grupo de individuos u organizaciones para conseguir un objetivo común.

Manera de integrar las organizaciones o parte de ellas. Proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz.

**ADMINISTRACIÓN CIENTÍFICA.** Es la corriente administrativa que inició Tylor y que enfatiza la administración de las tareas, es decir, que se enfoca en la racionalización del trabajo operativo, en la estandarización y en el establecimiento de principios básicos de organización racional del trabajo.

**ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS.** Programas que basan parte de la planeación, operación y evaluación administrativa en asignar a cada administrador un conjunto de objetivos medibles para evaluar resultados de su ejecución.

**ADMINISTRADOR.** Persona encargada del trabajo y las funciones de la administración en cualquier nivel y tipo de empresa.

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.** Es el estudio de la conducta de individuos y grupos en función del estilo administrativo adoptado por la organización.

**CONOCIMIENTO.** Es todo el acervo de informaciones, conceptos, ideas, experiencias y aprendizajes que el administrador tiene sobre su especialidad. Dado que el conocimiento cambia constantemente, en virtud de las transformaciones y las innovaciones que el administrador debe actualizarlo constantemente.

**CONTROL.** Es la función administrativa que sigue a la planeación, la organización y la dirección. Sirve para garantizar que los resultados de lo que se planeó, organizó y dirigió se

ajusten a los objetivos fijados. Es el subsistema que asegura que el sistema funciones dentro de la normalidad y que sus actividades estén alcanzando los resultados esperados.

**COORDINACIÓN.** Acto de llevar un conjunto de personas o de cosas distintas a una acción o condición comunes; ajuste armónico.

**DIRECCIÓN.** Es la función administrativa que sigue a la planeación y organización. Dinamiza y pone en marcha la empresa. Se relaciona con la administración de las personas y acciones. La dirección necesita comunicación, liderazgo y motivación de las personas.

**EFFECTIVIDAD.** Habilidad administrativa para lograr los fines (resultados) respetando los procedimientos establecidos. Es producto de la utilización tanto de la eficiencia como de la eficacia.

**EFICACIA.** Medida de la consecución de los objetivos, es decir, de la capacidad de alcanzar objetivos y resultados. Capacidad que se mide por los resultados (fines), sin importar los métodos o medios con que se logran.

**EFICIENCIA.** Uso correcto – obligatorio de los procedimientos administrativos establecidos con el fin de alcanzar objetivos organizacionales. Significa ejecutar las actividades correctas con los medios adecuados. Se relaciona con los medios o métodos utilizados.

**ESTRATEGIA.** Significa los medios organizacionales utilizados para alcanzar objetivos globales y finales. Es el plan global rector que determina los grandes objetivos y la dirección hacia el segmento de mercado que se pretende, así como la táctica para lograrlo a un plazo determinado, básicamente de largo plazo.

**FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN.** Son las funciones relacionadas con la integración de las otras cinco funciones (técnicas, comerciales, financieras, de aseguramiento, contables y administrativas), Para Fayol, las funciones administrativas engloban: planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar; actualmente incluyen: planeación, organización,

dirección y control. En su conjunto, las funciones administrativas forman el proceso administrativo.

**HABILIDAD.** Capacidad de transformar el conocimiento en acción y que resulta en un desempeño deseado.

**MÉTODO.** Plan establecido para el desempeño de una tarea específica Detalla cómo debe ejecutarse la tarea.

**NORMA.** Regla o reglamento que implica un procedimiento. Son órdenes directas y cursos de acción o de conducta que debe de seguirse. Sirve para uniformizar las acciones.

**OBJETIVOS.** Resultados que se pretende conseguir en determinado periodo de tiempo.

**OBJETIVOS ESTRATEGICOS.** Objetivos globales y generales de la organización. Se formula a largo plazo.

**ORGANIZACIÓN.** Función administrativa que sigue a la planeación. Determina y agrupa las actividades necesarias para conseguir los objetivos y las asigna a los cargos y personas respectivas. Conjunto de órganos y personas que constituyen el aparato administrativo de la organización.

**PLANEACIÓN.** Es la función administrativa que determina anticipadamente los objetivos a alcanzar así como lo que debe de hacerse para alcanzarlos. En la actualidad incluye la previsión en el proceso administrativo.

**PLAN ESTRATÉGICO.** Plan en que especifican los objetivos a largo plazo que se postula a una organización, así como los medios para lograrlo.

**PLANEACION ESTRATEGICAS.** Planeación general proyectada a largo plazo. Incluye la organización en conjunto.

**PRINCIPIO DE ADMINISTRACIÓN.** Son las reglas básicas para el trabajo del administrador. Para Taylor son: la planeación, preparación, ejecución y control.

**PROBLEMA.** Es la situación en que existe una discrepancia entre lo que es (realidad) y lo que podría o debería ser (objetivos, metas o valores).

**PROCEDIMIENTOS.** Modos de ejecutar o realizar los programas. Planes que determinan la secuencia cronológica de tareas requeridas para realizar los trabajos. Son planes relacionados con métodos de trabajo.

**PROCESAMIENTO.** O procesador o transformador es el mecanismo del sistema que convierte las entradas en salidas.

**PROCESO.** Serie de acciones u operaciones de acuerdo con un plan, que hacen pasar un elemento por un procedimiento de una fase a otra para obtener un fin.

**PROCESO ADMINISTRATIVO.** Estructura básica de una institución. Relaciones del personal dentro de la empresa basadas en las de orden estructural y funcional de las distintas partes de aquéllas así como en el elemento humano necesario para alcanzar las metas declaradas.

**PRODUCTO.** Resultado de un proceso, bien o servicio resultante de un proceso de producción.

**PROGRAMA.** Conjunto de actividades administrativas, necesarias para alcanzar cada meta. Planes específicos para alcanzar metas específicas.

**SISTEMA.** Es un conjunto de partes interdependientes que funcionan como una totalidad para algún propósito. Es un conjunto de elementos interdependientes que forman un todo organizado para alcanzar un objetivo.