



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORÍA – CPA.**

TÍTULO DE PROYECTO

**“ANÁLISIS DE FUNCIONES DEL PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES DE
LA UNEMI Y PROPUESTA DE REDISTRIBUCIÓN”**

AUTORA

MARCIA MARIBEL MOYOLEMA AMBOYA

ABRIL DEL 2012

MILAGRO

ECUADOR

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comercial de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de Tesis de Grado con el título:

“Análisis de Funciones del Personal de Servicios Generales de la UNEMI y propuesta de Redistribución”, presentando como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría - CPA.

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por la egresada:

Marcia Maribel Moyolema Amboya
C.I. 0603767534

TUTOR

Eco. Evelin Arteaga Arcentales.

Milagro, Abril del 2012

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Yo egresada Marcia Maribel Moyolema Amboya, por medio de este documento, entrego el proyecto; **“Análisis de Funciones del Personal de Servicios Generales de la UNEMI y propuesta de Redistribución”**, del cual me responsabilizo por ser la autora del mismo y tener la asesoría personal de la Eco. Evelin Arteaga Arcentales.

Milagro, Abril del 2012.

Marcia Maribel Moyolema Amboya
C.I. 060376753 - 4

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría – CPA otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[]
DEFENSA ORAL	[]
TOTAL	[]
EQUIVALENTE	[]

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Mi tesis de Grado la dedico con todo mi amor y cariño:

A ti DIOS Mío, que me diste la oportunidad de vivir, la fortaleza necesaria para salir siempre adelante pese a las dificultades presentadas, gracias por ayudarme a levantarme de mis fracasos, por aprender de ellos y colocarme en el mejor camino, iluminando cada paso de mi vida, dándome la salud, esperanza y bendiciones para concluir con mi proyecto y objetivo propuesto.

A mis padres por creer en mí, por su paciencia, por su comprensión y su amor, quien con sus consejos y ayuda me dio el impulso para culminar esta importante carrera universitaria.

A mis hermanos quienes han vivido de cerca los distintos procesos de mi vida, gracias por su apoyo incondicional y para ustedes mis pequeños sobrinos quienes con su inocencia de la niñez me demuestran cada día que vale la pena vivir y seguir esforzándome.

Este Proyecto lo quiero compartir con mucho amor a todos ustedes, quienes han sido parte importante en mi vida. MUCHAS GRACIAS

Marcia Maribel Moyolema Amboya

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más grande agradecimiento a Dios, que con su infinita bondad me ha bendecido en cada instante de mi vida, para que de esta manera llegue a la culminación de la carrera universitaria, mis sinceros agradecimientos a mis padres y hermanos, por todo el apoyo demostrado en la realización de esta tesis de Grado y a lo largo de mi vida.

A la Universidad Estatal de Milagro, Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales, por darme la oportunidad de formar como profesional.

A mi tutora Eco. Evelin Arteaga Arcentales por su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacitación para guiar mis ideas, sinceramente ha sido un aporte invaluable en la realización de la investigación y a todos aquellos que no he podido mencionar por la amplia lista que sería de quienes guardare gratitud, admiración y respeto por su loable labor de formar una profesional.

Marcia Maribel Moyolema Amboya

SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Magister

Jaime Orozco Hernández

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue “**Análisis de Funciones del Personal de Servicios Generales de la UNEMI y propuesta de Redistribución**”, y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias de Administrativas y Comerciales.

Milagro, Abril del 2012

MARCIA MOYOLEMA AMBOYA

CI. 0603767534

ÍNDICE GENERAL

A.- PÁGINAS PRELIMINARES:

Carátula.....	i
Certificación de aceptación de tutor.....	ii
Declaración de autoría de la investigación.....	iii
Certificación de la defensa.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Sesión de derechos del autor a la UNEMI.....	vii
Índice General.....	viii
Índice de cuadros.....	xi
Índices de Gráficos.....	xii
Índice de figuras.....	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv

B. TEXTO:

Introducción.....	1
-------------------	---

CAPÍTULO I.- EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.1.1 Problematización.....	3
1.1.2 Delimitación del problema.....	4
1.1.3 Formulación del problema.....	5
1.1.4 Sistematización del problema.....	5
1.1.5 Determinación del tema.....	5
1.2 OBJETIVOS	6
1.2.1 Objetivo General.....	6
1.2.2 Objetivos Específicos.....	6
1.3 JUSTIFICACIÓN	6
1.3.1 Justificación de la investigación y viabilidad técnica y económica.....	6

CAPÍTULO II.- MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO	8
2.1.1 Antecedentes histórico.....	8
2.1.2 Antecedente referenciales.....	11
2.1.3 Fundamentación.....	21
2.2 MARCO LEGAL	38
2.3 MARCO CONCEPTUAL	45
2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES	47
2.4.1 Hipótesis General.....	47
2.4.2 Hipótesis Particulares.....	47
2.4.3 Declaración de las variables.....	47
2.4.4 Operacionalización de las Variables.....	49

CAPÍTULO III.- MARCO METODOLOGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación y sus perspectiva general.....	50
3.2 Población y muestra.....	52
3.2.1 Característica de la población.....	52
3.2.2 Delimitación de la población.....	52
3.2.3 Tipo de la muestra.....	52
3.2.4 Tamaño de la muestra.....	52
3.2.5 Proceso de selección.....	52
3.3. LOS METODOS Y LAS TECNICAS	52
3.3.1 Métodos teóricos o procedimientos lógicos.....	53
3.3.2 Métodos empíricos complementarios o técnicas de investigación.....	53
3.4 EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.....	53

CAPÍTULO IV.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	54
4.2 ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA.....	55
4.3.RESULTADOS.....	66
4.4 VERIFICACIÓN DE LAS HIPOTESIS.....	67

CAPITULO V.- PROPUESTA

5.1 TEMA.....	69
5.2 FUNDAMENTACION.....	69
5.3 JUSTIFICACIÓN.....	74
5.4 OBJETIVOS.....	75
5.4.1 Objetivo general de la propuesta.....	75
5.4.2 Objetivo Específicos de la propuesta.....	75
5.5 UBICACIÓN.....	76
5.5.1 CAPACIDAD.....	77
5.5.2 Procedimiento.....	78
5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD.....	80
5.6.1 Área de servicios generales.....	83
5.6.2 Organigrama.....	85
5.6.3 propuesta.....	86
5.6.4 descripción de funciones.....	87
5.7 DESCRIPCIÓN DE LAPROUESTA.....	105
5.7.1 Actividades.....	109
5.7.2 Recursos, análisis financiero.....	110
5.7.3 Impacto.....	111
5.7.4 Cronograma.....	112
5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta.....	113
CONCLUSIONES.....	114
RECOMENDACIONES.....	115
C. MATERIALES DE REFERENCIA	
1. Bibliografía y Linkografía.....	116
2. Anexos.....	118
ANEXO 1: Diagrama de Causas y Efectos.....	119
ANEXO 2: Diagrama de Pronóstico.....	120
ANEXO 3: Diagrama y control al pronóstico.....	121
ANEXO 4: Modelo de Encuesta.....	122
ANEXO 5: Modelo de Entrevista.....	124
ANEXO 6: visión y misión de la UNEMI.....	125
ANEXO 7: Reseña Histórica de la UNEMI.....	126

ANEXO 8: Consejo Universitario y Gremios de la UNEMI.....	128
ANEXO 9: visión y misión del departamento administrativo.....	129

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1	
Operacionalización de las Variables.....	49
Cuadro N° 2	
Resultados de encuestas del personal de servicio general.....	55
Cuadro N°3	
Resultados de encuestas del personal de servicio general	56
Cuadro N° 4	
Resultados de encuestas del personal de servicio general	57
Cuadro N° 5	
Resultados de encuestas del personal de servicio general	58
Cuadro N° 6	
Resultados de encuestas del personal de servicio general	59
Cuadro N° 7	
Resultados de encuestas del personal de servicio general.....	60
Cuadro N° 8	
Resultados de encuestas del personal de servicio general.....	61
Cuadro N°9	
Resultados de encuestas del personal de servicio general	62
Cuadro N° 10	
Resultados de encuestas del personal de servicio general.....	63
Cuadro N° 11	
Resultados de encuestas del personal de servicio general.....	64
Cuadro N° 12	
Resultados de encuestas del personal de servicio general.....	65
Cuadro N° 13	
Verificación de la Hipótesis.....	67
Cuadro N° 14	
Matriz FODA.....	108
Cuadro N° 15	

Recursos, análisis.....	110
Cuadro N° 16	
Cronograma.....	112

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	
Encuesta pregunta # 1.....	55
Gráfico N° 2	
Encuesta pregunta # 2.....	56
Gráfico N° 3	
Encuesta pregunta # 3.....	57
Gráfico N° 4	
Encuesta pregunta # 4.....	58
Gráfico N° 5	
Encuesta pregunta # 5.....	59
Gráfico N° 6	
Encuesta pregunta # 6.....	60
Gráfico N° 7	
Encuesta pregunta # 7.....	61
Gráfico N° 8	
Encuesta pregunta # 8	62
Gráfico N° 9	
Encuesta pregunta # 9	63
Gráfico N° 10	
Encuesta pregunta # 10	64
Gráfico N° 11	
Encuesta pregunta #11.....	65
Gráfico N° 12	
Organigrama Propuesta.....	86

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1	
Relaciones y aspectos del Análisis del puesto de trabajo.....	22
Figura N° 2	
Liderazgo.....	25
Figura N° 3	
Productividad.....	25
Figura N° 4	
Relaciones entre liderazgo y satisfacción.....	27
Figura N° 5	
Modelo Henry Fayol.....	29
Gráfico N° 6	
Funciones del Administrador.....	30
Gráfico N° 7	
Planificación.....	31
Gráfico N° 8	
Planificación estratégicas.....	32

RESUMEN

El estudio de investigación se realizó en la Universidad Estatal de Milagro en el Dpto. Adm. Área, servicios generales. Esta área mantiene un alto movimiento operativo, sin embargo, no cuenta con personal suficiente para suplir las necesidades de operación en la realización de las actividades, por lo tanto a continuación se ha desarrollado la investigación, iniciando con el planteamiento de la desorganización en la preparación de cada actividad que organiza, por lo que se puede observar sus objetivos, delimitación, formulación y su correspondiente justificación, además se encontrará toda la información necesaria para una mejor comprensión del trabajo investigativo así mismo su respectiva hipótesis la cual responde a la formulación del problema y variables.

En el marco metodológico se determinó el universo; no se realizó muestra el universo es pequeño, donde se utilizó un instrumento investigativo conocido como la encuesta dirigida al personal que labora en el área de servicios generales, una vez obtenidos los datos de esta herramienta se procedió a realizar la interpretación de los resultados, es decir la recolección, tabulación y análisis del instrumento investigativo, donde se pudo conocer que no tiene suficiente personal capacitado para las gestiones operativas, lo cual ha originado la carga de funciones del talento humano encargado de la parte administrativa. Información relevante para afianzar con certeza la propuesta, de Estructuración de Políticas y Procedimientos del Manual de funciones para la Realización de eventos del área de servicios generales, la cual contiene, su misión, visión, organigrama y manual de funciones operativas. Por último se realizó una proyección de gastos del personal que se involucrará como parte de este tema. Para concluir con este trabajo se efectuó las respectivas conclusiones y recomendaciones, las mismas que deben ser tomadas en consideración para optimizar cada día las actividades administrativas y operativas del área de servicios generales.

SUMMARY

The research study was conducted at the State University Dept. Adm. Miracle in the area, general services. This area maintains a high operative movement, however, does not have enough staff to meet the needs of operation in the implementation of activities, so then the investigation has developed, starting with the approach of the disorganization in the preparation of each activity organized, so you can see their targets, delineation, development and corresponding justification, also will find all the information necessary for better understanding of investigative work and their respective same hypothesis which responds to the formulation of the problem and variables.

In the methodological framework determined the universe was not carried out shows the universe is small, which use a research instrument known as the staff survey working in the area of general services, once obtained the data from this tool is proceeded to make the interpretation of results, the collection, tabulation and analysis of the research instrument, where it was learned that does not have enough trained personnel to the operational arrangements, which has led the charge of functions of human responsibilities of the administration. Information relevant to secure with certainty the proposed Structuring Policies and Procedures Manual for Conducting features events general service area, which contains, its mission, vision, organizational and operational manual. Finally we made a projection of expenses of personnel who will be involved as part of this issue. To conclude this work was done the respective findings and recommendations, all of which must be taken into consideration to optimize daily administrative and operational activities of the general services area.

INTRODUCCIÓN.

El presente proyecto fue ejecutado en la Universidad Estatal de Milagro, la cual viene ejecutando desde el 7 de febrero del 2001 hasta la presente, dedicados a formar profesionales competentes abarcando una gran cantidad de estudiantes provenientes de este sector y de otras zonas cercanas a este perímetro. Mantiene un posicionamiento respetable en el campo educativo. A pesar de tener un sede reconocido en la ciudad de Milagro, presenta problemas de operatividad en el departamento administrativo área de servicios generales, motivo por el cual se utilizo una herramienta investigativa para recolectar información veraz sobre la problemática planteada, la cual fue dirigida al talento humano, conociendo entonces que, existe un ambiente laboral hostil, debido a la recarga de tareas que tienen que afrontar el personal administrativo para cumplir con las obligaciones que tienen con la empresa; es decir realizar las gestiones operativas para cada actividad que se presente.

Por ello, para evitar que la Institución Superior pierda credibilidad y por ende participación en esta ciudad y país. Nació la imperiosa necesidad de proponer el análisis de funciones del personal de servicios generales donde se creó los respectivos manuales de funciones para el personal, teniendo así el talento humano una herramienta eficiente en el ejercicio de sus funciones operativas. El proyecto está distribuido en cinco capítulos.

El primer capítulo consiste específicamente en el planteamiento del problema, donde se hace evaluación en el primer y en segundo capítulo se refiere al marco teórico, los antecedentes históricos. El tercer capítulo, se refiere a la modalidad de investigación que es de campo que nos permite definir claramente el problema existente y nos conlleva a formularnos interrogantes con respuestas trascendentales para la realización de una investigación y análisis profundo Además cuenta con las técnicas e instrumentos de la investigación que posibilita la interpretación de datos encontrados para el objeto. En el cuarto capítulo las respectivas preguntas planteadas en la encuesta. Dentro del quinto capítulo se encuentra la propuesta del proyecto, la cual consiste en el desarrollo del análisis del organigrama del área de

servicios generales, los manuales de funciones y un comparativo financiero de la situación actual y con la ejecución de este proyecto, culminando de esta manera con las respectivas conclusiones y recomendaciones para beneficio de la Institución antes mencionada.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1.1 Problematización.- Origen y descripción del problema

La Universidad Estatal de Milagro ha crecido en el aspecto social, educativo y en la infraestructura, convirtiéndose en una de las Instituciones de Educación Superior más importante de la ciudad de Milagro, este crecimiento exige también facilidades en la comunicación, motivación, planificación e interés por parte de sus jefes inmediatos y superiores al personal de servicios generales de la Universidad Estatal de Milagro, sin embargo la desorganización en la preparación de cada actividad está afectando las relaciones entre el talento humano, debido al incumplimiento de manual de funciones que posee el área de servicios generales , situación que está afectando la productividad de la Institución, ya que son las principales causas para que se evidencie cierto malestar en el cumplimiento de sus responsabilidades.

El mantener una buena planificación es una herramienta para lograr la eficiencia en las actividades que toda Institución debe aplicar, sin embargo, la descoordinación que existe en el área de servicios generales, se origina por la falta de reuniones de trabajo para establecer responsabilidades con objetivos a cumplirse, esto está influyendo en riesgo e inseguridad y poca importancia al no recibir la debida atención y consideración y todo esto influye en los patrones de conducta de los afectados, creando conflictos emocionales que afectan a la población estudiantil y colectividad en general.

La poca eficacia en los procesos empleados para realizar u organizar las actividades, se da por la falta de un manual de procedimientos que indique paso a paso los micro y macro procesos de cada actividad a realizarse, esta deficiencia está provocando retrasos en la organización de las actividades, generando así inconformidad de los usuarios internos y externos.

La falta de personal en la parte operativa origina la carga de funciones del personal administrativo, generando así inconformidad por parte del equipo de trabajo, situación que debe cubrirse para evitar un ambiente hostil en el área laboral.

Una de esas múltiples necesidades que tiene el área de servicios generales de la UNEMI, permitirá a través de estudios darle un giro muy remarcado en los procesos de mejoramiento y garantizar las óptimas condiciones de las instalaciones universitarias las cuales serán consideradas y resueltas oportunamente.

Pronostico.

Avería en el control de materiales, desinterés de las relaciones laborales y personales como el trabajo en equipo que conduce a un ambiente conflictiva, así como un frágil clima laboral en el área de Servicios Generales de la UNEMI.

Control de pronóstico.

Para evitar el pronóstico es necesario emplear un diseño del modelo de desarrollo organizacional adecuado y control interno en las funciones así como la integración del recurso humano para optimizar las relaciones entre ellos, logrando estándares de calidad que incremente la productividad del área de Servicios Generales de la Universidad Estatal de Milagro.

1.1.2 Delimitación del problema

Espacio:

País: Ecuador

Región: Costa

Cantón: Milagro

Provincia: Guayas
Área temática: Servicios Generales
Entidad: Universidad Estatal de Milagro

TIEMPO

La antigüedad del conocimiento científico será de cuatro años.

UNIVERSO

Está orientado al personal de servicios generales que cuenta con 50 personas, a las cuales se les aplicara una herramienta investigativa y así obtener información relevante sobre la problemática planteada.

1.1.3 Formulación del Problema.

¿De qué manera incide la eficiente comunicación, motivación y planificación en el desempeño de las actividades del personal de Servicios Generales de la UNEMI?

1.1.4 Sistematización del Problema.

- ¿Cuál es el motivo o causa de que no exista una buena distribución de las actividades?
- ¿A qué se debe la falta de coordinación?
- ¿Qué situaciones impactan o generan la mala imagen de la Institución?
- ¿Qué implemento o estrategias empleara para la capacitación al personal de Servicios Generales?
- ¿Qué beneficios se obtendrá al disminuir los daños de los bienes custodiados por el área de Servicios Generales?

1.1.5 Determinación del Tema

Análisis de funciones del personal de servicios generales de la UNEMI y propuesta de redistribución.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Realizar un estudio sobre la distribución de funciones del personal de Servicios Generales de la UNEMI, para mejorar los servicios brindados y establecer una cultura de trabajo mediante capacitaciones de acuerdo a su perfil de requerimiento.

1.2.2 Objetivos Específicos

Indagar con el personal del departamento de servicios generales sobre su disponibilidad y aceptación al método de trabajo actual en el área.

Evaluar los resultados alcanzados en comparación con los objetivos departamentales.

Comparar el rendimiento real del trabajador con los criterios de desempeño en el desarrollo del individuo en el cargo.

Realizar un análisis de las tareas en manual de funciones de cada trabajador para concentrarse en los propósitos de actividad asignada.

Revisar las informaciones internas obtenidas a través de la evaluación y clasificación de cargos, sobre su programa previo de análisis y descripción de puesto.

1.3 JUSTIFICACIÓN

1.3.1 Justificación de la investigación y viabilidad técnica y económica

El estudio de esta investigación está orientado al personal de servicios generales, la misma que está ubicada en la ciudad de Milagro en la Universidad Estatal de Milagro en el departamento administrativo, Institución superior que tiene más de once años brindando sus servicios en la parte educativo, sin embargo los conserjes manifiestan que sus compañeros son antipáticos, satíricos y poco amables; los conductores no están satisfechos al conducir diferentes vehículos por cuanto no quieren ser responsables al momento de que ocurra algún daño en los mismos, los guardias no tienen un carácter suficiente al respecto en caso de hacer respetar y responsabilizar de los bienes de la Institución, los jardineros no tiene capacitación para cuidar de las áreas verdes, considerando que dentro de todo proceso laboral la

tranquilidad, consideración, respeto, tolerancia y comunicación son la clave para lograr la armonía y el éxito entre los intereses individuales y colectivos de las personas que forman una institución .

Para ello es indispensable fomentar las relaciones humanas a través de capacitación al personal de Servicios Generales mediante seminarios y charlas, para así crear un ambiente de trabajo adecuado, en el cual se desarrollen habilidades tales como trabajo en equipo, sinergia, proactividad, liderazgo y motivación.

En el clima laboral, el elemento que siempre está inmerso son las relaciones interpersonales, y estas dependen 100% de la actitud del personal, es por ello que es cada vez más trascendente en la vida profesional tener habilidades para desenvolverse con los demás, debido a que como mínimo las personas están 8 horas diarias en su trabajo, es decir pasan la mayor parte del día con los compañeros y con ellos comparten sentimientos , problemas o éxitos ; por ello es necesario mantener una relación afable.

El propósito fundamental de esta investigación está encaminado a dar solución eficaz y oportuna a la problemática planteada, que se les presenta a los trabajadores de la UNEMI a través de la correcta implementación de procesos de control internos que regule satisfactoriamente las deficiencias operativas de su actividad, que les permita crecer a nivel Institucional, teniendo como visión principal la expansión de sus horizontes en esta franja educativo, contribuyendo así al desarrollo profesional a través de capacitaciones e investigaciones como medio de apoyo en el desarrollo y avance de la ciencia en el País.

Seguramente los resultados servirán de aporte para quienes pasen esta clase de problemáticas, otorgándoles en este proyecto la información que les pueda ser útil para solventar sus necesidades.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

- **Fundamentación científica de la Investigación.**

Según investigaciones realizadas a través de fuentes primarias y secundarias en la UNEMI, no se han efectuado averiguaciones previas o similares al tema tratado.

2.1.1 Antecedentes Históricos

- **Fundamentación Teórica** ¹

El pueblo de Milagro, representado por un Comité pro-creación de un paralelo universitario de la Universidad de Guayaquil en esta ciudad, logra en el año 1969 que el Alma Mater porteña estudie este petitorio. El 14 de junio de 1969, el Honorable Consejo Universitario de la Universidad de Guayaquil crea la Extensión en Milagro e inicia sus actividades académicas el 4 de julio del mismo año, con el auspicio de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación. El Consejo Nacional de Universidades y Escuelas Politécnicas (CONUEP), certifica mediante comunicación emitida por el Director del Departamento de Planeamiento, con fecha 13 de octubre de 1994 que la Extensión Universitaria en Milagro de la Universidad de Guayaquil cumple con las disposiciones de Ley de Universidades y Escuelas Politécnicas y del Reglamento para la Creación y Funcionamiento de Extensiones Universitarias y Politécnicas, lo cual fue ratificado por el Honorable Consejo

¹ http://www.unemi.edu.ec/unemi/unemi_opciones/resena_historica.php

Universitario de la Universidad de Guayaquil, en sesión del día martes 12 de agosto de 1997.

Durante los últimos años de la década del noventa, los diversos estamentos universitarios, liderados por el Doctor Rómulo Minchala Murillo, MSc. inician los trámites para la creación de la Universidad de Milagro. El 12 de noviembre de 1999, la Extensión Universitaria de Milagro presentó en la Secretaría del CONUEP la solicitud y documentación pertinente para su transformación a Universidad. El plenario del CONUEP analizó el petitorio el 11 de mayo del 2000, luego de los informes del Departamento de Planeamiento y Comisión Académica del CONUEP se emitió informe favorable.

En sesión plenaria del CONESUP, el 28 de junio del 2000, realizada en la Casona Universitaria de la Universidad de Guayaquil, con el auspicio de Ab. León Roldós y Dr. Carlos Cedeño, Rector y Vicerrector respectivamente, se aprueba por parte de este organismo la Creación de la Universidad de Milagro en base a la Ley de Educación Superior, publicada en Registro Oficial N° 77 del 15 de mayo del 2000.

El pleno del Honorable Congreso Nacional conoce la petición de creación y el informe de la Comisión de Educación, aprobando la misma el 31 de enero del 2001. La publicación de la Ley de Creación de la Universidad Estatal de Milagro se da mediante Ley 2001-37 de la Función Legislativa y publicada en el Registro Oficial N° 261 del día miércoles 7 de Febrero del 2001.

Al momento de la creación de la UNEMI, la población estudiantil era de 2000 y la proyección para este año es de 2500. Al tener la autonomía se inicia un proceso de rediseño académico y administrativo el cual en estos tres primeros años ha logrado avances muy significativos.

La filosofía de la UNEMI está basada en la Excelencia Académica, para lo cual ha logrado su diversificación en cuanto a carreras e inicia su Rediseño del currículo. Su estructura tiene, al momento.

ORGANISMOS QUE CONFORMAN LA INSTITUCIÓN ACTUAL

- Consejo Universitario
- Rector
- Vicerrector Académico y Administrativo

- Director de Unidades Académicas
- Dos Delegados Universitarios

LOS GREMIOS QUE CONFORMAN EN LA UNEMI

ALUMNOS



PROFESORES



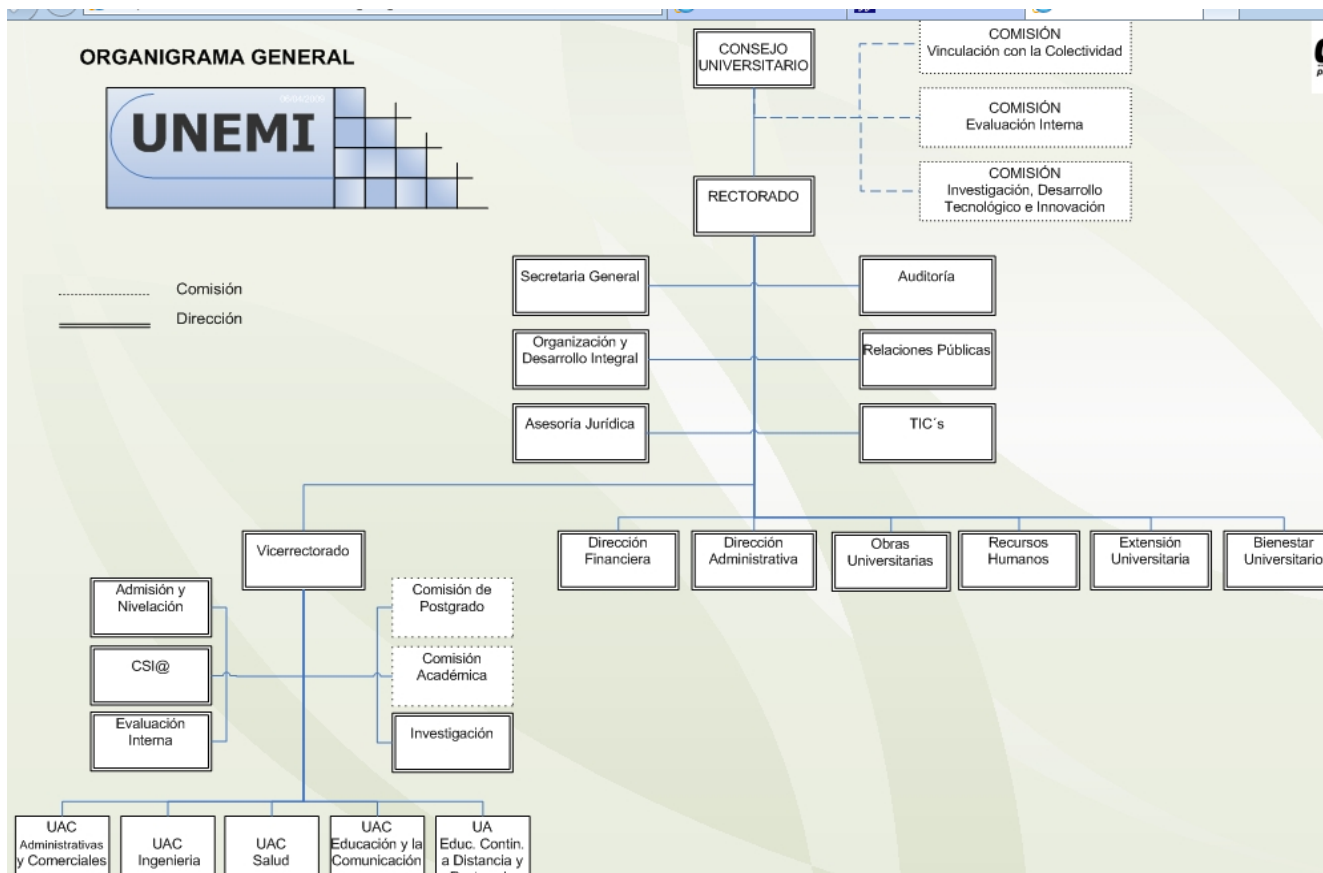
TRABAJADORES



EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS



ORGANIGRAMA DE LA INSTITUCIÓN



2.1.2 Antecedentes Referenciales.²

UNIVERSIDAD ESTATAL DE GUAYAQUÍL

Ubicación.



² <http://www.ug.fca.edu.ec/>

La Universidad de Guayaquil, fundada en 1867, se encuentra ubicada en la zona norte de la ciudad de Guayaquil en la ciudadela universitaria, cercana al puente 5 de junio, junto al parque Guayaquil, en la intersección de la Av. Kennedy y la Av. Delta.

3

Guayaquil (nombre del jefe indígena Guaya y su esposa, Quila), ciudad costera situada al oeste de Ecuador, capital de la provincia de Guayas. Está ubicada en la desembocadura del río Guayas, cuyo estuario se confunde con el golfo de Guayaquil. Es el principal puerto ecuatoriano y la ciudad más grande del país, con un gran movimiento económico, pues concentra las más importantes industrias, como refinerías de petróleo, industrias conserveras y diversas manufacturas de bienes de consumo. Casi todo el comercio de exportación (principalmente bananas) e importación del país pasa por su puerto marítimo.

Guayaquil, ya desde el siglo XVII, era el principal puerto del Pacífico y el mayor astillero y exportador de maderas y cacao.

Teniendo riqueza deseaba que sus hijos se educaran, pero la política colonial del imperio español y el centralismo de la época, hicieron que Guayaquil durante la colonia y los primeros decenios de la



independencia carecieran de Universidad y aún de Colegios; las familias acomodadas tenían que enviar a sus hijos a Quito o Lima para que estudien y las muy ricas los hacían estudiar en España u otro país europeo.

Guayaquil, siempre exigió que se crearan institutos de estudios, es así que a partir de la Independencia (1822) se fundaron algunas escuelas y colegios, entre éstos el colegio de Varones (hoy colegio Nacional Vicente Roca fuerte).

Conseguido esto, Guayaquil insistió en la Universidad, decretándose su creación en 1843, pero no se materializó. En 1854 se abrieron estudios de Derecho en el Colegio

³ <http://www.ug.edu.ec/universidad/Institucion.aspx>

de Varones y los alumnos debían rendir sus grados en la Universidad Central de Quito. Como esto era dispendioso, Guayaquil insistió en su Universidad.



Es así como en 1867, el Congreso Nacional, presidido por Pedro Carbo decreta la fundación de la Junta Universitaria del Guayas, que se instala el primero de Diciembre y que tiene el privilegio de otorgar grados y títulos, por lo que se considera ésta la fecha de la fundación de la Universidad de Guayaquil. La primera Facultad en instalarse fue la de Jurisprudencia en 1868.⁴

MISIÓN		
COMPONENTES	DEFINICIÓN	REDACCIÓN DE MISIÓN
1. GESTION FUNDAMENTAL	Docencia, investigación y extensión	Es un centro del saber que genera, difunde y aplica el conocimiento, habilidades y destrezas, con valores morales éticos y cívicos, a través de la docencia, investigación y vinculación con la colectividad, promoviendo el progreso, crecimiento y desarrollo sustentable del país, para mejorar la calidad de vida de la sociedad.
2. PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES	Mejoramiento continuo	
3. VALORES	Cultivo de valores morales, éticos y cívicos	
4. CLIENTE (¿A QUIÉN SIRVE?)	La sociedad	
5. PRODUCTOS/SERVICIOS	Formación profesional, proyectos de investigación y extensión, producción y venta de bienes y servicios.	
6. VENTAJA COMPETITIVA	Solidez académica	
7. RAZON DE SER (¿POR QUÉ?)	Generación, difusión y aplicación del conocimiento. Promover el crecimiento y desarrollo sustentable del país para mejorar la calidad de vida.	
8. ÁMBITO DE ACCIÓN	Nacional	
VISIÓN		
COMPONENTES	DEFINICIÓN	TEXTO DE LA VISIÓN
1. HORIZONTE DE	2015	Hasta el 2015,

4

http://es.wikipedia.org/wiki/Facultad_de_Jurisprudencia_y_Ciencias_Sociales_y_Pol%C3%ADticas_de_la_Universidad_de_Guayaquil

TIEMPO		la UG será un centro de formación superior con liderazgo y proyección nacional e internacional, integrada al desarrollo académico, tecnológico, científico, cultural, social, ambiental y productivo; comprometida con la innovación, el emprendimiento y el cultivo de los valores morales, éticos y cívicos.
2. POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO	Líder nacional en educación superior	
3. ÁMBITO DE ACCIÓN	Presencia nacional con proyección internacional.	
4. VALORES	Cultivo de valores morales, éticos y cívicos	
5. PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES	Competitividad e innovación.	
6. GESTIÓN FUNDAMENTAL	Integrada al desarrollo sustentable, científico, social, cultural, ambiental y productivo nacional e internacional.	

Luego de un período de inestabilidad política, la Ley Orgánica de Instrucción Pública vigente desde febrero de 1877, crea nuevamente la Junta Universitaria de la Provincia del Guayas, instalándose por segunda ocasión, bajo la presidencia del Rector Dr. Francisco de Campos Coello, contando con dos Facultades: Jurisprudencia y la de Medicina y Farmacia fundada el 7 de noviembre de 1877.⁵

La Universidad de Guayaquil fue creada como tal por Pedro Carbo, Jefe Supremo del Guayas en 1883, pero este decreto no fue ratificado por la Asamblea Constituyente de 1884; sin embargo, el pueblo ya no dejó de llamar Universidad de Guayaquil a la modesta Junta Universitaria del Guayas.

Con el triunfo de la Revolución Liberal se dictó en 1897 la Ley que creó la Universidad de Guayaquil, y fue una de las primeras en acoger la Reforma Universitaria de Córdova de 1918 que se levantó bajo la consigna de "Una sociedad mejor para una educación mejor".

Es así como Guayaquil, la mayor ciudad del Ecuador, tiene hoy la primera Universidad del país con diecisiete Facultades que ofertan 31 carreras de pregrado,

⁵ <http://www.ug.edu.ec/universidad/Institucion.aspx>

7 a nivel tecnológico con diferentes especializaciones y 8 carreras cortas, de uno y dos años, cuenta con 6 Extensiones Universitarias en la Costa, y provincia de Galápagos, 14 centros de estudios a distancias, 5 Institutos Superiores de Postgrado, y 18 Institutos de Investigaciones; además cuenta con: laboratorios, talleres, consultorios, bibliotecas, farmacia, librería, comedores estudiantiles; también, grupos artísticos, equipos deportivos y otros servicios a la comunidad.

Actualmente la Universidad está llevando a cabo Reformas Académicas y Administrativas, e impulsando el estudio de nuevas carreras. Como se ve, nuestra Universidad es obra del pueblo y corresponde a sus intereses, dándole enseñanza, información y servicios.

UNIDADES ACADÉMICAS

Postgrado - Instituto de Postgrado y Educación Continua

FACULTADES

Arquitectura, Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación.

Ciencias Administrativas - Escuela de Lenguas

Ciencias Económicas

Ciencias Matemáticas y Físicas

Ingeniería en Sistemas Computacionales - Ingeniería Industrial

Ciencias Médicas - Sitio Web Ciencias Médicas

Ciencias Naturales

Ciencias Psicológicas - Instituto Superior de Postgrado en Ciencias Internacionales

Ciencias Químicas - Ingeniería Química (Instituto Tecnológico Agro de Vinces).

Comunicación Social - Jurisprudencia (Sitio Web Jurisprudencia sitio Web FEDER)

Ciencias Sociales y Políticas

Educación Física - Deportes y Recreación

Medicina Veterinaria y Zootecnia

Odontología

UNIDADES ADMINISTRATIVAS

- Rectorado
- Vicerrectorados
 - Vicerrectorado General
 - Vicerrectorado Administrativo
 - Vicerrectorado Académico
- Administración Central
- División de Personal
- Departamento Financiero
- División Centro de Cómputo
- Dirección de Relaciones Públicas
- División de Adquisiciones
- Dirección de Auditoría
- División de Mantenimiento
- Dirección de Asesoría Jurídica
- Departamento Técnico de Obras Universitarias
- Departamento de Secretaría General
- División de Servicios Generales
- Departamento de Planificación Universitaria
- Dirección de Investigaciones y Proyectos Académicos
- Sistema Hospitalario Docente Universitario
- Comisión de Evaluación Interna
- Periódico Universitario
- Unidad de Proyectos de Vinculación con la Comunidad
- Centro de Transferencia Tecnológica
- Clínica Veterinaria
- Consultorio Jurídico
- Farmacia
- Laboratorio Clínico
- Laboratorio de Cómputo



- Museo Francisco Huerta Rendón
- Asociación de Profesores
- Unidad de Asistencia Psicológica
- Asociación de Empleados Administrativos

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

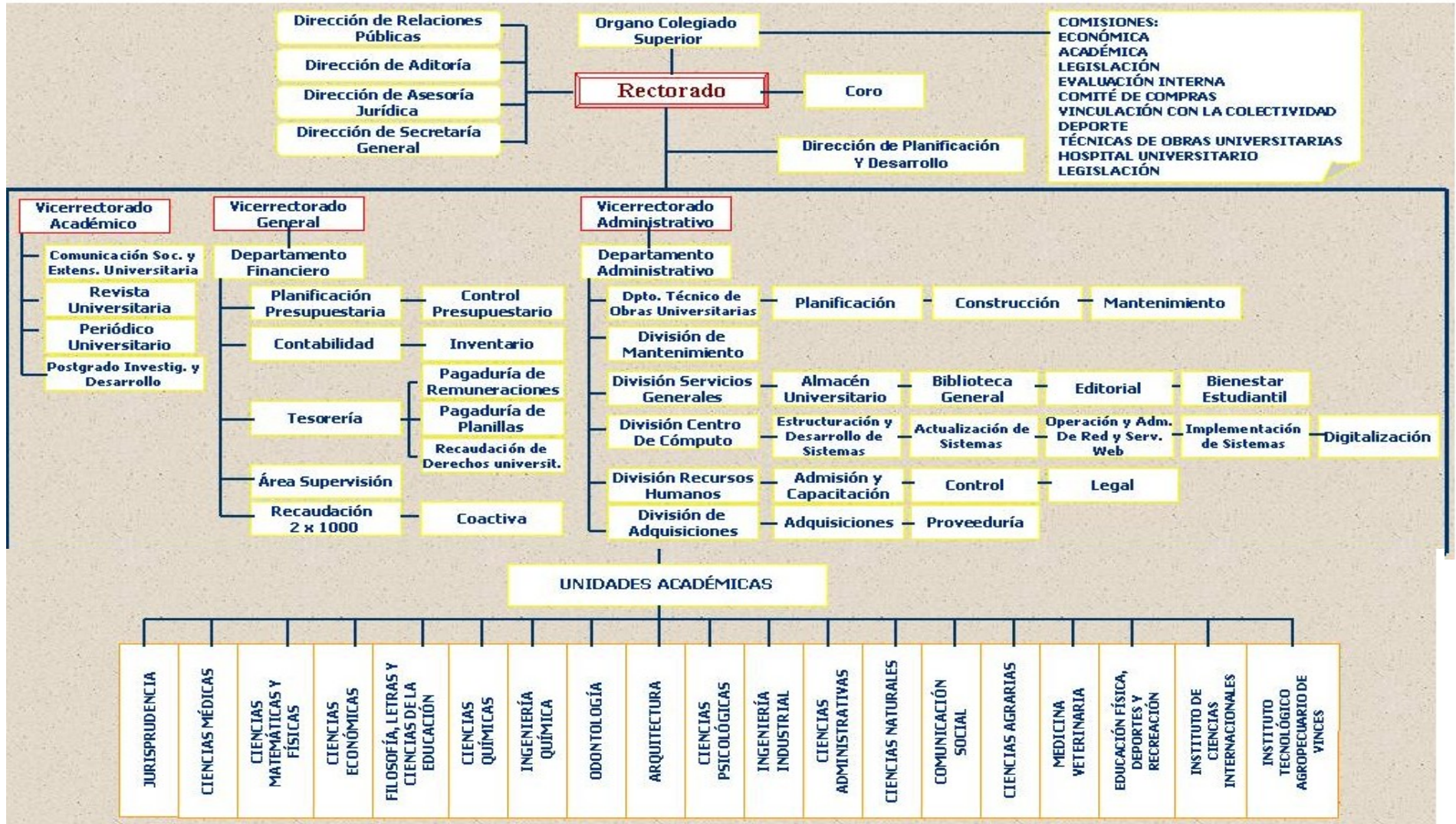
- ❖ Administración general
Ing. Qco. - Ab. Wellington Ortiz Peralta
- **División de Servicios Generales**
- ❖ Jefa de Talento Humano (E)
Ing. Martha Aguilera Ordoñez
- ❖ Ayudante de Control
Ing. Olga Tirse
- ❖ Jefe de áreas verdes
Ing. Luzardo
- ❖ Jefe de Conserjes
Ing. Yeny Yépez
- ❖ Jefe de Guardianía
Eco. Edison Ruilova Lituma
- ❖ Jefe de mantenimiento y mecánica
Ing. Xavier Gonzalez
- ❖ Jefe del departamento Técnico
Ing. Colón Ruíz Chávez

La Universidad Estatal de Guayaquil está integrada por el Administrador, quien tiene la función de supervisar al personal bajo su dirección y custodiar los bienes de su departamento. Los trabajadores tienen sus respectivos jefes como: conserjes, guardianes, jardineros y conductores, los mismos que están encargados de vigilar, capacitar a su personal y proveer los materiales necesarios para que puedan cumplir con las actividades en su jornada laboral.

En el caso de los conductores existe un sitio de mantenimiento de los vehículos los mismos que se encargan de revisar, chequear y garantizar el buen estado de los vehículos.

Actualmente existen 730 conserjes, 220 guardianes, 20 jardineros y 35 conductores.

ORGANIGRAMA



UNIVERSIDAD AGRARIA DEL ECUADOR



MISIÓN

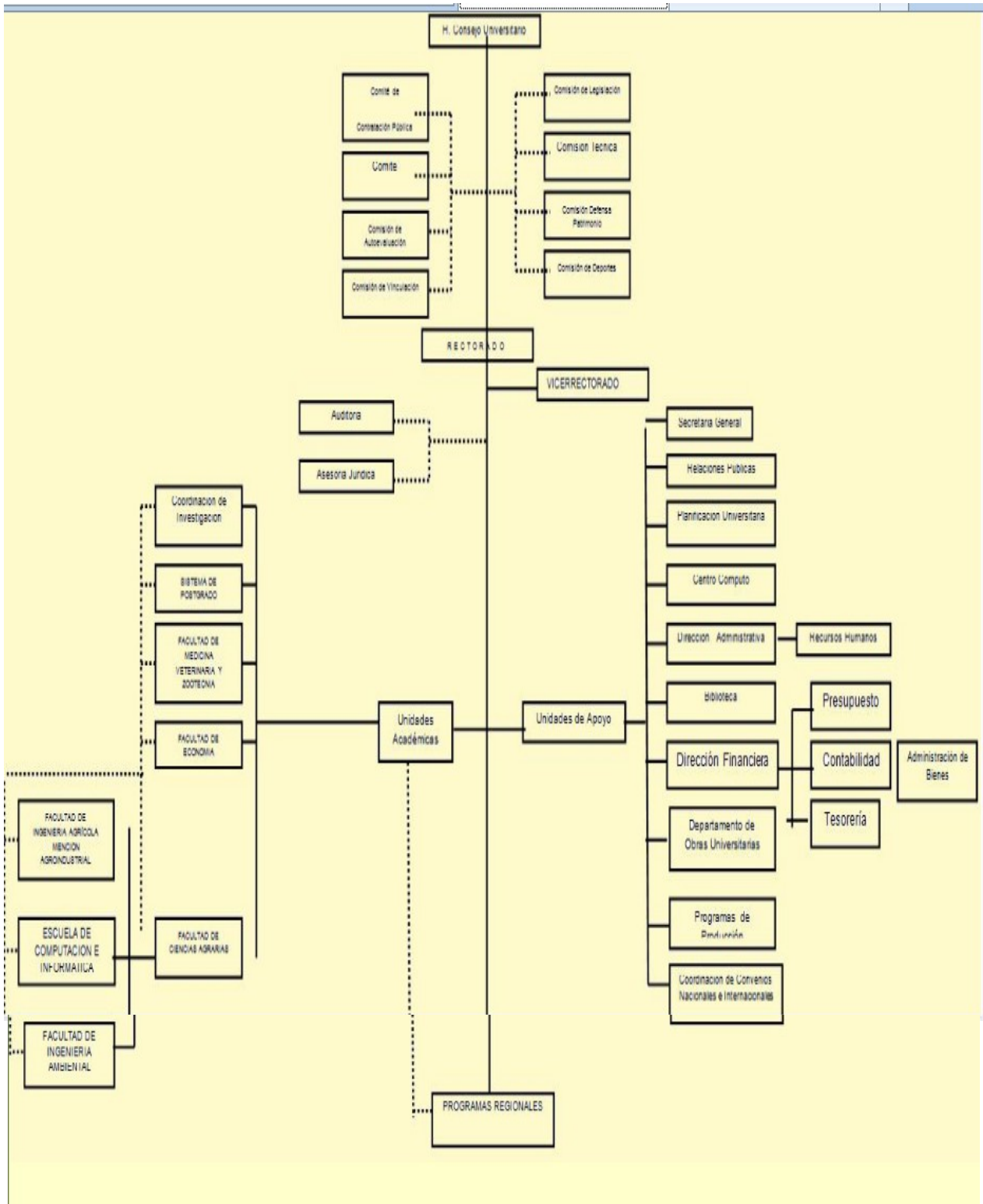
Difundir el conocimiento teórico y aplicado para que los profesionales y, en general, todos los sectores e individuos que participan directa e indirectamente en los procesos de producción agropecuaria satisfagan sus objetivos e intereses a la vez que generan prosperidad social, respetando el medio ambiente, preservando la integridad de los recursos naturales y defendiendo la conservación de la biodiversidad.⁶

VISIÓN

Las oportunidades de transformación productiva y desarrollo del Ecuador están fuertemente ligados al sector agropecuario y a la correcta utilización de los Recursos Naturales Renovables. Frente a ello la Universidad Agraria del Ecuador, asume el compromiso de convertirse en un centro educativo del más alto nivel académico, investigativo, divulgativo y orientador en el sector agropecuario. Propugnamos un proceso que configure la realización de una verdadera y profunda Revolución Agraria, entendida y ejecutada como un mecanismo de concertación político - social para mejorar el nivel de vida de la sociedad rural, eliminar la pobreza y la marginalidad campesina, introducir sistemas modernos que nos permitan producir, aprovechando las ventajas comparativas que nos brinda nuestro medio natural y las potencialidades del hombre ecuatoriano dedicado a la producción agrícola, por la vía de impulsar un proceso de formación educativa integral de los recursos humanos, entendiendo este proceso como la ruta crítica que deben atravesar los pueblos para lograr su desarrollo sostenible.

<http://lasmejoresuniversidadesdelecuador.blogspot.com/2010/01/universida-agraria-de-l-ecuador.html>

ORGANIGRAMA



FACULTAD

Ingeniería agronómica

Medicina Veterinaria y Zootecnia

Economía Agrícola

Ingeniería ambiental

Ingeniería Forestal

Ingeniería en Computación e Informática

Ingeniería Agrícola

Tecnología en Acuicultura

La Universidad Agraria del Ecuador – Milagro, cuenta con 30 conserjes, 3 jardineros y 2 guardias.

El Administrador General Eco. René Ortiz tiene la función de administrar los bienes del área Administrativa y a los señores trabajadores.

En el caso de la utilización de los vehículos no cuenta con choferes ya que cada servidor utiliza su propio vehículo.

2.1.3 Fundamentación

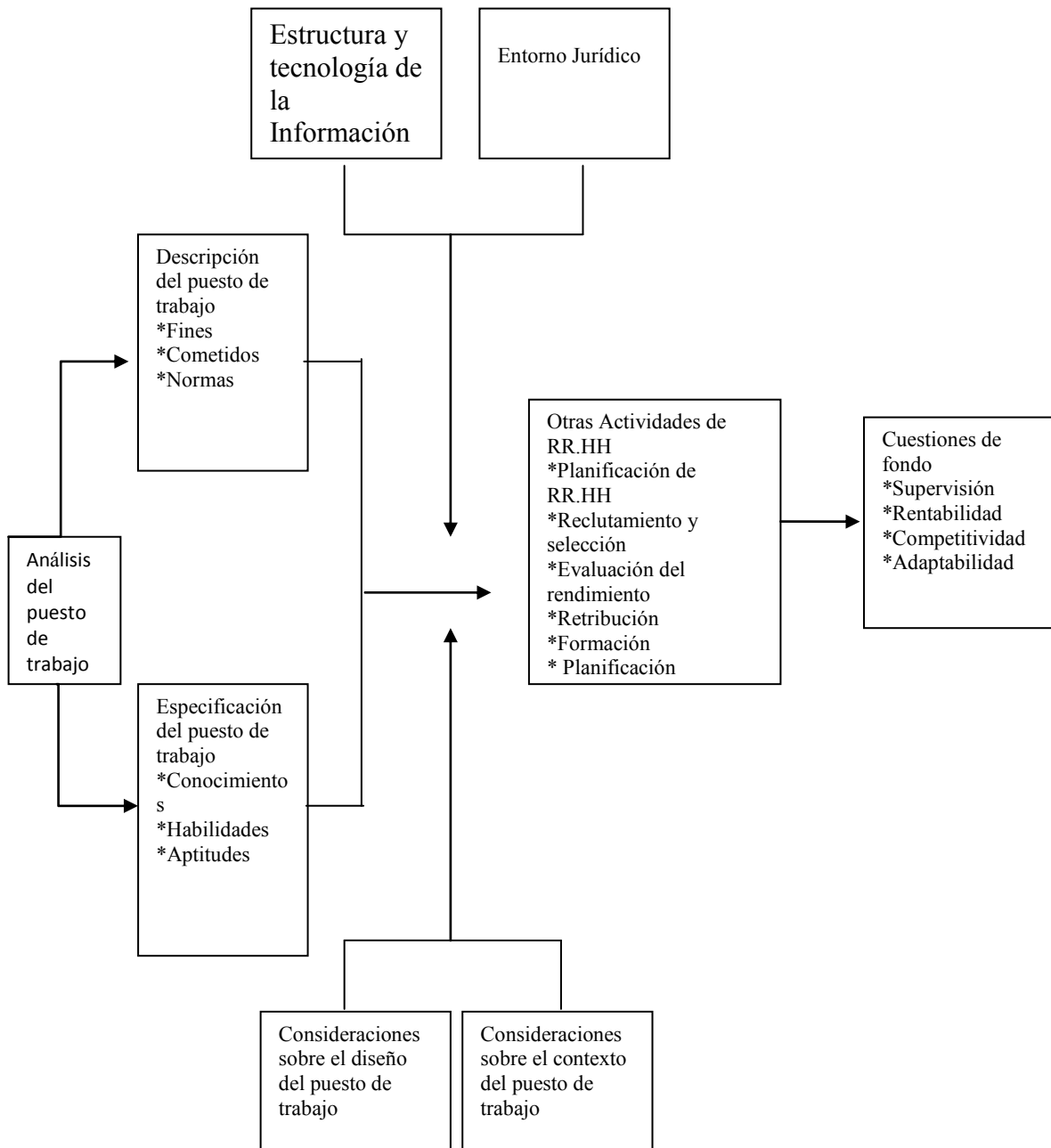
Análisis del Puesto De Trabajo

Todas las funciones y actividades de gestión de los Recursos Humanos, así como los comportamientos y las actitudes de los trabajadores tienen sus raíces en la interrelación de estos puestos de trabajo. El eslabón que existe entre los individuos, la estructura y los resultados de la organización son los puestos de trabajo. Cuando los trabajadores actúan de forma que hacen un buen uso de sus capacidades y habilidades. (L. DOLAN, VALLE CABRERA, JACKSON, & SHULER, 2007)

El análisis del puesto de trabajo a menudo da lugar a dos tareas principales: la descripción del puesto de trabajo y la especificación de los requisitos del puesto de trabajo, así como el proceso que consiste en describir y registrar el fin de un puesto de trabajo, sus principales cometidos y actividades, las condiciones bajo las que estas se llevan a cabo.

RELACIONES Y ASPECTOS DEL ANALISIS DEL PUESTO DE TRABAJO

Figura N° 1



Fines e importancia del análisis del puesto de trabajo

Como muestra en esta figura, además de servir de ayuda a la hora de tomar diversas decisiones relativas los recursos humanos, tales como la selección promoción, evaluación del rendimiento y otras actividades y funciones, el análisis del

puesto de trabajo es importante porque proporciona la base para el establecimiento o la reevaluación de los siguientes temas generales que conciernen a la organización:

- **Estructura de la organización:** ayuda a decidir de qué forma deberá dividirse el conjunto total de tareas de la organización en unidades, divisiones, departamentos, unidades de trabajo, etc.
- **Estructura de los puestos de trabajo:** ayuda a decidir de qué forma deberán agruparse los trabajos en puestos y familias de puestos.
- **Grado de autoridad:** ayuda a comprender la forma en que se distribuye la autoridad para la toma de decisiones.
- **Alcance de control:** ayuda a conocer las relaciones de dependencias jerárquica en una organización, así como la cantidad y tipo de puestos (personas) que están bajo las órdenes de uno de nivel superior (jefe)
- **Criterios de rendimiento:** Debido a que los criterios de rendimiento se establecen en relación al puesto de trabajo, puede evaluarse el rendimiento individual y de grupo.
- **Redundancia del empleado:** El análisis del puesto de trabajo ayuda a determinar las duplicidades de empleados que se producen durante sus funciones, las adquisiciones y reducciones del tamaño de la plantilla.

Relaciones e influencia sobre el análisis del puesto de trabajo

Existen muchas relaciones entre el análisis del puesto de trabajo y otras actividades.

A continuación esbozamos algunos de los aspectos más importantes:

Metas de la Organización: Los puestos de trabajo no solo se reflejan el diseño y la tecnología de la organización sino las metas sobre lo que es importante permite construir indicadores o criterios a partir de los cuales se evalué a los trabajadores.

Tecnología: el resultado es que la mayor parte de de los puestos de trabajo de montaje siguen estando muy segmentados y siguen siendo muy repetitivos.

Planificación de Recursos Humanos: el conocimiento de las competencias de un puesto nos permite determinar con qué otros se complementan, tanto horizontal como verticalmente, así mismo nos permite determinar qué tipos de empleados se precisan cuando la empresa está pensando diversificar sus actividades o cambiar su tecnología.

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO Y ANALISIS DEL PUESTO DE TRABAJO

Desde los planteamientos de la Teoría de Herzberg y, posteriormente de la teoría de las expectativas se sabe de la importancia que el diseño de los puestos de trabajo tiene sobre la satisfacción del individuo, su motivación y los niveles de rendimiento. El análisis de puesto proporciona información de sus características y permite convertir trabajos aburridos y monótonos, que invitan al absentismo, en trabajos más dinámicos y menos repetitivos en los que la sensación del logro, responsabilidad y exigencias son mayores, afectando positivamente al comportamiento del trabajador. (LIZARAZ, SISTEMAS DE PLANIFICACIÓN, 2009)

Planificación de los Recursos Humanos

La planificación de los recursos humanos es uno de los procesos para un desarrollo eficaz de la gestión de los recursos humanos y del conjunto de la organización. En términos generales podríamos decir que la planificación de los recursos humanos supone prever las necesidades de recursos humanos de la organización, para los próximos años y fijar los pasos necesarios para cubrir dichas necesidades.

¿En qué consiste la planificación de los recursos humanos?

Se trata del proceso de elaborar e implantar planes y programas para asegurarse de que hay disponibles el número y tipo de personas apropiados en cada uno de las funciones para satisfacer las necesidades de la organización como la planificación de los recursos humanos y desarrollar estructuras organizativas viables y a determinar el número y tipo de empleados que se requerirán con el fin de lograr metas y objetivos.

Liderazgo

Enfoque en los seguidores

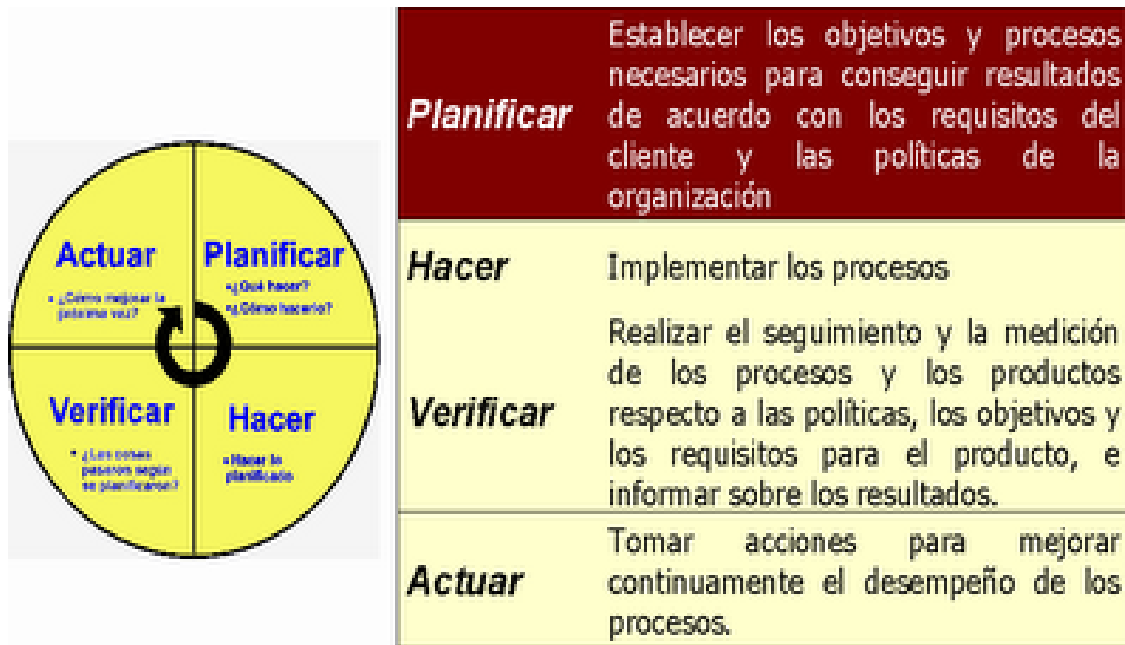


Figura N° 2

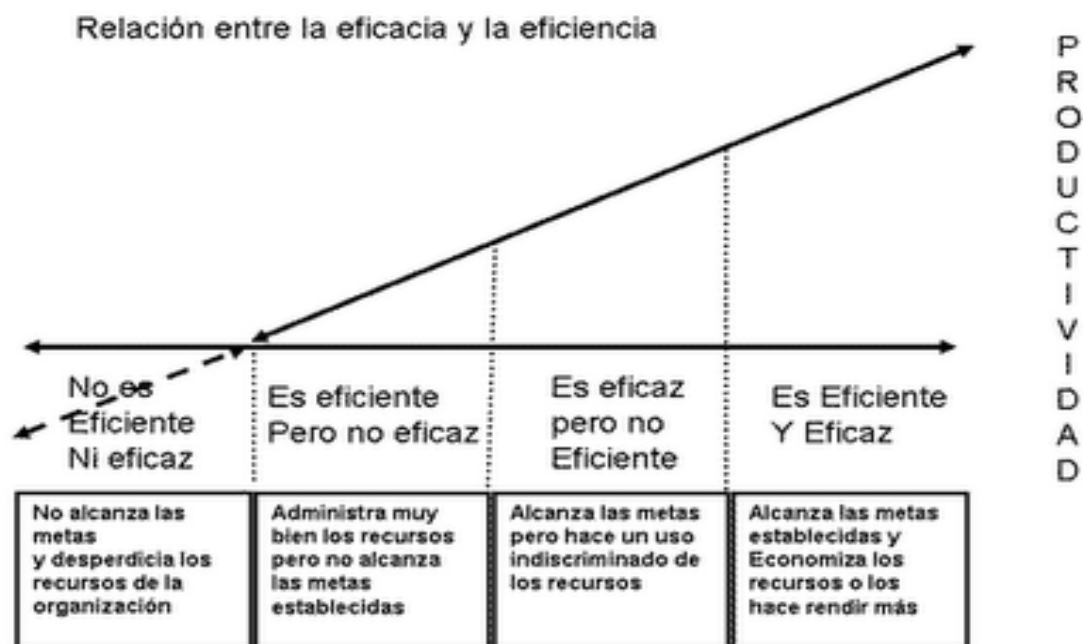


Figura N° 3

Dar a conocer, el uso de técnicas administrativas, herramientas de planificación, organización, control y evaluación, en la logística de los Servicios Generales, con el fin de hacer más eficiente el desempeño de sus actividades e ir aplicando metodologías de gestión de calidad, para obtener los más altos niveles de eficiencia, con la correcta utilización del recurso humano y de los recursos materiales, que contribuirán a lograr un ambiente de trabajo excelente y elevar los niveles de eficiencia de la organización.

Motivación, satisfacción y desempeño

Las encuestas estiman que si las compañías pudieran obtener 3.7% más trabajo de de cada empleado, el equivalente a 18 minutos de trabajo por cada turno de ocho horas. (L., HUGHES, GINNETT YGORDON J., & FRANKLIN FINOWSKY, 2007)

La motivación se refiere a que las personas realicen cosas y motivar a otros es una habilidad fundamental del liderazgo. Los investigadores que estudian la motivación tratan de determinar por qué los seguidores hacen ciertas cosas y como hacerlos empezar o dejar de exhibir comportamiento específico. La importancia de la motivación de los seguidores es sugerida en descubrimiento de la mayoría de las personas.

Crear trabajadores muy motivados y satisfechos depende, ante todo de comprender a otros. Por tanto si bien la motivación es parte esencial del liderazgo, deben seleccionar a las personas indicadas para el equipo, usar tácticas de poder de influencia, ser vistos como éticos y creíbles, poseer muchos del lado brillante y ninguno de los lado oscuro de los rasgos del personalidad.

Relaciones entre el liderazgo, satisfacción en el empleo y desempeño

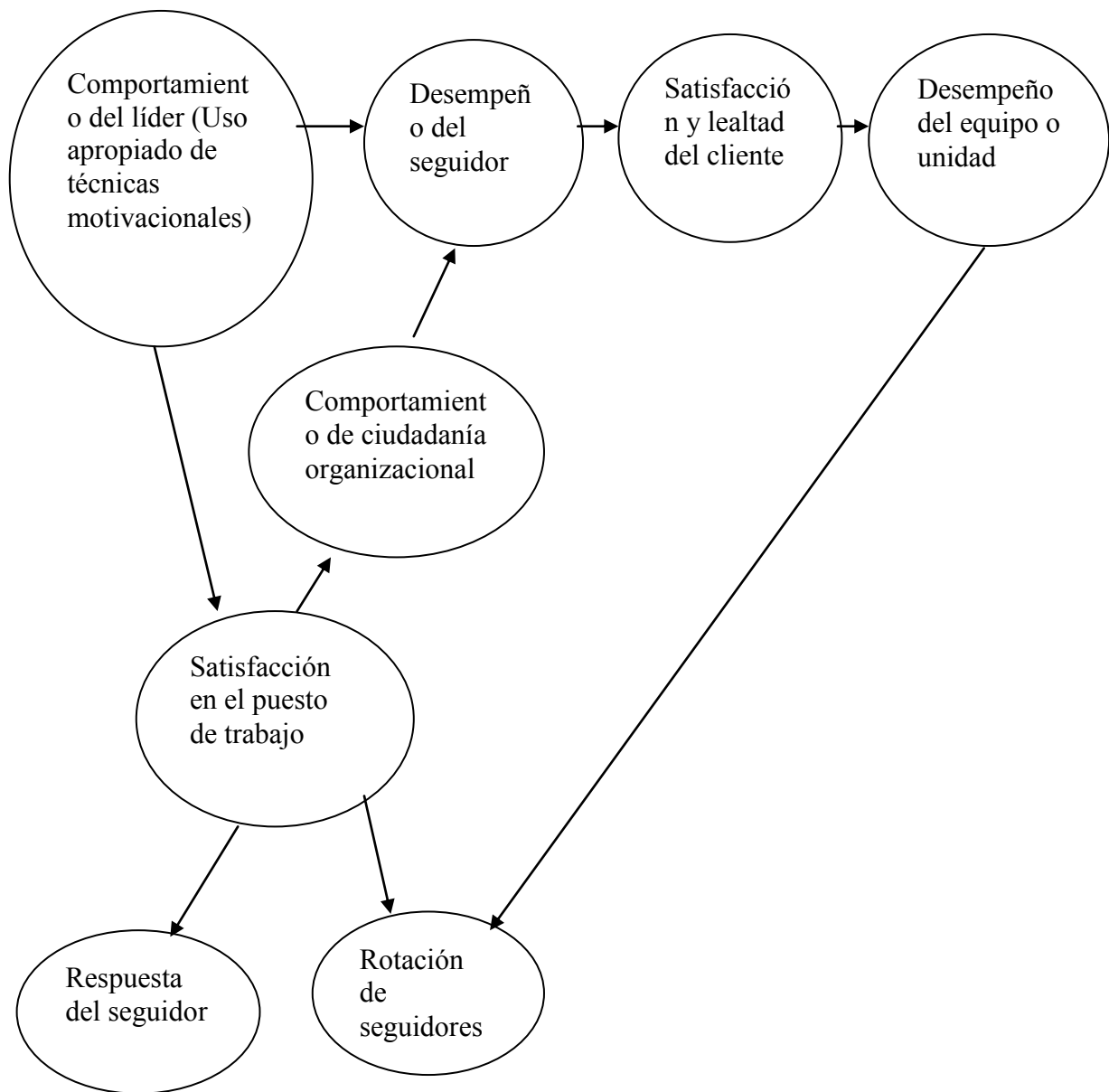


Figura N° 4

La mayoría de las personas tal vez piensan que la motivación trata de elecciones acerca de lo que hacemos y cuanto esfuerzo ponemos para realizarlo.

El desempeño: se refiere a esos comportamientos dirigidos a la misión o metas de la organización y servicios resultantes de esos comportamientos. Así un nivel de motivación adecuado puede ser una condición necesaria, pero insuficiente del desempeño efectivo.

La satisfacción en el empleo: no es cuan duro trabaja uno, o quien tan bien lo hacemos, sino que tanto nos gusta un tipo específico de trabajo o actividad.

Enfoque en la Situación

La situación puede ser el factor más complejo en la estructura compuesta por el líder, el seguidor y la situación. Más aún, las situaciones varían no solo en cuanto a su complejidad sino también con relación a su fortaleza. Los factores situacionales pueden desempeñar una función determinada en el sentido de que minimizan con efectividad los efectos de los tratos personales, por lo tanto el líder debe:

- Realizar un listado de los objetivos
- Apegarse a la agenda
- Proporcionar con anticipación los materiales de trabajo
- Procurar que sea conveniente
- Fomentar la participación
- Conservar un registro

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS;⁷

La Administración de Recursos Humanos es un arte cuando interviene los conocimientos empíricos. Sin embargo, cuando se utiliza conocimiento organizado, y se sustenta la práctica con técnicas, se denomina Ciencia.

Las técnicas son esencialmente formas de hacer las cosas, métodos para lograr un determinado resultado con mayor eficacia y eficiencia.

A partir de estos conceptos nace el Proceso Administración de Recursos Humanos con elementos de la función de Administración que Fayol definiera en su tiempo como: Prever, Organizar, Comandar, Coordinar y Controlar. Dentro de la línea propuesta por Fayol, los autores Clásicos y neoclásicos adoptan el Proceso Administrativo como núcleo de su teoría; con sus cuatro elementos: Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar. (KOONTZ, 2008)

Literatos tal Urwick puntualiza el asunto administrativo como las funciones del directivo, con siete (7) elementos que se detallan a continuación:

⁷ <http://uproadmon.blogspot.com>

1. Investigación
2. Planificación
3. Coordinación
4. Control
5. Previsión
6. Organización
7. Comando

Koontz y O'Donnell define el Proceso Administrativo con cinco (5) elementos:

Miner define el Proceso Administrativo con cinco (5) elementos:

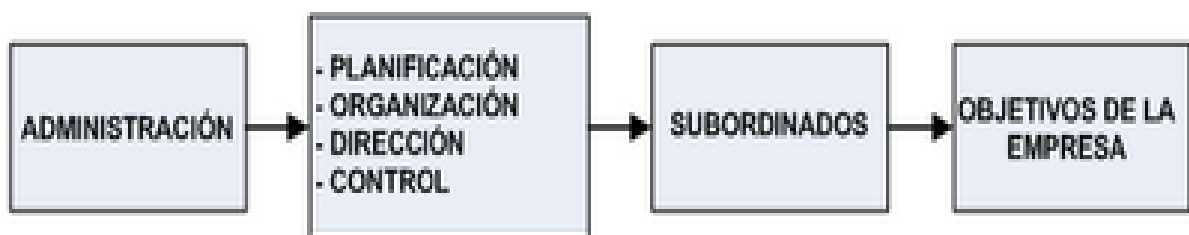


Figura N° 5

Según Henry Fayol

Para Fayol la falta de una enseñanza administrativa se debe a la “falta de doctrina”: no hay doctrina administrativa consagrada, surgida de la discusión pública, sólo hay doctrinas personales que recomiendan las prácticas más contradictorias, aunque a veces estén “ubicadas bajo la égida de un mismo principio”.

“Principios y elementos administrativos”.

Fayol trata de obtener una enumeración “todas las operaciones a que las empresas dan lugar” y clasifica sus actividades:

1. Actividades técnicas: producción, transformación, fabricación,
2. Actividades comerciales: compras, ventas, intercambios,
3. Actividades financieras: captación y administración de capitales,
4. Actividades de seguridad: protección de los bienes de las personas,
5. Actividades contables: inventarios, balances, costos, etc,
6. Movimientos administrativas: previsión, organización, mando, coordinación, control.

Las acciones administrativas están vigentes en diferentes lugares, y su peso es cada vez mayor a medida que se asciende en la jerarquía.

Para que se cumplan las actividades administrativas deberá aplicarse en ellas ciertos números de principios administrativos:

1. División del trabajo:
2. Autoridad y responsabilidad
3. Disciplina
4. Unidad de mando
5. Unidad de dirección
6. Subordinación del interés individual al interés general
7. Remuneración
8. Grado de descentralización
9. Jerarquía
10. Orden
11. Equidad
12. Estabilidad del personal
13. Iniciativa
14. Unión del personal

Chiavenato en su libro Fundamentos de Administración, organiza el Proceso Administrativo de la siguiente manera.

Las Funciones del Administrador, como un proceso sistemático; se entiende de la siguiente manera:

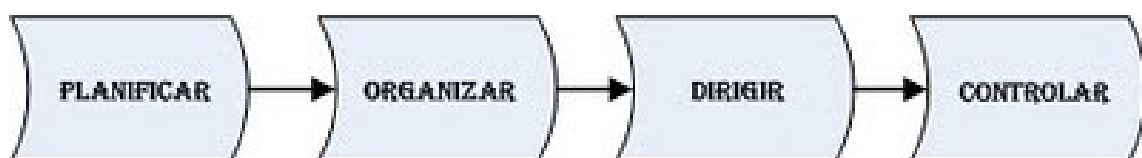


Figura N ° 6

El Desempeño de las funciones constituye el llamado ciclo administrativo, como se observa a continuación:

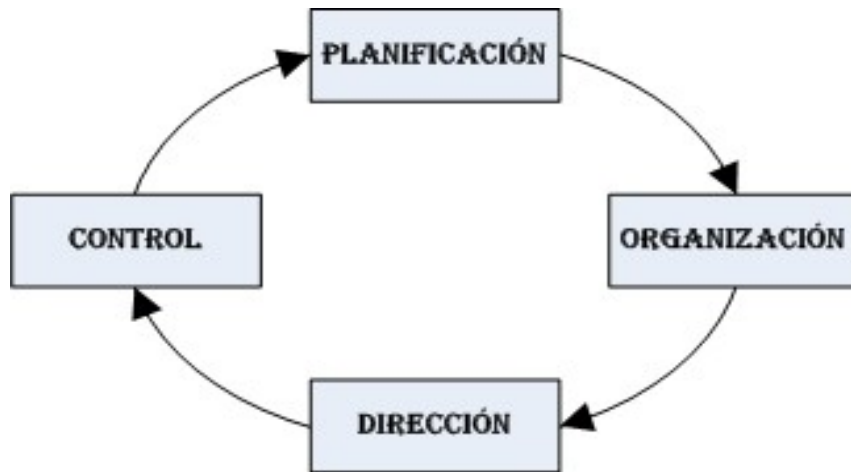


Figura N ° 7

Las funciones del administrador, es decir el proceso administrativo no solo conforman una secuencia cíclica, pues se encuentran relacionadas en una interacción dinámica, por lo tanto. El Proceso Administrativo es cíclico, dinámico e interactivo, como se muestra en el siguiente gráfico: (VARGAS CUEVAS, 2005)

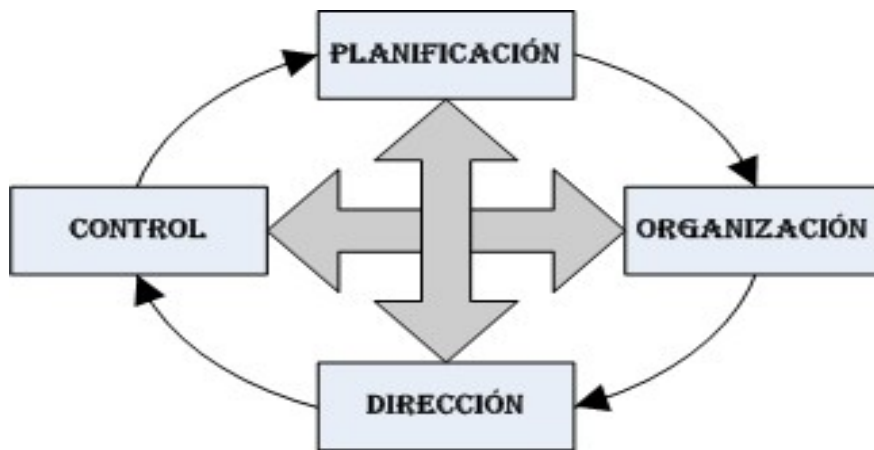


Imagen N ° 8

El desempeño Administrativo en un punto de vista integral acceden el transcurso productivo, cuando se consideran aisladamente los elementos Planificación, Organización, Dirección y Control, son solo funciones administrativas, cuando se consideran estos cuatro elementos (Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar) en un

enfoque global de interacción para alcanzar objetivos, forman el Proceso Administrativo.

Según el libro Administración de Recursos Humanos una perspectiva global de los autores Harold Koontz y Heinz Weihrick, las funciones del administrador son: Planificación, Organización, Dirección y Control que conforman el Proceso Administrativo cuando se las considera desde el punto de vista sistémico. Fayol señala que estos elementos se aplican en negocios, organizaciones políticas, religiosas, filantrópicas y militares.⁸

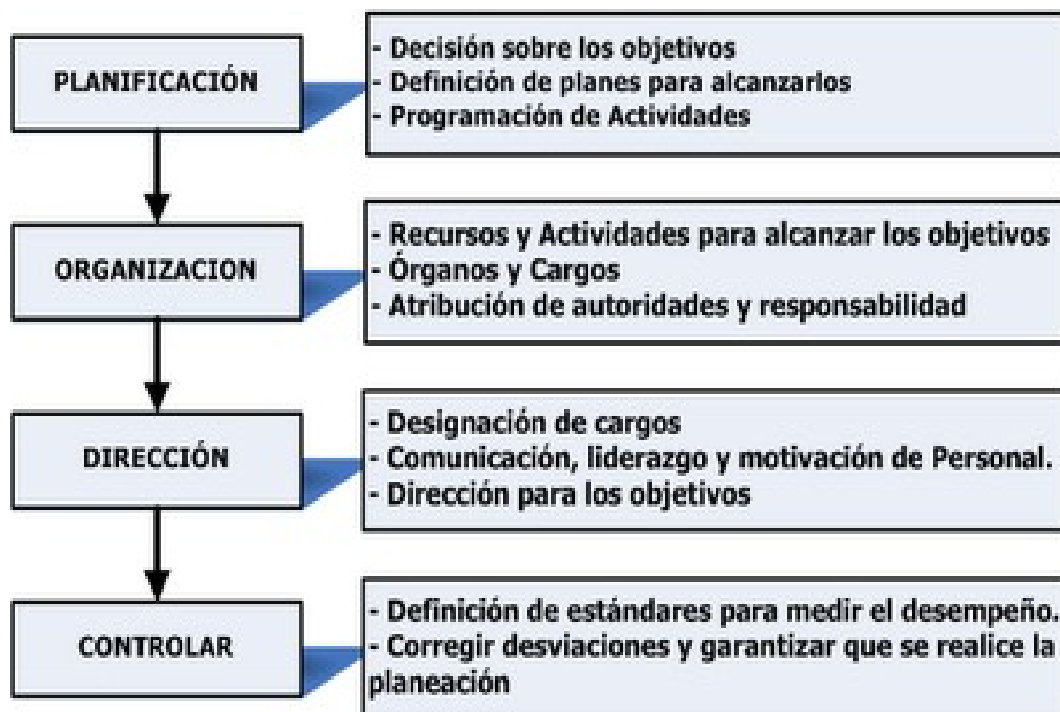
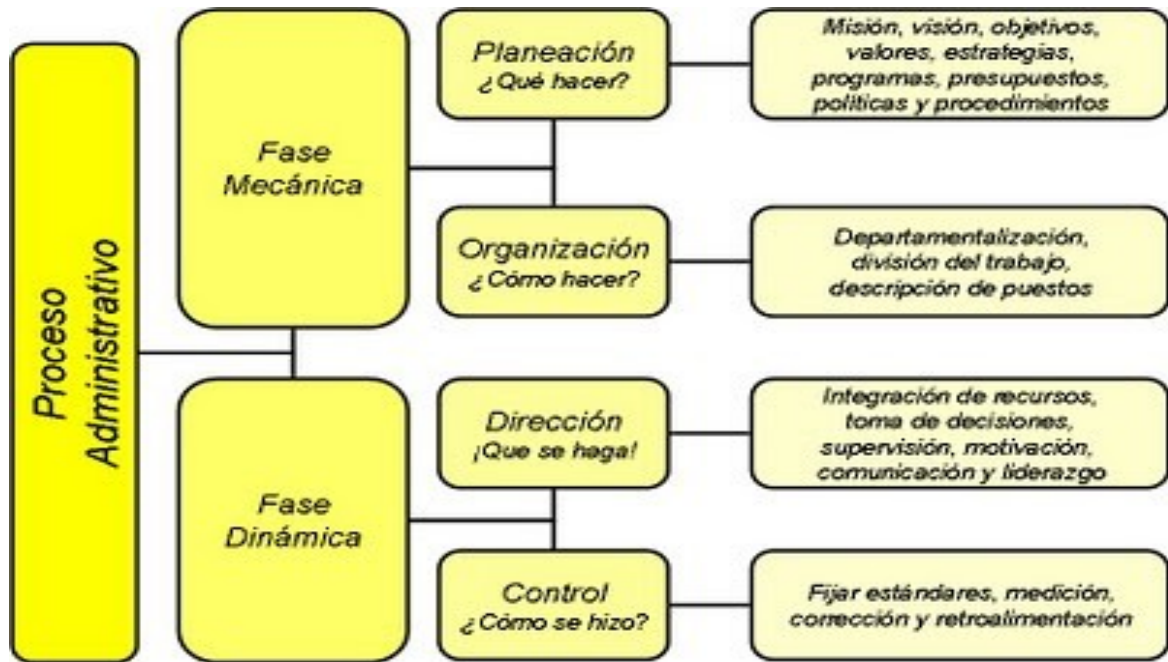


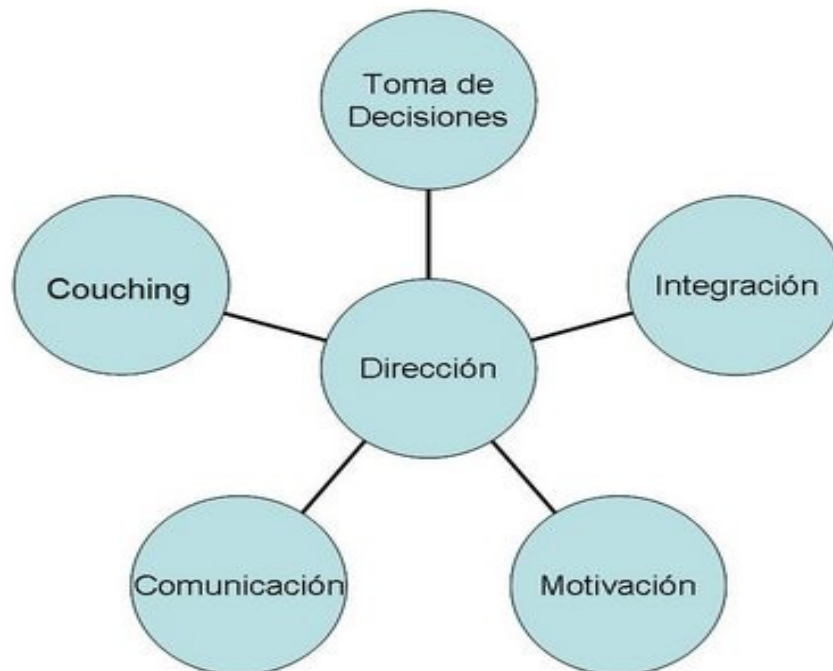
Figura N ° 9

⁸ Fuente: <http://www.promonegocios.net/administracion/proceso-administrativo.html>

PROCESO ADMINISTRATIVO



DIRECCIÓN



Toma de Decisiones



Integración



Motivación

Reglas de Integración

1. El hombre adecuado para el puesto adecuado



3. De la importancia de la introducción adecuada

2. De la provisión de los elementos necesarios

Enfoque en los seguidores



Pirámide de satisfactores de Maslow

Reconocimiento: Los seguidores con altos valores de reconocimiento creen que la fama visibilidad y publicidad son importantes.

Poder: Los seguidores con fuertes valores de poder disfrutan la competencia, ser victos como influyentes y se esfuerzan por hacer impacto.

Hedonismo: Los seguidores con fuertes valores de hedonismos son motivados por el placer de entretenerse a otros y divertirse.

Jerarquía

La jerarquía está constituida por la serie de jefes que va desde la autoridad superior a los agentes inferiores. La vía jerárquica es el camino que siguen, las comunicaciones que parten de la autoridad superior o las que le son dirigidas. Este camino está impuesto por la UNEMI de una trasmisión segura y por la unidad de mando. Pero no es siempre más rápido.

Existen muchas operaciones cuyo éxito depende de una ejecución rápida; es necesario conciliar, el respeto de la vía jerárquica con la obligación de obrar rápidamente. En la pequeña empresa es fácil olvidar el interés general, el de la propia empresa, pero el patrón está allí para recordar este interés a los que intentarán olvidarlo. En el Estado el interés general es una cosa compleja, no es fácil formarse de él una idea precisa; y el patrón es una especie de mito para la casi totalidad de los funcionarios. Si no es sin cesar reavivado por la autoridad superior, el sentimiento del interés general se esfuma, y c/ servicio tiende a considerarse como teniendo en sí mismo su propósito y su fin dicha vía cuando de ello resulte un perjuicio para la empresa. Estas circunstancias pueden obtener dificultad en determinadas sucesos.

Orden Es conocida la fórmula del orden material: Un lugar para c/ cosa y c/ cosa en su lugar.

Orden material

Para que reine el orden material es necesario que haya reservado un lugar para cada objeto y que cada objeto se halle en el lugar que le ha sido asignado. El orden debe evitar las pérdidas materiales y de tiempo. Para que este propósito sea alcanzado es necesario que las cosas estén en su lugar, y que el lugar haya sido

elegido de manera de facilitar todas las operaciones. Si esta condición no se cumple, el orden es solo aparente.

El orden aparente puede cubrir un desorden real. Podría suceder que un desorden aparente correspondiese a un orden real. El orden perfecto implica un lugar juiciosamente elegido; el orden aparente no es sino una imagen falsa o imperfecta del orden real. La limpieza es un corolario del orden.

Orden social

Para que en una empresa reine el orden social es indispensable, que se haya reservado un lugar a cada agente y que cada agente.

Equidad ¿Por qué hablamos de equidad y no de justicia? La justicia es la realización de los convenios establecidos. Pero los convenios no pueden prever todo; es necesario interpretarlos o suplir su insuficiencia.

Para que el personal sea estimulado en el sentido de emplear en el ejercicio de sus funciones toda la buena voluntad y el sacrificio de que es capaz, hay que tratarlo con benevolencia; la equidad es el resultado de la combinación de la benevolencia con la justicia. La equidad no excluye ni la energía ni el rigor. Anhelos de equidad y de igualdad son aspiraciones que deben tenerse en cuenta en el trato con el personal.

Estabilidad del personal

Un agente necesita tiempo para iniciarse en una función nueva y llegar a desempeñarla bien, admitiendo que esté dotado de las aptitudes necesarias. Si el agente es desplazado cuando apenas ha concluido el período de aprendizaje, no habrá tenido tiempo de rendir un trabajo apreciable. Y si la misma situación se repite, la función no será desempeñada a satisfacción.

Las peligrosas consecuencias de esta inestabilidad son terribles en las grandes empresas, en las cuales el período de iniciación de los jefes es largo. Se necesita mucho tiempo, para tomar conocimiento de los hombres y de las cosas en una gran empresa, para estar en condiciones de formular un programa de acción, para adquirir la confianza en sí mismo y para inspirar la confianza a los otros. El personal dirigente de las empresas prósperas es estable, el de las empresas en bancarrota o que atraviesan por dificultades es inestable: La inestabilidad es causa y consecuencia de las malas situaciones. El aprendizaje de un jefe de alta categoría es muy caro. Los cambios de personal son inevitables. El principio de la estabilidad es, una cuestión de medida.

Iniciativa Una de las más vivas satisfacciones que puede experimentar el hombre inteligente es concebir un plan y asegurar un buen éxito; es uno de los más poderosos estimulantes de la actividad humana. Esta posibilidad de concebir y ejecutar recibe el nombre de iniciativa. La libertad de proponer y de ejecutar son, elementos componentes de la iniciativa.

En todos los niveles de la escala social, el celo y la actividad de los agentes son acrecentados por la iniciativa. La iniciativa de todos, es una gran fuerza para las empresas.

La unión del personal

La unión hace la fuerza.

Es indispensable realizar los esfuerzos tendientes a establecerlas. El principio a cumplir es la unidad de mando; los peligros a evitar son: a) una mala interpretación de la divisa "dividir para reinar"; b) el abuso de las comunicaciones escritas

No hay que dividir al personal.

- Dividir las fuerzas enemigas para debilitarlas es demostrar habilidad, pero dividir las propias es una falta grave contra la empresa.
- Esta falta es condenable porque es perjudicial para la empresa.
- Abuso de comunicaciones escritas.

Para tratar una cuestión de negocios o para dar una orden que debe ser completada mediante explicaciones es más simple y rápido proceder verbalmente. Es sabido, que los conflictos o malentendidos que podrían solucionarse en una conversación se enconan por el uso de la correspondencia. Las relaciones deben ser verbales. Así se gana en rapidez, claridad y armonía. En algunas empresas los agentes de servicio que podrían encontrarse solo se comunican por escrito. Ello ocasiona un aumento de trabajo, complicaciones y demoras perjudiciales para la empresa.

2.2 MARCO LEGAL.

REGLAMENTO GENERAL UNEMI

Universidad Estatal de Milagro

RECTOR

Lic. Jaime Orozco Hernández, Msc.

VICERRECTOR ACADÉMICO Y DE INV. Ing. Fabricio Guevara Viejó, MSc.

Vicerrectora Administrativa Dra. Catalina Barzola Morán

DIRECCIÓN: Cda. Universitaria Km. 1.5, vía Milagro - km. 26

REGLAMENTO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

JUSTIFICACIÓN.- El H. Consejo Universitario, dando cumplimiento a lo estipulado en el Título Noveno, De las Disposiciones Generales, Capítulo II, Disposiciones Transitorias, Segunda, del Estatuto Orgánico de la Universidad, el Reglamento de Régimen Académico, así como lo contemplado en los diferentes artículos de la Ley Orgánica de Educación Superior y su Reglamento, expide el Reglamento General de la Universidad Estatal de Milagro.

TÍTULO PRIMERO

DE LAS PRINCIPIOS GENERALE

CAPÍTULO I

DE LOS OBJETIVOS DEL REGLAMENTO

Art. 1.- Son objetivos del presente Reglamento:

- a) Establecer las normas que faciliten la aplicación de las disposiciones emanadas por la Ley de Educación Superior y el Estatuto Orgánico de la Universidad;
- b) Promover el desarrollo integral, armónico y permanente de la potencialidad y valores del hombre ecuatoriano;
- c) Ofrecer una formación científica, humanística, técnica y práctica, impulsando la creatividad y la adopción de tecnologías apropiadas al desarrollo del país,
- d) Fortalecer la conciencia cívica, de soberanía y nacionalidad, respecto a la nacionalidad cultural de los diferentes grupos étnicos y de sus genuinas expresiones;
- e) Desarrollar el conocimiento de los recursos naturales e incentivar su defensa y su aprovechamiento racional y equitativo para obtener el equilibrio ecológico y el crecimiento socioeconómico del país;

- f) Crear condiciones adecuadas de mutuo conocimiento y estimación de realidades y valores educativos, culturales, cívicos y morales con todos los pueblos; y
- g) Disponer de la base normativa que fundamente la organización y funcionamiento administrativo, técnico y organizacional, de la Universidad Estatal de Milagro.

TITULO SEGUNDO DEL GOBIERNO Y ESTRUCTURA DE LA UNIVERSIDAD CAPITULO I DE LAS AUTORIDADES

Art. 2.- El Gobierno de la Universidad Estatal de Milagro, se encuentra establecida de la siguiente manera:

- a.- El H. Consejo Universitario;
- b.- El Rector
- c.- El Vicerrector
- d.- Los Consejos Directivos de las Unidades Académicas
- e.- Los Directores de Unidades Académicas
- f.- Los Coordinadores de Unidades Académicas

CAPITULO II DE LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

Art. 3.- La estructura administrativa de la Universidad Estatal de Milagro, se encuentra diseñada en el Estatuto Orgánico de la Universidad.

CAPITULO III DEL HONORABLE CONSEJO UNIVERSITARIO

Art. 4.- Son atribuciones y deberes del H. Consejo Universitario, a más de lo establecido en los Arts. 9, 10, 11, 12 y 13, del Estatuto Orgánico de la Universidad, las siguientes:

- a) Conformar las comisiones permanentes que requiera la Universidad.
- b) Estudiar y resolver problemas de carácter disciplinario y profesional del personal docente, empleados y trabajadores, y estudiantes y disponer el trámite correspondiente, para los casos en que la solución deba darse en otros niveles.

- c) Conocer y aprobar los informes presentados por los responsables de los departamentos, organismos técnicos y comisiones; y,
- d) Evaluar periódicamente el Plan Estratégico Institucional y realizar los reajustes que fueren necesario.

CAPITULO IV

DEL RECTOR

Art. 5.- Son atribuciones y deberes del Rector, a más de lo establecido en el Art. 19, del Estatuto Orgánico de la Universidad, las siguientes:

- a) Promover y participar en acciones de mejoramiento de la educación, actualización y desarrollo profesional del personal docente, empleados y trabajadores;
- b) Presentar y difundir el informe anual sobre el estado de la Institución y actividades desplegadas;
- c) Implantar procedimientos necesarios para el cumplimiento de las recomendaciones dadas en los informes de auditoría;
- d) Requerir, cuando lo creyere necesario, los informes de actividades a los diferentes departamentos u organismos de la Universidad;
- e) Autorizar pagos a través de caja chica;
- f) Suspender las actividades estudiantiles cuando las circunstancias lo exijan; y,
- g) Solicitar su apoyo a la Policía Nacional, en caso de detectarse la presencia de agrupaciones de personas ajenas a la institución durante las horas de ingreso y salida de los estudiantes o cuando el caso lo amerite. **7 Reglamento General UNEMI.**

APITULO V

DEL VICERRECTOR

Art. 6.- Son atribuciones y deberes del Vicerrector, a más de lo establecido en el Art. 22 del Estatuto Orgánico de la Universidad, las siguientes:

- a) Presidir la Comisión de Evaluación Interna de la Universidad;
- b) Responsabilizarse de la planificación, evaluación y desarrollo académico y pedagógico de la Universidad;
- c) Asesorar al señor Rector en asuntos técnicos y administrativos;

- d) Coordinar y supervisar trabajos de las comisiones especiales designadas por el señor Rector o por el H. Consejo Universitario;
- e) Informar periódicamente al Rector y al H. Consejo Universitario del cumplimiento de sus funciones; y,
- f) Cumplir y hacer cumplir las normas legales, reglamentarias y más disposiciones impartidas por el señor rector y los organismos competentes.

CAPITULO VI

DE LACOMISION DE EVALUCION INTERNA

Art. 7.- Son deberes de la Comisión de Evaluación Interna, las siguientes:

- a) Promover la excelencia en el desempeño universitario;
- b) Impulsar el mejoramiento de la calidad en la docencia, la investigación y la vinculación con el medio social;
- c) Aprobar o modificar el plan de Evaluación Interna preparado por el Comité Técnico;
- d) Hacer el seguimiento, la evaluación y el análisis periódico del cumplimiento del plan;
- e) Propiciar la capacitación docente y administrativa;
- f) Dar cuenta a la sociedad sobre la situación de la Evaluación Interna;
- g) Planificar las fases de autoevaluación: primera fase de planificación, segunda fase de desarrollo y tercera fase planes de mejoramiento;
- h) Formular el Proyecto de Autoevaluación: Recopilar Información; Análisis de la Información; Valoración y Ponderación; Informe de Autoevaluación; Socialización de los informes; Planes de mejoramiento;
- i) Vigilar el acatamiento de las sugerencias y recomendaciones formuladas en la Evaluación Interna y Externa;
- j) Coordinar las acciones para conseguir la acreditación, como resultado del proceso evaluativo interno y externo; y,
- k) Reunirse cada mes, convocada por el señor Vicerrector.

El Comité Técnico de Autoevaluación y Acreditación, es un organismo de apoyo a la Comisión de Evaluación Interna y Acreditación. Está integrado por tres profesionales, con capacitación y experiencia en evaluación. Durarán en sus

funciones, por el tiempo que dure el proceso y serán nombrados por el H. Consejo Universitario a petición de la Comisión de Evaluación Interna y Acreditación y podrán ser reelegidos.

El Coordinador de la Comisión de Evaluación Interna supervigilará el trabajo del Comité Técnico. Los miembros del Comité Técnico de Evaluación, dedicarán por lo menos diez horas semanales, al cumplimiento de sus funciones, en horarios establecidos por el Coordinador de la Comisión de Evaluación Interna.

El Comité Técnico de Autoevaluación y Acreditación cumplirá las siguientes funciones:

- a) Elaborar la documentación técnica y procesar los resultados del desarrollo de Evaluación Interna;
- b) Coordinar el trabajo de los Comités de cada una de la Unidades Académicas;
- c) Presentar informes mensuales del avance del trabajo a la Comisión de Evaluación Interna, y aquellos que ésta los solicite;
- d) Ejecutar las disposiciones y las actividades resueltas por la Comisión de Evaluación Interna; y,
- e) Difundir las políticas y normas sobre Evaluación Interna.

CAPITULO VII

DE LA COMISION DE VINCULACION CON LA COLECTIVIDAD

Art. 8.- Son funciones de la Comisión de Vinculación con la Colectividad, a más de las contempladas en el Art. 30 del Estatuto Orgánico de la Universidad, las siguientes:

- a) Conocer, aprobar y presentar al H. Consejo Universitario el plan operativo anual y quinquenal de la Comisión;
- b) Presentar a través del Rector, al Consejo Directivo de Vinculación con la Colectividad, la proforma presupuestaria, para el desarrollo de sus actividades;
- c) Evaluar las actividades de Expresión Artística y Desarrollo Cultural, Relaciones Institucionales, y las demás de Vinculación que se generen;
- d) Formular y actualizar los reglamentos internos y someter a la aprobación del Consejo Universitario;
- e) Pedir al Consejo Universitario el permiso para requerir a concursos de merecimientos y oposición para el personal citado;

- f) Aprobar y evaluar la planificación académica semestral de la cátedra de Expresión Artística en coordinación con las Unidades Académicas;
- g) Conocer y solucionar sobre los informes propuestos por el administrador de la Comisión de Vinculación; respecto las unidades de apoyo;
- h) Proponer y coordinar con las autoridades correspondientes, planes y estrategias para la vinculación de la institución con la colectividad;
- i) Gestionar la captación de recursos y la promoción de las actividades de formación, capacitación, educación continua y de prestación de servicios científico – tecnológicos de la Universidad Estatal de Milagro, en coordinación con los organismos institucionales correspondientes; **9 Reglamento General UNEMI**
- j) Formalizar la cooperación interinstitucional nacional e internacional en función de las demandas sociales;
- k) Aprobar y evaluar en plan anual de difusión de la prestación de servicios, capacitación y asistencia técnica desde la institución hacia el medio externo.
- l) Promover la creación de una red de comunicación interna y externa;
- m) Publicar y difundir las actividades académicas, científicas, culturales y deportivas, para consolidar la imagen institucional;
- n) Fomentar el desarrollo de las culturas universal, ancestrales y sus manifestaciones; que contribuyan a la formación integral de los estudiantes universitarios;
- o) Planificar, coordinar y ejecutar actividades culturales en la institución;
- p) Coordinar los eventos interinstitucionales;
- q) Organizar los actos protocolarios institucionales;
- r) Designar, a través del Rector, al coordinador de Expresión Artística y Desarrollo Cultural; y,
- s) Solicitar a las instancias correspondientes, estímulos y sanciones para el personal, de acuerdo a la Ley, Estatuto Orgánico y Reglamentos

CAPITULO III

DEBERES Y DERECHOS DE LOS TRABAJADORES

Art. 144.- Son deberes de los empleados y trabajadores, a más de los contemplados en el Art. 101 del Estatuto Orgánico de la Universidad.

CAPITULO III

DE LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES

Art. 137.- Son Empleados y Trabajadores, el personal que cumpla con lo estipulado en la Ley Orgánica de Educación Superior, en su Capítulo X, Arts.: 65, 66, 67, 68 y 69; en el Estatuto Orgánico en sus Arts.: 93, 94, 95 y 96, así como, lo que señala el presente Reglamento General en sus Arts.: 144 y 145.

TITULO SEXTO

Art. 145.- Son derechos de los Empleados y Trabajadores, a más de lo que contempla el Art. 102 del Estatuto Orgánico de la Universidad Estatal de Milagro, los siguientes:

- Recibir estímulos oficiales de carácter moral o pecuniario.
- Capacitación constante para conseguir una participación cualitativa en el funcionamiento de la Universidad.

CAPITULO IV

DE LAS SANCIONES

Art. 146.- A más de lo contemplado en la Ley Orgánica de Educación Superior en el Capítulo XIII, en sus Arts. 98, 99, 100 y 101; las promulgadas en los Capítulos V, VI, VII, y VIII, en sus Arts.: 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110 y 111, respectivamente, del Estatuto Orgánico de la Universidad; las tipificadas en el Reglamento para el Juzgamiento de las Infracciones y Aplicación de las Sanciones de la Universidad Estatal de Milagro.

2.3 MARCO CONCEPTUAL.

Autonomía.- grado en el que un puesto proporciona libertad, independencia y discreción a la persona para programar el trabajo y decidir los procedimientos mediante los cuales e llevará a cabo.

Calidad: Herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie.

Capacitación: La capacitación es continua no hay periodos en los que se termina sino que se capacita continuamente ya que los trabajadores que tienen mucho tiempo los cambian de puestos por lo que se tiene que estar capacitando continuamente.

Identidad del puesto.- grado en el que un puesto requiere hacer en su totalidad un trabajo identificable, es decir, hacer el trabajo desde el principio hasta el final, con un resultado visible.

Líder.- El líder puede ser innato, lo que significa que tendrá seguidores en su grupo por diversas razones: por ser el más gracioso, el más inteligente, los más extrovertidos o por otros motivos que lo distinguen del resto.

Planificación.- Procedimiento para establecer objetivos y un curso de acción adecuado para lograrlos.

Retroalimentación.- aporta a las personas información directa y clara sobre la efectividad de sus rendimientos.

Significación del puesto.- grado en el que un puesto tiene una importancia sustancial para la vida de otras personas ya sean de la propia organización como del mundo en general.

Trabajo en equipo.- Es un conjunto de personas que cooperan para lograr un solo resultado general.

Variedad de habilidades.- grado en el que un puesto requiere llevar a cabo diversas actividades que suponen el uso de un conjunto de habilidades y talentos diferentes de la persona.

2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

Con la implementación de mejoras en la organización operativa del departamento de servicios generales de la UNEMI, se obtendrá mejores resultados en sus funciones internas.

2.4.2 Hipótesis Particulares

- Factores que influyen un clima organizacional negativo de la Universidad Estatal de Milagro puede estar incidiendo en la eficiencia Institucional
- La coordinación y la comunicación entre las áreas funcionales influyen en el desarrollo laboral en toda la institución
- Analizar la relación entre motivación y la capacitación como parte del recurso humano profesional de la Universidad Estatal de Milagro.
- Las reuniones de trabajo no afectan en el desempeño laboral
- Establecer una propuesta en la búsqueda de alcanzar una satisfacción en el personal de la UNEMI.

2.4.3 Declaraciones de Variables

Hipótesis general

- VARIABLE INDEPENDIENTE: Implementación
- VARIABLE DEPENDIENTE: Resultados

Hipótesis Particular # 1

- VARIABLE INDEPENDIENTE: Factores
- VARIABLE DEPENDIENTE: Eficiencia

Hipótesis Particular # 2

- VARIABLE INDEPENDIENTE: Coordinación
- VARIABLE DEPENDIENTE: Desarrollo laboral

Hipótesis Particular # 3

- VARIABLE INDEPENDIENTE: Motivación y Capacitación.
- VARIABLE DEPENDIENTE: Desarrollo profesional

Hipótesis Particular # 4

VARIABLE INDEPENDIENTE: Reuniones de trabajo.

VARIABLE DEPENDIENTE: **D**esempeño laboral

Hipótesis Particular # 5

- VARIABLE INDEPENDIENTE: Propuesta
- VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción

2.4.4 Operacionalización de las Variables

Cuadro N° 1

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIONES	INDICADORES
Variable independiente: Implementación	Es la optimización de las actividades administrativas, operativas y financieras de una empresa, con la utilización de sistemas tecnológicos.	*Atención de calidad. *Servicio profesional.
Variable dependiente: Eficiencia	Lograr la calificación como una de las mejores Instituciones Superiores del país para que proporcione la ansiada acreditación de la UNEMI.	*Rapidez y eficiencia en los procedimientos operativos *Evaluaciones durante y después de la actividad
Variable dependiente: Desarrollo laboral	Poseer las herramientas adecuadas que permitan proveer información veraz de las gestiones propia de una empresa, tornándose así un ambiente agradable de trabajo.	*Evaluaciones de desempeño. *Controles internos.
Variable dependiente: Desarrollo profesional	Gestión y mejoramiento de continua en la planificación de las actividades	*Satisfacción de personal *Plan de capacitación
Variable dependiente: Desempeño laboral	Optimizar trabajos en el horario establecido	*Evaluación en el informe de H. Extras.
Variable dependiente: Satisfacción	Lograr el cumplimiento en la atención del usuario interno y externo.	Cumplimiento de actividades no quejas

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

El trabajo investigativo se realizado a través del estudio de la distribución de actividades del personal en el área de Servicios Generales de la Universidad Estatal de Milagro, se identifica con la investigación de campo porque trata de comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado, en el cual el investigador trabaja en el ambiente natural en que conviven las personas y las fuentes consultadas de las que se obtienen los datos más relevantes a ser analizados; se empezó con el planteamiento del problema donde se detectaron ciertas anomalías que existen dentro de la institución, siguiendo con la etapa exploratoria empleando técnicas como encuesta y entrevistas a personas que conocen el problema por experiencia personal o debido a sus estudios.

También se considera que la investigación es una investigación correlacionar o explicativa porque el objetivo primordial es facilitar una mayor comprensión del problema que enfrenta el investigador y determinar la relación entre la causa y el efecto que dan origen a cada una de nuestras variables es decir los antecedentes y consecuente de los hechos y fenómenos administrativos que afectan la productividad del área de Servicios Generales, dando origen así a las hipótesis que encontraremos con la intervención de dos o más variables, las mismas que tienen que ser probadas correlacionándolas entre sí, para establecer la solución a la problemática planteada basándonos en los objetivos planteados.

Por lo tanto, se emprende una investigación Correccional cuando no conocemos el tema por investigar, o cuando nuestro conocimiento es impreciso que nos impide sacar las más provisorias conclusiones sobre qué aspectos son relevantes y cuáles no. Se puede tener una gran voluntad y entusiasmo para estudiar investigar cualquier tema, pero si se desconoce el mismo se debe iniciar un estudio correccional para empezar a conocerlo y familiarizarse con él, para precisar mejor el problema que interesa resolver o para comenzar a dar forma a alguna hipótesis previa.

El proyecto es factible porque se ha logrado establecer información que permite concluir que realmente existe una necesidad en el área de servicios generales, punto a favor para poner en marcha el proyecto propuesto (Estructurar políticas y procedimientos para cumplir el manual de funciones).

Todo lo que se ha mencionado lo permite concluir con la factibilidad del proyecto.

Tipo de Investigación

Según su finalidad

Teórica.

Según su objetivo

Exploratoria-descriptiva y explicativa

Según su contexto

De campo

Según el control de las variables

experimental

Según la orientación temporal

Histórico-longitudinal

Perspectiva general de la investigación

El objeto de estudio de la investigación busca la solución de la problemática planteada a través de los conocimientos del investigador para optimizar la operatividad del área de Servicios Generales a través de la implementación de sistemas eficaces que agilicen el proceso de entrega de informes así como la planificación de capacitaciones al personal que potencialice su rendimiento laboral en el Campus Universitario.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.

3.2.1 Características de la población

Los sujetos que van a ser medidos es el personal del área de Servicios Generales de la Universidad Estatal de Milagro.

3.2.2 Delimitación de la población.

Tomando en cuenta la formulación del problema delimitaremos a la población como finita, el cual corresponde a los trabajadores del área de Servicios Generales de la UNEMI.

3.2.3 Tipo de la muestra.

No se ha aplicado debido a que el universo es pequeño.

3.2.4 Tamaño de la muestra.

No se ha aplicado muestra puesto que se conoce con exactitud al grupo de personas en el área de servicios generales para la muestra de tomara en cuenta toda la población, con el fin de determinar un buen resultado a la investigación.

3.2.5 Proceso de selección.

Muestra de sujetos voluntarios

El grupo de sujetos que intervendrán en el proceso de en cuestación lo harán libre y voluntariamente según su criterio, donde también expresaran sus necesidades y expectativas, referente a la problemática planteada.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.

Los métodos e instrumentos que aplicaremos en el estudio de la problemática planteada son los siguientes.

3.3.1 Métodos teóricos o procedimientos lógicos

Método Inductivo: Nos permitirá efectuar un estudio minucioso de cada variable o factor que interviene en nuestro proyecto.

Método Deductivo: Aquí vamos a analizar las causas que intervienen en la problemática planteada.

Método Estadístico: Por medio de este método vamos a recopilar la información, la tabularemos y procederemos posteriormente a un análisis.

Método Síntesis: Método que procede de lo simple a lo compuesto, de las partes al todo, de la causa encontrada en la problematización a los efectos, del principio a las consecuencias; en si es la reunión racional de los elementos dispersos en la investigación para estudiarlos en su totalidad así como en sus suposiciones globales las consecuencias universales.

3.3.2 Métodos empíricos complementarios o técnicas de investigación

El procedimiento de nuestra investigación lo vamos a realizar por medio de una **encuesta** destinada al recurso humano del área de Servicios Generales; así determinaremos sus puntos de vista, sus sugerencias, sus expectativas y necesidades.

3.4 EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

El procesamiento estadístico de la información se la realizara a través de la recolección de datos obtenidos de la encuesta, los mismos que serán tabulados para en lo su posterior graficar porcentualmente las respuestas que dieran los encuestados en el proceso de en cuestación.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.

El área de servicios generales, conformada por un talento humano calificado, específicamente tienen tres líneas de desarrollo las cuales consiste en la Capacitación, Investigación, y redistribución en las actividades, que abarca todo el campus Universitario, que para su efecto necesita de una debida coordinación de cada actividad a realizarse de acuerdo a la necesidad Institucional, además de tener que cumplir con la mayor responsabilidad que implica realizar este tipo de trabajo.

Sin embargo, la realidad es otra, puesto que no se está realizando eficientemente las labores de trabajo debido al cumplimiento del manual de funciones, esta situación les ha ocasionado exceso de trabajo para ofrecer este servicio el talento humano tiene que efectuar o gestionar muchos de estos sucesos se dan por la falta de coordinación que proyecta los mandos superiores o a su vez por la falta de sanciones.

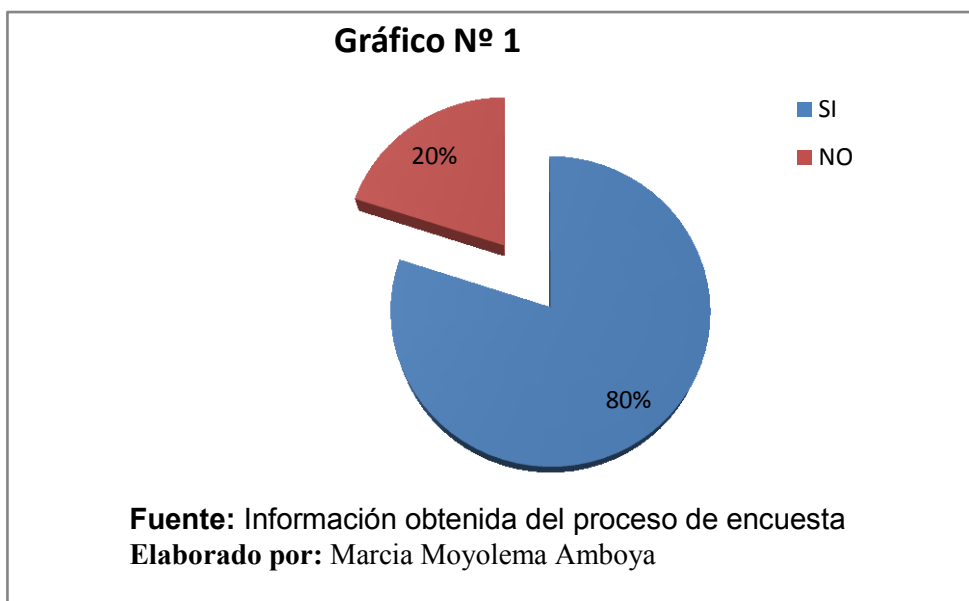
Por tal razón se ha tomado en consideración realizar una actividad investigativa la cual tendrá como objetivo obtener información relevante del talento humano del área de servicios generales de la UNEMI, para así determinar con mayor veracidad la problemática planteada.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

1 - ¿Usted es una persona estable en el trabajo?

Cuadro N° 2

Alternativas	# de encuestados	% de encuestados
Si	40	80%
No	10	20%
TOTAL	50	100%

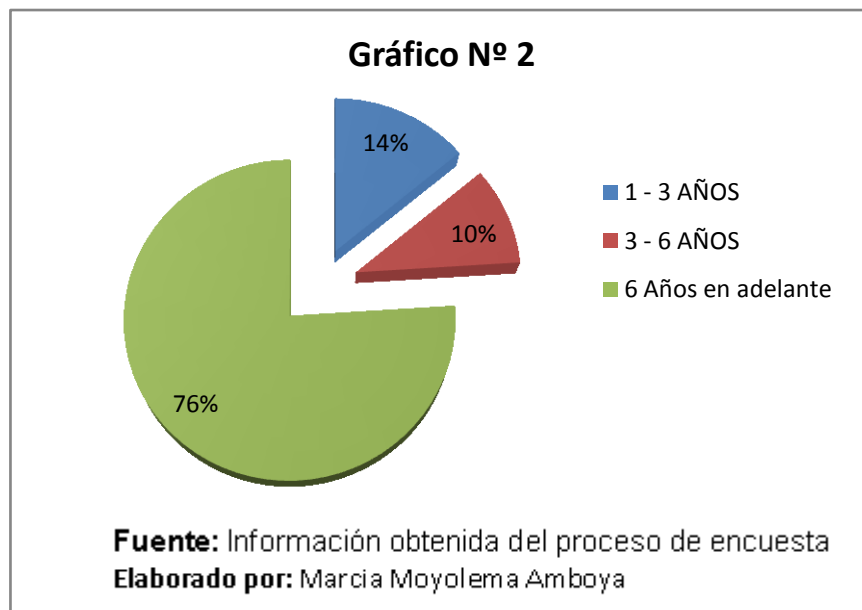


Análisis: De la encuesta aplicada podemos deducir que 40 personas que corresponden al 80% tienen la estabilidad de trabajo en la UNEMI y 10 de ellos, es decir el 20% no tienen un contrato ocasional, datos que demuestran la ventaja para cumplir los requerimientos de la Institución.

2- ¿Cuánto tiempo lleva laborando en esta institución?

Cuadro N° 3

Alternativas	# de encuestados	% de encuestados
1 Año a 3 Años	7	14%
4 Años a 6 Años	5	10%
6 En adelante	38	76%
TOTAL	50	100%

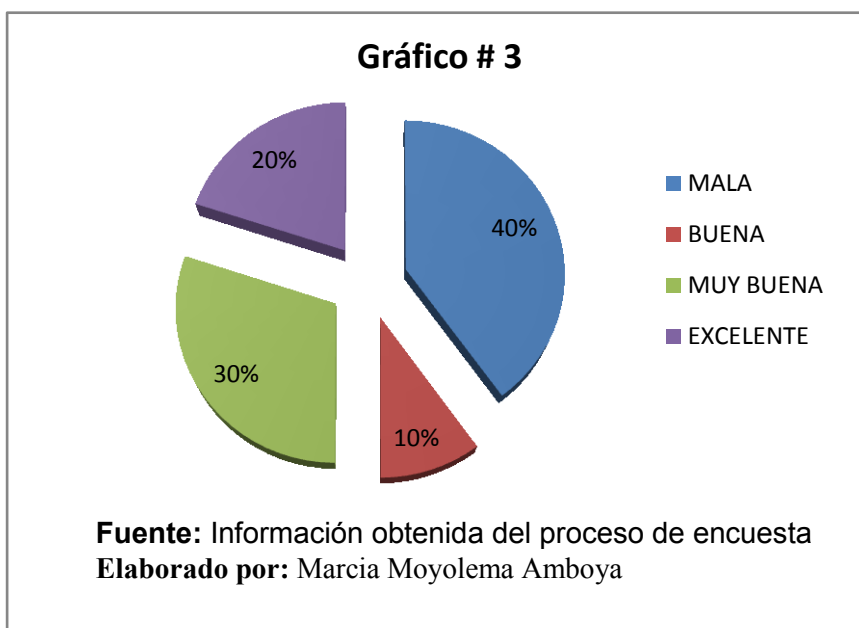


Análisis: Podemos deducir que del 100% de los trabajadores encuestados el 76% tienen más de 6 años desempeñando como servidor público el mismo que goza de todos los beneficios que establece la Ley.

3- ¿Cómo considera las relaciones entre jefe y el trabajador?

Cuadro N° 4

Alternativas	# de encuestados	% de encuestados
Mala	20	40%
Buena	5	10%
Muy Buena	15	30%
Excelente	10	20%
TOTAL	50	100%

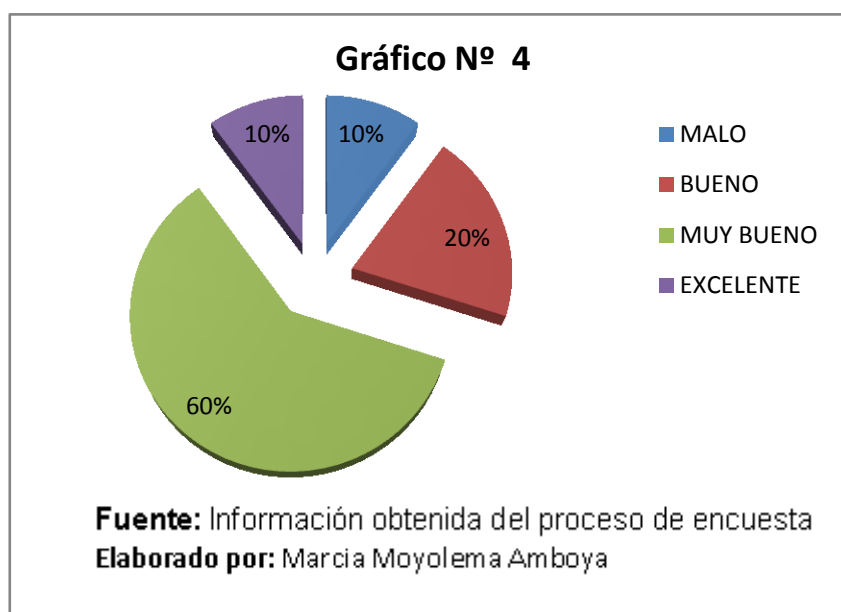


Análisis: Como observamos, la tendencia más baja es de las personas no poseen una excelente relación con el jefe razón por la cual se ven en la obligación de acudir a la máxima autoridad, aunque no muy lejano va la tendencia de las personas que si poseen buena relación con su jefe, entre las tres suman más del 60% de la muestra encuestada es una opción que va en aumento en la contribución de sus servicios al trabajo.

4.- ¿El sueldo que usted percibe lo considera?

Cuadro N° 5

Alternativas	# de encuestados	% de encuestados
Mala	5	10%
Buena	10	20%
Muy Buena	30	60%
Excelente	5	10%
TOTAL	50	100%



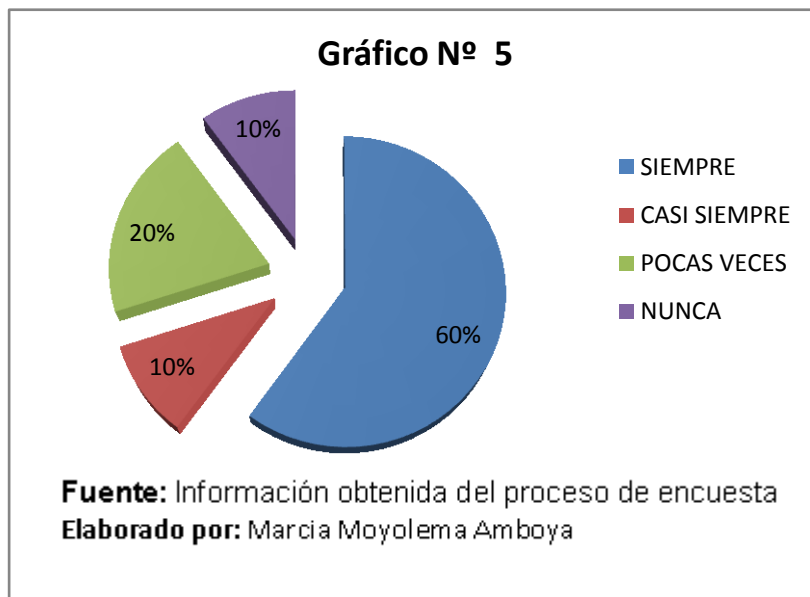
Análisis:

En esta pregunta notamos claramente que la mayoría de los trabajadores no tiene quejas al respecto de su salario, pero existen trabajadores que están insatisfechos y esto se debe a que actualmente hay personas recién contratadas.

5. – ¿Está usted conforme con las funciones designadas a realizar?

Cuadro N° 6

Opción	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Siempre	30	60%
Casi siempre	5	10%
Pocas veces	10	20%
Nunca	5	10%
TOTAL	50	100%

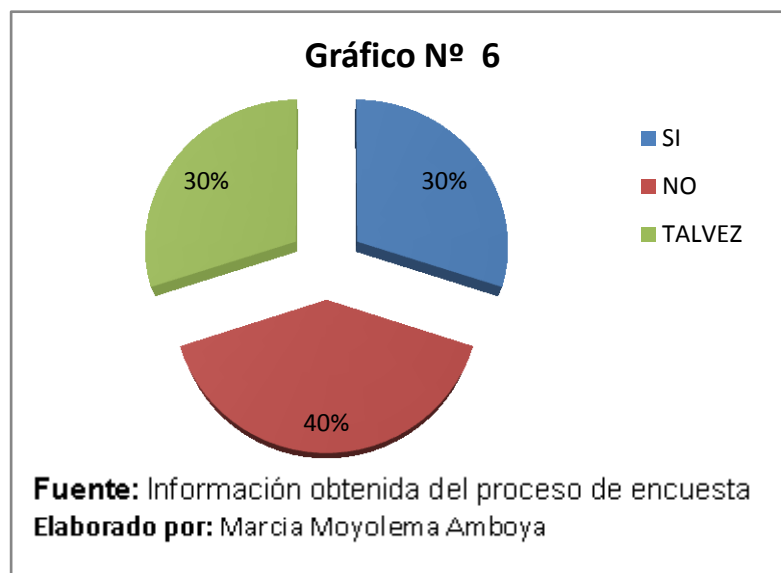


Análisis: Las personas por naturaleza somos conformes en actividades rutinarias, esto demuestra la respuesta que obtuvimos en la encuesta teniendo una clara base para realizar nuestro proyecto ya que la gran mayoría no está dispuesta a realizar cambios en su puesto de trabajo y porque les conviene el horario a que se dedican las actividades ya que permiten desarrollar la unión familiar.

6.- ¿La asignación de funciones está acorde a las capacidades y habilidades del trabajador?

Cuadro N° 7

Alternativas	# de encuestados	% de encuestados
Si	15	30%
No	20	40%
Talvez	15	30%
TOTAL	50	100%

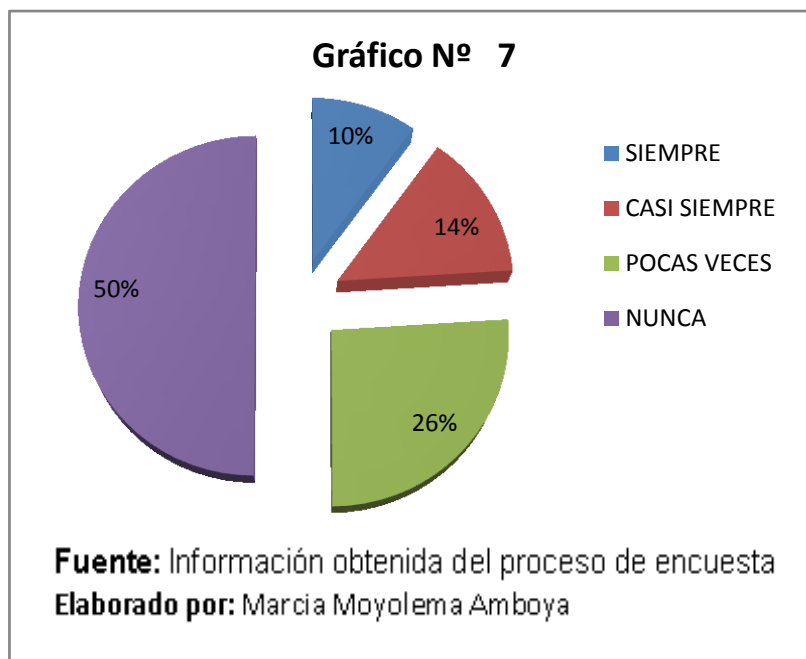


Análisis: Los principios éticos están en la mente de los encuestados dando como resultado que la mayoría de ellos saben que no tienen otra alternativa, en caso de ser necesario, lo cambiarían en otros puestos para ir desarrollando sus habilidades.

7.- ¿Su jefe le hace partícipe de las actividades que se van a realizar en el área de servicios generales?

Cuadro N° 8

Alternativas	# de encuestados	% de encuestados
Siempre	5	10%
Casi siempre	7	14%
Pocas veces	13	26%
Nunca	25	50%
TOTAL	50	100%

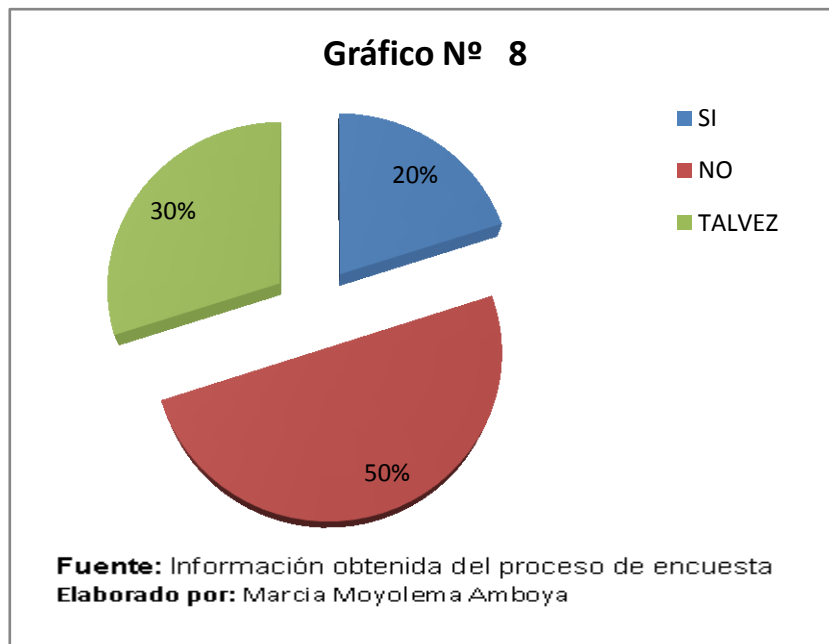


Análisis: Una de las opciones más votadas fue nunca, esto debido a que la planificación siempre quiere estar a la vanguardia de los avances.

8.- ¿En el área de servicios generales se planifican las actividades con anticipación?

Cuadro N° 9

Alternativas	# de encuestados	% de encuestados
Si	10	20%
No	25	50%
Talvez	15	30%
TOTAL	50	100%

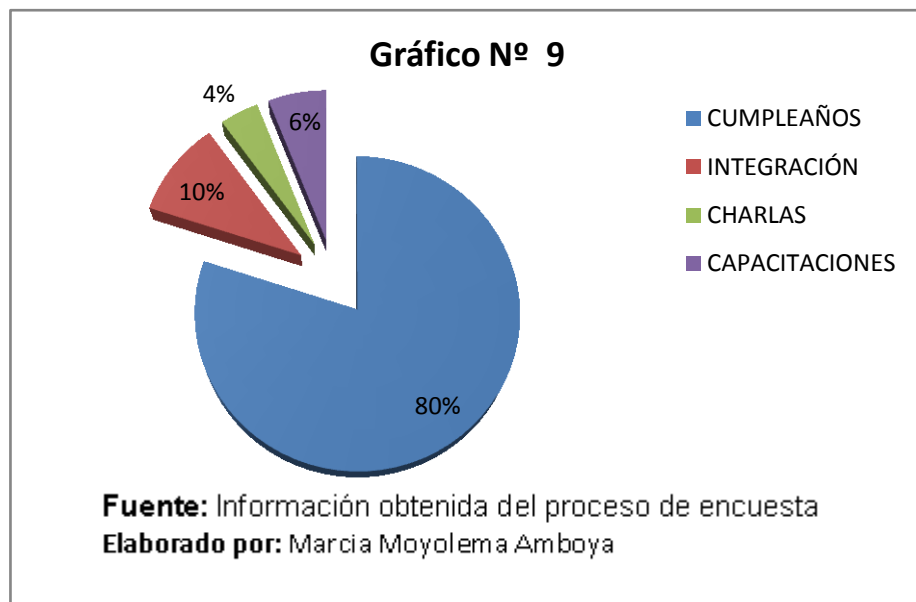


Análisis: La mayoría de los trabajadores no tienen conocimiento de la planificación previa por lo que realizan las actividades según como vayan presentado los requerimientos y porque deben cumplir con su responsabilidad laboral.

9.- ¿Qué tipo de actividades motivacionales se realizan dentro del área de servicios generales?

Cuadro N° 10

Alternativas	# de encuestados	% de encuestados
Cumpleaños	40	80%
Integración	5	10%
Charlas Motivacional	2	4%
Capacitaciones	3	6%
TOTAL	50	100%

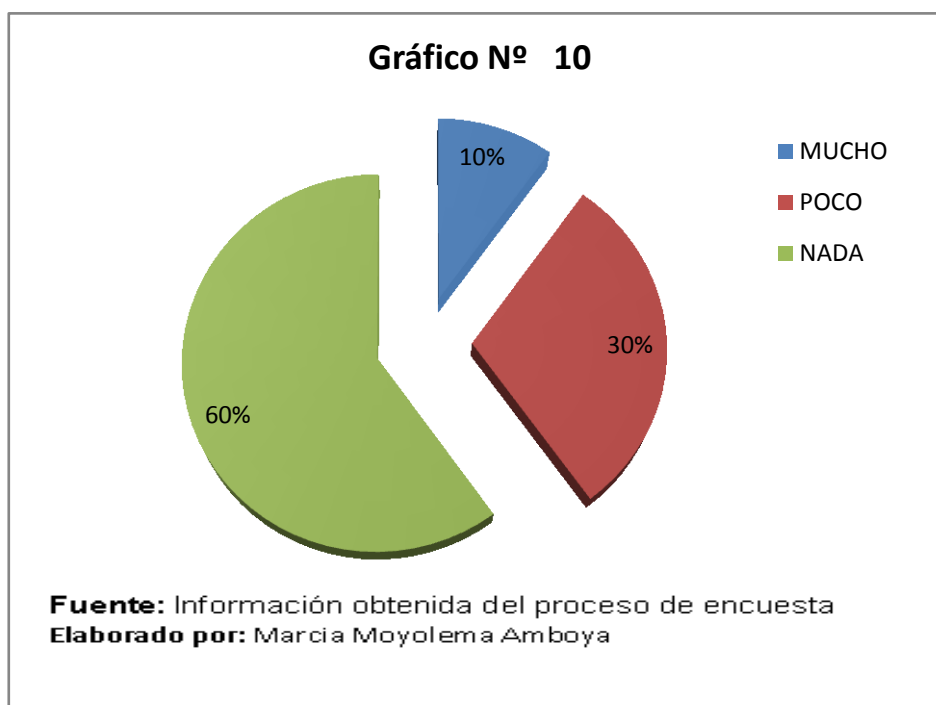


Análisis: Observamos claramente que el 80% de los trabajadores de servicios generales reciben un feliz cumpleaños nada más; el 10% participan en las reuniones de integración; el 4% en charlas que la Institución realiza de vez en cuando y el 6% en las capacitaciones pero que no tienen relación en el desempeño laboral para ser competitivo considerando como pérdida de tiempo ese tipo de capacitaciones.

10.- ¿El área al que usted pertenece acostumbra a realizar algún tipo de capacitación para mejorar el servicio prestado a la comunidad universitaria sea de calidad?

Cuadro N° 11

Alternativas	# de encuestados	% de encuestados
Mucho	5	10%
Poco	15	30%
Nada	30	60%
TOTAL	50	100%

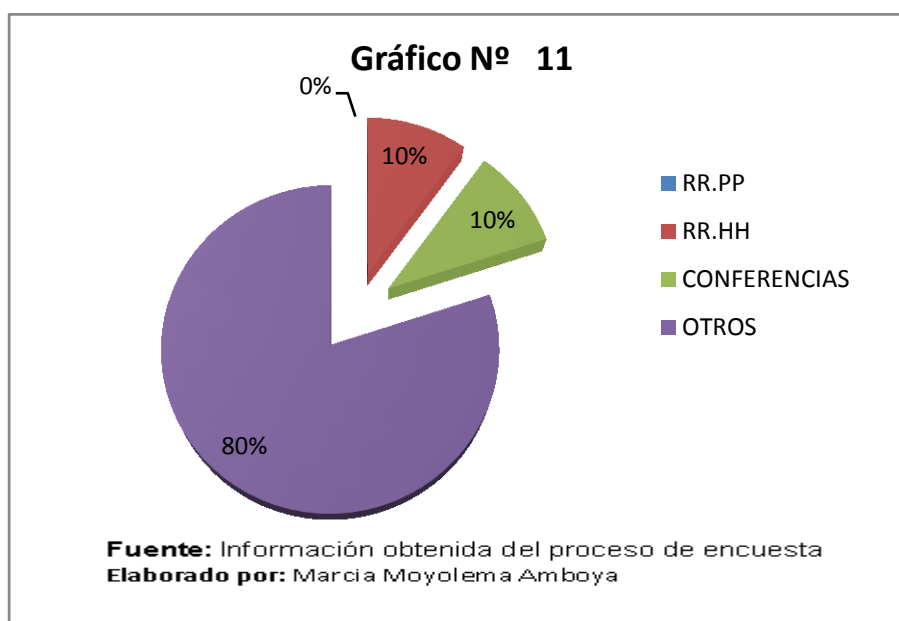


Análisis: Determina que el 60% de los trabajadores de servicios generales no tienen ninguna capacitación en especial como para estar actualizados en brindar un buen servicio a la Comunidad Universitaria y el 40% pocas veces si es que se trata del curso que sea de gratuidad para la Institución.

11.- ¿En caso de recibir capacitación, qué tipo de capacitación recibe?

Cuadro N° 12

Alternativas	# de encuestados	% de encuestados
Seminario de RR.PP	0	0%
Seminario De RR.HH	5	10%
Conferencias	5	10%
Otros	40	80%
TOTAL	50	100%



Análisis: Los resultados muestran que; el 80% de los trabajadores de servicios generales han hecho el curso de relaciones humanas eso por cuanto el ministerio de Relaciones Laborales han exigido a todas las Instituciones Públicas y el 20% muy de vez en cuando en seguridad y salud ocupacional.

4.3 RESULTADOS.

La aplicación de esta herramienta investigativa a permitido conocer que el talento humano del área de servicios generales de la UNEMI, en su mayoría lleva laborando más de once años, a servicio de profesionales que deseen enriquecer en un tema específico, esto demuestra la experiencia con la que cuentan para la ejecución del trabajo que cada uno de ellos debe tener. Sin embargo la falta de reuniones de trabajo ha permitido la descoordinación del área operativa, motivo por el cual los trabajadores manifestaron que no califican como buena la planificación en las actividades propia de la Institución, además se suscita la mala distribución de las funciones, puesto que la empresa no posee manuales que describan las tareas de cada talento humano. Estas deficiencias deben superarse a través de la reestructuración administrativa y operativa del personal de servicios generales.

4.4 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Cuadro N° 13

HIPOTESIS	VERIFICACIÓN
Con la implementación de mejoras en la organización operativa del departamento de servicios generales de la UNEMI, se obtendrá mejores resultados en sus funciones internas	Una de las opciones más votadas en la pregunta N° 7 fue nunca, esto debido a que la planificación siempre quiere estar a la vanguardia de los avances..
Factores que influyen un clima organizacional negativo de la Universidad Estatal de Milagro puede estar incidiendo en la eficiencia Institucional	En la pregunta N° 5 - Las personas por naturaleza somos conformes en actividades rutinarias, esto demuestra la respuesta que se obtuvo en la encuesta teniendo una clara base para realizar nuestro proyecto ya que la gran mayoría no está dispuesta a realizar cambios en su puesto de trabajo y porque les conviene el horario a que se dedican las actividades ya que permiten desarrollar la unión familiar.
La coordinación y la comunicación entre las áreas funcionales influyen en el desarrollo laboral en toda la institución	Como observamos en la pregunta N° 3, la tendencia más baja es de las personas no poseen una excelente relación con el jefe razón por la cual se ven en la obligación de acudir a la máxima autoridad, aunque no muy lejano va la tendencia de las personas que si poseen buena relación con su jefe, entre las tres suman más del 60% de la muestra encuestada es una opción que va en aumento en la contribución de sus servicios al trabajo.

<p>Analizar la relación entre motivación y la capacitación como parte del recurso humano profesional de la Universidad Estatal de Milagro</p>	<p>Los resultados muestran que en la pregunta N° 11 - el 80% de los trabajadores de servicios generales han hecho el curso de relaciones humanas eso por cuanto el ministerio de Relaciones Laborales ha exigido a todas las Instituciones Públicas y el 20% muy de vez en cuando en seguridad y salud ocupacional.</p>
<p>Las reuniones de trabajo no afectan en el desempeño laboral</p>	<p>En la pregunta N° 8 - La mayoría de los trabajadores no tienen conocimiento de la planificación previa por lo que realizan las actividades según como vayan presentado los requerimientos y porque deben cumplir con su responsabilidad laboral.</p>
<p>Establecer una propuesta en la búsqueda de alcanzar una satisfacción en el personal de la UNEMI.</p>	<p>Los principios éticos en la pregunta N° 6 están en la mente de los encuestados dando como resultado que la mayoría de ellos saben que no tienen otra alternativa, en caso de ser necesario, lo cambiarían en otros puestos para ir desarrollando sus habilidades</p>

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

“Análisis de Funciones del Personal de Servicios Generales de la UNEMI y propuesta de Redistribución”.

5.2 FUNDAMENTACIÓN

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones en la cual incluye 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. 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.

La falta de una enseñanza administrativa se debe a la "falta de doctrina": no hay doctrina administrativa consagrada, surgida de la discusión pública.

Principios y elementos administrativos

Fayol trata de obtener una enumeración todas las operaciones a que las empresas dan lugar y clasifica sus actividades:

Actividades técnicas: producción, transformación, fabricación

Actividades comerciales: compras, ventas, intercambios

Actividades financieras: captación y administración de capitales

Actividades de seguridad: protección de los bienes de las personas

Actividades contables: inventarios, balances, costos, etc.

Actividades administrativas: previsión, organización, mando, coordinación, control.

Las actividades administrativas están vigentes en todas las áreas, y su peso es cada vez mayor a medida que se asciende en la jerarquía.

Para que se cumplan las actividades administrativas deberá aplicarse en ellas cierto número de principios administrativos:

División del trabajo:

- Autoridad y responsabilidad
- Disciplina
- Unidad de mando
- Unidad de dirección
- Subordinación del interés individual al interés general
- Remuneración
- Grado de descentralización

- Jerarquía
- Orden
- Equidad
- Estabilidad del personal
- Iniciativa
- Unión del personal
- Función comercial

La prosperidad de una empresa industrial depende de la función comercial y de la función técnica; si el producto no circula se produce la ruina.

Saber comprar y vender es tan importante como saber fabricar bien.

La habilidad comercial, unida a la astucia y a la decisión, implica un profundo conocimiento del mercado y de la fuerza de los competidores.

Cuando algunos productos pasan en una misma empresa de un servicio a otro, la función comercial vigila Para que los precios fijados por la autoridad superior (precios de orden) no sean la fuente de peligrosas ilusiones.

Función financiera

Nada se hace sin su intervención. Se necesitan capitales para el pago de salarios al personal, para la adquisición de inmuebles, útiles y materias primas, etc. Es indispensable una hábil gestión financiera a fin de procurarse capitales, para obtener el mayor provecho posible de las disponibilidades, para evitar compromisos imprudentes. Ninguna reforma, es posible sin disponibilidades o sin crédito. Es una condición esencial del éxito tener a la vista la situación financiera de la empresa.

Función de seguridad

Tiene la misión de proteger los bienes y las personas contra accidentes y, todos los obstáculos de orden social que pueden comprometer la marcha y hasta la vida de la

empresa. Es, toda medida que da a la empresa la seguridad y al personal la tranquilidad de espíritu que tanto necesita.

Actividad: es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso. Normalmente se desarrolla en un departamento o función.

Función administrativa

La previsión, la organización, la coordinación y el control forman parte, de la administración.

El reclutamiento, la formación del personal y la constitución del cuerpo social, que son funciones a cargo de la administración, tienen una íntima relación con el mando.

La mayor parte de los principios del mando son principios de administración.

Administración y mando tienen entre sí una relación estrecha.

Tiene la ventaja de dar origen a la función técnica.

Administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar. Prever es escrutar el porvenir y confeccionar el programa de acción. Organizar es constituir el doble organismo, material y social, de la empresa.

Mandar es dirigir el personal. Coordinar es ligar, unir y armonizar todos los actos y todos los esfuerzos. Controlar es vigilar para que todo suceda conforme a las reglas establecidas y a las órdenes dadas. La administración se distingue de las otras 5 funciones esenciales.

Gobernar es conducir a la empresa hacia el fin propuesto, tratando de obtener el mayor provecho de todos los recursos de que ella dispone; es asegurar la marcha de las 5 funciones esenciales.



Idea: Visión estratégica de la empresa: "cómo debería ser" en vez de "cómo es".

Indagar: Mantenemos una conversación estratégica para conocer la situación actual, cuál te gustaría que fuera y qué hay que cambiar para conseguirlo.

Involucrar: A través de evaluaciones, encuestas y un proceso bidireccional único, determinar la conformidad que existe respecto a la visión, las carencias de competencias por solucionar, y las actitudes que minan el cambio.

Innovar: Diseñar intervenciones que respaldan la idea estratégica, proporcionan resultados cuantificables, identifican directamente las competencias necesarias para propulsar la visión, relacionan el desarrollo de las competencias con un cambio de actitud, y sintonizan la inteligencia emocional con las iniciativas corporativas.

Impactar: Inculcar una conducta duradera respecto al cambio, y conseguir que los trabajadores se impliquen emocional e intelectualmente con los objetivos corporativos.

Indicador: es un dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

Proceso: Llegar hasta el fondo de las necesidades de la Institución y satisfacerlas mediante la formulación de soluciones personalizadas basadas en los métodos:

Procedimiento: forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; que debe hacerse y quien debe hacerlo; cuando, donde y como se debe llevar a cabo; que materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y como debe controlarse y registrarse.

Proyecto: suele ser una serie de actividades encaminadas a la consecución de un objetivo, con un principio y final claramente definidos. La diferencia fundamental con los procesos y procedimientos estriba en la no repetitividad de los proyectos.

Retroalimentación: Es volver al comienzo de una acción para logra realizar los cambios necesarios.

Sistema: Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestión determinada, como por ejemplo la gestión de la calidad, la gestión del medio ambiente o la gestión de la prevención de riesgos laborales. Normalmente están basados en una norma de reconocimiento internacional que tiene como finalidad servir de herramienta de gestión en el aseguramiento de los procesos.

5.3 JUSTIFICACIÓN

La propuesta de la redistribución de actividades es una herramienta de gran utilización lo que permite tener una nueva forma de desenvolverse en su desempeño, proceso que permite tener un mensaje con mayor claridad y más específico con respecto al lugar donde se desarrolla una actividad y que es de interés colectivo o puede influir en un grupo determinado de personas.

La manera de trabajar colectivamente a cambiado, cada uno busca su propia interés de esta manera cada quien escoge lo que quiere o necesita según su satisfacción personal sin preocupar lo que realmente necesita la UNEMI y sus usuarios.

Por tal razón, se propone la redistribución en las actividades del personal de servicios generales, debido a que no alcanza a cumplir con todas las obligaciones operativas, restándole de esta manera ingresos económicos a la organización y porque además está afectando las relaciones entre el personal administrativo puesto que están obligados a realizar las actividades operativas que no le corresponden, por ello, se ha creado manuales de funciones con el objeto de controlar las labores de cada talento humano y a su vez regular las actividades operativas de cada evento a realizarse, este último a través de la contratación de recurso humano para suplir las labores operativas, logrando así que el personal opere con mayor eficiencia y calidad en la labor a ejecutarse.

Para conocer los beneficios que tendrá esta área se realizará una proyección de gastos en los cuales incurrirá la empresa para corregir las deficiencias que presenta (propuesta), que aseguren el cumplimiento para la acreditación Institucional y que el trabajador no sea un mero espectador sino que sea quien opine y participe de lo que piensa o conoce y con la ayuda de su capacidad e intelectual a generar resultados para la sociedad.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General de la propuesta.

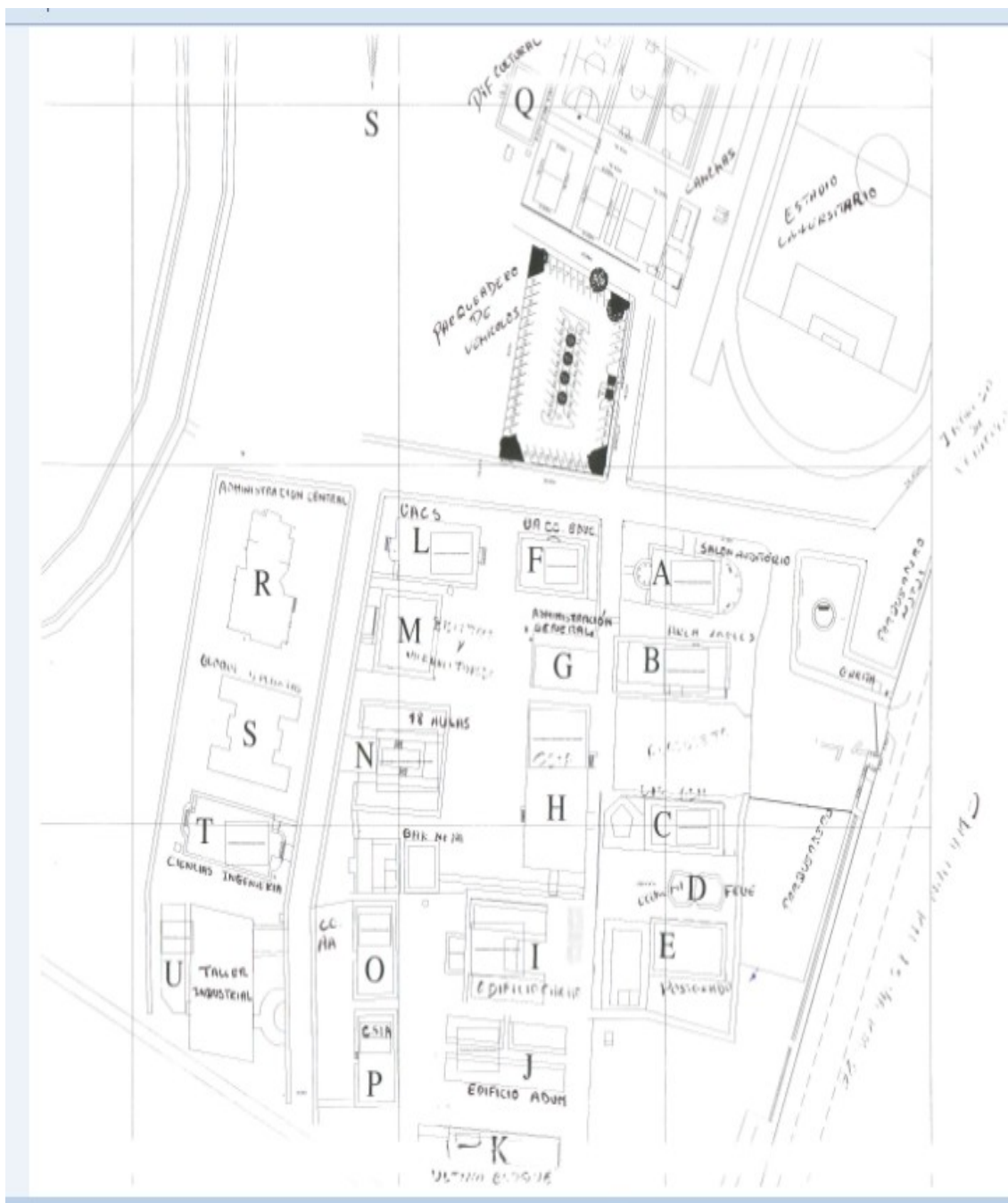
Implementar nuevas tareas administrativas para el mejor desempeño del trabajador y que desarrolle cumpliendo los más estrictos estándares de calidad institucional.

5.4.2 Objetivos específicos de la propuesta.

- ❖ Distribuir de acuerdo a la estructura orgánica
- ❖ Elaborar una planificación concreta de las actividades fijando procesos operativos y estratégicos evaluadores generando la retroalimentación necesaria para la mejora continua.
- ❖ Cumplir con planes de desarrollo de los trabajadores en las actividades de la Institución que brinden la retroalimentación necesaria para definir nuevas líneas de desarrollo y capacitación.
- ❖ Mantener la satisfacción de nuestros usuarios en todas las áreas de nuestra Institución realizando el seguimiento en cada etapa de desarrollo del servicio que brinda.
- ❖ Proveer asesoramiento a sus trabajadores sobre un buen uso de materiales.
- ❖ Aplicar con el trabajador en sus actividades diarias y lograr cambiar la mentalidad a formar parte de el.
- ❖ Lograr que las personas acoplen, procesen y den a conocer su preocupación en la mejora continua.
- ❖ Motivar a las personas a ser críticos sobre los acontecimientos que generan o reciben a través de los usuarios

5.5 UBICACIÓN

Ciudad: La propuesta de este proyecto se desarrollará en la Universidad Estatal de Milagro en el área de Administración General bloque “G” donde los trabajadores han demostrado que día a día tienen una mayor demanda de actividades y atender a los usuarios en la ubicación de sus puestos de trabajo.



5.5.1 CAPACIDAD

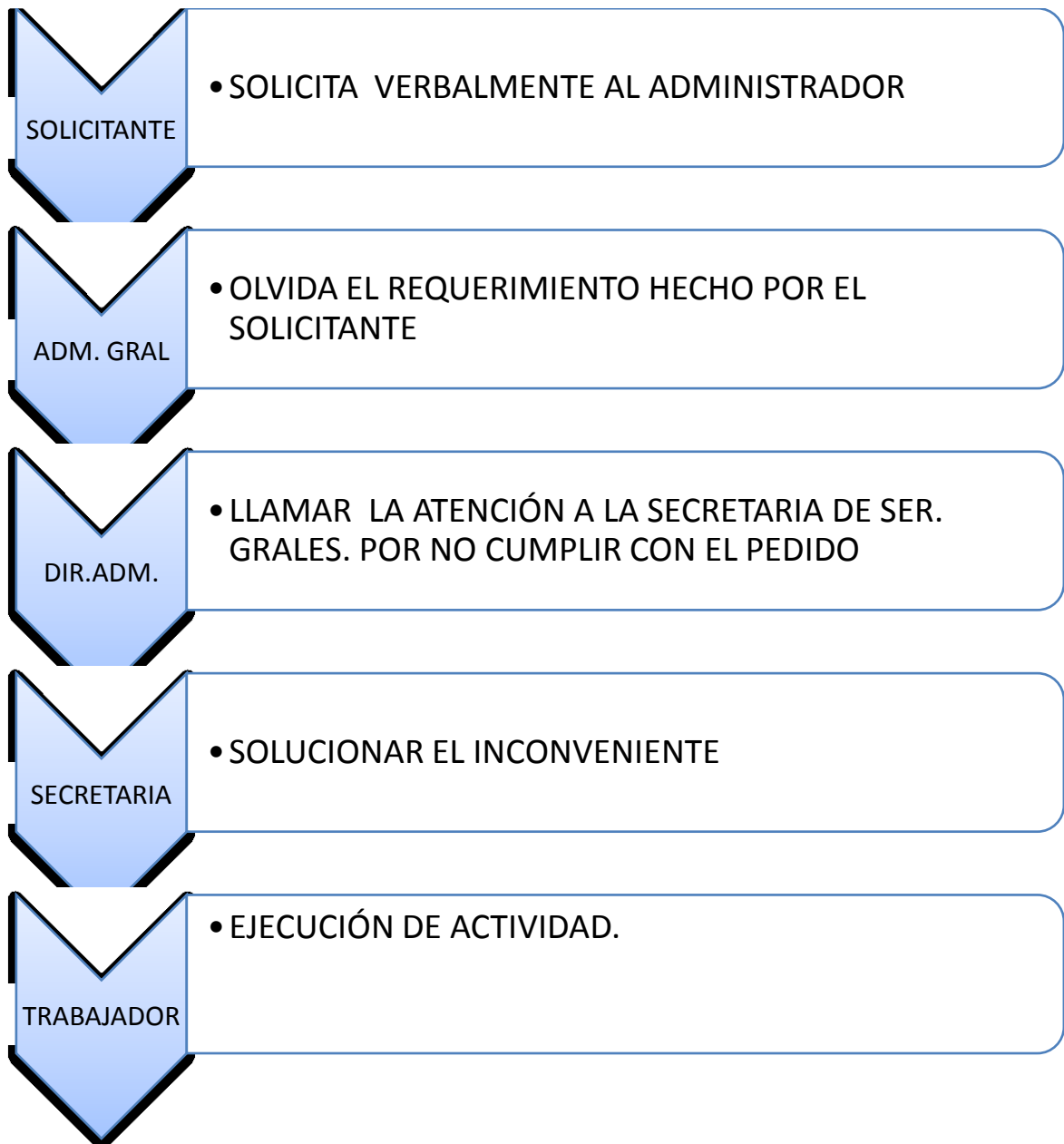
El área de servicios generales estará conformada por 2 oficinas amplias y cómodas los cuales serán para el jefe de conserje y técnico agrónomo, contará también con una oficina grande para el Administrador general y la Secretaria para las reuniones y planificación que se vaya a realizar, esta área contará con todos los recursos materiales, herramientas y suministros de acuerdo a las necesidades.

El área de servicios generales tendrá una bodega con sus respectivos casilleros para el trabajador con sus respectivos baños la cuál será un lugar de un ambiente cómodo y tranquilo.

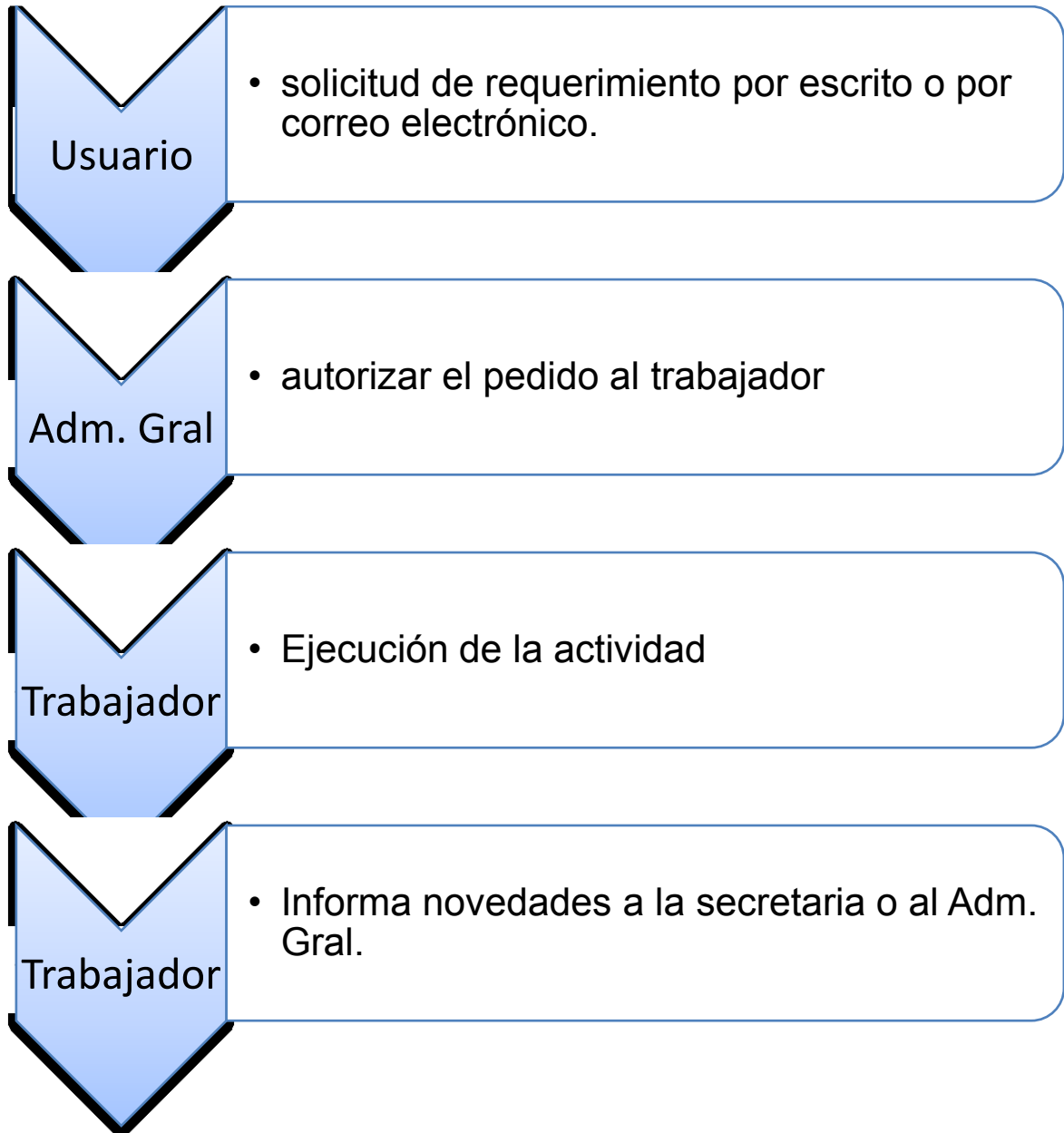
Además contará con un espacio amplio para el guardar toda la implementación que el área tiene a su cargo como: togas, sillas, mesas, etc. este lugar tendrá un ambiente luminoso y acogedor para el buen cuidado y duración.

5.5.2 Procedimiento

ANTES



PROPUESTA



5.6 FACTIBILIDAD

Esta propuesta es factible por ser innovadora ya que existe el recurso humano suficiente para empezar con la aplicación y demostrar los resultados a lo antes y un después; razón por la cual tiene la plena seguridad de que a través de la participación de cada trabajador, la propuesta va a ser de gran alcance a nivel Institucional, porque en Milagro no se ha desarrollado una Institución superior de mejor atención, ya que es un campo virgen para explotarlo, tampoco se conoce una página donde se difunde información hecha por ellos mismos.

Aspecto Legal.- Regirse por la normativa y reglamentos vigentes al código de trabajo relacionada con el proyecto en el cumplimiento con las políticas de las Instituciones superiores.

Constitución política del Ecuador

Sección quinta.- educación art. 94 95 y 96 de la Constitución Política del Estado en concordancia con el art. 365 de la citada carta magna.

Art.365.- la educación superior pública será gratuita hasta el tercer nivel.

El ingreso a las instituciones públicas de educación superior se regulara a través de un sistema de nivelación y admisión, definido en la ley. La gratuidad se vinculara a la responsabilidad académica de los estudiantes y los estudiantes.

Con independencia de su carácter público o particular, se garantiza la igual de oportunidades en el acceso, en la permanencia, y en la movilidad y en el egreso, con excepción del cobro de aranceles en la educación particular.

El cobro de aranceles en la educación superior particular constara con mecanismos tales como becas, créditos, cuotas de ingreso y otros que permitan la integración y equidad social en sus múltiples dimensiones.

LEY DE EDUCACION SUPERIOR

Art. 94.- Evaluación de la calidad.- La Evaluación de la Calidad es el proceso para determinar las condiciones de la institución, carrera o programa académico, mediante la recopilación sistemática de datos cuantitativos y cualitativos que permitan emitir

un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, a fin de que sus resultados sirvan para reformar y mejorar el programa de estudios, carrera o institución.

La Evaluación de la Calidad es un proceso permanente y supone un seguimiento continuo.

La Ley de Educación Superior, en esta disposición legal transcrita nos informa sobre la evaluación de la calidad de todos quienes forman estudios superiores es decir analizan los resultados del funcionamiento de los integrantes que forman las universidades, escuelas politécnicas en su diagrama de carreras o programas académicos, este indicativo se enlaza con el tema materia de esta exposición que es la conducción y responsabilidad de las personas que trabajan este complejo de responsabilidad pues precisamente se tiene que transmitir una evaluación sistemática para el avance del impulso en sus conocimientos para el ejercicio de esta responsabilidad de quien tiene esta conducción y es importante el avance para configurar que se incorpora al sistema educativo la participación directa de esta sección que da los beneficios que a petición de parte lo solicitan quienes conducen las carreras y les otorga el Consejo Universitario logrando establecer una convivencia académica – administrativa con igualdad de responsabilidad en los sentidos pertinentes es decir preparación intelectual e instrucción administrativa para el mejor funcionamiento de una universidad.

Art. 95.- Acreditación.- La Acreditación es una validación de vigencia quinquenal realizada por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, para certificar la calidad de las instituciones de educación superior, de una carrera o programa educativo, sobre la base de una evaluación previa. La Acreditación es el producto de una evaluación rigurosa sobre el cumplimiento de lineamientos, estándares y criterios de calidad de nivel internacional, a las carreras, programas, postgrados e instituciones, obligatoria e independiente, que definirá el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

El procedimiento incluye una autoevaluación de la propia institución, así como una evaluación externa realizada por un equipo de pares expertos, quienes a su vez deben ser acreditados periódicamente.

El Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior es el organismo responsable del aseguramiento de la calidad de la Educación Superior, sus decisiones en esta materia obligan a todos los Organismos e instituciones que integran el Sistema de Educación Superior del Ecuador.

Este es un enlace pedagógico y administrativo que sirve para fortalecer a las instituciones superiores es decir de las Universidades y Escuelas Politécnicas , porque estos dos segmento son de importancia superlativa que necesariamente funciona la evaluación de acreditación y el Consejo de Evaluación y acreditación es el responsable para confirmar el alcance para lograr la acreditación en las citadas instituciones educativas por lo tanto es imprescindible seminarios en función de responsabilidad para el cargo designado por el Consejo Universitario. Que servirá para el adelanto personal en la técnica del conocimiento del trabajador que son indicativos para depositar a responsabilidad de quien ejerce como auxiliares y es quien debe tener conocimientos avanzados sobre el sistema técnico legal que serán superados obviamente en beneficios de su responsabilidad y la universidad

Art. 96.- Aseguramiento de la calidad.- El Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, está constituido por el conjunto de acciones que llevan a cabo las instituciones vinculadas con este sector, con el fin de garantizar la eficiente y eficaz gestión, aplicables a las carreras, programas académicos, a las instituciones de educación superior y también a los consejos u organismos evaluadores y acreditadores.

Aspecto Económico.- El área de servicios generales mantendrá un alto nivel de capital a través de la recepción de estudiantes a la Institución.

Aspecto administrativo.- Mayor control en la organización de las actividades administrativas del área de servicios generales.

5.6.1 Área de servicios generales

Misión propuesta

Participar en el desarrollo y mejoramiento de la Universidad Estatal de Milagro ofreciendo la entrega y la responsabilidad en la realización de actividades optimizando los materiales que contribuyen en el desempeño laboral con eficiencia a la satisfacción a los usuarios.

Visión propuesta

Ser el pilar para el desarrollo del crecimiento Institucional, una gran generadora de ingresos de estudiantes, un sector que atraiga inversiones y además dignifica los espacios destinados a la salud a la vivienda a la cultura y a la educación prácticamente a toda la sociedad, comprometidos con el desarrollo del talento humano y organización de actividades, comprometidos a satisfacer la necesidad de nuestros usuarios internos y externos.

Valores corporativos

- ❖ Calidad
- ❖ Profesionalismo
- ❖ Honestidad
- ❖ Respeto
- ❖ Responsabilidad
- ❖ Confianza
- ❖ Progreso

Calidad:

- ❖ Dentro de la empresa dar la satisfacción permanente de las expectativas del cliente tanto externo como interno.

Ética profesional:

- ❖ Contar con principios, valores y normas que indican cómo debe comportarse un profesional para que su ejercicio sea considerado digno dentro y fuera de la organización.

Honestidad:

- ❖ Es la cualidad moral que refleja un apersona en la transparencia de sus actos. Por lo cual el personal de la empresa deberá actuar conscientemente en cada una de las funciones que desempeña.

Respeto:

- ❖ Respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias, es decir respetar cada una de las acciones que realiza cada funcionario o cliente de la empresa.

Responsabilidad:

- ❖ Se refleja en las actuaciones de la empresa y sus funcionarios con los clientes brindando un tratamiento objetivo e independiente en todos los asuntos relacionados con el servicio que brinde la entidad.

Trabajo en Equipo:

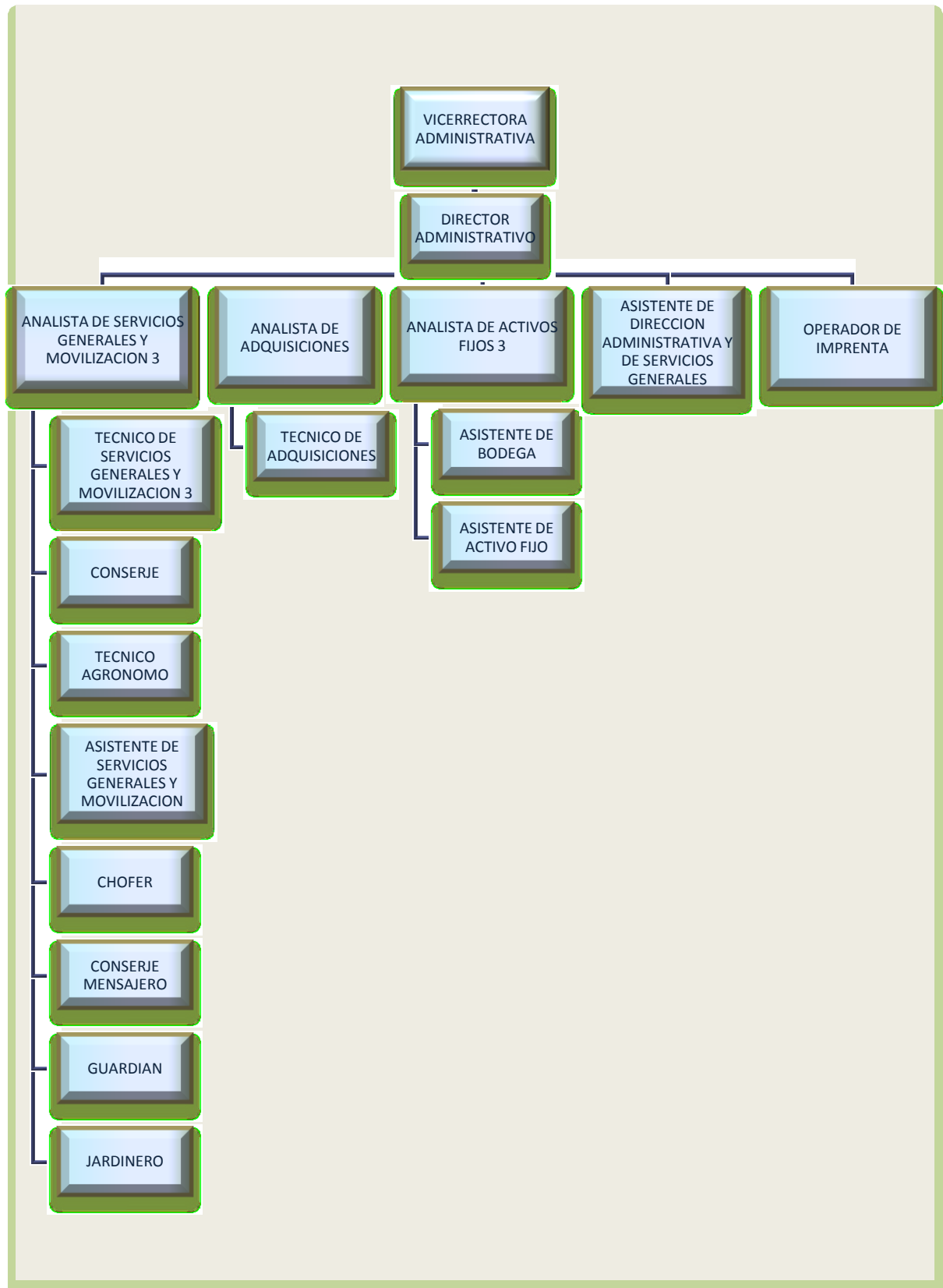
- ❖ Permite a sus colaboradores, integrar, orientar y dirigir todos sus esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Transparencia:

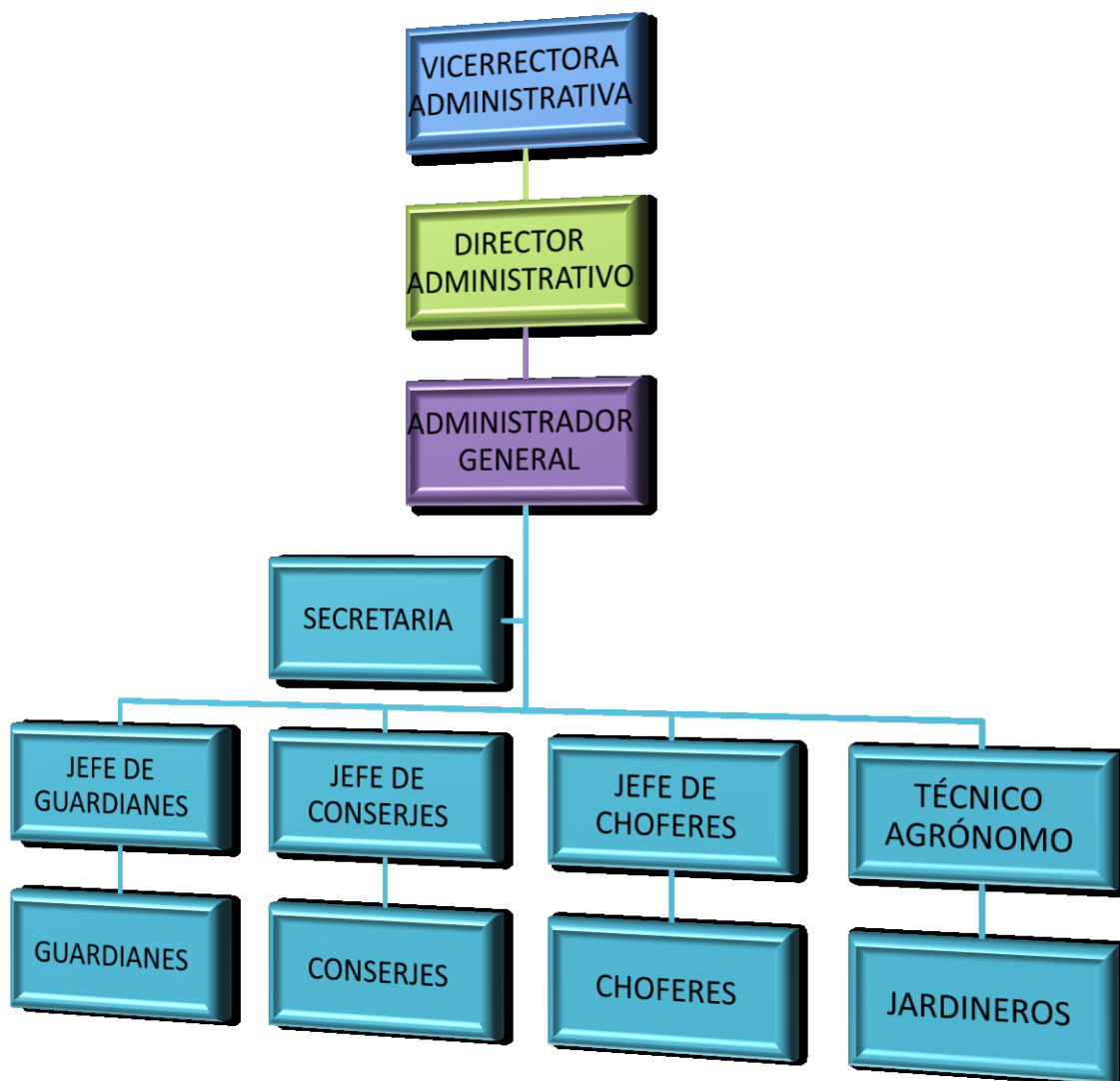
- ❖ Es hacer visible la gestión de la entidad a través de la relación directa entre sus consumidores, involucra de por sí la honestidad, manejo de personas, recursos, materiales e información.

5.6.3 Organigrama.

ACTUAL



PROPUESTA



5.6.4 Descripción de Funciones

Descripción de Funciones

Con esta propuesta se realizara los siguientes manuales de funciones, para así optimizar las actividades operativas del personal de servicios generales de la UNEMI.

MANUAL ESQUEMÁTICO DE LAS FUNCIONES

TÍTULO DEL CARGO: ADMINISTRADOR GENERAL

Objetivo Estratégico del cargo:

- Liderar el crecimiento y desarrollo de la institución.
- Establecer esquemas de cambio para el mejoramiento en la funcionalidad del área que dirige.

Funciones Específicas:

- Responder por la marcha administrativa, y operativa del área e informar al menos trimestralmente al director, de los resultados.
- Cumplir y hacer cumplir a los trabajadores las disposiciones emanadas del directorio.
- Aprobar los sumarios y contenidos teóricos de los recursos a ejecutarse.
- Evaluar los trabajos realizados por el trabajador.
- Supervisar y controlar la buena organización y ejecución de la labor.
- Suscribir contratos y convenio que se establezcan con otras instituciones o personas.
- Actualizar y mantener bajo su custodia los inventarios de bienes y valores de la entidad.
- Contratar, remover y sancionar a los trabajadores a su cargo, cuyo nombramiento o remoción no sea de competencia de otro órgano de la entidad, y fijar sus remuneraciones.
- Suministrar la información que le soliciten los miembros del directorio, y otras instituciones, de acuerdo con su competencia.

- Presentar al Directorio las políticas que permitan la operatividad del centro.
- Generar un clima laboral positivo, motivante y desafiante.
- Apoyar y participar en las acciones estratégicas que orienten al personal a una filosofía de trabajo que busque el mejoramiento continuo de los procesos del Centro.

Línea de Autoridad:

- Reporta a: Directorio
- Supervisa a: Todas las unidades administrativas y académicas del Centro.

Requisitos mínimos:

Formación:

- Título profesional de Cuarto Nivel en Administración de Empresas.
- Haber aprobado cursos de manejo gerencial.

Experiencia:

- Experiencia mínima 5 años en administración o dirección de empresas.

Competencias Laborales:

- Aptitudes para planificar y dirigir trabajos de grupo.
- Capacidad de mando.
- Excelentes relaciones personales.
- Disposición de tiempo completo.

Edad:

- De 30 años en adelante

Sexo:

- Indistinto

TÍTULO DEL CARGO: SECRETARIA

Objetivo Estratégico del cargo:

- Apoyar en el manejo de la documentación, así como en las coordinaciones delegadas por el Administrador General.

Funciones Específicas:

- Velar por el orden, seguridad y privacidad de los documentos del área.
- Preparar la documentación y los informes que corresponden al área de servicios generales.
- Receptar las llamadas telefónicas y correos electrónicos e informar al administrador así como realizar las llamadas telefónicas institucionales a proveedores y usuarios internos.
- Archivar la documentación del área de servicios generales.
- Orientar al usuario que acude al área de servicios generales, con buen trato y calidez.

Línea de Autoridad:

- Reporta a: Administrador General
- Supervisa a: Todo el personal de servicios generales.

Requisitos mínimos:

Formación:

- Título profesional de Tercer Nivel en Secretaria Ejecutiva – Ing. Comercial y CPA.
- Manejo de Office (Excel, Word, Power Point).

Experiencia:

- Experiencia mínima 1 año

Competencias Laborales:

- Buena presencia.
- Experiencia como Asistente y/o Secretarias.
- Proactiva, con predisposición para aprender.
- Excelente comunicación a todo nivel.
- Buen trato.

Edad:

- De 25 a 27 años

Sexo:

- Femenino

TÍTULO DEL CARGO: JEFE DE GUARDIA

Funciones Específicas:

- Velar por el cumplimiento de los reglamentos de la empresa.
- Proteger al personal de la Institución.
- Mantener el orden y la seguridad de todos los bienes de la Institución
- Dar a conocer algún fraude o delito que afecte a la Institución.
- Preparar informes de las novedades
- Delegar a su personal para que custodie al personal del área Financiero a realizar depósitos bancarios.
- Planificar el POA y el PAC con el administrador general.

Línea de Autoridad:

- Supervisa a: Todo el personal de Guardia.

Requisitos mínimos:

Formación:

- Título bachiller
- Cumplir con el servicio militar

Experiencia:

- Experiencia mínima 2 años

Competencias Laborales:

- Buena presencia.
- Responsable, Hábil, Honrado y Disciplinado

Edad:

- De 20 a 25 años

Sexo:

- Masculino.

TÍTULO DEL CARGO: GUARDIA

Funciones Específicas:

- Brindar la seguridad física a los bienes de la Universidad y al lugar asignado en los predios Universitarios, según el caso.
- Mantener cerradas las puertas principales y abrirlas cuando sea del caso.
- Realizar rondas generales por los linderos de la Universidad.
- Comunicar a su inmediato superior sobre anomalías encontradas.
- Llenar las cisternas.
- Laborar durante ocho horas diarias.

Línea de Autoridad:

- Supervisa a: Toda la Universidad.

Requisitos mínimos:

Formación:

- Título bachiller
- Cumplir con el servicio militar

Experiencia:

- Experiencia mínima 1 año

Competencias Laborales:

- Buena presencia.
- Responsable, Hábil, Honrado y Disciplinado

Edad:

- De 20 a 25 años

Sexo:

- Masculino.

TÍTULO DEL CARGO: JEFE DE CONSERJES

Funciones Específicas:

- Reportar novedades que atenten a la seguridad de los estudiantes, visitante y personal.
- Laborar durante ocho horas diarias.
- Realizar el POA y el PAC con el Administrador General.
- Cumplir con el horario establecido por el Jefe de Recursos Humanos.
- Controlar el ingreso de toda persona a la Institución.
- Colaborar bajo una programación, la limpieza de la Estructura física de la Universidad, con las medidas de higiene y seguridades correspondientes.
- Colaborar con opiniones en reuniones de trabajo para satisfacción del ambiente laboral.
- Velar por el buen estado, higiene y limpieza de los pabellones, patios y demás dependencias asignadas a su cuidado.
- Estar presente en todos los actos de la Universidad o de la Unidad Académica en la que presta sus servicios.
- Mantener en orden y en los respectivos lugares todos los desechos del trabajo realizado.
- Dar a conocer cualquier anomalía respecto a su trabajo al administrador de la empresa.
- Cumplir y hacer cumplir con las comisiones que las autoridades y organismos de la Universidad les asignen.

Línea de Autoridad:

- Supervisa a: Todos el personal de conserjes

Requisitos mínimos:

Formación:

- Título de tercer nivel: Ingeniero Comercial y a fines

Experiencia:

- Ninguna

Competencias Laborales:

- Buena presencia.
- Responsable, Hábil, Honrado y Disciplinado

Edad:

- De 18 a 25 años

Sexo:

- Masculino

TÍTULO DEL CARGO: CONSERJE

Funciones Específicas:

- Limpiar las oficinas e instalaciones de la institución según la distribución definida por el Administrador General.
- Trasladar objetos, bultos, equipos, etc.
- Entregar oficios, memorandos, circulares, etc. entre los distintos Departamentos.
- Recoger Basura.
- Dar mantenimiento de Baterías Sanitarias.
- Cerrar puertas de acceso.
- Limpiar plazoleta, parqueos, parque, limpieza exterior, limpieza del complejo o polideportivo, limpieza de áreas verdes.
- Vestir diariamente el uniforme asignado para el desempeño de sus funciones.
- Hacer llegar oportunamente las circulares, oficios, comunicaciones y cualquier documentación al personal que labora en la Universidad.
- Guardar el debido respeto y consideración para el personal que labora en la Universidad.
- Estar presente en los predios Universitarios cuando circunstancias imprevistas así lo exijan.
- Cumplir con el horario establecido para la limpieza.
- Mantener limpias todas las áreas de la universidad tanto al inicio como al final de las actividades.
- Cumplir con el horario establecido para la limpieza.
- No interrumpir las jornadas de trabajo de los demás empleados por querer limpiar en horas no establecidas.
- Mantener en orden y en los respectivos lugares todos los desechos del trabajo realizado.
- Dar a conocer cualquier anomalía respecto a su trabajo al administrador de la empresa.

Línea de Autoridad:

- Supervisa a: Ninguno.

Requisitos mínimos:

Formación:

- Ninguna

Experiencia:

- Ninguna

Competencias Laborales:

- Buena presencia.
- Responsable, Hábil, Honrado y Disciplinado

Edad:

- De 18 a 25 años

Sexo:

- Masculino

TÍTULO DEL CARGO: TÉCNICO AGRÓNOMO

Objetivo Estratégico del cargo:

Planificar, dirigir y controlar el plan operativo de las actividades a fin de promover la optimalización de los materiales en diferentes servicios de la Institución, así como coordinar con el área correspondiente todo lo concerniente a Imagen Institucional.

Funciones Específicas:

- Reportar novedades de las áreas verdes de la institución al Administrador General.
- Elaborar, controlar y gestionar el presupuesto del departamento garantizando la optimización del mismo.
- Gestión del equipo bajo su responsabilidad.
- Medir y analizar la rentabilidad de las acciones de trabajos realizadas.
- Coordinar su actividad con el personal de apoyo.
- Cumplir los objetivos cualitativos y cuantitativos asignados en el POA.
- Diseñar e implementar del espacio físico para el almacenamiento de sus herramientas de trabajo.

Línea de Autoridad:

- Reporta a: Administrador General
- Supervisa a: Personal de Jardineros

Requisitos mínimos:

Formación:

- Título profesional de Ingeniero Agrónomo
- Gran capacidad de análisis, orientado a resultados, proactivo, innovador y con elevada capacidad de liderazgo y gestión de equipos humanos y materiales de jardinería.

Experiencia:

- Acreditar por lo menos 5 a 7 años en cargo similar en donde haya desempeñado como Jefe de Jardinería.

Competencias Laborales:

- Capacidad de mando.
- Excelentes relaciones personales.
- Disposición de tiempo completo.
- Innovador, creativo y proactivo.

Edad:

- De 35 años en adelante

Sexo:

- Indistinto

TÍTULO DEL CARGO: JARDINERO

Objetivo Estratégico del cargo:

- Cuidar la Imagen Institucional.

Funciones Específicas:

- Dar mantenimiento preventivo y correctivo de las áreas verdes de la Universidad.
- Limpiar áreas verdes de la Universidad según la distribución definida por el Técnico de jardinería.
- Mantenimiento continuo de las áreas verdes: riego de las áreas verdes, fertilización de áreas verdes, fumigación de maleza y control de plagas, poda de árboles y plantas ornamentales ubicados en las instalaciones de la Universidad.
- Apoyo al personal de conserjes.

Línea de Autoridad:

- Reporta a: Técnico Agrónomo de Jardinería
- Supervisa a: Ninguno

Requisitos mínimos:

Formación:

- Capacidad de liderazgo y gestión de equipos humanos.

Experiencia:

- Acreditar por lo menos 2 años.

Competencias Laborales:

- Excelentes relaciones personales.
- Disposición de tiempo completo.

Edad:

- De 35 años en adelante

Sexo:

- Indistinto

TÍTULO DEL CARGO: JEFE DE CHOFERES

Objetivo Estratégico del cargo:

- Coordinar con sus compañeros la movilización de usuarios de los diferentes áreas de la Institución, así como coordinar con el área correspondiente todo lo concerniente a mantenimiento del vehículo, matriculación y soat.

Funciones Específicas:

- Conducir los Vehículos de la institución, respetando las señales de tránsito.
- Trasladar a los funcionarios, empleados y estudiantes de la institución según el cronograma elaborado por el Administrador General.
- Limpieza y mantenimiento del vehículo.
- Llevar los vehículos a mantenimiento y revisión.
- Reportar novedades de los vehículos y los viajes realizados al Administrador.
- Otras funciones encargadas por el Administrador General y Director Administrativo.
- Laborar durante ocho horas diarias.

Línea de Autoridad:

- Reporta a: Administrador General
- Supervisa a: choferes

Requisitos mínimos:

Formación:

- Capacidad de liderazgo y gestión de equipos humanos.
- Ser bachiller

- Tener la licencia profesional
- Conocimiento en mantenimiento de los vehículos
- Conocimiento el uso del vehículo de las instituciones públicas del estado.

Experiencia:

- Acreditar por lo menos 2 años.

Competencias Laborales:

- Excelentes relaciones personales.
- Disposición de tiempo completo.

Edad:

- De 35 a 45 años

Sexo:

- Masculino

TÍTULO DEL CARGO: CHOFER

Objetivo Estratégico del cargo:

- Coordinar la movilización con el solicitante y jefe del chofer.

Funciones Específicas:

- Conducir los Vehículos de la institución, respetando las señales de tránsito.
- Trasladar a los funcionarios, empleados y estudiantes de la institución según el cronograma elaborado por el Administrador General.
- Limpieza y mantenimiento del vehículo.
- Llevar los vehículos a mantenimiento y revisión.
- Reportar novedades de los vehículos y los viajes realizados al Administrador.
- Otras funciones encargadas por el Administrador General y Director Administrativo.
- Laborar durante ocho horas diarias.

Línea de Autoridad:

- Reporta a: Jefe de Choferes
- Supervisa a: Ninguno

Requisitos mínimos:

Formación:

- Capacidad de liderazgo y gestión de equipos humanos.
- Ser bachiller
- Tener la licencia profesional
- Conocimiento en mantenimiento de los vehículos

- Conocimiento el uso del vehículo de las instituciones públicas del estado.

Experiencia:

- Acreditar por lo menos 2 años.

Competencias Laborales:

- Excelentes relaciones personales.
- Disposición de tiempo completo.

Edad:

- De 25 años en adelante a 50 años

Sexo:

- Indistinto

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Este proyecto tiene la finalidad de fomentar y masificar la aplicación de la propuesta de la redistribución del personal en sus actividades ya que es la base para poder desarrollar el objetivo principal, que es el de dar un mejor servicio a los usuarios internos y externos, quien a su vez va a ser considerada como parte directa en el proceso de mejora, no solo ser meros espectadores como lo eran antes, sino ser parte del cambio y de la acreditación como la mejor Universidad del país.

Con los señores guardianes la Universidad debe proveer con la equipación correspondiente, por cuanto debe custodiar al personal del área Financiero en las gestiones bancarias ya que sin sus equipos no podrá ayudar en alguna emergencia que pueda suceder.

Con los choferes debe existir un reglamento donde el área de servicios generales maneje una caja chica para atender diferentes gastos como:

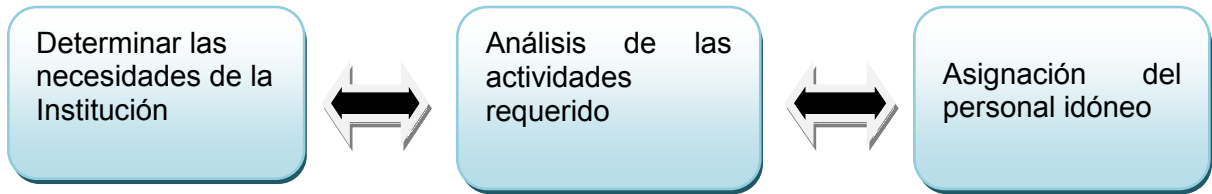
- Ponche de llanta.
- Accidentes ocasionados por otros conductores.
- Accidentes imprevistos.
- Infracciones por conductores irresponsables siempre que la CTE informe lo contrario a la Ley.

El área de servicios generales debe independizar de la Dirección Administrativa para sujetar directamente con el departamento de Virrectorada Administrativa, con el fin de que el área sea responsable, de realizar su PAC y POA.

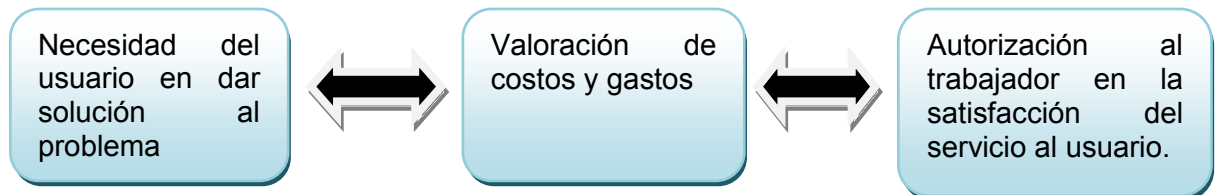
A continuación se puede observar la forma de realizar las actividades al personal de servicios generales de la UNEMI.

PROCEDIMIENTO

RECEPCIÓN DEL REQUERIMIENTO



PLANEACIÓN DE ACTIVIDADES



EJECUCIÓN DEL SERVICIO

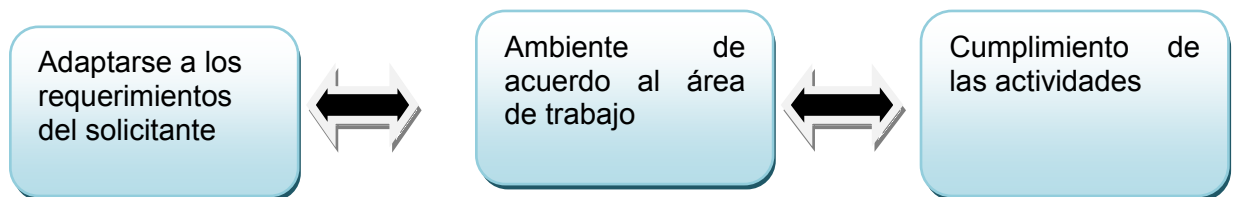


Figura. Procedimiento

ELABORACIÓN: La autora

FODA



Fortalezas.

Talento humano calificado
Costos accesibles del servicio
Posee sistemas tecnológicos de punta
Posee Infraestructura propia.



Debilidades

No existe un manual de procedimiento
No existe una buena planificación de actividades
No existen capacitaciones al personal de servicios generales
No existe un control de materiales y herramientas.



Oportunidades

Cursos certificados exigidos por el Ministerio de Relaciones laborales.
Crecimiento del sector educativo
Reconocimiento a nivel local y nacional.



Amenazas

Incremento de la competencia con otras Universidades.
No acreditar como una de las mejores universidades de la ciudad y del país.

MATRIZ FODA.

Cuadro N °14

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-bottom: 5px;">FACTORES INTERNOS</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-top: 5px;">FACTORES EXTERNOS</div>	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	Talento humano calificado	No existe un manual de procedimiento
	Costos accesibles del servicio	No existe una buena planificación de actividades
	Posee sistemas tecnológicos de punta	No existen capacitaciones al personal de servicios generales
Posee Infraestructura propia.	No existe un control de materiales y herramientas.	
OPORTUNIDADES	FO	DO
Cursos certificados exigidos por el Ministerio de Relaciones laborales.	Los expositores deben ser profesionales altamente calificados con el fin de cubrir con todas las expectativas de los trabajadores	Es necesario que la Universidad brinde un servicio de calidad y así incrementar el ingreso de los estudiantes y garantizar la calidad de vida.
Crecimiento del sector educativo	Brindar una adecuada atención de servicios a los usuarios internos y externos para así captar la atención de los espectadores.	Aplicar la evaluación a los trabajadores
Reconocimiento a nivel local y nacional.	Cumplir con todo lo que la CEAACES (Consejo de evaluación, acreditación y aseguramiento de la calidad de educación superior) exige a la Universidades públicas.	Es necesario que se emplee una adecuada publicidad.
AMENAZAS	FA	DA
Incremento de la competencia con otras Universidades.	Implementar de sistemas y equipos de cómputo con programas de manejos para el área de servicios generales.	La administración debe mantener una impecable imagen tanto interna como externa en el Campus Universitario.
No acreditar como una de las mejores universidades de la ciudad y del país.	TITULO XI DE LAS SANCIONES Art. 204.- Sanciones a Instituciones del Sistema de Educación Superior.-	El área de servicios generales debe velar por la institucionalidad y la autonomía universitaria;

5.7.1 Actividades

- Revisar el manual de funciones existente.
- Análisis y conclusiones de la situación actual de la organización, con la aplicación del manual de funciones existentes.
- Realización de cuestionario de preguntas para una encuesta dirigida al talento humano de la Institución.
- Recopilación de la información.
- Tabulación de la información.
- Análisis los resultados obtenidos de la encuesta.
- Realizar manual de las funciones operativas.
- Presentar el borrador del proyecto para efectuar las respectivas modificaciones.
- Defensa del proyecto terminado.

5.7.2 Recursos, Análisis
Cuadro N°15

ANÁLISIS OPERATIVO 2012				
	OBJETIVO OPERATIVO INGRESOS	V. TOTAL ANUAL	OBJETIVO OPERATIVO GASTOS	V. TOTAL ANUAL
1	Desarrollo de Cursos y seminarios para mejoramiento teórico laboral de los trabajadores.	500,00	Materiales de Limpieza	2.000,00
2	Mejorar los procesos del área de servicios generales para una eficiente gestión en el campo administrativo.		Materiales de Jardinería	1.000,00
3	Conformar el equipo de mejoramiento		Mantenimeinto de Vehículos	10.000,00
4	Planificación, Elaboración de Informes y Aprobación		Suministros de Oficina	2.000,00
5	Adecuar un espacio físico necesario para su ubicación		Servicios básicos	200.000,00
	TOTAL PRESUPUESTO	500,00		215.000,00
ANÁLISIS OPERATIVO PROPUESTA				
	OBJETIVO OPERATIVO INGRESOS	2011	2012	2013
1	Solicitar las necesidades para la adecuación de la infraestructura del área de servicios generales	-	1.000,00	200.000,00
2	Implementar 2 oficinas para jefes de conserje y técnico agrónomo en un plazo de 12 meses.	-	-	10.000,00
3	Implementar una bodega con sus respectivos casilleros para los trabajadores.	-		120.000,00
4	Solicitar las necesidades para la adecuación de la infraestructura del parqueadero para los vehículos	-		250.000,00
5	Implementar con sistemas para control de materiales y bienes de la Institución.			5.000,00
	TOTAL PRESUPUESTO	-		585.000,00

5.7.3 Impacto.

La ejecución de esta propuesta traerá muchos beneficios para la Universidad Estatal de Milagro en el área de servicios generales, los cuales consisten en los siguientes puntos:

- El personal podrá laborar adecuadamente de acuerdo a su cargo, puesto que se realice el manual de funciones, donde el talento humano podrá responder eficazmente en cada actividad, sea esta administrativa y operativa.
- A través de todas las herramientas que se han creado, la Universidad incrementará sus niveles de rentabilidad, asegurando así un posicionamiento permanente dentro de este sector Institucional.
- Aportar al desarrollo y crecimiento económico de la ciudad de Milagro y de nuestro país.
- Incrementar fuentes de trabajo, con profesionales competentes a aquellos que desean incorporarse a la UNEMI por ser una Institución de calidad.
- Brindar un servicio de calidad a los usuarios internos y externos.

5.7.4 Cronograma

Cuadro N° 16

Tiempo						
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Actividades						
Revisar el manual de funciones existentes						
Análisis y conclusiones de la situación actual de la organización con la aplicación del manual de funciones existentes						
Realización de cuestionario de preguntas para una encuesta dirigida al talento humano del área de servicios generales						
Recopilación de la información						
Análisis de los resultados						
Realizar manual de funciones operativas						
Presentar el borrador del proyecto						
Defensa del proyecto						

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

- Se analizaron los cambios que generan la deficiencia operativa en la Universidad Estatal de Milagro.
- Evaluación de cada actividad al término por parte de los jefes.
- Control del personal para evitar fugas en el horario de la jornada de trabajo.
- Control de materiales utilizados de los trabajadores, a través del registro de firmas.
- Contribuir al mejoramiento de la productividad institucional, por medio de la capacitación logrando llenar las expectativas de los colaboradores.
- Proyectar un servicio de calidad, es decir contar con un recurso humano de profesionales en las áreas señaladas, para impartir los conocimientos, logrando que el área de servicios generales desarrollen sus objetivos.
- Promover el desarrollo integral del personal, y como consecuencia el desarrollo de la organización
- Agilizar la toma de decisiones y la solución de problemas que se presenten en el área de servicios generales.
- Aumentar el nivel de satisfacción tanto personal como Institucional, desarrollando un sentido de progreso y mejora continua.
- Propiciar y Fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales, aumentando la productividad de los trabajadores.
- Elevar la moral de la fuerza de trabajo y motivar al personal a identificarse con los objetivos de la organización.

CONCLUSIONES

El manejo apropiado del manual de funciones y la redistribución en las actividades, dará como resultado una gran interactividad entre los trabajadores del personal de servicios generales, porque hoy en día la juventud ha cambiado la manera de ver las cosas a sus alrededores y esto se debe al desarrollo del internet, es tanto así que todos quieren estudiar en una Universidad de Calidad y de primera.

El planteamiento que presenta este proyecto no busca eliminar lo establecido, solo pretende es; tener una nueva opción de mejoramiento para dejar de ser unos simples trabajadores sin mucha educación, a que se conviertan en generadores de proyectos apoyados en la Institución, forjando un gran reto en nuestra sociedad.

Con la investigación de campo realizada y la participación de los trabajadores en este proyecto, pueden ayudar a lograr la ansiada y esperada acreditación de la UNEMI, ya que es una forma de ayudar en la realización al cumplimiento de todas las propuestas establecidos en la realización y culminación del proyecto que ha permitido llegar a las siguientes conclusiones:

- El talento humano no está en constante capacitación, por lo tanto su esfuerzo es limitado a pesar de la alta actividad que mantiene la Universidad.
- No se realizan reuniones periódicas con el talento humano, por ello, existe mucha descoordinación en la planificación de las actividades operativas.
- Las planificaciones de las actividades han llegado a cumplirse, sin embargo, se han presentado inconvenientes en la entrega de los materiales que están destinados a las actividades del personal de servicios.

RECOMENDACIONES

Una vez concluido la investigación del proyecto, es importante que se ponga en práctica los manuales de funciones que se realizó con el fin de evitar la carga de trabajo al personal de servicios generales y por ende un ambiente laboral hostil.

La aplicación de este manual, permitirá socializar el área de trabajo en equipo, tomando en cuenta los siguientes enunciados.

- Es necesario que se realice capacitaciones constantes al personal, para que optimicen las actividades administrativas y operativas de la Universidad.
- Planificar reuniones de trabajos antes y después de cada actividad, con jefes y empleados para coordinar las programaciones de actividades.
- Poner en práctica el cronograma de eventos que está establecido en el capítulo cinco de esta propuesta.
- Seleccionar eficientemente los materiales e insumos que se utilizará en cada actividad.

BIBLIOGRAFÍA DE INVESTIGACIÓN.

FORNELL Claes: El cliente satisfecho 1edición, Ediciones Deusto año 2008.

GARCÍA DE CABEZAS Celeste: Contabilidad Básica por competencias, estándares y desempeños 1edición, s/e año 2010.

HEIZER, Jay y **RENDER**, Barr. Principios de administración de operaciones (Quinta Edición). PEARSON EDUCACIÓN (2008), enBiblioteca UNEMI.

HOLGUÍN CABEZAS Rubén. ELEMENTOS DE ECONOMÍA QUINTA EDICIÓN, Editorial Ediciones Holguín S.A.

KOONTZ Harold. ELEMENTOS DE ADMINISTRACIÓN, Editorial: Mc Graw Hill.

LEXUS Editores. ENCICLOPÉDICO COLOR, Editorial Lexus.

LUTHANS, Fred y **GARCÍA ÁLVAREZ**, Eva María. Comportamiento Organizacional. Mc Graw Hill (2007), en Biblioteca UNEMI.

LONGENECKER G. Justin. ADMINISTRACIÓN DE PEQUEÑAS EMPRESAS, Editorial Edición 11.

MONREAL José Luís. DICCIONARIO OCÉANO UNO COLOR, Editorial Océano Grupo Editorial S.A.

PAULI GUNTER. MANUAL COMUNICACIONAL, Editorial Limerin S.A

ROMERO Mariana y **ROCA** Xavier: Comunicación interna en la empresa, Editorial UOC Año 2005.

SPHR, R.Wayne. Mondy y **SPHR**, Robert M. Noé. Administración de recursos humano.s Pearson Educación, en Biblioteca UNEMI

STRAUS George y **SAYLES** Leonard R. PERSONAL, Editorial Hebreos Hnos. Sucesores S.A

SAMUELSON Carlos. INICIOS DE LA ORGANIZACIÓN, Editorial Edibosco.

VARGAS CUEVAS Luís. PRINCIPIO DE ADMINISTRACIÓN, Editorial: Facultad de Ciencias Económicas.

VENITZKY, Guillermo: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y PRESUPUESTO, Editorial, Librería S.A.

VILLALBA Carlos. GUÍA DE ELABORACIÓN DE ANTEPROYECTO Y PROYECTOS, Editorial Sur Editores.

VOLPENTESTA, Jorge Roberto: ORGANIZACIONES Y ESTRUCTURAS. Osmar D. Buyatti, Buenos Aires.

LINKOGRAFIA

www.cideecuador.es, extraído el 20 de noviembre del 2011

FLORES GUEVARA, J. C., LICHTLE KAIM, A. 2005.

“Propuesta de reingeniería administrativa de RR.HH”

KOONTZ, H. (2008). Elementos De Administración. MEXICO:

L., R., HUGHES, R. C., GINETTY GORDON J., C., & FRANKLIN FINOWSKY, E. B.

LIDERAZGO "Cómo Aprovechar Las Lecciones De La Experiencia".

INDIA: POR REPRO INDIA LTD. B. (2007).

LIZARAZ, R. (08 de AGOSTO de 2009).

Sistemas De Planificación. Recuperado el 20 de JULIO de 2011,

ADMINISTRACIÓN MANAGEMENT:

http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/planeacionestrategic

WWW.CINVESTAV.MX.

WWW.CINVESTAV.MX: WWW.CINVESTAV.MXMc. GRAW HILL.

MC. GRAW-HILL/INTERAMERICA DE ESPAÑA S.A.U.

GESTION DE RR.HH "Cómo Atraer, Retener Y Desarrollar Con Éxitos El Capital Humano En Tiempos De Transformación". ESPAÑA:

VARGAS CUEVAS, L. (05 de MARZO de 2005). [www.rrhh-](http://www.rrhh-web.com/analisisdepuesto3.html)

[web.com/analisisdepuesto3.html](http://www.rrhh-web.com/analisisdepuesto3.html). Recuperado el 15 de JULIO de 2011, de <http://www.rrhh-web.com/presentacionespowerpointrrhh.html>:

<http://www.promonegocios.net/administracion/proceso-administrativo.html>

www.site.ebrary.com

www.google.com

www.monografias.com

www.sica.gov.ec

www.culturageneral.com

www.jmarcano.com

www.seg.guanajuato.gob.mx

www.universidadabierta.edu.mx

www.gestiopolis.com

www.rrhh-web.com/analisisdepuesto3.html

www.rrhh-web.com/presentacionespowerpointrrhh.html

www.mitecnologico.com/Main/ProcesoParaDise%f1oOrganizacional.

ANEXOS

ANEXO 1: Diagrama de Causas y Efectos

ORIGEN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMAS – DIAGNÓSTICO

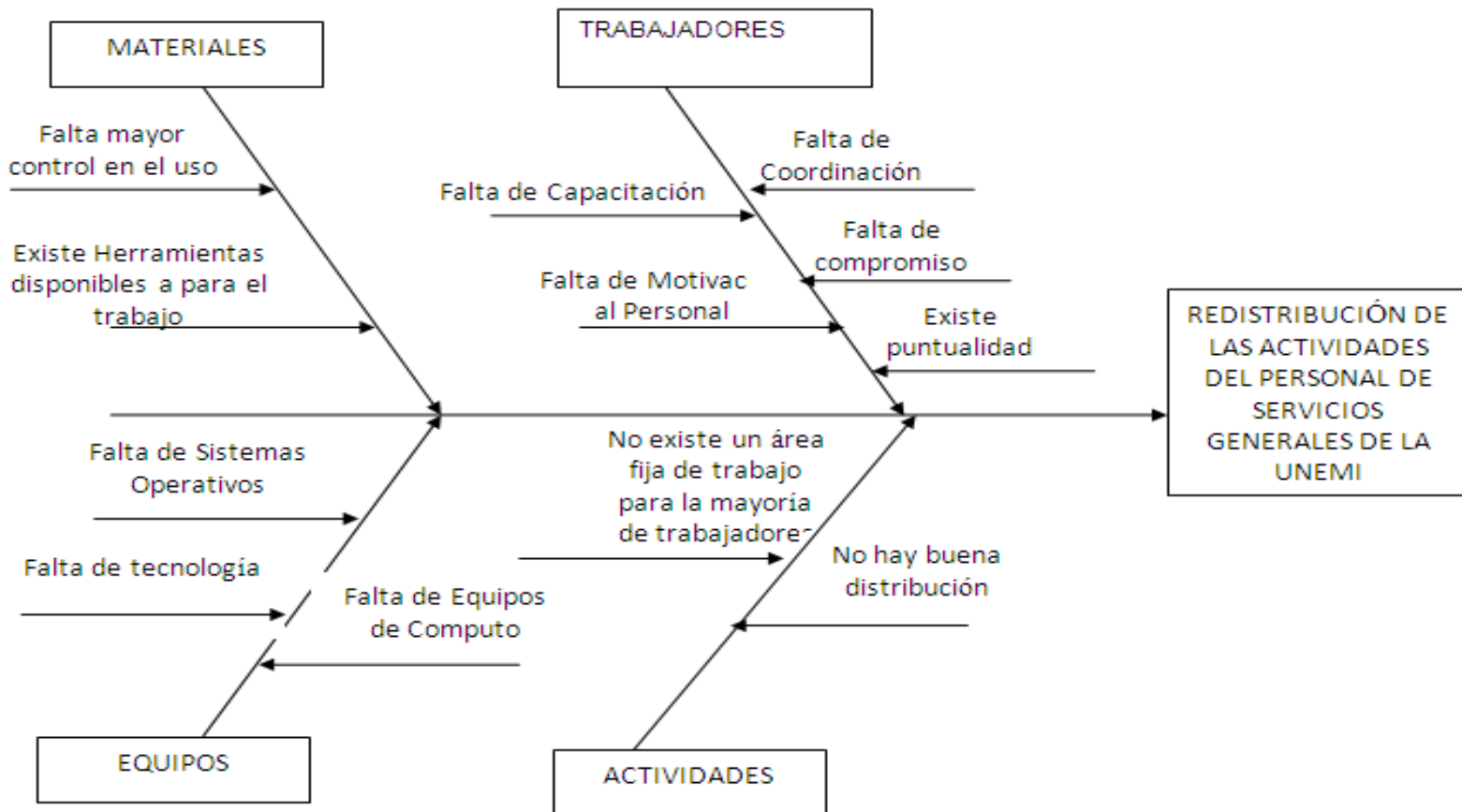


Imagen N°24

ANEXO 2: Diagrama de Pronóstico

ORIGEN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMAS – PRONÓSTICO

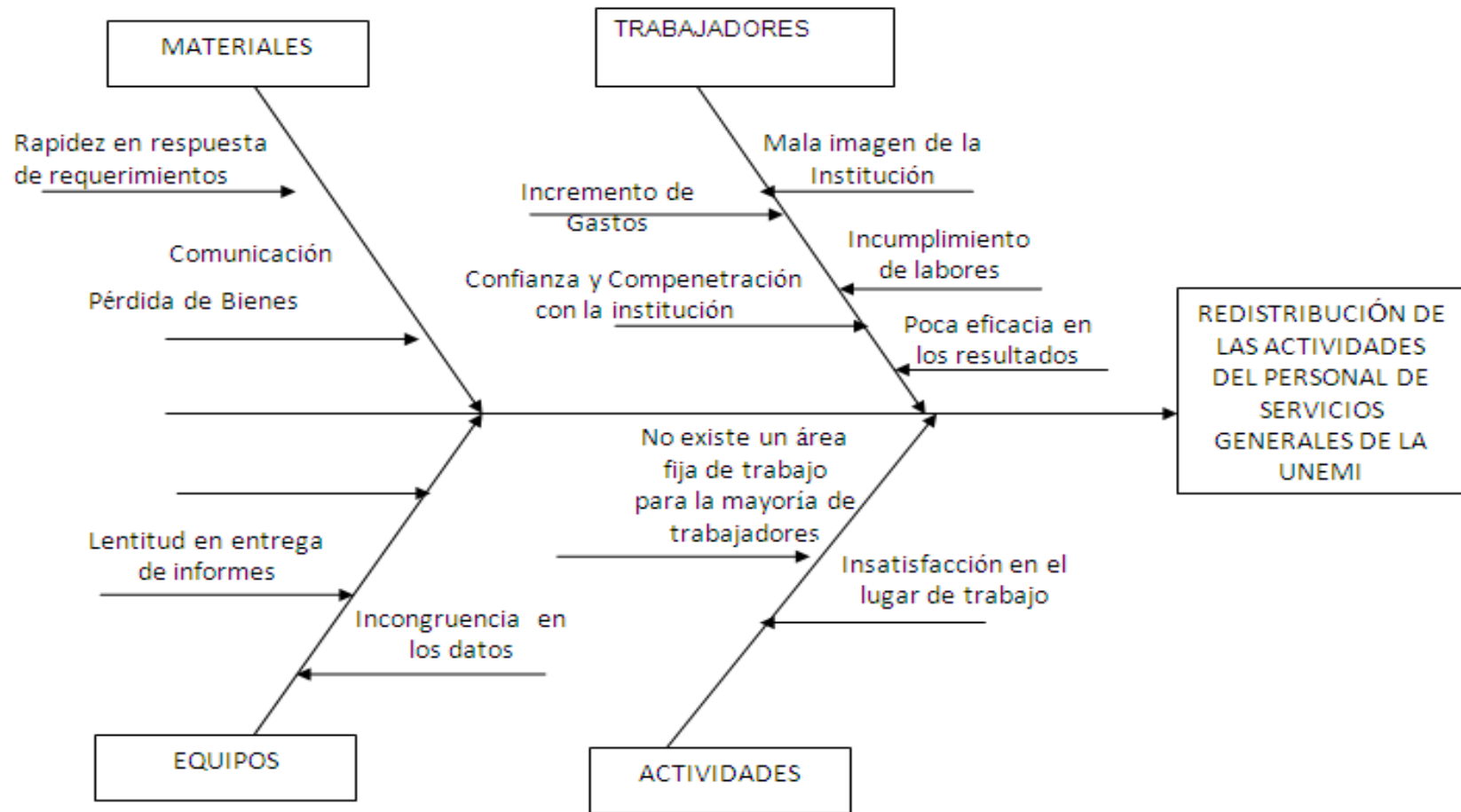


Imagen 25

ANEXO 3: Diagrama y control al pronóstico

ORIGEN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMAS – CONTROL AL PRONÓSTICO

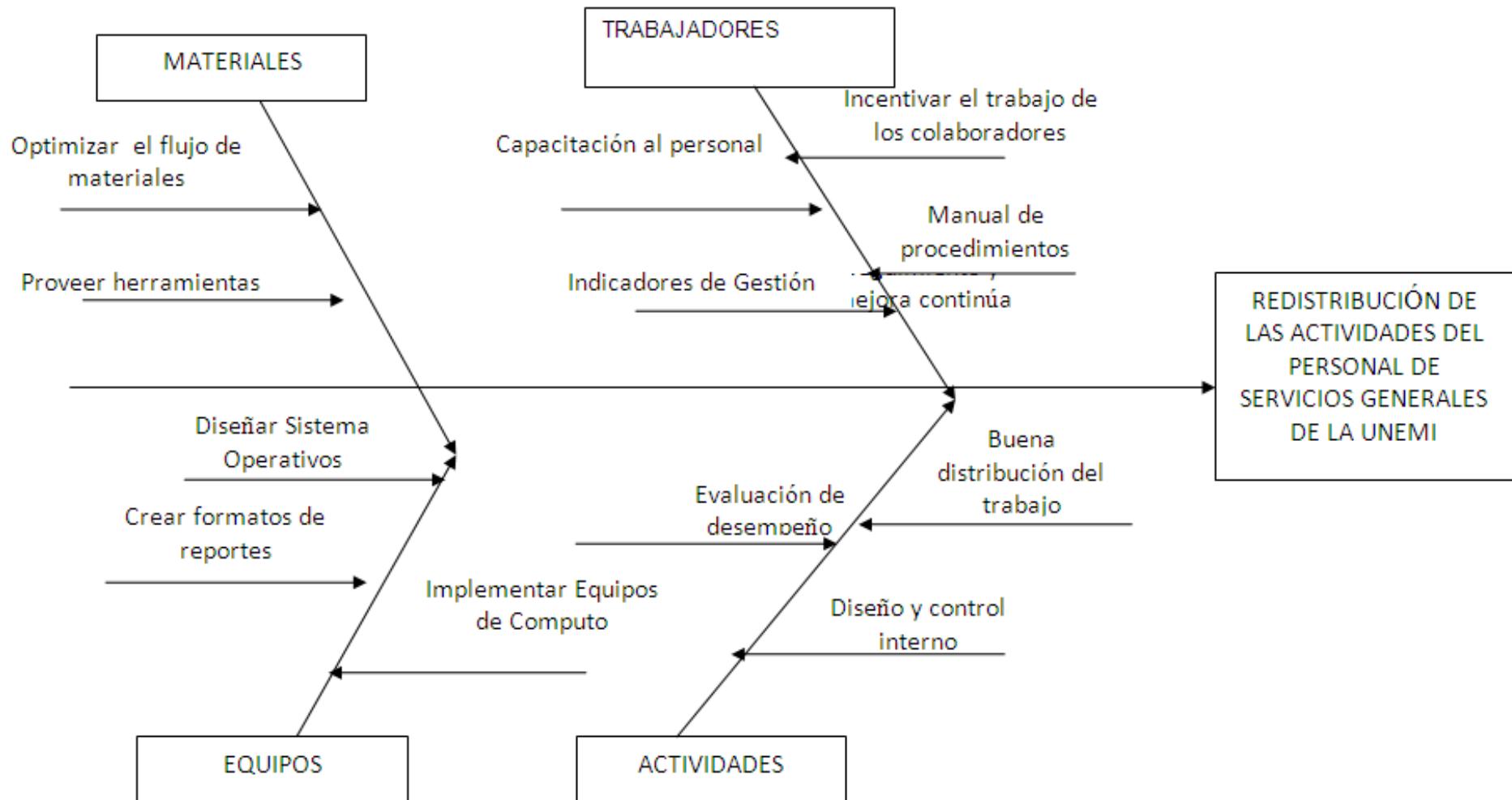


Imagen N° 26

ANEXO 4: MODELO DE ENCUESTA



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES

“Análisis de funciones del personal de servicios generales de la UNEMI y propuesta de redistribución”

Encuesta

Nombre: _____

Cargo: _____

Agradezco de antemano su colaboración; el motivo de la consulta es obtener un criterio sobre la buena distribución de las actividades y desempeño laboral. Marque con una x la pregunta más importante que considere usted.

1 - ¿Usted es una persona estable en el trabajo?

SI

NO

2- ¿Cuánto tiempo lleva laborando en esta institución?

1 Año a 3 Años

6 Años en adelante

4 Años a 6 Años

Otros _____

Especifique

3- ¿Cómo considera las relaciones entre jefe y el trabajador?

Mala

Muy buena

Buena

Excelente

4.- ¿El sueldo que usted percibe lo considera:

Mala

Muy buena

Buena

Excelente

5. – ¿Esta usted conforme con las funciones designadas a realizar?

Siempre Pocas veces
Casi siempre Nunca

6.- ¿La asignación de funciones esta acorde a las capacidades y habilidades de cada trabajador?

SI NO TALVEZ

7.- ¿Su jefe le hace partícipe de las actividades que se van a realizar en el área de servicios generales?

Siempre Pocas veces
Casi siempre Nunca

8.- ¿En el área de servicios generales se planifican las actividades con anticipación?

Si No Tal vez

9.- ¿Qué tipo de actividades motivacionales se realizan dentro del área de servicios generales?

Cumpleaños Charlas
Integración Capacitaciones

10.- ¿El área al que usted pertenece acostumbra a realizar algún tipo de capacitación para mejorar el servicio prestado a la comunidad universitaria sea de calidad?

Mucho Poco Nada

11.- ¿En caso de recibir capacitación, qué tipo de capacitación recibe?

Relaciones Públicas Conferencias

Relaciones Humanas Otros _____

Especifique

ANEXO 5: MODELO DE ENTREVISTA

ENTREVISTA

Al Director Administrativo

Eco. Franklin Gaibor Vera.

1 - ¿Como considera que ha sido el desempeño departamental en estos últimos años en comparación a la anterior dirección?

2- ¿Dentro de sus labores como Director de Servicios Generales con qué tipo de problemas se encuentra frecuentemente?

3- ¿Se ha implementado algún tipo de mejora para corregir los problemas que se han presentado durante su administración?

4 - ¿Cómo considera usted que es el desempeño en las actividades de sus trabajadores?

5 - ¿Las actividades de los trabajadores de servicios generales se realizan en base a lo planteado en el manual de funciones?

ANEXO 6: VISIÓN Y MISIÓN DE LA UNEMI

VISIÓN Y MISIÓN



**UNIVERSIDAD
ESTATAL DE MILAGRO
UNEMI**

Visión

Ser una institución de educación superior, pública, autónoma y acreditada, de pregrado y postgrado, abierta a las corrientes del pensamiento universal, líder en la formación de profesionales emprendedores, honestos, solidarios, responsables y con un elevado compromiso social y ambiental, para contribuir al desarrollo local, nacional e internacional.

Misión

Es una institución de educación superior, pública, que forma profesionales de calidad, mediante la investigación científica y la vinculación con la sociedad, a través de un modelo educativo holístico, sistémico, por procesos y competencias, con docentes altamente capacitados, infraestructura moderna y tecnología de punta, para contribuir al desarrollo de la región y el país.

Imagen N°27

ANEXO 7: RESEÑA HISTORICA DE LA UNEMI

RESEÑA HISTÓRICA

11 años de historia se podrían escribir fáciles, pero detrás de ello hay una larga y exitosa trayectoria marcada por la innovación, el desarrollo y la calidad, con el afán de brindar una educación que responda a la problemática y requerimientos de la colectividad local, regional y nacional. Aspectos por los cuales la Universidad Estatal de Milagro se consolida hoy en día como el principal Centro de Educación Superior de la Ciudad y la Región.

La UNEMI, como actualmente se la conoce, inició como extensión Universitaria de la Facultad de Filosofía y letras de la Universidad Estatal de Guayaquil por el año de 1969, con un número de 262 estudiantes y tres especializaciones (Literatura y Castellano, Físico Matemático, Historia y Geografía), cuyas labores académicas eran impartidas en el colegio Otto Arosemena Gómez y posteriormente en el José María Velasco Ibarra. Desde sus inicios, el objetivo primordial era lograr el desarrollo sostenible, sustentable y académico de una ciudad, que a pasos firmes iba creciendo vertiginosamente requiriendo un Centro de Educación Superior de Calidad, para equilibrar de dicha forma su avance económico y comercial.

Fue allí cuando, una vez de haber logrado la creación de la Extensión Universitaria, por el año de 1971 fue posible la expropiación de los terrenos donde hoy se consolida el más importante Centro de Educación Superior de la ciudad, posibilitando la inserción de nuevas cátedras universitarias a la malla curricular.

Desde esa época y a partir del 7 de febrero del 2001, fecha de creación del Alma Mater, La Universidad Estatal de Milagro empezó su marcada trayectoria como un Centro de Educación Superior Autónomo; su proyección mediante el crecimiento sólido y sostenible se evidencia con los aproximadamente 7.000 mil estudiantes provenientes de las zonas de influencias que conforman la cuenca baja del río Guayas, distribuidos en 5 Unidades Académicas y 21 carreras universitarias,

ofreciendo empleo directo a más de 450 empleados, trabajadores y docentes e indirectamente a miles de familias milagreños.

Desde sus inicios la aceptación de la UNEMI fue muy buena, con el transcurrir de estos primeros 10 años la demanda cada vez es más fuerte, lo cual llevó al Alma Máter ampliar su cobertura, creando una extensión universitaria en la Perla del Pacífico (Guayaquil), ciudad en donde actualmente se preparan los futuros profesionales en las áreas de CPA, Ingeniería en Sistemas e Informática.

Ser un centro de Educación Superior que lidere transformaciones para el desarrollo armónico del país, con perspectiva global, es la Visión en la que se enmarca actualmente la UNEMI, con la finalidad de lograr la acreditación académica otorgada por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, CEAACES, convirtiéndose en una institución abierta a las corrientes del pensamiento universal, centrando su interés en la formación holística del ser humano.

Al logro de este objetivo se suma la moderna infraestructura física en un concepto arquitectónico que conserva el entorno natural, además de la implementación del Sistema de Gestión Docente que consiste en dotar las aulas de equipos de tecnología avanzada. Aspectos que mejoran notablemente el nivel de enseñanza-aprendizaje en los miles de futuros profesionales que prepara el campus universitario.

Hoy, en su décimo aniversario de vida institucional, la Universidad Estatal de Milagro comprometida en alcanzar la excelencia académica, ratifica su compromiso de seguir creciendo académica, científica, tecnológica e infraestructuralmente, basando sus principios y valores en la responsabilidad, el respeto, solidaridad, honestidad, perseverancia, tolerancia y trabajo sinérgico, con el firme compromiso de establecer vinculación directa con la colectividad.

ANEXO 8: CONSEJO UNIVERSITARIO Y GREMIOS DE LA UNEMI



Imagen N° 28



Imagen N° 29

ANEXO 9: VISIÓN Y MISIÓN DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Misión

Planificar, Organizar, Dirigir y controlar la logística necesaria para el eficiente y oportuno funcionamiento de la Institución tanto Administrativa como Académicamente.

Responsable: Director (a) Administrativo

Atribuciones y Responsabilidad del Proceso

- a) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su dirección.
- b) Elaborar, supervisar y controlar con los equipos multidisciplinares el Plan anual de adquisiciones, partiendo de los planes operativos de las unidades organizacionales o procesos.
- c) Dirigir la elaboración de los mantenimientos de los bienes muebles.
- d) Dirigir la ejecución de los mantenimientos de los bienes muebles e inmuebles.
- e) Dirigir la elaboración y ejecución de los mantenimientos del parque automotor institucional.
- f) Coordinar con los equipos multidisciplinares la ejecución del sistema de seguridad industrial de la institución.
- g) Administrar el sistema de activos fijos, bienes sujetos a control administrativo y existencias de materiales.
- h) Disponer, dirigir y controlar las actividades realizadas por choferes, guardianes, conserjes y jardineros.
- i) Administrar y supervisar las pólizas de seguros en cuanto a los bienes institucionales.
- j) Revisar y participar en la elaboración del plan operativo de su dirección; y,
- k) Las demás funciones que le designen las Leyes, Estatutos, los Reglamentos y las autoridades de la UNEMI.

Portafolio de productos

1. Plan operativo anual de la unidad Administrativa e informe de seguimiento.
2. Registro e informe de los activos fijos inventariados y conciliados financieramente con los registros contables.
3. Plan de rotación del personal de servicio por asignación, horario, horas hombres, hombres para mantenimiento y limpieza de las unidades organizacionales.

4. Informe de ejecución del plan de rotación del personal de servicio.
5. Plan de adquisiciones de la institución.
6. Informe de seguimiento a la ejecución del Plan de Adquisiciones.
7. Adquisiciones o donaciones recibidas de Activos fijos.
8. Informe periódicos de las adquisiciones o donaciones recibidas de Activos Fijos.
9. Mantenimiento de los Activo fijos.
10. Informes periódicos de los mantenimientos de Activos fijos.
11. Bajas de los Activos Fijos por donaciones o por obsolescencia por vida útil.
12. Informes periódicos de los activos fijos donados o por obsolescencia del propio activo.
13. Informe del mantenimiento del parque automotor de la UNEMI.
14. Informe de accidentes.
15. Actas de entrega y recepción de los bienes con cada servidor.
16. Servicios de impresión a gran escala.
17. Informes de los consumos de combustibles, lubricantes y peajes.
18. Informes de egresos de bodega de suministros y materiales por comprobantes de egreso.
19. Informe de inventarios periódicos o aleatorios (constatación física) a los bienes muebles, bienes de control administrativo e inmuebles de la Institución.