



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE GRADO

Tema:

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL MACROPROCESO DE
SERVICIO A ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA
DEL NORTE DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA
DE IMBABURA”.**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

AUTORA: MORENO ROSA

DIRECTOR: ING. FRANCISCO ROSALES

Ibarra – 2015

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de Investigación tiene como objetivo un manejo adecuado de las actividades operativas optimizando los recursos existentes y alcanzando un alto índice de eficiencia y eficacia en las actividades cotidianas del Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica del Norte.

Se establecieron los antecedentes generales, detallando información específica, que permitió conocer de manera general el ambiente interno del Departamento de Bienestar Universitario; para sustentar todos los planteamientos fue necesario estructurar las bases teórico científicas; a través de las encuestas realizadas a los estudiantes, se realizó un diagnóstico con la finalidad de detectar las fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas; con la información receptada, se pudo conocer que uno de los principales problemas detectados en el Departamento de Bienestar Universitario es que los estudiantes no conocen los procesos y procedimientos a seguir de los servicios que presta este Departamento, además de no contar con un manual de procedimientos bien estructurado y difundido en el cual se detallen las funciones y procedimientos del personal que trabaja en el Departamento.

Por lo expuesto anteriormente se realiza el “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL MACROPROCESO DE SERVICIO A ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”, determinando funciones y procedimientos, delimitados sobre la base de un organigrama estructural, bajo el marco legal vigente en el país, con lo que se pretende optimizar tiempo, recursos para el bienestar del Departamento de Bienestar Universitario y de los estudiantes de la Universidad. En general el impacto de la aplicación del presente Manual de procedimientos es positivo.

SUMMARY

The present research to properly manage operational activities optimizing existing resources and reaching a high level of efficiency and effectiveness in the daily activities of University Welfare Department of the Technical University of the North.

General background, detailing specific information, which generally allowed to know the internal environment of the University Welfare Department were established; to support all approaches was necessary to structure the scientific theoretical bases; through surveys of students, a diagnosis in order to identify the strengths, weaknesses, opportunities, threats were made; with receipted information, it was learned that one of the main problems identified in the University Welfare Department is that students do not know the processes and procedures to monitor the services provided by the Department, in addition to not having a procedure manual well-structured and distributed in which the functions and procedures of the staff working in the Department detailing.

By foregoing the "MANUAL PROCEDURES TO SERVICE MACROPROCESS TECHNICAL UNIVERSITY STUDENTS OF NORTHERN PROVINCE CITY IBARRA IMBABURA" determining, functions, procedures, defined on the basis of a structural chart is performed under the legal framework in the country, which is to optimize time, resources for the welfare of University Welfare Department and students of the University.

AUTORÍA

Yo, **ROSA HORTENCIA MORENO RODRIGUEZ**, portadora de la cédula de ciudadanía N° 1003656848, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional, respetando las diferentes fuentes y referencias bibliográficas que se incluyen en el mismo.

Todos los efectos académicos y legales que se desprendan de la presente investigación serán de mi exclusiva responsabilidad.



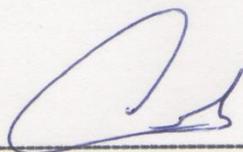
Rosa Hortencia Moreno Rodríguez

C.I. 100365684-8

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por la egresada **ROSA HORTENCIA MORENO RODRIGUEZ**, para optar por el título de **INGENIERA COMERCIAL**, cuyo tema es: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL MACROPROCESO DE SERVICIO A ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”**, considero que el presente trabajo reúne requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a 06 días del mes de Octubre del 2014.



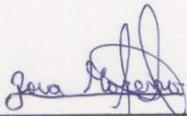
Ing. Francisco Rosales
DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO



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

Yo, ROSA HORTENCIA MORENO RODRIGUEZ, con cédula de ciudadanía N° 1003656848, 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 del trabajo de grado denominado: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL MACROPROCESO DE SERVICIO A ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERA COMERCIAL en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejecutar plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi consideración 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: Rosa Hortencia Moreno Rodríguez

Cédula: 100365684-8



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	
CÉDULA DE CIUDADANÍA:	1003656848
APELLIDOS Y NOMBRES:	MORENO RODRIGUEZ ROSA HORTENCIA
DIRECCIÓN:	BARRIO SAN JOSE , CALLE RIO AMAZONAS VIA SANTA ROSA
E-MAIL:	rosa_moreno123@hotmail.com
TELÉFONO FIJO	0982697265
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL MACROPROCESO DE SERVICIO A ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA.
AUTORA:	ROSA HORTENCIA MORENO RODRIGUEZ
FECHA:	
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSTGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERA COMERCIAL
DIRECTOR:	INGENIERO FRANCISCO ROSALES

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Rosa Hortencia Moreno Rodríguez, con cédula de ciudadanía N° 1003656848, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago la 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 Art. 144.

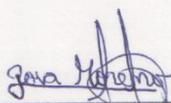
3. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 6 días del mes de Octubre del 2014.

LA AUTORA:

Firma:



Nombre: Rosa Hortencia Moreno Rodríguez

Facultado por resolución del Consejo Universitario

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado A Dios por ser quien me da la salud y fuerzas día a día. A mis queridos padres Fausto y Elsa quienes con su sacrificio, amor, apoyo, confianza, compañía, desvelos y firme constancia de superación, me han brindado la oportunidad de ser la mujer emprendedora y segura para enfrentar cualquier obstáculo que se presente en el camino y mostrar lo mejor de mí. A mis hermanas que día a día me alentaban con palabras de cariño, apoyo y comprensión y por ultimo a mis sobrinos que con cada sonrisa que me brindan día a día me hicieron esforzar para culminar esta etapa de mi vida profesional

Rosa Hortencia Moreno Rodríguez

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a mis padres, a mis hermanas que estuvieron cerca de mí guiándome a culminar esta etapa de mi vida.

A la Universidad Técnica del Norte en especial a sus catedráticos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas quienes han sabido transmitirme sus conocimientos, para ser una profesional de calidad y con calidez.

A mis amigos y amigas en especial a Paola, Miguel, Ana, Cynthia, Valeria y María Isabel, quienes siempre han estado apoyándome y brindándome sus consejos para alcanzar mis metas.

De manera especial al Ingeniero Francisco Rosales quien con sus conocimientos me supo dirigir y guiar en este proyecto de grado.

Rosa Hortencia Moreno Rodríguez

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	ii
SUMMARY.....	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
CONTENIDO	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii
JUSTIFICACIÓN.....	xviii
CAPÍTULO I.....	21
Antecedentes	21
Objetivos.....	23
Objetivo general.....	23
Objetivos específicos	23
Analizar la estructura Orgánico Funcional del Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica del Norte	23
Evaluar los Procedimientos Administrativos de los procesos y servicios que brinda el Departamento de Bienestar Universitario.....	23
Determinar la calidad de los servicios que presta el personal del Departamento de Bienestar Universitario a los usuarios.	23
Variables diagnósticas	24
Indicadores:	24
Matriz de la relación diagnóstica.....	25
Identificación de la población.....	26

Cálculo de la muestra	26
Tabulación y análisis de la información	28
Matriz FODA	42
Cruces estratégicos	43
Identificación del problema Diagnóstico.....	44
CAPÍTULO II.....	45
Universidades estatales.....	45
Base legal	47
Objetivos Y Estrategias.....	47
Importancia	50
Estructura orgánica.....	53
La Organización.....	54
Organigramas	55
Definición	55
Objetivo.....	56
Finalidad y utilidad	56
Características	57
Tipos de organigramas	58
Manuales	59
CONCEPTO.....	59
Ventajas.....	60
Desventajas	60
Clasificación.....	61
Manuales de procedimientos	64
Concepto	64
Elementos clave.....	65
Proceso.....	66
Características de un proceso	66
Límites de un proceso.....	67
Factores de un proceso	67
Tipos de procesos.....	68
Procedimiento	69

Información que se incorpora en el manual de procedimientos	71
Procedimiento general para la elaboración de manuales administrativos.	74
Diagramas de flujo	76
Diagramación.....	76
Símbolos para elaborar diagramas de flujo, diagramación administrativa	76
Ventajas.....	78
Gestión por procesos.....	79
Definición de gestión por procesos	79
Ventajas de la gestión por procesos	80
El enfoque basado en procesos.....	80
Principios de la gestión por procesos	81
Características de la organización por procesos	82
Bienestar universitario	83
Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica del Norte.....	83
Ley orgánica de Educación Superior	84
Instructivo del departamento de bienestar universitario	84
Estructura orgánica.....	87
CAPÍTULO III	88
Manual de procedimientos del macroproceso de servicio a estudiantes .	88
Introducción a la propuesta.....	88
Marco Legal	89
Atribuciones y utilidad	90
Objetivos del manual de procedimientos	90
Alcance de la propuesta	91
Descripción y diagramación de los procedimientos	92
Análisis del Control Interno	92
CONTROL INTERNO	92
ANALISIS DE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO BIENESTAR UNIVERSITARIO	93
DIAGNOSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LOS PROCEDIMIENTOS .	94
MAPA DE PROCESOS	96

DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	97
CAPÍTULO IV.....	128
Niveles de Impacto	128
Tipos de impactos.....	129
Impacto Educativo	129
Impacto Social	129
Impacto de Valores	130
Impacto de gestión administrativa.....	131
Impacto General	132
CONCLUSIONES	133
RECOMENDACIONES.....	134
BIBLIOGRAFÍA.....	135
LINKOGRAFÍA.....	136

ÍNDICE DE TABLAS

1 Matriz de la relación diagnóstica.....	25
2 Distribución de la población	26
3 Distribución de la población	27
4 Personas que conocen lo que es un proceso	28
5 Procesos del departamento de Bienestar Universitario	29
6 Servicios del departamento de Bienestar Universitario.....	30
7 Funcionarios responsables del proceso.....	31
8 Existencia del organigrama del departamento de Bienestar	32
9 Deberes y responsabilidades de los funcionarios del DBU.....	33
10 Conocimiento sobre un documento escrito	34
11 Percepción sobre los trámites.....	35
12 Atención en el DBU.....	36
13 Importancia sobre un documento de procesos	37
14 Importancia de un documento escrito	38
15 Beneficio de un documento escrito	39
16 Género	40
17 Facultad a la que pertenecen.....	41
18 Matriz FODA	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1 Conocimiento de un proceso	28
2 Procesos del departamento de Bienestar Universitario	29
3 Servicios del departamento de Bienestar Universitario.....	30
4 Funcionarios responsables del proceso.....	31
5 Existencia del organigrama del departamento de Bienestar	32
6 Deberes y responsabilidades de los funcionarios del DBU.....	33
7 Conocimiento sobre un documento escrito.....	34
8 Percepción sobre los trámites.....	35
9 Atención en el DBU.....	36
10 Importancia sobre un documento de procesos	37
11 Importancia de un documento escrito	38
12 Beneficio de un documento escrito	39
13 Género	40
14 facultad a las que pertenecen	41

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se lo puede considerar no solamente como manual, sino como una herramienta de trabajo que proporcionará a los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte, mayor facilidad para dirigir y orientarse con eficiencia y eficacia en los servicios del Departamento de Bienestar Universitario.

Consta de los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I.- Se realizó un diagnóstico situacional que permitió plantear el problema de forma clara y precisa, permitiendo desarrollar la investigación y presentando los objetivos que se pretenden alcanzar y por último elaborar el manual de procedimientos del Departamento de Bienestar Universitario.

CAPÍTULO II.- En este capítulo se dará a conocer las principales fundamentaciones teóricas sobre la gestión de procesos. Se determina las características e importancia de una guía, de un manual de procedimientos administrativos.

CAPÍTULO III.- Aquí se desarrolla la propuesta que es el manual de procedimientos del Departamento de Bienestar Universitario de la UTN. Se explican los diversos procesos que deben cumplir en forma cotidiana los estudiantes universitarios.

CAPÍTULO IV.- Aquí se detallan los impactos que va a tener la implementación de la propuesta: impacto administrativo, impacto educativo, impacto de valores.

JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto es muy importante ya que el Manual de Procesos y Procedimientos de Servicio a Estudiantes, como medio de apoyo constituye una herramienta necesaria en la toma de decisiones, mejorando la gestión institucional en los diferentes procesos administrativos, permitiendo introducir una nueva forma de ejecutar las actividades administrativas y operativas a través de un lenguaje claro y sencillo.

La presente investigación es factible realizar porque cuenta con el apoyo incondicional de los Directivos de las diferentes dependencias de la institución, además se dispone del asesoramiento de expertos en la materia y por otra parte existe información actualizada sobre Gestión por Procesos y las Normas ISSO 9004 que son las Normas de Gestión para el éxito sostenido de una organización - Enfoque de gestión de la calidad.

Los beneficiarios de la investigación son Directos e Indirectos. Directo la Institución e Indirectos los estudiantes, ya que ambos sectores constituyen el Capital Humano que dinamiza este sector educativo, solicitando los servicios que presta el Departamento de Bienestar Universitario, con el fin de mejorar el servicio que solicitan los estudiantes universitarios. Este documento permitirá la integración y coordinación de actividades, como también fortalecer la relación con otras dependencias de la institución, ya que la comunicación tendrá mayor fluidez con el apoyo de instrucciones escritas y gráficas a través de la diagramación de actividades.

Este proyecto tiene un interés significativo para la Comunidad Universitaria, ya que a través de la Implementación de un Modelo de Gestión de calidad, mejoramiento continuo y la mejora de la productividad en las actividades administrativas, se logrará vincular la estrategia con sus objetivos, estructura, recursos, procesos, actividades y productos y así se logrará tener una relación clara entre los planes operativos del día a día y la visión de largo plazo de la Universidad.

El presente trabajo de investigación es original, ya que no existe antecedentes de que se haya realizado este tipo de trabajo, pero existen otros proyectos de investigación sobre otras áreas de la universidad como son gestión de capital Humano y recursos bibliotecarios , además en este proyecto de investigación se hará referencia a la diagramación de las actividades Administrativas y Operativas, lo que sin duda constituye un aporte para la UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, sobre la base de la Eficiencia, Eficacia y Economía, el mismo que se adecúa a las necesidades de la Institución.

OBJETIVO GENERAL

Elaborar el Manual de procesos y procedimientos del Macroproceso de Servicio a Estudiantes de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Hacer un diagnóstico de la situación actual del DEPARTAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVRSIDAD TECNICA DEL NORTE.
- Establecer los lineamientos teóricos y científicos, mediante la estructuración de un marco teórico que sustente la propuesta del proyecto.
- Plantear la propuesta del Manual de Procedimientos, en base a los objetivos determinados.
- Analizar los posibles impactos educativo, cultural, de valores y de Gestión Administrativa

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1 Antecedentes

La Universidad Técnica del Norte, está ubicada en la ciudad de Ibarra, capital de la provincia de Imbabura a una altitud de 2.225 m.s.n.m. posee un clima templado seco con una temperatura promedio de 18° C. concentra la mayor población urbana de la provincia con 139.721 habitantes.

En la década de los 70, un importante sector de profesionales que sentía la necesidad de que el norte del país cuente con un Centro de Educación Superior que responda a los requerimientos propios del sector comienza a dar los primeros pasos para lo que hoy es la UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.

La UTN se creó mediante ley N° 43 publicada en el Registro Oficial N° 482 del 18 de Julio de 1986. Está ubicada en la Avenida 17 de Julio 5-21 Barrio el Olivo y General José María Córdova. “La Universidad Técnica del Norte es una institución de educación superior, pública y acreditada, forma profesionales de excelencia, críticos, humanistas, líderes y emprendedores con responsabilidad social; genera, fomenta y ejecuta procesos de investigación, de transferencia de saberes, de conocimientos científicos, tecnológicos y de innovación; se vincula con la comunidad, con criterios de sustentabilidad para contribuir al desarrollo social, económico, cultural y ecológico de la región y del país”.

En base a esta misión como marco de referencia la Universidad Técnica del Norte ha conseguido la acreditación nacional ubicándose en el grupo de las mejores universidades del país y se encuentra ya en proceso de acreditación internacional. Actualmente la UTN está representada por el Dr. Miguel Naranjo Toro, en calidad de Rector. Cuenta con una amplia infraestructura constituida por cinco facultades de estudios, administración general, organismos internos, centros académicos y experimentales.

El número de estudiantes que asisten a esta casona universitaria es alrededor de 7118 en modalidad presencial mismos que acuden desde los diferentes cantones de la provincia de Imbabura e incluso de toda la región norte del país. El personal docente está constituido por 391 personas y el personal administrativo y de servicios por 247.

La Universidad Técnica del Norte en su gran trayectoria de vida institucional ha logrado un crecimiento muy notorio e influencia en el desarrollo de la región norte y del país, motivo por el cual las Autoridades y Directivos se ven obligados a planificar un desarrollo físico, académico y administrativo acorde a las tendencias de crecimiento institucional.

En vista del notable crecimiento y con la finalidad de mejorar los procesos académicos y administrativos se ha elaborado un Modelo de Gestión Institucional el cual se pretende implementar con los respectivos manuales de procedimientos por cada dependencia.

El propósito del Bienestar Universitario es facilitar la obtención de ayuda, ofrecer servicios asistenciales a la comunidad de la Universidad.

Esta unidad se encarga de promover un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de las y los estudiantes en un ambiente libre de violencia y brindar asistencia a quienes demanden por violaciones a estos derechos.

La Unidad de Bienestar Universitario está conformada y tiene funciones y atribuciones que se establecen en el Estatuto Orgánico y la Normatividad de la Universidad.

El marco referencial de este modelo de gestión está dado por los principios de Gobernanza Universitaria, la Norma ISO 9004-2009, el Modelo de Calidad de Malcolm Baldrige, el Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013, Ley Orgánica de Educación Superior y su Reglamento, la Misión y Visión de la Universidad Técnica del Norte.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Realizar un diagnóstico general que permita identificar la situación actual del Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica del Norte para determinar las variables necesarias para la elaboración del manual de procedimientos del macroproceso de servicio a estudiantes de la Universidad Técnica del norte de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura.

1.2.2 Objetivos específicos

- 1.2.2.1 Analizar la estructura Orgánico Funcional del Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica del Norte
- 1.2.2.2 Evaluar los Procedimientos Administrativos de los procesos y servicios que brinda el Departamento de Bienestar Universitario.
- 1.2.2.3 Determinar la calidad de los servicios que presta el personal del Departamento de Bienestar Universitario a los usuarios.

1.3 Variables diagnósticas

Para facilitar el enfoque de este estudio en los aspectos relevante y sus relaciones se consideró las siguientes variables:

1.1.1 Estructura Orgánico Funcional

1.1.2 Procedimientos Administrativos

1.1.3 Calidad de Servicios

1.4 Indicadores:

Para investigar las variables antes mencionadas se ha determinado los siguientes indicadores.

Variable: Estructura Orgánico Funcional

Estatuto

Reglamentos

Niveles Jerárquicos

Organigramas (Estructural y Funcional)

Funciones

Variable: Procedimientos Administrativos

Actividades y tareas

Procedimientos

Sistema de Documentación

Recursos Utilizados

Variable: Calidad de Servicios

Horario de atención

Trámites

Calidad del servicio

Posibilidades de mejora en los servicios

1.5 Matriz de la relación diagnóstica

Cuadro 1 Matriz de la relación diagnóstica

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS	VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Realizar un diagnóstico general que permita identificar la situación actual del Departamento de Bienestar Universitario para determinar las variables necesarias para la elaboración del manual de procedimientos del macroproceso de Servicio a estudiantes de la Universidad Técnica del norte de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura.	Analizar la estructura Orgánico Funcional del Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica del Norte	Estructura Orgánica Funcional	<ul style="list-style-type: none"> - Estatuto - Reglamentos - Niveles Jerárquicos - Organigramas (Estructural y Funcional) - Funciones 	Encuesta	Primaria
	Evaluar los procedimientos administrativos de los procesos y servicios que brinda el Departamento de Bienestar Universitario	Procedimientos Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades y Tareas - Procedimientos - Sistema de documentación - Recursos utilizados 	Observación	Secundaria
	Determinar la calidad de los servicios que presta el personal a los usuarios	Calidad de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Horario de Atención - Trámites - Calidad del Servicio - Servicios a mejorar o Incrementar 	Observación Encuestas	Secundaria Primaria

FUENTE: Investigación Directa

ELABORADO POR: Autora

1.6 Identificación de la población

Para el desarrollo de la presente investigación se ha considerado como unidad de análisis a los clientes internos de la Universidad.

Cuadro 2 Distribución de la población

ESTUDIANTES	TOTAL	%
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS (FACAE)	1587	0.22
CIENCIAS DE LA SALUD	1128	0.16
INGENIERIA EN CIENCIAS AGROPECUARIAS Y AMBIENTALES (FICAYA)	925	0.13
EDUCACION CIENCIA Y TECNOLOGIA (FECYT)	2184	0.31
INGENIERIA EN CIENCIAS APLICADAS (FICA)	1294	0.18
TOTAL	7118	100%

Fuente: Dirección de Planeamiento y Evaluación Integral

Elaborado por: Autora

1.7 Cálculo de la muestra

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

De donde:

n= Número de encuestas

Z= Valor tipificado= 1.96 a un 95% de confianza

σ^2 =Varianza= 0,25

e= Margen de error = 5%

N= Población

$$n = \frac{7118(0.25)(1.96)^2}{(7118-1)(0.05)^2 + (0.25)(1.96)^2}$$

$$n = \frac{7118(0.9604)}{(7117)(0.0025) + (0.25)(3.8416)}$$

$$n = \frac{6836.1272}{17.7925 + 0.9604}$$

$$n = \frac{6836.1272}{18.7529}$$

$$n = 364.53$$

$$n = 365$$

Cuadro 3 Distribución de la población

ESTUDIANTES	TOTAL
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS (FACAE)	81
CIENCIAS DE LA SALUD	58
INGENIERIA EN CIENCIAS AGROPECUARIAS Y AMBIENTALES (FICAYA)	47
EDUCACION CIENCIA Y TECNOLOGIA (FECYT)	112
INGENIERIA EN CIENCIAS APLICADAS (FICA)	66
TOTAL	365

Fuente: Dirección de Planeamiento y Evaluación Integral

Elaborado por: Autora

1.8 Tabulación y análisis de la información

1.8.1 Encuesta dirigida a los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura

1. ¿Sabe usted lo que es un proceso?

Cuadro 4 Personas que conocen lo que es un proceso

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	335	92%
NO	30	8%
TOTAL	365	100%

Gráfico 1 Conocimiento de un proceso



Fuente: Encuestas dirigidas a los estudiantes

Elaborado por: Autora

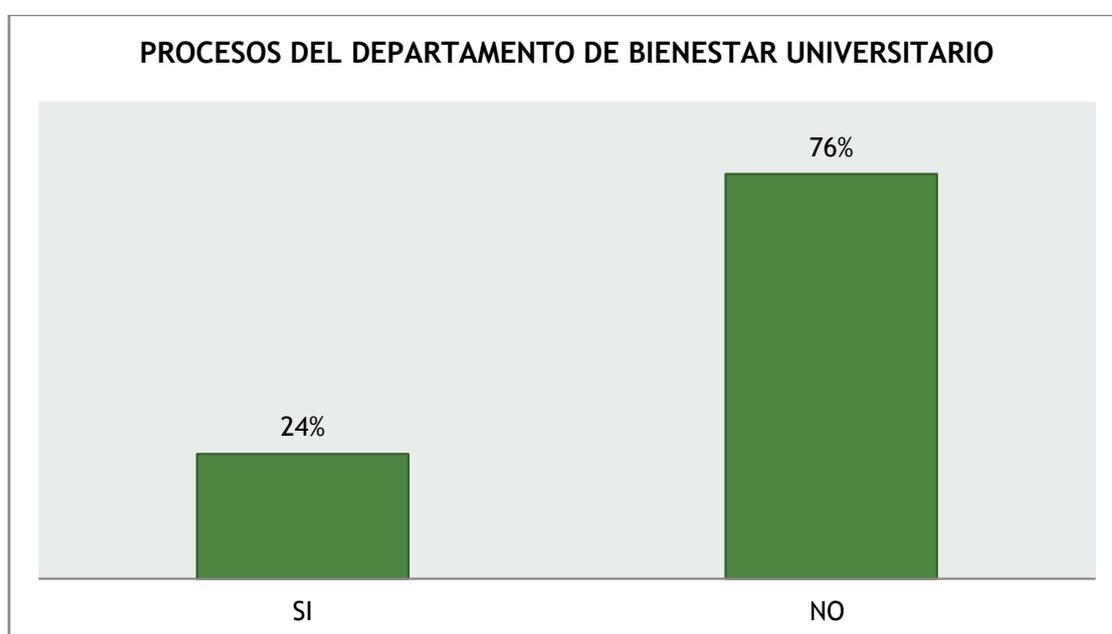
Análisis: Como se puede observar en el gráfico, un porcentaje mayor de los estudiantes investigados conoce lo que es un proceso, mientras que una minoría restante desconoce este término, lo que permite poner en marcha la investigación planteada.

2. ¿Conoce usted todos los procesos que existen en el Departamento de Bienestar Universitario?

Cuadro 5 Procesos del departamento de Bienestar Universitario

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	86	24%
NO	279	76%
TOTAL	365	100%

Gráfico 2 Procesos del departamento de Bienestar Universitario



Fuente: Encuestas dirigidas a los estudiantes

Elaborado por: Autora

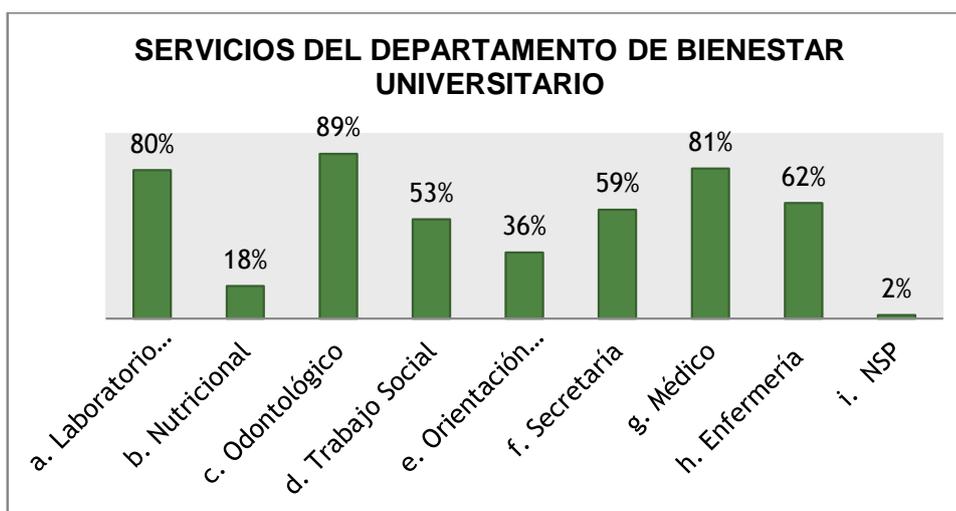
Análisis: Los datos obtenidos en la investigación indican que apenas un pequeño porcentaje de la muestra investigada conoce los procesos existentes en el Departamento de Bienestar Universitario, es decir que la mayoría de dicha muestra no conoce los procesos que se requieren para acceder a los servicios que ofrece la misma. Los estudiantes deben estar al tanto de los procesos de cada servicio del Departamento de Bienestar Universitario para que accedan a un servicio más ágil y eficiente. Situación que permite viabilizar el proyecto de la investigación planteada.

3. ¿Qué tipos de servicios conoce del Departamento de Bienestar Universitario?

Cuadro 6 Servicios del departamento de Bienestar Universitario

VARIABLES	FRECUENCIA	%
a. Laboratorio Clínico	292	80%
b. Nutricional	64	18%
c. Odontológico	324	89%
d. Trabajo Social	195	53%
e. Orientación Profesional	130	36%
f. Secretaría	214	59%
g. Médico	295	81%
h. Enfermería	227	62%
i. NSP	7	2%
TOTAL	1748	

Gráfico 3 Servicios del departamento de Bienestar Universitario



Fuente: Encuestas dirigidas a los estudiante

Elaborado por: Autora

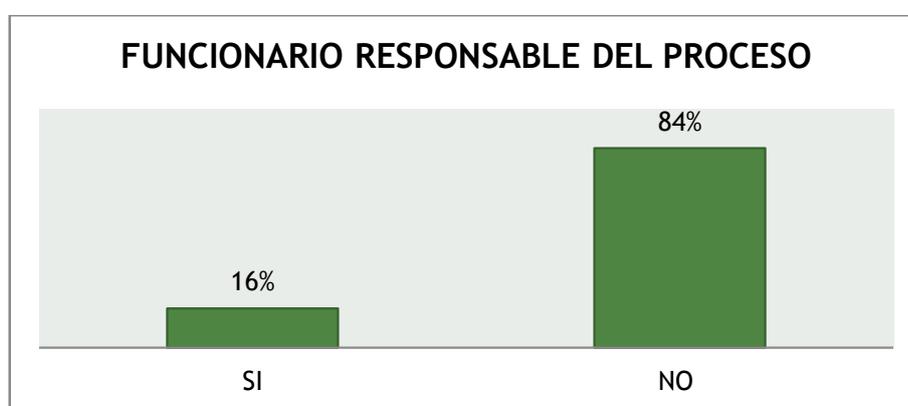
Análisis: Los datos obtenidos en la investigación indican que una mínima cantidad personas encuestadas no conocen la totalidad de los servicios que brinda el Departamento de Bienestar Universitario, dando como resultado que el servicio odontológico es el más visitado, seguido del Laboratorio clínico y médico, y el porcentaje restante los demás servicios existentes.

4. ¿Sabe usted que funcionario es responsable de los procesos que presta cada servicio del Departamento de Bienestar universitario?

Cuadro 7 Funcionarios responsables del proceso

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	60	16%
NO	305	84%
TOTAL	365	100%

Gráfico 4 Funcionarios responsables del proceso



Fuente: Encuestas dirigidas a los estudiantes

Elaborado por: Autora

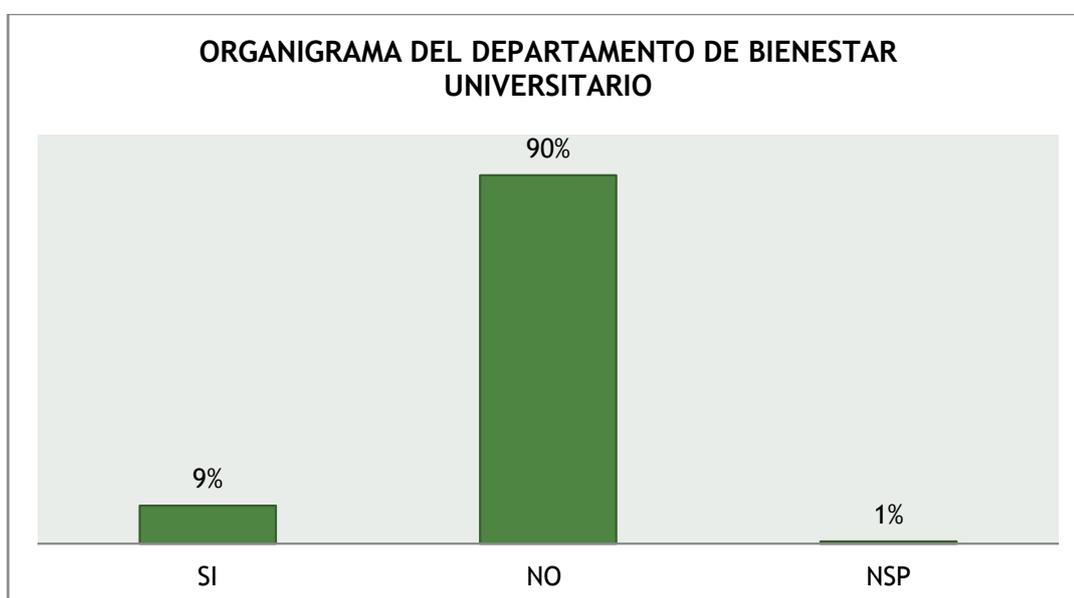
Análisis: Como se puede observar en el gráfico, apenas una cantidad mínima de los estudiantes encuestados conoce qué funcionario es responsable de los procesos que presta cada servicio del Departamento de Bienestar Universitario, motivo por el cual permite la viabilidad de la presente investigación, ya que cada estudiante debe estar al tanto de quien es el responsable de cada uno de los servicios que ofrece el Departamento de Bienestar universitario.

5. ¿Conoce si el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad cuenta al momento con un organigrama?

Cuadro 8 Existencia del organigrama del departamento de Bienestar

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	34	9%
NO	329	90%
NSP	2	1%
TOTAL	365	100%

Gráfico 5 Existencia del organigrama del departamento de Bienestar



Fuente: Encuestas dirigidas a los estudiantes

Elaborado por: Autora

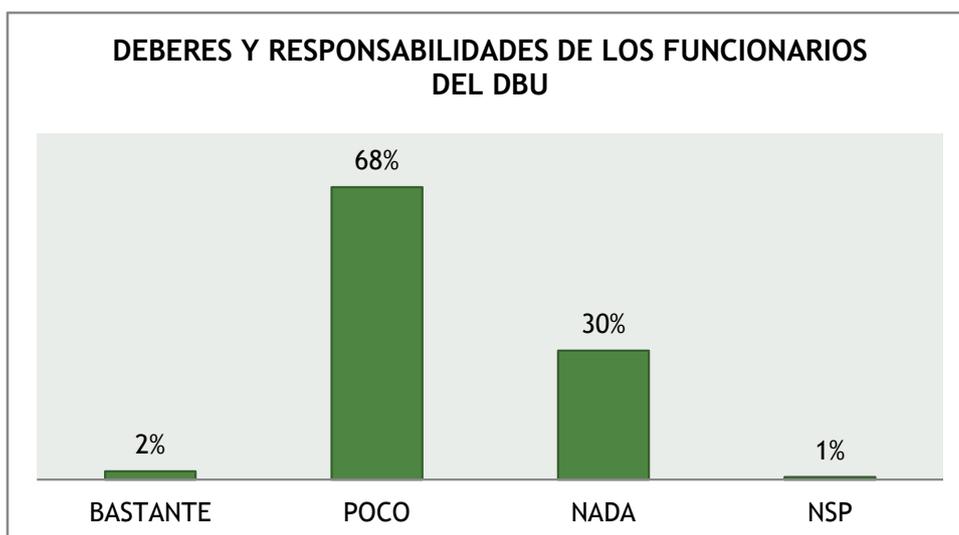
Análisis: Los resultados obtenidos muestran que un alto porcentaje de estudiantes no conocen si el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad cuenta con un organigrama, es una mientras que apenas un pequeño porcentaje dice conocer que el departamento de Bienestar Universitario cuenta con un organigrama, y el 1% no se pronuncia. Los estudiantes de la Institución deben estar al tanto respecto al Organigrama que tiene este Departamento ya que se establece los procedimientos y los responsables de cada servicio que ofrece el mismo.

6. ¿Conoce usted los deberes y responsabilidades de los funcionarios del Departamento de Bienestar Universitario?

Cuadro 9 Deberes y responsabilidades de los funcionarios del DBU

VARIABLES	FRECUENCIA	%
BASTANTE	7	2%
POCO	247	68%
NADA	109	30%
NSP	2	1%
TOTAL	365	100%

Gráfico 6 Deberes y responsabilidades de los funcionarios del DBU



Fuente: Encuestas dirigidas a los estudiantes

Elaborado por: Autora

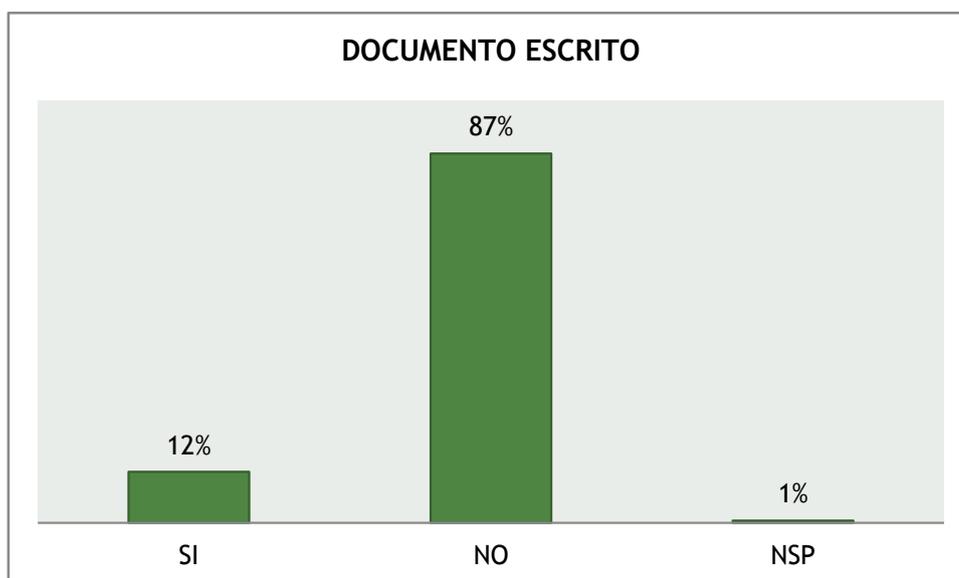
Análisis: El gráfico demuestra que un alto porcentaje de los estudiantes tiene no tienen conocimiento sobre los deberes y responsabilidades de los funcionarios del Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad, con un porcentaje mínimo de los estudiantes que conocen bastante sobre estos deberes y responsabilidades. Para que un manual de procedimientos esté debidamente difundido, los estudiantes deben conocer los deberes y responsabilidades de todos los funcionarios del Departamento.

7. ¿Conoce usted si existe un documento escrito donde se detalla los procesos existentes en el Departamento de Bienestar Universitario?

Cuadro 10 Conocimiento sobre un documento escrito

VARIABLES	FRECUENCIA	%
SI	44	12%
NO	319	87%
NSP	2	1%
TOTAL	365	100%

Gráfico 7 Conocimiento sobre un documento escrito



Fuente: Encuestas dirigidas a los estudiantes

Elaborado por: Autora

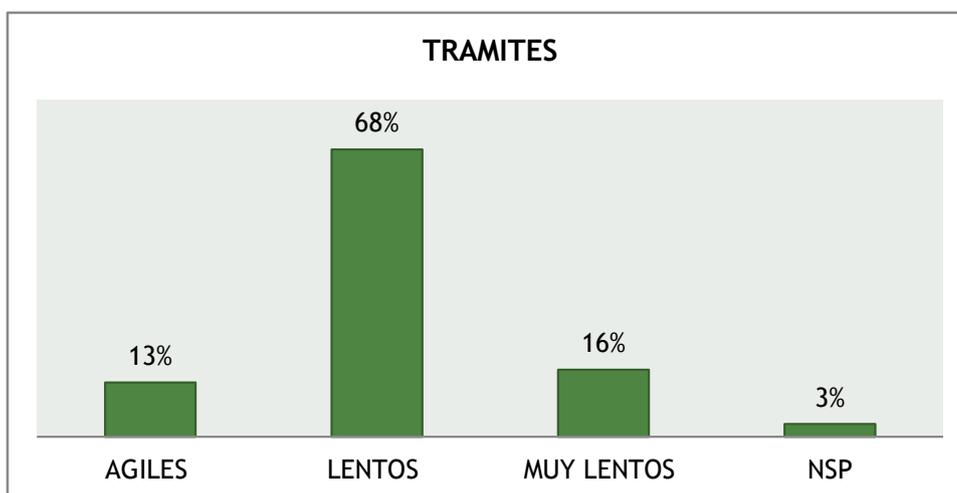
Análisis: Después de haber realizado las respectivas encuestas puedo concluir que apenas un pequeño porcentaje de las personas encuestadas tiene conocimiento sobre la existencia de un Documento escrito, en el cual se detallan los procesos del Departamento de Bienestar Universitario, mientras que un porcentaje mayor no tiene conocimiento alguno de la existencia de mencionado documento y el 1% no sabe que contestar, dando como resultado la viabilidad del proyecto a investigar.

8. Considera que los trámites para acceder a los servicios que ofrece el Departamento de Bienestar Universitario son:

Cuadro 11 Percepción sobre los trámites.

VARIABLES	FRECUENCIA	%
AGILES	47	13%
LENTOS	249	68%
MUY LENTOS	58	16%
NSP	11	3%
TOTAL	365	100%

Gráfico 8 Percepción sobre los trámites



Fuente: Encuestas dirigidas a los estudiantes

Elaborado por: Autora

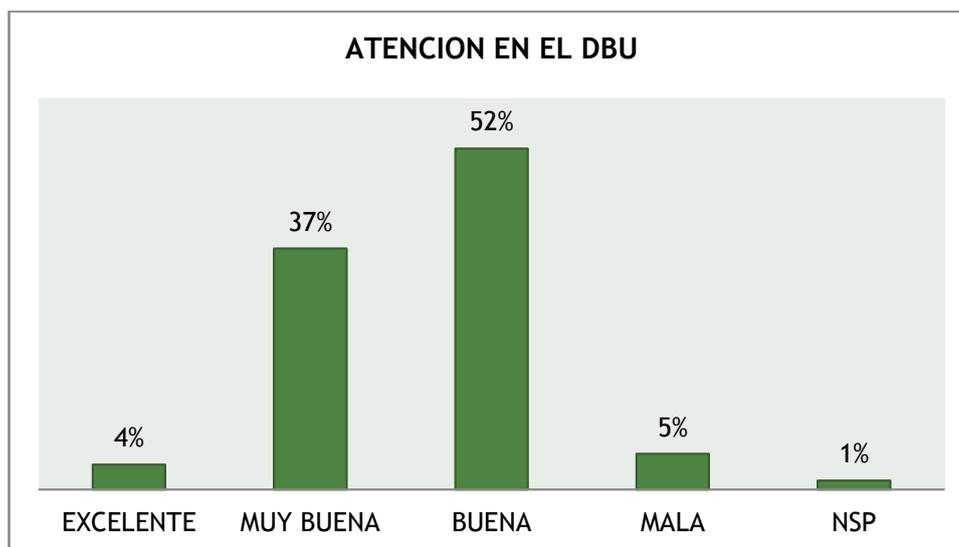
Análisis: El resultado obtenido de las encuestas aplicadas indica que un porcentaje menor de los estudiantes considera que los trámites para acceder a los servicios que ofrece el Departamento de Bienestar Universitario son Ágiles, la mayoría de dichas personas considera que estos trámites son Lentos debido a la atención que reciben, seguido de un porcentaje considerable que piensan que son muy lentos y un 3% restante no se pronunció, ya que no conocían los servicios antes mencionados.

9. La atención y los servicios que le brinda el personal del Departamento de Bienestar Universitario es:

Cuadro 12 Atención en el DBU

VARIABLES	FRECUENCIA	%
EXCELENTE	14	4%
MUY BUENA	135	37%
BUENA	191	52%
MALA	20	5%
NSP	5	1%
TOTAL	365	100%

Gráfico 9 Atención en el DBU



Fuente: Encuestas dirigidas a los estudiantes

Elaborado por: Autora

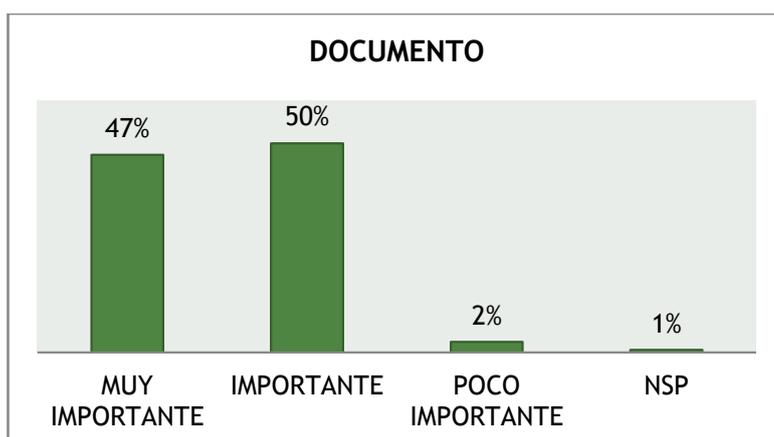
Análisis: En el Departamento de Bienestar Universitario según las encuestas realizadas a los estudiantes demuestran que la atención que brinda es buena representado en un alto porcentaje, seguido de una atención excelente y muy buena, y un pequeño porcentaje dice que la atención es mala, esto quiere decir que este departamento cuenta con una atención adecuada en los servicios que presta para los estudiantes matriculados en la Universidad Técnica del Norte.

10. ¿Considera importante contar con un documento donde se detallan los procesos y procedimientos del Departamento de Bienestar Universitario?

Cuadro 13 Importancia sobre un documento de procesos

VARIABLES	FRECUENCIA	%
MUY IMPORTANTE	172	47%
IMPORTANTE	182	50%
POCO IMPORTANTE	9	2%
NSP	2	1%
TOTAL	365	100%

Gráfico 10 Importancia sobre un documento de procesos



Fuente: Encuestas dirigidas a los estudiantes

Elaborado por: Autora

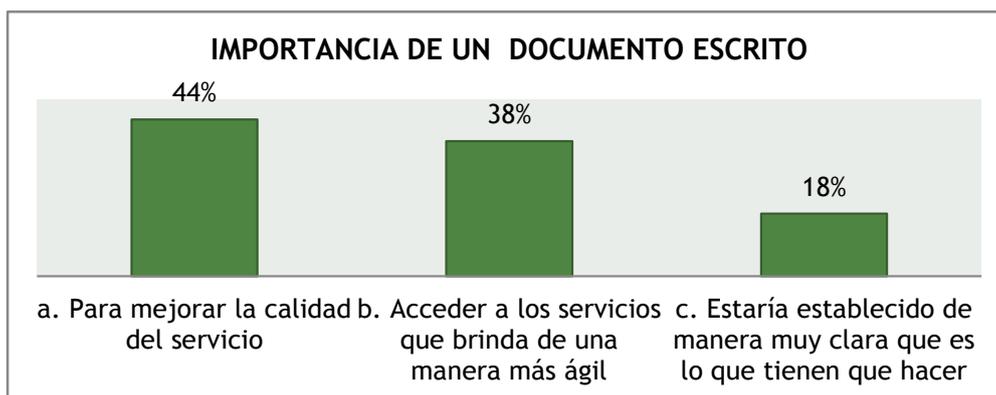
Análisis: Como se puede observar en el gráfico sobre la importancia de contar con un documento donde se detallan los procesos y procedimientos del Departamento de Bienestar Universitario tenemos un total de 97% entre muy importante e importante, una cifra contundente en el sentido de que los estudiantes se sentirían seguros con este documento ya que se especificaría que es lo que tiene que hacer cada funcionario y que procesos debemos seguir para adquirir los diferentes servicios del Departamento, con una mínima diferencia que consideran que es poco importante la existencia de este documento.

11. ¿Porque cree que es importante contar con un documento donde se detalle todos los procesos del área de Bienestar Universitario?

Cuadro 14 Importancia de un documento escrito

VARIABLES	FRECUENCIA	%
a. Para mejorar la calidad del servicio	193	44%
b. Acceder a los servicios que brinda de una manera más ágil	166	38%
c. Estaría establecido de manera muy clara que es lo que tienen que hacer	77	18%
TOTAL	436	100%

Gráfico 11 Importancia de un documento escrito



Fuente: Encuestas dirigidas a los estudiantes

Elaborado por: Autora

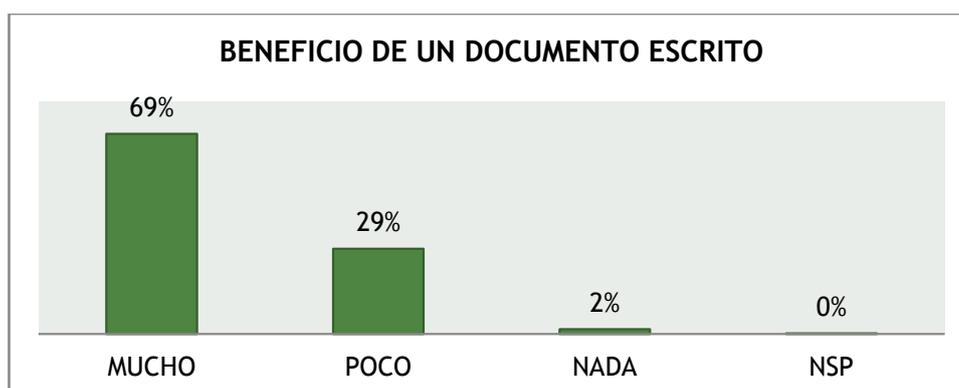
Análisis: Se puede apreciar en el gráfico que es importante contar con un documento donde se detalle todos los procesos del Departamento de Bienestar Universitario por diferentes razones, la primera sería porque se puede mejorar la calidad del servicio, seguido de un porcentaje considerable que afirman que para acceder a los servicios que brinda de una manera más ágil, con un porcentaje pequeño pero no menos importante que opinan que en este documento estaría establecido de una manera muy clara que es lo que tienen que hacer para acceder a los servicios que brinda este departamento.

12. ¿Cómo le beneficiaría a usted el que la Universidad tenga un documento en el cual se describan los procesos que existen en el servicio del Departamento de Bienestar Universitario?

Cuadro 15 Beneficio de un documento escrito

VARIABLES	FRECUENCIA	%
MUCHO	251	69%
POCO	107	29%
NADA	6	2%
NSP	1	0%
TOTAL	365	100%

Gráfico 12 Beneficio de un documento escrito



Fuente: Encuestas dirigidas a los estudiantes

Elaborado por: Autora

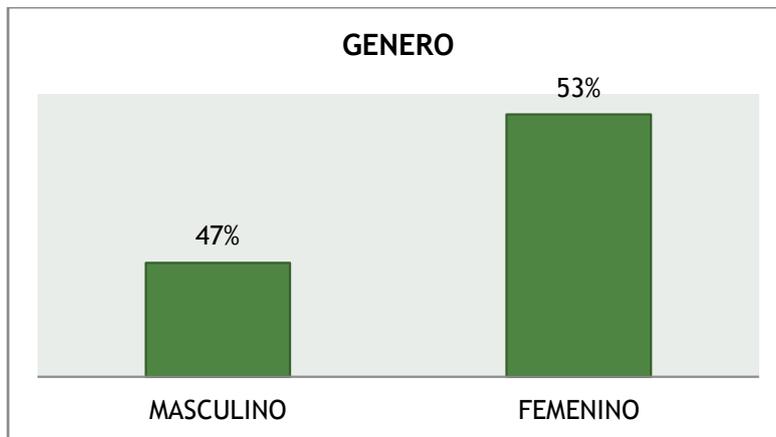
Análisis: Los resultados obtenidos demuestran que el 69% de los estudiantes encuestados consideran que contar con un Documento escrito que detalle los procesos del Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad les beneficiaría Mucho, por cuanto esto permitiría agilizar los trámites lo que significa un ahorro de recursos para la institución y tiempo para los estudiantes, el 29% considera que esto les beneficiaría Poco, y el resto no cree tener algún beneficio con la elaboración de este Documento.

DATOS TECNICOS:

Cuadro 16 Género

GENERO	FRECUENCIA	%
MASCULINO	171	47%
FEMENINO	194	53%
TOTAL	365	100%

Gráfico 13 Género



Fuente: Encuestas dirigidas a los estudiantes

Elaborado por: Autora

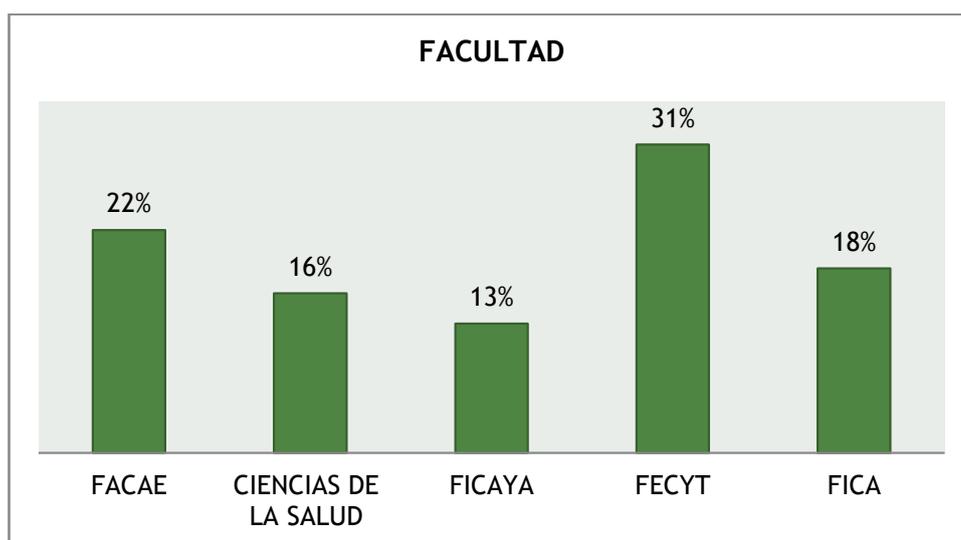
Análisis: El 53% de los estudiantes encuestados son del sexo femenino, mientras que el 47% son del sexo Masculino.

FACULTAD:

Cuadro 17 Facultad a la que pertenecen

FACULTAD	FRECUENCIA	%
FACAE	81	22%
CIENCIAS DE LA SALUD	58	16%
FICAYA	47	13%
FECYT	112	31%
FICA	67	18%
TOTAL	365	100%

Gráfico 14 facultad a las que pertenecen



Fuente: Encuestas dirigidas a los estudiantes

Elaborado por: Autora

Análisis: Para tener un resultado viable se realizó mediante fórmula escrita anteriormente las muestras por facultad y según el número de estudiantes dando el siguiente resultado: FACAE con 22%, CIENCIA DE LA SALUD con el 16%, FICAYA con el 13%, FECYT con el 31% y FICA con el 18%.

1.9 Matriz FODA

Cuadro 18 Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>F1: La Universidad Técnica del Norte cuenta con el Departamento de Bienestar Universitario estructurado y bien organizado.</p> <p>F2: El personal que trabaja en el Departamento de Bienestar Universitario es especializado y capacitado.</p> <p>F3: Adecuada Infraestructura del Departamento de Bienestar Universitario.</p> <p>F4: El departamento de bienestar Universitario cuenta con todos los servicios sociales.</p>	<p>O1: La Universidad Técnica del Norte es acreditada y se ubica entre las mejores del país.</p> <p>O2: Seguro Médico.</p> <p>O3: Convenios con Instituciones de Salud.</p> <p>O4: Charla educativas realizadas por el Departamento de Bienestar Universitario a través del Canal Universitario.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>D1. Inexistencia de un manual de procedimientos administrativos en el Departamento de Bienestar Universitario de la UTN.</p> <p>D2: Desconocimiento de los procesos que se realizan en el Departamento de Bienestar Universitario.</p> <p>D3: Desconcierto de los estudiantes al realizar un trámite para acceder a los servicios en el departamento de Bienestar Universitario.</p>	<p>A1: Gratuidad de la Salud en Hospitales públicos.</p> <p>A2: La aparición de nuevas tecnologías en el campo de Servicio Médico</p> <p>A3: Disminución del presupuesto para la Universidad entregado por el Estado.</p>

FUENTE: Investigación Propia

ELABORACIÓN: La Autora

1.10 Cruces estratégicos

CRUCES ESTRATEGICOS FO	CRUCES ESTRATEGICOS FA
<p>F1.O1. La Universidad Técnica del Norte cuenta con el Departamento de Bienestar Universitario estructurado bien organizado, haciendo que se ubique entre las mejores universidades del país.</p> <p>F2.O3. El personal que trabaja en el Departamento de Bienestar Universitario es especializado y capacitado, logrando así obtener convenios con Instituciones de Salud.</p> <p>F4.O2. El departamento de Bienestar cuenta con todos los servicios sociales, permitiéndole al estudiante acceder a un seguro médico.</p>	<p>F2.A2.El personal que trabaja en el Departamento de Bienestar Universitario es constantemente capacitado, y esto nos beneficia al momento de aparecer nuevas tecnologías en el campo de Servicio Médico.</p> <p>F3.A1.La adecuada Infraestructura del Departamento de Bienestar Universitario es una ventaja para combatir la salud gratuita en los hospitales públicos.</p> <p>F3.A3. La Adecuada Infraestructura del Departamento de Bienestar Universitario permite compensar la disminución del Presupuesto para la Universidad entregado por el Estado.</p>
CRUCES ESTRATEGICOS DO	CRUCES ESTRATEGICOS DA
<p>D1.O2. Mediante la utilización de los convenios con el Ministerio Laboral y otras instituciones se puede capacitar al personal de Talento Humano para que construya un Manual de Procedimientos administrativos para lograr mayor eficacia en los procesos.</p> <p>D2. O4. El desconocimiento de los procesos que se realizan en el Departamento de Bienestar Universitario se puede eliminar mediante las charlas educativas que se realizan a través del Canal Universitario.</p> <p>D3.O3 El desconcierto de los estudiantes al realizar un trámite para acceder a los servicios en el Departamento de Bienestar Universitario se puede eliminar a través de convenios con instituciones de Salud.</p>	<p>D1.A1. Por la inexistencia de un Manual de procedimientos administrativos en el Departamento de Bienestar Universitario los estudiantes optan por los servicios de Salud en Hospitales Públicos.</p> <p>D3.A2. El desconcierto de los estudiantes al realizar un trámite para acceder a los servicios en el Departamento de Bienestar Universitario hace que la aparición de nuevas tecnologías en el campo de Servicio médico no sean necesarias para este Departamento.</p>

FUENTE: Investigación Propia

ELABORACIÓN: La Autora

1.11 Identificación del problema Diagnóstico

Una vez que se ha realizado una investigación de campo en la que se aplicó diferentes técnicas e instrumentos de investigación científica para captar información relevante, la misma que se ha tabulado y analizado se puede determinar que el problema es la inexistencia de un manual de procedimientos administrativos que guíe al desarrollo de los diversos procesos que se hace en el departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica del Norte.

Esto ha provocado que los estudiantes sientan un verdadero desconocimiento al realizar cualquier trámite o proceso relativo al Área de Bienestar Estudiantil. Cuando los estudiantes acuden a estos servicios no tiene idea cuales son los requisitos y trámites que tiene que realizar para ser atendidos.

En el análisis de la matriz FODA, realizada en esta investigación se determina que el problema de mayor incidencia por el que atraviesa el Departamento de Bienestar Universitario es falta de un Manual de Procedimientos bien difundido a los estudiantes que les permita conocer los requisitos y los procedimientos al acceder a los servicios médicos en forma ágil y eficiente.

Por lo expuesto, anteriormente se hace indispensable que se realice el “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL MACROPROCESO DE SERVICIO A ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA.” que sirva como guía para los estudiantes.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Universidades estatales

Las universidades del Estado ecuatoriano, están empeñadas en lograr características principales como la excelencia, el prestigio y la integración de beneficios hacia los estudiantes. En este sentido las Universidades del Estado siempre está incorporando no solo la opinión de sus estudiantes, sino que también la de los estudiantes de enseñanza media: “Se necesitaba saber cómo los estudiantes calificaban las universidades ya que se tiende a igualar a las universidades privadas y tradicionales, confundiéndolas en el discurso. En nuestro estudio queda claro que por lo menos, desde la perspectiva de los estudiantes, las universidades estatales tienen ciertas características muy diferenciadoras de las privadas, ubicándolas en mundos diferentes”.

Las universidades tienen tres características fundamentales; excelencia, prestigio e integración de beneficios. “Un 80 % de los estudiantes consultados identifican la excelencia como un atributo propio de las universidades estatales, el segundo el prestigio, y el último es la integración de beneficios. En cuanto a la primera característica, (la excelencia) los jóvenes ven a las universidades estatales como una invitación a participar en una comunidad que está constantemente en la búsqueda del conocimiento y de la calidad. En cuanto al prestigio hay dos componentes esenciales señalados: la tradición, ya que las universidades estatales tienen una historia de formación de personajes sociales reconocidos, también asociado al prestigio, los consultados consideran que los profesionales de universidades tradicionales son mejores intelectualmente.

La última característica, relacionada con los beneficios que entregan las universidades, los jóvenes consideran que estas instituciones solucionan un problema fundamental: resolver el conflicto entre elegir una carrera lucrativa profesionalmente, responder a su vocación y los gastos económicos que conlleva. Consideran que su inserción laboral estaría asegurada, prefiriendo transar el hecho de estudiar en una universidad privada la carrera que quieren, y eligiendo su segunda opción en una universidad estatal como mejor alternativa”.

En tanto, en las conclusiones del estudio se resalta la característica diferenciadora de excelencia: “se percibe que estudiar en una universidad estatal implica un esfuerzo intelectual superior por parte del alumno. Como es y será la tónica dentro de este apartado del análisis, la percepción de la diferencia estatal/privada se manifiesta con fuerza”.

Por otra parte, los estudiantes manifestaron su percepción de excelencia relacionada con calidad docente de los académicos de las Universidades privadas: “Otra dimensión de la excelencia corresponde a la calidad docente. Acá se puede apreciar que los alumnos de cuarto medio perciben una diferencia que prácticamente tiende a polarizar a estatales y privadas. Esta se acentúa con los fines perseguidos por la universidad y se asocia una alta calidad docente con las universidades estatales y por otro lado, una triada compuesta por acceso económico restringido/baja calidad/universidad privada” señala el documento en sus conclusiones.

Además, los jóvenes consideraron a las Universidades del Estado como más integradoras, percibiendo en ellas reales posibilidades de cubrir su costo a través de beneficios: “Existe una percepción donde las universidades estatales (y también se mencionan las privadas tradicionales en menor medida) poseen una mayor gama de becas propias a optar, así como el hecho de ingresar a una universidad estatal permite postular con mayores opciones a becas oficiales”.

2.1.1 Base legal

La base legal de las Universidades y Escuelas Politécnicas, se sustentan legalmente en la Constitución y en la Ley Orgánica de Educación Superior y su Reglamento.

2.1.2 Objetivos Y Estrategias

Se denominan objetivos estratégicos a la serie de resultados cuyo logro es necesario para llevar a cabo en la práctica la misión de la organización. Estos resultados reflejan lo que los directivos responsables de la organización tienen la intención plena de alcanzar al final de un período determinado, en áreas tales como: cobertura de programas, crecimiento y diversificación, mercados meta, servicios, posición financiera y rendimiento sobre la inversión, etc.

Los objetivos son estratégicos cuando tratan del futuro a largo plazo de la institución, expresan algo fundamental en términos de logros, beneficios y resultados, expresan el qué se espera obtener y tienen un impacto del que dependen la supervivencia y desarrollo de la organización. No son considerados objetivos estratégicos los relacionados con ajustes menores en las operaciones. Los objetivos estratégicos usualmente guardan relación con transformaciones, diversificaciones, ampliaciones o descentralizaciones institucionales.

El establecer objetivos comunes a la organización, al mismo tiempo que ponerlos en blanco y negro, tiende a facilitar y enfocar las energías de un grupo de personas hacia propósitos comunes conocidos, compartidos y comprometidos, comunica un marco de referencia común para todos los involucrados en el proceso de planificación y ejecución del plan, de tal manera que cada una de las personas trabaja en la misma dirección que la organización.

Los objetivos estratégicos expresan lo que se espera obtener por parte de la organización para el cumplimiento de la misión en un período de tiempo. Una vez formuladas la misión y la visión de la organización es necesario determinar cuáles objetivos nos permitirán llevar a cabo esa misión y poder alcanzar en un periodo más o menos corto la visión. Estos objetivos generales son los objetivos estratégicos de la organización y representan los servicios, programas, o esfuerzos en área organizacionales que deben llevarse a cabo para cumplir con la misión de la organización.

Los objetivos estratégicos son expectativas que se han generado como consecuencia del análisis interno y externo con miras a la misión. Los objetivos estratégicos deben ser consistentes con la misión y la visión de la organización así como con el análisis de oportunidades y amenazas en el ambiente y de fortalezas y debilidades dentro de la organización.

Los objetivos estratégicos son resultados a largo plazo que la organización pretende realizar a través del cumplimiento de su misión básica, eso quiere decir, que cuando se hable de un objetivo estratégico estamos hablando de resultados a largo plazo. Estos deben ser siempre cuantificables, realizables en calidad, específicos en tiempo, comprensibles, estimulantes y escritos en forma jerárquica preferentemente.

Cuantificables: Los objetivos por definición son enunciados medibles. Ejemplo: nuestro objetivo es incrementar nuestra cartera de clientes de 10,000 este año a 50,000 en 5 años. Nos damos cuenta que estamos diciendo exactamente qué queremos que ocurra.

Específicos en calidad: Es imprescindible definir la calidad de los resultados esperados porque normalmente en los procesos de expansión o ampliación de operaciones el riesgo es lograrlo a costa de la calidad del producto o del proceso de atención al cliente. Ejemplo: Aumentar nuestra cartera de

clientes en un 40% sin disminuir los índices de calidad en el servicio a clientes actuales.

Específicos en tiempo: Los objetivos deben tener una fecha exacta en la cual deberían haber sido alcanzados.

Ejemplo: Establecer la nueva operación en el mercado del sureste al 31 de diciembre del 2006.

Aunque no es posible determinar cuántos objetivos estratégicos debe definir una organización, utilizando los criterios mencionados anteriormente, (consistentes con misión y FODA, medibles, etc.) el número de objetivos debe delimitarse a aquellos que pueden ser realizados y en la práctica no deben ser muy numerosos.

También es importante establecer si es necesario diferenciar entre objetivos estratégicos de carácter comercial y objetivos estratégicos de tipo organizacional, los cuales nos indican mejoras o cambios que la organización debe realizar en su estructura y/o procesos para alcanzar la misión y la visión.

Un Objetivo comercial podría ser:

Aumentar la participación en el mercado en un 20% en tres años.

Un Objetivo organizacional podría ser:

Reducir los costos de personal de oficina en un 35% con la instalación de sistema de procesamiento de datos, cuyos costos no deben pasar del 50% de los ahorros proyectados.

Las estrategias son los caminos o planes de acción mediante las cuales se alcanzaran los objetivos definidos para una organización. Mientras los objetivos constituyen parte de los “que”, las estrategias se refieren a “cómo”

lograrlo. Es un conjunto integrado de acciones dirigidas a asegurar una posición sostenible de ventaja competitiva. Es el programa general que se traza una organización para alcanzar sus objetivos. Es el patrón de respuesta de la organización a su ambiente y al aprovechamiento de sus recursos para el logro de sus objetivos.

Una vez que se han establecido la misión y los objetivos estratégicos a largo plazo, la secuencia conceptual en la planeación estratégica es desarrollar las estrategias para lograrlo. Se puede mencionar algunas consideraciones para proporcionar una perspectiva:

- a) No existe un consenso en el significado de estrategia, algunas veces se confunde con táctica.
- b) No existe consenso en las clasificaciones y tipos de estrategia.
- c) El proceso de formulación de estrategias es complejo.
- d) La formulación de estrategias es más un arte que una ciencia.

La estrategia debe

- Hacer crecer las fortalezas
- Hacer crecer y aprovechar las oportunidades
- Eliminar las debilidades
- Disminuir las amenazas

La suma de las estrategias para un objetivo, una vez ejecutadas, debe lograr completamente ese objetivo. A su vez, la suma de todas las estrategias para todos los objetivos, debe lograr la realidad la misión y visión de la organización.

2.1.3 Importancia

Las estrategias sirven para escoger los mejores caminos que lleven al logro de los objetivos de la organización.

Sirven para que la organización logre los resultados deseados dentro del tiempo y los recursos asignados.

Sirven para considerar todos los aspectos clave de ejecución y constituir los medios que abarquen todos los aspectos clave.

Comunicar la Misión, Visión y la Estrategia y comprobar posteriormente que es entendida por toda la organización es el primer paso para generar motivación y sentido al trabajo diario de los empleados. Para ello hay herramientas que han demostrado su eficacia como son la utilización de mapa estratégico y el cuadro de mando integral (BSC).

El mapa estratégico es una herramienta extraordinariamente útil para marcar las hojas de ruta en las organizaciones, y también en la trayectoria vital de las personas.

Para cualquier proyecto, y nuestra vida es sin duda el más importante, es fundamental tener un dibujo claro de cuáles son los caminos que debemos tomar para optimizar nuestros recursos y nuestros esfuerzos y lograr resultados positivos.

En las empresas, los mapas estratégicos obligan a ver la empresa desde distintas perspectivas y a marcar para cada una de ellas una serie de iniciativas estratégicas que nos ayuden a conseguir los objetivos.

Una vez que se han definido las perspectivas de la organización, toca aplicar la técnica del Balance Scorecard, que no es más que fijar para cada una de las perspectivas una serie de objetivos a lograr, unas metas a cumplir en estos objetivos, un indicador que mida el grado de cumplimiento, una iniciativa a desarrollar para su logro y un tiempo de realización.

Lo normal es que si se ha trabajado bien el Balance Scorecard y los mapas estratégicos, se pueda dibujar un mapa en el que las diferentes iniciativas de mejora para las distintas perspectivas estén relacionadas entre sí y clarifiquen cuál debe ser nuestra estrategia en la gestión de nuestra persona.

Los grandes líderes desarrollan este proceso de forma innata, porque conocen bien sus aptitudes y sus limitaciones en estos ámbitos; pero estas técnicas abren el camino a que todos reflexionen sobre dónde están y dónde se quiere estar en un futuro. Y lo más importante, es que en esta ocasión solo depende de uno mismo.

Para que la ejecución de la estrategia sea eficaz se requiere que todo el personal de la organización se comprometa en la consecución de los objetivos estratégicos individuales, departamentales y corporativos. El compromiso necesita alimentarse con incentivos.

Para alinear los empleados con la estrategia Norton y Kaplan proponen tres pasos o etapas en el proceso de alineamiento:

- Comunicar la estrategia a los empleados de manera que se pueda comprender.
- Relacionar los objetivos personales y los incentivos de los empleados con la estrategia.
- Alinear el plan de formación: conocimientos, habilidades y competencias para implantar y ejecutar la estrategia.

Para que haya una comunicación eficaz de la estrategia es aconsejable que exista en la empresa un liderazgo del equipo directivo. Este equipo debería diseñar un plan para que la estrategia se comunique de manera correcta, en el momento adecuado, que el lenguaje tenga en cuenta el perfil del personal y que el mensaje se transmita a través de los

medios más adecuados: folletos, reuniones, intranet, vídeos, mapas estratégicos, etc.

Posteriormente es imprescindible evaluar el nivel de comprensión de la estrategia, es decir cada empleado debe tener muy claro cómo su trabajo ayuda a conseguir los objetivos de su departamento o unidad de negocio, en definitiva a cumplir con la Misión de la organización y alcanzar la Visión.

- Una estrategia sin descripción no se puede comunicar ni entender.
- Una estrategia sin comprensión no se puede alinear.
- Una estrategia sin alineación no se puede implantar.

2.2 Estructura orgánica

2.2.1 Definición

María Emilia Barrera en el link <http://www.monografias.com/trabajos16/estructuraorganica/estructura-organica.shtml> (2011) dice “La estructura organizativa de una empresa es el esquema de jerarquización y división de las funciones componentes de ella”. Jerarquizar es establecer líneas de autoridad (de arriba hacia abajo) a través de los diversos niveles y delimitar la responsabilidad de cada empleado ante solo un supervisor inmediato. Esto permite ubicar a las unidades administrativas en relación con las que le son subordinadas en el proceso de la autoridad. El valor de una jerarquía bien definida consiste en que reduce la confusión respecto a quien da las órdenes y quien las obedece. Define como se dividen, agrupan y coordinan formalmente las tareas en los puestos.

Se puede concluir que toda empresa cuenta en forma implícita o explícita con cierto juego de jerarquías y atribuciones asignadas a los miembros o componentes que una institución, conforme a criterios de

jerarquía y especialización, ordenados y codificados de tal forma que sea posible visualizar los niveles jerárquicos y sus relaciones de dependencia.

2.2.2 La Organización

Una organización es un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no.

Como ejemplo, tenemos a las grandes corporaciones, pequeñas y medianas empresas (pymes) y microempresas que son organizaciones con fines de lucro; en cambio, las ONG's e instituciones públicas (pertenecientes al Estado) son, en la mayoría de los casos, organizaciones sin fines de lucro.

Por otra parte, cabe señalar que el término organización no solo se utiliza para referirse a entidades legalmente establecidas, sino también, a entidades que operan informalmente, e incluso, a aquellas que actúan o ejercen operaciones al margen de la ley, como organizaciones criminales, delincuenciales, mafiosas u otras.

Las organizaciones son estructuras sociales diseñadas para lograr metas o leyes por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas. Constituye un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico.

2.2.2.1 Importancia de la organización

- a.** La organización, por ser el elemento final del aspecto teórico, recoge, complementa y lleva hasta sus últimos detalles todo lo que la previsión y la planeación han señalado respecto a cómo debe ser una empresa.
- b.** Es de carácter continuo; jamás se puede decir que ha terminado, dado que la empresa y sus recursos están sujetos a cambios constantes (expansión, contracción, nuevos productos, etc.).
- c.** Es un medio a través del cual se establece la mejor manera de lograr los objetivos del grupo social.
- d.** Suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo de esfuerzo.
- e.** Evita la lentitud e ineficiencia en las actividades, reduciendo los costos e incrementando la productividad.
- f.** Reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar las funciones y responsabilidades.

2.3 Organigramas

2.3.1 Definición

Según Enrique B. Franklin, pág.78 el organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen.

Después de considerar el concepto se puede concluir que los organigramas señalan la vinculación que existe entre sí de los departamentos a lo largo de las líneas de autoridad principales de una institución o de una de sus áreas, además cumple con un rol

informativo, al ofrecer datos sobre las características generales de la organización.

2.3.2 Objetivo

El organigrama consiste en hojas o cartulinas en las que se muestran gráficamente las funciones departamentos o posiciones de la organización y cómo están relacionados, mostrando el nombre del puesto y en ocasiones de quien lo ocupa. Las unidades individuales suelen aparecer dentro de casillas que están conectadas unas a otras mediante líneas llenas, las cuales indican la cadena de mando y los canales oficiales de comunicación

2.3.3 Finalidad y utilidad

Un organigrama es el instrumento que proporciona la representación gráfica de los aspectos fundamentales de una organización, y permite entender un esquema general, así como el grado de diferenciación e integración funcional de los elementos que lo componen.

En un organigrama se localiza el tipo de unidades que conforma la estructura de una organización, sus relaciones, las características de la dependencia o entidad y sus funciones básicas, entre otras. De donde se infiere que los organigramas:

- Constituyen una fuente autorizada de consulta con fines de información.
- Indican la relación de jerarquía que guardan entre sí los principales órganos que integran una dependencia o entidad.
- Facilitan al personal el conocimiento de su ubicación y relaciones dentro de la organización.

- Ayudan a descubrir posibles dispersiones, lagunas, duplicidad de funciones, múltiples relaciones de dependencia y de niveles y tramos insuficientes o excesivos de supervisión y control.
- Representa las diferentes unidades que constituyen la compañía con sus respectivos niveles jerárquicos.
- Refleja los diversos tipos de trabajo, especializados o no, que se realizan en la empresa debidamente asignados por área de responsabilidad o función.
- Muestra una representación de la división de trabajo, indicando:
 - Los cargos existentes en la compañía.
 - Como estos cargos se agrupan en unidades administrativas.
 - Como la autoridad se le asigna a los mismos.

2.3.4 Características

Según el concepto de organigrama, este muestra sus principales características:

- a.** Un elemento (figuras)
- b.** La estructura de la organización
- c.** Los aspectos más importantes de la organización
- d.** La naturaleza lineal o staff del departamento
- e.** Las funciones
- f.** Las relaciones entre las unidades estructurales
- g.** Los puestos de mayor y aun los de menor importancia.
- h.** Las relaciones existentes entre los diversos puestos de la empresa y en cada departamento o sección.
- i.** Las comunicaciones y sus vías
- j.** Las vías de supervisión

- k. Los niveles y los estratos jerárquicos
- l. Los niveles de autoridad y su relatividad dentro de la organización
- m. Los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores.
- n. Las unidades de categoría especial.

2.3.5 Tipos de organigramas

Existen cuatro tipos básicos de organigramas, dependiendo el tamaño de la organización estos son:

a. Organigramas verticales

Presentan las unidades ramificadas de arriba hacia abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de su uso más generalizado en la administración, por lo cual, los manuales de organización recomiendan su empleo.

Es el más común y se caracteriza por presentar la línea de autoridad desde arriba hacia abajo, encabezándolo el Consejo o Junta de Directores, en algunos casos y en otros, el Gerente o Encargado.

b. Organigramas Horizontales

Representan los mismos elementos de los anteriores y en la misma forma, sólo que comenzando el nivel máximo jerárquico a la izquierda y haciéndose los demás niveles sucesivamente hacia la derecha

c. Organigramas circulares

Están formados por un cuadro central, que corresponde a la autoridad máxima en la empresa, a cuyo alrededor se trazan círculos concéntricos, cada uno de los cuales constituye un nivel de organización.

En cada uno de estos círculos se coloca a los jefes inmediatos, y se les liga con líneas que representan los canales de autoridad y responsabilidad.

d. Organigramas escalares

Consiste en señalar con distintas sangrías en el margen izquierdo los distintos niveles jerárquicos, ayudándose de líneas que señalan dichos márgenes.

2.4 Manuales

2.4.1 CONCEPTO

Según RUSENAS, Rubén Pág. 28 son herramientas con que cuentan las Organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas es fundamentalmente un instrumento de comunicación.

Un manual administrativo es una herramienta de comunicación muy útil entre la empresa y el personal, manteniéndolo al tanto de lo que se desea alcanzar y de qué manera; permitiendo el manejo y control de la información. Deben estar sujetos a revisiones periódicas, para adaptarse y ajustarse a las necesidades cambiantes de toda empresa moderna, no deben ser inflexibles e inhibir la capacidad creativa de los integrantes de la

organización, sino que deben reformarse constantemente conforme surjan nuevas ideas que ayuden a mejorar la eficiencia de la empresa.

Después de haber analizado la definición del autor se puede concluir que el manual es aquel documento que contiene la descripción de las actividades que deben ser observadas en la realización de las funciones de una organización.

2.4.2 Ventajas

- Son una fuente permanente de información sobre las prácticas generales y sectoriales de la empresa.
- Son una herramienta de apoyo en el entrenamiento y capacitación de nuevos empleados.
- Aseguran que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Determinan la responsabilidad de cada puesto y su relación con otros puestos de la organización.

2.4.3 Desventajas

- Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.
- Algunas consideran que es demasiado costoso, limitativo, es muy laborioso y difícil de mantenerlo día a día.
- Su deficiente elaboración provoca serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones.

- Si no se actualiza periódicamente puede perder efectividad.
- Incluye aspectos formales de la organización, dejando de lado los informales cuya vigencia e importancia es notoria para la organización.

2.4.4 Clasificación

2.4.4.1 Por su naturaleza

a. Microadministrativos

Son los manuales que corresponden a una sola organización. Pueden referirse a ella en forma general o circunscribirse a alguna de sus áreas en forma específica.

b. Macroadministrativos

Son los documentos que contienen información de más de una organización.

c. Mesoadministrativos

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

2.4.4.2 Por su contenido

a. De organización

Contienen información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura, organigrama misión y funciones organizacionales. Cuando corresponden a un área específica incluyen la descripción de puestos; de manera opcional pueden presentar el directorio de la organización.

b. De procedimientos

Constituyen un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí para realizar una función actividad o tarea específica en una organización.

c. Manual de Historia

Su propósito es proporcionar información histórica sobre el Organismo: sus comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual.

d. Manual de organización

Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos, y las relaciones.

e. Manual de políticas

Consiste en una descripción detallada de los lineamientos a ser seguidos en la toma de decisiones para el logro de los objetivos.

f. Manual de contenido múltiple

Cuando el volumen de actividades, de personal o simplicidad de la estructura organizacional, no justifique la elaboración y utilización de distintos manuales, puede ser conveniente la confección de este tipo de manuales. Un ejemplo de este manual es el de "políticas y procedimientos", el de "historia y organización", en si consiste en combinar dos o más categorías que se interrelacionan en la práctica administrativa.

2.4.4.3 Por su función específica

a. Manual de producción

Consiste en abarcar la necesidad de interpretar las instrucciones en base a los problemas cotidianos tendientes a lograr su mejor y pronta solución. La necesidad de coordinar el proceso de fabricación (fabricación, inspección, ingeniería industrial, control de producción), es tan reconocida, que en las operaciones de fabricación, los manuales se aceptan y usan ampliamente.

b. Manual de compras

El proceso de comprar debe estar por escrito; consiste en definir el alcance de compras, definir la función de comprar, los métodos a utilizar que afectan sus actividades.

c. Manual de ventas

Consiste en señalar los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información comprendidas en el trabajo de ventas (políticas de ventas, procedimientos, controles, etc.). Al personal de ventas es necesario darle un marco de referencia para tomar decisiones cotidianas.

d. Manual de Finanzas

Consiste en asentar por escrito las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración, contiene numerosas instrucciones específicas a quienes en la organización están involucrados con el manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.

e. Manual de contabilidad

Trata acerca de los principios y técnicas de la contabilidad. Se elabora como fuente de referencia para todo el personal interesado en esta actividad. Este manual puede contener aspectos tales como: estructura orgánica del departamento, descripción del sistema contable, operaciones

internas del personal, manejo de registros, control de la elaboración de información financiera.

f. Manual de crédito y cobranzas

Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad. Entre los aspectos más importantes que puede contener este tipo de manual están los siguientes: operaciones de crédito y cobranzas, control y cobro de las operaciones, entre otros.

g. Manual de personal

Abarca una serie de consideraciones para ayudar a comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere a personal. Los manuales de personal podrán contener aspectos como: reclutamiento y selección, administración de personal, lineamientos para el manejo de conflictos personales, políticas de personal, uso de servicios, prestaciones, capacitación, entre otros.

2.5 Manuales de procedimientos

2.5.1 Concepto

Según Pérez, José Antonio pág.49, 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.

Según el concepto anterior llego a la conclusión de que el manual de procedimientos es una herramienta importante en la realización de las actividades establecidas, ya que este contiene la descripción detallada de todas y cada una de las tareas asignadas así como también en responsable de ejecutarlas.

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

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

2.5.2 Elementos clave

Se debe tomar en cuenta la reglamentación jurídico-administrativa que regula la realización del trabajo, como se ha atendido por parte de las unidades responsables de hacerlo y qué efecto ha tenido sobre otras unidades, organizaciones, clientes y/o usuarios.

También es oportuno, en su caso, considerar la evolución o desarrollo de las estructuras organizacionales anteriores y los resultados que se obtuvieron, lo cual permite contar con un marco de referencia histórico para comprender mejor la situación actual.

Situación actual.

Se toma en cuenta los siguientes aspectos:

- Objetivos
- Estructura orgánica Normas y políticas administrativas

- Funciones
- Procedimientos
- Instrumentos jurídico-administrativos
- Equipo
- Condiciones de trabajo
- Ambiente laboral

2.5.3 Proceso

Según José Antonio Pérez Fernández de Velazco pág. 47 dice: Un proceso es una secuencia de Actividades repetitivas cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente.

Una vez analizado el concepto puedo concluir que un proceso es una secuencia de actividades o tareas objetivas, relacionadas entre sí, los cuales se administran o regulan para obtener productos o resultados deseados en un departamento o área de una Empresa o Institución.

2.5.4 Características de un proceso

- a) Transforma las entradas en salidas mediante recursos que van agregando valor en su desarrollo.
- b) Cumple una función y es dinámico en el tiempo.
- c) Su finalidad o consecución está determinada por su resultado.
- d) Los procesos contienen un componente social que le conlleva a interactuar con otros procesos, el cual es análogo al comportamiento del ser humano.

- e) Los procesos deben su accionar a satisfacer necesidades de los distintos clientes (internos y externos).

2.5.5 Límites de un proceso

No existe una interpretación homogénea sobre los límites de los procesos ya que varían mucho con el tamaño de la empresa. Lo realmente importante es adoptar un determinado criterio y mantenerlo a lo largo del tiempo. Parece lógico que:

- a) Los límites de un proceso determinen una unidad adecuada para gestionarlo, en sus diferentes niveles de responsabilidad.
- b) Estén fuera del Departamento para poder interactuar con el resto de procesos. (proveedores y clientes)
- c) El límite inferior sea un producto con valor.

2.5.6 Factores de un proceso

a) Personas

Un responsable y los miembros del equipo de proceso, todas ellas con los conocimientos, habilidades y competencias adecuadas.

b) Materiales

Materias Primas o semielaboradas, información (muy importante especialmente en los procesos de servicio) con las características adecuadas para su uso.

c) Recursos Físicos

Instalaciones, maquinaria, hardware, software que han de estar siempre en adecuadas condiciones de uso.

d) Métodos/Planificación del Proceso

Funcionamiento del Proceso, producto del proceso, satisfacción del cliente.

e) Medio Ambiente

Un proceso está bajo control cuando su resultado es estable y predecible, lo que equivale a dominar los factores del proceso.

2.5.7 Tipos de procesos

a) Procesos operativos

Transforman los recursos para obtener el producto y servicios conforme a los requisitos de los clientes, aportando un alto valor añadido para éstos. Estos procesos conforman lo que se denomina PROCESO DE NEGOCIO, que sería el que comienza y termina con el cliente y necesitan recursos para su ejecución e información para su control o gestión.

b) Procesos de Apoyo

Proporcionan los recursos físicos y humanos necesarios para el resto de los procesos y conforme a los requisitos de sus clientes internos. Son procesos transversales que proporcionan recursos en diferentes bases del PROCESO DE NEGOCIO. Incluyen los procesos de gestión de los recursos humanos aprovisionamiento en bienes de inversión, mantenimiento de la infraestructura y gestión de proveedores.

c) Procesos de Gestión

Aseguran el funcionamiento controlado del resto de los procesos, proporcionan información para la toma de decisiones y elaborar planes de mejora mediante actividades de evaluación, control, seguimiento y medición. Incluyen los procesos de: gestión económica y gestión de calidad/medio ambiente (que incluyen los procesos de control de los documentos y control de los registros; medición de la satisfacción del cliente; auditoría interna; seguimiento y medición del producto y de los procesos; análisis de datos y procesos de mejora.

d) Procesos de Dirección

Influyen en todos los procesos que se lleva a cabo en la empresa y tiene carácter transversal. Serían los procesos de: formulación, comunicación y revisión de la estrategia; determinación, despliegue, seguimiento y evaluación de objetivos; comunicación interna; y revisión de resultados por la dirección.

2.5.8 Procedimiento

“Un procedimiento es un conjunto de operaciones y acciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.” Además es una sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí que consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz.

2.5.8.1 Características de un procedimiento

- a)** Está definido en pasos secuenciales a los cuales se le denomina tarea o actividad.
- b)** La secuencia de las tareas está normada y alineada a la estructura de la organización.
- c)** Su característica principal es el nivel de detalle que entrega de las acciones que se llevan a cabo.

2.5.8.2 Descripción de procedimientos

Los procedimientos permiten saber “quién hace qué” y “qué se hace” con respecto a un objetivo concreto.

Un procedimiento integra varios roles, las instrucciones que realizan, los medios principales que requieren para ello (herramientas, materiales y documentos) y una cronología de desempeño de las instrucciones. Para

redactar un procedimiento de forma gráfica es importante seguir las siguientes indicaciones:

- Determinar los papeles o roles implicados: rol externo; roles internos; unidades.
- Identificación del elemento desencadenante: información procedente de un rol externo o de una actividad anterior.
- Identificar todas las instrucciones que integran el procedimiento.
- Para cada instrucción, implementar un cuestionario.
- Asignación de los medios (materiales y documentos) para la realización de las instrucciones.
- Comentario de las formas graficas que lo requieran (breve para aclarar a que se refiere la forma).
- Definir las instrucciones a desarrollar. Aquellas instrucciones que presenten riesgos o requieran vigilancia especial. Se puede emplear otras formas para explicar cómo se debe realizar una instrucción tales como: el comentario (texto corto aclaratorio), el documento de soporte (con la forma "herramienta de documento) o la macroinstrucción (consiste en detallar las tres o cuatro grandes operaciones que permiten realizar y controlar la instrucción).
- Identificar el elemento que finaliza el procedimiento.
- Identificar responsabilidades: señalar el rol responsable del procedimiento, así como el responsable y los participantes de las actividades compartidas.

2.5.8.3 Procedimientos administrativos

El Procedimiento administrativo es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin.

El procedimiento tiene por finalidad esencial la emisión de un acto administrativo.

A diferencia de la actividad privada, la actuación pública requiere seguir unos cauces formales, más o menos estrictos, que constituyen la garantía de los ciudadanos en el doble sentido de que la actuación es conforme con el ordenamiento jurídico y que ésta puede ser conocida y fiscalizada por los ciudadanos.

El procedimiento administrativo se configura como una garantía que tiene el ciudadano de que la Administración no va a actuar de un modo arbitrario y discrecional, sino siguiendo las pautas del procedimiento administrativo, procedimiento que por otra parte el administrado puede conocer y que por tanto no va a generar indefensión.

2.5.9 Información que se incorpora en el manual de procedimientos

a) Identificación

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.

b) Índice o Contenido

Es la relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

c) Prólogo y/o Introducción

Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

d) Objetivos de los procedimientos

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.

Los objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoria; facilitar las labores de auditoria, la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

e) Áreas de aplicación y/o alcance de los procedimientos

Esfera de acción que cubren los procedimientos.

Dentro de la administración pública federal los procedimientos han sido clasificados, atendiendo al ámbito de aplicación y a sus alcances, en procedimientos macroadministrativos y procedimientos Mesoadministrativos o sectoriales.

f) Responsables

Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases

g) Políticas o Normas de Operación

En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos. Además deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alterativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos.

h) Concepto (s)

Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual.

i) Procedimiento

Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aun en los casos de varias opciones en una misma operación.

j) Formulario de Impresos

Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices.

k) Diagramas de Flujo:

Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

l) Glosario de Términos

Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta.

2.5.10 Procedimiento general para la elaboración de manuales administrativos.

a) Diseño del Proyecto

La tarea de preparar manuales administrativos requiere de mucha precisión, toda vez que los datos tienen que asentarse con la mayor exactitud posible para no generar confusión en la interpretación de su contenido por parte de quien los consulta. Es por ello que se debe poner mucha atención en todas y cada una de sus etapas de integración, delineando un proyecto en el que se consiguen todos

los requerimientos, fases y procedimientos que fundamentan la ejecución del trabajo.

b) Responsables

Para iniciar los trabajos que conducen a la integración de un manual, es indispensable prever que no queda diluida la responsabilidad de la conducción de las acciones en diversas personas, sino que debe designarse a un coordinador, auxiliado por un equipo técnico, al que se le debe encomendar la conducción del proyecto en sus fases de diseño, implantación y actualización. De esta manera se logra homogeneidad en el contenido y presentación de la información.

Por lo que respecta a las características del equipo técnico, es conveniente que sea personal con un buen manejo de las relaciones humanas y que conozca a la organización en lo que concierne a sus objetivos, estructura, funciones y personal. Para este tipo de trabajo, una organización puede nombrar a la persona que tenga los conocimientos y la experiencia necesarios para llevarlo a cabo. Por la naturaleza de sus funciones puede encargarlo al titular de la unidad de mejoramiento administrativo (en caso de contar con este mecanismo). Asimismo, puede contratar los servicios de consultores externos.

c) Delimitación del universo de estudio

Los responsables de efectuar los manuales administrativos de una organización tienen que definir y delimitar su universo de trabajo para estar en posibilidad de actuar en él; para ello, deben realizar un Estudio Preliminar, el cual es indispensable para conocer en forma global las funciones y actividades que se realizan en el área o áreas donde se va a actuar. Con base en él se puede definir la estrategia global para el levantamiento de información, identificando las fuentes de la misma, actividades por realizar, magnitud y alcances del

proyecto, instrumentos requeridos para el trabajo y en general, prever las acciones y estimar los recursos necesarios para efectuar el estudio.

2.6 Diagramas de flujo

2.6.1 Diagramación

FRANKLIN, Benjamín; Organización de Empresas (2009) dice:
“Diagramar es representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos, relaciones o fenómenos de todo tipo por medio de símbolos que clarifican la interrelación entre diferentes factores y/o unidades administrativas, así como la relación causa efecto que prevalece entre ellos.

De acuerdo a lo anteriormente citado por el autor puedo definir a la Diagramación como esquema gráfico, el cual especifica actividades que deben desarrollarse con el fin de tener una visión clara y comprensible de los diferentes procesos existentes en un área o la totalidad de la organización.

2.6.2 Símbolos para elaborar diagramas de flujo, diagramación administrativa

Un diagrama de flujo elaborado con un lenguaje gráfico incoherente o no accesible transmite un mensaje deformado e impide comprender el procedimiento que se pretende estudiar. De ahí la necesidad de contar con símbolos que tengan un significado preciso, y de convenir reglas claras para utilizarlos. Los símbolos de diagramación que se emplean son:

a. Simples



Operación.-Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.

 **Inspección.-** Indica que se verifica la calidad y/o cantidad de algo.

 **Desplazamiento o Transporte.-** Indica el movimiento de los empleados, material y equipo de un lugar a otro.

 **Depósito Provisional o Espera.-** Indica demora en el desarrollo de los hechos.

 **Almacenamiento Permanente.-** Indica el depósito de un documento o información dentro de un archivo como de un objeto cualquiera en un almacén.

b. Combinados

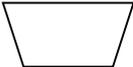
 **Origen de una forma o documento.-** Indica el hecho de elaborar una forma o producir un informe.

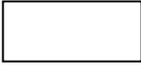
 **Decisión o autorización de un documento.-** Representa el acto de tomar una decisión o bien el momento de efectuar una autorización.

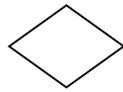
 **Entrevistas.-** Indica el desarrollo de una entrevista entre dos o más personas.

 **Destrucción de Documento.-** Indica el hecho de destruir un documento o parte de él, o bien la existencia de un archivo muerto.

 **Terminal.-** Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.

 **Disparador.-** Indica el inicio de un procedimiento, contenido el nombre de éste o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio.

 **Operación.-** Representa la realización de una operación o actividad relativa a un procedimiento.



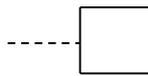
Decisión o Alternativa.- Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos.



Documento.- Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.



Archivo.- Representa un archivo común y corriente de oficina.



Nota Aclaratoria.- No forma parte del diagrama de flujo sino más bien es un elemento que se adiciona a una operación a actividad para dar una explicación de ella.



Línea de Comunicación.- representa la transmisión de información de un lugar a otro mediante líneas telefónicas, telegráficas, de radio, etc.



Conector.- Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.



Conector de Página.- Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.

2.6.3 Ventajas

- a. **De Uso:**
Facilita el llenado y lectura del formato en cualquier nivel jerárquico.
- b. **De Destino**
Permite al personal que interviene en los procedimientos identificar y realizar correctamente sus actividades.
- c. **De Aplicación**
Por la sencillez de su presentación hace accesible la puesta en práctica de las operaciones.

- d. De Comprensión e Interpretación**
Puede comprenderla todo el personal de la organización o de otras organizaciones.
- e. De interacción**
Permite más acercamiento y mayor coordinación entre diferentes unidades, áreas u organizaciones.
- f. De Simbología**
Disminuye la complejidad gráfica por lo que los mismos empleados pueden proponer ajustes o simplificación de procedimientos, utilizando los símbolos correspondientes.
- g. De Diagramación**
Se elabora en el menor tiempo posible y no se requieren técnicas ni plantillas o recursos especiales de dibujo.

2.7 Gestión por procesos

2.7.1 Definición de gestión por procesos

La forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, siendo definidos estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.

La gestión por Procesos sirve para gestionar a la organización mediante una secuencia de actividades orientadas a generar un valor agregado sobre los servicios o productos que esta ofrece con el fin de satisfacer los requerimientos del cliente.

Cabe recalcar que la Gestión por Procesos necesita de un apoyo logístico, que permita la gestión de la organización a partir del estudio del

flujo de materiales y el flujo informativo asociado, desde los suministradores hasta los clientes, buscando determinar un nivel de satisfacción de las necesidades y requerimientos de los mismos.

2.7.2 Ventajas de la gestión por procesos

La Gestión por procesos presenta las siguientes ventajas:

- a) Alinea los objetivos de la organización con las expectativas y necesidades de los clientes
- b) Muestra cómo se crea valor en la organización
- c) Señala como están estructurados los flujos de información y materiales
- d) Indica como realmente se realiza el trabajo y como se articulan las relaciones proveedor cliente entre funciones
- e) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos
- f) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- g) La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- h) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.
- i) Aumenta la capacidad de usar los mismos recursos.

2.7.3 El enfoque basado en procesos

La Dirección debe dotar a la organización de una estructura que permita cumplir con la misión y la visión establecidas. La implantación de la gestión de procesos se ha revelado como una de las herramientas de mejora de la gestión más efectivas para todos los tipos de organizaciones.

Cualquier actividad, o conjunto de actividades ligadas entre sí, que utiliza recursos y controles para transformar elementos de entrada (especificaciones, recursos, información, servicios) en resultados (otras informaciones, servicios) puede considerarse como un proceso.

Todas las actividades de la organización, desde la planificación de las compras hasta la atención de una reclamación, pueden y deben considerarse como procesos. Para operar de manera eficaz, las organizaciones tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. La identificación y gestión sistemática de los procesos que se realizan en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como enfoque basado en procesos.

La gestión por procesos está dirigida a realizar procesos competitivos y capaces de reaccionar autónomamente a los cambios mediante el control constante de la capacidad de cada proceso, la mejora continua, la flexibilidad estructural y la orientación de las actividades hacia la plena satisfacción del cliente y de sus necesidades. Es uno de los mecanismos más efectivos para que la organización alcance unos altos niveles de eficiencia.

2.7.4 Principios de la gestión por procesos

Un proceso es un conjunto de actividades que se desarrollan en una secuencia determinada permitiendo obtener unos productos o salidas a partir de unas entradas o materias primas. Los procesos pueden ser industriales (en los que entran y salen materiales) o de gestión (en los que entra y sale información).

- a) Los procesos existen en cualquier organización aunque nunca se hayan identificado ni definido: los procesos constituyen lo que hacemos y cómo lo hacemos.
- b) En una organización, prácticamente cualquier actividad o tarea puede ser encuadrada en algún proceso.
- c) No existen procesos sin un producto o servicio.
- d) No existe cliente sin un producto y/o servicio.
- e) No existe producto y/o servicio sin un proceso.

2.7.5 Características de la organización por procesos

a) Priorización de los procesos

Centrarse en lo vital para competir con éxito tanto en el presente como en el futuro; es decir, en aquellas actividades que son críticas para la creación de valor y el éxito de los negocios. Establecimiento de los procesos prioritarios de la empresa.

b) Responsabilidad única

La gestión por procesos introduce el concepto de Responsabilidad Única, que entiende que para el éxito de la organización los procesos críticos han de tener un claro y único responsable. En caso contrario, y especialmente para procesos interfuncionales como los tratados en el actual proyecto, la estructura horizontal, es decir, la estructura definida por procesos críticos de la organización, podría quedar supeditada a la estructura vertical funcional, y podrían quedar sin gestionar las interconexiones entre las funciones.

c) Mantenimiento “bajo control” de los procesos

Puede afirmarse que un proceso se halla “bajo control” cuando ha sido entendido, documentado y medido.

d) Mejora permanente, gradual y radical de los procesos

En último término, la razón para priorizar, dotar de una autoridad única y poner bajo control los procesos críticos, no es otra que la de mejorarlos permanentemente de forma efectiva y saber, en función de los objetivos presentes y futuros de la organización, el grado de mejora que hemos de alcanzar en ellos.

e) “BENCHMARKING” sistemático dentro y fuera del sector

Benchmarking es el proceso continuo y sistemático de identificación, análisis y comparación de las mejores prácticas, a fin de que la organización aprenda y mejore.

Se entiende como “mejor práctica” a aquella actuación de un proceso que, desde el punto de vista de coste, calidad, flexibilidad y servicio, se considera superior a las de los demás procesos existentes del mismo tipo.

2.8 Bienestar universitario

2.8.1 Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica del Norte

Artículo 76.- La Universidad Técnica del Norte contará con la Dirección de Bienestar Universitario, como una unidad administrativa de Bienestar Estudiantil, destinada a promover la orientación vocacional y profesional, facilitar la obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas, y ofrecer los servicios asistenciales determinados en el Art. 86 de la Ley Orgánica de Educación Superior, la conformación, estructura, atribuciones, financiamiento y cumplimiento de actividades y políticas de acción afirmativa, constarán en los Reglamentos internos de Régimen Académico y Administrativo de la Universidad Técnica del Norte.

2.8.2 Ley orgánica de Educación Superior

Art. 86.- Unidad de bienestar estudiantil.- Las instituciones de educación superior mantendrán una unidad administrativa de Bienestar Estudiantil destinada a promover la orientación vocacional y profesional, facilitar la obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas, y ofrecer los servicios asistenciales que se determinen en las normativas de cada institución. Esta unidad, además, se encargará de promover un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de las y los estudiantes, en un ambiente libre de violencia, y brindará asistencia a quienes demanden por violaciones de estos derechos.

La Unidad de Bienestar Estudiantil de cada institución formulará e implementará políticas, programas y proyectos para la prevención y atención emergente a las víctimas de delitos sexuales, además de presentar, por intermedio de los representantes legales, la denuncia de dichos hechos a las instancias administrativas y judiciales según la Ley.

Se implementarán programas y proyectos de información y prevención integral del uso de drogas, bebidas alcohólicas. Cigarrillos y derivados del tabaco, y coordinará con los organismos competentes para el tratamiento y rehabilitación de las adicciones en el marco del plan nacional sobre drogas.

2.8.3 Instructivo del departamento de bienestar universitario

2.8.3.1 Antecedentes

En concordancia con el Art. 63, de La Ley de Educación Superior y Escuelas Politécnicas, todas las instituciones de educación superior deben tener un Departamento de Bienestar Universitario, además lo estipula el Estatuto de la Universidad Técnica del Norte, en el Capítulo VII.

2.8.3.2 Misión

El Departamento de Bienestar Universitario es la unidad administrativa que contribuye a la formación integral de profesionales, mediante el equilibrio físico, psicológico, emocional y socio económico de la comunidad universitaria.

2.8.3.3 Visión

En 10 años el DBU, es una unidad líder en la promoción del desarrollo humano, brindando atención de calidad en los diferentes servicios.

2.8.3.4 Políticas

- Se ejecutará programas de Orientación Vocacional y Profesional
- Se promocionará la salud a través de programas de medicina preventiva y curativa.
- Se ejecutará programas de estímulos estudiantiles, mediante becas internas, externa, créditos del IECE y otros servicios de asistencia a la comunidad universitaria.
- Se garantizará información oportuna y permanente institucional y del DBU a la comunidad universitaria.
- Se ejecutarán programas Prevención de la violencia física, psicológica y sexual y atención a las víctimas por violación de estos derechos.
- Se ejecutarán programas de prevención del consumo de drogas y atención integral en coordinación con instituciones competentes.
- Se ejecutará el proyecto de atención a los hijos de estudiantes universitarios, empleados y trabajadores.
- Se garantizará atención profesional, oportuna y con calidez, en todos los servicios del DBU.

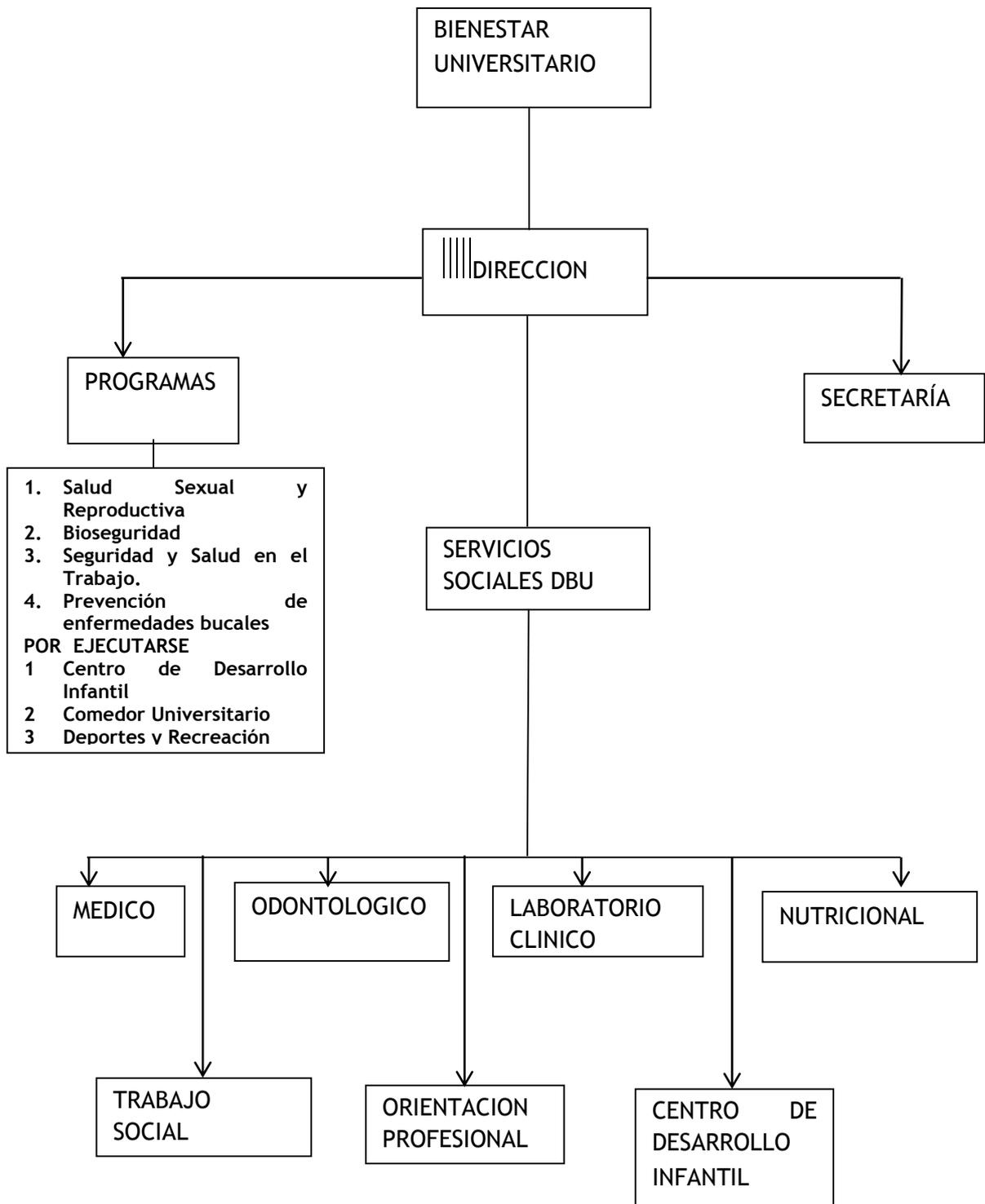
2.8.3.5 Objetivo

Contribuir al bienestar físico, psíquico y social de estudiantes, docentes y empleados universitarios, propiciando su desarrollo personal y apoyando el proceso académico, a través de, una atención de calidad y calidez en los diferentes servicios.

2.8.4 Servicios del DBU

- Servicio Médico
- Servicio Odontológico
- Servicio de Laboratorio Clínico
- Servicio Nutricional
- Servicio Trabajo Social
- Servicio de Orientación Profesional
- Centro de Desarrollo Infantil
- Secretaría

Estructura orgánica



CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1 Manual de procedimientos del macroproceso de servicio a estudiantes

2.1.1 Introducción a la propuesta

El Manual de Procedimientos del Macroproceso de Servicio a Estudiantes, constituye el instrumento que establece los mecanismos fundamentales para el desempeño organizacional que proporcione al Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica del Norte, ya que es la unidad administrativa que apoya a la formación integral de los estudiantes, fomentando la salud y contribuyendo al desarrollo socio económico de la comunidad universitaria, el cual permitirá un manejo apropiado y eficiente de los servicios a los cuales el estudiante tiene derecho.

En él se definen las actividades necesarias que se deben desarrollar, la intervención en las diferentes etapas de los procesos, las responsabilidades y formas de participación, proporciona también la información necesaria para orientar a los estudiantes universitarios, acerca de la dinámica orgánica funcional del Departamento de Bienestar Universitario.

El Manual es una herramienta imprescindible para guiar y conducir en forma ordenada el desarrollo de las actividades y gestiones en el DBU, evitando la duplicidad de esfuerzos, todo ello con la finalidad de optimizar

el aprovechamiento de los recursos y agilizar los trámites que realizan los estudiantes, con relación a los servicios que el Departamento proporciona.

La intención es que la estructuración adecuada del Manual de Procedimientos, se manifieste fielmente en las actividades específicas que se llevan a cabo, así como los medios utilizados para la consecución de los fines, facilitando al mismo tiempo, la ejecución, seguimiento y evaluación del desempeño organizacional. Es un instrumento ágil que apoye los procesos de actualización y mejora permanente, es un medio que simplifica los procedimientos del DBU para apoyar el logro de un desempeño adecuado y eficiente de los estudiantes al adquirir estos servicios.

3.1.2 Marco Legal

El marco legal en el cual se rigen las actividades del Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica del Norte es:

- 3.1.2.1. Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) y su Reglamento.
- 3.1.2.2. Código de ética UTN.
- 3.1.2.3. Normas de Control Interno.
- 3.1.2.4. Reglamento General UTN.
- 3.1.2.5. Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica del Norte.
- 3.1.2.6. Reglamento General de la Universidad Técnica del Norte
- 3.1.2.7. Manual de disposiciones administrativa de la Universidad Técnica del Norte.

3.1.3 Atribuciones y utilidad

El Manual de Procedimientos del Departamento de Bienestar Universitario de la UTN, permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

Además favorece al estudiante en los procesos que tiene que realizar para acceder a los servicios del Departamento de Bienestar Universitario en forma detallada.

Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema. Interviene en la consulta de todo el personal que labora en el departamento.

3.2.1 Objetivos del manual de procedimientos

3.2.1.1 Objetivo general

Este Manual tiene como objetivo fundamental, la definición y documentación de los Procedimientos que sustentan la operación de la Dirección del Departamento de Bienestar Universitario, las Políticas que norman, así como también, señalar los puestos involucrados en la ejecución de las diversas funciones a fin de establecer un efectivo control de los mismos. Y finalmente promover, los servicios que ofrecen este Departamento, los requisitos y los procedimientos en forma detallada.

3.2.1.2 Objetivos específicos

- Establecer una herramienta que ayude al estudiante de forma eficiente a acceder a cada servicio que ofrece el Departamento de Bienestar Universitario.

- Mejorar la calidad del Servicio del Departamento de Bienestar Universitario para los estudiantes.
- Determinar la Estructura Organizacional del Departamento de Bienestar Universitario.
- Dar a conocer a los estudiantes los requisitos que tienen que presentar para hacer atendidos en forma ágil y eficiente.

3.2.2 Alcance de la propuesta

La presente propuesta tiene el alcance institucional en la Universidad Técnica del Norte para la realización de todos los procesos que se aplican en el Departamento Bienestar Universitario y su interrelación con el cliente interno de la Universidad.

2.2 Descripción y diagramación de los procedimientos

2.2.1 Análisis del Control Interno

CONTROL INTERNO

AREA	PROCESO	ADMIMISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	LABORATORIO	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de los procedimientos • Evaluación de políticas • Evaluación de flujo de Información, su confiabilidad y oportunidad
	SERVICIO NUTRICIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de los procedimientos • Evaluación de políticas • Evaluación de flujo de Información, su confiabilidad y oportunidad
	SERVICIO ODONTOLÓGICO	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de los procedimientos • Evaluación de políticas • Evaluación de flujo de Información, su confiabilidad y oportunidad
	TRABAJO SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de los procedimientos • Evaluación de políticas • Evaluación de flujo de Información, su confiabilidad y oportunidad
	ORIENTACION PROFESIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de los procedimientos • Evaluación de políticas • Evaluación de flujo de Información, su confiabilidad y oportunidad
	SERVICO MEDICO	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de los procedimientos • Evaluación de políticas • Evaluación de flujo de Información, su confiabilidad y oportunidad

2.2.1.1 ANALISIS DE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO BIENESTAR UNIVERSITARIO

En el Manual de procedimientos de este Departamento podemos ver que no existe un flujograma estructurado con las funciones y los procesos que deben seguir los estudiantes al acceder a los servicios que presta el Departamento de Bienestar Universitario a los estudiantes de esta Institución.

Es necesario tener un conocimiento general de los Procesos y Procedimientos actuales del Departamento de Bienestar Universitario, para determinar cuál y cuantos son los procesos existentes, el estado actual en que se encuentran cada una de las actividades y así mismo conocer en forma detallada los pasos secuenciales que tiene cada uno de los procesos para posteriormente dar un análisis y diagnóstico del mismo.

Para el diagnóstico y análisis de los procesos actuales del Departamento se procedió a la identificación y documentación de estos, con base en el manual existente en la Institución, en la que se reconoció en forma detallada todos los procesos y funciones presentes en el Departamento.

Posteriormente se hizo el respectivo diagnóstico mediante un cuadro en la que se incluyó el nombre del proceso y la descripción, donde se incluye el estado del proceso y una respectiva observación

El diagnóstico que se realizó fue el siguiente:

2.2.1.2 DIAGNOSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LOS PROCEDIMIENTOS

DIAGNÓSTICO			
SERVICIOS	PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION	
		ESTADO	OBSERVACION
LABORATORIO CLINICO	BIOSEGURIDAD	Las actividades realizadas están definidas de manera general	Las actividades deben definirse paso a paso para que los estudiantes sepan que hacer
	MANEJO DIFERENCIADO DE DESECHOS BIOLÓGICOS	Los procedimientos no están detallados	No existen flujograma de los procedimientos. Los estudiantes no conocen todos los procedimientos
SERVICIO NUTRICIONAL	VALORACION COMPLETA DEL ESTADO NUTRICIONAL	Los procedimientos no están detallados	No existen flujograma de los procedimientos. Los estudiantes no conocen todos los procedimientos
SERVICIO ODONTOLÓGICO	ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PREVENTIVA	Los procedimientos no están detallados	No existen flujograma de los procedimientos. Los estudiantes no conocen todos los procedimientos
	ATENCIÓN ODONTOLÓGICA POR ENFERMEDADES Y EMERGENCIAS	Los procedimientos no están detallados	No existen flujograma de los procedimientos. Los estudiantes no conocen todos los procedimientos
TRABAJO SOCIAL	PROMOCIÓN Y TRAMITACIÓN DE LOS CRÉDITOS EDUCATIVOS QUE TIENE EL IECE	Los procedimientos no están detallados	No existen flujograma de los procedimientos. Los estudiantes no conocen todos los procedimientos

	SEGURO DE ACCIDENTES	Los procedimientos no están detallados	No existen flujograma de los procedimientos. Los estudiantes no conocen todos los procedimientos
ORIENTACION PROFESIONAL	RECEPCIÓN DE DATOS SOCIOECONÓMICOS	Los procedimientos no están detallados	No existen flujograma de los procedimientos. Los estudiantes no conocen todos los procedimientos
SERVICIO MEDICO	PROGRAMA DE SALUD INTEGRAL	Los procedimientos no están detallados	No existen flujograma de los procedimientos. Los estudiantes no conocen todos los procedimientos
	PROGRAMAS EDUCATIVOS	Los procedimientos no están detallados	No existen flujograma de los procedimientos. Los estudiantes no conocen todos los procedimientos

2.2.1.3 MAPA DE PROCESOS



2.2.1.4 DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

	<p align="center">UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE Ciencia y Tecnología al Servicio de la Comunidad Av. 17 de Julio, Barrio Los Olivos. Ibarra-Ecuador</p>	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
IDENTIFICACION		
Macroproceso: Servicio a Estudiantes	a	Proceso: Laboratorio Clínico
Procedimiento: Bioseguridad Estudiantil	Bioseguridad	Código: SELC-001
OBJETIVO Tomar muestras de Laboratorio para determinar diferentes patologías del estudiante, y así administrar el tratamiento respectivo.		
Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	El estudiante solicita un turno para acceder a este servicio.	Doctora de Laboratorio Clínico
2	El estudiante presenta un derecho de examen de laboratorio.	
3	La doctora programa al estudiante una fecha para recepción y toma de muestras.	Doctora de Laboratorio Clínico
4	Con el ticket respectivo el estudiante se acerca con su turno para presentar las muestras respectivas.	
5	El estudiante entrega las muestras el día asignado de 7h00 a 10h00 en ayunas con muestra de orina y heces.	Doctora de Laboratorio Clínico

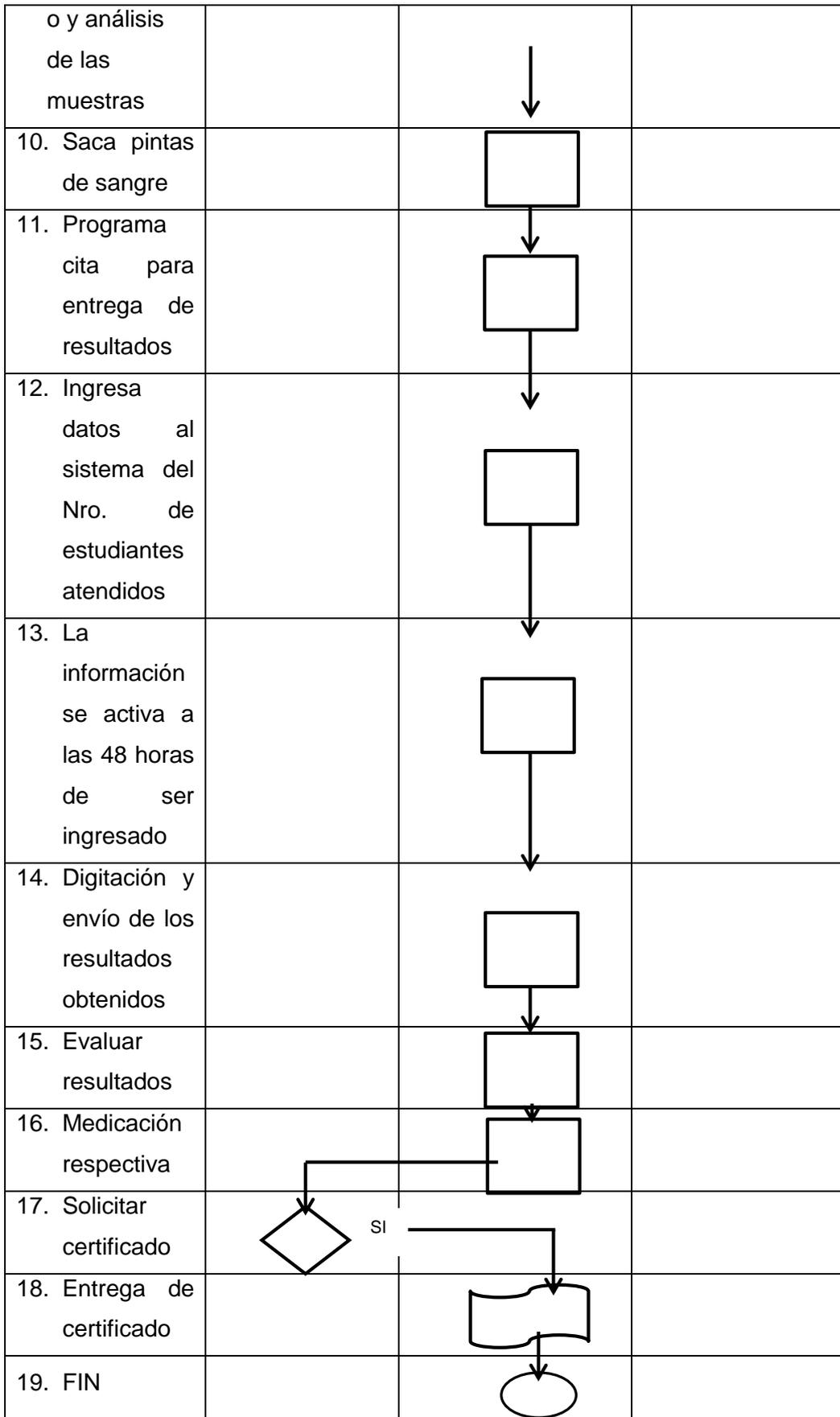
6	La doctora realiza la preparación, procedimiento y análisis de las muestras receptadas.	Doctora de Laboratorio Clínico
7	La doctora procede a sacar al estudiante una pinta de sangre para su análisis.	Doctora de Laboratorio Clínico
8	La enfermera programa otra cita para la entrega de resultados	Doctora de Laboratorio Clínico
9	La doctora procede a ingresar al sistema la nómina de los estudiantes atendidos diariamente.	Doctora de Laboratorio Clínico
10	La información se activa a las 48 horas de ser ingresado al sistema.	Doctora de Laboratorio Clínico
11	Digitación y envío de resultados obtenidos al servicio médico.	Doctora de Laboratorio Clínico
12	El estudiante con su turno respectivo debe acercarse al servicio médico para retirar los resultados el día asignado.	Doctora de Laboratorio Clínico
13	Según los resultados de laboratorio la doctora procede a recetar y aplicar el tratamiento adecuado al estudiante.	Doctora de Laboratorio Clínico
14	Para dar un seguimiento del estado de salud del estudiante la doctora asigna una nueva cita médica.	Doctora de Laboratorio Clínico
15	El estudiante solicita un certificado médico para los trámites necesarios.	Secretaria



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
 Ciencia y Tecnología al Servicio de la Comunidad
 Av. 17 de Julio, Barrio Los Olivos. Ibarra-Ecuador

DIAGRAMA DEL FLUJO DEL PROCESO DE ELABORACION Y ACTUALIZACION DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

FECHA	ELABORADO POR		CODIGO
9-Febrero-2015	Rosa Moreno		DBUB-001
TAREAS	UNIDAD ORGANIZATIVA- PERSONA		OBSERVACIONES
	Estudiante	Dra. Laboratorio Clínico	
1. INICIO			
2. Solicitar un turno			
3. Presentar Derecho de Examen de Laboratorio			
4. Programación de Fecha de Recepción de Muestras			
5. Turnos disponibles			Si no hay turnos, el estudiante deberá esperar.
6. Asignación de Fecha			
7. Presenta el ticket			
8. Recepción y toma de muestras			
9. Preparación, procedimient			





UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Av. 17 de Julio 5-21

Ibarra-Ecuador

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN

MACROPROCESO: Servicio a Estudiantes	PROCESO: Laboratorio Clínico
PROCEDIMIENTO: Manejo Diferenciado de Desechos Biológicos	CÓDIGO: SELC-002

OBJETIVO

Separar y clasificar los desechos tóxicos y biológicos utilizados en el Laboratorio para contribuir con la limpieza del medio ambiente y en general con la gestión integral de los residuos y desechos.

Nº	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	<p>Después de que los estudiantes son atendidos la encargada del laboratorio clínico procede a separar y clasificar los desechos utilizados:</p> <p>a) Generales o comunes (papel, cartón plásticos resto de la preparación de alimentos yesos y vendas no contaminados fundas de suero sin residuos de líquido).</p> <p>b) Infecciosos.- Son los desechos de laboratorio (cultivos de agentes infecciosos y desechos biológicos, vacunas vencidas o inutilizadas), desechos de sangre (sangre de pacientes, suero), desechos</p>	Doctora de Laboratorio Clínico

	<p>cortopunzantes (agujas, hojas de bisturí etc.).</p> <p>c) Especiales.- Son los desechos químicos (instrumental y los materiales de las instituciones de salud; inflamables y/o explosivos, las pilas, baterías y los termómetros rotos que contienen metales tóxicos), desechos farmacéuticos (Son los residuos de medicamentos y las medicinas con fecha vencida).</p>	
2	Inmediatamente después de clasificarlos se depositan los desechos generales en el recipiente con la funda negra.	Doctora de Laboratorio Clínico
3	Terminada la intervención la funda es sellada con un nudo en el extremo superior y retirada del recipiente.	Doctora de Laboratorio Clínico
4	Luego se coloca una funda nueva en el recipiente vacío.	Doctora de Laboratorio Clínico
5	Si los desechos son infecciosos son colocados en el recipiente que contiene la funda roja.	Doctora de Laboratorio Clínico
6	Si los residuos infecciosos son líquidos son colocados en recipientes plásticos desechables mediante succión a través de sondas y evacuadas inmediatamente al alcantarillado por el desagüe.	Doctora de Laboratorio Clínico
7	Se depositan los desechos especiales en un recipiente plástico que tiene la identificación de residuos especiales.	Doctora de Laboratorio Clínico
8	El recipiente plástico con los residuos se coloca dentro de una funda roja, la misma	Doctora de Laboratorio Clínico

	que se sella con un nudo en el extremo superior.	
9	Las fundas con residuos tanto infecciosos como comunes son transportadas manualmente al cuarto de limpieza y se depositan en dos recipientes uno para residuos comunes y otro para residuos infecciosos.	Doctora de Laboratorio Clínico
10	Los residuos líquidos son llevados por la doctora encargada del laboratorio al cuarto de limpieza en donde se depositan en un lavabo, que antes de ser evacuados al alcantarillado se realiza un tratamiento de desinfección química.	Personal de limpieza
11	Se asigna a una persona para la recolección de los residuos infecciosos.	Doctora de Laboratorio Clínico
12	Se recoge las fundas rojas del cuarto de limpieza y los coloca en un carro transportador y se las lleva al lugar de almacenamiento final.	Doctora de Laboratorio Clínico
13	Recoge las fundas negras y las deposita en el carro recolector y las lleva al lugar de almacenamiento final.	Doctora de Laboratorio Clínico
14	Después se acondicionan los residuos para su venta o reciclado.	Doctora de Laboratorio Clínico
15	Los residuos que son cortopunzantes y residuos especiales son eliminados mediante la incineración.	
16	La transportación se realiza una vez por día.	



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

Ciencia y Tecnología al Servicio de la Comunidad
 Av. 17 de Julio, Barrio Los Olivos. Ibarra-Ecuador

DIAGRAMA DEL FLUJO DEL PROCESO DE ELABORACION Y ACTUALIZACION DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

FECHA	ELABORADO POR		CODIGO
9-Febrero-2015	Rosa Moreno		SELC-002
TAREAS	UNIDAD ORGANIZATIVA-PERSONA		OBSERVACIONES
	Dra. de Laboratorio Clínico	Personal de Limpieza	
1. Inicio	○		
2. Clasifica desechos	↓ □		
3. Deposita desechos en el recipiente con la funda negra	↓ □		
4. Se sella la funda	↓ □		
5. Se coloca una funda nueva	↓ □		
6. Desechos infecciosos	↓ □		
7. Colocar en el recipiente que contiene la funda roja	↓ □		
8. Residuos infecciosos líquidos	NO	◇	SI
9. Evacuarlos por el alcantarillado	↓ □		
10. Residuos especiales	↓ □		
11. Recipiente plástico con identificación de residuos especiales	↓ □		
12. Colocar dentro de una funda roja con nudo extremo	↓ □		
13. FIN	↓ ○		



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

Ciencia y Tecnología al Servicio de la Comunidad
Av. 17 de Julio, Barrio Los Olivos. Ibarra-Ecuador

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Macroproceso: Servicio a Estudiantes **Proceso:** Servicio Nutricional

PROCEDIMIENTO: Valoración **Código:** DBUSN-001
Completa del estado nutricional

OBJETIVO

Mejorar la calidad nutricional de la dieta y bienestar de los estudiantes universitarios.

Nº	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	El estudiante debe solicita un turno para ser atendido.	Nutrióloga
2	El estudiante deberá acercarse con el diagnóstico médico	Estudiante
3	La nutricionista procede a recabar los datos personales del paciente.	Nutrióloga
4	Seguido de los datos psicosociales del paciente.	Nutrióloga
5	La nutricionista elabora la historia clínica del paciente.	Nutrióloga
6	La nutricionista le realiza unas preguntas para conocer el estado emocional del paciente.	Nutrióloga
7	Después estudia la composición corporal del estudiante para identificar los posibles problemas que atraviesa.	Nutrióloga
8	La nutricionista elabora una dieta según prescripción nutricional	Nutrióloga

9	Si el estudiante necesita tratamiento la doctora explica la dieta que debe seguir.	Nutrióloga
10	La nutricionista desarrolla planes de cuidado nutricional para los pacientes identificados con riesgo nutricional, mal nutrición o sobre alimentación.	Nutrióloga
11	La nutricionista programa una nueva cita para dar seguimiento al tratamiento.	Nutrióloga
12	El estudiante solicita un certificado médico.	Estudiante



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
 Ciencia y Tecnología al Servicio de la Comunidad
 Av. 17 de Julio, Barrio Los Olivos. Ibarra-Ecuador

DIAGRAMA DEL FLUJO DEL PROCESO DE ELABORACION Y ACTUALIZACION DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

FECHA	ELABORADO POR		CODIGO
9-Febrero-2015	Rosa Moreno		SESN-001
TAREAS	UNIDAD ORGANIZATIVA-PERSONA		OBSERVACIONES
	Estudiante	Nutrióloga	
1. INICIO			
2. Solicitar un turno			
3. Diagnóstico médico			
4. Datos personales del paciente			
5. Datos psicosociales del paciente			
6. Elabora la historia clínica del paciente.			
7. Estado emocional del paciente			
8. composición corporal del estudiante			
9. Elabora una dieta según prescripción nutricional			
10. Tratamiento (dieta)			
11. planes de cuidado nutricional			
12. Programa cita (seguimiento).			
13. El estudiante solicita un certificado			
14. FIN			



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
 Ciencia y Tecnología al Servicio de la Comunidad
 Av. 17 de Julio, Barrio Los Olivos. Ibarra-Ecuador

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Macroproceso: Servicio a Estudiantes	PROCESO: Servicio Odontológico
PROCEDIMIENTO: Atención Odontológica Preventiva	CODIGO: SESO-001

OBJETIVO:

Fomentar la salud y el cuidado bucal de los estudiantes de la Universidad

Nº	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	El estudiante Solicita su turno.	Odontólogo
2	El odontólogo imparte educación individualizada al estudiante mediante unas preguntas de rutina	Odontólogo
3	Después le realiza un diagnostico mediante revisión bucal.	Odontólogo
4	El odontólogo procede a abrir la historia clínica del paciente.	Odontólogo
5	Si encuentra algún problema el odontólogo les realiza a los estudiantes profilaxis dentales, aplicación de flúor y sellantes para prevenir caries, entre otros tratamientos.	Odontólogo
6	El odontólogo registra en la historia clínica los problemas bucales del paciente.	Odontólogo
7	Según los resultados el odontólogo le realiza un tratamiento bucal.	Odontólogo
8	El estudiante asistirá cada mes para ver los avances del tratamiento	Odontólogo
9	El estudiante debe solicitar un certificado médico para los trámites correspondientes	Odontólogo
10	En los estudiantes de primero y de tercer semestre necesitan este certificado como requisito para la matricula.	Estudiante
11	Se realizan charlas educativas encaminadas a fomentar la salud bucal.	Odontólogo



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
 Ciencia y Tecnología al Servicio de la Comunidad
 Av. 17 de Julio, Barrio Los Olivos. Ibarra-Ecuador

DIAGRAMA DEL FLUJO DEL PROCESO DE ELABORACION Y ACTUALIZACION DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

FECHA	ELABORADO POR		CODIGO
9-Febrero-2015	Rosa Moreno		SESO-001
TAREAS	UNIDAD ORGANIZATIVA-PERSONA		OBSERVACIONES
	Estudiante	Odontólogo	
INICIO			
Solicitar turno			
Educación individualizada			
Revisión bucal			
Historia clínica			
Profilaxis dentales, aplicación de flúor y sellantes			
Limpieza odontológica			
Registra problemas bucales			
Tratamiento bucal			
Seguimiento			
Certificado medico			
Requisito Indispensable 1ero y tercer semestre			
Charlas educativas sobre el aseo bucal			
FIN			



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Ciencia y Tecnología al Servicio de la Comunidad
Av. 17 de Julio, Barrio Los Olivos. Ibarra-Ecuador

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Macroproceso: Servicio a Estudiantes		PROCESO: Servicio Odontológico
PROCEDIMIENTO: Atención odontológica por enfermedades y emergencia		CODIGO: DBUSO-002
OBJETIVO:		
Atender enfermedades bucales graves		
Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	El estudiante deberá tener una historia clínica.	Odontólogo
2	El estudiante que necesite de este servicio deberá acudir inmediatamente.	Odontólogo
3	En caso de que se presente una emergencia y necesiten tratamientos de especialidad los pacientes podrán acudir a la clínica moderna o lugares que tiene convenio la universidad.	Personal encargado
4	El odontólogo de la Universidad deberá entregarle una orden al estudiante para que le puedan atender.	Odontólogo
5	Le entregan un certificado al estudiante de que fue atendido en la clínica.	Personal encargado
6	El estudiante se acerca a secretaria con el certificado para canjear con uno de la Universidad para justificar cualquier falta o atraso.	Secretaria



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
 Ciencia y Tecnología al Servicio de la Comunidad
 Av. 17 de Julio, Barrio Los Olivos. Ibarra-Ecuador

DIAGRAMA DEL FLUJO DEL PROCESO DE ELABORACION Y ACTUALIZACION DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

FECHA	ELABORADO POR				CODIGO
9-Febrero-2015	Rosa Moreno				SESO-002
TAREAS	UNIDAD ORGANIZATIVA-PERSONA				OBSERVACIONES
	Estudiante	Odontólogo o	Personal encargado	Secretaria	
INICIO					
1. Necesiten tratamientos de especialidad acudir a la clínica moderna o lugares que tiene convenio la universidad.					
2. El odontólogo de la Universidad deberá entregarle una orden al estudiante para que le puedan atender.					
3. Le entregan un certificado al estudiante de que fue atendido en la clínica.					
4. El estudiante se acerca a secretaria con el certificado para canjear con uno de la Universidad para justificar cualquier falta o atraso					
5. FIN					



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

Ciencia y Tecnología al Servicio de la Comunidad
Av. 17 de Julio, Barrio Los Olivos. Ibarra-Ecuador

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Macroproceso: Servicio a estudiantes

Proceso: Trabajo Social

Procedimiento: Promoción y tramitación de los créditos educativos que tiene el IECE

Código: SETS-001

OBJETIVO:

Propender el bienestar de los estudiantes, a través de la investigación de los problemas socioeconómicos que afectan a la comunidad universitaria, y así contribuir a la solución más adecuada.

Nº	TAREAS	RESPONSABLE
1	<p>El estudiante debe presentar los requisitos del Solicitante, de quien depende económicamente y del garante:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Llenar el formulario de solicitud del crédito educativo. b) Copia de la cédula de ciudadanía. c) Copia de la papeleta de votación d) En caso de trabajar justificar el ingreso líquido del 5% del monto solicitado, para lo cual debe presentar los siguientes documentos: e) Si se encuentra en relación de dependencia laboral, el rol de pagos emitido con el sello y firma de responsabilidad (certificación del último mes). 	Trabajadora Social.
2	Si se encuentra en libre ejercicio profesional, es comerciante, agricultor o	

<p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p>	<p>cuenta con otro tipo de ingresos: certificación bancaria con el RUC; declaración individual del impuesto a la renta, así como del negocio o actividad económica. Y/O copia del contrato de arrendamiento debidamente inscrito en el juzgado de inquilinato.</p> <p>Croquis de la dirección domiciliaria.</p> <p>Comprobante de pago de luz,</p> <p>Copia del impuesto predial, en caso de tener vivienda.</p> <p>Copia del contrato de arriendo, en caso de arrendar vivienda.</p> <p>Inscripción, admisión o matrícula.</p> <p>Duración de la carrera especificando fecha de inicio y finalización de cada período académico</p> <p>Sistema de evaluación.</p> <p>Costo de la carrera.</p> <p>Título, diploma o certificado a obtener al término de los estudios.</p> <p>Pensum o malla curricular o detalle de las materias a aprobar.</p> <p>En caso de los estudios de postgrado copia del título de tercer nivel legalizado en el CONESUP.</p> <p>Para estudiantes que inician la carrera adjuntar la copia del título de bachiller o acta de grado.</p> <p>Si se encuentra en un nivel intermedio de la carrera, adjuntar las calificaciones del último período aprobado.</p>	
--	--	--

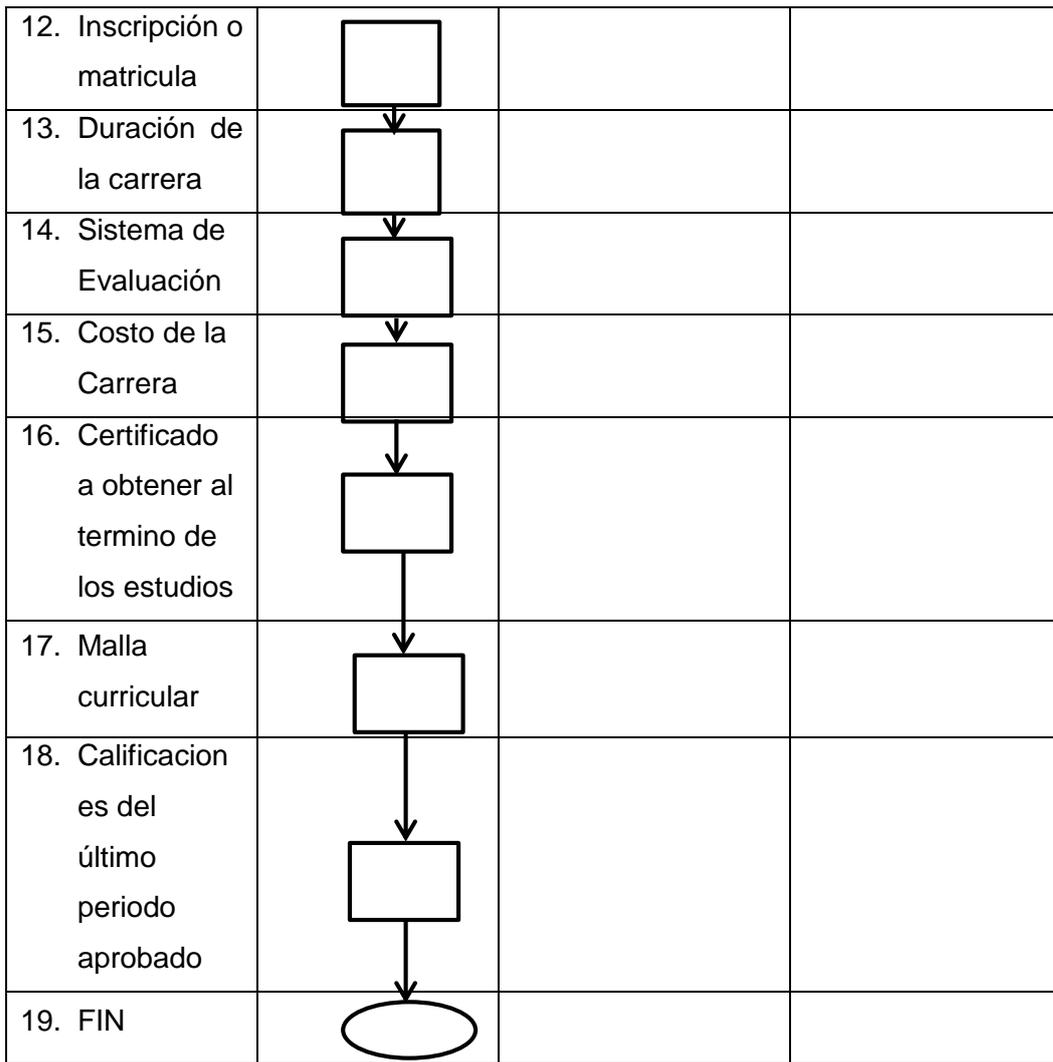


UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

Ciencia y Tecnología al Servicio de la Comunidad
 Av. 17 de Julio, Barrio Los Olivos. Ibarra-Ecuador

DIAGRAMA DEL FLUJO DEL PROCESO DE ELABORACION Y ACTUALIZACION DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

FECHA	ELABORADO POR		CODIGO
9-Febrero-2015	Rosa Moreno		SETS-001
TAREAS	UNIDAD ORGANIZATIVA-PERSONA		OBSERVACIONES
	Estudiante	Trabajadora Social	
1. INICIO			
2. Solicitar turno			
3. La trabajadora social le entrega los documentos que debe llenar			
4. Llenar los Requisitos de quien depende económicamente y del garante			
5. Si trabaja, justificar ingreso liquido del 5%			
6. Copia de la papeleta de votación			
7. Croquis de la dirección domiciliaria			
8. Comprobante de pago de luz, agua y teléfono del último mes			
9. Copia del Impuesto previal en caso de tener vivienda			
10. copia del contrato de arriendo			
11. La trabajadora Social procede a revisarlos			





UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
 Ciencia y Tecnología al Servicio de la Comunidad
 Av. 17 de Julio, Barrio Los Olivos. Ibarra-Ecuador

DIAGRAMA DEL FLUJO DEL PROCESO DE ELABORACION Y ACTUALIZACION DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

FECHA	ELABORADO POR		CODIGO
9-Febrero-2015	Rosa Moreno		SETS-002
TAREAS	UNIDAD ORGANIZATIVA-PERSONA		OBSERVACIONES
	Estudiante	Trabajadora Social	
1. INICIO			
2. Notificar accidente			
3. Atención Médica Clínica Moderna o Clínica Ibarra			Si necesita atención médica fuera de la Institución se acaba el proceso
4. Presentar documentación			
5. Verificación de documentos			Si la información no es correcta regresa a la clínica Moderna
6. Envío de documentos a la aseguradora			
7. Devolución de Gastos Médico			
8. FIN			



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

Ciencia y Tecnología al Servicio de la Comunidad
Av. 17 de Julio, Barrio Los Olivos. Ibarra-Ecuador

MACROPROCESO: Servicio a Estudiantes	PROCESO: Orientación Profesional	
PROCEDIMIENTO: Recepción de datos socioeconómicos	CODIGO: SEOP-001	
OBJETIVO		
<p>Conseguir que los estudiantes se dediquen con libertad, pero con conocimiento, al tipo de trabajo profesional para el cual está dotado y pueda conseguir mayor provecho, así como la mayor satisfacción para sí mismo.</p>		
Nº	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Para realizar el seguimiento académico el estudiante debe acercarse con su turno respectivo	Trabajadora Social.
2		
3	La persona encargada informa al estudiante sobre las oportunidades académicas que ofrece la universidad	Trabajadora Social.
4	Prepara y aplica pruebas de interés y de aptitud para los estudiantes	Trabajadora Social.
5	El estudiante presenta el derecho de la matricula	
6	Se procede a llenar una ficha psicosocial.	
7	Procede a la Recepción de Información Psicosocial.	Trabajadora Social.
8	Entrega de Certificado Psicosocial	
9	El estudiante va a recaudación y le entregan un certificado	
10	Presenta en Secretaría en cada facultad	
11	Legalizado matricula	



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

Ciencia y Tecnología al Servicio de la Comunidad
 Av. 17 de Julio, Barrio Los Olivos. Ibarra-Ecuador

DIAGRAMA DEL FLUJO DEL PROCESO DE ELABORACION Y ACTUALIZACION DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

FECHA	ELABORADO POR		CODIGO
9-Febrero-2015	Rosa Moreno		SEOP-001
TAREAS	UNIDAD ORGANIZATIVA- PERSONA		OBSERVACIONES
	Estudiante	Doctora	
1. INICIO			
2. informa al estudiante			
3. aplica pruebas			
4. derecho de la matricula			
5. ficha psicosocial.			
6. Recepción de Información Psicosocial.			
7. Certificado Psicosocial			
8. recaudación			
9. Presenta en secretaria de cada facultad			
10. Legalizada la matricula			
11. FIN			



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

Ciencia y Tecnología al Servicio de la Comunidad
 Av. 17 de Julio, Barrio Los Olivos. Ibarra-Ecuador

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Macroproceso: Servicio a estudiantes		PROCESO: Servicio Medico
PROCEDIMIENTO: Programa de Salud Integral		CODIGO: SESM-001
OBJETIVO:		
Prevenir, cuidar y recuperar el estado de salud de la comunidad universitaria, de esta manera se ayuda y se promueve cuidados individuales y generales logrando la calidad de vida de los universitarios en forma accesible, oportuna y amable.		
Nº	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	El estudiante debe presentarse con el turno respectivo.	Doctora encargada
2	Se realiza a los estudiantes de primer y tercer semestre.	
3	Se detecta antecedentes patológicos familiares que ponen en riesgo la salud, además permite hacer un diagnóstico oportuno de enfermedades que no presentan síntomas, pero que a través del examen físico y/o de los exámenes de laboratorio,	
4	Se establece el diagnóstico del paciente, que puede ser tratado y hacerle.	
5	Se procede a un seguimiento por los profesionales del servicio médico, o requerir de un tratamiento de especialidad.	
6	De ser necesario por la complejidad de del estado del paciente, se realizaran las correspondientes remisiones a los servicios del Ministerio de Salud pública y del IESS, según sea el caso.	

7	<p>En el caso de accidentes, cuando se requiera de hospitalización, el estudiante debe acudir a la Clínica de Ibarra o Moderna, con las cuales la aseguradora tiene convenios.</p> <p>El estudiante pide un certificado médico.</p> <p>Presenta el certificado a secretaria de Servicio a Estudiantes para canjear por uno emitido por la misma, para sus respectivos trámites.</p>	
----------	---	--



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

Ciencia y Tecnología al Servicio de la Comunidad
 Av. 17 de Julio, Barrio Los Olivos. Ibarra-Ecuador

DIAGRAMA DEL FLUJO DEL PROCESO DE ELABORACION Y ACTUALIZACION DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

FECHA	ELABORADO POR		CODIGO
9-Febrero-2015	Rosa Moreno		SESM-002
TAREAS	UNIDAD ORGANIZATIVA-PERSONA		OBSERVACIONES
	Estudiante	Dra. Encargada	
1. INICIO			
2. Solicitar turno			
3. Antecedentes patológicos			
4. Establece Diagnostico			
5. Seguimiento			
6. Solicitar Resultado	NO	SI	Si no solicita resultados se acaba el proceso
7. Entrega de Resultados			
8. FIN			

	UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE Ciencia y Tecnología al Servicio de la Comunidad Av. 17 de Julio, Barrio Los Olivos. Ibarra-Ecuador	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Macroproceso: Servicio a Estudiantes	PROCESO: Servicio Médico	
PROCEDIMIENTO: Atención Integral en salud Integral y reproductiva	CODIGO: SESM-003	
OBJETIVO: Brindar al estudiante información sobre educación sexual y reproductiva		
Nº	TAREAS	RESPONSABLE
1	El estudiante es sometido a un chequeo general.	Dra. Encargada
2	El estudiante debe informarse sobre la salud y los derechos sexuales y reproductivos.	
3	El estudiante debe estar al tanto sobre una sexualidad gratificante, responsable, afectiva.	
4	La doctora le informa al estudiante sobre los métodos anticonceptivos.	
5	La doctora le brinda asesoría al estudiante sobre las enfermedades de transmisión sexual.	
6	Capacitar a estudiantes de la Escuela de Enfermería y Psicología Educativa, que a su vez, reproducen estos talleres. El estudiante pide un certificado para su debido trámite.	



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

Ciencia y Tecnología al Servicio de la Comunidad

Av. 17 de Julio, Barrio Los Olivos. Ibarra-Ecuador

DIAGRAMA DEL FLUJO DEL PROCESO DE ELABORACION Y ACTUALIZACION DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

FECHA	ELABORADO POR		CODIGO
9-Febrero-2015	Rosa Moreno		SESM-003
TAREAS	UNIDAD ORGANIZATIVA-PERSONA		OBSERVACIONES
	Estudiante	Dra. Encargada	
1. INICIO			
2. Solicitar turno			
3. Chequeo general			
4. Derechos sexuales y reproductivos			
5. Enfermedades de transmisión sexual			
6. Métodos Anticonceptivos			
7. Asesoría			
8. Capacitación			
9. FIN			



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

Ciencia y Tecnología al Servicio de la Comunidad
Av. 17 de Julio, Barrio Los Olivos. Ibarra-Ecuador

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Macroproceso: Servicio a Estudiantes	PROCESO: Servicio Médico
PROCEDIMIENTO: Mejoramiento de calidad de los restaurantes del Campus Universitario	CODIGO: SESM-004

OBJETIVO:

Brindar al estudiante seguridad al momento que va a consumir alimentos

Nº	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Conociendo que la salud tiene sus inicios en la alimentación, se hace indispensable que los restaurantes de la ciudadela universitaria, brinden una nutrición que cumpla con Leyes de Alimentación: completa, equilibrada, suficiente y adecuada (CESA) y con la higiene en la manipulación de alimentos.	➤ Doctora Encargada DBU en coordinación con la Escuela de Nutrición
2	Se realiza la capacitación a los administradores de los restaurantes.	
3	Se realiza controles médicos correspondientes.	
4	Capacitar a estudiantes de la Escuela de Enfermería y Psicología Educativa, que a su vez, reproducen estos talleres.	
5	Se conforma del comité de seguridad y salud en el trabajo de la UTN, integrado por tres delegados del Honorable Consejo Universitario y tres	

6	<p>delegados de los gremios de empleados y docentes.</p> <p>Se elabora el reglamento y las normas de seguridad y salud en el trabajo de la UTN, con el fin de disponer de un instrumento legal que proteja al recurso humano, minimizando los riesgos, enfermedades profesionales y accidentes de trabajo y cumplir con las regulaciones que sobre Seguridad Laboral e Higiene del Trabajo, establecen el Código del Trabajo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y demás normas.</p>	
7	<p>Se cuenta con el Plan de Contingencias de la UTN.</p>	
8	<p>Capacitar a estudiantes de la Escuela de Enfermería y Psicología Educativa, que a su vez, reproducen estos talleres.</p>	



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

Ciencia y Tecnología al Servicio de la Comunidad

Av. 17 de Julio, Barrio Los Olivos. Ibarra-Ecuador

DIAGRAMA DEL FLUJO DEL PROCESO DE ELABORACION Y ACTUALIZACION DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

FECHA	ELABORADO POR		CODIGO
9-Febrero-2015	Rosa Moreno		SESM-004
TAREAS	UNIDAD ORGANIZATIVA-PERSONA		OBSERVACIONES
	Estudiante	Dra. Encargada	
1. INICIO			
2. Nutrición que cumpla con leyes			
3. Higiene en la manipulación de alimentos			
4. Capacitación a los administradores de los restaurantes			
5. Controles médicos correspondientes			
6. FIN			

Instructivo del manual de procedimientos del macroproceso de servicio a los estudiantes en el Departamento de Bienestar Universitario.

No	ACTIVIDAD
1	Se envía al Director de la tesis y él lo aprueba.
2	Enviamos al Consejo Académico, lo aprueba, posteriormente se fija la fecha y se defiende la tesis.
3	Defendemos la tesis y manda a imprimir con cero errores.
4	Se hace valido el proyecto.
5	Enviamos al subdecano de la FACAE para su aprobación o en su efecto al coordinador de la carrera.
6	El subdecano envía al Decano para que se apruebe en el Consejo Académico.
7	Una vez aprobado se envía al Señor Rector para su aprobación indicando la importancia del proyecto.
8	El Rector envía al Consejo Administrativo de la UTN.
9	El Consejo Administrativo lo discute (Aprueba, rechaza o manda a pulir).
10	Una vez pulido, lo aprueba y envía al Consejo Universitario para la aprobación con su norma legal.

Este proyecto es válido ya que tiene norma legal de la Universidad; se debe realizar una socialización del documento a todos los estudiantes para su conocimiento y aplicación.

CAPÍTULO IV

4. IMPACTOS

Los impactos son efectos que se prevén por la aplicación de los proyectos. La determinación de los impactos es de gran trascendencia debido a que es indispensable realizar un análisis exacto de los mismos y los efectos que la realización del proyecto tendrá sobre el medio que lo rodea.

4.1 Niveles de Impacto

Para la evaluación de los diferentes impactos se toman en cuenta las siguientes denominaciones:

- 4.1.1.** 3 Alto impacto
- 4.1.2.** 2. Mediano impacto
- 4.1.3.** 1. Bajo impacto
- 4.1.4.** -1. Bajo impacto negativo
- 4.1.5.** -2. Bajo impacto negativo
- 4.1.6.** -3. Alto impacto negativo

4.2 Tipos de impactos

4.2.1 Impacto Educativo

IMPACTO EDUCATIVO	3	2	1	-1	-2	-3
Generación de conocimiento		X				
Aplicación de los conocimientos teóricos		X				
Guía de Estudio		X				
Documento de consulta	X					
Incremento material Bibliográfico	X					
TOTAL	6	6				

Fuente: Investigación Directa

Autor: Rosa Moreno

Nivel de Impacto Educativo: $6+6=12/5=2.4$

Análisis: La realización de este documento tiene como objetivo guiar al estudiante en las actividades a realizar, así como también proveer un documento de consulta, incrementando así el material bibliográfico sobre el tema, generando conocimientos, aplicando la teoría a la práctica y constituyendo así una guía de estudio.

4.2.2 Impacto Social

IMPACTO SOCIAL	3	2	1	-1	-2	-3
Mejor Servicio	x					
Atención Inmediata	x					
Cliente Satisfecho	x					
TOTAL	9					

Fuente: Investigación Directa

Autor: Rosa Moreno

Nivel de Impacto Social: $3+3+3=9/3=3$

Análisis: Es indudable que en el servicio que se brinda El Departamento de Bienestar Universitario se mejorará, ya que con la aplicación del presente manual, se pretende que cada estudiante conozca los procesos y procedimientos que tiene que realizar para acceder a cada uno de los servicios sociales que ofrece el Departamento. Al conocer con claridad cada estudiante de los procesos y procedimientos que tiene que realizar existiría una rápida atención al cliente en todos los servicios, es decir este aspecto mejorará notablemente por lo que consideramos que habrá un impacto positivo alto.

Cientes satisfechos obtenemos cuando los dos pasos anteriores tengan efecto, cumpliendo a cabalidad los requerimientos que el estudiante demanda en la adquisición del servicio que el departamento brinda. Además se logrará tener una mejor imagen institucional porque se fortalecerá hacia la ciudadanía que es la que usa el servicio y será reconocida en el mercado local y nacional como una compañía seria que posee un servicio rápido, eficaz y eficiente y que cuenta con talento humano capacitado.

4.2.3 Impacto de Valores

IMPACTO DE VALORES	3	2	1	-1	-2	-3
Valores corporativos	X					
Información Confiable	X					
Transparencia Administrativa		X				
TOTAL	6	2				

Fuente: Investigación Directa

Autor: Rosa Moreno

Nivel de Impacto de Valores: $6+2=8/3=2.67$

Análisis: Son muy importantes los valores corporativos con los que cuenta el departamento de Bienestar Universitario, ya que proporcionarán datos confiables en los que se explique todo tipo de movimiento administrativo dentro y fuera del Departamento. La información se manejará en forma clara y precisa implementando el manual, ya que de ello dependerá la confianza de los estudiantes.

4.2.4 Impacto de gestión administrativa

IMPACTO DE GESTION ADMINISTRATIVA	3	2	1	-1	-2	-3
Organización	X					
Gestión	X					
Manejo de Recursos		X				
Liderazgo-Competencia		X				
TOTAL	6	4				

Fuente: Investigación Directa

Autor: Rosa Moreno

Nivel de Impacto de Gestión Administrativa: $6+4=10/4=2.5$

Análisis: A nivel administrativo el proyecto propende a la eficiencia en cuanto a la organización y gestión del Departamento de Bienestar Universitario y al manejo adecuado de sus recursos. Liderazgo y competencia en la atención médica a los estudiantes, promoviendo una cultura empresarial de mejoramiento continuo de las actividades que realiza, ganando credibilidad e imagen.

4.2.5 Impacto General

IMPACTO GENERAL	3	2	1	-1	-2	-3
Impacto Educativo		X				
Impacto Social	X					
Impacto de valores	X					
Impacto de Gestión Administrativa	X					
TOTAL	9	2				

Fuente: Investigación Directa

Autor: Rosa Moreno

Nivel de Impacto General: $9+2=11/4=2.75$

Nivel de Impacto General es igual a 3

El impacto general del proyecto es positivo, lo que define la garantía del mismo y la importancia de poner en marcha la propuesta. En definitiva en base a este estudio de impactos se puede concretar la importancia que tiene la aplicación y uso del manual al interior de la Universidad.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo al análisis diagnóstico realizado en las encuestas a los estudiantes se puede determinar que el Departamento de Bienestar Universitario no cuenta con un manual de Procedimientos bien estructurado y difundido a los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte.
2. Basándose en el marco teórico científico se sustenta el proyecto para tener un conocimiento más amplio, profundizando en términos básicos respaldando dicho estudio.
3. La aplicación de la presente propuesta, ayudará a reducir el margen de desperdicio del tiempo de los estudiantes al acceder a los Servicios de Departamento de Bienestar Universitario.
4. El estudio de los impactos que provocaría el Manual de Procedimientos es positivo ya que los y las estudiantes saben con exactitud lo que tiene que hacer para ser atendidos de forma ágil y eficiente en el Departamento de Bienestar Universitario.

RECOMENDACIONES

En el Departamento de Bienestar Universitario se recomienda lo siguiente:

1. El Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica del Norte, debe incorporar como herramienta de trabajo el presente Manual de Procedimientos, de tal forma que la realización de sus tareas sean más eficientes y efectivas, orientando hacia la satisfacción de las necesidades de los estudiantes.
2. Es necesario que se ingrese en un proceso de conocimiento de las reglas, normativas y procesos en la Universidad Técnica del Norte, para de esta forma ejecutar una gestión más eficaz y de calidad. Este conocimiento propiciará que la toma de decisiones sea cada vez más acertada y los empleados y docentes minimicen los errores y sanciones.
3. El manual debe ser dado a conocer a todos los estudiantes, para su apropiación, uso y operación. Las dependencias de la Universidad deben contar con mecanismos que garanticen su adecuada difusión. El manual debe cumplir con la función para la cual fue creado; y se debe evaluar su aplicación, permitiendo así posibles cambios o ajustes. Cuando se evalúe su aplicabilidad se debe establecer el grado de efectividad del manual en las dependencias de la Universidad Técnica del Norte.
4. Que el presente manual sea un referente para que las autoridades tomen la decisión de incorporar cambios y nuevos procedimientos que se ajusten a la realidad y estén acordes con el mundo globalizado, esto quiere decir, que deben adaptar su mentalidad y acciones a los cambios que se les presentan, como los que se sintetiza en el presente trabajo de investigación.

BIBLIOGRAFÍA

1. Gómez, G. (2001). *Sistemas Administrativos: Análisis y diseño*. México: Mc. Graw Hill.
2. Harrison, T., & Beyer, J. (1984). *El estudio de las culturas organizacionales a través de ritos y ceremonias*. Academia de management review.
3. Peters, T., & Waterman, R. (1984). *En busca de la excelencia*. México: Atlántida.
4. Reyes Ponce, A. (2002). *Administración moderna*. México: Limusa
5. Terry, G. (2005). *Principios de Administración*. México: Continental
6. Franklin, B. (2009), *Organización de Empresas*, tercera edición
7. Vásquez, V (2002), *Organización Aplicada*
8. Rusena, Rubén (2004), *Manual de Control Interno*, Machachi, Grupo Editor S.A. Buenos aires.
9. Franklin B. Enrique, Mc Graw Hill, 2004 *Organización de Empresas*, Segunda Edición,
10. Camisón, C; Cruz, S; Gonzáles, T (2007), *Gestión de Calidad; Conceptos, enfoques, modelos y Sistemas*.
11. Pérez, Fernández de Velazco, J.A. (2010), *Gestión por procesos*, Cuarta Edición.
12. Pérez, José Antonio, *Gestión por procesos* 2013
13. Krajewki, Lee; Ritzman, Larry *Administración de Operaciones: Procesos y cadena de Valor* 2008
14. Palacios, B. José Luis, *Administración de Calidad* 2008
15. Fernández, Sánchez Esteban *Estrategia de Producción* 2006
16. *Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica del Norte*
17. *Ley Orgánica de Educación Superior*

LINKOGRAFÍA

- <http://ticss.bligoo.com/content/view/511291/Manual-de-Procesos-y-procedimientos-Guia-basica.html>
- http://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento_administrativo
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Biblioteca>
- <http://adminguidefca.blogspot.com/2012/03/desventajas.html>
- <http://marciachuqui.blogspot.com/2012/05/ventajas-y-desventajas-de-los-manuales.html>

A

N

E

X

O

S



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
INGENIERIA COMERCIAL

La presente encuesta tiene la finalidad de recoger información válida para la elaboración de un Manual de Procedimientos para el Macroproceso de Servicio a Estudiantes de la Universidad Técnica del Norte, ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

1. ¿Sabe usted lo que es un proceso?

SI NO

2. ¿Conoce usted los procesos que existen en el Departamento de Bienestar Universitario?

SI NO

3. ¿Qué tipos de procesos conoce?

- a) Contratación del personal
- b) Capacitación del personal
- c) Selección del personal
- d) Obtención de permisos
- e) Control de asistencia
- f) Evaluación del personal
- g) Solicitud de transporte

4. ¿Sabe usted que funcionario es responsable de los procesos?

SI NO

5. ¿Conoce si el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad cuenta al momento con un organigrama?

SI NO

6. **¿Conoce usted los deberes y responsabilidades de los funcionarios del Departamento de Bienestar Universitario?**

Bastante Poco Nada

7. **¿Conoce usted si existe un documento escrito donde se detalla los procesos existentes en el Departamento de Bienestar Universitario?**

Si NO

8. **Considera que los trámites para acceder a los servicios que ofrece el Departamento de Bienestar Universitario son:**

Agiles Lentos Muy lentos

9. **La atención y los servicios que le brinda el personal del Departamento de Bienestar Universitario es:**

Excelente Muy Buena Buena Regular
Mala

10. **¿Considera importante contar con un documento donde se detallan los procesos y procedimientos del Departamento de Bienestar Universitario?**

Muy importante Importante Poco Importante

11. **¿Porque cree que es importante contar con un documento donde se detalle todos los procesos del área de Bienestar Universitario**

- a) Para mejorar la calidad del servicio
- b) Acceder a los servicios que brinda de una manera más ágil
- c) Estaría establecido de manera clara que es lo que tienen que hacer

12. ¿Cómo le beneficiaría a usted el que la Universidad tenga un documento en el cual se describan los procesos que existen en el área de Bienestar Universitario?

Mucho

Poco

Nada

DATOS TECNICOS:

GENERO:

FEMENINO

MASCULINO

FACULTAD A LA QUE PERTENECE:

FACAE

CIENCIAS DE LA SALUD

FICAYA

FECYT

FICA

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!