



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

## **FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **TEMA:**

LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS PARA ADMINISTRAR Y CONTROLAR LA DOCUMENTACIÓN GENERADA POR LOS TRÁMITES ESTUDIANTILES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN ESTUDIANTIL AÑO 2013. PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español

### **AUTORA:**

PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA

### **DIRECTOR:**

DRA. CECILIA REA

## **ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA**

Luego de haber sido designada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como director de la tesis del siguiente tema: **LOS PROCEDIMIENTO INTERNOS PARA ADMINISTRAR Y CONTROLAR LA DOCUMENTACIÓN GENERADA POR LOS TRÁMITES ESTUDIANTILES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN ESTUDIANTIL AÑO 2013. PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.** Trabajo realizado por la señorita egresada: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA, previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

A ser testigo presencial, y corresponsable directo del desarrollo del presente trabajo de investigación, que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Esto es lo que puedo certificar por ser justo y legal.

**DRA. CECILIA REA**  
**DIRECTORA DE TESIS**

## DEDICATORIA

El presente trabajo, quiero dedicar a Dios por estar presente en mi corazón, por guiar mi vida y ser la razón de mí existir. A mis padres por ser mi apoyo, mi fuerza y pilares fundamentales en mi desarrollo personal, profesional, por confiar siempre en mis proyectos, dándome sus sabios consejos sin esperar nada a cambio.

A mi hija Odalis por su infinito amor y paciencia, por ser la alegría de mi vida.

*Paola*

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, por haberme formado profesionalmente y de manera particular a los profesores de manera particular al Dr. Julio Alarcón y Dra. Cecilia Rea, que compartieron sus conocimientos de manera profesional y amigable, generando el estímulo necesario para el aprendizaje.

Durante todos los años conocí y compartí momentos con muchas personas que me apoyaron, no solo en lo académico sino también en lo personal. A todas ellas, y sin dejar a nadie en el olvido, quiero agradecerles su tiempo, sus palabras y su apoyo.

También quiero agradecer, a una persona que día a día, me daba ánimos y me brindaba su ayuda en lo que necesitaba, gracias Darwin.

Gracias, a todos por hacer realidad uno de mis sueños.

*Paola*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA .....	II
DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	V
RESUMEN .....	VIII
SUMMARY .....	IX
INTRODUCCIÓN .....	X
CAPÍTULO I .....	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 ANTECEDENTES .....	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.5 OBJETIVOS.....	5
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	6
Factibilidad.....	7
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO .....	8
2.1 FUNDAMENTACIÓN .....	8
2.1.1 Fundamentación Sociológica.....	9
2.1.2 Fundamentación Administrativa.....	10
2.2 LA ADMINISTRACIÓN .....	12
2.2.1. El proceso administrativo .....	13
2.2.2 Elementos de la administración .....	13
A. EFICIENCIA .....	13
B. EFICACIA.....	14
2.3 ORGANIZACIÓN .....	15
2.3.1 Organización de archivos.....	16
2.3.2 Función Organización .....	18

2.4	Control .....	18
2.5	MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS .....	19
2.6	DOCUMENTACIÓN .....	21
2.7	¿Qué es un manual?.....	22
2.7.1	¿Por qué es importante crear tu manual de procesos? .....	22
2.8	Manual de Procesos y la calidad.....	23
2.9	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	24
2.9.1	Conformación del manual .....	25
2.10	POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL.....	26
2.11	GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	27
2.12	INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN .....	28
CAPÍTULO III.....		31
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		31
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.1.1	Investigación Descriptiva .....	31
3.2	MÉTODOS.....	32
3.3	TÉCNICAS.....	33
3.4	POBLACIÓN .....	34
3.5	MUESTRA .....	35
CAPÍTULO IV.....		38
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....		38
4.1	Procesos.....	38
4.1	ENCUESTA PARA LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR .....	39
4.2.	ENCUESTA PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.....	53
4.3	LA ENTREVISTA SE REALIZARÁ A LAS AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.....	60

CAPÍTULO V.....	63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
5.1 Conclusiones.....	63
5.2 Recomendaciones.....	63
CAPÍTULO VI.....	65
PROPUESTA ALTERNATIVA.....	65
6.1 TÍTULO de la propuesta.....	65
6.2 Justificación.....	65
6.3 Fundamentación.....	65
6.4 Objetivos.....	67
6.4.1 OBJETIVO general.....	67
6.4.2 Objetivos específicos.....	67
6.5 UBICACIÓN SECTORIAL y física.....	67
6.6 DESARROLLO DE LA propuesta.....	68
6.7 Impactos.....	104
6.8 DIFUSIÓN.....	104
6.9 BIBLIOGRAFÍA.....	105
Anexo 4.....	118

## RESUMEN

El objetivo fundamental de este trabajo es establecer, cuáles son los procedimientos internos para la administración y control de los documentos internos, generados por los trámites estudiantiles, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador, y como optimizar el servicio a los estudiantes. Para ello se realizó inicialmente una revisión bibliográfica, encontrando que existe diversidad de libros sobre el tema investigado, simultáneamente se remitió una encuesta a los estudiantes y al personal administrativo y de servicio de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador. El objetivo general de la encuesta, fue determinar cómo se encuentran los procedimientos internos y cómo es el control de la documentación generada por los trámites estudiantiles. El propósito del manual es proporcionar a los estudiantes, y al personal administrativo y de servicio de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador un instrumento de consulta, para que se les facilite los trámites que se realiza en la Universidad. Este estudio corresponde a la modalidad de proyecto factible; además, se contó con material bibliográfico, internet y la colaboración de expertos en la materia. Terminando este informe con el respectivo análisis e interpretación de resultados, de la investigación realizada se llegó a una serie de conclusiones y recomendaciones en caminadas, a la solución y mejoramiento del problema detectado, en la institución donde fue posible realizar esta investigación. En el capítulo VI se presenta la propuesta con su respectivo desarrollo, el mismo que servirá de guía para la aplicación de los docentes, se obtuvo una buena aceptación por parte de las autoridades y el personal que labora en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador, facilitando los permisos respectivos para la realización del Trabajo de Grado

## SUMMARY

The fundamental aim of this work is establish which are the internal procedures for the administration and control of the internal documents generated by the student steps, in the Faculty of Chemical Sciences of the Central University of the Ecuador, and as the service optimizes the students. For it a bibliographical review was realized initially thinking that diversity of books exists on the topic to investigated, simultaneously a survey was sent to the students and to the clerical staff and of service of the Faculty of Chemical Sciences of the Central University of the Ecuador. The general aim of the survey was to determine how they find the internal procedures and since it is the control of the documentation generated by the student steps. The intention of the manual is to provide the students and the clerical staff and of service of the Faculty of Chemical Sciences of the Central University of the Ecuador an instrument of consultation in order that it facilitates to him the steps that are realized in the University. This study corresponds to the modality of feasible project; in addition one possessed bibliographical, Internet material and the experts' collaboration in the matter. Finishing this report with the respective analysis and interpretation of results of the realized investigation came near to a series of conclusions and recommendations in day's journeys to the solution and improvement of the problem detected in the institution where it was possible to realize this investigation. In the chapter VI there appears the offer with his respective development the same one that will use as guide for the application of the teachers, a good acceptance was obtained on the part of the authorities and the personnel that works in the Faculty of Chemical Sciences of the Central University of the Ecuador, facilitating the respective permissions for the accomplishment of the work of degree.

## INTRODUCCIÓN

El manual de procedimientos internos es un documento detallado e integral que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, servicios, sistemas y procedimientos de las distintas actividades que realiza la Universidad Central del Ecuador Facultad de Ciencias Químicas.

Los procesos internos en la Universidad Central del Ecuador en la Facultad de Ciencias Químicas no es el adecuado por cuanto no se cuenta con un manual para saber los pasos a seguir para la realización de cada trámite estudiantil, por esta razón surgió la necesidad de la investigación y mediante una encuesta al personal administrativo y estudiantes de la Facultad se determinó la necesidad de un manual de procedimientos internos para que facilite el trámite estudiantil.

Capítulo I contiene los antecedentes, el planteamiento del problema a investigar, la formulación del problema, delimitación de la investigación: espacial y temporal, los objetivos tanto generales como específicos y la justificación.

En el Capítulo II contiene la fundamentación teórica la cual luego de una exhaustiva investigación sirvió como base fundamental para la elaboración del presente trabajo, posicionamiento teórico personal, glosario de términos, interrogantes de investigación, matriz categorial.

En el Capítulo III se encuentra la metodología de la investigación, técnicas y procedimientos aplicados. Además se incluye la población y muestra que se investigó

En el Capítulo IV contiene la interpretación y análisis de resultados obtenidos en los instrumentos de recopilación de información

En el Capítulo V se planteó conclusiones y recomendaciones en base a las interpretaciones de los resultados de las encuestas.

El Capítulo VI contiene la propuesta alternativa, justificación, fundamentación, objetivos generales y específicos, importancia, factibilidad, ubicación sectorial y física y una descripción de la propuesta planteada

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **ANTECEDENTES**

En la Facultad de Ciencias Química de la Universidad Central del Ecuador, se determinará las falencias que tiene el control y administración de los documentos internos, ya que no están claramente definidos los lineamientos a seguir, generando pérdida de tiempo y recursos, por tanto, se buscará la mejor herramienta que permita optimizar los recursos. (Noriega & San Juan, 2006)

##### **1.1.1. Reseña Histórica**

La Facultad de Ciencias Químicas es una Unidad Académica superior de la Universidad Central del Ecuador. En su afán de brindar a sus educandos una formación teórico - práctica integral, acorde con las vertiginosas exigencias de competitividad y calidad del mundo moderno, busca permanentemente la superación, como camino cierto que conducirá hacia la excelencia, para ello se cuenta con una Planta Docente con vastos conocimientos y experiencia que contribuyen exitosamente en el campo de la investigación, el desarrollo científico y tecnológico nacional.

La génesis de la Facultad de Ciencias Químicas se inicia con la creación de las Universidades Centrales, el 18 de marzo de 1826 cuando el Congreso de Cundinamarca dictó la Ley General sobre la Educación Pública. La actual Facultad de Ciencias Químicas se fundó en 1827, como Escuela de Farmacia en la Facultad de Medicina.

En 1907, el Consejo Superior de Instrucción Pública expide los planes de estudios, se fijan en 7 años para la carrera de Medicina y 5 años para la carrera de Farmacia. La vida académica de la Escuela de Farmacia no cambia desde su génesis y perdura hasta 1918, año en el que la Escuela pasa a formar parte de la Facultad de Ciencias Físicas y Naturales como Escuela de Bioquímica y Farmacia.

En el año 1949, la Escuela de Bioquímica y Farmacia, por resolución del H. Consejo Universitario, se transformó en Facultad de Ciencias Químicas y Naturales, formada por la Escuela de Bioquímica y Farmacia, la Escuela de Ingeniería Química y el Instituto de Ciencias Naturales.

En 1962 se crea y anexa a la Facultad de Ciencias Químicas y Naturales, la Escuela de Geología Minas y Petróleos. A partir de esa estructura académica el H. Consejo Universitario, en reunión del 4 de octubre de 1965 decide cambiar el nombre de la Facultad y la denomina Facultad de Farmacia y Bioquímica. El 19 de junio de 1967 la H. Junta de Facultad de Farmacia y Bioquímica resuelve unificar la Escuela de Bioquímica y la Escuela de Química y Farmacia en una sola Escuela de Bioquímica y Farmacia. El 3 de junio de 1967 se aprueba el nombre de Facultad de Química y Farmacia y la única Escuela se denomina Química y Farmacia.

El 28 de julio de 1967 se crea la Escuela de Química. Las dos Escuelas de la Facultad mantenían un tronco curricular común de tres años con planes de estudios definidos e independientes a partir del cuarto año. En el año de 1985, por resolución del H. Consejo Universitario, se denomina a la Facultad como Facultad de Ciencias Químicas y queda estructurada con dos Escuelas: Escuela de Química y Escuela de Bioquímica y Farmacia, esta última con las opciones de Bioquímica Clínica, Bioquímica de Alimentos y Farmacia y Tecnología Farmacéutica. No obstante lo anterior, recién en el año lectivo 1990-1991 entra en real vigencia las opciones en la Escuela de Bioquímica y Farmacia. Con esta reforma

curricular, la Facultad de Ciencias Químicas, con carreras de 6 años de duración, al término de las cuales la Facultad otorga los títulos profesionales de: Bioquímico Farmacéutico, opción Bioquímica Clínica; Bioquímico Farmacéutico, opción Bioquímica de Alimentos; Bioquímico Farmacéutico, opción Farmacia y Tecnología Farmacéutica; y Químico.

Para obtener el título académico de Doctor, en las correspondientes carreras, los aspirantes debían desarrollar y defender una tesis de investigación, esta opción estuvo vigente hasta el 11 de octubre de 2010, ya que el 12 de octubre de 2010, se expide la Ley Orgánica de Educación Superior, publicada en Registro Oficial Nro. 298, que no contempla en el tercer nivel los títulos de doctorados.

En el año académico 1995-1996, como consecuencia de la reforma académica de la Facultad, el H. Consejo Universitario puso en vigencia el primer año básico, curso común para las dos Escuelas de la Facultad.

El 8 de abril del 2003, el H. Consejo Universitario aprobó, la reforma curricular en la Facultad de Ciencias Químicas, que disminuye la duración de las carreras a 5 años la misma que fue implantada de la siguiente forma:

Año lectivo 2001-2002	Año Básico
Año lectivo 2002-2003	Primer año de carrera
Año lectivo 2003-2004	Segundo año de carrera
Año lectivo 2004-2005	Tercer año de carrera
Año lectivo 2005-2006	Cuarto año de carrera

En Septiembre de 2009, por resolución del H. Consejo Universitario, se aprueba la semestralización para las Facultades de la Universidad Central del Ecuador, que no tengan este sistema, así como también la instauración del curso propedéutico, al inicio de cada carrera para aquellos estudiantes que no cumplan el puntaje establecido que les

habilita para el primer semestre de la carrera, esto obligó a una reestructuración, la misma que se mantiene hasta la fecha, y que consta de un semestre para el ciclo propedéutico y 10 semestres para completar las asignaturas de la malla curricular, en los que se incluyen, asignaturas obligatorias, asignaturas optativas y trabajo de titulación, así como también el cumplimiento de otros requisitos: práctica preprofesional, dominio de herramientas informáticas, segundo idioma, entre otros.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Facultad de Ciencias Químicas es una organización dependiente de las autoridades centrales de la Universidad Central del Ecuador que a su vez son dependientes de la SENESCYT, que es la entidad y organismo reguladora de la educación superior en nuestro país.

Las autoridades de la facultad se encuentran inmersas en el proceso de acreditación de las carreras ofertadas; por ello, es imprescindible que se busque mejorar la eficiencia en los servicios que presta la facultad tanto académica como administrativa. Una de las deficiencias en el servicio es la inexistencia de procedimientos para la administración y control de los documentos internos generados por los estudiantes de la Facultad, en el área de secretaría, que es uno de los pilares en los que se asientan los servicios de la facultad, ya que es un lugar en la cual reposan todos los documentos generados por los clientes (docentes, estudiantes y personal administrativo) por lo que resulta muy importante disponer de un procedimiento adecuado de administración y control de documentos.

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Es eficiente la administración y control de los documentos internos en el área de secretaría de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador en el año 2013?

## **DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

### **Unidades de observación**

Secretarias

Estudiantes

### **Delimitación espacial**

La investigación se desarrolló en el área de secretaría de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador.

### **Delimitación temporal**

Este trabajo se realizó en un período que comprende desde junio a octubre del 2013.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Establecer cuáles son los procedimientos internos para la administración y control de los documentos internos generados por los trámites estudiantiles, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador y cómo optimizar el servicio a los estudiantes.

### **Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual del control y administración de los documentos internos en el área de secretaría de la Facultad de Ciencias Químicas.

- Describir cuales son los procedimientos que se utilizan para el control y administración de los documentos internos en el área de secretaría de la Facultad de Ciencias Químicas.
- Elaborar el manual de procedimientos internos para administrar y controlar los documentos internos generados por los trámites estudiantiles, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador.
- Socializar el manual de procedimientos internos para administrar y controlar los documentos internos generados por los trámites estudiantiles, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador.

## **JUSTIFICACIÓN**

Con el planteamiento del problema, ya se deduce la importancia que tiene para la secretaria el conocimiento previo de los estándares establecidos para las comunicaciones escritas. Desde esta perspectiva se advierte la eficiencia del trabajo profesional de la secretaria por un lado y por otro la eficacia de los resultados en las gestiones realizadas.

Las actividades administrativo-secretariales se desenvuelven en medio de habilidades técnicas e interpersonales, en el entorno de los contextos laborales, sociales y grupales, mediante relaciones sólidas y estables que garanticen óptimos resultados

Este trabajo de investigación buscó determinar la mejor herramienta para documentar los procesos de administración y control de documentos internos en el área de secretaría de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador. Los resultados generaron un estimulante impacto en el entorno de la actividad secretarial; el desarrollo de procedimientos documentados marcó el grado de eficacia de la

herramienta determinada para mejorar la administración y control de los documentos internos de la Facultad de Ciencias Químicas. Este trabajo de investigación, sin duda proporcionó a la secretaria ejecutiva una guía de aplicación práctica en cuanto a la administración y control de documentos; además sirvió para otras personas que sin ser secretarías tengan como actividad la administración y control de documentos, facilitando de manera práctica y sencilla la aplicación de modelos con los mínimos estándares de calidad aceptados.

## **FACTIBILIDAD**

El trabajo de investigación fue un proyecto factible de realizar puesto que se dispuso de los recursos necesarios y el apoyo de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador, beneficiando a los estudiantes y administrativos. También fue de carácter cualitativo, le interesa interpretar la problemática de estudios, ya que se analizó desde adentro, comprendiendo los hechos, fenómenos, vivencias y experiencias propias y ajenas, fue rica en detalles y profundidad, se caracterizó por ser participativa, bibliográfica, de campo y social. Es documental o bibliográfica porque se analizó cada uno de los textos para la elaboración del marco teórico que sirvieron para ampliar el trabajo de investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 FUNDAMENTACIÓN**

La historia de la humanidad siempre ha estado ligada al empleo de herramientas útiles y máquinas, desde una sencilla punta de flecha hasta el más moderno acelerador.

Muchos de los aparatos de los que hoy disfrutamos, provienen de talentos que se dieron hace más de un siglo.

Todos éstos han cumplido, y cumplen, su papel en el momento histórico en los que les tocó nacer. Todos ellos llevan impresa la huella del ingenio y de la habilidad de una enorme cantidad de personas que hicieron posible un crecimiento, impensable hace sólo unos años, de la técnica en nuestros días.

Desde el despertador que suena por la mañana en nuestro velador, pasando por la cafetera del desayuno, el vehículo que nos lleva a nuestro trabajo, el computador, el teléfono, la radio, la televisión, el bolígrafo entre otros, nos recuerdan que vivimos en un mundo tecnológico.

Este mundo tuvo su gran despegue en la primera mitad del siglo XVIII, con la transformación de fenómenos naturales conocidos en fuentes de energía rentables y de aplicación generalizada. La máquina de vapor, primero en las minas y luego en los ferrocarriles, cambió el curso de la humanidad. Nuevas industrias, nuevas necesidades, nuevos productos que nos conducen a grandes velocidades al mundo que conocemos actualmente.

De esta manera está muy claro que las actividades en las que la humanidad se desenvuelve requieren de operadores calificados que desarrollen habilidades relacionadas con su profesión; que no solo simplifiquen el trabajo, sino que mejoren los tiempos y procesos en la producción cualitativa y cuantitativa.

### **2.1.1 Fundamentación sociológica**

#### **Teoría del Capital Humano**

Para BECKER, Gary (2008), La sociedad no crece ni se desarrolla si no invierte en capital humano que lo define como el conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos. La idea de un stock inmaterial imputado a un individuo que puede ser acumulado, usarse.

Es una opción individual, una inversión. Se evalúa por la diferencia entre gastos iniciales: el costo de los gastos de educación y los gastos correspondientes, versus el costo de productividad, es decir, el sueldo que recibiría si estuviera desarrollando una actividad económica, y sus rentas futuras actualizadas.

Por otra parte, la formación específica es la adquirida dentro de una unidad de producción o de servicio, y permite desarrollar al trabajador su productividad dentro de la empresa y no fuera de ella. En este caso, la financiación se asegura al mismo tiempo por la empresa y por el trabajador.

Así, el conocimiento no se mide más que por su contribución monetaria, y no porque pueda aportar a un proceso de acumulación y de conocimiento. La teoría del capital humano niega, así, el carácter colectivo del proceso de acumulación de conocimiento, haciendo del

individuo un ser que maximiza sus rentas futuras optando entre trabajar y educarse.

Entonces, lo que busca mostrar Becker es aplicar la racionalidad económica a todos los comportamientos de las personas en general, ya que él sostiene que "gran parte de los problemas cotidianos, pueden ser analizados desde una perspectiva económica", y lo hace realizando el costo- beneficio. Algunos de los planteamientos señalados por Becker parecen ser simples y muy obvios, sin embargo, parte de éstos consiste en explicar, en términos entendibles para las personas, conceptos económicos que muchas veces nos cuesta relacionar con las acciones que realizamos a diario en nuestra vida cotidiana.

Así, lo que busca Becker es explicar y demostrar que la racionalidad económica se aplica a todos los comportamientos humanos.

## **2.1.2 Fundamentación administrativa**

### **Teoría de las Relaciones Humanas**

Según URIBE, Alfredo (2005) **“La teoría de las relaciones humanas (también denominada escuela humanística de la administración), desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores, surgió en los Estados Unidos como consecuencia inmediata de los resultados obtenidos en el experimento de Hawthorne, Fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración.”** (pág. 23).

La teoría clásica pretendió desarrollar una nueva filosofía empresarial, una civilización industrial en la cual la tecnología y el método de trabajo constituyen las más importantes preocupaciones del administrador. La teoría de las relaciones humanas surgió de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, iniciada con la

aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente.

Para URIBE, Alfredo (2005), las principales causas del surgimiento de la teoría de las relaciones humanas son:

1. “Necesidad de humanizar y democratizar la administración, liberándola de los conceptos rígidos y mecanicistas de la teoría clásica y adecuándola a los nuevos patrones de vida. En este sentido, la teoría de las relaciones humanas se convirtió en un movimiento dirigido a la democratización de los conceptos administrativos.
2. El desarrollo de las llamadas ciencias humanas, en especial la psicología y la sociología, así como su creciente influencia intelectual y sus primeros intentos de aplicación a la organización industrial. Las ciencias humanas vinieron a demostrar, de manera gradual, lo inadecuado de los principios de la teoría clásica.
3. Las ideas de la filosofía pragmática de John Dewey y de la psicología dinámica de Kart Lewin, fueron esenciales para el humanismo en la administración. Elton Mayo es considerado el fundador de la escuela; Dewey, indirectamente, y Lewin, de manera más directa, contribuyeron bastante a su concepción. De igual modo, fue fundamental la sociología de Pareto.” (pág. 27-28)

El comportamiento del individuo se apoya por completo en el grupo. En general, los trabajadores no actúan, ni reaccionan aisladamente como individuos, sino como miembros de grupos. La teoría clásica no llegó a percibir que el comportamiento de los empleados está influenciado por las normas y los valores de los grupos sociales en que participan. Kurt Lewin verificó posteriormente que el individuo se resistirá al cambio para no apartarse de los parámetros del grupo, en tanto éstos permanezcan inmodificables.

Debido a que el poder del grupo para provocar cambios en el comportamiento individual es muy grande, la administración no puede tratar a los trabajadores individualmente, como si fueran átomos aislados, sino como miembros de grupos de trabajo, sujetos a las influencias sociales de estos grupos. Los trabajadores no reaccionan como individuos aislados frente a la administración, a sus decisiones, normas, recompensas y castigos, sino como miembros de grupos sociales cuyas actitudes se hallan influenciadas por códigos de conducta grupal. Es la teoría del control social sobre el comportamiento. La amistad y los grupos sociales de los trabajadores poseen significado trascendental para la organización y, por lo tanto, deben ser considerados los aspectos importantes en la teoría de la administración. La teoría de las relaciones humanas contrapone el comportamiento social del trabajador al comportamiento mecánico propuesto por la teoría clásica, basado en la concepción atomística del hombre.

## **2.2 LA ADMINISTRACIÓN**

Definiciones:

Robbins y Couter en su obra Administración (2005) define a la administración como “la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz”

Koontz (at, et) en su obra Administración una perspectiva global (2007) dice “ la administración es el proceso de diseñar y mantener un ambiente con el propósito de lograr, en forma eficiente, metas seleccionadas...”

La administración consiste en darle forma, de manera consistente y sólida a las estructuras empresariales, para obtener resultados beneficiosos en cualquier tipo de organización. Para esto se vale de cuatro acciones interrelacionadas, planear, organizar, dirigir, y controlar. Al planear el administrador proyecta de antemano sus objetivos, metas y acciones basado en un plano lógico. Al organizar se coordina los recursos

materiales y humanos de su organización, dependiendo de esta interacción el logro de metas. Al dirigir se influencia a otros o en su entorno creando la atmósfera adecuada para un mayor esfuerzo, al controlar el administrador se asegura la obtención de metas si en el peor de los escenarios se ha desviado la organización de su ruta, se procede a ordenar y encauzar las cosas a favor de las metas u objetivos trazados, no se puede hablar de procesos distintos, sino correlacionados para la obtención de resultados positivos.

Según James A. F. Stoner “La administración es el proceso de planear, organizar, liderar y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización y el empleo de los demás recursos organizacionales para lograr objetivos organizacionales establecidos”

### **2.2.1. El proceso administrativo**

Desde finales del siglo XIX se ha definido la administración en términos de cuatro funciones específicas de los administradores: la planificación, la organización, la dirección y el control.

### **2.2.2 Elementos de la administración**

#### **a. Eficiencia**

Es hacer correctamente las cosas. Es un concepto que se refiere a “insumo-productos”.

Se puede hacer aumento de la eficiencia cuando:

- Logramos incrementar la cantidad de producto obtenidos manteniendo constante el volumen de recursos empleados.
- Mantenemos constante la cantidad de productos obtenidos disminuyendo la cantidad de recursos empleados.

b. Eficacia

Es la capacidad para determinar los objetivos apropiados, es decir, cuando se consiguen las metas que se habían definido.

Se puede ser eficiente sin ser eficaz. Se puede emplear bien los recursos sin conseguir los objetivos propuestos, y esto sucede cuando se es eficiente con metas equivocadas.

c. Productividad

Se puede mejorar la productividad:

- Al acrecentar la producción (resultados) con los mismos insumos.
- Al disminuir los insumos manteniendo la misma producción.
- Al aumentar la producción y disminuir los insumo para cambiar la razón de un modo favorable.

La productividad implica eficacia y eficiencia en el desempeño individual y organizacional.

d. Coordinación de recursos

La organización, para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos, estos son elementos que, administrados correctamente, le permitirán o le facilitarán alcanzar sus objetivos.

Existen tres tipos de recursos:

- Recursos materiales. Aquí quedan comprendidos el dinero, las instalaciones físicas, la maquinaria, los muebles, las materias primas, entre otros.

- Recursos técnicos. Bajo este rubro se listan los sistemas, procedimientos, organigramas, instructivos, entre otros.
- Recursos humanos. No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, entre otros.

e. Grupo social

Este elemento es de gran importancia porque sin él no se puede dar la administración.

f. Objetivo

La administración siempre está enfocada a lograr fines o resultados.

## 2.3 ORGANIZACIÓN

Para Simón Andrade Espinoza, la organización es **"la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto"**.

Según Alexei Guerra Sotillo, **la "organización es, a un mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta. Como objeto, la organización supone la realidad resultante de la acción anterior; esto es, el espacio, ámbito relativamente permanente en el tiempo, bajo el cual las personas alcanzan un objetivo preestablecido"**.

Para Ferrell, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos, la **"organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito"**.

Según la American Marketing Association (A.M.A.) la organización **"cuando es utilizada como sustantivo, implica la estructura dentro de la cual, las personas son asignadas a posiciones y su trabajo es coordinado para realizar planes y alcanzar metas"**.

- ✓ Elaborar la lista de procedencias.
- ✓ Asignar a cada documento el lugar que le corresponde en la división anterior.
- ✓ Colocación por fechas en cada una de las secciones.
- ✓ Revisar todos los documentos señalando los que faltan.
- ✓ Numerar los documentos y los legajos.

### **2.3.1 Organización de archivos**

Según Alexei Guerra Sotillo en su obra dice:

Los archivos se estructuraron de acuerdo a los siguientes criterios.

1. Los documentos se clasificarán respetando la procedencia del documento.

2. Los documentos se ordenarán respetando el orden cronológico, numérico y alfabético.
3. Los archivos centrales se clasificarán siguiendo el principio de precedencia de las secciones documentales y al orden original.
4. Todos los documentos se clasifican, ordenan, ubican y describen en el archivo para ser dispuestos a su inmediata consulta.
5. Los archivos se forman en cada unidad administrativa en archivos principales y auxiliares.
6. Los archivos principales se constituyen con documentos que tratan de asuntos, de personas o de temas, al agrupar los documentos referentes entre sí, formarán un expediente, en algunos casos el expediente se amplía en uno o más cuerpos. El agrupamiento de expedientes de similares asuntos, personas o temas que forman las series documentales.
7. Las instituciones establecen el sistema de clasificación de archivos, en base a las actividades que cumple cada unidad archivística, lo que permite la localización inmediata de la información para servicio a la institución y al usuario.
8. Los archivos auxiliares se constituyen con copias de los documentos creados por la institución, estos se organizan de forma numérica cronológica o alfabética a nivel orgánico – estructural.

Cada expediente inicia su formación y finaliza así:

- ✓ Documento que inicia el trámite
- ✓ Anexos y /o antecedentes ( si los hay)
- ✓ Toda la documentación que se genera en el proceso.
- ✓ Y documento(s) que finaliza el proceso.

Todo expediente debe ser foliado para asegurar su integridad y facilitar el acceso a la información.

### **2.3.2 Función organización**

Según Alexei Guerra Sotillo en su obra dice:

Es la designación clara y precisa de funciones a las cuales se asignará tareas y actividades específicas que en conjunto con la dotación de recursos permitirá a la empresa la ejecución de los planes y programas para alcanzar los objetivos predefinidos.

Es la manera de diseñar la estructura de un negocio o empresa. Incluye la determinación de las tareas a realizar, quién las debe realizar, como se agrupan las tareas, quién reporta a quién y dónde se toman las decisiones.

La estructura organizacional debe diseñarse de tal manera que quede claramente definido quien tiene que hacer determinadas tareas y quién es responsable de los resultados.

### **2.4 CONTROL**

Implica medir el desempeño contra las metas y los planes, muestra dónde existen desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas.

Propósito y función del control

Según Hellriegel, Jackson, Slcum, en su libro Administración un Enfoque basado en Competencias, establece que el proceso consta de los siguientes niveles:

- “Establecer normas de recuperación,
- Medir el desempeño actual para compararlo con dichas normas,
- Aplicar acciones para corregir decisiones y
- Modificar las normas si fuera necesario. “

## 2.5 MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

Según <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/gestion-por-procesos>, que nos afirma

Podemos definir a un proceso como cualquier secuencia repetitiva de actividades que una o varias personas desarrollan para transformar los elementos de entrada en resultados (salidas).

Con este concepto podemos deducir que el enfoque basado en procesos enfatiza cómo los resultados que se desean obtener se pueden alcanzar de manera más eficiente si se consideran las actividades correlacionadas entre sí, considerando a su vez que, las actividades que se desarrollan para transformar las entradas en salidas deben ser agregadoras de valor y al mismo tiempo deben ejercer un autocontrol sobre el conjunto de actividades.

Si se considera a las actividades relacionadas entre sí como partes constitutivas de los procesos, las organizaciones pueden centrar su atención en las áreas de resultados” (puesto que los procesos siempre tienen resultados) para conocer y controlar el conjunto de actividades y de esta forma, verificar el grado de cumplimiento de las actividades de cada proceso e identificar las oportunidades de mejora.

El modelo de gestión basado en procesos permite a la organización llegar a una serie de actuaciones tales como:

- Definir de manera sistemática las actividades que componen el proceso.
- Identificar las corrrrelaciones y/o interrelaciones con otros procesos
- Determinar las responsabilidades de cada proceso.
- Medir y analizar los resultados de capacidad y eficiencia del proceso
- Centrarse en los recursos y métodos que permitan la mejora de un proceso.

Cuando una organización puede ejercer un control sobre los procesos individuales y su vínculo con el sistema de procesos (incluyendo su combinación e interacción) se puede conocer los resultados que logra cada uno de los procesos y su influencia en la consecución de los objetivos que se plantea la organización. A través del análisis de los resultados de los procesos y sus tendencias, se puede además, centrar en las oportunidades de mejora de un proceso y por ende del sistema de procesos.

La gestión basada en procesos no es un fin en sí mismo sino, un medio que tiene la organización para alcanzar eficaz y eficientemente sus objetivos. Por ello, los procesos deben formar parte de un sistema que permita llegar a resultados globales de la organización orientada a la consecución de objetivos, los cuales podrán ser asociados a uno o varios grupos de interés de la organización.

Una organización puede adoptar un modelo de gestión por procesos considerando cuatro grandes pasos o etapas:

1. Identificación y secuencia de procesos
2. Descripción de cada uno de los procesos.
3. Seguimiento y medición de los resultados de los procesos
4. Mejora de los procesos en base al seguimiento y medición.

Mediante la realización de estos pasos, una organización puede modelar su sistema con este modelo para la adecuada gestión de cada proceso y del conjunto de procesos para alcanzar los objetivos establecidos por ella.

Por último no podemos dejar de lado la influencia que tienen los adelantos en la tecnología y la comunicación para la adopción de este modelo de gestión dotándolo de un soporte ágil y operativo permitiendo que el protagonismo en el sistema se centre en la gestión de los procesos y sus resultados.

## 2.6 DOCUMENTACIÓN

Tomado la información de

<http://es.wikipedia.org/wiki/Documentaci%C3%B3n>, que indica

Documento: Es todo aquello que contiene información.

Tipos de documentos

- ✓ Documentos jeroglíficos
- ✓ Documentos escritos
- ✓ Documentos sonoros
- ✓ Documentos audiovisuales
- ✓ Documentos gráficos

**Administración de documentos:** Control sintético de documentos desde su creación hasta su destino final.

**Administrador de documentos:** Persona a cargo de administrar todo lo referente a los documentos de una institución.

Tiempo de permanencia de los documentos:

- ✓ Documentos transitorios
- ✓ Documentos temporales
- ✓ Documentos permanentes

**Documentos Transitorios:** son aquellos que deben permanecer de uno hasta tres años en el archivo.

**Documentos Temporales:** Deben permanecer de tres hasta diez años, la de tipo financiero contable al menos diez años en el archivo.

**Documentos Permanentes:** De once años en adelante estos pueden convertirse en históricos.

Los documentos históricos son aquellos que contienen información histórica, por ejemplo la carta de Simón Bolívar.

## **2.7 ¿QUÉ ES UN MANUAL?**

Tomada la información de [www.monografias.com](http://www.monografias.com), que indica

Un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge minuciosa y detalladamente las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita al lector, desarrollar correctamente la actividad propuesta.

### **2.7.1 ¿Por qué es importante crear tu manual de procesos?**

Tomada la información de [www.monografias.com](http://www.monografias.com), que indica

El Manual de Procesos y Procedimientos documenta la experiencia, el conocimiento y las técnicas que se generan en un organismo; se considera que esta suma de experiencias y técnicas conforman la tecnología de la organización, misma que sirve de base para que siga creciendo y se desarrolle. Cuando se documenta la tecnología, se contribuye a enfocar los esfuerzos y la atención de los integrantes de una organización hacia la mejora de los sistemas de trabajo y su nivel de competitividad.

El Manual de Procesos de una organización es un documento que permite facilitar la adaptación de cada factor de la empresa (tanto de planeación como de gestión) a los intereses primarios de la organización; algunas de las funciones básicas del manual de procesos son:

- El establecimiento de objetivos
- La definición y establecimiento de guías, procedimientos y normas.

- La evaluación del sistema de organización.
- Las limitaciones de autoridad y responsabilidad.
- Las normas de protección y utilización de recursos.
- La generación de recomendaciones.
- La creación de sistemas de información eficaces.
- La institución de métodos de control y evaluación de la gestión

El establecimiento de programas de inducción y capacitación de personal.

## **2.8 MANUAL DE PROCESOS Y LA CALIDAD**

Tomada la información de [www.monografias.com](http://www.monografias.com), que indica

Toda organización que oriente sus esfuerzos a dar respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de sus servicios requiere de identificar, mejorar y documentar sus procesos y procedimientos.

Es preciso registrar, analizar y simplificar las actividades, generando acciones que favorezcan las prácticas que lleven a la eficiencia y eficacia, eliminen el desperdicio de tiempo, esfuerzo y materiales y conduzcan a sostener una cultura de calidad y servicio al cliente.

Las ventajas que se obtienen al crear tu manual de procesos son entre otras:

- Uniformar (Estandarizar) y controlar el cumplimiento de las prácticas de trabajo.
- Documentar el funcionamiento interno en lo relativo a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxiliar en la inducción del puesto y en el adiestramiento y capacitación del personal.
- Ayudar a la coordinación de actividades y a evitar duplicidades.

- Apoyar el análisis y revisión de los procesos del sistema y emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- Construir una base para el análisis del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procesos y métodos.
- Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.

En un manual de procesos se describen los elementos de todo proceso: objetivo, alcance, diagrama de flujo, actividades, responsables, documentos, proveedores, entradas, salidas, clientes, normas de operación e indicadores; así como la definición de los términos usados en esta empresa y la bitácora de registro de cambios. Para que este Manual sea útil deberá de actualizarse por lo menos cada año, o cuando se establezcan mejoras en los procesos.

## **2.9 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Tomada la información de [www.monografias.com](http://www.monografias.com), que indica

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

### **Utilidad**

Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del

personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema. Interviene en la consulta de todo el personal. Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.

Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.

Facilita las labores de auditoría, del control interno y su grado de cumplimiento.

Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

Ayuda a la coordinación de actividades y evita duplicidades.

Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

### **2.9.1 Conformación del manual**

Este documento debe incorporar la siguiente información:

- Logotipo de la organización.
- Nombre oficial de la organización.
- Denominación y extensión. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.

- Lugar y fecha de elaboración.
- Número de revisión (en su caso).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por último, el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guión o diagonal.

## **2.10 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL**

Como queda indicado el modelo de gestión por procesos es una herramienta que sirve a una organización para optimizar las actividades y sus interrelaciones, cada proceso se sirve de un anterior y sirve a un posterior; aunque, se los pueda considerar como individuales los procesos son parte de un sistema de gestión los cuales deben ir encaminados para el objetivo común establecido por la organización.

En la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador, existen múltiples actividades en cada una de las áreas o departamentos que la componen ; por ello, es necesario y sería de mucha utilidad utilizar un modelo de gestión basado en procesos puesto que cada área tiene sus actividades individuales pero interrelacionadas con las actividades de otras áreas, en el área de secretaria existen diferentes actividades individuales, pero que guardan relación unas con otras tal es el caso de los trámites estudiantiles; por esta razón un modelo de gestión por procesos ayudará a conocer mejor cada proceso y sus actividades así como también evaluar la eficiencia de las actividades y sus responsables y contribuirá a obtener información que sirva para la toma de decisiones, realizando acciones preventivas o acciones correctivas.

Al conocer y establecer todos los elementos de un proceso como sus responsables, podemos también identificar las oportunidades de mejora

para poder alcanzar y superar en el mejor de los casos los objetivos establecidos por la Facultad.

## 2.11 GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Acción correctiva:** Acción tomada con el propósito de eliminar las causas de los errores de un proceso.

**Acción preventiva:** Acción tomada con el fin de prevenir un error potencial de un proceso.

**Actividad:** Conjunto de tareas destinadas a cumplir con un propósito establecido.

**Documento:** Un *documento* es la prueba o testimonio material de un hecho o acto que una persona física o jurídica, una institución, asociación, etc.,

**Estandarizar:** Esta referido al modo o método establecido, aceptado y normalmente seguido para realizar cualquier tipo de actividades o funciones.

**Evaluación:** proceso dinámico mediante el cual una organización puede conocer su rendimiento y centrarse en sus logros y deficiencias.

**Gestión por Procesos:** Administración de las actividades de una organización que agregan valor al servicio o producto.

**Gestión:** Se refiere a la acción y efecto de administrar un proceso, actividad, negocio u organización.

**Macro-administrativo:** Son los elementos que contienen información de más de una organización independientemente de su actividad.

**Manual de procesos:** Documento en el que se recopilan las instrucciones para realizar las actividades de cada uno de los procesos

**Meso-administrativo:** Incluyen a una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico. El término meso-administrativo se usa normalmente en el sector público, aunque también puede emplearse en el sector privado.

**Modelo de Gestión:** conjunto de herramientas secuenciadas, ordenadas concretas y racionales que sirven para plantar y tomar decisiones en una organización.

**Objetivo:** Entiéndase por objetivo el fin o la meta establecidos para una determinada actividad.

**Organigrama:** Representación esquemático de la estructura de una organización, un proceso o una actividad.

**Política de Calidad:** Conjunto de intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad y que son expresadas formalmente por la alta dirección.

**Premonopolista:** Fase del capitalismo que se basa en la libre competencia de capitales y entre capitalistas.

**Procedimiento:** Conjunto de pasos bien definidos que indican la forma de realizar una determinada actividad.

## 2.12 INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN

**¿Cuál es la situación actual de la administración y control de la documentación, generada por los trámites estudiantiles de la**

## **Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador?**

La situación actual de la administración y control de la documentación, generada por los trámites estudiantiles de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador no es la adecuada por que no existen procedimientos documentados, los cuales contengan instrucciones claras y precisas de cómo se deben llevar a cabo las actividades rutinarias de su labor cotidiana, por lo tanto, no se puede seguir un procedimiento adecuado para la correcta administración de los documentos internos generados en el área.

### **¿Cuáles son los procedimientos que se utilizan para administrar y controlar la documentación, generada por los trámites estudiantiles de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador?**

El adecuado procedimiento que se debe utilizar es un manual el cual sirva de guía paso a paso, para la realización de los trámites estudiantiles para que no tengan inconvenientes

### **¿Un manual de procedimientos internos para la administración y control de la documentación, generada por los trámites estudiantiles de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador y como mejorará la atención en documentación a los estudiantes?**

Con el manual se mejorará la atención en documentación a los estudiantes, ya que este contendrá paso a paso los requisitos y lo que se necesita para seguir un trámite sin tener ningún incidente a realizarlo.

### **¿El conocimiento de procedimientos internos generados permitirá un mejor control de los documentos internos generados por los**

**trámites estudiantiles en la administración y control de la documentación, generada por los trámites estudiantiles de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador?**

Los procedimientos deben ser fundamentados para un mejor control de documentos internos en la Facultad de Ciencias Químicas, con la finalidad de facilitar la labor de las personas que laboran en el área de secretaría y mejorar el servicio que se brinda a los estudiantes, docentes y personal administrativo.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación que se llevó a cabo en el trabajo es del tipo descriptivo puesto que, se centra en la descripción tanto del problema como de la solución propuesta para el mismo; es decir, hace un diagnóstico detallado de las causas del problema y las consecuencias que se derivan de él pero, presenta también una descripción asidua de la posible solución tomando en cuenta todos los factores que intervienen en ella.

##### **3.1.1 Investigación descriptiva**

Se preocupa primordialmente por describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos para destacar los elementos esenciales de su naturaleza. Caracteriza un fenómeno o una situación concreta indicando sus rasgos diferenciadores.

Según Mario Bunge, la ciencia factual en la descripción consistió en responder a las siguientes preguntas:

¿Qué es?

¿Cómo está?

¿Dónde está?

¿Cómo están relacionadas sus partes?

### **3.1.2 Proyecto factible**

El trabajo de investigación fue factible de realizar puesto que dispongo de los recursos necesarios y el apoyo de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador, beneficiando a los estudiantes y administrativos. También fue de carácter cualitativo, le interesa interpretar la problemática de estudios ya que se analizó desde dentro, comprendiendo los hechos fenómenos, vivencias y experiencias propias y ajenas, es rica en detalles y profundidad, se caracterizó por ser participativa, bibliográfica, de campo y social.

### **3.1.3 Investigación bibliográfica**

Es documental o bibliográfica porque se analizó cada uno de los textos para la elaboración del marco teórico.

## **3.2 MÉTODOS**

Los métodos utilizados en esta investigación fueron:

### **3.2.1 Método Inductivo**

Que va de los hechos particulares y llega a las conclusiones generales, estuvo relacionado con la experiencia y la observación, parte de los estudios, casos, hechos o fenómenos, para llegar a establecer principios y leyes en general. Este método se empleó para recopilar la información y redactar las conclusiones.

### **3.2.2 Método Deductivo**

Que va de los hechos generales para llegar a las situaciones particulares; es un método adecuado para el enriquecimiento teórico de

los principios, de las leyes se extraen conclusiones que se aplicaron en los casos particulares.

Con el apoyo de este método se desarrolló el marco teórico.

### **3.2.3 Método Analítico**

Este método implicó el análisis (del griego análisis, que significa descomposición), esto es la separación de un todo en sus partes o en sus elementos constitutivos.

Se utilizó este método en la interpretación de datos que se recopilaron

### **3.2.4 Método Científico**

El método científico fue un proceso destinado a explicar fenómenos, establecer relaciones entre los hechos y enunciar leyes que explicaron los fenómenos físicos del mundo y permitieron obtener con estos conocimientos, aplicaciones útiles al hombre. El método científico es un conjunto de pasos científicos bien estructurados que ayudaron a formular, afirmar o corregir una teoría. El método científico no puede aceptar errores en su parte final, porque sigue pasos claros y sistemáticos basados en experimentación continua. Se utilizó el método científico para ordenar los procedimientos que se usó en la investigación y poder obtener la explicación y resolución del problema.

## **3.3 TÉCNICAS**

Son todas las formas posibles que utiliza el investigador para obtener información necesaria, para el desarrollo de la investigación dependiendo de las distintas fuentes de información tanto primaria como secundaria.

En este trabajo se aplicó:

La Encuesta al personal administrativo y estudiantes de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central y Personal administrativo.

### 3.4 POBLACIÓN

La población la constituyó 896 estudiantes de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central y 59 personas Administrativas, los cuales estuvieron distribuidos en el siguiente cuadro.

#### Cuadro de Población

**Tabla 1: Personal Administrativo y de Servicios de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central**

<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>No. De FUNCIONARIOS</b>
DECANATO	1
SUBDECANATO	1
DIRECCIONES DE CARRERA DE QUÍMICA FARMACÉUTICA, QUÍMICA DE ALIMENTOS, BIOQUÍMICA CLÍNICA Y QUÍMICA	2
SECRETARIA GENERAL	2
BIBLIOTECA	2
ASISTENCIA FINANCIERA	4
SECRETARIA OFERTA DE SERVICIOS Y PRODUCTOS (OSP)	16
INSTITUTO SUPERIOR DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO	6
LABORATORIO CLÍNICO	8
PERSONAL DE SERVICIOS	15
SECRETARIA OSP	2
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>

**NOTA:** Por tratarse de una población reducida no se procedió al cálculo de muestra sino que se trabajó con toda la población.

**Tabla 2: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central**

<b>CARRERAS</b>	<b>No. ESTUDIANTES</b>
QUÍMICA DE ALIMENTOS	228
QUÍMICA FARMACÉUTICA	340
BIOQUÍMICA CLÍNICA	181
QUÍMICA	147
<b>TOTAL</b>	<b>896</b>

### 3.5 MUESTRA

Se utilizó la siguiente muestra.

$$n = \frac{N * P * Q}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + P * Q}$$

n = tamaño de la muestra

PQ= Varianza de la población, valor constante = 0,25

N= Población /Universo

(N-1)= Corrección geométrica, para muestra grandes > 30

E= Margen de error estadístico aceptable

0.02= 2% (mínimo)

0.3 = 30% (máximo)

0.05= 5% (recomendado en educación)

K= Coeficiente de corrección de error, valor constante =2

$$n = \frac{0.25 \times 896}{(896-1) \frac{0.05^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{224}{(895) \frac{0.05^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{224}{(895) \frac{0.0025}{4} + 0.25}$$

$$n = \frac{224}{(895)0.000625 + 0.25}$$

$$n = \frac{224}{0.559375 + 0.25}$$

$$n = \frac{224}{0.809375}$$

$$n = 277$$

### FRACCIÓN MUESTRAL,

$$m = \frac{n}{N} E$$

m = Estrato muestral

n = Tamaño de la muestra = 896

N = Población / Universo = 277

E = Estrato (Población de cada año de educación básica).

$$m = \frac{n}{N} = \frac{896}{277}$$

$$m = 0.31$$

**Cuadro de la Fracción Muestral de los estudiantes de la Facultad de  
Ciencias Químicas de la Universidad Central**

<b>CARRERAS</b>	<b>No. ESTUDIANTES</b>	<b>Fracción/Muestral</b>
QUÍMICA DE ALIMENTOS	228	70
QUÍMICA FARMACÉUTICA	340	105
BIOQUÍMICA CLÍNICA	181	56
QUÍMICA	147	46
<b>TOTAL</b>	<b>896</b>	<b>277</b>

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 PROCESOS**

Luego de haber realizado las encuestas al personal administrativo y estudiantes de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central, se ha logrado obtener información necesaria para la realización de este proyecto.

La investigación ha tenido como objetivo analizar cada una de las respuestas tanto en forma cualitativa,0 como cuantitativa, utilizando gráficos y cuadros mismos que detallan los porcentajes exactos de las respuestas obtenidas.

Para la recolección de información se aplicó una encuesta al personal administrativo y estudiantes de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central

Una vez que se obtuvieron los resultados en frecuencias se procedió a realizar el cálculo para transformar las frecuencias en porcentajes mediante una regla de tres simple

Los porcentajes obtenidos se ingresaron a la hoja de cálculo de Excel, luego en la barra de menú la opción insertar, en el grupo ilustraciones, se escogió gráficos circulares. Los gráficos circulares sirvieron a las investigadoras para el análisis e interpretación de estos resultados, mismos que se presentan a continuación.

#### 4.1 ENCUESTA PARA LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR

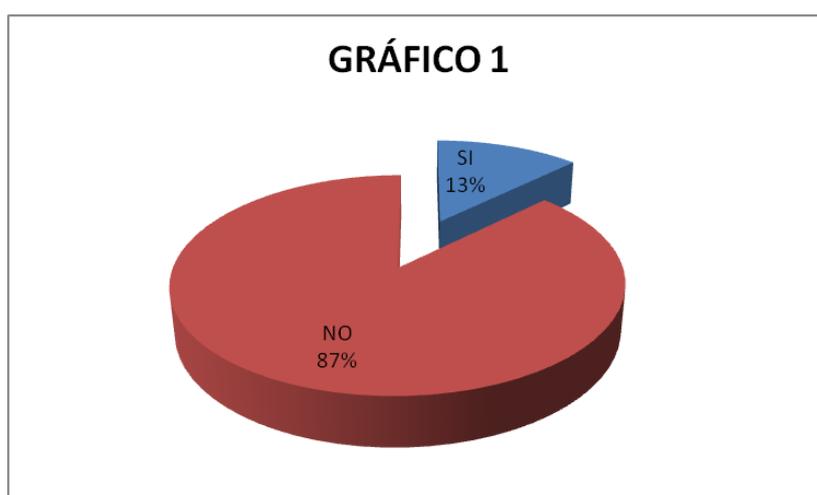
1. ¿Conoce usted si la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador, cuenta con un Manual de Procedimientos Internos para trámites estudiantiles?

Tabla 1

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	35	12,64
NO	242	87,36
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA



Fuente: Tabla

Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA

#### ANÁLISIS

El manual de procedimientos internos, para trámites estudiantiles favorece la organización de documentación y agilidad en los trámites, de acuerdo a la encuesta realizada, el mayor porcentaje respondió que no conoce si la facultad de Ciencias Químicas de la universidad Central, cuenta con un manual de procedimientos.

## 2. ¿Cómo calificaría usted el diseño e implantación de un Manual de Procedimientos estudiantiles para la Facultad?

Tabla 2

VARIABLE	FRECUENCIA	%
MUY IMPOTANTE	193	69,68
IMPORTANTE	78	28,16
POCO IMPORTANTE	6	2,17
NADA IMPORTANTE	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA



Fuente: Tabla

Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA

### ANÁLISIS

La mayoría de los estudiantes encuestados califican que el diseño e implantación de un manual de procedimientos estudiantiles para la facultad de es muy importante, y en un menor porcentaje que es poco importante.

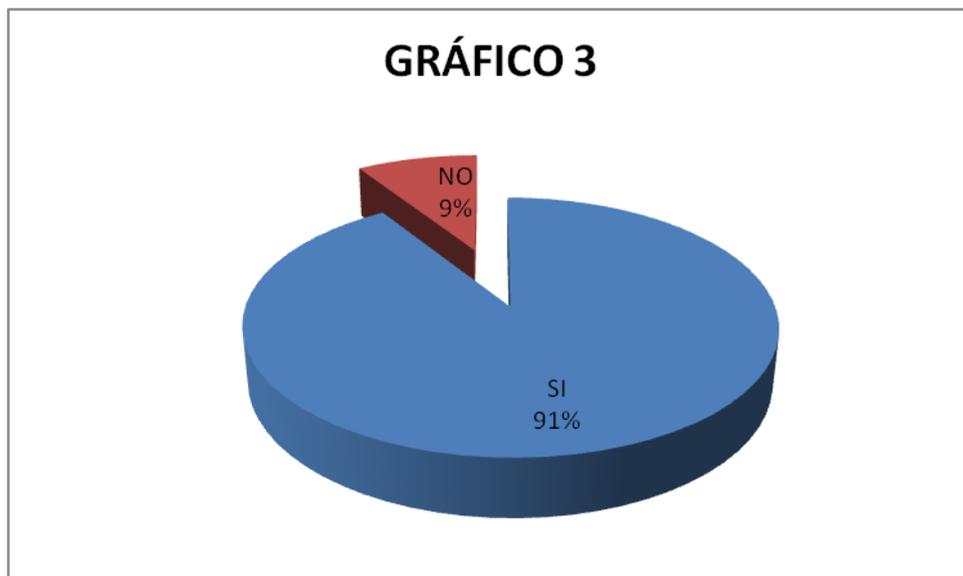
**3. ¿Está usted dispuesto a brindar su apoyo para ejecutar ésta iniciativa; sujetándose a los cambios que éste podría ocasionar?**

Tabla 3

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	252	90,97
NO	25	9,03
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA



Fuente: Tabla

Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA

## ANÁLISIS

El apoyo a esta iniciativa de generar este manual de procedimientos se encuentra con el mayor nivel de apoyo de acuerdo a la encuesta realizada, lo cual indica también el compromiso a los cambios que podría ocasionar.

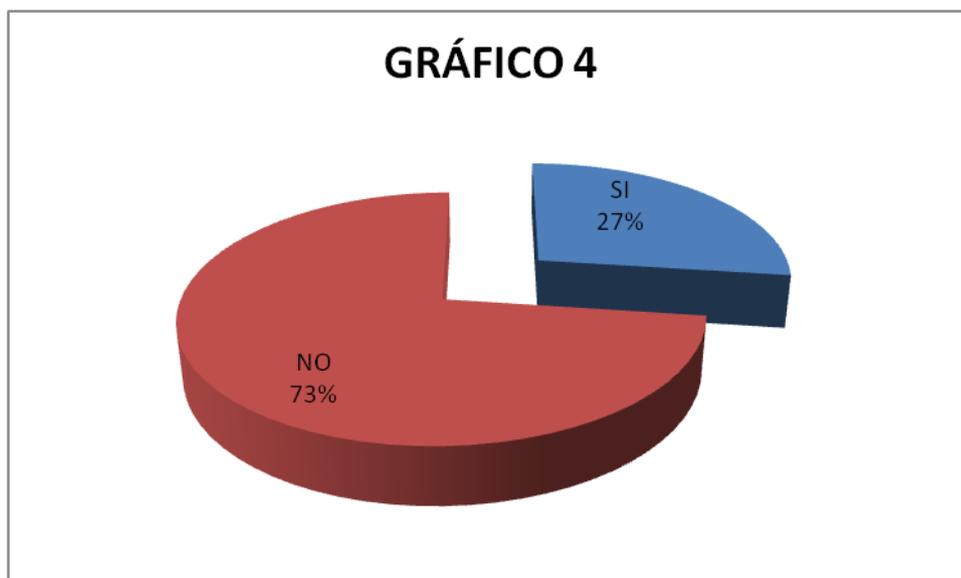
4.- ¿Considera usted que el personal que labora en la Facultad, cumple con los tiempos determinados en la entregas de respuestas a los trámites estudiantiles?

Tabla 4

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	75	27,08
NO	202	72,92
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA



Fuente: Tabla

Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA

## ANÁLISIS

Los resultados de la encuesta realizada demuestran que el personal que labora en la facultad, no cumple con los tiempos determinados de entregas de respuestas a los trámites, pudiendo esto ocasionar dificultades a los estudiantes.

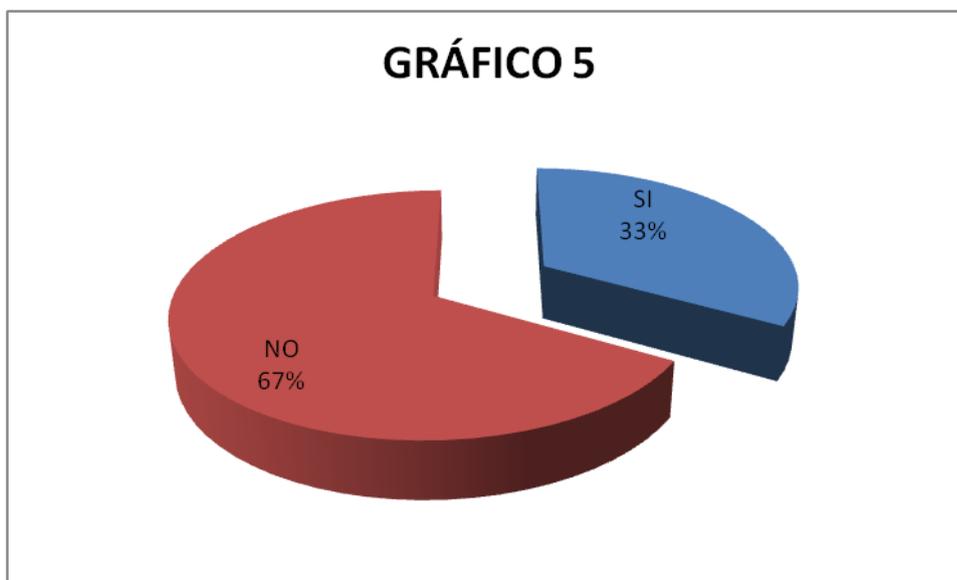
5. ¿Existe un modelo a seguir sobre los trámites estudiantiles basada en los lineamientos de la semestralización y conforme a los Reglamentos Internos de la Facultad de Ciencias?

Tabla 5

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	92	33,21
NO	185	66,79
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA



Fuente: Tabla

Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA

## ANÁLISIS

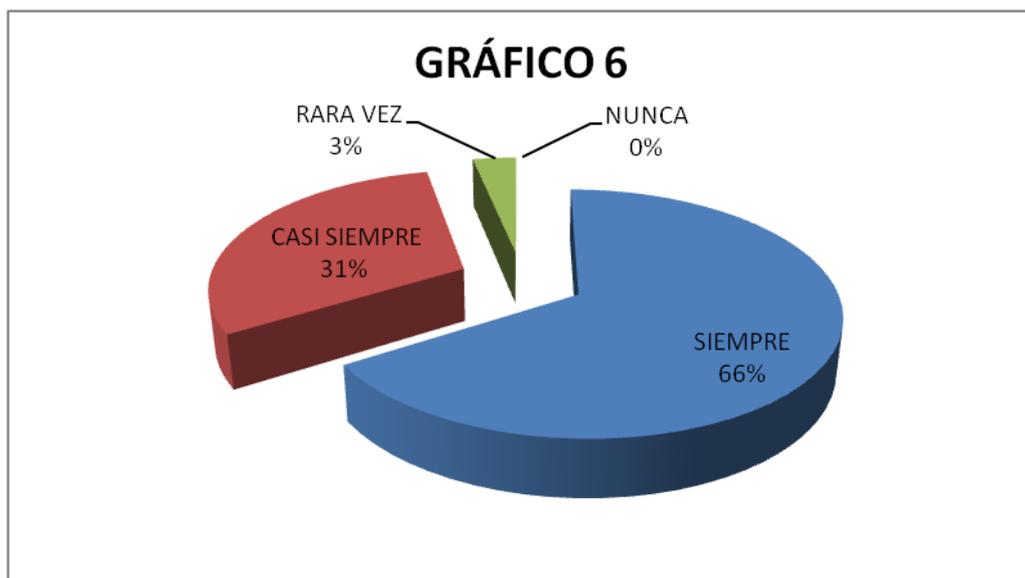
De acuerdo a los datos de la encuesta el mayor porcentaje de los estudiantes afirma que no existe un modelo a seguir sobre los trámites estudiantiles basados en los lineamientos de la semestralización y conforme a los reglamentos internos de la facultad de ciencias.

6. ¿Considera usted que se debe capacitar al personal para un mejor desempeño en sus puestos de trabajo?

Tabla 6

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	183	66,06
CASI SIEMPRE	85	30,69
RARA VEZ	9	3,25
NUNCA	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA



Fuente: Tabla  
Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA

## ANÁLISIS

El porcentaje con mayor número de respuestas coincide en que siempre y casi siempre se debe capacitar al personal para un mejor desempeño en sus puestos de trabajos, facilitando de esta manera el nivel laboral.

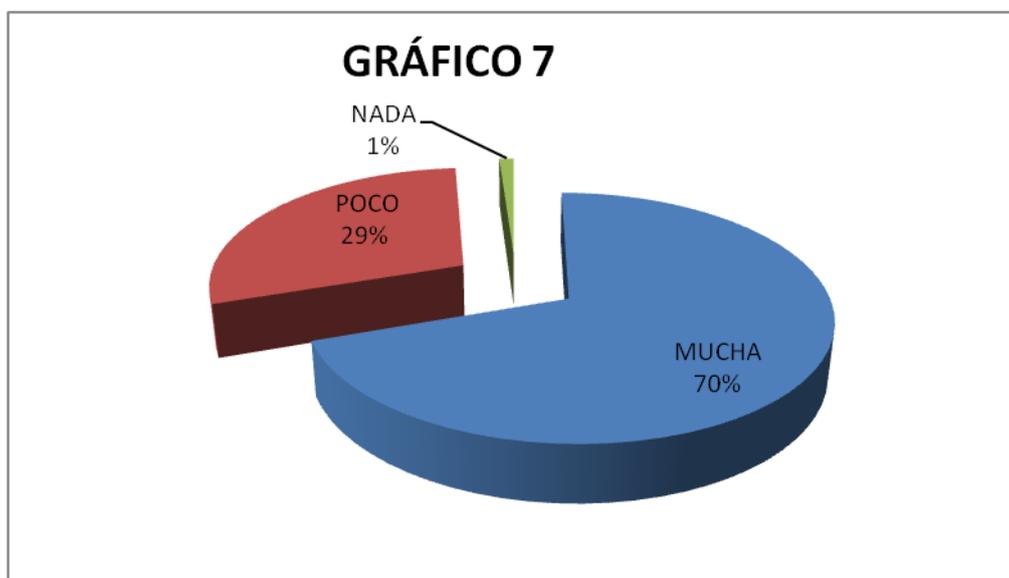
**7 ¿Según su criterio, cual es el grado de experiencia con el que cuenta el personal de Secretaría de la Facultad?**

Tabla 7

VARIABLE	FRECUENCIA	%
MUCHA	193	69,68
POCO	81	29,24
NADA	3	1,08
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA



Fuente: Tabla

Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA

## **ANÁLISIS**

De acuerdo a la encuesta realizadas e comenta en un gran porcentaje que el grado de experiencia con el que cuenta el personal de secretaria de la facultad es muy alto.

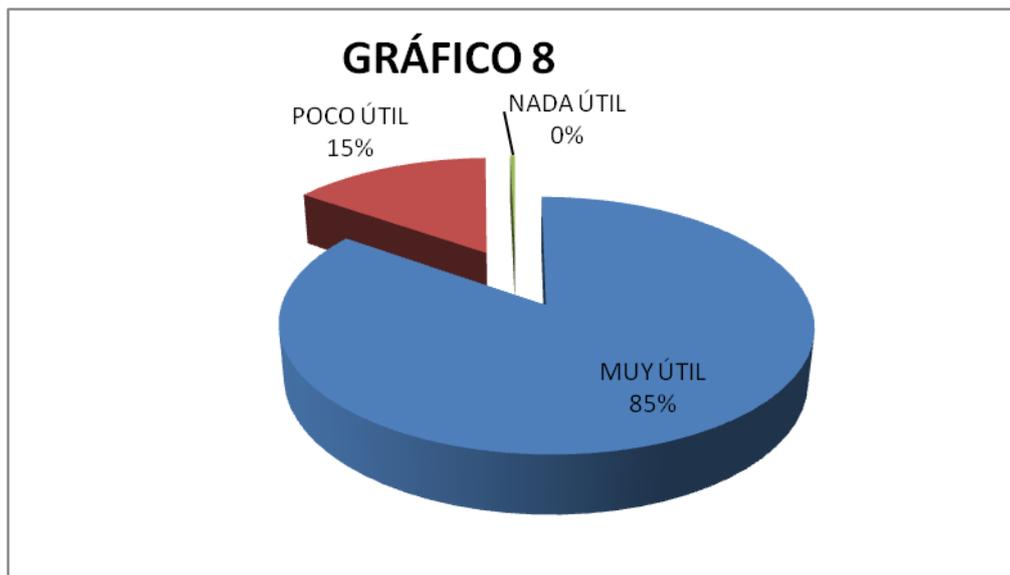
## 8 ¿Considera usted que un Manual de Procedimientos para los trámites estudiantiles sería de utilidad para la Facultad?

Tabla 8

VARIABLE	FRECUENCIA	%
MUY ÚTIL	235	84,84
POCO ÚTIL	41	14,80
NADA ÚTIL	1	0,36
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA



Fuente: Tabla

Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA

## ANÁLISIS

Un manual de procedimientos para los trámites estudiantiles sería muy útil para la facultad de acuerdo al mayor porcentaje de respuestas obtenidas en la encuesta, esto facilitaría a la organización y manejo de la documentación.

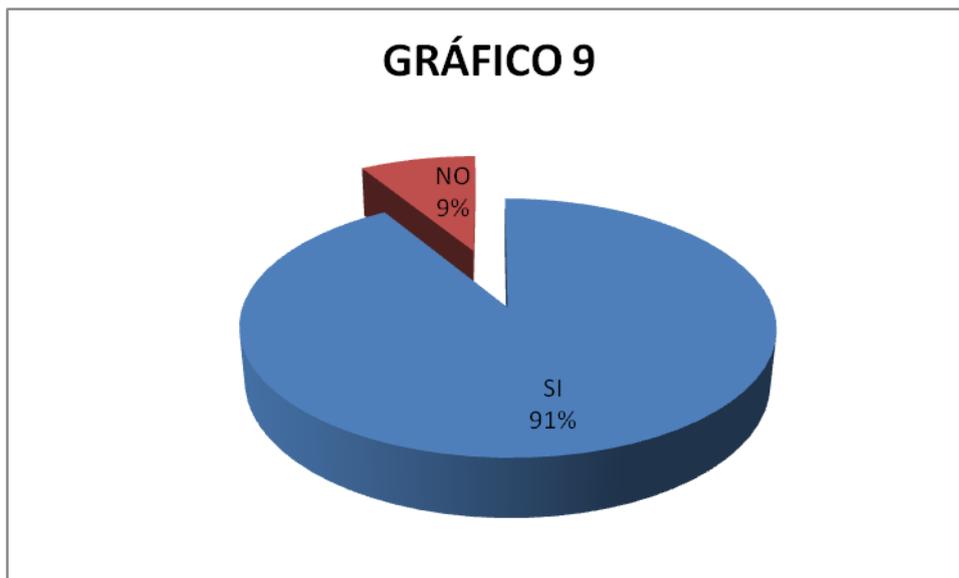
**9. ¿Cree usted qué si existiera un manual de procedimientos se agilizarían los tiempos en la entrega de respuesta a los trámites estudiantiles?**

Tabla 9

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	253	91,34
NO	24	8,66
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA



Fuente: Tabla

Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA

## **ANÁLISIS**

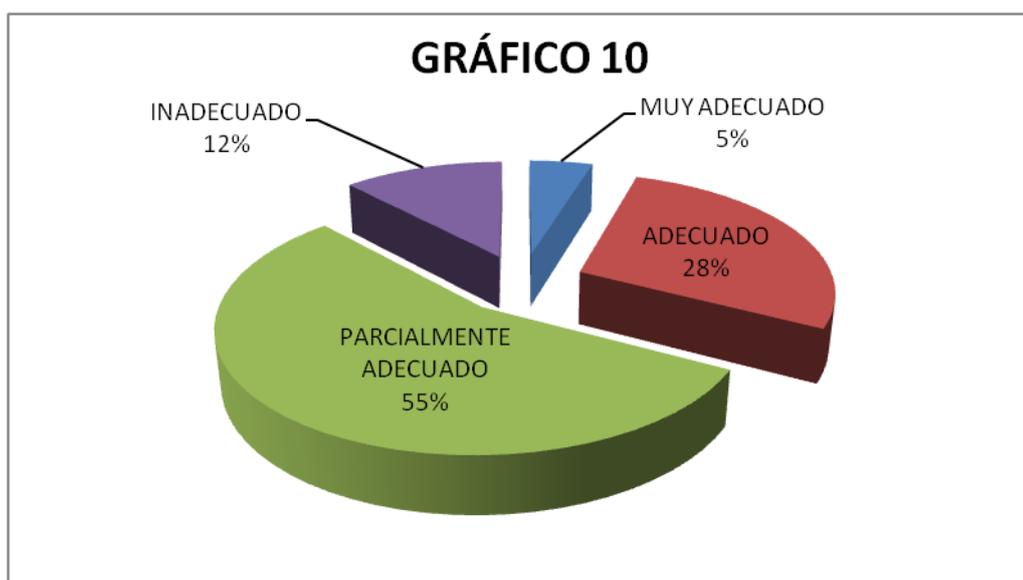
Las respuestas de la encuesta evidencian en una gran mayoría que los tiempos de entrega de respuesta a los trámites estudiantiles se agilizarían con la existencia de un manual de procedimientos, lo cual beneficiaría a todos los estudiantes de esta facultad de la universidad.

## 10.- ¿El tiempo requerido en la actualidad para realizar un trámite estudiantil en la Secretaría de la Facultad es?

Tabla 10

VARIABLE	FRECUENCIA	%
MUY ADECUADO	13	4,73
ADECUADO	77	28,00
PARCIALMENTE ADECUADO	152	55,27
INADECUADO	33	12,00
<b>TOTAL</b>	<b>275</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA



Fuente: Tabla  
Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA

## ANÁLISIS

En esta pregunta de la encuesta existen cuatro alternativas u opciones, para responder si el tiempo requerido en la actualidad para realizar un trámite estudiantil en la Secretaría de la Facultad es muy adecuado en el nivel más alto, e inadecuado en el inferior, teniendo el mayor porcentaje de respuestas en el área de parcialmente adecuado.

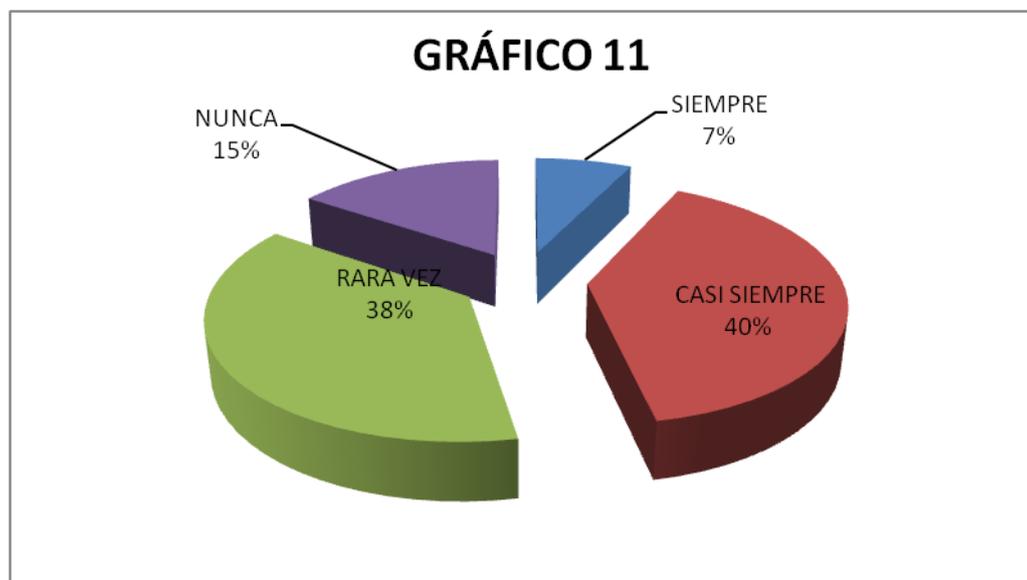
## 11 ¿Los trámites en la Facultad los realiza con facilidad?

Tabla 11

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	20	7,22
CASI SIEMPRE	110	39,71
RARA VEZ	104	37,55
NUNCA	43	15,52
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA



Fuente: Tabla

Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA

## ANÁLISIS

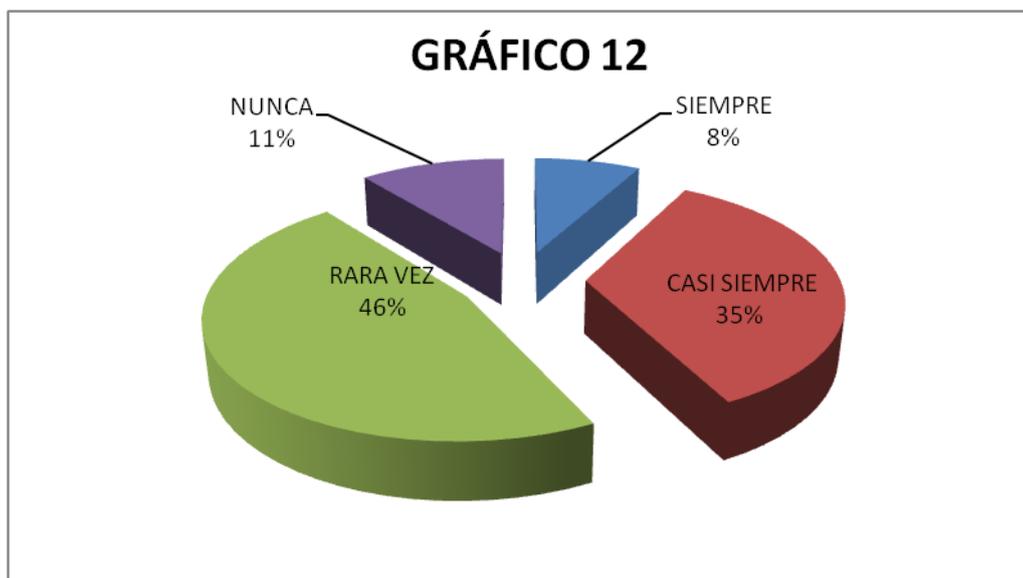
Existen casi dos mismos porcentajes de respuesta para esta pregunta de la encuesta, para dar a conocer si los trámites en la Facultad se los realiza con facilidad siendo los niveles más altos casi siempre y rara vez pero dejando también un mínimo de respuestas de rara vez, y el nivel de siempre se encuentra con el porcentaje más bajo, lo cual demuestra que no existe una adecuada atención en la ejecución de trámites.

**12 ¿Está previamente establecidos los requisitos y pasos a seguir cuando tiene que realizar un trámite dentro de la facultad?**

Tabla 12

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	22	7,94
CASI SIEMPRE	96	34,66
RARA VEZ	129	46,57
NUNCA	30	10,83
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA



Fuente: Tabla  
Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA

**ANÁLISIS**

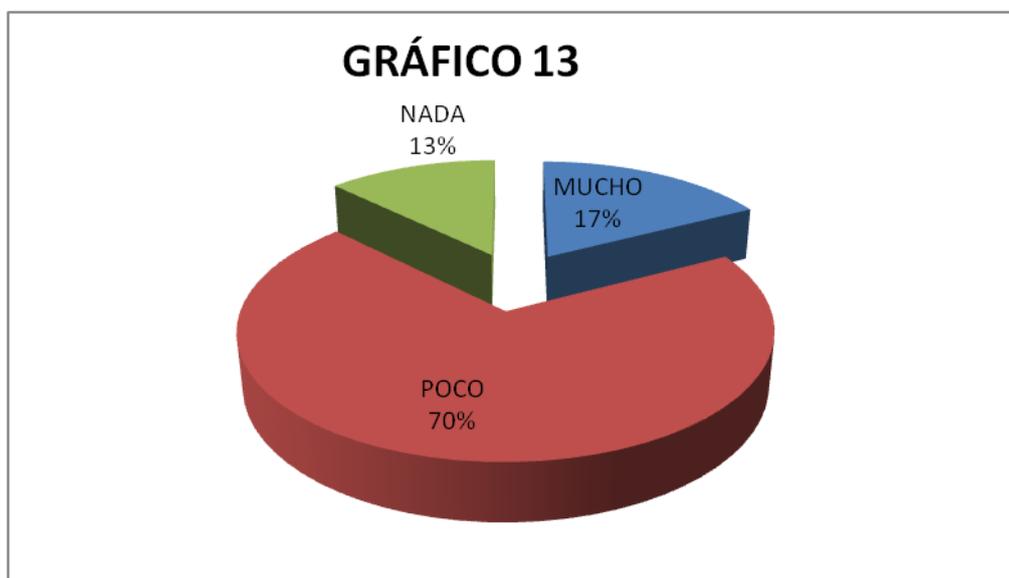
El nivel más alto de respuestas a esta interrogante realizada se encuentra en el nivel más alto, en rara vez y casi siempre para responder de esta manera si están previamente establecidos los requisitos y pasos a seguir cuando se tiene que realizar un trámite dentro de la facultad.

### 13 ¿Está satisfecho con la organización actual de la facultad?

Tabla 13

VARIABLE	FRECUENCIA	%
MUCHO	48	17,33
POCO	194	70,04
NADA	35	12,64
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA



Fuente: Tabla  
Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA

### ANÁLISIS

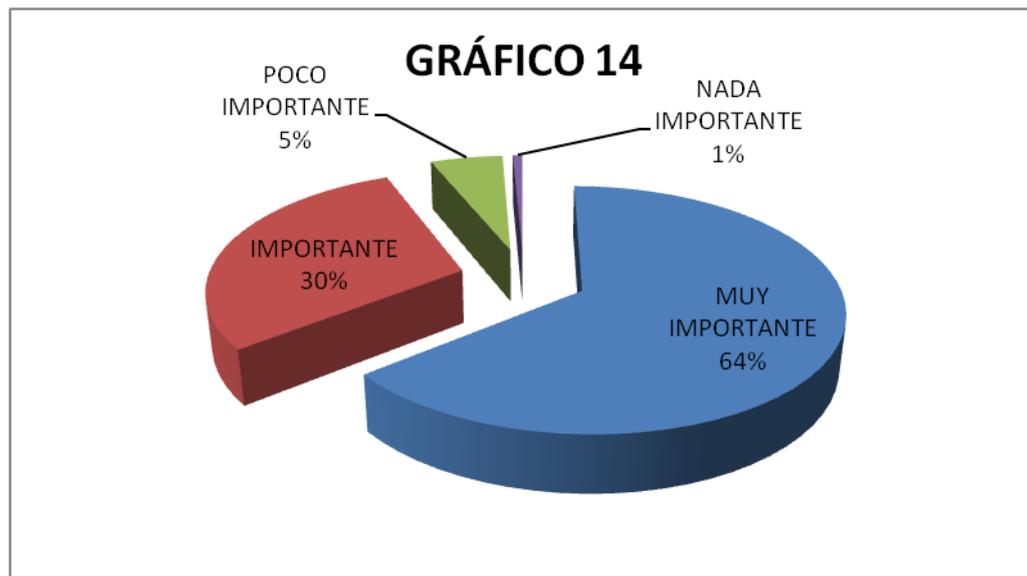
El nivel de satisfacción con la organización actual de la facultad se encuentra en el mayor porcentaje en el nivel de poco, siendo este tema muy importante ya que una mejor organización facilitaría más el manejo de la documentación y trámites en el área administrativa.

**14 ¿Qué grado de importancia daría usted a las modificaciones en la organización para obtener una mayor coordinación de las actividades?**

Tabla 14

VARIABLE	FRECUENCIA	%
MUY IMPORTANTE	178	64,26
IMPORTANTE	82	29,60
POCO IMPORTANTE	15	5,42
NADA IMPORTANTE	2	0,72
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA



Fuente: Tabla  
Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA

**ANÁLISIS**

El grado de mayor importancia que los estudiantes dan a las modificaciones en la organización para obtener una mayor coordinación en la mayoría de respuestas se refleja en muy importante, demostrándose de esta manera que un cambio en los proceso facilitaría más a la eficiencia en el área administrativa de la facultad.

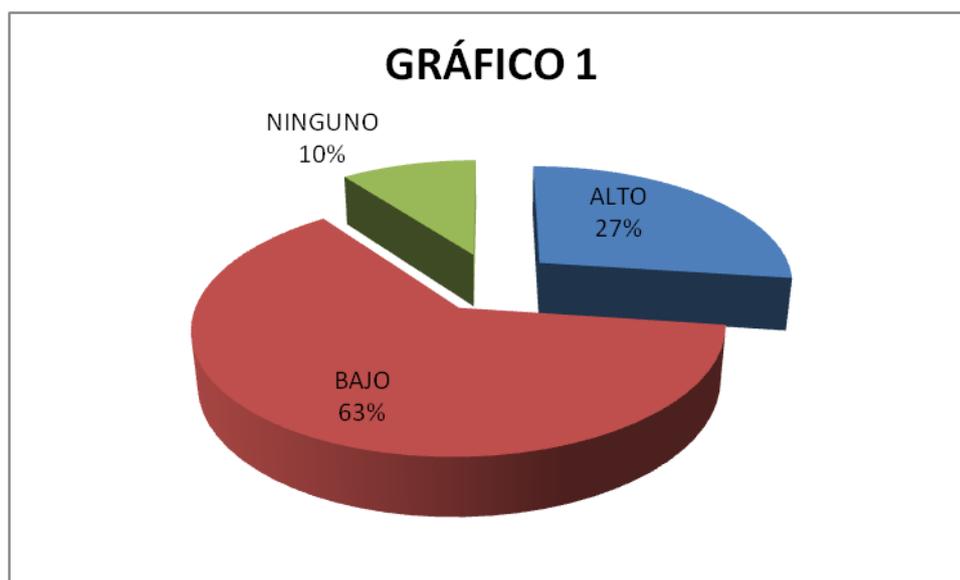
## 4.2. ENCUESTA PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR

1. ¿Según su criterio qué grado de afectación tendrá los cambios introducidos a nivel legal e institucional en la realización de trámites administrativos?

Tabla 1

VARIABLE	FRECUENCIA	%
ALTO	16	27,12
BAJO	37	62,71
NINGUNO	6	10,17
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA



Fuente: Tabla  
Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA

### ANÁLISIS

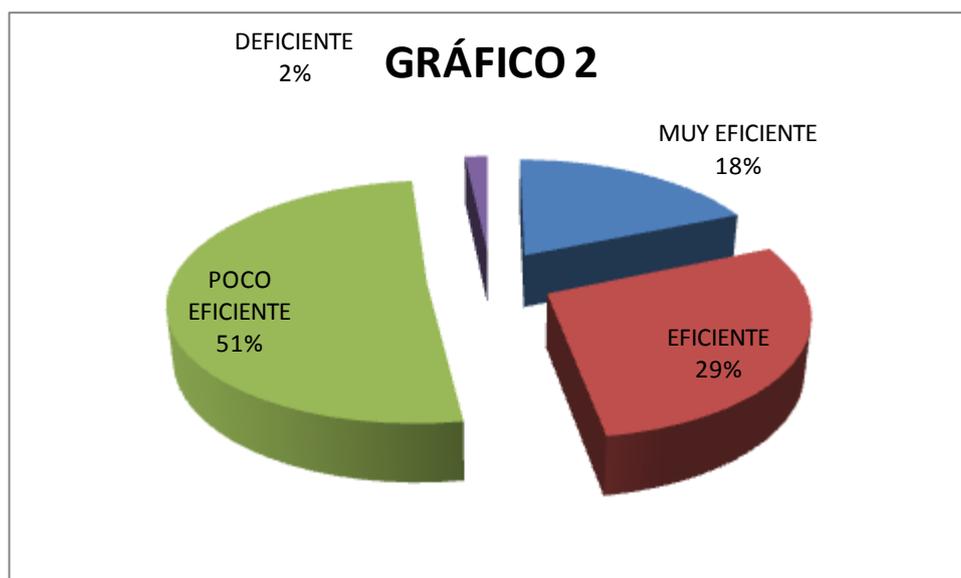
Las respuestas de la encuesta realizada al personal administrativo, demuestran en el nivel más bajo el grado de afectación que tendrán los cambios introducidos a nivel legal e institucional en la realización de trámites administrativos. Existiendo también un porcentaje que se debe tomar en cuenta que respondió en el nivel alto.

**2. ¿Cuál es su concepto de la eficiencia en los trámites administrativos y estudiantiles en el área de secretaría de la Facultad?**

Tabla 2

VARIABLE	FRECUENCIA	%
MUY EFICIENTE	11	18,64
EFICIENTE	17	28,81
POCO EFICIENTE	30	50,85
DEFICIENTE	1	1,69
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA



Fuente: Tabla  
Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA

## ANÁLISIS

El concepto de la eficiencia en los trámites administrativos y estudiantiles en el área de secretaría de la Facultad se encuentra en los mayores porcentajes en el nivel de poco eficiente y eficiente. Siendo este tema relevante para prestar un mejor servicio a los estudiantes que se educan en esta carrera.

**3. ¿Qué importancia tienen para usted el que las actividades profesionales de los diferentes departamentos de la Facultad se encuentren documentadas?**

Tabla 3

VARIABLE	FRECUENCIA	%
MUCHA IMPORTANCIA	21	35,59
POCA IMPORTANCIA	35	59,32
NINGUNA	3	5,08
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA



Fuente: Tabla  
Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA

## ANÁLISIS

La importancia que tiene para el personal administrativo que las actividades profesionales de los diferentes departamentos de la Facultad se encuentren documentadas se encuentra en el nivel más alto de respuestas en poca importancia, y otro número de respuestas minoritarias en mucha importancia. Siendo necesario que este tipo de actividades si se tomen en cuenta y con la seriedad que requieren.

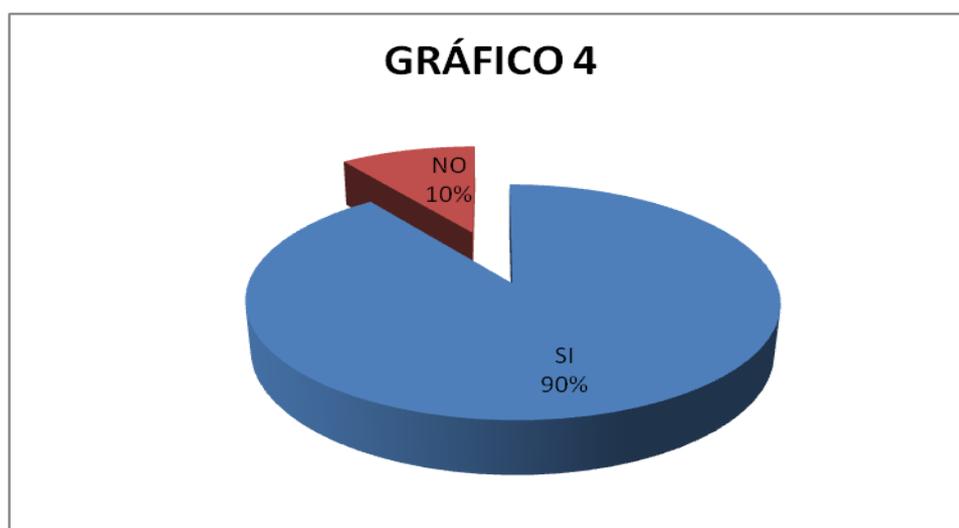
4. ¿Cree usted que la implementación de un Manual de Procedimientos para la Administración de los documentos internos en el área de secretaría de la Facultad ayudará a mejorar la eficiencia en el servicio?

Tabla 4

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	53	89,83
NO	6	10,17
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA



Fuente: Tabla

Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA

## ANÁLISIS

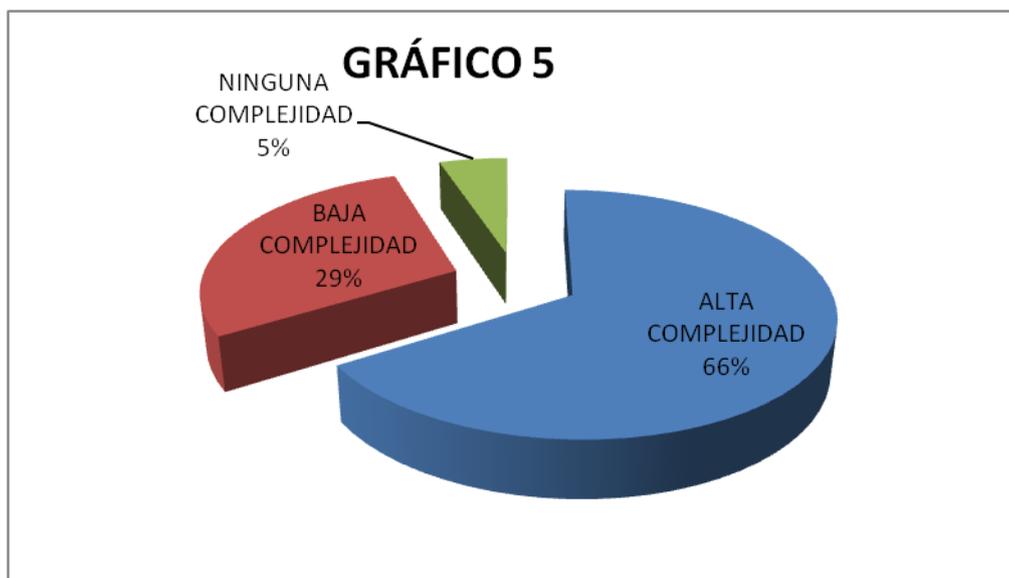
El mayor número de respuestas de esta pregunta se encuentra en que si se cree que la implementación de un Manual de Procedimientos para la Administración de los documentos internos en el área de secretaría de la Facultad ayudará a mejorar la eficiencia en el servicio, un manual contiene los elementos básicos para una mejor organización en el trabajo administrativo.

**5. ¿Qué grado de complejidad según su criterio reviste la implantación del Manual anteriormente citado?**

Tabla 5

VARIABLE	FRECUENCIA	%
ALTA COMPLEJIDAD	39	66,10
BAJA COMPLEJIDAD	17	28,81
NINGUNA COMPLEJIDAD	3	5,08
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA



Fuente: Tabla  
Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA

## ANÁLISIS

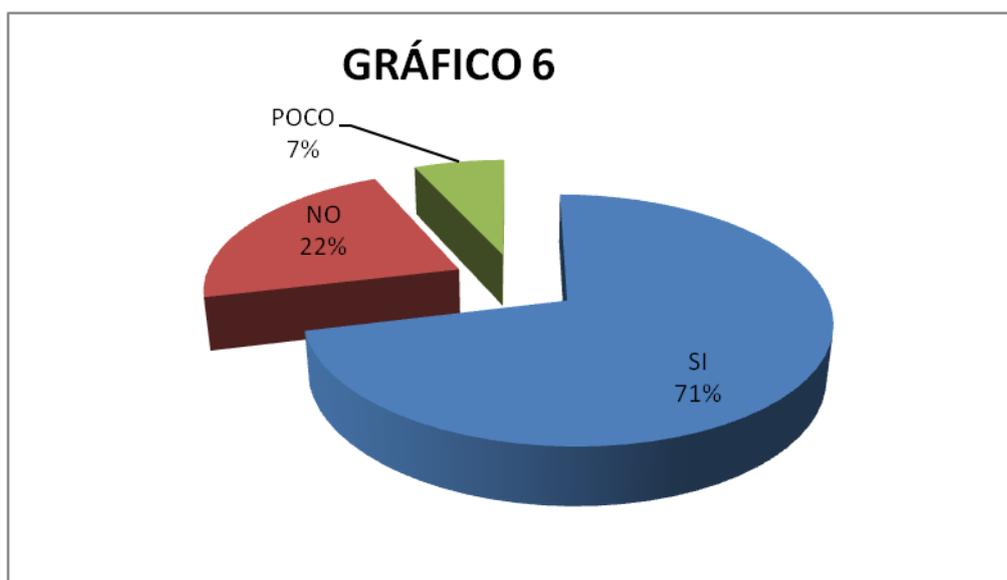
La mayoría de respuestas ante esta preguntas de la encuestase encuentra en que el grado de complejidad que reviste la implantación de un manual de procedimientos, es de alta complejidad, aspecto que se debe tomar en cuenta para poder realizar un trabajo eficiente dentro de la facultad.

**6. ¿Según su opinión la facultad cuenta con todos los recursos necesarios para la implementación del Manual de Procedimientos en el área de secretaría**

Tabla 6

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	42	71,19
NO	13	22,03
POCO	4	6,78
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA



Fuente: Tabla  
Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA

## ANÁLISIS

El mayor porcentaje de respuestas a esta interrogante de la encuesta responde que la facultad si cuenta con todos los recursos necesarios para la implantación del Manual de Procedimientos en el área de secretaría, lo cual facilitaría en gran manera la elaboración del mismo.

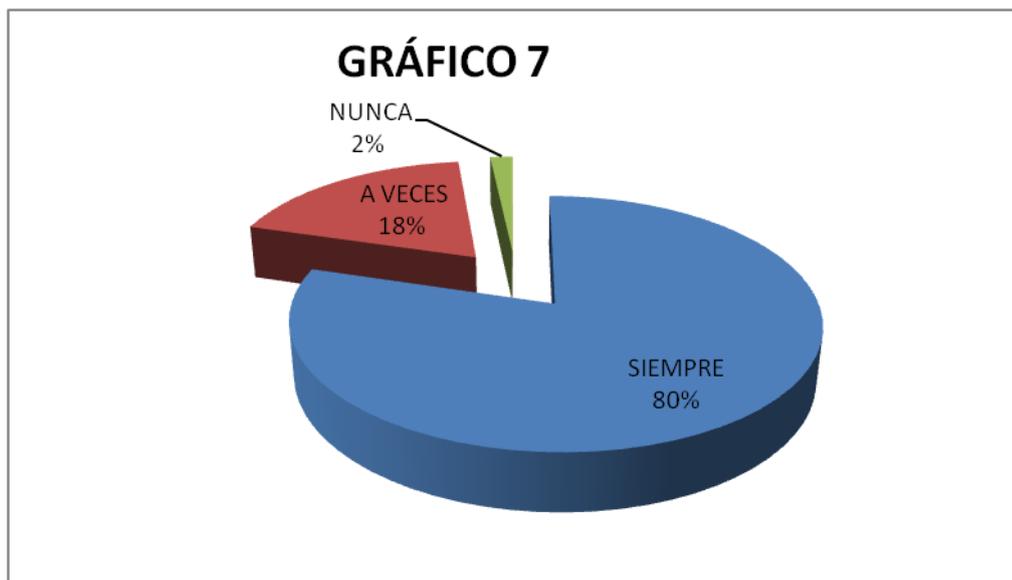
**7. ¿Estaría dispuesto a colaborar en el caso de que se lo requiera para que se pueda llevar a cabo la implementación del mencionado Manual de Procedimientos?**

Tabla 7

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	47	79,66
A VECES	11	18,64
NUNCA	1	1,69
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA



Fuente: Tabla

Elaborado por: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA

## ANÁLISIS

La mayoría del personal encuestado en el área administrativa respondió que siempre estarían dispuestos a colaborar en el caso de que se lo requiera para que se pueda llevar a cabo la implantación del mencionado Manual de Procedimientos.

#### **4.3 LA ENTREVISTA SE REALIZÓ A LAS AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.**

**1.- Dentro de los nuevos planteamientos legales para la Universidad está el de la mejora en la Calidad Académica, ¿Qué grado de importancia tiene para usted la mejora de servicio en los trámites estudiantiles?**

- El principal beneficiario de nuestro que hacer es el estudiante por lo tanto toda mejora en los trámites estudiantiles es de capital importancia para satisfacción del mismo.
- Considero que es muy importante dar atención al mejoramiento del servicio en los trámites estudiantiles en nuestra facultad, dado el número de estudiantes que deben ser atendidos, todavía mantenemos procesos lentos y burocráticos.

**2.- ¿Considera usted que debe fortalecerse con avances técnicos y tecnológicos con el fin de mejorar la eficiencia de la misma?**

- Si, el avance técnico y tecnológico permite realizar paquetes computacionales “a la medida”, con el fin de solventar las particularidades que tiene cada proceso en cada unidad educativa.
- Absolutamente, debe dotarse de equipamiento y recursos suficientes para mejorar la eficiencia de trabajo en esta área.

**3.- En el mundo globalizado los sistemas de gestión son una herramienta muy utilizada para mejorar la eficiencia de una organización.**

**¿Crees usted que sería una herramienta útil en la secretaria de la**

## **Facultad?**

- Esa es la tendencia a nivel mundial. Si no innovamos e implementamos sistemas de gestión que nos brinden resultados de calidad el régimen educativo nos ira relegando como institución educativa a un segundo plano.
- No solo en la secretaria, sino en todas las dependencias y departamentos de la facultad es necesaria la implementación de sistemas de gestión con el objetivo de mejorar la eficiencia de desempeño en el trabajo realizado.

**4.- Se sabe que un sistema de gestión tiene por objetivo estandarizar y documentar procesos. ¿Pensaría usted que los procesos que se llevan a cabo en el área de secretaria de la Facultad pueden mejorarse al encontrarse estandarizados y documentados?**

- Por supuesto que sí, incluso se debería llegar a validar el proceso.
- Todo departamento y dependencia que pueda estandarizar y documentar sus procesos a través de un sistema de gestión mejorara su desempeño y eficiencia pues a través de indicadores medibles puede demostrar estar en el camino correcto hacia la calidad, brindando servicios que satisfagan las expectativas de los estudiantes.

**5.- Los procesos se encuentran documentados en un Manual de Procedimientos el mismo que es una guía para el cliente en la realización de sus trámites ¿Cree usted que la implementación de un Manual de Procedimientos para los trámites estudiantiles cumplirá con el objetivo de brindar un servicio más ágil y eficiente?**

- Si, al implementar una gestión por procesos que involucra manejo de

manuales y otros documentos escritos, el servicio será más ágil y eficiente tanto para los usuarios internos como externos.

- Sí, porque justamente ese es el objetivo de un Manual de Procedimientos y a través de un servicio ágil y eficiente se conseguirá la satisfacción de los estudiantes en sus requerimientos.

**6.- La implementación de Manuales de procedimientos es importante puesto que ayuda al personal que labora en un determinado departamento o área a tener claras sus actividades y responsabilidades. ¿Cómo cree usted que un Manual de Procedimientos ayudaría en la capacitación y excelencia para el personal del área de secretaría de la Facultad?**

- Quedaría muy claro cuáles son las funciones y quienes los responsables de ejecutarlas. La dilación administrativa (burocracia, falta de delegación de funciones, centralización innecesaria para toma de decisiones, indefinición de autoridad o de cursos administrativos para contingencias, comunicación deficiente, superposición de funciones, conflicto de roles, discontinuidad e la dirección, improvisaciones, desconocimiento del tipo de plan que se está aplicando), falta de motivación del personal, falta de preparación del personal involucrado, priorización inadecuada de actividades o en la asignación de recursos, procedimientos administrativos erráticos, entre otras causas, ocasionan una pérdida de tiempo y deterioro de la imagen de una institución.
- Evidentemente que un Manual de Procedimientos aportara en la capacitación y excelencia del personal pues contiene los lineamientos específicos, describe como se implementa en los diversos procesos de la dependencia señalada y define claramente sus actividades y responsabilidades que es justamente lo que se quiere lograr en el camino hacia la calidad, pues permite tomar las acciones correctivas y preventivas para una mejora continua.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

- El personal que trabaja en la Universidad Central del Ecuador de la Facultad de Ciencias Químicas no cumple a cabalidad con el servicio porque no existe un modelo de procedimientos internos para trámites estudiantiles, no se ha dado una capacitación a los estudiantes para hacerles saber cómo son los pasos y procedimientos a seguir, se debe mejorar la coordinación interdepartamental, para que haya una mejor comunicación entre estos departamentos.
- Los usuarios no realizan con agilidad los trámites estudiantiles, y la atención brindada en el servicio no es la adecuada, existe poca eficiencia en el nivel de desempeño del área administrativa de la facultad y no conocen los pasos a seguir para realizar algún trámite estudiantil
- La implementación de un manual de procedimientos para trámites estudiantiles, facilitará el manejo de documentos y mejorará los trámites para que estos sean más rápidos y sin complicaciones y en el menor tiempo posible importante para quienes se educan en esta carrera. Los estudiantes y personal administrativo están dispuestos a colaborar en la ejecución de un manual de procedimientos internos.

#### **5.2 Recomendaciones**

- A los funcionarios se les recomienda la implementación de un manual de procedimientos internos para trámites estudiantiles en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador,

para poder brindar mejor servicio con respecto al tiempo y agilidad en los trámites, se recomienda el uso del manual de procedimientos que facilite el archivo de documentos y dar mejor atención a quien lo requiera.

- A los usuarios se recomienda aprovechar el manual de procedimientos, elaborado de manera práctica para mejorar la eficiencia en el desempeño del área administrativa y trámites estudiantiles.
- A los funcionarios se recomienda socializar el manual de procedimientos con el personal administrativo y estudiantes de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador para que cada miembro tenga claro su operatividad.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA**

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS PARA ADMINISTRAR Y CONTROLAR LA DOCUMENTACIÓN GENERADA POR LOS TRÁMITES ESTUDIANTILES, DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR”

#### **6.2 JUSTIFICACIÓN**

Por medio de la vivencia diaria y de la observación, se pudo observar que en la atención a los estudiantes y personal administrativo no es el adecuado, porque no existe una guía a seguir paso a paso para realizar los trámites. Por eso es de suma importancia implementar un manual al personal administrativo y estudiantes de la Universidad Central del Ecuador Facultad de Ciencias Química, para contribuir al bien común. En la actualidad la atención al cliente marca la diferencia y más en una institución pública como lo es la Universidad Central del Ecuador, pues de allí la importancia de proveer a la institución una guía de orientación con calidad en el servicio.

#### **6.3 FUNDAMENTACIÓN**

##### **Fundamentación Filosófica**

Para AGUILAR, Campo (2006) “El aprendizaje encierra el conocimiento de conceptos, aptitudes, destrezas y cualidades, y requiere a su vez de

un sujeto y un objeto, de métodos y mecanismos apropiados para cada contexto y realidad de las comunidades educativas. Por lo tanto, habría que aceptar la participación activa de todos los actores de la educación, en el camino de la transformación deberán ser un elemento indispensable en el proceso para mejorar la calidad de la educación, tomando de esta manera las riendas de sus propias vidas, despojándose de la imitación ciega y de los mandatos de los autoproclamados líderes. Porque, para crear una Filosofía de la Educación, deben estar presentes todos los protagonistas y no solamente élites de intelectuales y de líderes políticos y económicos.” (pág. 43)

### **Fundamentación Psicológica**

Según Gogineni, B. (2007), Rogers cree que “el individuo percibe el mundo que le rodea de un modo singular y único; estas percepciones constituyen su realidad o mundo privado, su campo fenoménico. En este sentido, la conducta manifiesta de la persona no responde a la realidad, responde a su propia experiencia y a su interpretación subjetiva de la realidad externa, en tanto la única realidad que cuenta para la persona es la suya propia.

Por tanto, si el psicólogo quiere explicar la conducta deberá tratar de comprender los fenómenos de la experiencia subjetiva.” (p 47)

### **Fundamentación pedagógica**

Jean-Jacques Rousseau, manifiesta, “La educación es un proceso natural, es un desenvolvimiento que surge dentro del ser y no una imposición.

Es una expansión de las fuerzas naturales que pretende el desarrollo personal y el desenvolvimiento de todas las capacidades del individuo para conseguir una mayor perfección”. (p 54)

## **6.4 OBJETIVOS**

### **6.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un manual de procedimientos internos para administrar y controlar la documentación generada por los trámites estudiantiles de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador

### **6.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Implementar el manual de procedimientos internos para administrar y controlar la documentación generada por los trámites estudiantiles de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador
- Socializar el manual de procedimientos internos con los estudiantes y personal administrativo de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador

## **6.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA**

### **FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR**



**Rector: Dr. Edgar Samaniego Rojas**

**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS: Dr. Wilson Parra**

**Provincia: Pichincha**

**Cantón: Quito**

**Beneficiarios:** Estudiantes y Personal Administrativo

**Número de estudiantes:** 896

**Personal administrativo:** 59

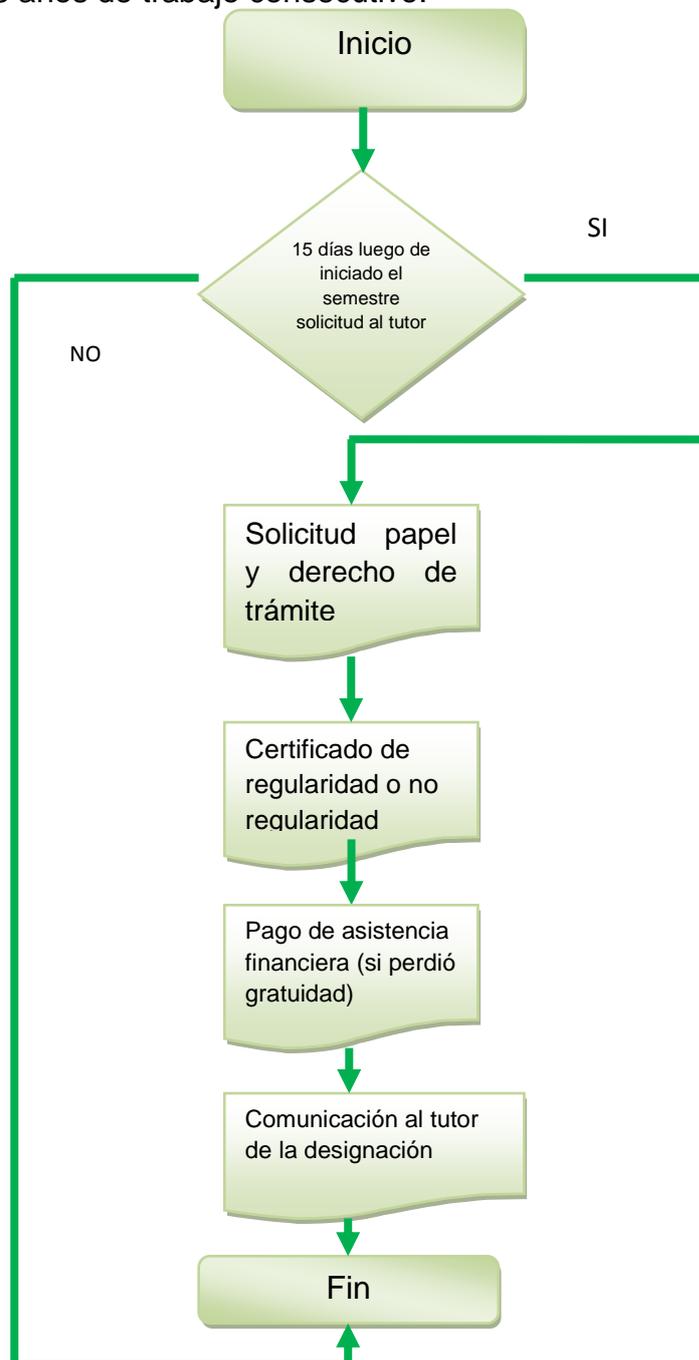
## **6.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS PARA ADMINISTRAR Y CONTROLAR LA DOCUMENTACIÓN GENERADA POR LOS TRÁMITES ESTUDIANTILES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR”

## 1.- PROCESO DE APROBACIÓN DEL PLAN DE TESIS

### ACTIVIDAD 1: SOLICITUD DEL TUTOR

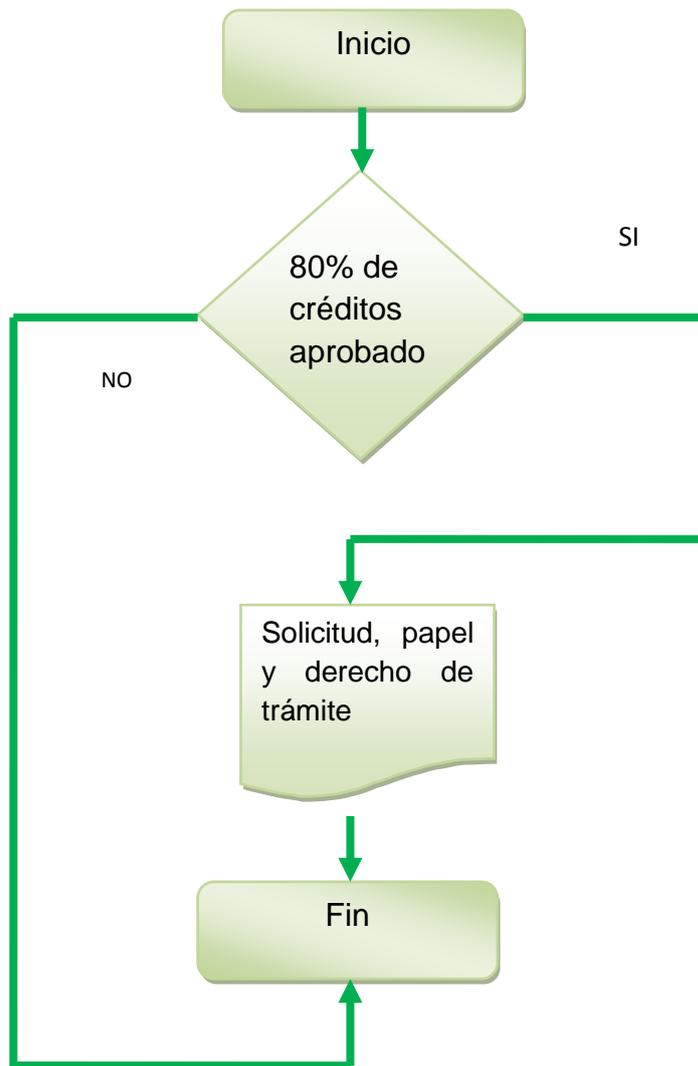
**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD.-** El tutor será nombrado por el Director o Directora de Carrera, solo en casos excepcionales debidamente justificados podrá ser tutor, un profesor ocasional con al menos 3 años de trabajo consecutivo.



## ACTIVIDAD 2: DENUNCIA DEL TEMA DEL PLAN DE TESIS

### DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

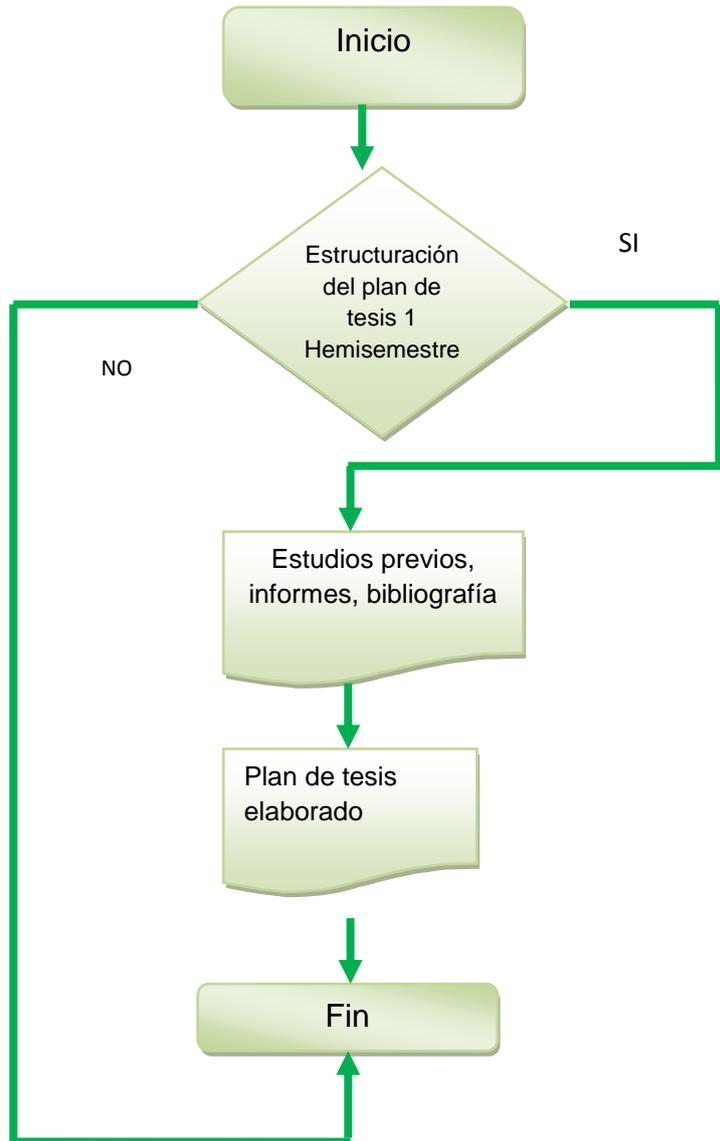
Denunciar el tema del plan de tesis. Lo hará en la Dirección de Carrera, a partir del penúltimo semestre (80% de créditos aprobados)



### ACTIVIDAD 3: ESTRUCTURACIÓN DEL PLAN DE TESIS

#### DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

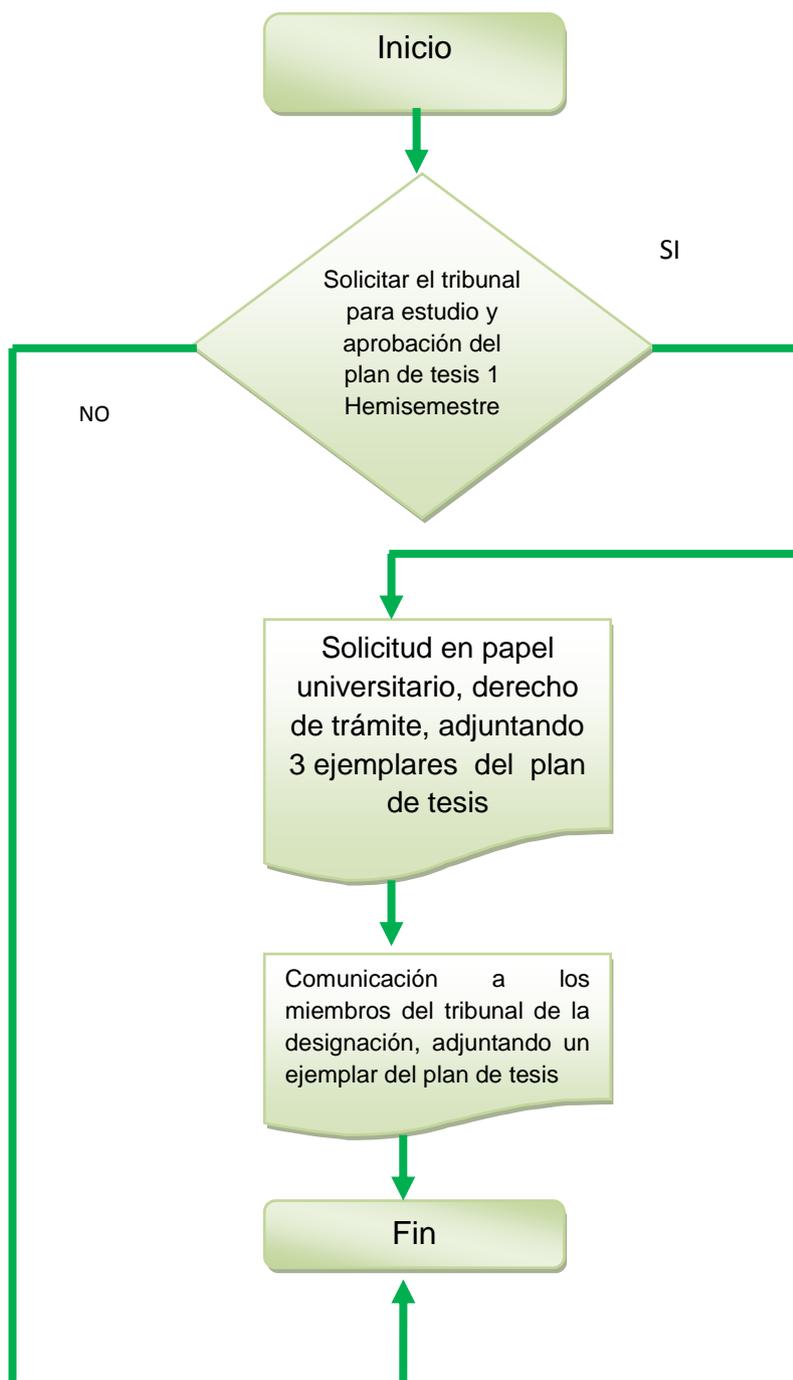
Estructurar el plan de tesis. El plan de tesis es individual y se elaborará de acuerdo a los lineamientos establecidos.



## ACTIVIDAD 4: SOLICITUD DE TRIBUNAL PARA ESTUDIO Y APROBACIÓN DEL PLAN DE TESIS

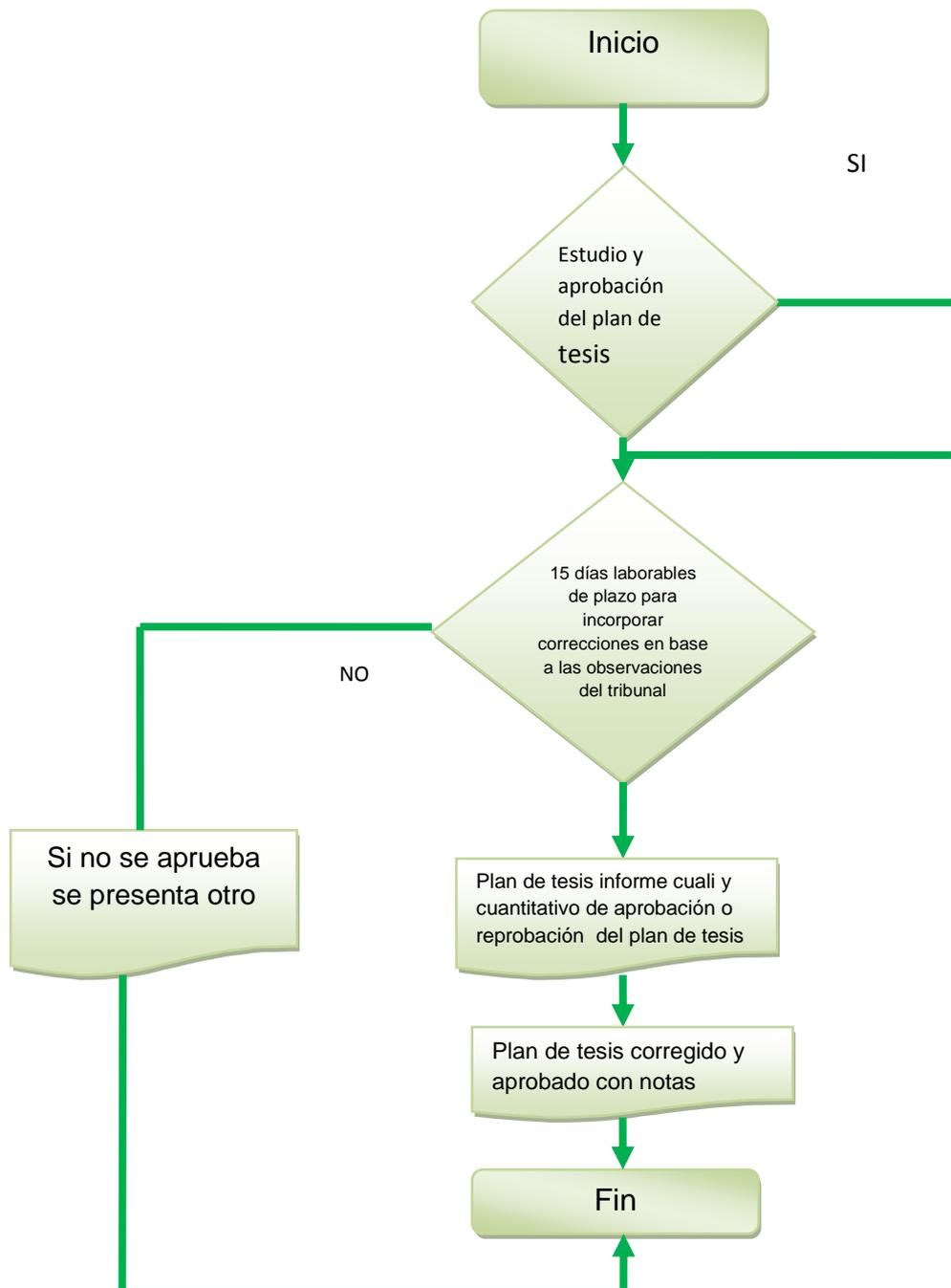
### DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Solicitar el tribunal para estudio y aprobación del plan de tesis



## ACTIVIDAD 5: ESTUDIO Y APROBACIÓN DEL PLAN DE TESIS

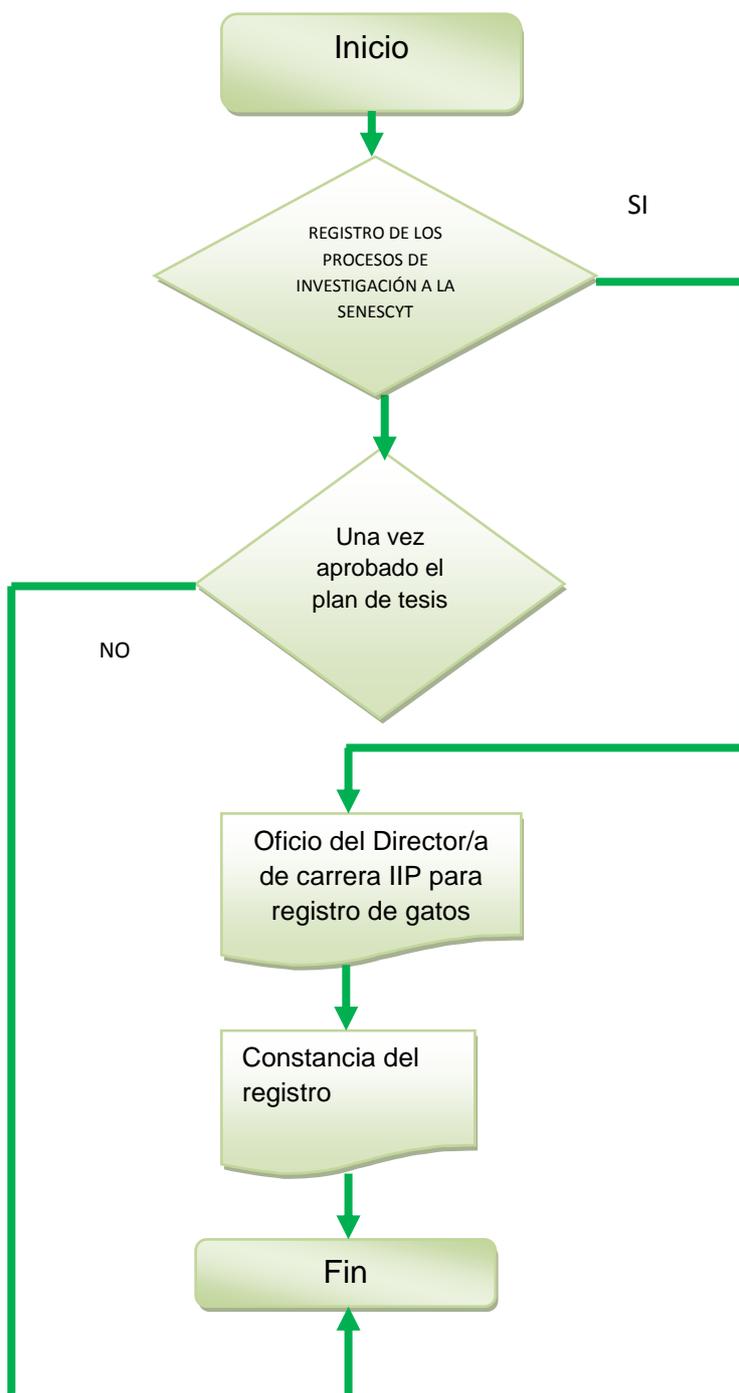
**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD.-** Estudiar y aprobar el plan de tesis. El tribunal emitirá el informe correspondiente que deberá contener las modificaciones acordadas al plan original si las hubiere. Si el aspirante no aprobare la presentación se sujetará a lo que dispone el artículo 13 del Reglamento General de Grado o Título profesional del Tercer nivel.



## ACTIVIDAD 6: REGISTRO DE LOS PROCESOS DE INVESTIGACIÓN A LA SENESCYT

### DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

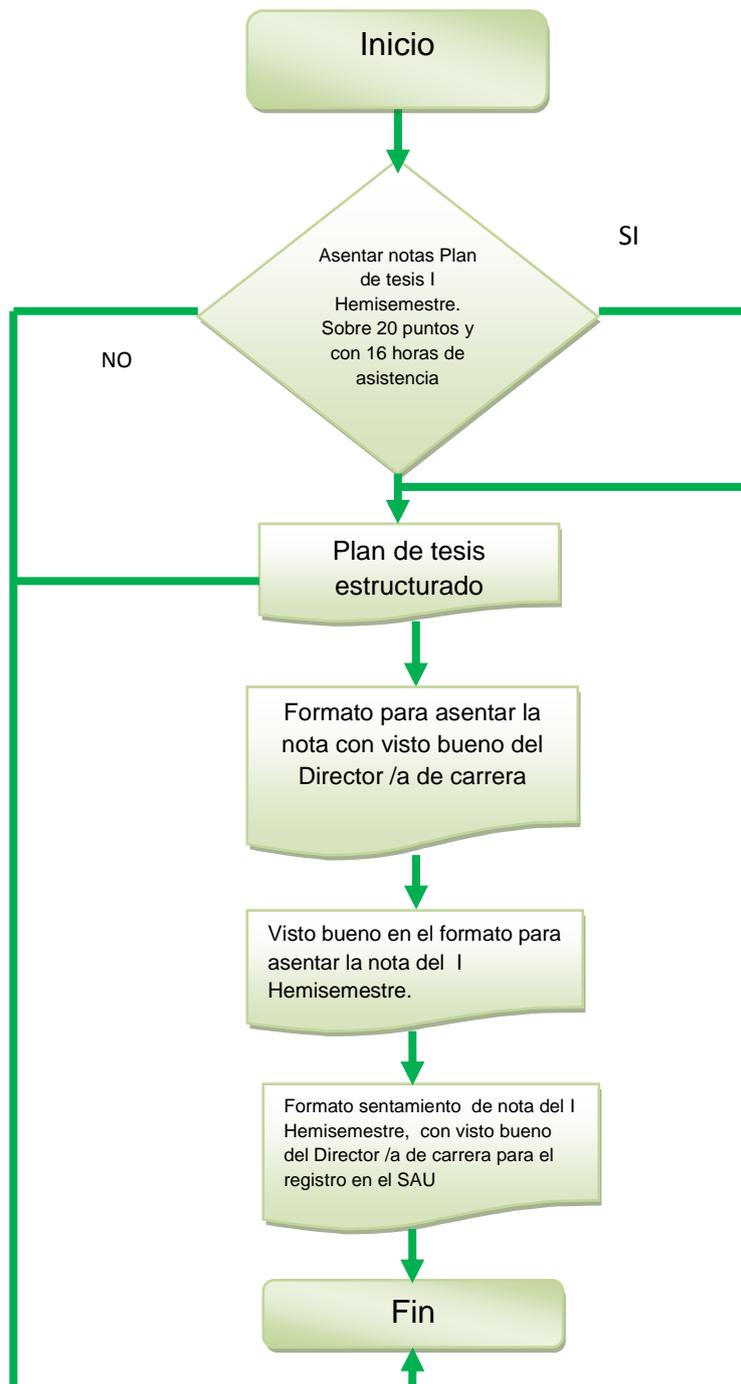
Enviar datos de los procesos de investigación a la SENESCYT, en el formato establecido por la SENESCYT.



## 2.- PROCESO DE ASENTAMIENTO DE NOTAS EN PLAN DE TESIS

### ACTIVIDAD 1: ASENTAMIENTO DE NOTAS DEL I HEMISEMESTRE EN EL PLAN DE TESIS

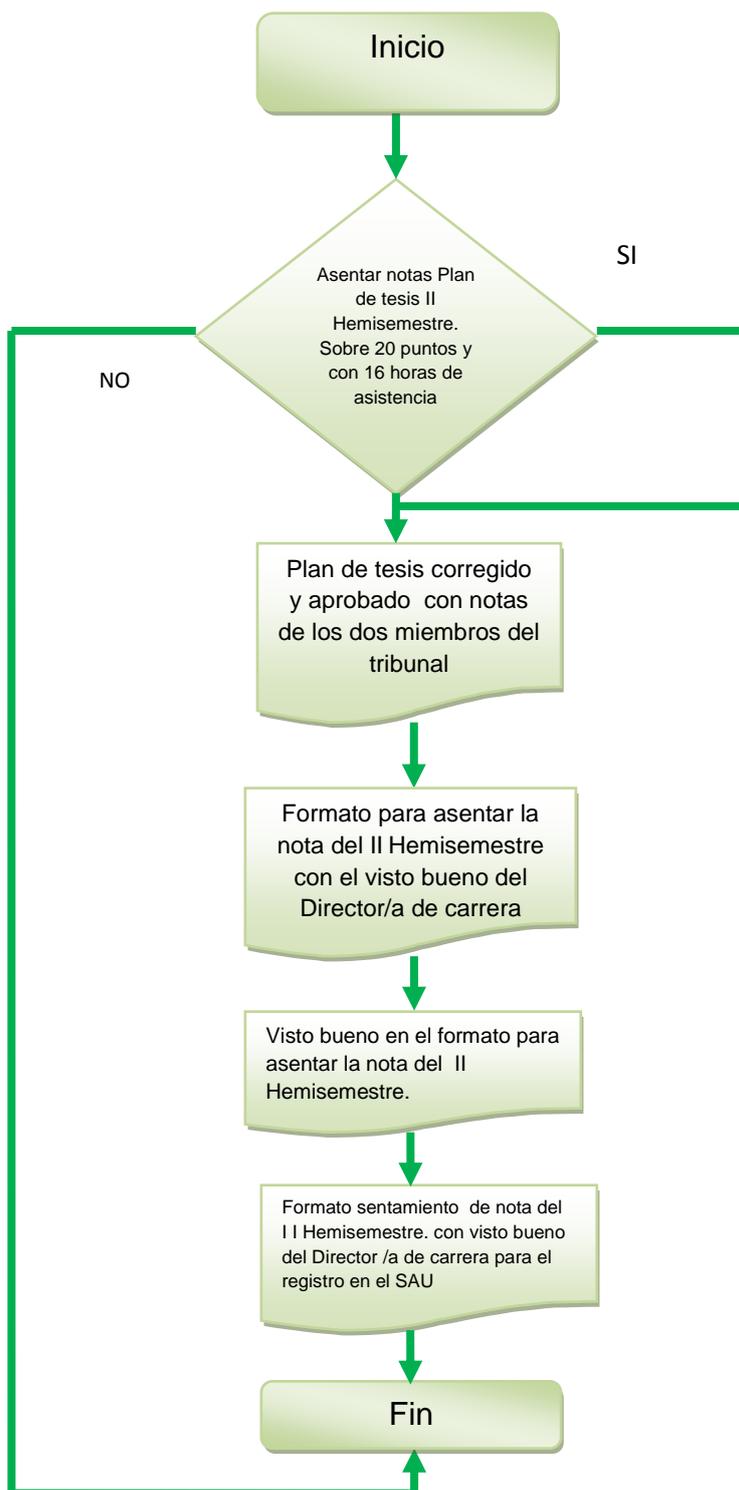
**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD.-** Asentar notas Plan de tesis I Hemisemestre. Sobre 20 puntos y con 16 horas de asistencia.



## ACTIVIDAD 2: ASENTAMIENTO DE NOTAS DEL II HEMISEMESTRE EN EL PLAN DE TESIS

### DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Asentar notas Plan de tesis II Hemisemestre. Sobre 20 puntos y con 16 horas de asistencia.



### ACTIVIDAD 3: REPROBACIÓN EN PLAN DE TESIS

#### DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

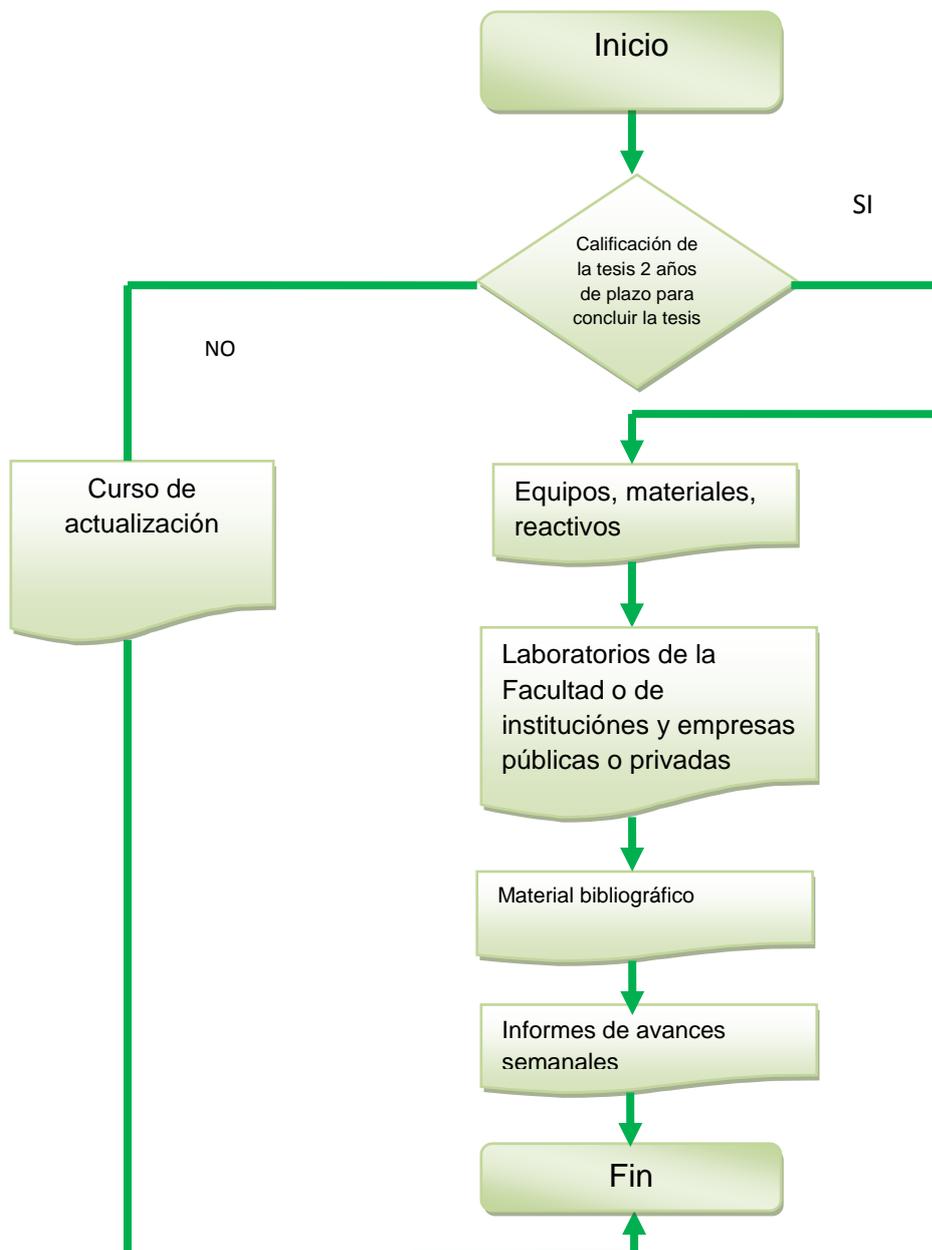
Reprobar plan de tesis. Si el graduando no completó con el desarrollo y aprobación del plan de tesis se lo considera reprobado y deberá volver a matricularse en el siguiente periodo lectivo.



### 3.- PROCESO DE CALIFICACIÓN DE LA TESIS

#### ACTIVIDAD: 1 DESARROLLAR LA TESIS

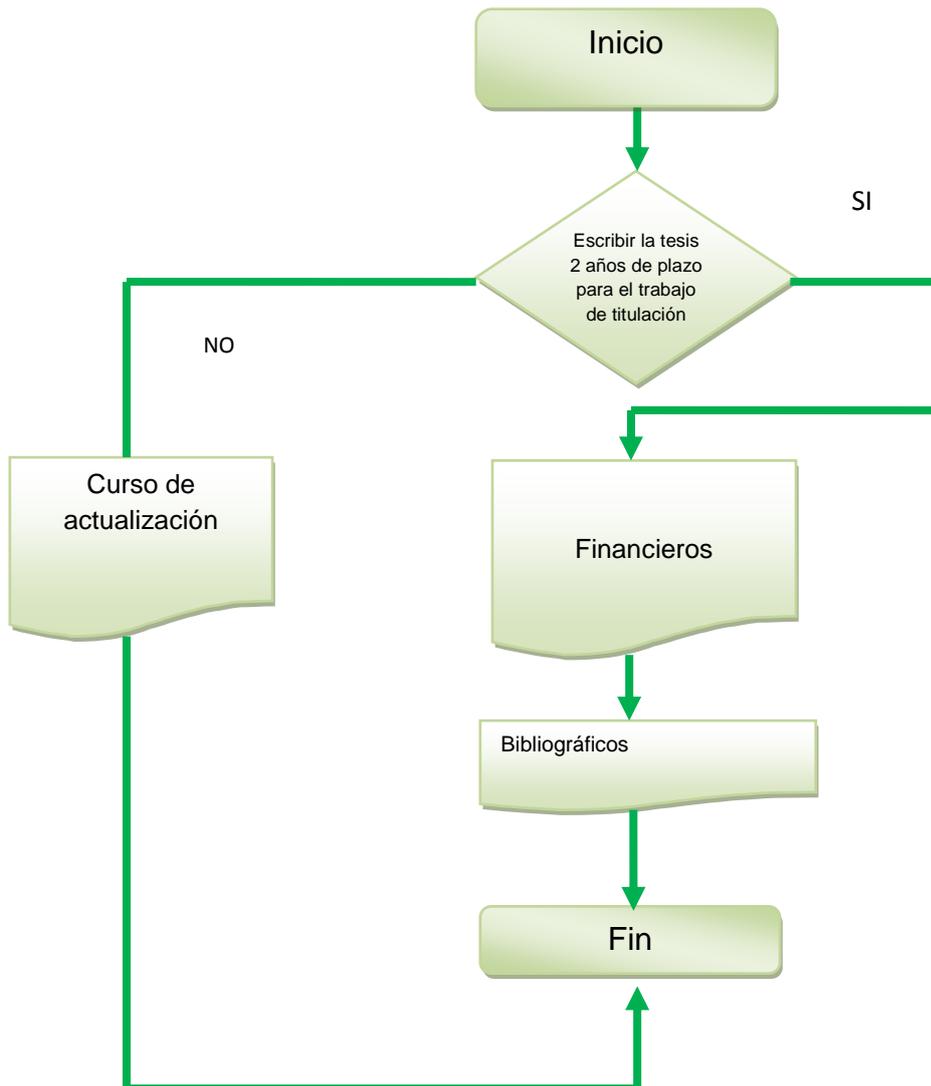
**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD.-** El trabajo estará sujeto a las instrucciones y orientaciones del tutor. La tesis es de responsabilidad del graduando y del tutor como coautor. Podrá realizarlo en los laboratorios de la facultad, o en los laboratorios de instituciones o empresas estatales y privadas, nacionales o extranjeras. El tutor será responsable del seguimiento del trabajo experimental para lo cual mantendrá reuniones semanales obligatorias para verificar los avances.



## ACTIVIDAD: 2 ESCRIBIR LA TESIS

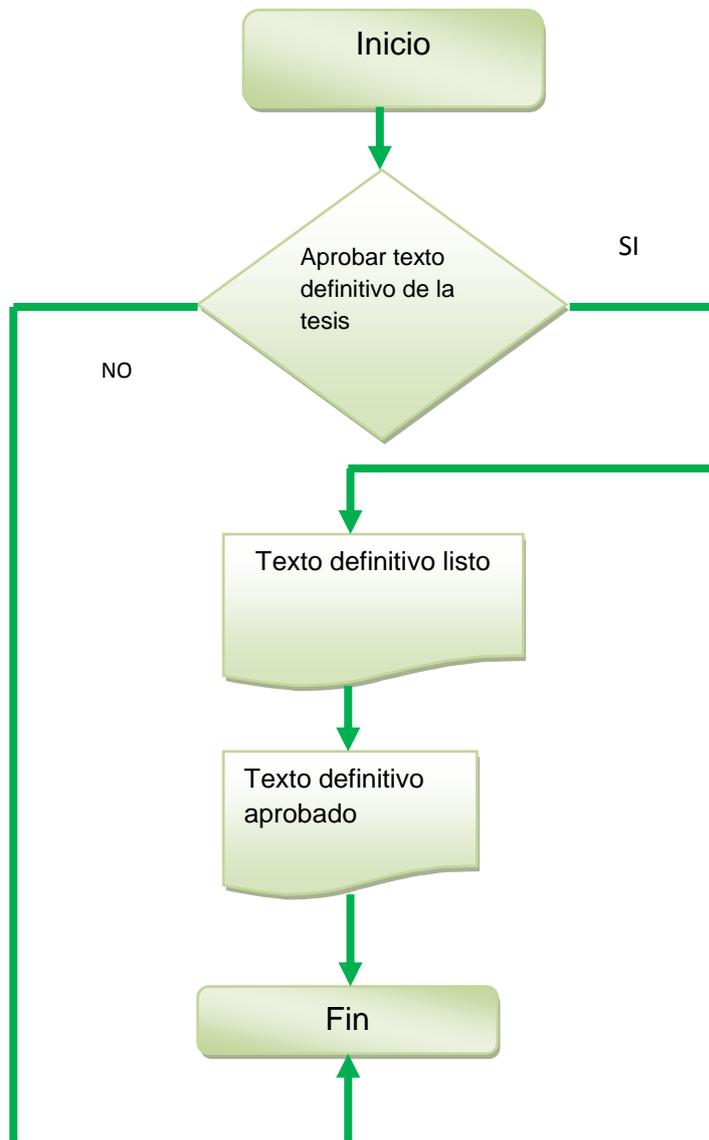
### DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

El estudiante redactará la tesis de titulación en base al formato que consta en los anexos del instructivo del Reglamento de título profesional de Bioquímico Clínico, Químico, Químico de Alimentos y Químico Farmacéutico.



### ACTIVIDAD: 3 APROBAR TEXTO DEFINITIVO DE LA TESIS

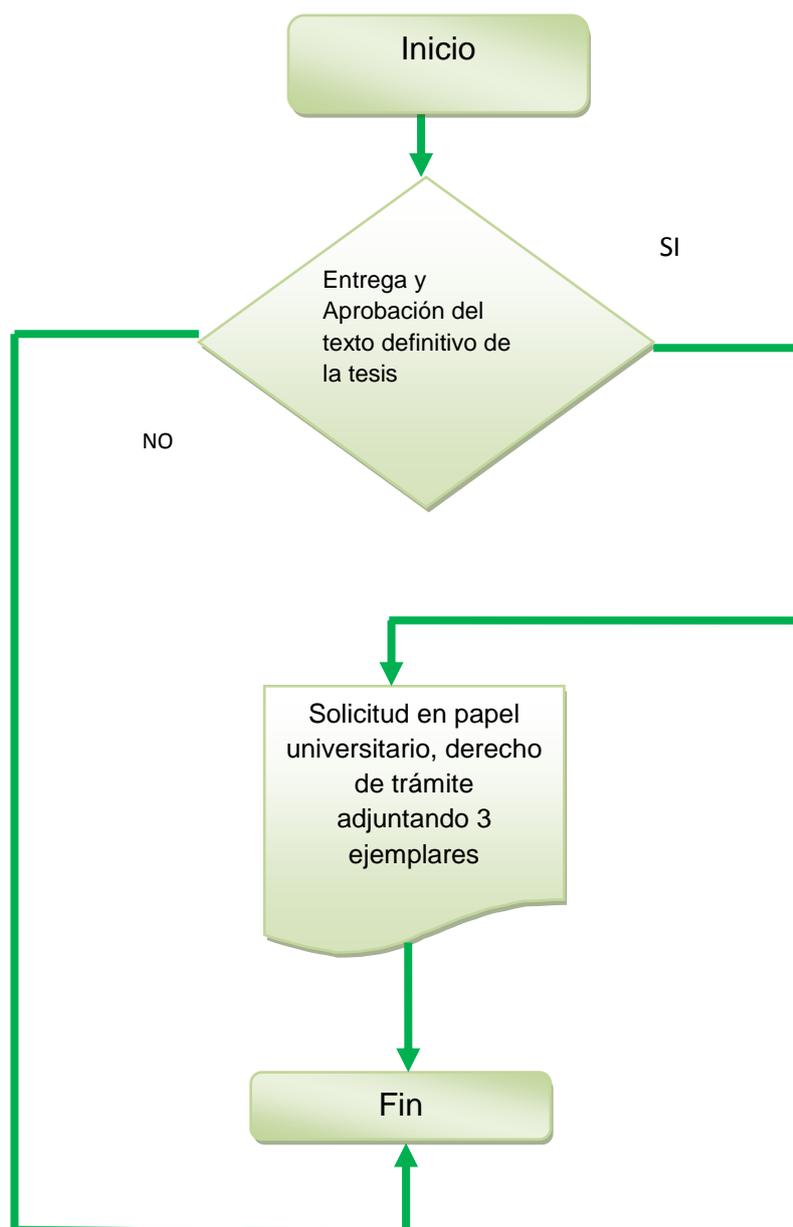
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD.- Aprobar texto definitivo de la tesis



## ACTIVIDAD: 4 ENTREGAR TEXTO DEFINITIVO DE LA TESIS

### DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

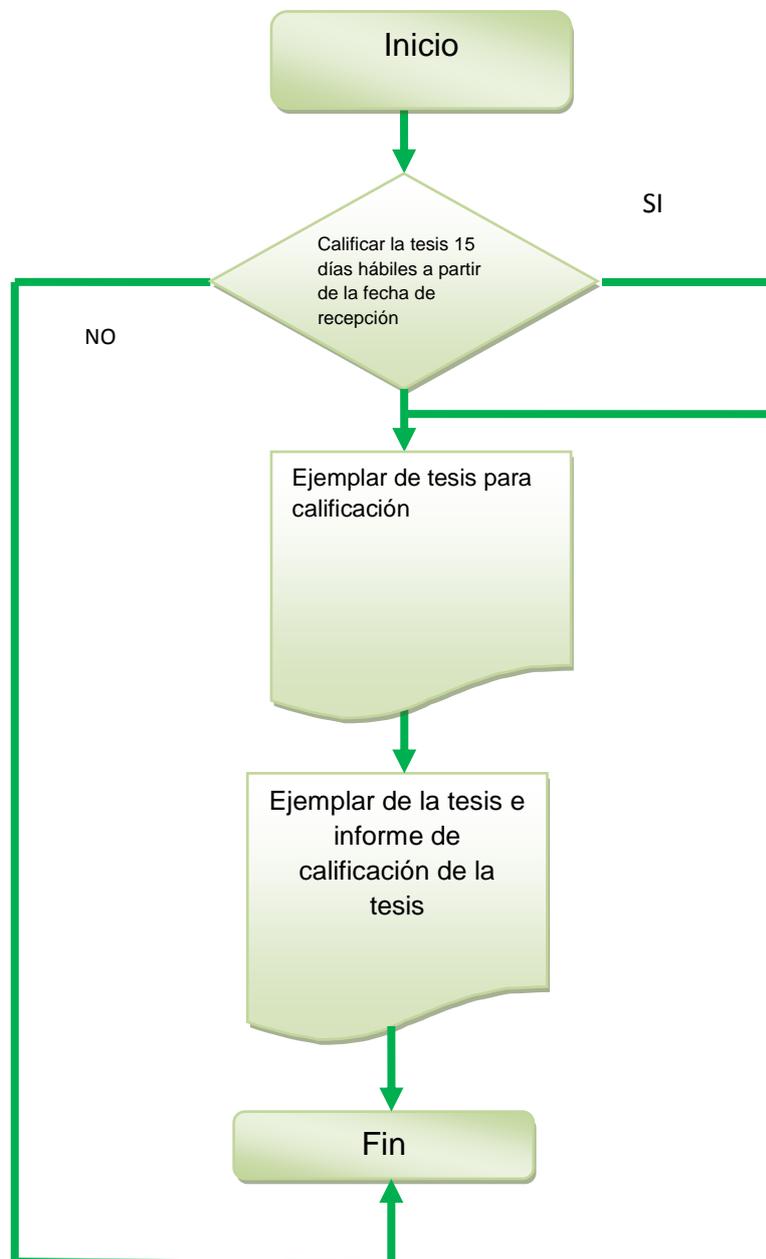
Una vez que el tutor ha aprobado el texto definitivo, el aspirante entregará en la Secretaría de la Carrera tres ejemplares anillados de la tesis.



## ACTIVIDAD 5 CALIFICAR LA TESIS

### DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

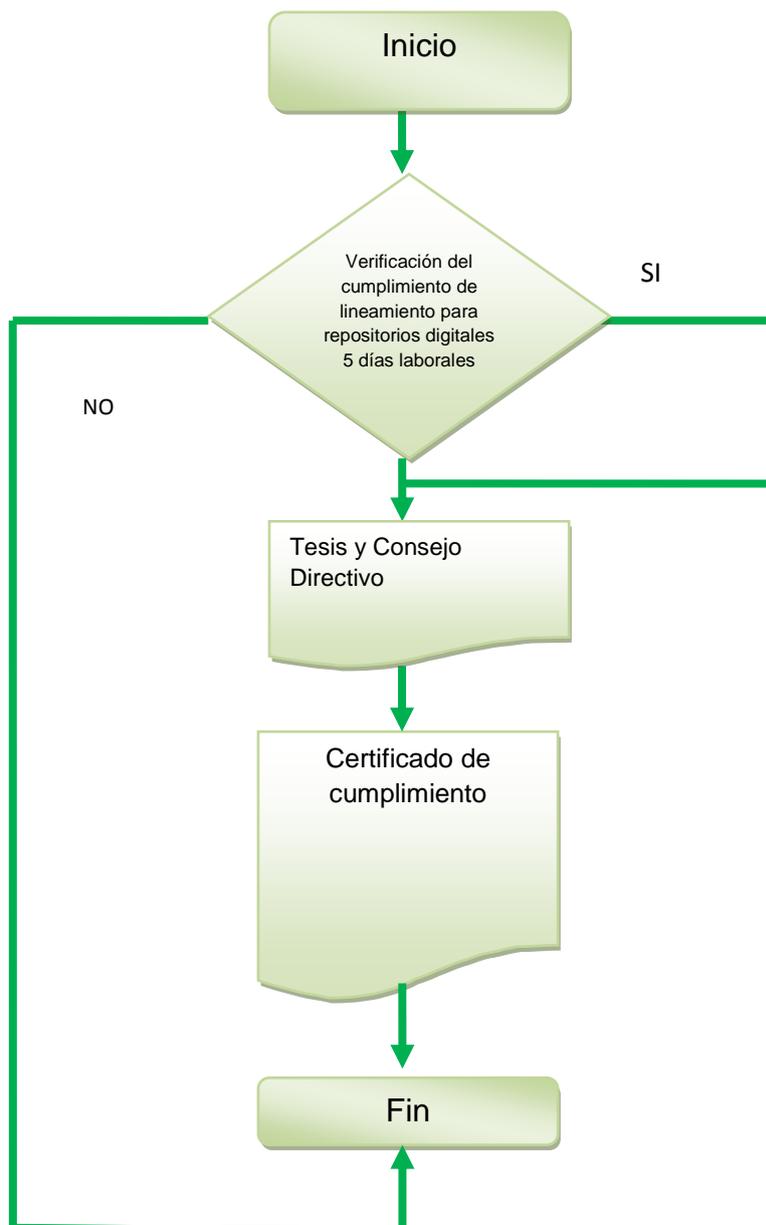
El director o directora de carrera remitirá a cada miembro del Tribunal de tesis un ejemplar de la misma y solicitará emitan el informe de calificación de la tesis en 15 días hábiles. De existir observaciones en el trabajo escrito, el Tribunal determinará la corrección de errores en un plazo de hasta 30 días.



## ACTIVIDAD 6: VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS PARA REPOSITORIOS DIGITALES

### DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Verificar el cumplimiento de los lineamientos físicos en las tesis para los repositorios digitales

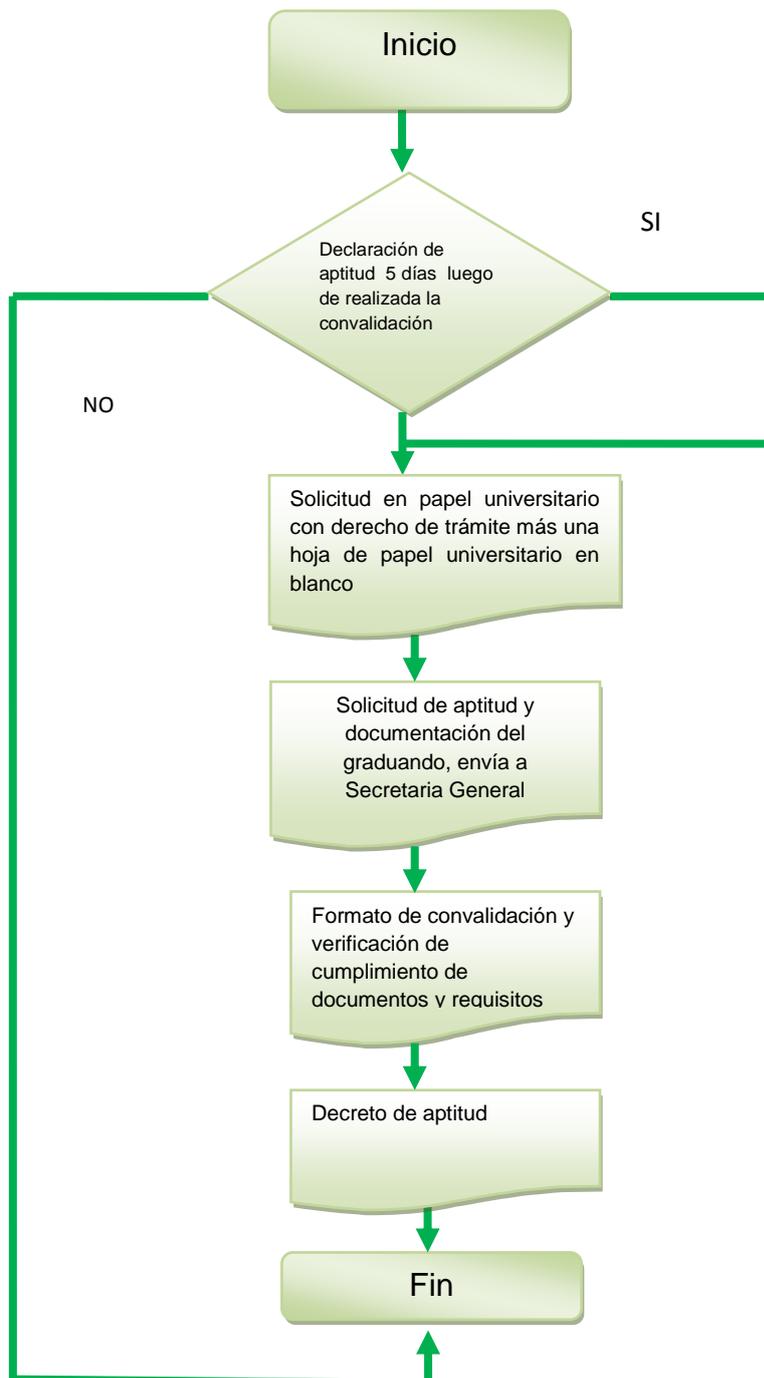


## 4.- PROCESO DE GRADO

### ACTIVIDAD 1: DECLARACIÓN DE APTITUD

#### DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

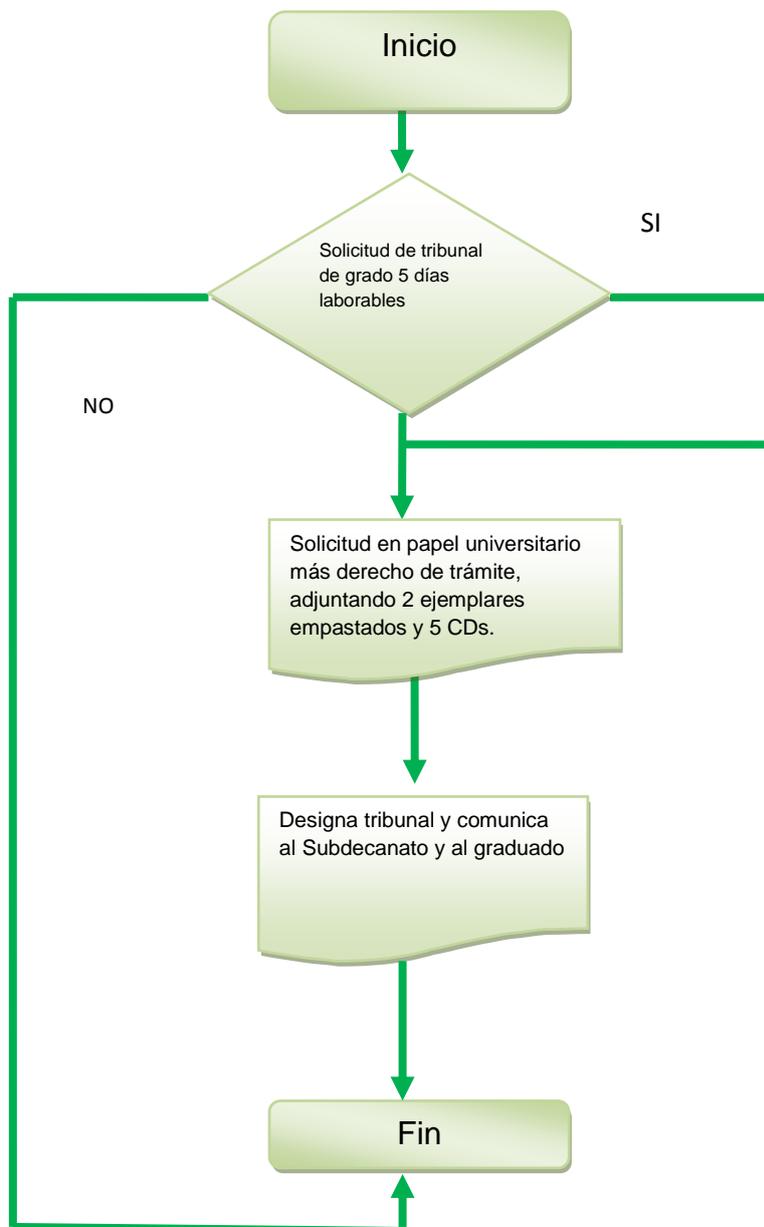
Verificar el cumplimiento de requisitos, documentación y malla curricular, previo al Gado Oral.



## ACTIVIDAD 2: SOLICITUD DE TRIBUNAL DE GRADO

### DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

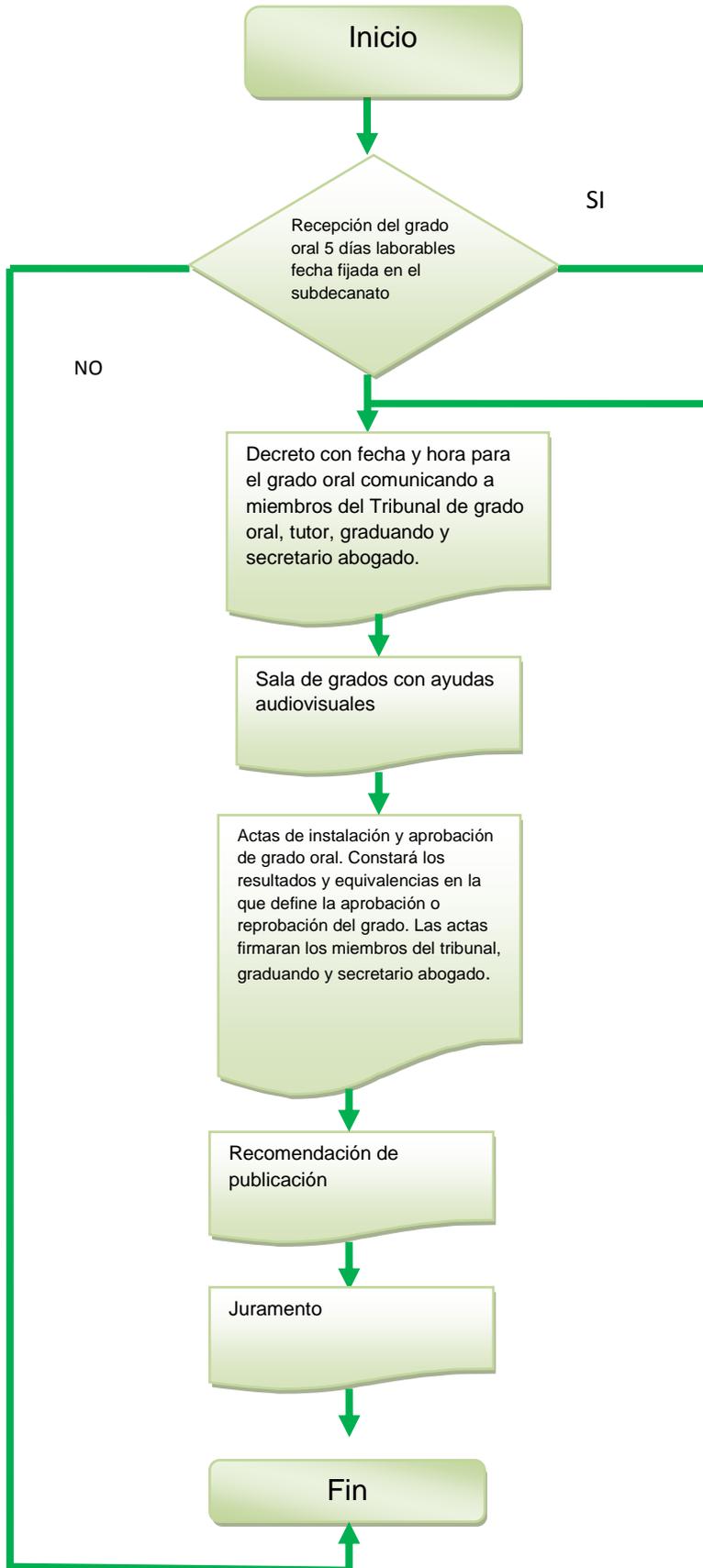
El graduado solicitará al Director/a de Carrera la designación de Tribunal de Grado Oral, que estará conformado por el Subdecano/a o su delegado que lo preside y dos docentes que pueden ser los mismos miembros del Tribunal de tesis



### **ACTIVIDAD 3: RECEPCIÓN DEL GRADO ORAL**

#### **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**

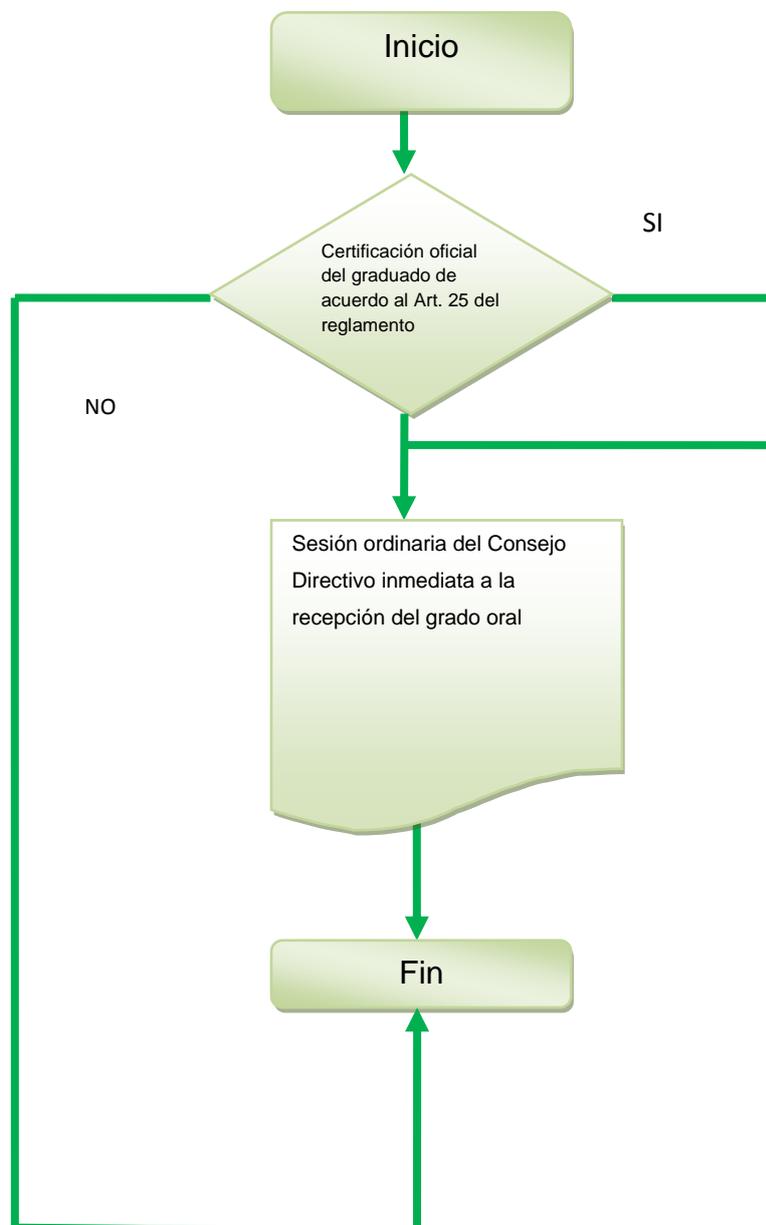
En la presentación oral el graduando expondrá su trabajo en un tiempo de hasta 40 minutos, podrá utilizar cualquier tipo de recurso didáctico. Los miembros del tribunal dispondrán de hasta 20 minutos en total para que realicen las preguntas que creyeren convenientes sobre el tema tratado. Para la nota final de graduación se tomarán en cuenta los aspectos que constan en los artículos 18, 19 y 21 del Reglamento General de Grado o Título Profesional de tercer nivel. Concluido el evento final del proceso de titulación, el Secretario Abogado elaborara el acta correspondiente de conformidad con el artículo 22 del Reglamento antes mencionado. En caso de no aprobar el grado oral, podrá presentarse a una segunda oportunidad en un plazo de hasta 6 meses.



## ACTIVIDAD 4: CERTIFICACIÓN OFICIAL DEL GRADUADO

### DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

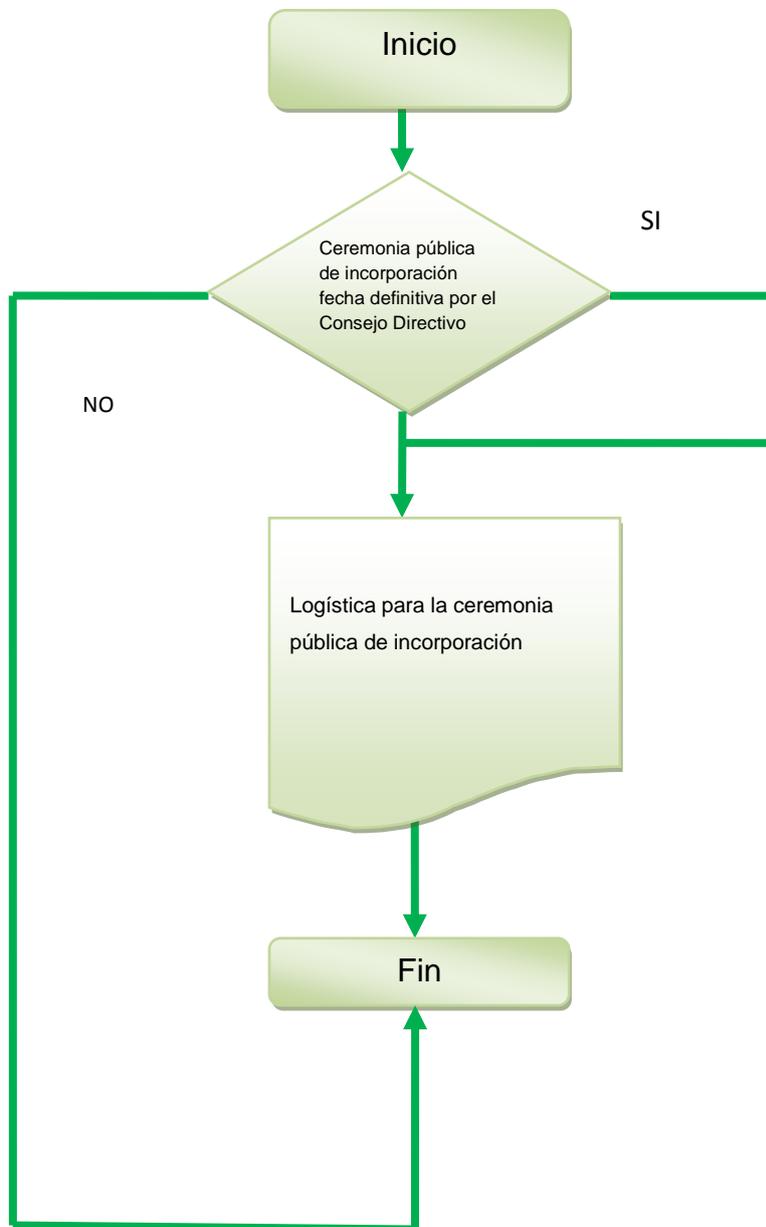
La certificación oficial del graduado la hará el Consejo Directivo de la Facultad de conformidad con el Artículo 25 del Reglamento.



## ACTIVIDAD 5: CEREMONIA PÚBLICA DE INCORPORACIÓN

### DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

La ceremonia de incorporación es un acto público individual o colectivo, solemne y responderá a un protocolo previamente establecido, en él se realizará la imposición del birrete y se tomará el juramento de rigor

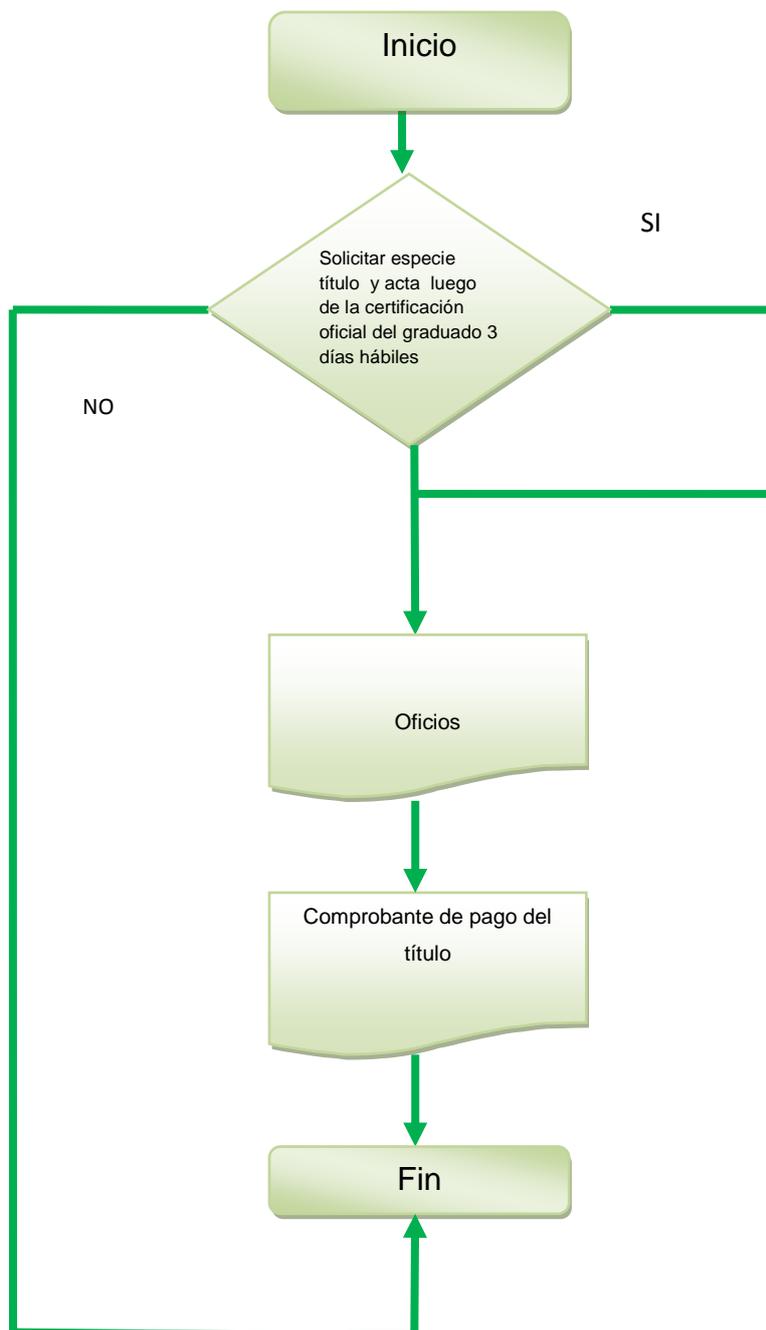


## 5.- PROCESO DE EXPEDICIÓN DE TÍTULO Y ACTA

### ACTIVIDAD 1 SOLICITAR LA ESPECIE PARA TÍTULO

#### DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

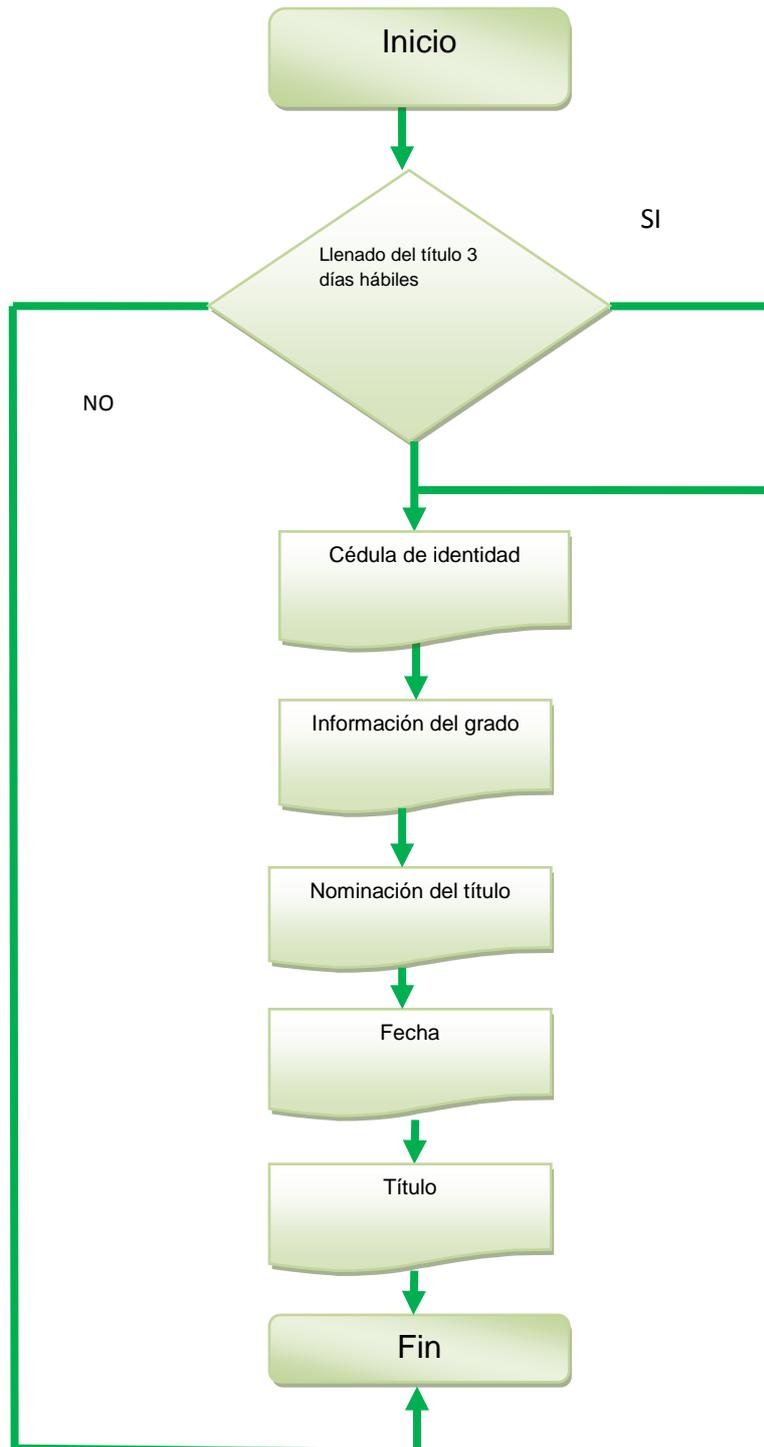
Contar con el título para incorporar datos del graduado, previo pago arancelario



## ACTIVIDAD 2: LLENADO DEL TÍTULO

### DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

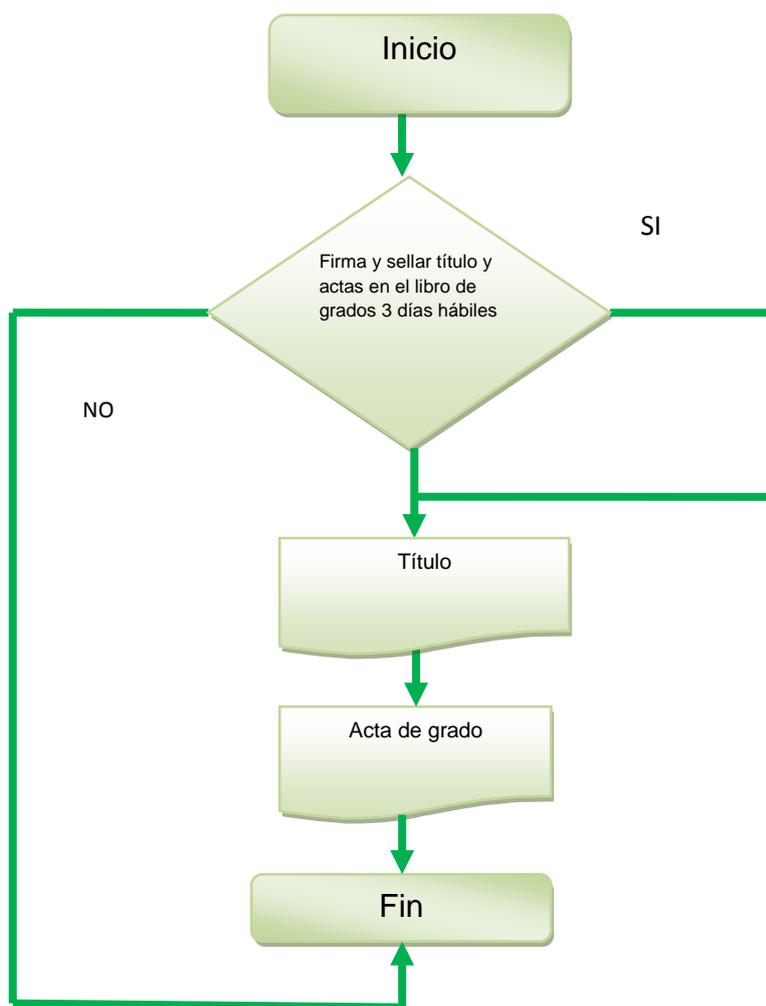
Enviar al calígrafo para el llenado de datos en el título



### ACTIVIDAD 3: FIRMAR Y SELLAR TÍTULO Y ACTAS EN EL LIBRO DE GRADOS

#### DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

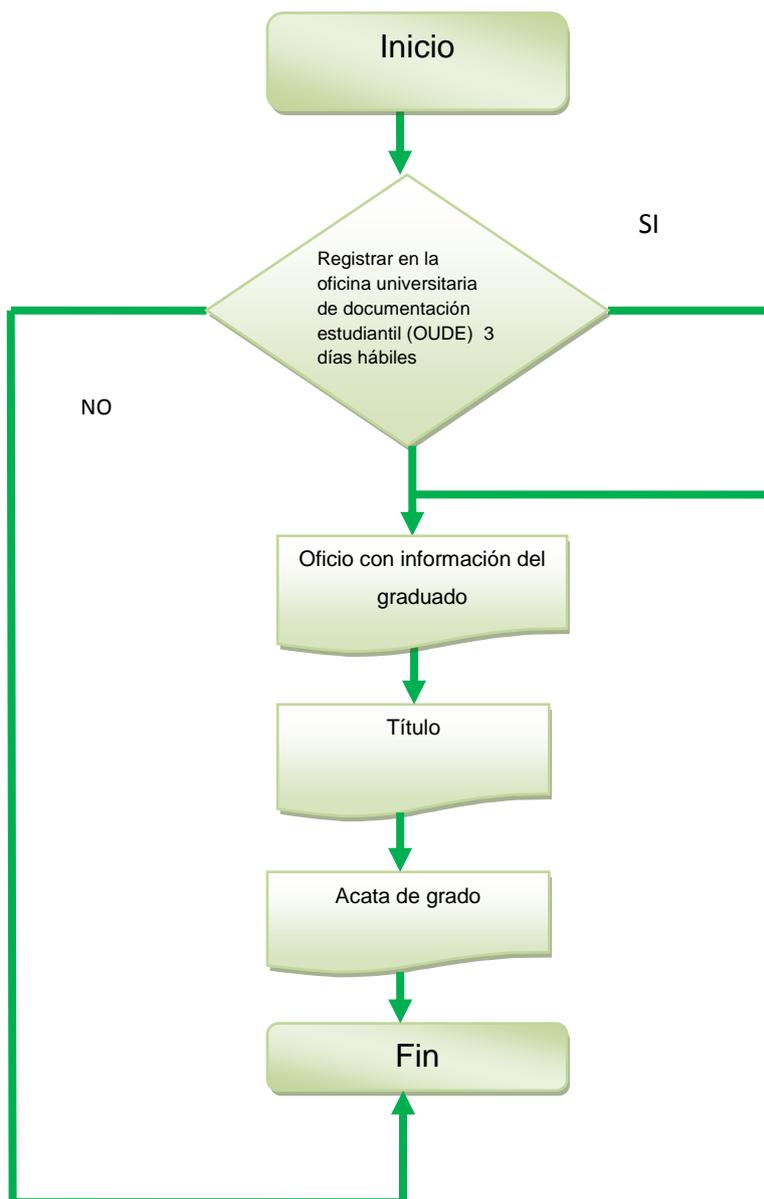
El Decano y el Secretario Abogado, firman el título y las actas en el libro de grados



## ACTIVIDAD 4 REGISTRAR EN LA OFICINA UNIVERSITARIA DE DOCUMENTACIÓN ESTUDIANTIL (OUDE)

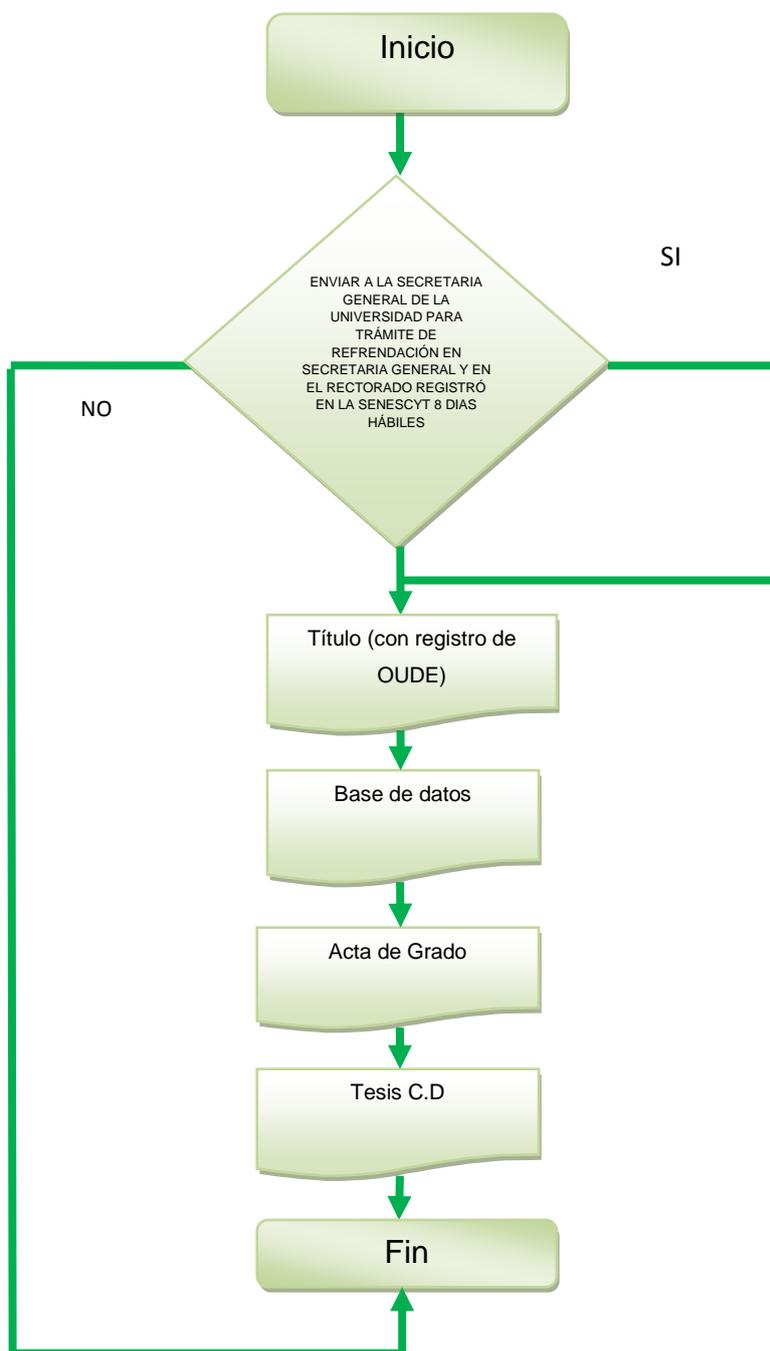
### DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Registrar en OUDE la información del graduado



**ACTIVIDAD 5: ENVIAR A LA SECRETARÍA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD PARA TRÁMITE DE REFRENDACIÓN EN SECRETARÍA GENERAL Y EN EL RECTORADO, ADEMÁS EL REGISTRÓ EN LA SENESCYT**

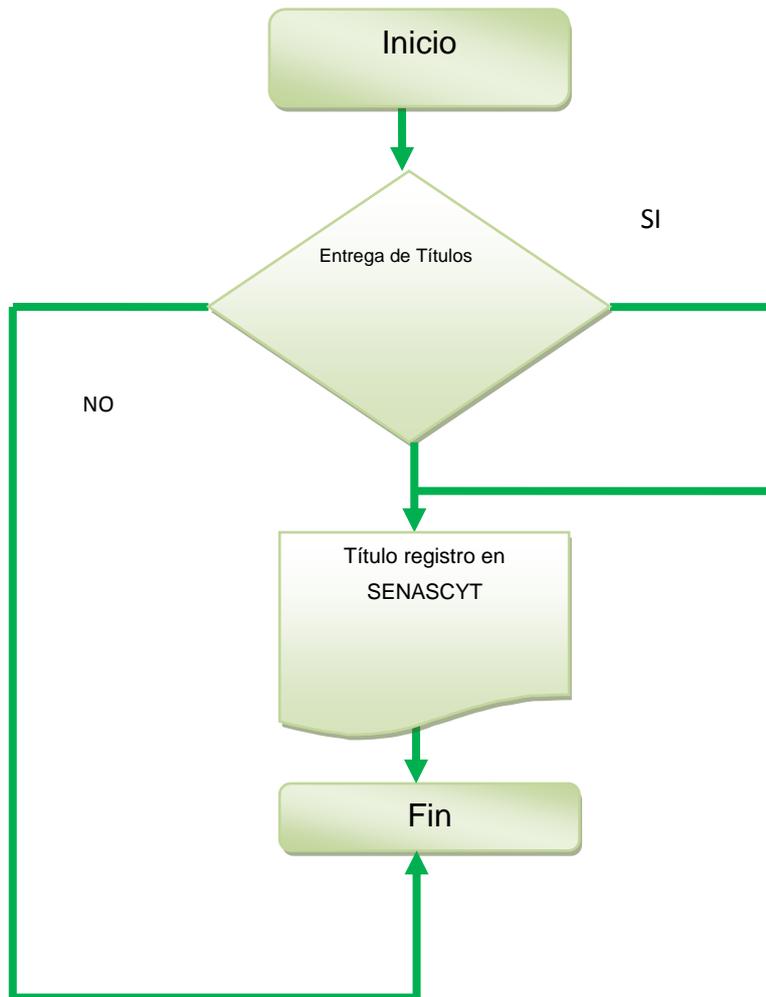
**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD.-** Firma del Secretario General y Rector de la Universidad Central, para habilitar el título. Envió en base de datos del graduado para registro en la SENESCYT



## ACTIVIDAD 6: ENTREGA DE TÍTULOS

### DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

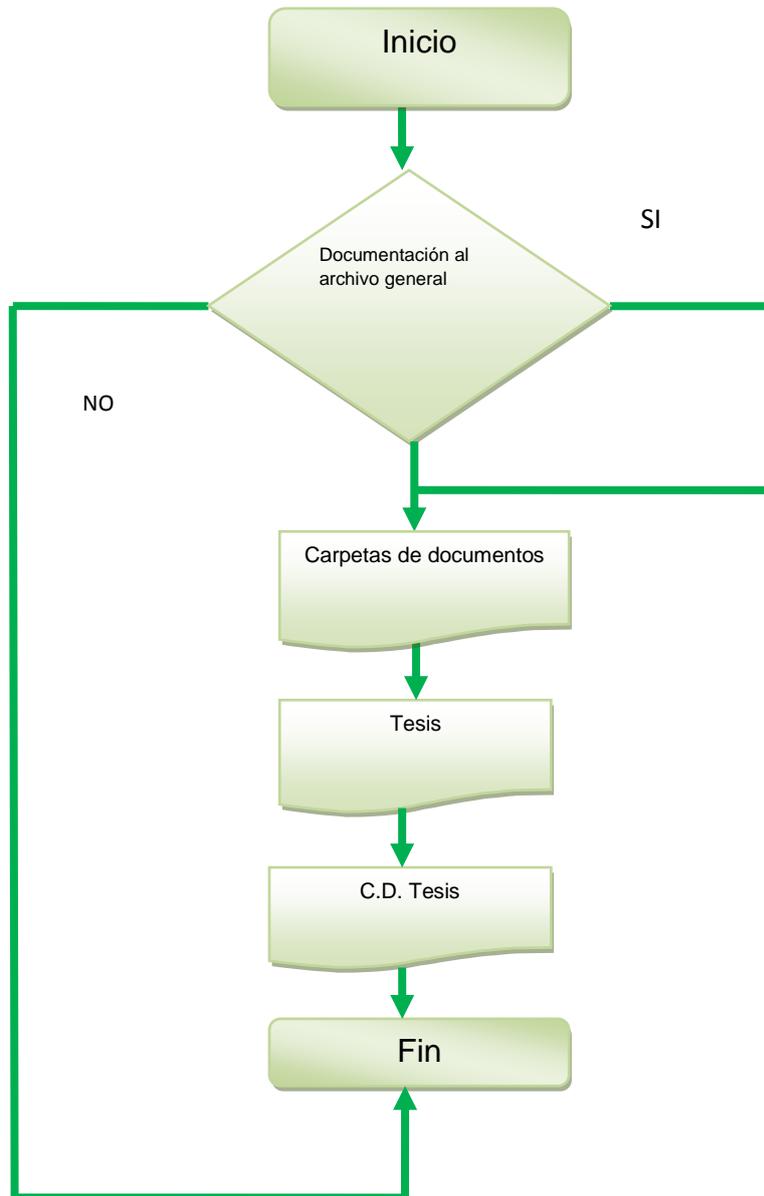
Entrega de título registrado en la SENESCYT, al graduado



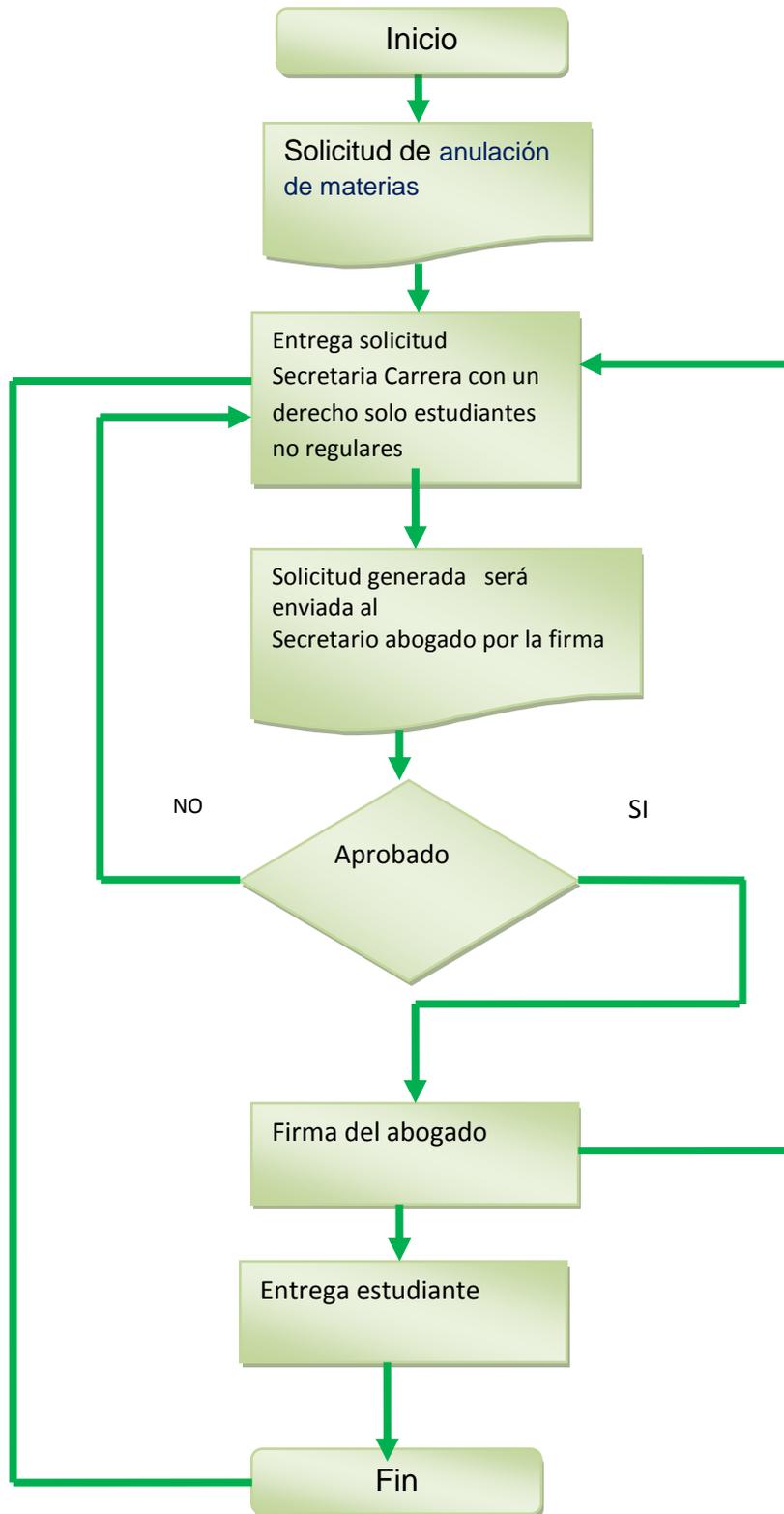
## ACTIVIDAD 7: ENVIAR DOCUMENTACIÓN AL ARCHIVO GENERAL

### DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

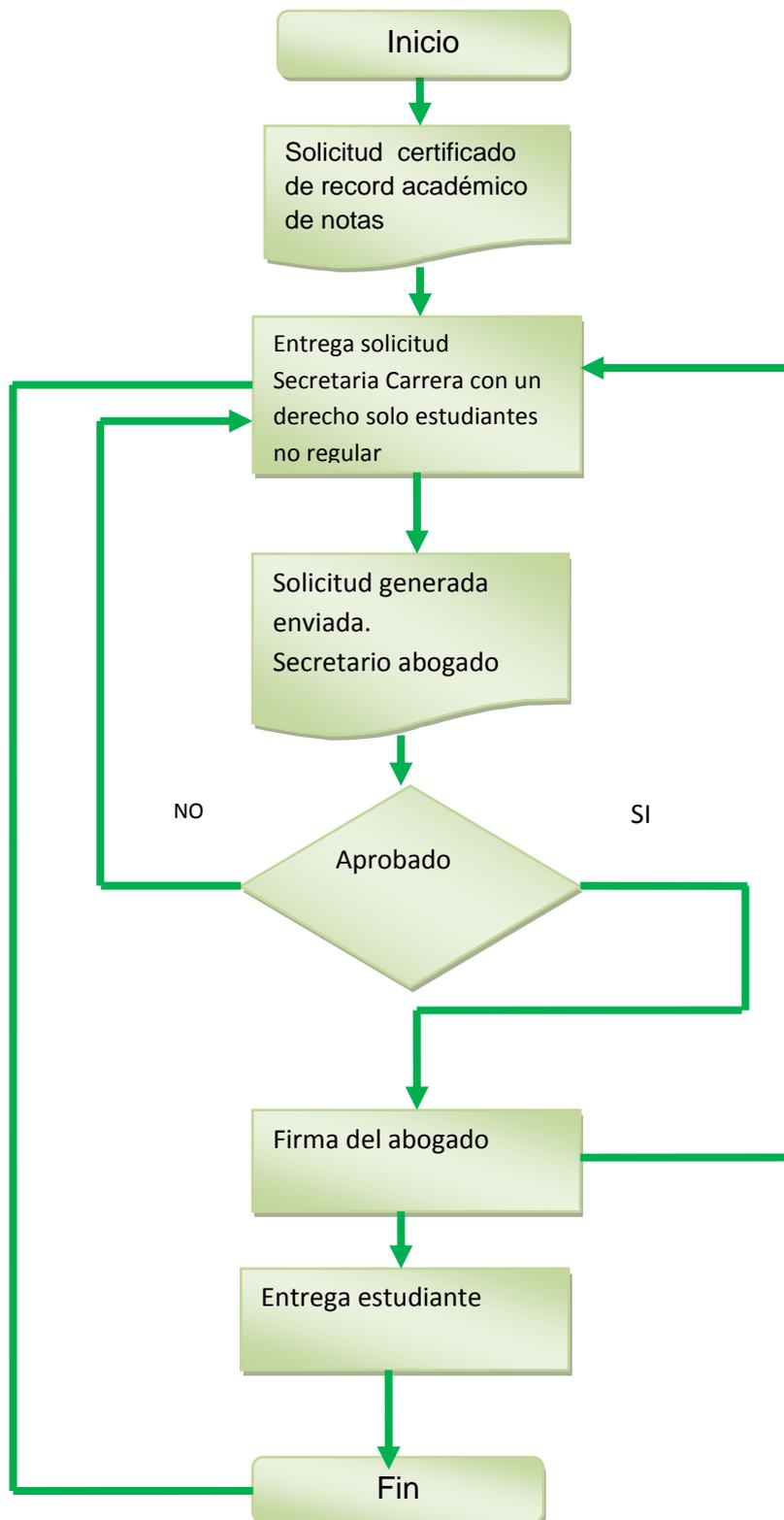
Enviar documentación y tesis al archivo general



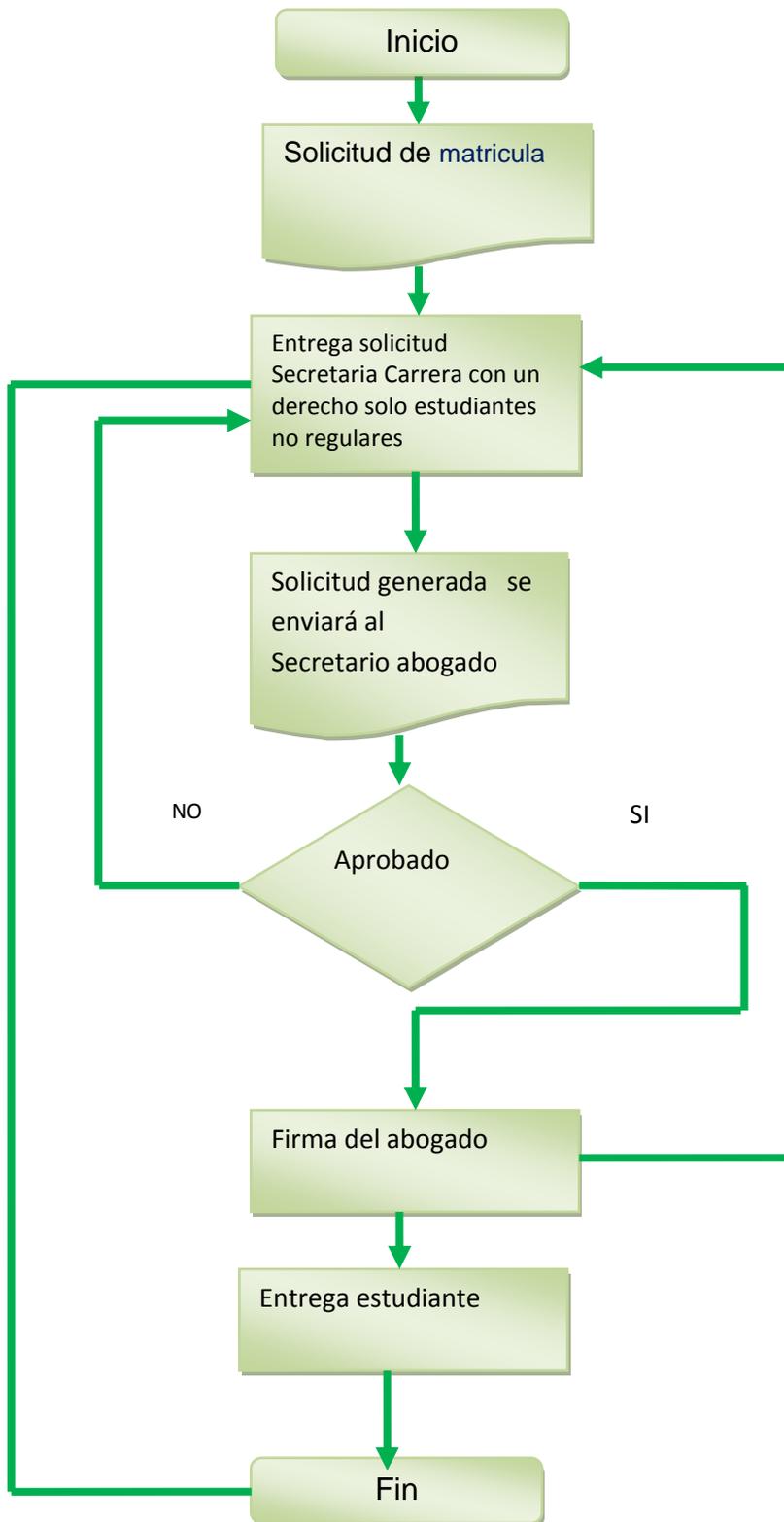
## ACTIVIDAD 1 SOLICITUD DE ANULACIÓN DE MATERIAS



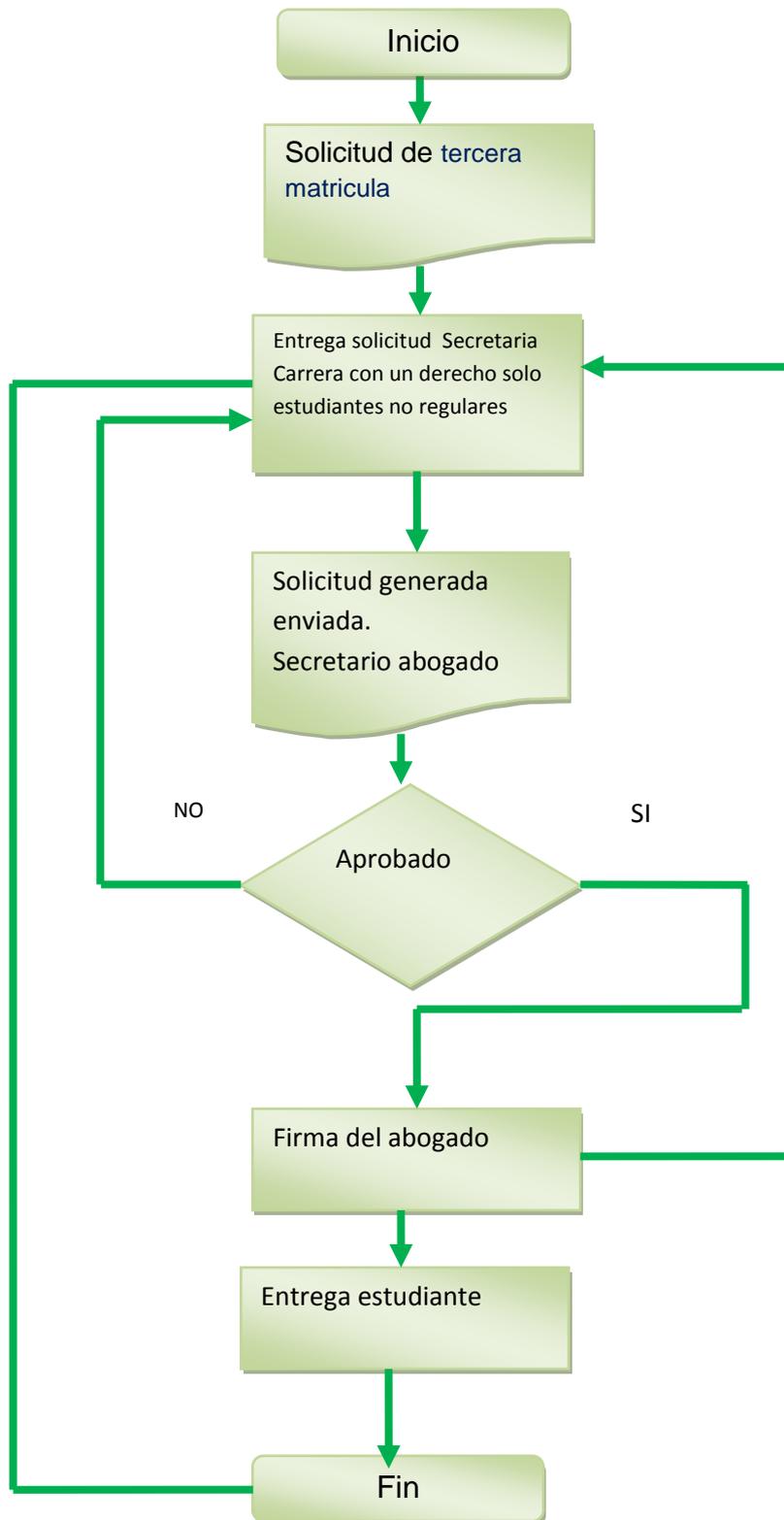
## ACTIVIDAD 2 SOLICITUD CERTIFICADO DE RECORD ACADÉMICO DE NOTAS



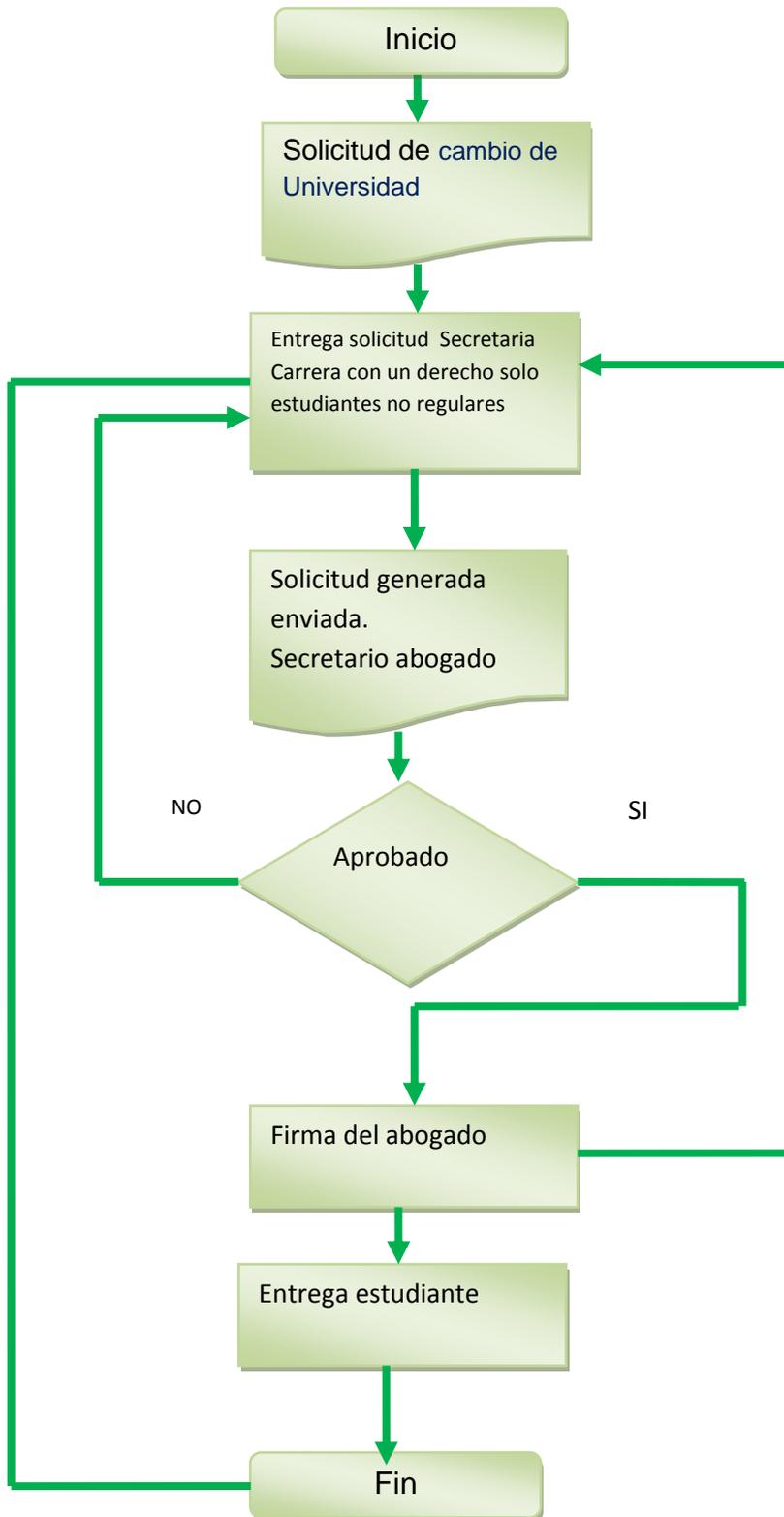
### ACTIVIDAD 3 SOLICITUD DE MATRÍCULA



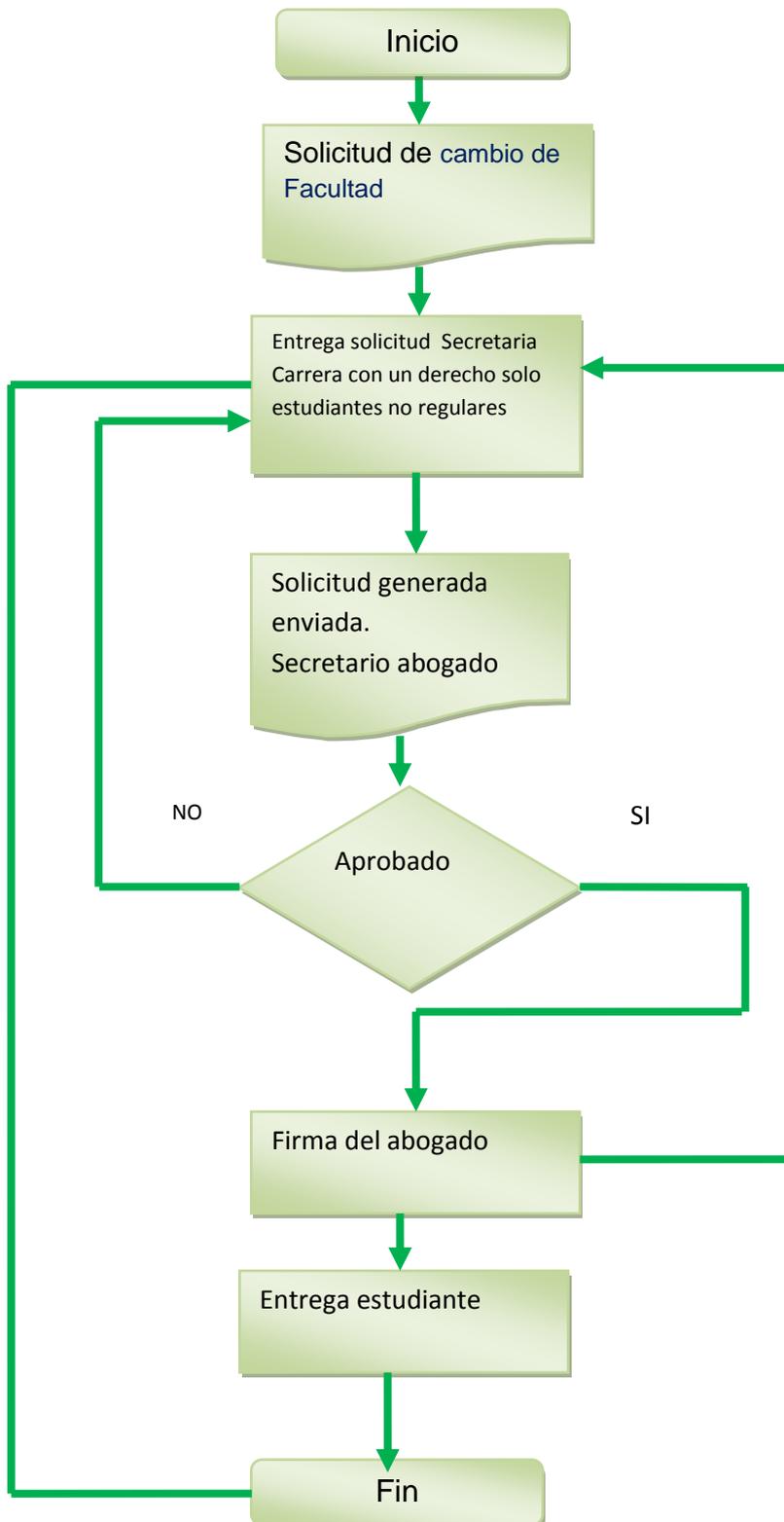
## ACTIVIDAD 4 SOLICITUD DE TERCERA MATRÍCULA



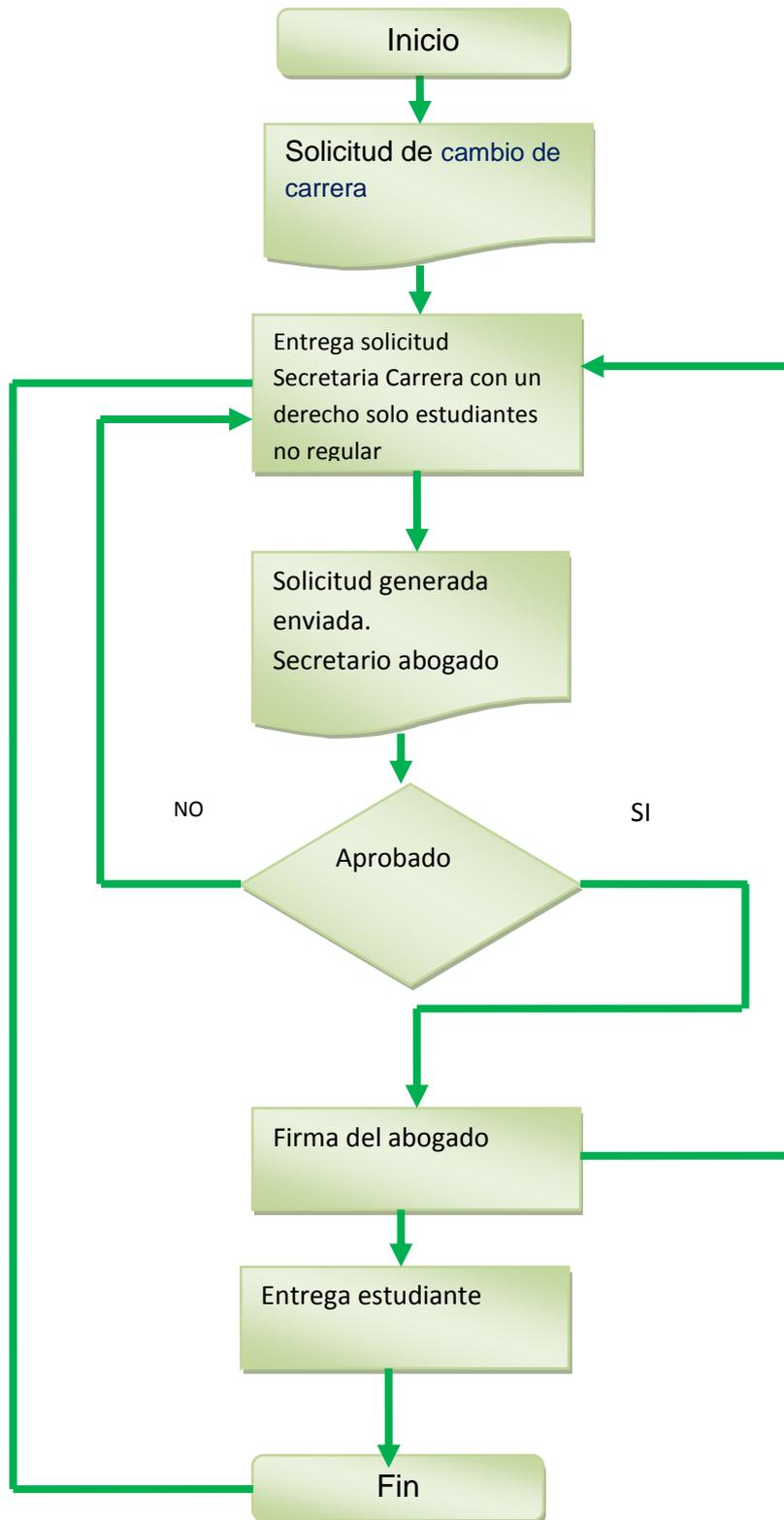
## ACTIVIDAD 5 SOLICITUD DE CAMBIO DE UNIVERSIDAD



## ACTIVIDAD 6 SOLICITUD DE CAMBIO DE FACULTAD



## ACTIVIDAD 7 SOLICITUD DE CAMBIO DE CARRERA



## **6.7 IMPACTOS**

Al ser la educación el medio más idóneo y económico de resolver las grandes problemáticas sociales y constituirse como la mejor forma de desarrollo personal y profesional, el manual de procedimientos administrativos internos es el mecanismo para lograr estándares de servicio óptimo con amplia satisfacción, tanto del personal administrativo como de los estudiantes de la Universidad Central del Ecuador de la Facultad de Ciencias Químicas, que acudan a solicitar este servicio y permitir su fácil comprensión.

## **6.8 DIFUSIÓN**

La socialización se realizará con los estudiantes y personal administrativo de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador, para dar a conocer la funcionalidad del manual y sus usos; y el contenido va en beneficio del mejoramiento del proceso de servicio, posteriormente se convertirá en una herramienta de ayuda cuando sea puesto en práctica por los usuarios.

## **6.9 BIBLIOGRAFÍA**

1. **ÁLVAREZ DOMÍNGUEZ, T. y CABALLERO HUESO, M. (2007)** Vendedores de imagen: los retos de los nuevos gabinetes de comunicación, Barcelona, Paidós.
2. **ALLES Martha, (2003)**, en el Texto “Gestión por Competencias-Guía de Desarrollo por Competencias”, volumen VI, Banco Pichincha, Quito – Ecuador.
3. **ARGUDÍN, Yolanda y LUNA, María. (2001)**. Libro del profesor. Desarrollo del pensamiento crítico. Universidad Iberoamericana-Plaza y Valdés. México.
4. **BECKER, Gary (2008)** Capital Humano, perspectiva educativa y económica, Editorial Atenea Siglo XXI, Buenos Aires.
5. **BENALCÁZAR Marco, (2005)**, Guía para realizar Monografías, Tesinas y Tesis de Grado, CREAARTE.
6. **CARRERA, L. et al (2005)** Plan de Desarrollo del Cantón Espejo, Imprenta Bocetos, El Ángel.
7. **COSTA, Joan (2009)** Las Relaciones Públicas y los Recursos Humanos, Editora Printer Colombiana, Bogotá
8. **CIRIGLIANO, Gustavo, (2009)** Relaciones Públicas, Imagen, Editora Norma, Bogotá
9. **DE SOUSA, CÁNDIDO (2009)** Relaciones Públicas Gobiernos Locales y Comunidad.
10. **ENCICLOPEDIA DE LA SECRETARIA (2006)**, 3 Tomos, Océano, grupo Editorial.

11. GÓMEZ G., Jaime, y SOLARTE E., Ernesto (2008), "Periódico Triunfadores N° 91 – La Secretaria Excelente", Edición Mensual abril, Editorial El Globo, Bogotá – Colombia.
12. HELLER Robert, (1998), en su obra "Dirigir Equipos", Grijalbo Mondadori S.A., Barcelona – España.
13. HUSSERL, E., (1986) Teoría del conocimiento, introducción a la Filosofía, Editorial Esfinge, Bogotá.
14. LÓPEZ, J. y GADEA, A., (2005) Servir al ciudadano: Gestión de la Calidad en la Administración Pública, Barcelona, Gestión 2000
15. LÓPEZ REYES, Oscar; (2006) Relaciones Publicas y Marketing Social, 1ra. Edición, Editora Panamericana, Santo Domingo.
16. MARTÍNEZ DE CODÈS, (1988) Orientación.
17. SALAZAR RAMOS, Roberto, (2005) Filosofía contemporánea. Bogotá: USTA.
18. SAN MARTÍN, Javier (1987) La Fenomenología de Husserl como utopía de la razón. Anthropos. Barcelona. (Filosofía, 10).
19. SEBASTIÁN, C. (2008) Principios generales de la comunicación en organizaciones", en Capital Humano, n 110, Madrid.
20. SEVILLA QUIROZ, María Antonieta (1998) "1001 SUGERENCIAS PARA LA SECRETARIA EFICAZ", Editorial Ecuador, Quito.
21. STANTON, William; WALKER, Bruce y ETZEL, Michael, (2006) "Fundamentos de Marketing", 10ma. Edición, Editora McGraw-Hill, Ciudad México.
22. URIBE, Alfredo (2005) Teoría de las Relaciones Humanas, Editorial Siglo XXI, México DF.

23. VINUEZA ACOSTA, Rómulo, (2006). “Relaciones Humanas Trascendentes” 3ra. Edición, Exitotal Ediciones, Quito.

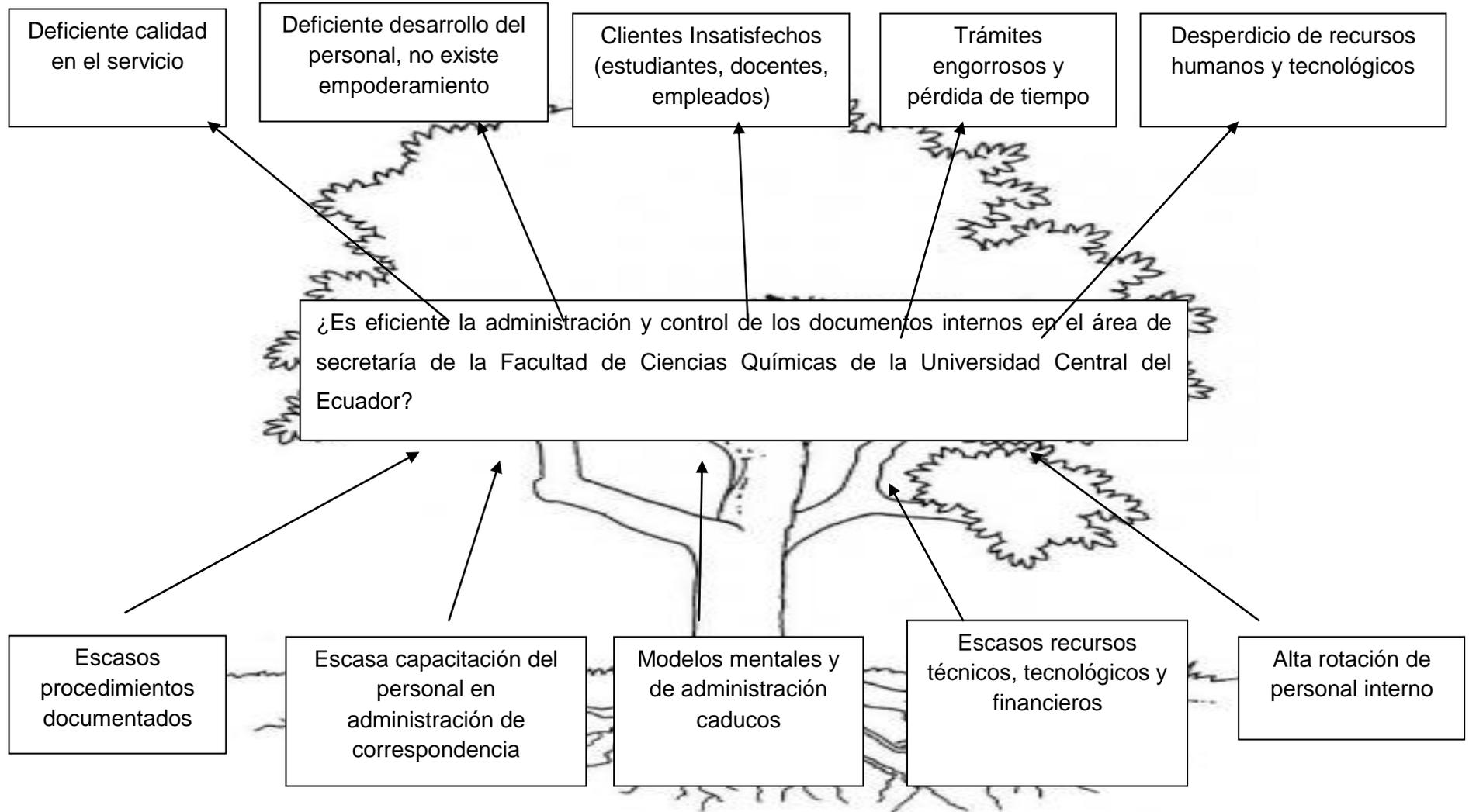
24. VILLAFANE, J.: (2003) Imagen Positiva. Gestión estratégica de la imagen en la empresa, Madrid, Pirámide.

## **LINCOGRAFÍA**

- <http://www.unl.edu.ec/cisaq/wp-content/uploads/2011/04/MANUAL-DE-CALIDAD.pdf>
- <http://robertoigarza.files.wordpress.com/2009/11/man-manual-de-la-calidad-banco-de-comercio-exterior-de-colombia-2008.pdf>
- <http://www.transmilenio.gov.co/AdmContenidoUpload/administrador.contenido/Files/GestionDeCalidad/Administraci%C3%B3n%20de%20Correspondencia.pdf>
- <http://www.transmilenio.gov.co/AdmContenidoUpload/administrador.contenido/Files/GestionDeCalidad/Administraci%C3%B3n%20de%20Correspondencia.pdf>
- <http://html.rincondelvago.com/correspondencia.html>

**ANEXOS**

## ANEXO 1 ÁRBOL DE PROBLEMAS



## ANEXO 2

### MATRIZ DE COHERENCIA

<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>
¿Es eficiente la administración y control de los documentos internos en el área de secretaría de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador?	Establecer cuáles son los procedimientos internos para la administración y control de los documentos internos generados por los trámites estudiantiles, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador y cómo optimizar el servicio a los estudiantes.
<b>INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>
<p>¿Cuál es la situación actual de la administración y control de la documentación, generada por los trámites estudiantiles de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador?</p> <p>¿Cuáles son los procedimientos que se utilizan para administrar y controlar la documentación, generada por los trámites estudiantiles de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador?</p> <p>¿Un manual de procedimientos internos para la administración y control de la documentación, generada por los trámites</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diagnosticar la situación actual del control y administración de los documentos internos en el área de secretaría de la Facultad de Ciencias Químicas.</li><li>• Describir cuales son los procedimientos que se utilizan para el control y administración de los documentos internos en el área de secretaría de la Facultad de Ciencias Químicas.</li><li>• Elaborar el manual de procedimientos internos para administrar y controlar los documentos internos generados por los trámites estudiantiles, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador.</li></ul>

<p>estudiantiles de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador y como mejorará la atención en documentación a los estudiantes?</p> <p>¿El conocimiento de procedimientos internos generados permitirá un mejor control de los documentos internos generados por los tramites estudiantiles en la administración y control de la documentación, generada por los trámites estudiantiles de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socializar el manual de procedimientos internos para administrar y controlar los documentos internos generados por los trámites estudiantiles, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador.</li> </ul>
---	---

### ANEXO 3 MATRIZ CATEGORIAL

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	DIMENSIÓN	INDICADORES
<p>La calidad en el servicio al cliente es fundamental hoy en día para ofrecer un buen servicio y un buen producto al cliente, para ello es necesario conocer la importancia de la calidad en el servicio y las exigencias del cliente aplicando las estrategias de los distintos tipos de servicio</p> <p>Es una metodología corporativa cuyo objetivo es mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) de la Organización a través de la gestión de los procesos de negocio, que se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar</p>	<p>Calidad del servicio</p> <p>Gestión por Procesos</p>	<p>ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de procedimientos internos para trámite estudiantil</li> <li>• Procedimientos que se debe cumplir para los trámites</li> <li>• Diseño e implantación del Manual</li> <li>• Brindar apoyo</li> <li>• Cumplir con los tiempos determinados para la entrega de documentos</li> <li>• Modelo a seguir para los diferentes trámites</li> <li>• Capacitación del personal</li> <li>• Experiencia</li> <li>• Utilidad</li> <li>• Agilización de trámites</li> <li>• Desenvolvimiento</li> <li>• Tiempo requerido</li> </ul>

<p>de forma continua</p> <p>Es el proceso de deprecionar, ordenar, clasificar y conservar adecuadamente los documentos en un lugar determinado a fin de localizarlos fácil y rápidamente y protegerlos de pérdidas y deterioros, etc.</p>	<p>Administración y control de documentos.</p>		<p>para la entrega de documentos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad para los trámites</li> <li>• Satisfacción del usuario</li> <li>• Importancia de la coordinación de actividades</li> </ul>
---	--	--	---

**ANEXO 4 ENCUESTA A LOS ESTUDIANTES**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**  
**ENCUESTA PARA LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE**  
**CIENCIAS QUÍMICAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL**  
**ECUADOR**

Estimados estudiantes de la Facultad de Ciencias Químicas, sírvanse contestar la siguiente encuesta, con el objetivo de conocer su opinión acerca de el mejoramiento de los servicios en el área de secretaría de la Facultad.

En esta encuesta usted encontrará respuestas múltiples, marque una X la respuesta que considere conveniente para la implementación de un Manual.

1. ¿Conoce usted si la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador, cuenta con un Manual de Procedimientos Internos para trámites estudiantiles?

SI ( )

NO ( )

2. ¿Cómo calificaría usted el diseño e implantación de un Manual de Procedimientos estudiantiles para la Facultad?

Muy Importante ( )

Importante ( )

Poco Importante ( )

Nada Importante ( )

3. ¿Está usted dispuesto a brindar su apoyo para ejecutar ésta iniciativa; sujetándose a los cambios que éste podría ocasionar?

SI ( )

NO ( )

4. ¿Considera usted que el personal que labora en la Facultad, cumple con los tiempos determinados en la entregas de respuestas a los tramites estudiantiles?

SI ( )

NO ( )

5. ¿Existe un modelo a seguir sobre los trámites estudiantiles basada en los lineamientos de la semestralización y conforme a los Reglamentos Internos de la Facultad de Ciencias?

SI ( )

NO ( )

6. ¿Considera usted que se debe capacitar al personal para un mejor desempeño en sus puesto de trabajo?

Siempre ( )

Casi siempre ( )

Rara vez ( )

Nunca ( )

7. ¿Según su criterio, cual es el grado de experiencia con el que cuenta el personal de Secretaría de la Facultad?

Mucha ( )

Poca ( )

Nada ( )

8. ¿Considera usted que un Manual de Procedimientos para los trámites estudiantiles sería utilidad para la Facultad?

Muy útil ( )

Poco útil ( )

Nada útil ( )

9. ¿Cree usted que si existiera un manual de procedimientos se agilizarían los tiempos en la entrega de respuesta a los trámites estudiantiles?

SI ( )

NO ( )

10. El tiempo requerido en la actualidad para realizar una trámite estudiantil en la Secretaría de la Facultad es?

Muy adecuado ( )

Adecuado ( )

Parcialmente adecuado ( )

Inadecuado ( )

11. ¿Los trámites en la Facultad los realiza con facilidad?

Siempre ( )

Casi siempre ( )

Rara vez ( )

Nunca ( )

12. ¿Están previamente establecidos los requisitos y pasos a seguir cuando tiene que realizar un trámite dentro de la Facultad?

Siempre ( )

Casi siempre ( )

Rara vez ( )

Nunca ( )

13. ¿Está usted satisfecho con la organización actual de la Facultad?

Mucho ( )

Poco ( )

Nada ( )

14. ¿Qué grado de importancia daría usted a las modificaciones en la organización para obtener una mayor coordinación de las actividades?

Muy Importante ( )

Importante ( )

Poco Importante ( )

Nada Importante ( )

**Gracias por su colaboración**

## ANEXO 5

### ENCUESTA PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR

1. ¿Según su criterio qué grado de afectación tendrá los cambios introducidos a nivel legal e institucional en la realización de trámites administrativos?

Alto ( ) Bajo ( ) Ninguno ( )

2. ¿Cuál es su concepto de la eficiencia en los trámites administrativos y estudiantiles en el área de secretaría de la Facultad?

Muy eficiente ( ) Eficiente ( ) Poco eficiente ( ) Deficiente ( )

3. ¿Qué importancia tienen para usted el que las actividades profesionales de los diferentes departamentos de la Facultad se encuentren documentadas?

Mucha importancia ( ) Poca importancia ( ) Ninguno ( )

4. ¿Cree usted que la implementación de un Manual de Procedimientos para la Administración de los documentos internos en el área de secretaría de la Facultad ayudará a mejorar la eficiencia en el servicio?

Si ( ) No ( )

5. ¿Qué grado de complejidad según su criterio reviste la implantación del Manual anteriormente citado?

Alta complejidad ( ) Baja complejidad ( ) Ninguna complejidad ( )

6. ¿Según su opinión la facultad cuenta con todos los recursos necesarios

para la implementación del Manual de Procedimientos en el área de secretaría

Si ( ) No ( ) Poco ( )

7. ¿Estaría dispuesto a colaborar en el caso de que se lo requiera para que se pueda llevar a cabo la implementación del mencionado Manual de Procedimientos?

Siempre ( ) A veces ( ) Nunca ( )

**Gracias por su colaboración**

## **ANEXO 6 ENTREVISTA A AUTORIDADES**

### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGIA MODALIDAD SEMIPRESENCIAL ENTREVISTA**

La entrevista se la realizó a la máxima autoridad de la Facultad de Ciencias Químicas.

1.- Dentro de los nuevos planteamientos legales para la Universidad está el de la mejora en la Calidad Académica, ¿Qué grado de importancia tiene para usted la mejora de servicio en los trámites estudiantiles?

2.- El área de secretaría de la Facultad es el sitio donde se realizan los trámites estudiantiles. ¿Considera usted que debe fortalecerse con avances técnicos y tecnológicos con el fin de mejorar la eficiencia de la misma?

3.- En el mundo globalizado los sistemas de gestión son una herramienta muy utilizada para mejorar la eficiencia de una organización. ¿Cree usted que sería una herramienta útil en la secretaría de la Facultad?

4.- Se sabe que un sistema de gestión tiene por objetivo estandarizar y documentar procesos. ¿Pensaría usted que los procesos que se llevan a cabo en el área de secretaría de la Facultad pueden mejorarse al encontrarse estandarizados y documentados?

5.- Los procesos se encuentran documentados en un Manual de Procedimientos el mismo que es una guía para el cliente en la realización de sus trámites ¿Cree usted que la implementación de un Manual de Procedimientos para los trámites estudiantiles cumplirá con el objetivo de brindar un servicio más ágil y eficiente?

6.- La implementación del Manual de procedimientos, es importante puesto que ayuda al personal que labora en un determinado departamento o área a tener clara su actividad y responsabilidad. ¿Cómo cree usted que un Manual de Procedimientos ayudaría en la capacitación y excelencia para el personal del área de secretaría de la Facultad?

**Gracias por su colaboración**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN  
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	<b>DE</b>	040149427-3	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	<b>Y</b>	PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA.	
<b>DIRECCIÓN:</b>	Quito Carcelén manzana pasaje 7 casa E12-14		
<b>EMAIL:</b>	ppao_18@hotmail.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	3813714	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0997015719

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS PARA ADMINISTRAR Y CONTROLAR LA DOCUMENTACIÓN GENERADA POR LOS TRÁMITES ESTUDIANTILES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN ESTUDIANTIL AÑO 2013. PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.
<b>AUTOR (ES):</b>	PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA.
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2013/12/23
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Dra. Cecilia Rea

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA, con cédula de identidad Nro. 040149427-3, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 02 días del mes enero del 2014

**EL AUTOR:**



(Firma).....

Nombre: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA

C.C.: 040149427-3

**ACEPTACIÓN:**

(Firma) .....

Nombre: **Ing. Betty Chávez**

Cargo: **JEFE DE BIBLIOTECA**

Facultado por resolución de Consejo Universitario \_\_\_\_\_



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA, con cédula de identidad Nro. 040149427-3 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado titulado: **LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS PARA ADMINISTRAR Y CONTROLAR LA DOCUMENTACIÓN GENERADA POR LOS TRÁMITES ESTUDIANTILES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN ESTUDIANTIL AÑO 2013. PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.** Ha sido desarrollado para optar por el Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma) .....

Nombre: PINTO ROBLES PAOLA ALEXANDRA

Cédula: 040149427-3

Ibarra, a los 2 días del mes de enero del 2014