



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS DE LA INGENIERÍA**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
INGENIERO EN MENCIÓN DE SISTEMAS COMPUTACIONALES**

**TÍTULO DE PROYECTO:**

**ESTUDIO DEL NIVEL DE APLICACIÓN DEL MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS EN LAS DEPENDENCIAS DE:  
VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA  
DE INGLÉS DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**AUTORES:**

**CENTENO IZA SEGUNDO WILMER  
VILLACÍS MARTÍNEZ DANIEL ALEJANDRO**

**MILAGRO, DICIEMBRE DEL 2013**

**MILAGRO - ECUADOR**

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En calidad de TUTOR de proyecto de investigación, nombrado por el consejo Directivo de la Unidad de Ciencias de la Ingeniería de la Universidad Estatal de Milagro.

### **CERTIFICO:**

Que procedí al análisis del proyecto con el título del **ESTUDIO DEL NIVEL DE APLICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN LAS DEPENDENCIAS DE: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.** Presentado como requerimiento previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de Ingeniero de Sistemas Computacionales.

Este trabajo está dirigido a la creación y actualización de **MANUALES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**, para el antes citado, el mismo que brindara la agilidad y conformidad tanto de operador como de operarios. El cual considero debe aceptarse por cumplir con los requerimientos legales y por la importancia del tema.

### **Presentado por los Señores:**

---

Segundo Centeno Iza  
C.I. 092185000-4

---

Daniel Villacís Martínez  
C.I.092522939-5

### **TUTOR:**

---

ING. Javier Bermeo Paucar  
C.I. 091962530-1

**MILAGRO, DICIEMBRE DEL 2013**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Por medio de la presente declaramos ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona al no ser el referenciado debidamente en el texto; parte de él o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro diploma de una institución nacional o extranjera.

**Milagro, Diciembre del 2013.**

---

Segundo Centeno Iza  
C.I. 092185000-4

---

Daniel Villacís Martínez  
C.I.092522939-5

# CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES**

**EL TRIBUNAL EXAMINADOR** previo a la obtención del título de: **INGENIERO EN SISTEMAS COMPUTACIONALES**, otorga al presente **PROYECTO EDUCATIVO** las siguientes calificaciones:

TRABAJO ESCRITO	[ ]
EXPRESIÓN ORAL	[ ]
TOTAL	[ ]
EQUIVALENTE	[ ]

---

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

---

PROFESOR DELEGADO

---

PROFESOR DELEGADO

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por todas las bendiciones que me ha dado y por permitirme un día más de vida, por saber guiarme en el camino del estudio y lucha constante día a día.

A mis padres: Lcdo. Segundo Centeno Gómez y Sra. Teresa Iza Niveló y a mis hermanas, porque cada uno de ellos aportó con un granito de arena (apoyo moral, económico), es por ello que a todos y cada uno de ustedes les dedico todo el esfuerzo, sacrificio y tiempo que entregué a esta tesis.

A la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, y a mis estimados maestros, que a lo largo de mi carrera me han transmitido sus amplios conocimientos y sus sabios consejos; especialmente al Ing. Javier Bermeo Paucar, quien muy acertadamente, dirigió nuestra tesis.

**Segundo Centeno Iza**

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizaje, experiencia y por haber culminado este proyecto de tesis.

Le doy gracias a mi padre, Daniel Villacís Núñez, a mi Madre, Vilma Martínez Castro y a mi hermana, por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, por ser ellos un apoyo incondicional en el transcurso de mis estudios universitarios.

A la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, por acogerme como estudiante y al mismo tiempo formarme como profesional, a todos los maestros que algún momento impartieron sus conocimientos hacia a mí.

Al Ing. Javier Bermeo Paucar nuestro tutor por ser parte fundamental para realización de este proyecto quien nos ha guiado con su profesionalismo a llevar a cabo este proyecto de Tesis.

**Daniel Villacís Martínez**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad, ni desfallecer en el intento.

Para mis padres Lcdo. Segundo Centeno Gómez y Sra. Teresa Iza Niveló por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo para formarme como persona de bien, valores, principios, perseverancia, y motivación para conseguir mis objetivos.

A mis hermanas: Ana, Mercy y Alexandra por estar siempre presentes, acompañándome en las buenas y malas, brindándome su apoyo incondicional en mi formación Humana como Profesional. A mis sobrinos: José, Manuel, Allisson y Meyllan, quien ha sido y es una mi motivación, inspiración y felicidad.

Este Proyecto lo quiero también dedicar a las personas que no están a mi lado (Abuelitos, Hermanas y Tío) y pese a ello siempre fue una inspiración para poder seguir adelante, quienes han sido parte importante en mi vida.

**Segundo Centeno Iza**

## **DEDICATORIA**

Este proyecto de tesis lo dedico con todo cariño y amor:

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

A mi padre Daniel Villacís Núñez, por la ayuda incondicional, amor y apoyo brindado a lo largo de la elaboración del presente trabajo y lo largo de toda mi vida.

A mi madre Vilma Martínez Castro, por la paciencia, por tiempo, por creer siempre en mí, por sus consejos, por su comprensión, por el amor de una madre hacia un hijo y por ser mi compañera y amiga a la vez.

A mi hermana Silvana Villacís Martínez por acompañarme y ser mi fuente sólida para avanzar juntos a ellos.

Este proyecto de tesis lo quiero compartir con mucho amor a todos ustedes, quienes han sido parte importante en mi vida.

**MUCHAS GRACIAS!!!**

**Daniel Villacís Martínez**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Lcdo. 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: **ESTUDIO DEL NIVEL DE APLICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN LAS DEPENDENCIAS DE: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO** y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro,.....de.....del 20...

---

**Segundo Centeno Iza**  
C.I. 092185000-4

---

**Daniel Villacís Martínez**  
C.I.092522939-5

# ÍNDICE GENERAL

## PÁGINAS PRELIMINARES

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR .....	ix
ÍNDICE GENERAL .....	x
ÍNDICE CUADROS .....	xiv
ÍNDICE FIGURAS .....	xiv
ÍNDICE GRÁFICOS .....	xv
RESUMEN .....	xviii
ABSTRACT .....	xix
INTRODUCCIÓN .....	1

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

<b>1.1</b>	<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>2</b>
1.1.1	Problematización .....	2
1.1.2	Delimitación .....	5
1.1.3	Formulación .....	6
1.1.4	Sistematización .....	6
1.1.5	Determinación .....	7
<b>1.2</b>	<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>8</b>
1.2.1	Objetivo General .....	8
1.2.2	Objetivos Específicos .....	8
<b>1.3</b>	<b>JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>9</b>

# **CAPÍTULO II**

## **MARCO REFERENCIAL**

<b>2.1</b>	<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>11</b>
2.1.1	Antecedentes Históricos .....	11
2.1.2	Antecedentes Referenciales .....	17
2.1.3	Fundamentación .....	26
<b>2.2</b>	<b>MARCO LEGAL .....</b>	<b>28</b>
<b>2.3</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>40</b>
<b>2.4</b>	<b>HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>	<b>45</b>
2.4.1	Hipótesis General .....	45
2.4.2	Hipótesis Particulares .....	45
2.4.3	Declaración de Variables .....	45
2.4.4	Operacionalización de las Variables .....	46

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

<b>3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL .....</b>	<b>47</b>
<b>3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....</b>	<b>48</b>
3.2.1 Características de la Población.....	48
3.2.2 Delimitación de la Población.....	51
3.2.3 Tipo de Muestra .....	51
3.2.4 Tamaño de la Muestra .....	51
3.2.5 Proceso de Selección .....	52
<b>3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS .....</b>	<b>52</b>
3.3.1 Métodos Teóricos .....	52
3.3.2 Métodos Empíricos .....	54
3.3.3 Técnicas e Instrumentos .....	54
<b>3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>54</b>

## **CAPITULO IV**

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

<b>4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....</b>	<b>55</b>
<b>4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA .....</b>	<b>56</b>
<b>4.3 RESULTADOS.....</b>	<b>78</b>
<b>4.4 VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS.....</b>	<b>79</b>

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

<b>5.1</b>	<b>TEMA .....</b>	<b>82</b>
<b>5.2</b>	<b>JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>82</b>
<b>5.3</b>	<b>FUNDAMENTACIÓN .....</b>	<b>83</b>
<b>5.4</b>	<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>83</b>
5.4.1	Objetivo General .....	83
5.4.2	Objetivos Específicos.....	83
<b>5.5</b>	<b>UBICACIÓN .....</b>	<b>84</b>
<b>5.6</b>	<b>FACTIBILIDAD.....</b>	<b>85</b>
5.6.1	Factibilidad Administrativa .....	85
5.6.2	Factibilidad Legal .....	85
5.6.3	Factibilidad Presupuestaria.....	85
5.6.4	Factibilidad Técnica .....	85
<b>5.7</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>86</b>
5.7.1	Actividades.....	88
5.7.2	Recursos, Análisis Financieros .....	90
5.7.4	Impacto .....	91
5.7.5	Cronograma.....	92
5.7.6	Lineamiento para Evaluar la Propuesta .....	93
<b>5.8</b>	<b>EJECUCIÓN Y OPERACIÓN.....</b>	<b>94</b>
	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>95</b>
	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>96</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>97</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>102</b>

## ÍNDICE CUADROS

### **Cuadro 1**

Declaración de las Variables .....45

### **Cuadro 2**

Operalización de las Variables .....46

### **Cuadro 3**

Nómina de los Estudiantes de la UNEMI .....49

### **Cuadro 4**

Nómina del Personal Administrativo de la UNEMI .....50

### **Cuadro 5**

Nómina del Personal Administrativo de los departamentos .....50

### **Cuadro 6**

Recursos Invertidos .....90

## ÍNDICE FIGURAS

### **Figura 1**

Unidades Acedémicas anteriores.....11

### **Figura 2**

Unidades Acedémicas actuales .....12

### **Figura 3**

Estructura Organizacional del departamento de Admisión ..... 19

### **Figura 4**

Proceso de Admisión de la ESPOL .....21

<b>Figura 5</b>	
Conformación el departamento de Vinculación con la Colectividad de la ESPOL .....	22
<b>Figura 6</b>	
Organigrama de la ESPOCH .....	23
<b>Figura 7</b>	
Marco Conceptual .....	40
<b>Figura 8</b>	
Manuales Organización y Departamental .....	41
<b>Figura 9</b>	
Ventajas de los Manuales de Procedimientos .....	43
<b>Figura 10</b>	
Ubicación de los departamentos de: Vinculación con la Colectividad, Admisión y Área de Ingles de la UMENI .....	84
<b>Figura 11</b>	
Cronograma del Proyecto de Investigación .....	92

## ÍNDICE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b>	
Conocimiento de los Departamentos cuentan con Manuales de Políticas y Procedimientos .....	57
<b>Gráfico 2</b>	
Nivel de consideración necesario de la documentación de los Manuales de Políticas y Procedimientos .....	58

<b>Gráfico 3</b>	
Conocimiento de sus Funciones y Procedimientos para cumplir sus actividades relacionado con su trabajo .....	59
<b>Gráfico 4</b>	
Frecuencia si realiza actividad que no corresponde a su cargo .....	60
<b>Gráfico 5</b>	
Estructura organizacional actual del departamento .....	61
<b>Gráfico 6</b>	
Nivel de difusión de los Manuales de Políticas y Procedimientos en su departamento.....	62
<b>Gráfico 7</b>	
Revisado los Manuales de Políticas y Procedimientos dentro del Departamento.....	63
<b>Gráfico 8</b>	
Funciones y Responsabilidades el puesto de su trabajo con respecto a líneas de Autoridad o Niveles Jerárquicos .....	64
<b>Gráfico 9</b>	
Resultado de las visitas de los dptos de: Vinculación con la Colectividad, Admisión y Área de Inglés de la UNEMI .....	65
<b>Gráfico 10</b>	
Calificación del Personal que labora en el dpto de Área de Inglés .....	66
<b>Gráfico 11</b>	
Calificación del Servicio que presta el dpto de Área de Inglés .....	67

**Gráfico 12**

Conocimiento de Políticas y Reglamentos del Lab. Área de Inglés.....68

**Gráfico 13**

Calificación de los recursos Tecnológico de Área de Inglés .....69

**Gráfico 14**

Calificación del Personal que labora el dpto de Admisión y Nivelación ....70

**Gráfico 15**

Calificación de la Infraestructura del dpto de Admisión y Nivelación .....71

**Gráfico 16**

Acuerdo que los Servicios que ofrece el dpto de Admisión y Nivelación ...72

**Gráfico 17**

Calificación de la Información que brinda el departamento de Admisión y Nivelación .....73

**Gráfico 18**

Calificación que labora dpto de Vinculación con la Colectividad .....74

**Gráfico 19**

Conocimiento de los servicios dpto de Vinculación con la Colectividad ....75

**Gráfico 20**

Calificación de la infraestructura de Vinculación con la Colectividad .....76

**Gráfico 21**

Calificación de la información que brinda para ejecutar un Proyecto del departamento de Vinculación con la Colectividad .....77

## RESUMEN

El presente trabajo fue realizado en la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, siendo un trabajo en equipo, en varios Departamentos y Unidades Académicas, específicamente en: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS, donde se documentó y/o actualizo manuales de procesos siendo necesario para mejorar en algunos aspectos de los departamentos mencionados, para la atención al usuario con la finalidad de reflejar un departamento de calidad, en lo que es la prestación de servicios de la Institución es buena, pero podría ser excelente si contaran con Manuales de Políticas y Procedimientos acordes a las funciones que actualmente se realizan.

Recordemos que los Manuales de Políticas y Procedimientos son herramientas que ayudan a optimizar los procesos de una institución, de esta forma se incrementará la productividad; con el fin de actualizar o documentar tales procesos se ha realizado un estudio investigativo para identificar las causas que han originado esta deficiencia en cada departamento, se ha establecido información veraz para la aplicación de este proyecto, se aplicó encuestas descriptivas al personal de cada departamento de la UNEMI, como a los estudiantes y docentes, donde se pudo conocer que los manuales no están actualizados de acuerdo a los nuevos procesos que se ejecutan o no se encuentran documentados.

En base a la información anterior se enfocó la propuesta a la documentación y/o actualización de los manuales de procedimientos de los departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS, de manera que se contribuirá al desarrollo de estas áreas departamentales. La aplicación de este proyecto contribuye al desarrollo integral de los departamentos y por ende de la institución.

## **ABSTRACT**

This work was done in the UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, being a Teamwork in various departments and units thereof, specifically: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS, where he documented and / or manual update process still necessary to improve some aspects of the above departments for customer care in order to reflect a quality department , as is the provision of this institution is very good but could be great if they had manuals chords functions currently performed , the issue that is raised in certain entities that did not have documentation of operating procedures, or manuals existed , these were not consistent with the functions performed by the staff working.

Recall that the Manual Policies and Procedures are administrative tools that help optimize the processes of an institution, thus productivity will increase , in order to update or document such processes has been conducted a research study to identify the causes that have caused this deficiency in each department has established accurate information for the implementation of this project, surveys were applied to the staff of each department of the UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO as students and teachers, where it was known that the manuals are not updated according to new processes running or not documented.

Based on the above information the proposal documentation and / or updating of procedure manuals focused departments: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS, so as to contribute to the development of these departmental areas. The implementation of this project contributes to the overall development of the departments and therefore the institution.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación expondrá una de las principales herramientas para la administración moderna, como es el análisis y reestructuración del Manual de Procedimientos para las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS enfocado en el desarrollo e implementación del Proyecto de “Rediseño de la Estructura Organizacional por Procesos” que se lleva a cabo en la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.

La puesta en marcha de este proyecto, constituye junto a otros proyectos, la conformación de la propuesta general elaborada y direccionada por el Departamento de Talento Humano (U.D.T.H) y Desarrollo Institucional (D.I) como respuesta inmediata ante la inaplazable necesidad de ir logrando el Desarrollo Institucional de la Universidad, con el objeto de enfrentar los rápidos cambios que se generan en su interior así como en su contexto o radio de acción. Situaciones cambiantes que son producto de las exigencias legales del Estado, o aquellas que se originan desde la propia misión y desafíos trazados en la Institución, así como también de las tendencias globales y de las condiciones del medio ambiente.

El documento muestra en la estructura de su contenido, entre otros temas, la misión visión y valores, los objetivos generales y específicos de la Unidad Académica o Administrativa; el portafolio de productos y servicios, el portafolio de clientes internos, externos y consumidores finales; la cadena de valor de Michael Porter, donde se describe y se clasifican los diferentes tipos de procesos (Estratégicos, Agregadores de Valor, Habilitantes de Apoyo y Asesoría); la Caracterización de los procesos (Proveedores, entradas, salidas, clientes, controles, recursos); la Jerarquización de los procesos (macro procesos, procesos, subprocesos, actividades, tareas).

# **CAPITULO I EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1.1 Problematización**

En el mundo actualmente gracias a la globalización tenemos las facilidades de establecer relaciones económicas entre países desarrollados, culturales, políticos, sociales, tecnológicos, etc.; que permitirán de una u otra forma el desarrollo para el rendimiento óptimo de las actividades, bien sea estas: entidades educativas, organizaciones, empresa, grupo, o hasta la misma sociedad.

Al enfocarse en la optimización de entidades educativas se pueden encontrar distintas áreas de trabajos (departamentos) con un fin determinado, a través de partes interrelacionadas e interdependientes que funcionan unificado; obteniendo en la aplicación de procesos resultados que sirvan para el bien o un servicio que satisfaga las necesidades del usuario.

Si bien es cierto que desde mucho tiempo atrás se ha especulado que en las instituciones universitarias del Ecuador, en sus diferentes niveles y departamentos; las evidencias muestran que la mayor parte de las universidades no cuentan en la práctica el uso de manuales de procesos, precisamente por su informalidad en los distintos departamentos, lo que quiere decir que el personal que ahí labora pueda utilizar el manual correspondiente de forma apropiada y eficiente.

Por esta razón ha nacido en nosotros el interés por la investigación sobre el nivel de aplicación de procesos en los departamentos de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, para demostrar la disminución de la aplicación de manuales de procesos como instrumento competitivo del desarrollo universitario.

Actualmente las actividades que se realizan dentro del entorno organizacional, en este caso dentro de los departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, exigen que todas las organizaciones y sus respectivos departamentos incorporen nuevas técnicas de gestión que le permitan lograr el éxito y alcanzar la eficiencia en la entrega de servicios de calidad para la comunidad, clientes, personal dentro de la organización, o cualquier otro beneficiario.

La UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO se enfrenta a un proceso de cambio con dos frentes abiertas:

- Por un lado es la influencia del contexto inmediato a través de las demandas de acreditación, transparencia y competitividad.
- Y por otro lado, los procesos de cambio interno generados para responder a esas demandas.

La pequeña parte de utilización e implementación de los manuales de procesos en la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, así como el desinterés por aplicarlas por parte de los docentes y/o personal en las áreas de la entidad, resultan ser un problema que la afecta en el proceso educativo.

Actualmente la mayoría de los departamentos de los diferentes niveles, ignora o desconocen sobre la existencia de los manuales de procesos en beneficio que se puede lograr a través de ellas; el desconocimiento se debe a que los coordinadores encargados de trasladar el conocimiento y existencia de los procesos para cada área.

Por su parte, la evaluación de los aprendizajes en la universidad es uno de los aspectos más afectados por el cambio de modelo universitario. A su vez, como tema de investigación dentro del pensamiento innovador sobre la universidad y la docencia, es uno de los ámbitos que ha evolucionado más en los últimos años. Sin embargo, el interés que ha despertado como objeto de estudio, no se ha traducido, en la misma proporción, en la mejora de la formación universitaria.

Las políticas internas de rotación de personal dentro de los departamentos, dificultan el desarrollo de sus actividades habituales debido a la falta de documentación o de actualización de los procesos y procedimientos que cada uno debe ejecutar, esto es lo que no permiten tener una acertada responsabilidad en el cumplimiento de las mismas, provocando que los individuos interpreten y/o apliquen los procesos, procedimientos a su manera, tendiendo a cometer una excesiva cantidad de errores y fallas que surgen durante el desarrollo de actividades y tareas propios de cada departamento en una institución, que entorpecen la acción de los procesos organizacionales, departamentales conduciéndoles a niveles lento en cuanto a su rendimiento a la prestación de servicios.

Dentro de los manuales de Políticas y Procedimientos tenemos el problema principal:

- ✓ El nivel de aplicación de los Manuales de Políticas y Procedimientos actualmente no están documentados de acuerdo a las actividades que se están realizando en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLES de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.

Por otra parte tenemos las causas que es la escasa ejecución e implementación de los manuales de procesos en las diferentes actividades que realizan cada departamento que es: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS, se puede anotar los siguientes sub-problemas:

- ✓ Falta de reestructuración y/o documentado de los Manuales de Políticas y Procedimientos en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO de acuerdo a los nuevos requerimientos de la Ley de Educación Superior.
- ✓ Poca difusión sobre la existencia de los Manuales de Políticas y Procedimientos en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.
- ✓ Escasa y/o falta de coordinación por parte de los directivos y personal que laboran en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.

### **1.1.2 Delimitación**

El presente trabajo está orientado a proponer un manual de procedimientos para cada uno de los departamentos. En donde el estudio enfocará el desconocimiento del nivel de aplicación de los manuales de procesos en:

**Institución:** Universidad Estatal de Milagro

**Campo:** Administrativo y Docencia

**Área:** Vinculación con la Colectividad, Admisión y Área de Inglés

**Aspecto:** Manuales de Políticas y Procedimientos

**Límite Espacial:** Cdla. Universitaria Km. 1 ½ vía Km. 26 (UNEMI)

**Límite Temporal:** Mayo del 2013 a Noviembre del 2013.

### **1.1.3 Formulación**

¿De qué manera se puede determinar el nivel de aplicación de los Manuales de Políticas y Procedimientos en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO?

### **1.1.4 Sistematización**

- ✓ ¿Por qué no se ha reestructurado los Manuales de Políticas y Procedimientos en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO?
  
- ✓ ¿Cuál es el nivel de difusión sobre la existencia de los Manuales de Políticas y Procedimientos en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO?
  
- ✓ ¿Por qué no hay una correcta coordinación de directivos y personal en la aplicabilidad de los Manuales de Políticas y Procedimientos en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO?

### **1.1.5 Determinación**

La necesidad de las instituciones universitarias de responder con calidad a las demandas de formación, ha llevado a un incremento de las investigaciones en temas como perfiles de competencias de las titulaciones universitarias, políticas que subyacen a la formación por competencias, desarrollo de competencias, evaluación de competencias y resultados de aprendizaje.

En virtud del análisis realizado y considerando que los procesos que se ejecutan dentro de los departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO son un punto clave para el desarrollo de la misma entidad, se presenta el siguiente tema como proyecto investigativo de tesis para alcanzar la eficiencia de la institución.

Estudio del Nivel de Aplicación del Manual de Políticas y Procedimientos en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General**

Determinar el nivel de aplicación de los manuales de Políticas y Procedimientos en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS, mediante un estudio de las actividades que se llevan a cabo en estas dependencias para la reestructuración de los procesos en la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Identificar los manuales de Políticas y Procedimientos en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS para la reestructuración de los mismos de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.
- ✓ Determinar el nivel de difusión sobre la existencia de los manuales de Políticas y Procedimientos en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.
- ✓ Analizar la coordinación de los manuales de Políticas y Procedimientos en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.

### 1.3 JUSTIFICACIÓN

Actualmente la elaboración, aplicación y ejecución de procesos en las entidades o empresas es fundamental porque el uso de las herramientas estratégicas para el Desarrollo Organizacional tales como: la Cadena de valor, el enfoque de proceso a través del mapeo, la descripción, caracterización y jerarquización permiten a los agentes de cambio autoevaluar de manera crítica las labores que se realizan al interior de la institución de manera responsable y juiciosa por parte de los colaboradores de cada departamento.

Las Universidades piensan en el uso de los manuales de procesos como un sistema de servicios destinados a dar apoyo a las actividades académicas, por lo cual debe formular estrategias organizacionales tendientes a controlar los procesos, mejorar la calidad de los servicios y los resultados con el fin de garantizar la excelencia de su misión y visión.

Es así como el manual de funciones y competencias se constituye en una herramienta fundamental para el desarrollo de una cultura organizacional enmarcada en los valores institucionales, en nuestro medio y en especial la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, se encuentran organizadas verticalmente y por funciones; tanto en las áreas administrativas como en las áreas académicas. Así encontramos por ejemplo, la organización del trabajo de los profesores por asignatura (y no por áreas de conocimiento) y la división del trabajo observada en la mayor parte de los organigramas (por departamentos y no por procesos) respectivamente. Las funciones verticales, contrasta con una institución que debe llevar a cabo las actividades para atender procesos horizontales, los cuales inician con insumos como entradas necesarias para obtener mediante controles y recursos los productos o servicios.

Una de las bases esenciales para el desarrollo de una organización y/o institución educativa lo constituye la documentación de sus operaciones, por lo que es entonces necesario contar con una guía sobre la actuación individual o por funciones para tener un control adecuado y lógico dentro de la diversidad de actividades que en la entidad llevan a cabo; y más aún cuando tales deberes están circunscritas en unas áreas tan importantes como lo son VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS.

Debido a lo antes expuesto se considera necesario que uno de los proyectos esenciales que debe contar una entidad educativa o empresa, es la preparación de un manual que permita al personal conocer o aclarar los procedimientos a seguir al encontrarse frente a cierta situación específica dentro de su ambiente de trabajo.

Es así como el manual de funciones y competencias se constituye en una herramienta fundamental para el desarrollo de una cultura organizacional enmarcada en los valores institucionales Igualmente es el soporte para la formulación de objetivos en las distintas áreas de una entidad.

Por lo tanto se considera oportuno, trabajar con el concepto de Cadena de Valor por su simplicidad, tanto para abordar el tema de generación de valor así como para interpretar la institución como un conjunto de actividades clasificadas en procesos gobernantes, misionales y de apoyo. Estas herramientas contribuyen con la finalidad de lograr que la institución lleve a cabo el desarrollo organizacional, para cumplir con excelencia las labores dentro de sus propios procesos y además lograr que se apege a la práctica del mejoramiento continuo como respuesta al cambio.

## CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL

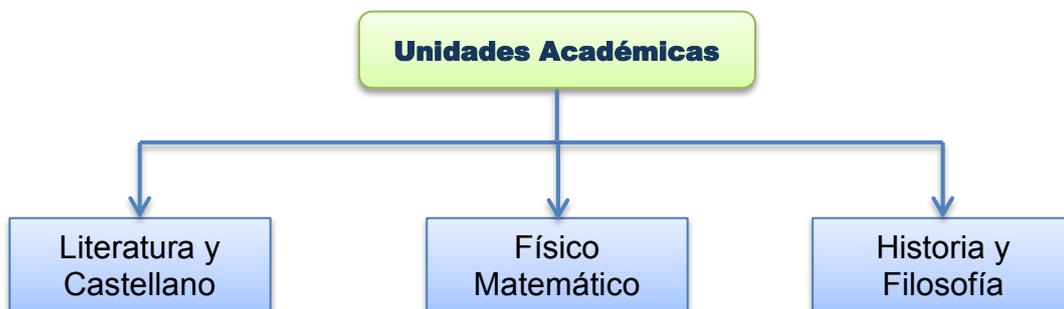
### 2.1 MARCO TEÓRICO

#### 2.1.1 Antecedentes Históricos

#### RESEÑA HISTÓRICA DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

La UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, 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. Desde entonces e busca de una mejora continua emplearon un manual de procedimientos con el fin de optimizar sus funciones internas y eternas.<sup>1</sup>

**Figura 1.** Encontraremos las Unidades Académicas que la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO cuenta anteriormente:



**Figura 1.** Unidades Académicas Anteriores

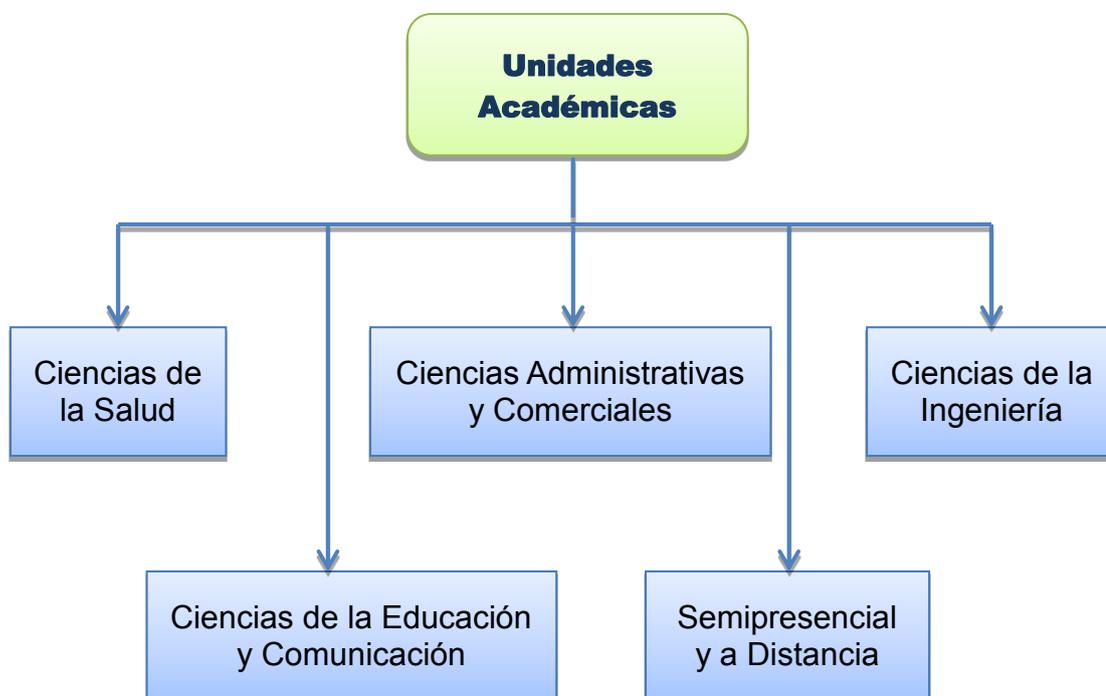
<sup>1</sup> **Historia de la Universidad Estatal de Milagro Anterior**  
[http://www.unemi.edu.ec/unemi/unemi\\_opciones/resena\\_historica.php](http://www.unemi.edu.ec/unemi/unemi_opciones/resena_historica.php)

## **LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO ACTUALMENTE**

La UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO fue creada de conformidad con la Ley de Educación Superior publicada en el Registro Oficial No. 77 del 15 de Mayo del 2000. Según su naturaleza, está dirigida a la formación de profesionales, investigadores y técnicos preparados para la solución de problemas científicos técnicos de prestación de servicios a la comunidad, aplicación de programas, proyectos de investigación, desarrollo y generación de ciencia y tecnología, cultura y arte, con parámetros de calidad.

El 7 de febrero del 2001, por resolución oficial No. 261 se publica la creación definitiva de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.<sup>2</sup>

**Figura 2.** Encontraremos las Unidades Académicas que la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO cuenta en la actualidad:



**Figura 2.** Unidades Académica Actuales

<sup>2</sup> **Historia de la Universidad Estatal de Milagro Actual**  
<http://www.unemi.edu.ec/dei/documentos/Informe%20Final.pdf>

La UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO en los últimos años se ha ido fortaleciendo en infraestructura y también en servicios que ofrece para sus estudiantes y personas cercanas a la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.

Los servicios que actualmente la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO ofrece son:

- Departamento de Bienestar Universitario:
  - ✓ Odontología
  - ✓ Medicina general
  - ✓ Psicología
  - ✓ Crédito Educativo IECE
  - ✓ Becas: Organismos estudiantiles y cogobierno; grupos culturales
  - ✓ Estímulos y reconocimientos; académicos, culturales, investigaciones de carreras científicas,
  - ✓ Deportivos, tecnológicos y pedagógicos.
- Homologación y convalidación de estudio
- Seguro estudiantil
- Centro de Transferencias y Tecnología
- Instituto de Postgrado
- Laboratorio de Idiomas
- Convenios:
  - ✓ Convenio con la Universidad de Ciencias Médicas Villa Clara, Cuba.
  - ✓ Convenio con H. Junta de Beneficencia de Guayaquil.
  - ✓ Convenio con la Universidad Estatal De Guayaquil
- Biblioteca equipada con tecnología de punta
- Biblioteca Virtual
- Área de no videntes
- Salón Auditorio
- Salas de Cómputo y Cyber
- Laboratorios de Televisión, Fotografía
- Internet (WIFI)

## **RESEÑA DEL DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD**

### **ÁREAS Y LÍNEAS DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD**

Según lo resuelto por la Comisión de Vinculación con la Colectividad en marzo/2012, se consideran como áreas y líneas de vinculación con la colectividad las definidas para el proceso de investigación.

### **PROGRAMAS DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD**

Lo proyectos de vinculación con la colectividad que desarrollen los docentes y estudiantes de la universidad, deben enmarcarse en los programas que constan a continuación:

1. Asesoría técnica
2. Servicio o trabajo comunitario
3. Capacitación
4. Difusión cultural
5. Intercambio académico de docentes y estudiantes
6. Emprendimiento
7. Prácticas y pasantías pre profesionales
8. Seguimiento a graduados y bolsa de trabajo
9. Desarrollo social <sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Departamento de Vinculación con la Colectividad  
<http://www.unemi.edu.ec/vinculacion/index.php/planificacion.html>

## **RESEÑA DEL DEPARTAMENTO DE ADMISION Y NIVELACIÓN**

La Sección de Admisión y Nivelación es una unidad de carácter operativo dependiente del Vicerrector. El objetivo fundamental de cualquier Institución Superior es otorgar profesionales efectivos a la sociedad, los cuales en primera instancia fueron aspirantes universitarios siendo admitidos por la Universidad a través de un Examen de Ingreso o Curso de Nivelación.

La actividad educativa en este proceso de inmersión del estudiante la realiza en función de los planes curriculares elaborados por la Sección de Admisión y Nivelación, los mismos que orientan su desarrollo académico - administrativo.

Por lo tanto, podemos decir que la Admisión a través de un departamento propio es una potente y útil herramienta estratégica de la formación de los profesionales ya que actúa como dispositivo de filtro de aspirantes a la Universidad.

Servicios que ofrece el departamento de Admisión

- Curso de Nivelación
- Examen de Exonera
- Acta de calificaciones
- Convalidación del Curso de Nivelación
- Olimpiadas Académicas Colegiales (OLAS)

## **RESEÑA DEL DEPARTAMENTO DE ÁREA DE INGLES**

El área de Ingles se inició en el Segundo Semestre del 2001, perteneciendo al Departamento de Educación Continua en Ingles (POSTGRADO), actualmente se la conoce como Unidad Semipresencial y a Distancia, siendo entonces la coordinaría la Lcda. Patricia Aguirre Ayala y el Director de la Unidad Académica Msc. Jaime Orozco Hernández, en sus inicio empezó dando servicio a los primeros módulos, luego a partir del primer semestre del año 2002 se brindó servicios a los 1ros y 2do módulos, existiendo varias programaciones de módulo, en ese tiempo el personal que laboraba en el Departamento de Ingles estaba conformado por la coordinadora y dos auxiliares, en la actualidad se brinda los servicios a toda la comunidad universitaria (Estudiantes y Docentes), de diferentes carreras, siendo el Lcdo. Graham Stagg el coordinador actual del Departamento de Idioma de Universidad Estatal de Milagro.

Servicios que ofrece el Departamento de Idioma:

- Módulos de Ingles para todos los estudiantes de distintas Carreras.
- Módulos de Ingles para Docentes.
- Módulos de Ingles para personal externo a la Institución.

## 2.1.2 Antecedentes Referenciales

### **ANTECEDENTES REFERENCIAL A NIVEL MUNDIAL**

**“INSTITUCIÓN:** Universidad Nacional del Callao (Perú)

**DEPARTAMENTO:** Área de Idiomas (Ingles)

Somos el centro de idiomas de la universidad del callao te brindamos el servicio de enseñanza de los idiomas, contamos con docentes calificados, ambientes adecuados y centros de cómputos.

Todos los meses aperturamos nuevos grupos de horarios que son disponibles según las necesidades de tiempo de los estudiantes y público en general, permitiendo una dinámica constante para ser más eficientes en la enseñanza.

Fue creado para la enseñanza de idiomas extranjeros. Para todos los estudiantes y la comunidad chalaca a nivel regional y nacional, que deseen aprender a comunicarse en un idioma extranjero, teniendo como principal virtud y característica de contar con docentes calificados y competitivos, laboratorios de idiomas y ambientes adecuados acorde con la modernidad y la realidad actual, promoviendo el trabajo grupal, logrando altos niveles de enseñanza que les permitirá a enfrentar con éxito este mundo globalizado.

#### **Servicios del Área de Idioma:**

- Inglés
- Portugués
- Italiano
- Francés
- Alemán

#### **Valores y Principios?**

- Respeto
- Competitividad
- Disciplina
- Ética
- Lealtad<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Universidad Nacional del Callao (Perú) - <http://icepu.unac.edu.pe/CIUNAC/Features.html>

**INSTITUCIÓN:** Universidad José Faustino Sánchez Carrión (Perú)

**DEPARTAMENTO:** Admisión

La Oficina de Admisión es una unidad operativa encargada de organizar, ejecutar y evaluar los procesos de admisión a la Universidad, en sus diferentes modalidades y convenios, asegurando la incorporación de alumnos por sus méritos académicos individuales.

### **OBJETIVOS DE LA OFICINA DE ADMISION**

Los objetivos de la Oficina del Admisión son los siguientes:

- Asegurar que la atención brindada a los usuarios sea de un nivel de calidad e integral.
- Promover y fomentar la participación activa de los trabajadores administrativos en las diferentes actividades de la oficina.
- Lograr la idoneidad y transparencia en las diferentes etapas de todo el proceso de admisión.

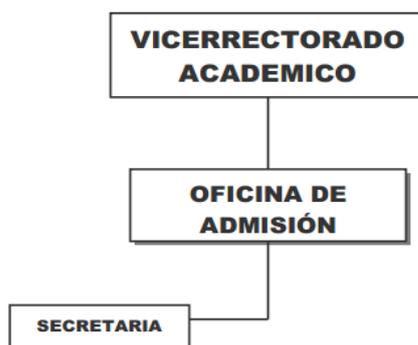
### **FUNCIONES GENERALES DE LA OFICINA DE ADMISION**

Las funciones generales de la Oficina de Admisión son las siguientes:

- Planificar, organizar, coordinar, supervisar, así como determinar los procesos de Exámenes de Admisión a realizar en sus diferentes modalidades.
- Elaborar y depurar las pruebas para los Exámenes de Ingresos, según la orientación, naturaleza y carácter de los mismos.

- Proponer a las autoridades centrales las variables a tomarse en cuenta para la determinación de las vacantes de admisión en su conjunto.
- Formular normas, reglamentos y procedimientos de Admisión.<sup>5</sup>

**Figura 3.** Vemos como está relacionado el departamento de Admisión:



**Figura 3.** Estructura Organizacional del Departamento de Admisión

---

<sup>5</sup> **Universidad José Faustino Sánchez Carrión (Perú)**  
[http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10045/PLAN\\_10045\\_MOF\\_\(Manual\\_de\\_Organizaci%C3%B3n\\_y\\_Funciones\)\\_2011.pdf](http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10045/PLAN_10045_MOF_(Manual_de_Organizaci%C3%B3n_y_Funciones)_2011.pdf)

## **ANTECEDENTES REFERENCIALES A NIVEL NACIONAL**

**INSTITUCIÓN:** Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)

**DEPARTAMENTO:** Admisión

La admisión a las Instituciones de Educación Superior (IES) Públicas del Ecuador, entre ellas la ESPOL, se realiza a través del Sistema Nacional de Nivelación y Admisión (SNNA).

El proceso de admisión contempla 4 etapas:

- **INSCRIPCIÓN:** Debe ingresar a [www.sнна.gov.ec](http://www.sнна.gov.ec) para obtener una cuenta de usuario SNNA y llenar el formulario de datos. Las inscripciones empiezan el 30 de julio pero es preferible que navegue por dicha página para que se familiarice con la misma. Una vez inscrito se le indicará el lugar y fecha que debe rendir el Examen Nacional de Educación Superior (ENES).
- **APLICACIÓN DEL ENES:** Debido a su naturaleza, el ENES evalúa aptitudes básicas para el aprendizaje a través de diversas preguntas denominadas ítems.
- **POSTULACIÓN:** En esta etapa, los estudiantes que aprobaron el ENES, podrán seleccionar desde UNA hasta diez carreras de su interés.

Puede seleccionar:

- ✓ La misma carrera en diferentes IES.
- ✓ Varias carreras que pertenezcan a la misma área de conocimiento, en una sola IES o en varias IES.
- ✓ Varias carreras de su interés de diferentes áreas del conocimiento en una o varias IES.

La asignación de cupos es automático y depende exclusivamente de su nota alcanzada en el ENES, por lo tanto se le recomienda seleccionar únicamente carreras que sean de su interés, de lo contrario podría acceder a un cupo en una carrera que no sea de su preferencia y perjudicaría a otra persona que sí desea el cupo en dicha carrera.<sup>6</sup>

**Figura 4.** Encontraremos el proceso que debe de cumplir el departamento de Admisión:



**Figura 4.** Proceso de Admisión en la ESPOL

**INSTITUCIÓN:** Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)

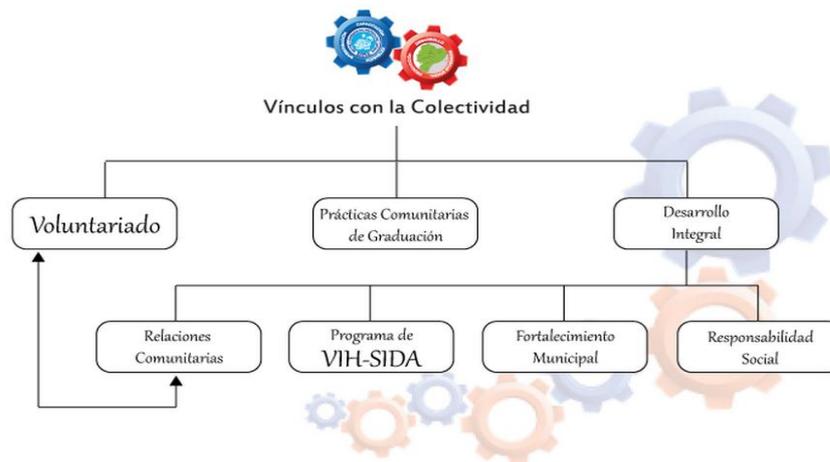
**DEPARTAMENTO:** Vinculación con la Colectividad

La Comisión de Vinculación con la Colectividad, fue creada de acuerdo al Capítulo VII Art. 48 del Estatuto Vigente de ESPOL, es un órgano colegiado permanente que depende del Consejo Politécnico, cuyos objetivos principales son contribuir al desarrollo integral de la comunidad por medio de todas sus unidades académicas y centros.

<sup>6</sup> Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)  
<http://www.admision.espol.edu.ec/admision.htm>

Se constituye en una relación entre la Escuela Superior Politécnica del Litoral y la comunidad, siendo un centro de apoyo en la consecución de proyectos y la transmisión de los mismos, siendo así un medio de comunicación que sirve con calidad y supera las expectativas de sus destinatarios, que busca aportar con el desarrollo tecnológico y productivo en función de lo social. A través del fortalecimiento de los mecanismos de vinculación, y las funciones asociadas a este, la comunidad en general, reconoce a la ESPOL, como una Institución que supera un estándar de eficiencia, equidad y servicio.<sup>7</sup>

**Figura 5.** Podemos observar cómo está conformado el departamento vinculación con la comunidad.



**Figura 5.** Conformación el departamento de Vinculación con la Colectividad ESPOL

<sup>7</sup> Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)  
<http://www.vinculos.espol.edu.ec/somos.html>

**INSTITUCIÓN:** Escuela Superior Politécnica del Chimborazo

**DEPARTAMENTO:** Área de Idiomas (Inglés)

El Centro de Idiomas como Unidad Académica de la ESPOCH, contribuye con el accionar académico para la formación de entes con calidad, pertinencia y reconocimiento en los lenguajes de Inglés, Francés y Kichwa.

Formar y orientar los procesos de comunicación, sociabilidad, autonomía, creatividad para incursionar en aspectos de formación personal y profesional.

Los servicios o cursos que ofrecen la institución o el área de Idiomas son:

1. Inglés
2. Francés
3. Kichwa<sup>8</sup>

**Figura 6.** Se muestra como está estructurada la ESPOCH



**Figura 6.** Organigrama de la ESPOCH

<sup>8</sup> Escuela Superior Politécnica del Chimborazo (ESPOCH)  
<http://www.esPOCH.edu.ec/index.php?action=departamentos&id=2>

**INSTITUCIÓN:** Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE)

**DEPARTAMENTO:** Vinculación con la Colectividad

El Departamento de Vinculación con la Colectividad de la Universidad Estatal Península de Santa Elena tiene como visión liderar las actividades de vinculación, a través de la formulación, ejecución y evaluación de programas, planes y proyectos dirigidos a solucionar los problemas de la Comunidad. En virtud de aquello, esta dependencia universitaria ha venido generando acciones de beneficio comunitario y se han insertado en decenas de comunidades de la Provincia de Santa Elena, a través de charlas de motivación, capacitaciones académicas y técnicas, programas de emprendimiento, entre otras.

Departamento de Vinculación con la Colectividad, es la oportunidad para contribuir con los sectores que requieren tener las herramientas necesarias para fortalecer el progreso y desarrollo vertiginoso de las comunidades que integran la Provincia de Santa Elena. La UPSE, a través de este departamento, tiene alianzas estratégicas con diferentes entidades del país con la que solidifica las acciones de bienestar para la región, en la que destacamos:

- Corporación Financiera Nacional
- Servicio de Rentas Internas
- Banco Nacional del Fomento
- Ministerio de Industria y productividad (MIPRO)
- Bolsa de Valores de Quito, etc.

Una vez más reiteramos el compromiso de continuar trabajando por la sociedad, con las diferentes entidades sociales, comunales, barriales, educativas, culturales y clasistas, a fin de brindar mejores días a nuestra Provincia de Santa Elena y el país.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> **Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE)**

<http://www.upse.edu.ec/noticias/1-latest-news/203-departamento-de-vinculacion-con-la-colectividad-de-la-upse-trabajando-por-el-desarrollo-de-la-provincia-de-santa-elena.html>

## **ANTECEDENTES REFERENCIALES A NIVEL LOCAL**

La Universidad Estatal de Milagro ha decidido entrar en un proceso de desarrollo organizacional de manera decidida y emprendedora, con el objetivo de responder de manera técnica - científica a todos los requerimientos que como anteriormente se planteó; se originan en las leyes estatales, y en las exigencias de la comunidad en general; para ello ha resuelto utilizar como proceso estratégico y de planeación los productos y servicios que ofrece el área

Donde el análisis de esas funciones siempre implica tratar también con la comunicación. La ejecución de los manuales de procesos se completa cuando el receptor comprende el concepto de los procesos y proporciona a algunas respuestas de que las ideas fueron bien entendidas. En la práctica el proceso descrito no resulta tan simple como parece.

### 2.1.3 Fundamentación

En la actualidad los manuales de procesos juegan papeles muy importante ya que está presente en todas las actividades desde las más sencillas, trabajo o estudio, hasta las más complejas como es la de Gestión por Procesos de las Instituciones Superior.

Los manuales de procesos son unos instrumentos de análisis, a fin de proponerse implantar mejoras y cambios organizacionales en las Facultades y dependencias como: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS para mejorar el desempeño de sus funciones.

La presente investigación tiene que ver más bien con la gestión institucional, ya que se trata de aspectos relacionados con uno de los principales agentes de la educación, como es el personal administrativo, docente y estudiantes, por lo que se requiere asumir enfoques de la gestión de procesos aplicada a la administración educativa.

Por lo visto, el presente estudio por tener un carácter evaluativo del personal: administrativo, docente y estudiantes, le ubica en el proceso de organización, y por tener como objeto de investigación a las motivaciones, se ubica en el proceso de dirección.

En tal sentido, el marco teórico se desarrolla en función a los procesos administrativos mencionados: la organización y la dirección.

Este trabajo contiene un conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas, que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las actividades o labores cotidianas, sin interferir en las en los trabajos de cada usuario, estableciendo con claridad la responsabilidad.

Las obligaciones que de cada uno de los cargos con lleva, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos periódicamente dentro de los cuales se indique en resumen las labores realizadas en cada uno de los departamentos, los problemas e inconvenientes y sus respectivas soluciones tanto los informes como los manuales deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión.

Los manuales de procesos deben estar sujetos a las leyes actuales del País en el cual cada institución de educación superior.

## 2.2 MARCO LEGAL

### CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

#### ART. 352 (CONSTITUCIÓN 2008)

El sistema de educación superior estará integrado por universidades, escuelas politécnicas; institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, conservatorios de música y artes, debidamente evaluados y acreditados.

La actual Constitución en su:

**Art. 353.** Numeral 2 establece que: El Sistema de Educación Superior se regirá por: 8 “Un organismo público técnico de acreditación y aseguramiento de la calidad de las instituciones, carreras o programas, que no podrá conformarse por representantes de las instituciones objeto de regulación.”

La Disposición Transitoria Vigésima en el párrafo tercero expresa lo siguiente:

“En el plazo de cinco años a partir de la entrada en vigencia de esta Constitución, todas las instituciones de educación superior; así como sus carreras, programas y posgrados deberán ser evaluados y acreditados conforme a la ley. En caso de no superar la evaluación y acreditación, quedarán fuera del sistema de educación superior.”

**Art. 356.** La educación superior pública será gratuita hasta el tercer nivel. El ingreso a las instituciones públicas de educación superior se regulará a través de un sistema de nivelación y admisión, definido en la ley. La gratuidad se vinculará a la responsabilidad académica de las estudiantes y los estudiantes.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> SENESCYT

[http://www.educacionsuperior.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/07/Normas\\_constitucionales.pdf](http://www.educacionsuperior.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/07/Normas_constitucionales.pdf)

## **LEY ORGÁNICA DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR (LOES) (2010)**

La Ley Orgánica de Educación Superior se establecen las regulaciones para el Sistema de Educación Superior, los organismos e instituciones que lo integran, determina los derechos, deberes y obligaciones de las personas naturales y jurídicas, y establece las respectivas sanciones por el incumplimiento de las disposiciones constitucionales y las contenidas en ese instrumento legal.

La Educación Superior tiene como fines ser de carácter humanista, cultural y científica, constituyéndose como un derecho de las personas y un bien público social que, de conformidad con la Constitución de la República, responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos.

Para cumplir con el objetivo establecido en la Ley Orgánica de Educación Superior y alcanzar sus fines, es necesario expedir un reglamento general que permita la correcta aplicación de los principios constitucionales y legales en el ámbito de aplicación de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Estos manuales deben estar escritos en lenguaje sencillo, preciso y lógico que permita garantizar su aplicabilidad en las tareas y funciones del trabajador. Deben estar elaborados mediante una metodología conocida que permita flexibilidad para su modificación y/o actualización mediante hojas intercambiables, de acuerdo con las políticas que emita la organización.

Los manuales de funciones, procesos y procedimientos deben contar una metodología para su fácil actualización y aplicación. El esquema de hojas intercambiables permite acondicionar las modificaciones sin alterar la totalidad del documento. Cuando el proceso de actualización se hace en forma automatizada, se debe dejar registrada la fecha, tipo de novedad, contenido y descripción del cambio, versión, el funcionario que lo aprobó, y el del que lo administra, entre otros aspectos.

Para dar seguimientos al cumplimiento de la metodología de trabajo impuesta en los manuales de procesos se siguen diferentes técnicas, dependiendo de las políticas y normas que estén establecidas dentro de la institución o del departamento, ya sean estas políticas de calidad, normas de calidad, auditorías internas en determinado periodo de tiempo, etc.

Este marco legal se complementa con el contenido de los siguientes artículos de:

➤ **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.”

➤ **Art.95. La 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 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.”

➤ **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.”

➤ **Art. 100. La Evaluación Externa**

“Es el proceso de verificación que el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior realiza a través de pares académicos de la totalidad o de las actividades institucionales o de una carrera o programa para determinar que su desempeño cumple con las características y estándares de calidad de las instituciones de educación superior y que sus actividades se realizan en concordancia con la misión, visión, propósitos y objetivos institucionales o de carrera, de tal manera que pueda certificar ante la sociedad la calidad académica y la integralidad institucional. Para la emisión de informes de evaluación externa se deberá observar absoluta rigurosidad técnica y académica.”<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> **Ley Orgánica de Educación Superior**  
[http://www.utelvt.edu.ec/LOES\\_2010.pdf](http://www.utelvt.edu.ec/LOES_2010.pdf)

## DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR (CEAACES)

- **Art. 9.** De la Evaluación de la calidad.- La evaluación de la calidad se realizará de manera periódica de conformidad con la normativa que expida el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES).
- **Art. 10.** De la oferta de carrera en modalidad de estudios.- Para garantizar la calidad de las carreras y programas académicos de las instituciones de educación superior, el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) determinará las carreras que no podrán ser ofertadas en las modalidades semipresencial, a distancia y virtual.
- **Art. 11.** Del examen nacional de evaluación de carreras y programas académicos de último año.- Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) diseñará y aplicará el examen nacional de evaluación de carreras y programas académicos para estudiantes de último año, por lo menos cada dos años. Los resultados de este examen serán considerados para el otorgamiento de becas para estudios de cuarto nivel y para el ingreso al servicio público.
- **Art. 12.** Del examen de habilitación.- El Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) expedirá el reglamento para el diseño, aplicación y evaluación del examen de habilitación para el ejercicio profesional, el que será actualizado anualmente en virtud de los resultados de sus evaluaciones.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> **Calidad de Educación Superior CEAACES**

<http://www.uce.edu.ec/documents/10179/1546705/REGLAMENTO%20GRAL%20A%20LA%20LEY%20ORGANICA%20DE%20EDUCACION%20SUPERIOR.pdf>

Las universidades y escuelas politécnicas forman parte del Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SEAES), que además se integra con los siguientes componentes: el organismo acreditador que es el CONEA; el componente legal: Constitución de la República, Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), Reglamento General del Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación y otros reglamentos; el componente técnico: características y estándares de calidad, guías de autoevaluación, manual de evaluación externa y otros instructivos y documentos técnicos; los procesos de evaluación y acreditación; y, los usos y beneficios de la evaluación y acreditación.

Este requerimiento de rediseño organizacional que asume la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, a su vez se encuentra de acuerdo a las disposiciones legales que actualmente expide el Ministerio de Relaciones Laborales (ex--SENRES), su desarrollo se debe adaptar a la Norma Técnica de Diseño de Reglamento o Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional Por Procesos.

De las cuales se hace referencia:

- **Art. 1. Ámbito.-** La presente norma es de aplicación obligatoria en los procesos de diseño y reforma de estructuras organizacionales, que se ejecuten en las instituciones de Estado señaladas en los artículos 3 y 101 de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público, LOSCCA; y, en el artículo 1 de su Reglamento.

**Art. 2. Desarrollo Institucional.-** Es el proceso dinámico mediante el cual una organización fortalece su estructura y comportamiento, orientado a aumentar la eficiencia y la eficacia en el funcionamiento institucional.

- **Art. 5. De los responsables de las unidades o procesos institucionales.-** Los responsables de las unidades o procesos institucionales, motivarán y se involucrarán con la autoridad nominadora para el diseño organizacional o reestructuración de unidades áreas, o procesos, sobre la base de la normativa legal, planificación estratégica y operativa, convenios nacionales e internacionales.

Además, se consideran otras disposiciones expresadas en la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), que se detallan a continuación:

- En su Artículo 4 y 9 expresa el Derecho a la Educación Superior; y a la igualdad de oportunidades, en función de los méritos respectivos, a fin de acceder a una formación académica y profesional con producción de conocimiento pertinente y de excelencia. Y en su Disposiciones Generales; expresan:
- Según disposición Quinta: que las universidades y escuelas politécnicas elaborarán planes operativos y planes estratégicos de desarrollo institucional concebidos a mediano y largo plazo, según sus propias orientaciones. Estos planes deberán contemplar las acciones en el campo de la investigación científica y establecer la articulación con el Plan Nacional de Ciencia y Tecnología, Innovación y Saberes Ancestrales, y con el Plan Nacional de Desarrollo. Cada institución deberá realizar la evaluación de estos planes y elaborar el correspondiente informe, que deberá ser presentado al Consejo de Educación Superior, al Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior y para efecto de la inclusión en el Suplemento -- Registro Oficial N° 298 -- Martes 12 de Octubre del 2010 – 35 Sistema Nacional de Información para la Educación Superior (SENECYT).

## **REGLAMENTO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

Los reglamentos que la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO actualmente tiene están regidos a las leyes que el estado ecuatoriano solicita para cada institución de educación superior, como a continuación visualizaremos:

En el **ARTÍCULO 1.** Nos indica las obligaciones y responsabilidades de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO para los estudiantes en lo que respecta en la formación académica y humana.

**Art1.** 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;
- g)** Disponer de la base normativa que fundamente la organización y funcionamiento administrativo.

En el **ARTÍCULO 2.** Estipula como va a estar conformada la estructura organizacional de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO para su mayor desempeño y desarrollo a nivel local para brindar así un mejor servicio para los estudiantes.

### **Técnico y organizacional, de la Universidad Estatal de Milagro.**

**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 Académica.<sup>13</sup>

### **REGLAMENTO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD**

En el **ARTÍCULO 8** de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO establece las normas que el departamento de Vinculación debe realizar para con la comunidad y para el desarrollo de los estuantes en lo que es el aspecto Humanístico:

**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, son las siguientes:

- a) Presentar a través del Rector, al Consejo Directivo de Vinculación con la Colectividad, la proforma presupuestaria, para el desarrollo de sus actividades;
- b) Evaluar las actividades de Expresión Artística y Desarrollo Cultural, Relaciones Institucionales, y las demás de Vinculación que se generen;

---

<sup>13</sup> **Reglamento General de la Universidad Estatal de Milagro**  
<http://www.unemi.edu.ec/ley/images/2.2reglamentogeneral.pdf>

- c) Publicar y difundir las actividades académicas, científicas, culturales y deportivas, para consolidar la imagen institucional;
- d) Fomentar el desarrollo de las culturas universal, ancestrales y sus manifestaciones; que contribuyan a la formación integral de los estudiantes universitarios;
- e) Planificar, coordinar y ejecutar actividades culturales en la institución;
- f) Coordinar los eventos interinstitucionales;<sup>14</sup>

## **REGLAMENTO DEL DEPARTAMENTO DE ADMISION**

Los reglamentos del departamento de Admisión están sujetos a las normativas que solicita el gobierno actualmente y el SENESCYT, en donde el departamento de ADMISION:

- **Art. 1.** El presente Reglamento regula el procedimiento de Admisión y Nivelación de los aspirantes a ingresar al Primer Nivel de las Carreras que oferta la Universidad Estatal de Milagro.
- **Art. 2.** La Sección de Admisión y Nivelación es la encargada de planificar y coordinar, en los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre del 2011 y enero, febrero y marzo, del 2012, los Exámenes de Ubicación y Curso de Nivelación, para los aspirantes a primer nivel de cada una de las carreras de la UNEMI.
- **Art. 3.** Para ingresar a la Universidad Estatal de Milagro, todo Aspirante deberá obligatoriamente rendir los EXÁMENES DE UBICACIÓN.
- **Art. 4.** Aquellos aspirantes que se encuentren en las categorías de excluidos, discriminados o con capacidades especiales, pueden registrarse directamente en la oficina de Admisión.

---

<sup>14</sup> **Reglamento de Vinculación con la Colectividad**

[http://www.unemi.edu.ec/vinculacion/images/reglamento\\_de\\_vinculacion\\_con\\_la\\_colectividad\\_2011.pdf](http://www.unemi.edu.ec/vinculacion/images/reglamento_de_vinculacion_con_la_colectividad_2011.pdf)

- **Art. 5.** El aspirante deberá inscribirse previamente en la SENESCYT, para rendir una prueba de aptitud, la misma que le dará la opción de someterse en la Universidad a un Examen de Exoneración o de Ubicación.
- **Art. 6.** La Universidad Estatal de Milagro, para la admisión de Aspirantes para el periodo lectivo del año 2012, asigna los cupos, para las siguientes Carreras Presenciales: Enfermería 250 aspirantes; Terapia Respiratoria 100 aspirantes; Nutrición Humana 100 aspirantes; Ingeniería en Sistemas Computacionales 300 aspirantes; Ingeniería Industrial 250 aspirantes; Ingeniería Comercial 300 aspirantes; Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría 300 aspirantes; Licenciatura en Turismo 100 aspirantes; Psicología 150 aspirantes; Licenciatura en Educación Básica 150 aspirantes; Licenciatura en Educación Inicial 150 aspirantes; Licenciatura en Educadores de Párvulos 150 aspirantes; Licenciatura en Diseño Gráfico y Publicidad 100 aspirantes; Licenciatura en Cultura Física 100 aspirantes; Licenciatura en Comunicación Social 200 aspirantes. Para las Carreras Semipresencial: Licenciatura en Educación Básica 200 aspirantes; Licenciatura en Educación Inicial 100 aspirantes; Licenciatura en Informática y Programación 100 aspirantes.
- **Art. 7.** Para acceder al Examen de Ubicación o de Exoneración, el aspirante deberá preinscribirse vía Internet en la página web de la Universidad, de acuerdo a las fechas establecidas por el Departamento de Admisión, previa aprobación del Consejo Universitario.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> **Reglamento del Departamento de Admisión y Nivelación**

[http://www.unemi.edu.ec/unemi/unemi\\_opciones/REGLAMENTOS/Reglamento%20de%20admission%20y%20nivelacion%20de%20la%20UNEMI.pdf](http://www.unemi.edu.ec/unemi/unemi_opciones/REGLAMENTOS/Reglamento%20de%20admission%20y%20nivelacion%20de%20la%20UNEMI.pdf)

## REGLAMENTO DE LOS MÓDULOS DE INGLÉS

**Art. 60.** El número de Módulos de Inglés que deben aprobar los estudiantes, dependerá no solo de la duración de la Carrera, sino también del perfil de salida del estudiante que cursa la carrera en la Unidad Académica donde obtienen su título:

- ✓ Los Técnicos Superiores, aprobarán un módulo.
- ✓ Los Tecnólogos, aprobarán dos módulos.
- ✓ Los que obtengan el Título de Tercer Nivel, aprobarán cuatro módulos.
- ✓ En la Unidad Académica de Educación Continua, a Distancia y de Postgrado, previa a la obtención del título de Tercer Nivel, deberán aprobar un solo módulo.

**Art. 61.** Los estudiantes de todas las Carreras, para graduarse, es decir, antes de realizar: Seminarios de Pre Licenciaturas o de Pre Grado, de Pre Tecnólogos o Pre Analistas, o Internados, deben aprobar los Módulos de Computación y los de Inglés, en jornadas establecidas por el Departamento de Educación Continua bajo la Coordinación Académica de cada Unidad, incluyendo los sábados y domingos.

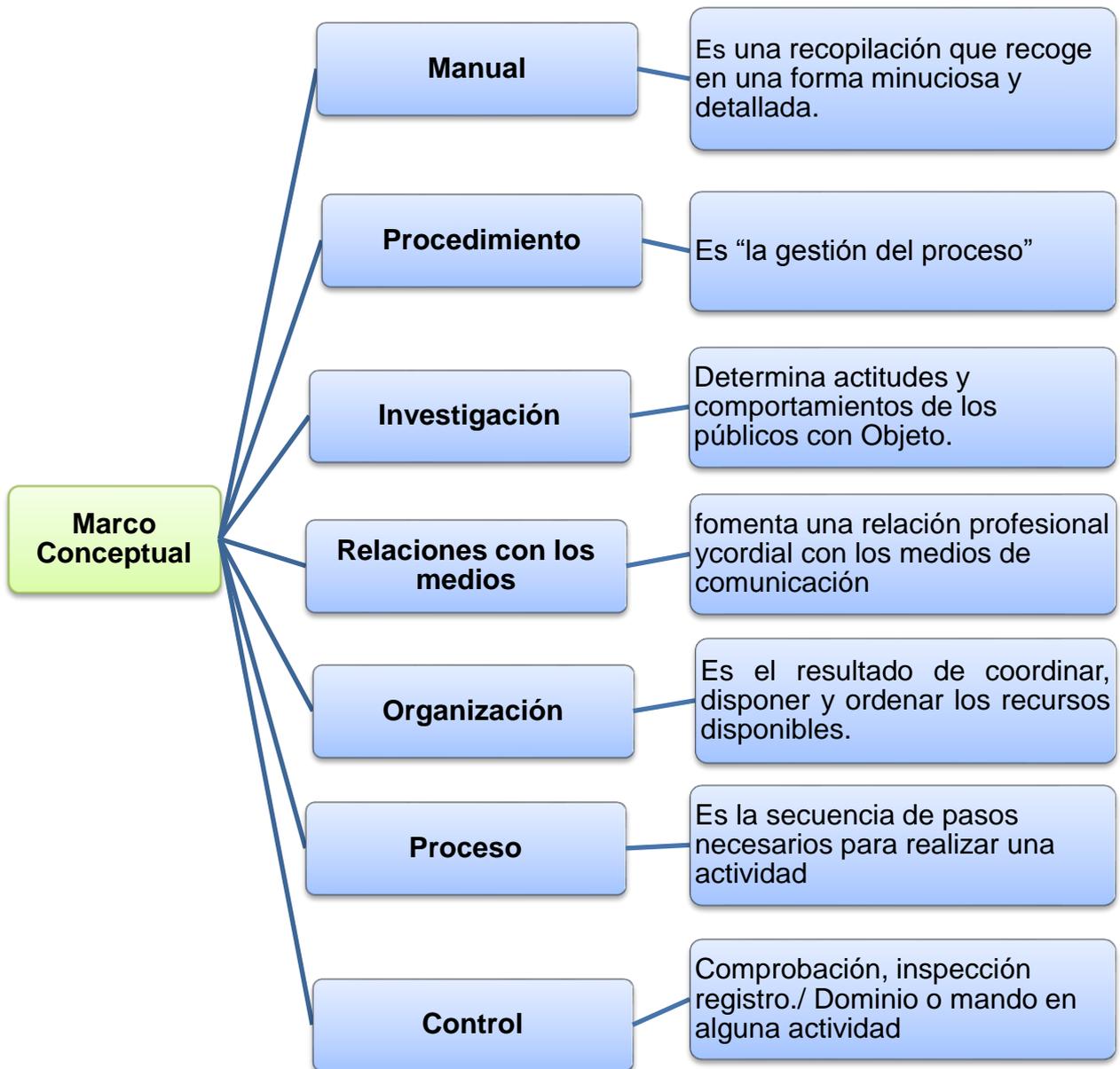
**Art. 65.** La aprobación de los módulos de Computación e Inglés es obligatoria. De existir estudiantes que iniciaron sus estudios, cuando formábamos parte de la Universidad de Guayaquil, como Extensión Universitaria, y que habiéndose retirado, reingresan a continuar sus estudios en nuestra Universidad, tienen que obligatoriamente realizar y aprobar todos los módulos, tanto de Computación, como los de Inglés.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> **Reglamento de los Módulos de Inglés**  
<http://www.unemi.edu.ec/ley/images/2.2reglamentogeneral.pdf>

## 2.3 MARCO CONCEPTUAL

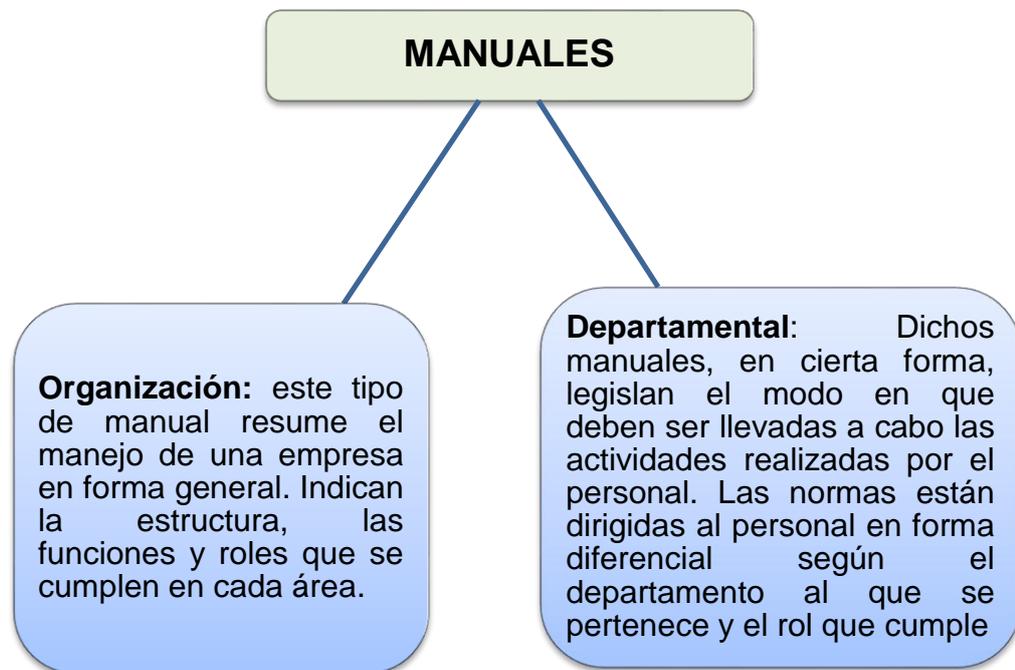
**Figura 7.** Encontraremos el marco conceptual con cada una de sus definiciones:



**Figura 7.** Marco Conceptual

- **MANUALES:** Son textos utilizados como medio para coordinar, registrar datos e información en forma sistémica y organizada. También es el conjunto de orientaciones o instrucciones con el fin de guiar o mejorar la eficacia de las tareas a realizar.

**Figura 8.** Pueden distinguirse los manuales en:



**Figura 8.** Manuales Organización y Departamental

- **PROCEDIMIENTOS:** Este manual determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta.<sup>17</sup>
- **INVESTIGACION:** Es el estudio de los métodos, procedimientos y técnicas utilizados para obtener nuevos conocimientos, explicaciones y comprensión científica de los problemas y fenómenos planteados y, por consiguiente, que nos puedan llevar a la solución de los mismos.

<sup>17</sup> **Manuales y Procedimientos** - <http://www.tiposde.org/cotidianos/568-tipos-de-manuales/>

### **Características de la Investigación:**

- ✓ Estar planificada, es decir, tener una previa organización, establecimiento de objetivos, formas de recolección y elaboración de datos y de realización de informe. Al contar con los instrumentos de recolección de datos que respondan a los criterios de validez, para lograr un informe científicamente válido.
  - ✓ Ser original, esto es, apuntar a un conocimiento que no se posee o que este en duda y sea necesario verificar y no a una repetición reorganización de conocimientos que ya posean.
  - ✓ Disponer de tiempo necesario a los efectos de no apresurar una información que no responda, objetivamente, al análisis de los datos que se dispone.
- **POLÍTICA:** sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular. <sup>18</sup>
- **ORGANIZACIÓN:** La organización es el resultado de coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos y otros) y las actividades necesarias, de tal manera, que se logren los fines propuestos.

### **Ventajas y desventajas de la organización**

Según las organizaciones inteligentes las ventajas de la organización es:

- ✓ Reutilización del conocimiento y la experiencia de otros integrantes de la organización.
- ✓ La creación a partir de la información existente, en lugar de la creación desde cero.
- ✓ Toma de decisiones más informadas, y por lo tanto con mayor posibilidad de éxito.

---

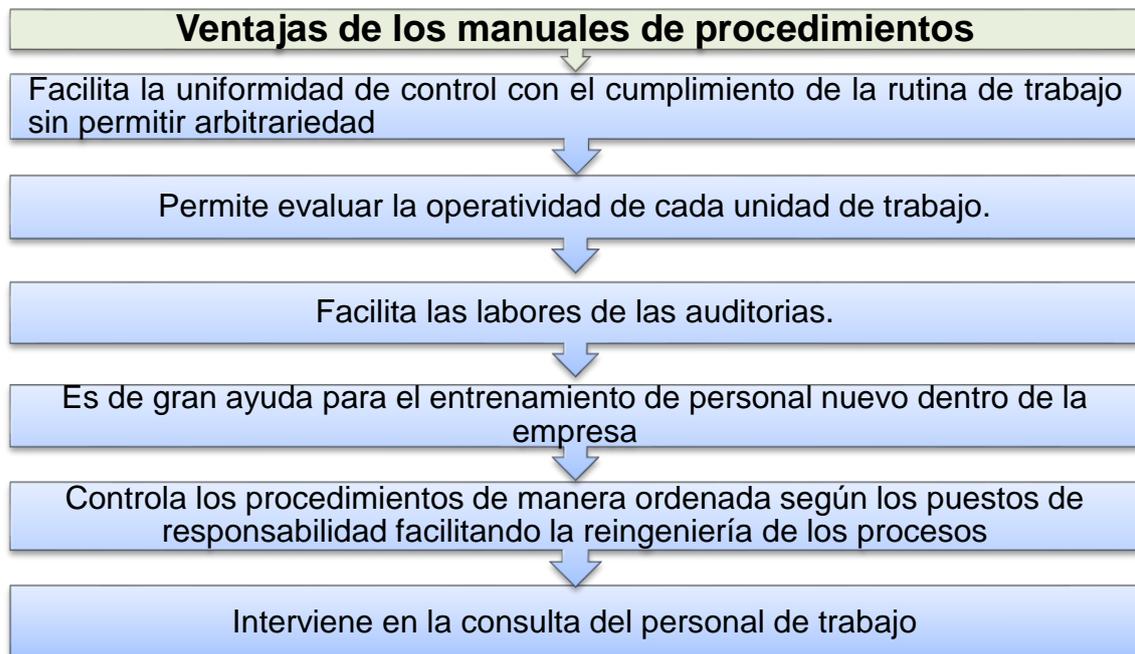
<sup>18</sup> **Investigación** - [www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r34632.DOC](http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r34632.DOC)

- ✓ Intercambio constante de información entre los miembros de la empresa.<sup>19</sup>

➤ **EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y SUS VENTAJAS.-** El manual de procedimientos consiste en un documento que describe una serie de pautas que deben seguirse para realizar funciones específicas dentro de un proceso.

Para determinar cómo se van a ejecutar ciertos procedimientos de trabajo, según la función y sus métodos, es imprescindible la realización de manuales que contengan información y ejemplos de formularios, políticas, instructivos que puedan auxiliar a la apropiada ejecución de las actividades dentro de una empresa o entidad educativa.<sup>20</sup>

**Figura 9.** Encontraremos el marco conceptual con cada una de sus definiciones



**Figura 9.** Ventajas de los manuales de procedimientos

<sup>19</sup> **La Organización** - <https://sites.google.com/site/lasorganizacionesinteligentes/ventajas-y-desventajas>

<sup>20</sup> **Manual de Procedimientos y sus Ventajas**

[http://www.pac.com.ve/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6564:el-manual-de-procedimientos-y-sus-ventajas&catid=65:oficina-y-comercio&Itemid=88](http://www.pac.com.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=6564:el-manual-de-procedimientos-y-sus-ventajas&catid=65:oficina-y-comercio&Itemid=88)

- **CONTROL:** Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación.

Las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos. Inspección, fiscalización. Dominio, mando. Dispositivo para regular la acción de un mecanismo.

#### **Requisitos del Control:**

- ✓ Debe reflejar la naturaleza y necesidades de cada actividad y organización.
- ✓ Controlar. Los instrumentos para controlar ventas serán distintos de los diseñados para ser empleados en las compras o las finanzas de la empresa.
- ✓ Debe reflejar el modelo de organización: Al ser la organización el vehículo fundamental de coordinación entre las personas que forman la estructura de la entidad, los controles deben respetar el modelo estructural vigente.
- ✓ Debe ser económico: es decir, cada control debe justificar lo que cuesta implantarlo. Dependerá de la capacidad de quién elija los factores auténticamente estratégicos en las áreas más importantes y diseñe los instrumentos para controlarlos.
- ✓ Debe ser comprensible: algunos dispositivos de control, fórmulas matemáticas, gráficos complicados, estadísticas, etc. suelen ser complicados y poco comprensibles para los dirigentes que han de servirse de ellos.
- ✓ Debe asegurar una acción correctiva: el control debería indicar el camino para la acción necesaria identificando dónde se produjo el problema, quién es el responsable y qué debe hacerse para corregirlo.

## 2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

### 2.4.1 Hipótesis General

El nivel de aplicación de los manuales de Políticas y Procedimientos en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS es escasa de acuerdo a la importancia que tienen dichas áreas de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.

### 2.4.2 Hipótesis Particulares

- ✓ La aplicación de los manuales de Políticas y Procedimientos documentados influye en el cumplimiento de un adecuado a los procesos de selección y contratación del personal.
- ✓ La aplicación de difusión en los manuales de Políticas y Procedimientos que intervienen en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS.
- ✓ El ambiente organizacional de poca coordinación no cuentan con documentos o actualizaciones de los manuales de Políticas y Procedimientos en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.

### 2.4.3 Declaración de Variables

**Cuadro 1.** Declaración de Variables Dependientes e Independientes

VARIABLES DEPENDIENTES	VARIABLES INDEPENDIENTES
Selección y contratación	Aplicación de procedimientos documentados
Procesos	Aplicación de las políticas
Operatividad	Rediseño

Fuente: Matriz Metodológica

## 2.4.4 Operacionalización de las Variables Dependientes e Independiente

**Cuadro 2.** Operacionalización de Variables

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIONES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
<p><b>Variable independiente:</b> Nivel de aplicabilidad</p>	<p>Se refiere a la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos pueden estar documentados o no. Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con frecuencia el término “procedimiento escrito” o “procedimiento documentado”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos</li> </ul>	<p>Trabajo de calidad.</p>	<p>Investigación</p>
<p><b>Variable dependiente:</b> Servicios a las áreas</p>	<p>Comunicación en los diferentes departamentos, con la finalidad de optimizar las relaciones entre el personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de ejecución de cada proceso.</li> </ul>	<p>Reuniones.</p>	<p>Entrevista</p>

Fuente: Matriz Metodológica

## **CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL**

El actual proyecto utiliza una investigación documental, bibliográfica y de campo porque se realiza en el mismo lugar; es decir, se ejecutará en la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO. Siendo factible su aplicación porque optimizará los procesos y de la institución, a través del correcto funcionamiento, en las áreas de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS.

Luego de haber realizado una investigación y analizado la información recolectada en la aplicación de encuestas al personal administrativo y docente, y de las entrevistas realizadas a los directivos de cada departamento de : VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS, se determinó que la institución no cuenta con Manuales de Funciones y Procedimientos actualizados de acuerdo a las nuevos reglamentos que el Estado actual exige, instrumento necesario para una buena organización. El estudio y diseño investigativo esta direccionado a las áreas de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.

Para lo cual se empleara investigación no experimental, porque emplearemos el diseño longitudinal, el mismo que lo aplicaremos una sola vez en el lapso que dure este trabajo, y la herramienta que utilizaremos es la encuesta la investigación.

Es descriptiva, ya que mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades, en relación al tema tratado se Identificará todas las características referentes al funcionamiento de los departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS, la investigación de campo sirve de apoyo en informaciones que provienen de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones.

A través de esta se podrá obtener datos relevantes directamente de los involucrados en este estudio (VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS), por lo tanto, implica observación directa por parte del investigador.

## **3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA**

### **3.2.1 Características de la Población**

Entre las principales características para el desarrollo de la problemática planteada se tomara como universo a los departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, a los cuales se les aplicará un instrumento investigativo para obtener información veraz sobre el tema tratado.

**Cuadro 3.** Se detalla el número de estudiantes por Unidad Académica que actualmente existen en la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO:

Carrera	Estudiantes	Total
<b>UNIDAD ACADÉMICA CIENCIA DE LA SALUD</b>		
Enfermería	585	
Nutrición Humana	40	
Terapia Respiratoria	124	
<b>Sub-total</b>	<b>749</b>	<b>749</b>
<b>UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b>		
Ingeniería Comercial	519	
Contaduría Pública y Auditoría	579	
Turismo	99	
Gestión Empresarial	15	
Economía	21	
Marketing	79	
<b>Sub-total</b>	<b>1312</b>	<b>1312</b>
<b>UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS DE LA EDUCACION Y LA COMUNICACION</b>		
Educadores de Párvulos	166	
Cultura Física	26	
Comunicación Social	157	
Diseño Gráfico y Publicidad	171	
Psicología	427	
Licenciatura Educación Básica	79	
<b>Sub-total</b>	<b>1026</b>	<b>1026</b>
<b>UNIDAD ACADÉMICA CIENCIA DE LA INGENIERIA</b>		
Ingeniería en Sistemas Computacionales	298	
Ingeniería Industrial	290	
<b>Sub-Total</b>	<b>588</b>	<b>588</b>
<b>UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACION SEMIPRESENCIAL Y A DISTANCIA</b>		
Educación Básica	326	
Informática y Programación	116	
Educación Mención Educacional Inicial	109	
<b>Sub-Total</b>	<b>551</b>	<b>551</b>
<b>TOTAL DE ESTUDIANTES</b>		<b>4226</b>

Fuente: Secretaría General de la UNEMI

**Cuadro 4.** Indicaremos la nómina y el número de Personal Administrativo y Docentes por Unidades Académicas de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO:

<b>PERSONAL QUE LABORA EN LA UNEMI</b>		
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
<b>DOCENTES</b>		
Nombramiento	95	
Contratados	128	
<b>Sub-total</b>	<b>223</b>	<b>223</b>
<b>ADMINISTRATIVO</b>		
Nombramiento	132	
Contratados	5	
<b>Sub-total</b>	<b>137</b>	<b>137</b>
<b>TRABAJADORES</b>		
Nombramiento	62	
Contratados	0	
<b>Sub-total</b>	<b>62</b>	<b>62</b>
<b>TOTAL DEL PERSONAL QUE LABORA</b>		<b>422</b>

**Fuente:** Departamento de Talento Humano  
Nómina del Personal Administrativo y Docentes de la UNEMI

**Cuadro 5.** Indicaremos el total de personal de los departamentos involucrados en este proyecto:

<b>PERSONAL DE LOS DEPARTAMENTO DE:</b>		
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
Vinculación con la Colectividad	4	
Admisión y Nivelación	3	
Área de Idiomas (Ingles)	2	
<b>Sub-total</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
<b>TOTAL DEL PERSONAL QUE LABORA</b>		<b>9</b>

**Fuente:** Departamento de Talento Humano  
Nómina del Personal Administrativo de los Departamentos

### 3.2.2 Delimitación de la Población

La población que se tomará en cuenta para la investigación son el personal de los departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS, en estas entidades estarán sujetos a la muestra el personal administrativo, docentes y estudiantes que estén vinculados a cada departamento.

El grupo de sujetos que intervendrán en el proceso de en cuestación lo harán libre y voluntariamente según su criterio referente a la situación que vive día a día en su labor cotidiana.

### 3.2.3 Tipo de Muestra

Se hará muestreo, dado que la población bastante por el cual se realizara encuestas a todo el personal administrativo, y a los docentes, en lo que se refiere a los estudiantes se le encuestara a una cantidad determinada mediante un cálculo: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS.

### 3.2.4 Tamaño de la Muestra

Para el tamaño de la muestra se hará una encuesta y entrevista en los departamentos y personal docente y estudiantil de las áreas: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS.

En la fórmula que se va a utilizar para esta muestra, ya que el tamaño de la muestra es finita.

**Dónde:**

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

**n** Tamaño de la muestra.

**PQ** Constante de la varianza de la población (0.50)

**N** Tamaño de la población.

**E2** Error máximo admisible (al 1% = 0.01; 2 % = 0.02; 3% = 0.03, etc.)

A mayor error probable, menor tamaño de la muestra y viceversa.

**K2** Coeficiente de corrección del error. (2)

$$n = \frac{(1.96 * 1.96) * (0.5 * 0.5) * 4648}{(4648 - 1) * \frac{0.005}{2} + (1.96 * 1.96) * (0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{4463.9392}{12.5779} = \mathbf{355}$$

El total de Docentes y estudiantes a encuestar es de: **355**

### 3.2.5 Proceso de Selección

La muestra es de tipo no probabilística, por ello, se llevará a cabo unas encuestas y entrevistas en los departamentos y a los docentes de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.

## 3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

### 3.3.1 Métodos Teóricos

La investigación se llevara a cabo en los departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, en donde se realizara el estudio de los procesos y obtener la información sobre el proceso actual que llevan y como el mismo puede optimizarse y adaptarse a las nuevas políticas internas y externas.

- **ANALÍTICO:** Es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve, en resumen. En otras palabras debemos decir que la síntesis es un procedimiento mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades.
  - ✓ Porque se lo sintetizará en un solo fin que es el mejor desempeño en del Talento Humano en los departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.
  
- **MÉTODO CIENTÍFICO:** Se refiere a la serie de etapas que hay que recorrer para obtener un conocimiento válido desde el punto de vista científico, utilizando para esto instrumentos que resulten fiables. Lo que hace este método es minimizar la influencia de la subjetividad del científico en su trabajo. La aplicación de este método o por que partimos de una observación y formulación del problema, tomando en consideración las hipótesis y la investigación, para comprobar los datos que nos permita dar con los resultados necesarios y efectivos.
  
- **MÉTODO INDUCTIVO:** El método inductivo es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación
  - ✓ La información obtenida en el proceso de investigación permitirá efectuar un estudio minucioso de cada variable o factor que interviene en nuestro proyecto.

- **MÉTODO DEDUCTIVO**: El método deductivo es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas: cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera.
  - ✓ Con la aplicación de este método se analizarán las causas por las cuales no existe un procedimiento documentado el departamento objeto de estudio.

### **3.3.2 Métodos Empíricos**

El procedimiento de nuestra investigación lo vamos a realizar por medio del método de observación en los departamentos de VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS. El procedimiento de la investigación se la realizará por medio de una técnica de investigación conocida como la encuesta al talento humano de las áreas administrativas.

### **3.3.3 Técnicas e Instrumentos**

Se emplearon instrumentos orientadas a obtener información a través de las siguientes técnicas:

- ✓ Documentación
- ✓ Entrevistas
- ✓ Encuestas

## **3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN**

Los datos obtenidos de los instrumentos aplicados serán tabulados y resumidos en tablas estadísticas, desarrollándose estas de manera computarizada, posteriormente los datos se presentarán de manera escrita, tabulada y graficada, empleándose gráfica de tipo circular con el respectivo análisis de los resultados obtenidos, igualmente se va a establecer inferencias de los datos utilizando escala de medición acerca de la población estudiada.

## **CAPITULO IV**

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

#### **4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

El trabajo investigativo está enfocado a la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO en los Departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS, el mismo que presenta deficiencias en el control de sus procesos, debido a que no cuentan o no están actualizados los Manuales de Políticas y Procedimientos, para que los Departamentos mencionados de la Institución opere de forma óptima y con alta eficiencia. Esta falta de Manuales de Políticas y Procedimientos para proteger la información de los sistemas de la Institución, los manuales de Políticas y Procedimientos constituyen una de las herramientas con que cuentan las organizaciones para facilitar el buen desarrollo de sus funciones administrativas y operativas como, un instrumento de comunicación.

De las entrevistas realizadas se encuentra que la mayoría del Personal Administrativo de los Departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS, Docentes y Estudiantes no conocen de la existencia de plan de contingencias o de Manuales de Políticas y Procedimientos de la Institución. Por lo que debemos apegar la propuesta a los Departamentos mencionados, con el fin de obtener información veraz se ha considerado la aplicación de una encuesta, dirigida a las distintas áreas de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, información que se procederá a representarla a través de cuadro y gráficos estadísticos, para de esa manera analizar los criterios de cada uno de los encuestados.

#### **4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA**

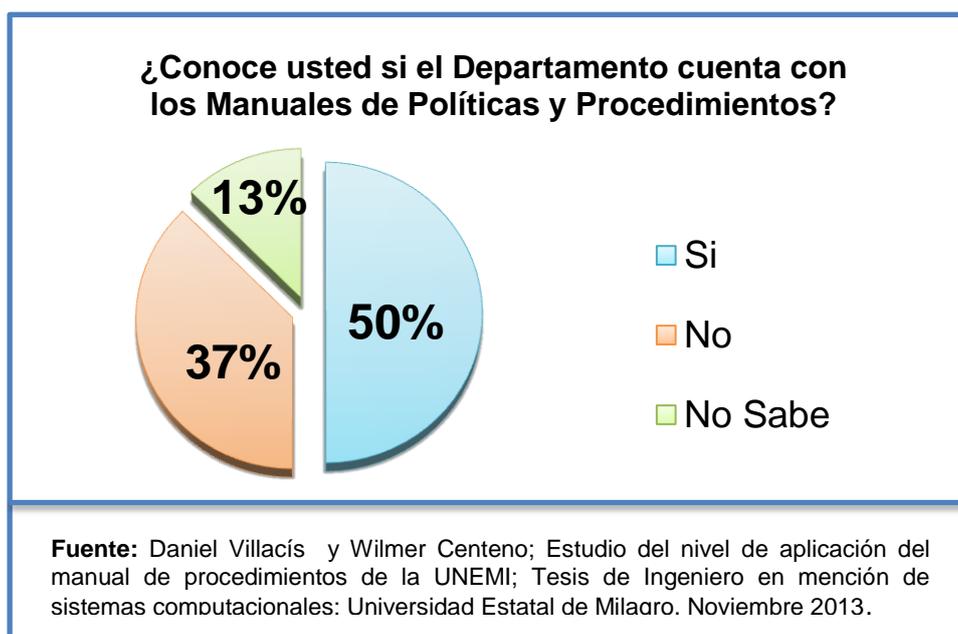
Teniendo en cuenta este trabajo investigativo el resultado obtenido de las encuestas, se considera para el desarrollo de esta encuesta la situación actual que se encuentra en los Departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS, además se procedió a tabular los datos obtenidos utilizando el programa estadístico SPSS y Microsoft Excel; se aplica el instrumento de medición de la investigación al Personal Administrativo, Docentes y Estudiantes un total de 355, las respuestas a las preguntas realizadas van a permitir establecer la propuesta en los Departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO y verificar que están haciendo bien y hay que mejorar para cumplir con sus objetivos y prestar servicios de calidad. Analizando los resultados obtenidos se puede efectuar una comparación con las hipótesis de la investigación y determinar que es de suma importancia la reestructuración de los procesos del área de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO; además, la evolución administrativa exige un trabajo por resultados, requiriéndose de procesos eficientes y que eviten la duplicidad de tareas y pérdida de tiempo.

Es importante indicar que las encuestas realizadas a los Estudiantes, Docentes y Personales Administrativos de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO sobre la existencia de los Manuales Políticas y Procedimiento, la confiabilidad en la atención del personal de cada Departamento mencionado, los servicios (Prácticas de Laboratorio de Inglés, Capacitaciones, Asesoría Técnica, Desarrollo Social, Pasantías Pre-Profesionales), las Infraestructuras (Espacio, Ambiente), que ellos presta los Departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS a la comunidad universitaria, se procedió a realizar las siguientes preguntas.

**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS PERSONALES ADMINISTRATIVOS  
EN LOS DEPARTAMENTOS: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD,  
ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS**

**Pregunta 1**

**¿Conoce usted si el Departamento cuenta con Manuales de Políticas y Procedimientos?**



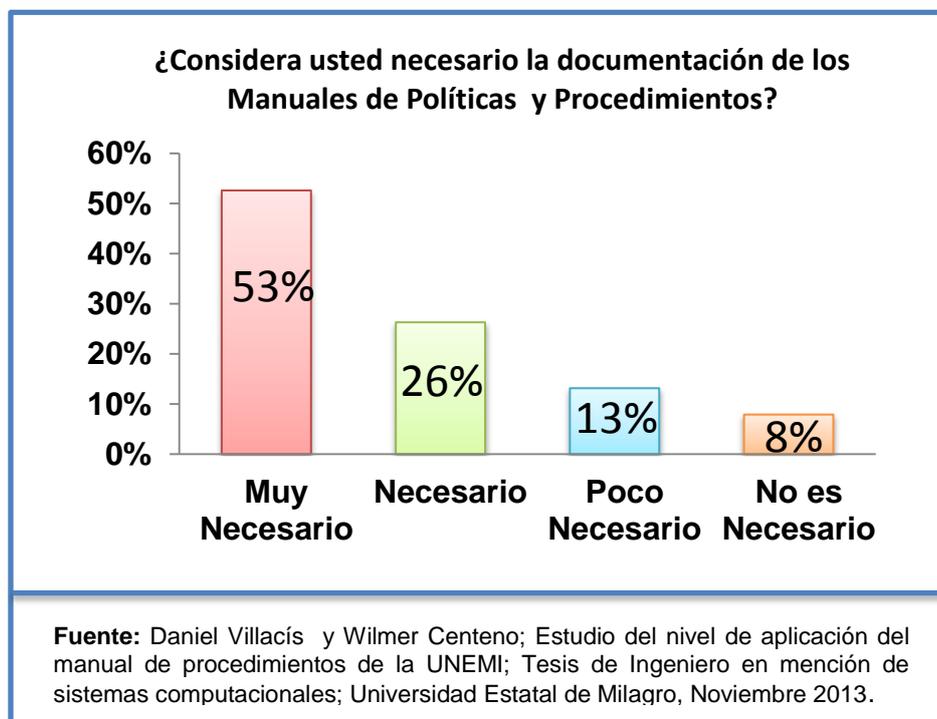
**Gráfico 1.** Conocimiento de los Departamentos cuentan con Manuales de Políticas y Procedimientos

**Análisis:** El 50% de los encuestados indican que el Departamento sí cuenta con los Manuales de Políticas y Procedimientos, mientras que el 37% señalan lo contrario, y el 13% ni siquiera saben del tema.

**Conclusión:** Se observa que, únicamente la mitad del personal administrativo de los departamentos mencionados, conoce acerca de los Manuales de Políticas y Procedimientos, cuando es necesario que todo el personal administrativo adquiera conocimiento respecto a los Manuales de Políticas y Procedimientos.

## Pregunta 2

¿Considera usted necesario la documentación de los Manuales de Políticas y Procedimientos?



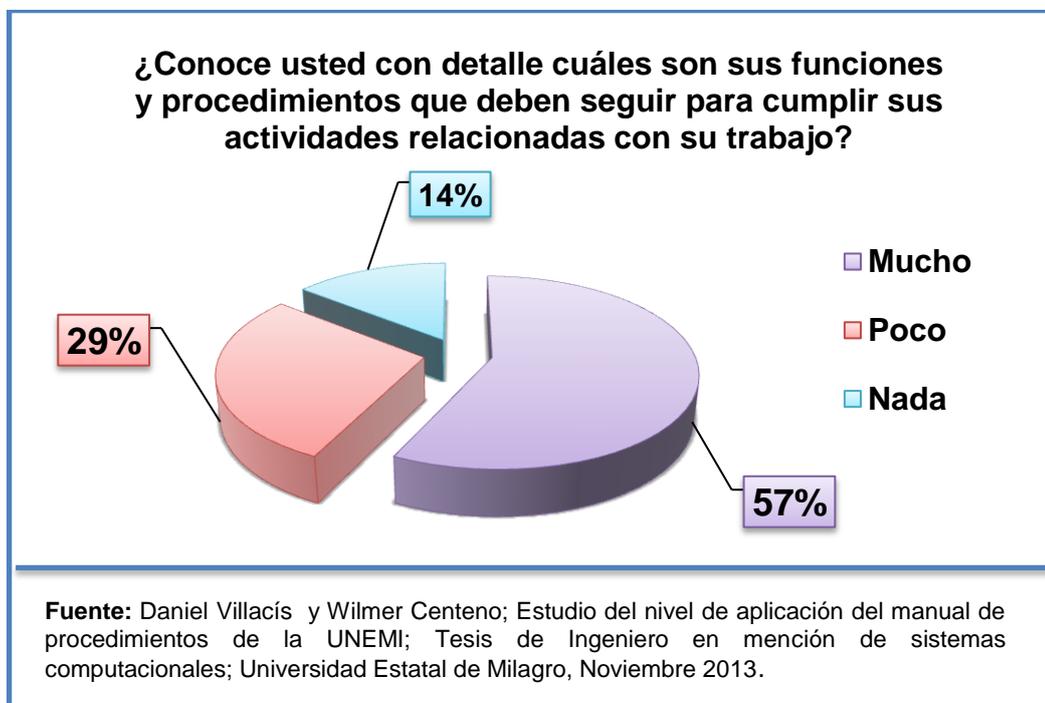
**Gráfico 2.** Nivel de consideración necesario de la Documentación de los Manuales de Políticas y Procedimientos

**Análisis:** De acuerdo a la opinión del personal administrativo se puede observar que la mayoría en un 53% considera muy necesario la documentación de Manuales de Políticas y Procedimientos, un 26% lo considera necesario, mientras que el 13% lo considera poco necesario y solamente una minoría del 8% no lo considera para nada necesaria la documentación de los Manuales de Políticas y Procedimientos.

**Conclusión:** Es así como se observa que, la gran mayoría del personal administrativo reconoce la necesidad de manejar la documentación de Manuales de Políticas y Procedimientos, aunque pocos no la consideran tan necesario, lo cual también nos hace notar la urgencia de estimularlos a que comprendan lo beneficioso de manejar la documentación de Manuales de Políticas y Procedimientos.

### Pregunta 3

¿Conoce usted con detalle cuáles son sus funciones y procedimientos que deben seguir para cumplir sus actividades relacionadas con su trabajo?



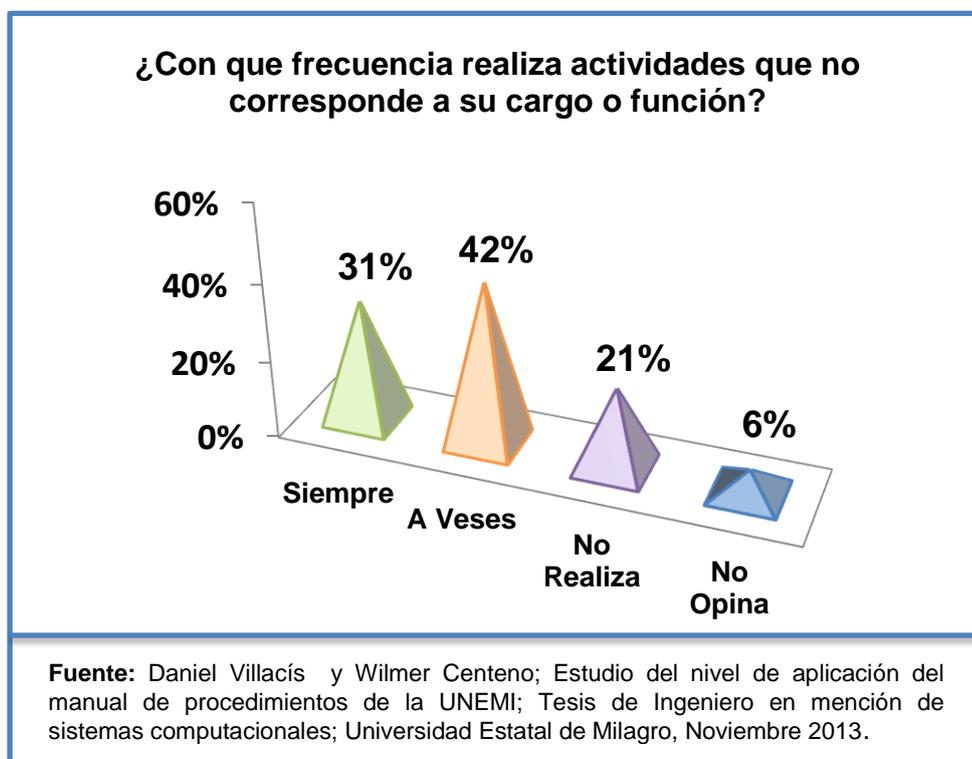
**Gráfico 3.** Conocimiento de sus Funciones y Procedimientos para cumplir sus actividades relacionado con su trabajo

**Análisis:** En el resultado obtenido de las encuestas al personal administrativo, se observa que el 57% conoce sus funciones y procedimientos a seguir para cumplir sus actividades relacionadas con su trabajo, mientras que el 29% poco conoce al respecto y por último un 14% ni siquiera conoce sus funciones y procedimientos a seguir para cumplir sus actividades relacionadas con su trabajo.

**Conclusión:** Es preocupante que aún exista Personal Administrativo que no tenga ideas claras acerca de sus funciones y procedimientos a seguir, para cumplir sus actividades relacionadas con su trabajo en los departamentos mencionados, de ahí que veamos urgente el hacer hincapié al respecto, con el propósito de detectar las falencias existentes, corregirlas y así brindar un trabajo de calidad.

#### Pregunta 4

¿Con qué frecuencia realiza actividades que no corresponde a su cargo o función?



**Gráfico 4.** Frecuencia si realiza actividad que no corresponde a su cargo o función

**Análisis:** El Personal Administrativo cuando son consultados sobre con qué frecuencia realiza actividades que no corresponden a su cargo o función, el 73% indica entre siempre y a veces, el 21% dice no realizar otras actividades que no correspondan a su cargo o función de los departamentos mencionados, mientras que el 6% se abstiene de opinar.

**Conclusión:** Es así como se evidencia que la mayoría del personal administrativo con frecuencia realiza actividades que no corresponden a su cargo o función, todo debido a que no se maneja el manual de políticas y procedimientos. Lo cual conlleva a enfatizar en la necesidad imperiosa de un mayor control al personal administrativo en los departamentos mencionados.

## Pregunta 5

¿Está usted de acuerdo con la estructura organizacional actual del Departamento?

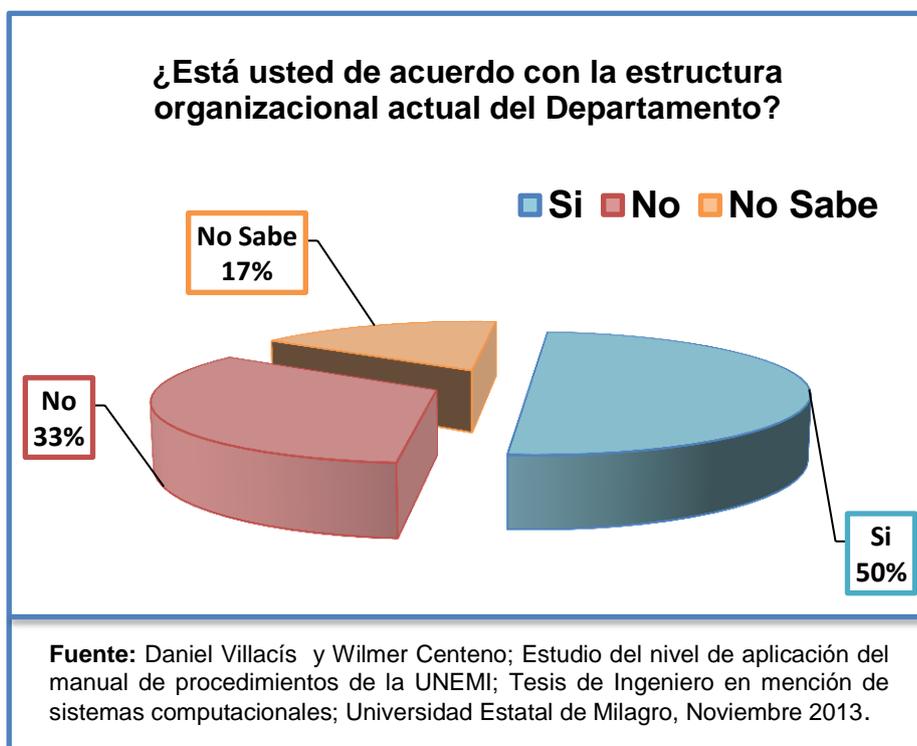


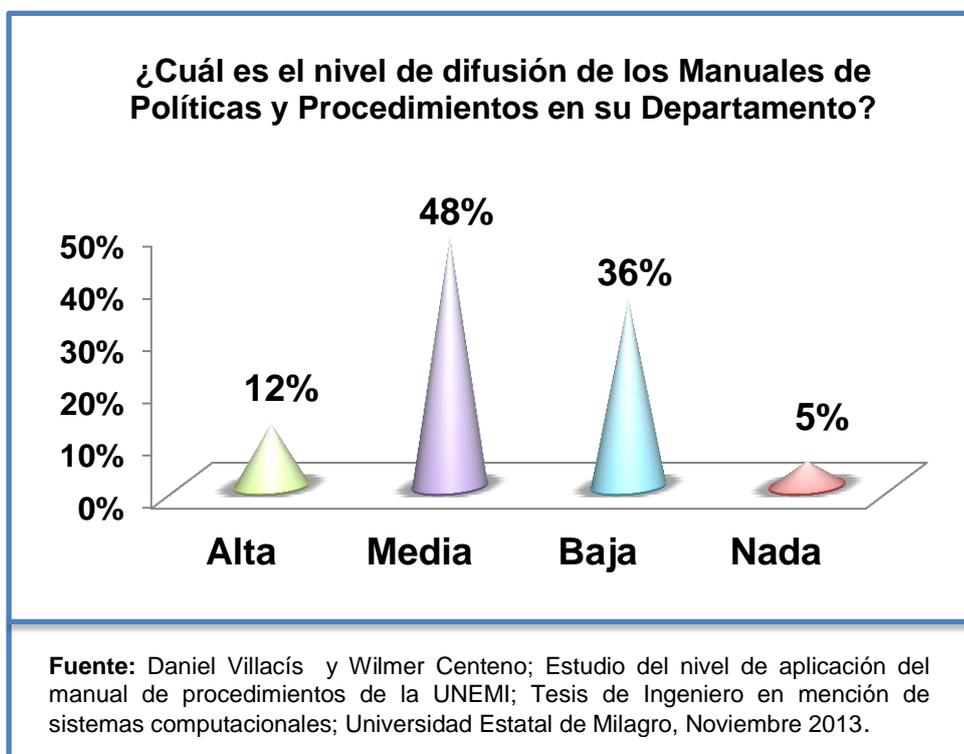
Gráfico 5. Estructura organizacional actual del Departamento

**Análisis:** El 50% de los encuestados corresponden al personal administrativo que están de acuerdo con la estructura organizacional actual de los departamentos, mientras que el 33% y 17% corresponden a que no están de acuerdo con la estructura organizacional de los departamentos.

**Conclusión:** Aunque la mitad del personal administrativo está de acuerdo con la estructura organizacional actual del departamento, es preocupante que la otra mitad no esté de acuerdo, o peor aún desconozcan sobre el tema, por lo tanto los Departamentos mencionados deben capacitar y/o brindar información al Personal Administrativo, acerca de cómo está estructurado actualmente el Departamento y así realicen mejor sus labores.

## Pregunta 6

¿Cuál es el nivel de difusión de los Manuales de Políticas y Procedimientos en su Departamento?



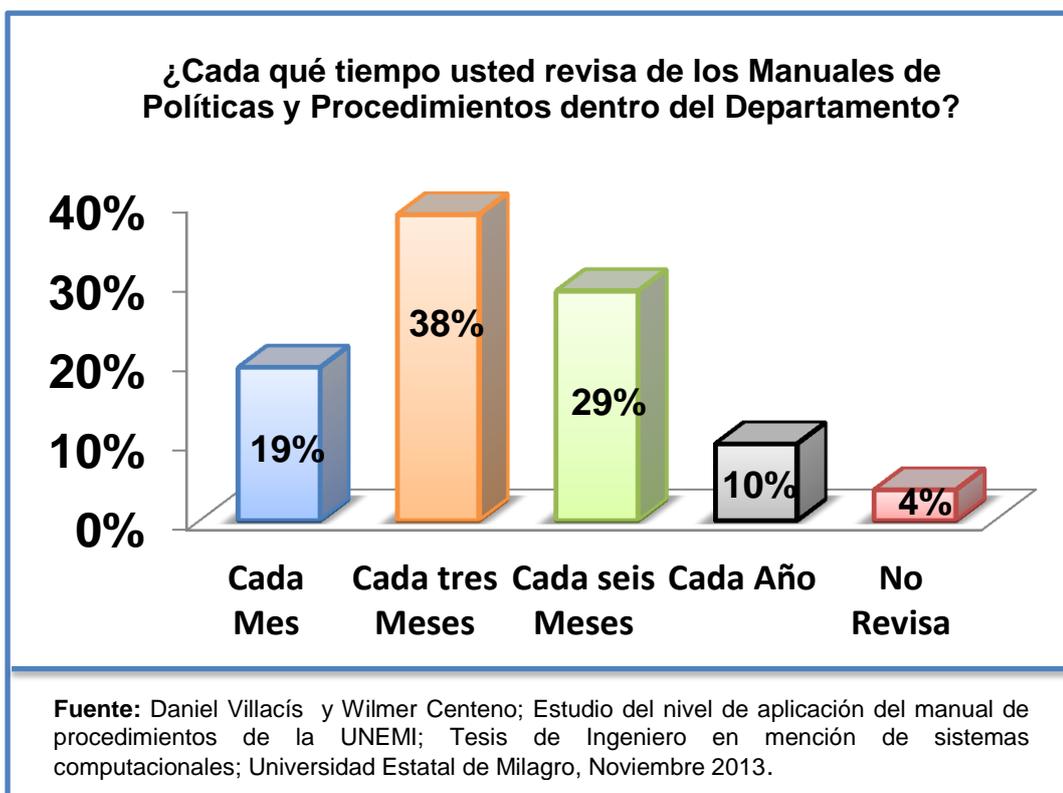
**Gráfico 6.** Nivel de difusión de los Manuales de Políticas y Procedimientos en su Departamento

**Análisis:** Considerando el resultado de esta encuesta realizada, el mayor porcentaje es el 60% perteneciente a los niveles alta y media de difusión de los Manuales de Políticas y Procedimientos, mientras que, el menor porcentaje 40% corresponde a los niveles nada y baja, a las Dependencias mencionadas.

**Conclusión:** Cabe destacar que aún existe un porcentaje considerable, exactamente el 40% que reconoce un mínimo nivel de difusión de los manuales de políticas y procedimientos, por lo que mediante la propuesta del presente proyecto se busca lograr una difusión de alto nivel de los manuales de políticas y procedimientos en las dependencias mencionadas.

## Pregunta 7

¿Cada qué tiempo usted revisa los Manuales de Políticas y Procedimientos dentro del Departamento?



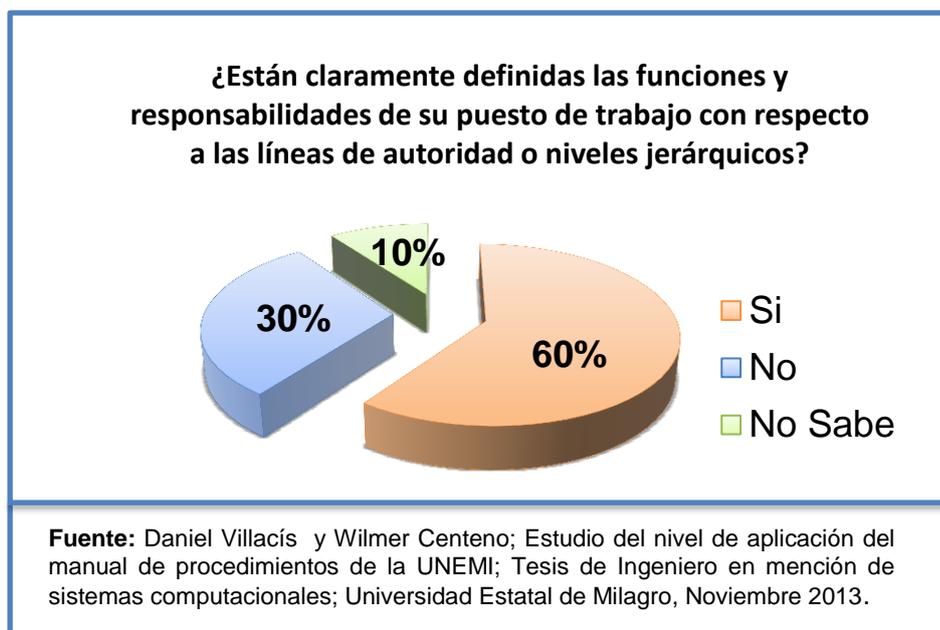
**Gráfico 7.** Revisado los Manuales de Políticas y Procedimientos dentro del Departamento

**Análisis:** El personal administrativo al ser consultados en cuanto a cada qué tiempo revisan los manuales de políticas y procedimientos en los departamentos mencionados, resultó que un 38% lo hace cada tres meses, el 29% cada seis meses, el 19% indica cada mes, mientras que, el 10% dicen revisarlos cada año y por último el 4% ni siquiera revisan tales manuales.

**Conclusión:** Se puede notar como los Manuales de Políticas y Procedimientos en los Departamentos indicados, no son valorados por el personal administrativo competente, cuando debería ser lo primordial para ellos, ya que su revisión mensual los orientará a recordar cómo llevar a cabo sus funciones de la mejor manera.

## Pregunta 8

¿Están claramente definidas las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo con respecto a las líneas de autoridad o niveles jerárquicos?



**Gráfico 8.** Funciones y Responsabilidades el puesto de su trabajo con respecto a líneas de Autoridad o Niveles Jerárquicos

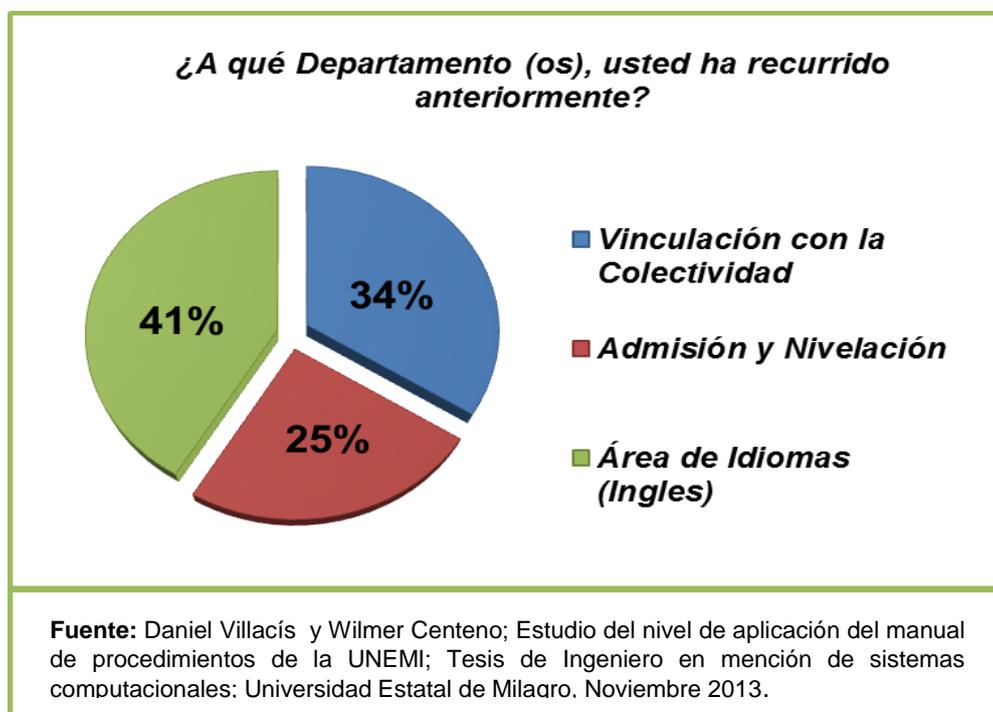
**Análisis:** El 60% de los encuestados indican tener claramente definidas las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo con respecto a las líneas de autoridad, mientras que el 30% no tiene claro conocimiento sobre los niveles jerárquicos y un 10% ni siquiera tiene idea respecto al tema.

**Conclusión:** A pesar de que la mayoría en un 60% conoce claramente sus funciones, responsabilidades y el orden jerárquico que se debe respetar, por otro lado, sí preocupa el que en un 40% siendo ese un porcentaje considerable, no tenga claro el tema, ya que esto pudiera ocasionar falencias en su accionar, por lo que se recomienda urgente capacitación así brindar un trabajo de calidad respetando a las líneas de autoridad o niveles jerárquicos en los Departamentos mencionados.

## ENCUESTAS REALIZADAS A LOS ESTUDIANTES Y DOCENTES

### Pregunta 1

¿A qué Departamento (os), usted ha recorrido anteriormente?



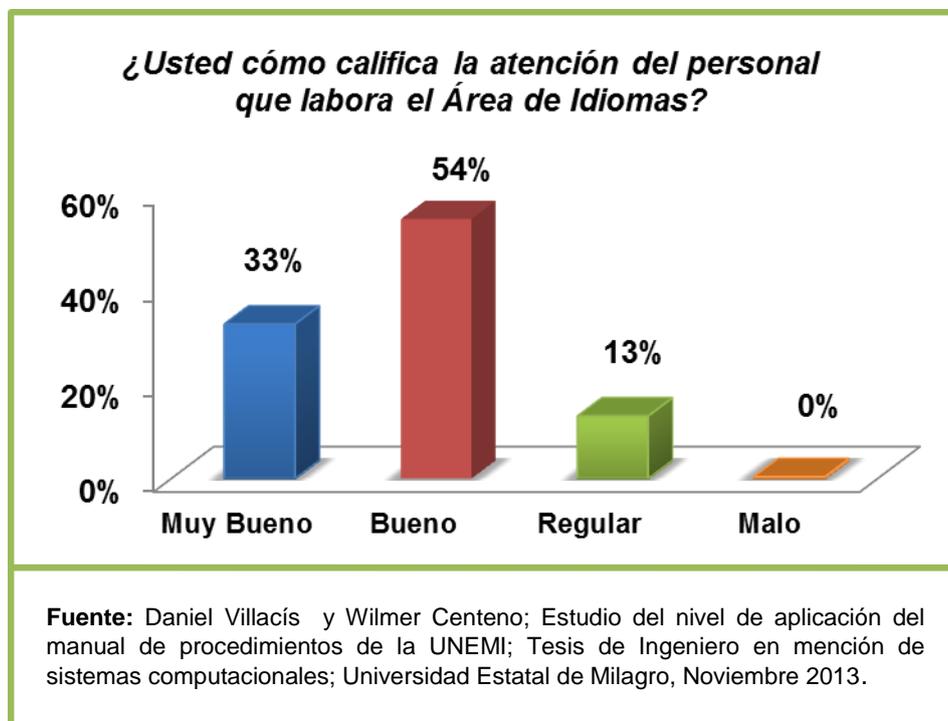
**Gráfico 9.** Resultado de las visitas de los departamentos de: Vinculación con la Colectividad, Admisión y Nivelación y Área de Inglés de la UNEMI

**Análisis:** El 41% de los encuestados ha visitado el Departamento de Área de Idiomas, en cambio el 34% ha visitado el Departamento de Vinculación con la Colectividad, y un 25% ha visitado el Departamento de Admisión y Nivelación.

**Conclusión:** Tales resultados indican que el Departamento más visitado es el de Área de Idiomas, deduciendo que es porque allí se imparten las clases de Inglés, caso contrario tampoco fuera tan visitado, mientras que, los demás departamentos no reciben constantes visitas de los estudiantes; por ende se sugiere informar a toda la comunidad educativa en cuanto a los servicios que brindan los demás departamentos, tanto el de Vinculación con la Colectividad así como el de Admisión y Nivelación, ya que siendo estos nuevos, deberíamos obtener de ellos el mayor provecho.

## Pregunta 2

¿Usted cómo califica la atención del personal que labora en el Área de Idiomas?



**Gráfico 10.** Calificación del Personal que labora en el departamento de Área de Inglés

**Análisis:** El gráfico estadístico nos da a conocer que el 87% de los estudiantes consideran que la atención del personal del Área de Idiomas es entre muy bueno y bueno, y apenas un 13% considera regular la atención.

**Conclusión:** Ante tales resultados, se puede indicar que la buena o muy buena atención que presta el personal que labora en el Área de Idiomas, es la que precisamente hace más placentera la visita a tal departamento, sin embargo, el que un tanto por ciento haya indicado que es regular la atención allí prestada, pudiera deberse a que no hay el personal suficiente para poder satisfacer las necesidades de todo el estudiantado que allí acude, en este caso se sugiere brindar una correcta motivación y capacitación al personal que labora, así ofrecer siempre una muy buena atención al estudiante o cliente.

### Pregunta 3

¿Qué satisfecho está usted con los servicios que presta del Departamento de Área de Idiomas?

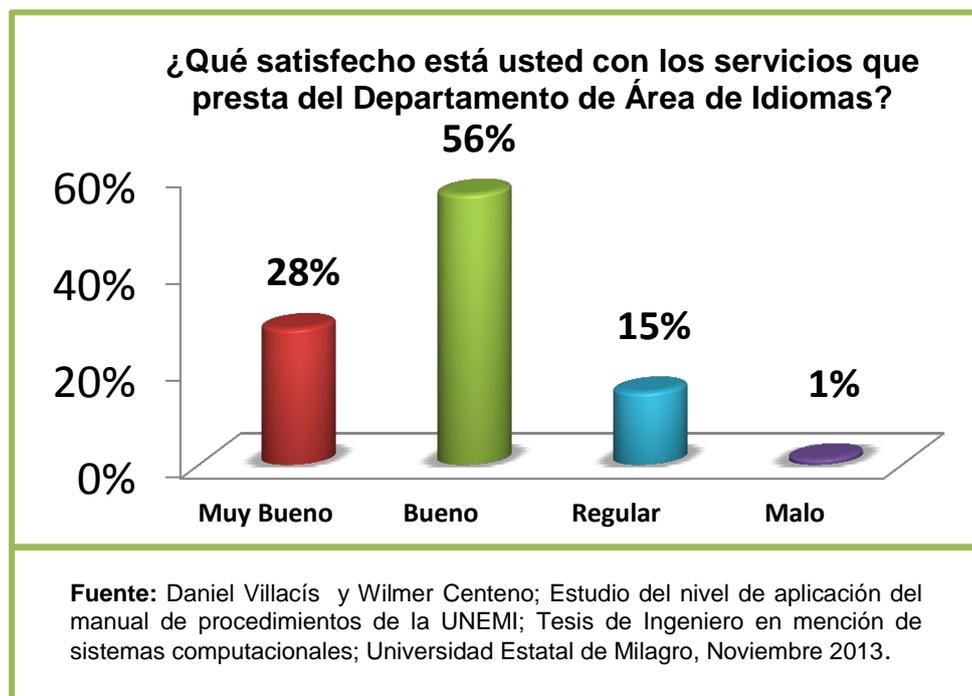


Gráfico 11. Calificación del Servicio que presta el departamento de Área de Inglés

**Análisis:** En cuanto a la satisfacción que tienen los encuestados, respecto a los servicios que presta el Departamento del Área de Idiomas, señalan en un 84% ser este entre muy bueno y bueno, un 15% considera que sus servicios son regulares y el 1% indica que hay malos servicios.

**Conclusión:** Gracias a los resultados obtenidos, se infiere que los servicios que presta el Departamento de Área de Idiomas son buenos, sin embargo, el deseo de todos es que se brinde un excelente servicio, para lo cual será necesario la renovación de los equipos audiovisuales, así como mejorar el ofrecimiento de los módulos, en otros idiomas tal vez, como en francés, italiano y mandarín, y en cuanto al aprendizaje éste debe ser muy interactivo para los estudiantes, de esa manera, ofrecerán excelentes servicios en el Área de Idiomas.

#### Pregunta 4

¿Conoce usted las políticas y reglamentos del laboratorio de Área de Idiomas, cuando usted realiza sus prácticas?

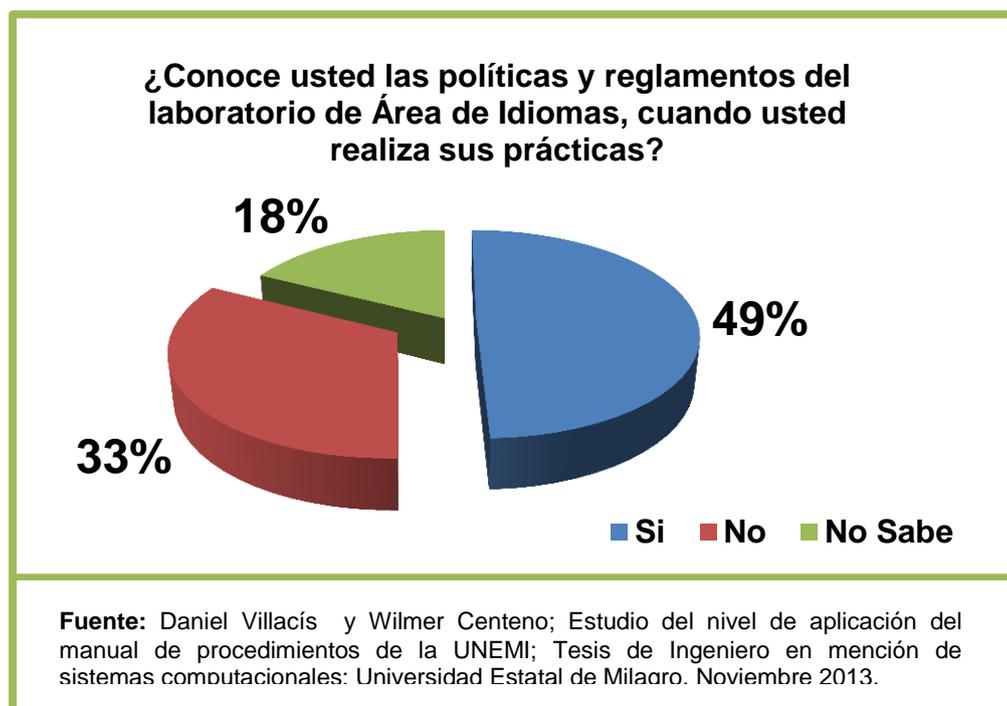


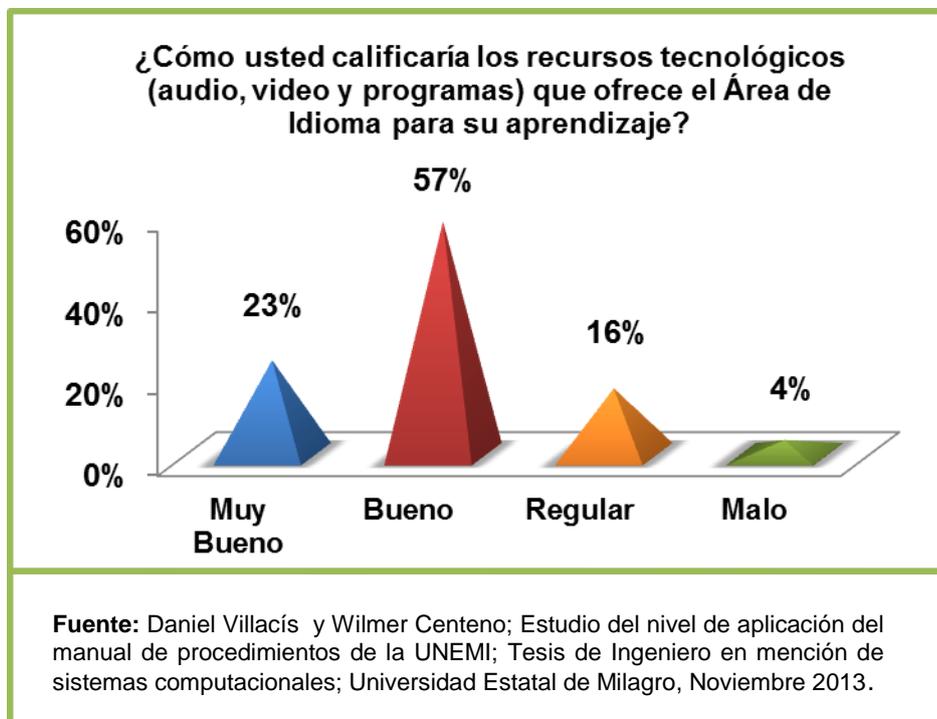
Gráfico 12. Conocimiento de Políticas y Reglamentos del Laboratorio de Área de Inglés

**Análisis:** Según los resultados obtenidos el 49% de los encuestados afirma tener conocimiento de las Políticas y Reglamentos del laboratorio del Área de Idioma (Inglés) al realizar sus prácticas, pero existe un porcentaje, el 33% que afirma no tener ese conocimiento, así como un 18% que ni siquiera sabe sobre aquello.

**Conclusión:** Como se puede observar, los estudiantes en su totalidad no conocen bien las políticas y reglamentos que deben regir al momento de realizar sus prácticas, por lo tanto se sugiere que los Coordinadores encargados o asignados al Laboratorio de Inglés den a conocer la información de las políticas y reglamentos del laboratorio de Área de Idiomas mediante capacitación a todo el estudiantado, para que cuando realicen sus prácticas, estos lo hagan de la mejor manera, sin ningún problema.

## Pregunta 5

¿Cómo usted calificaría los recursos tecnológicos (audio, video y programas) que ofrece el Área de Idiomas para su aprendizaje?



**Gráfico 13.** Calificación de los recursos Tecnológico de Área de Inglés

**Análisis:** De acuerdo a la opinión de los estudiantes y docentes en un 80% consideran las herramientas utilizadas en los laboratorios para las prácticas que presta el Área de Idiomas entre muy buena y buena, mientras que un 20% las consideran entre regular y malo.

**Conclusión:** De los resultados se puede indicar que los recursos tecnológicos que ofrece el Área de Idiomas para su aprendizaje son buenos, por lo que se recomienda para que tales recursos sean excelentes, dar constante mantenimiento de equipos, realizar las actualizaciones de programas, e incrementar los recursos tecnológicos necesarios para poder practicar la correcta pronunciación (Audio) en inglés, de tal manera habrá excelencia en las prácticas del Laboratorio de Inglés que realiza el estudiante.

## Pregunta 6

¿Usted cómo califica la atención por parte del personal que labora en el Área de Admisión y Nivelación?

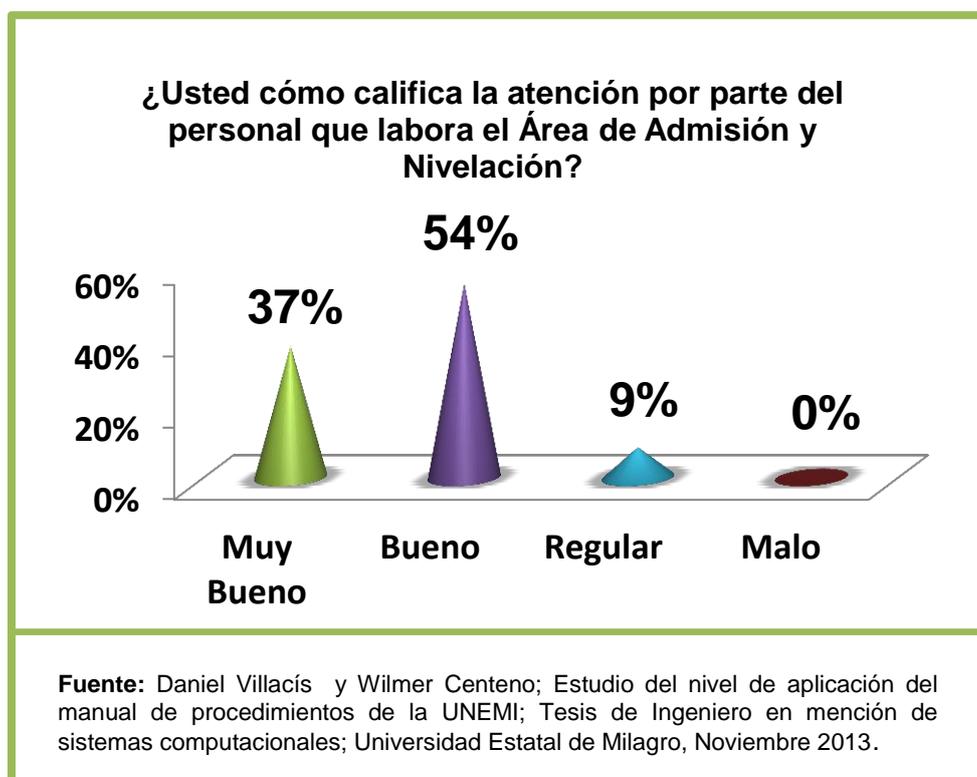


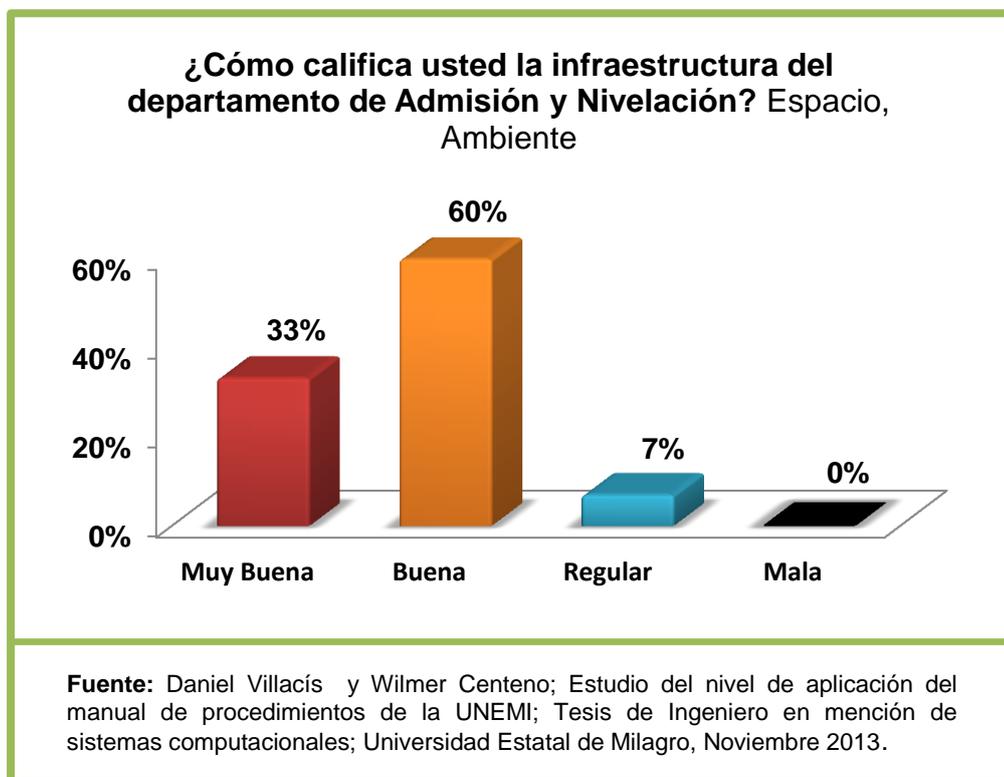
Gráfico 14. Calificación del Personal que labora el Área de Admisión y Nivelación

**Análisis:** Considerando el resultado de estas encuestas obtenidas, el 91% de los encuestados considera que la atención del personal del Área de Admisión y Nivelación se sitúa entre muy buena y buena, el 9% la considera regular.

**Conclusión:** Se puede indicar, que la atención que presta el personal que labora en el Área de Admisión y Nivelación mantiene un buen nivel, sin llegar a muy bueno, esto pudiera deberse a que dicho personal no ha recibido capacitación al respecto, además porque el Departamento, no cuenta con el personal suficiente para poder satisfacer las necesidades de los estudiantes, por lo que se recomienda poner asunto a ambas falencias para que así la UNEMI sea una Institución Educativa excelente en todo ámbito.

## Pregunta 7

¿Cómo califica usted la infraestructura del departamento de Admisión y Nivelación? Espacio, Ambiente.



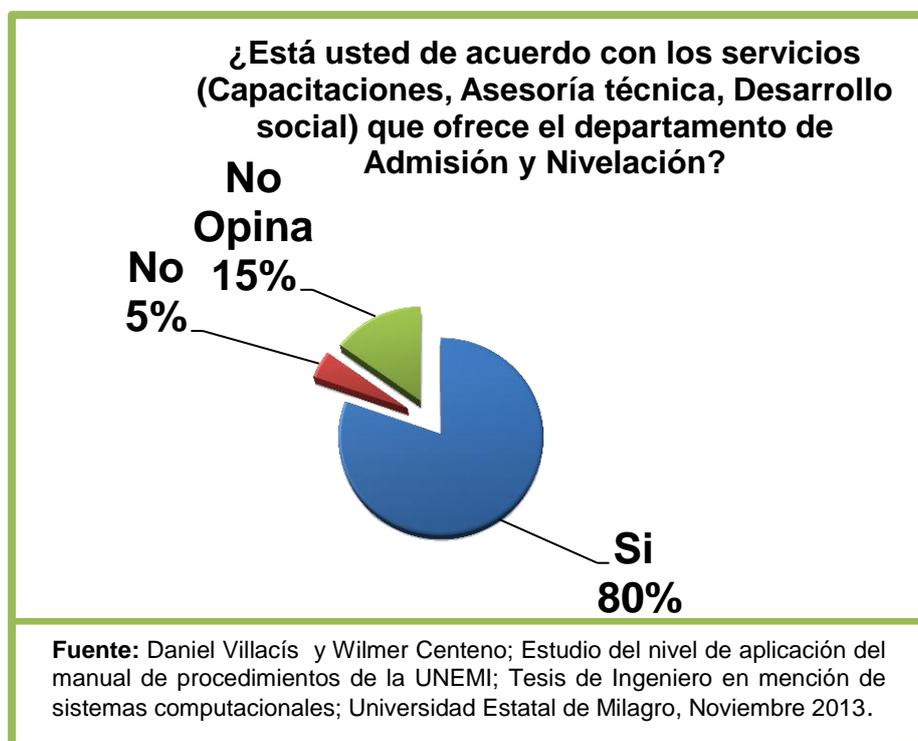
**Gráfico 15.** Calificación de la Infraestructura del departamento de Admisión y Nivelación

**Análisis:** De las encuestas realizadas a los estudiantes y docentes, se obtuvieron los siguientes resultados, sumado el 93% calificó la Infraestructura (Espacio o Ambiente) del Área de Admisión y Nivelación entre Muy Buena y Buena, y apenas el 7% la considera Regular.

**Conclusión:** Según los resultados arrojados podemos objetar que cualquier anomalía que se presenta en el Departamento de Admisión y Nivelación, no depende de su infraestructura en sí, ya que la mayoría de los estudiantes consideran que la infraestructura es muy buena, digna de una Institución Superior de tal nivel, por lo tanto toda anomalía surgida, es algo que fácilmente se podrá corregir con la debida capacitación sistemática y bien organizada.

## Pregunta 8

¿Está usted de acuerdo con los servicios (Capacitaciones, Asesoría técnica, Desarrollo social) que ofrece el departamento de Admisión y Nivelación?



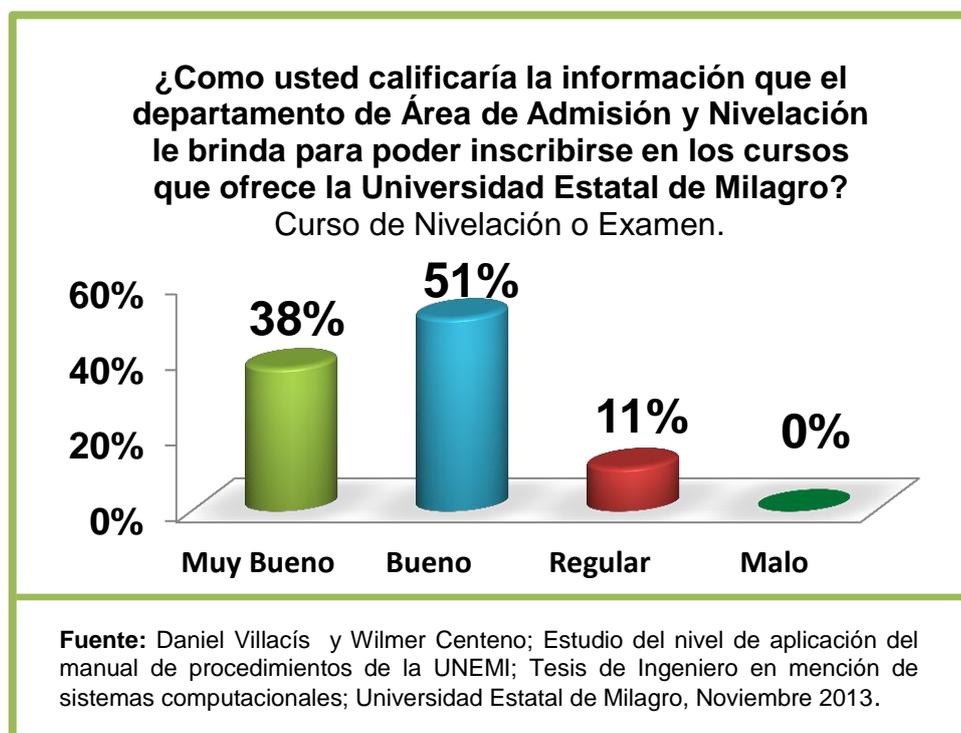
**Gráfico 16.** Acuerdo que los Servicios que ofrece el departamento de Admisión y Nivelación

**Análisis:** De las personas encuestadas el 80% sí está de acuerdo con los servicios (Capacitaciones, Asesoría Técnica, Desarrollo Social) que ofrece el Departamento de Admisión y Nivelación, mientras que el 15% dice estar en desacuerdo y otros, una minoría representada por el 5% prefiere no opinar.

**Conclusión:** Favorablemente la mayoría de los encuestados está de acuerdo con los servicios (Capacitaciones, Asesoría Técnica, Desarrollo Social) que ofrece el Departamento de Admisión y Nivelación, sin embargo, para satisfacer a la minoría, será necesario que el departamento mencionado socialice los servicios que ofrece a la comunidad universitaria.

## Pregunta 9

¿Cómo usted calificaría la información que el departamento de Área de Admisión y Nivelación le brinda para poder inscribirse en los cursos que ofrece la Universidad Estatal de Milagro? Curso de Nivelación o Examen.



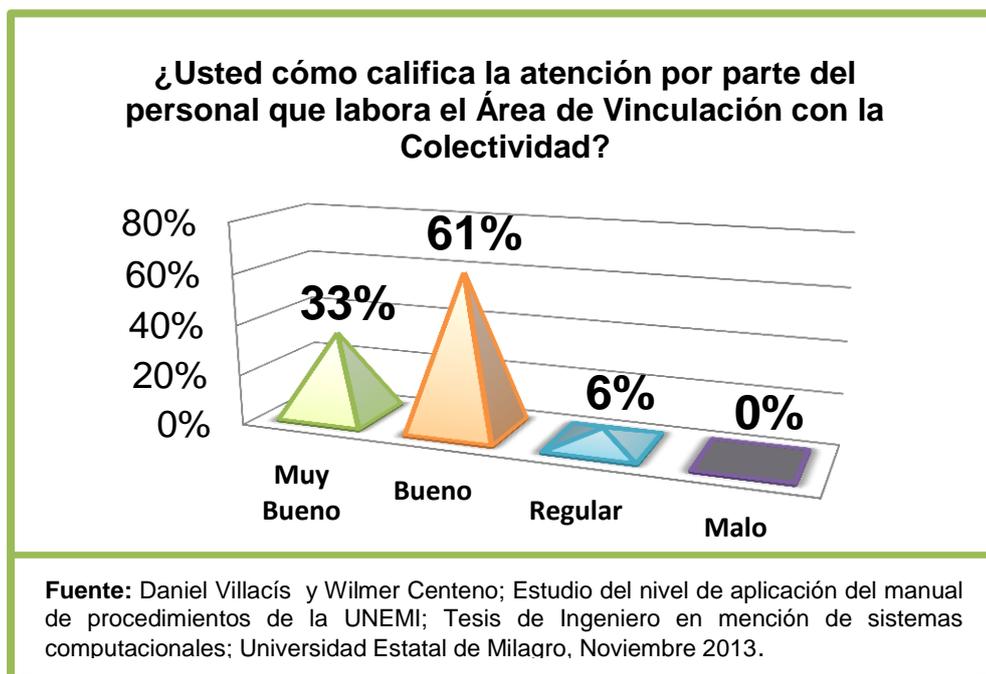
**Gráfico 17.** Calificación de la Información que brinda el departamento de Admisión y Nivelación

**Análisis:** De las encuestas, se obtuvo que el 89% de los estudiantes y docentes, considera entre muy buena y buena la información brindada por el Departamento de Admisión y Nivelación para poder inscribirse en los Cursos que la UNEMI ofrece, pero el 11% la considera regular.

**Conclusión:** De acuerdo con la encuesta realizada, se observa que el Departamento del Área de Admisión y Nivelación debe mejorar en cuanto a la utilización de más medios de comunicación, para transmitir la información sobre los cursos que ofrece la UNEMI y así cubrir las expectativas de todos los estudiantes para que estos accedan a las inscripciones respectivas.

## Pregunta 10

¿Usted cómo califica la atención por parte del personal que labora en el Área de Vinculación con la Colectividad?



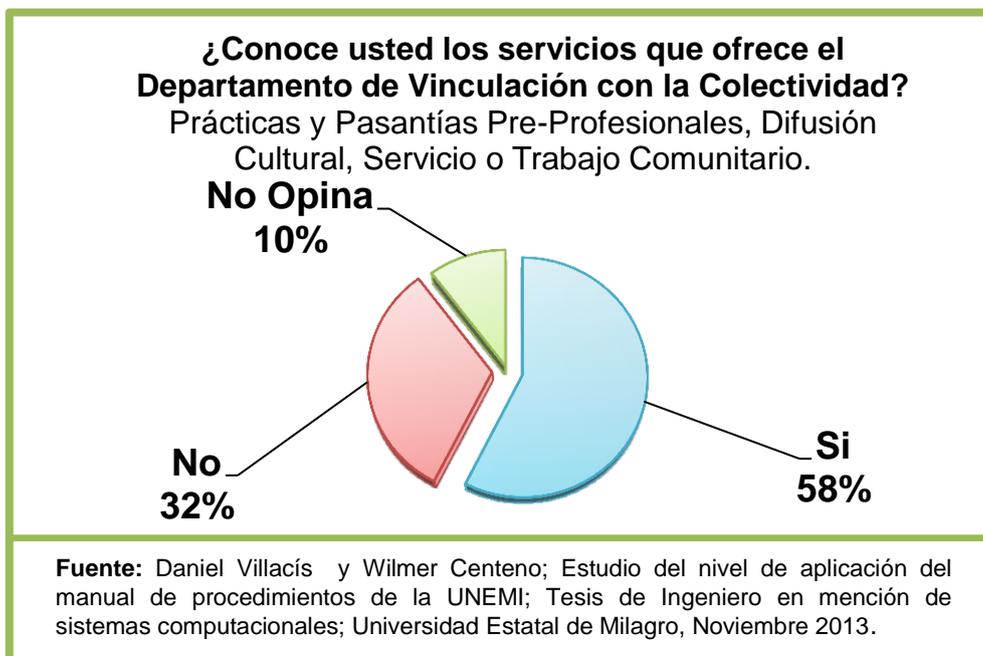
**Gráfico 18.** Calificación del personal que labora departamento de Vinculación con la Colectividad

**Análisis:** Considerando el resultado de estas encuestas, se observa que el 94% de los encuestados considera que la atención del personal del Área de Vinculación con la Colectividad se sitúa entre muy buena y buena, mientras que solo el 9% la considera regular.

**Conclusión:** Ante tales resultados cabe indicar, que la atención brindada por el personal que labora en el Área de Vinculación con la Colectividad mantiene un buen nivel, sin llegar a muy bueno, esto pudiera deberse a que dicho personal no ha recibido capacitación al respecto, además porque el Departamento, no cuenta con el personal suficiente para poder satisfacer las necesidades de los estudiantes, por lo que se recomienda poner asunto a ambas problemáticas para que así la UNEMI sea una Institución Superior de excelencia en todo ámbito.

## Pregunta 11

¿Conoce usted los servicios que ofrece el Departamento de Vinculación con la Colectividad? Prácticas y Pasantías Pre-Profesionales, Difusión Cultural, Servicio o Trabajo Comunitario.



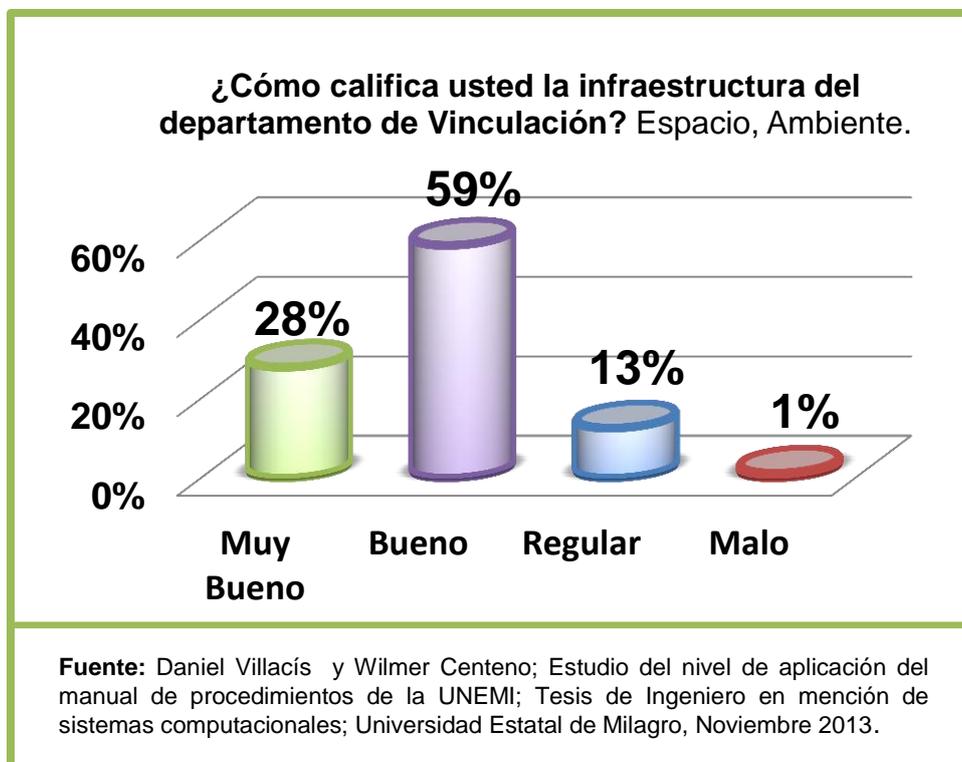
**Gráfico 19.** Conocimiento de los servicios que ofrece el departamento de Vinculación con la Colectividad

**Análisis:** Según los resultados obtenidos, el 58% de los encuestados afirma tener conocimiento de los servicios que ofrece el Departamento de Vinculación con la Colectividad (Prácticas, Pasantías Pre-Profesionales, Difusión Cultural, Servicio o Trabajo Comunitario), pero existe un porcentaje, como lo es el 32% que afirma no conocer al respecto, así como un 10% que prefiere no emitir opinión.

**Conclusión:** Como se puede observar, los estudiantes en su totalidad no conocen bien los servicios que ofrece el Departamento de Vinculación con la Colectividad (Prácticas, Pasantías Pre-Profesionales, Difusión Cultural, Servicio o Trabajo Comunitario), por lo tanto, se sugiere que las máximas autoridades de dicho departamento, difundan esa información a los universitarios, para que éstos a su vez la reproduzcan a los demás miembros de la comunidad y todos se beneficien de la misma.

## Pregunta 12

¿Cómo califica usted la infraestructura del departamento de Vinculación con la Colectividad? Espacio, Ambiente.



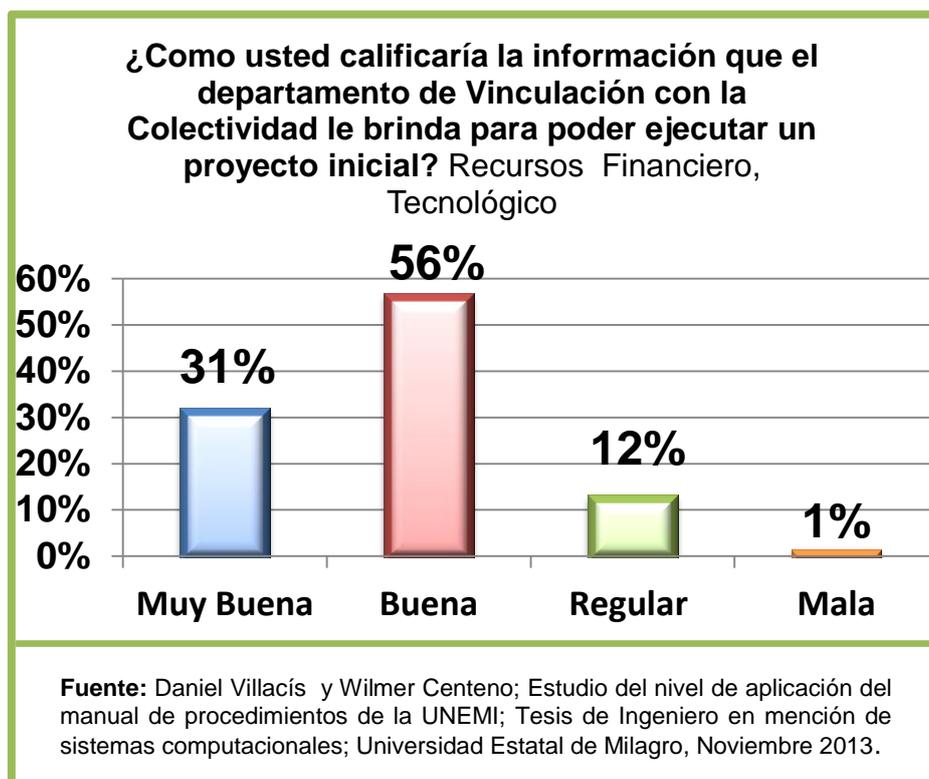
**Gráfico 20.** Calificación de la infraestructura del departamento de Vinculación con la Colectividad

**Análisis:** De las encuestas realizadas a los estudiantes y docentes se obtuvo que, sumado el 87% calificó la Infraestructura (Espacio o Ambiente) del Área del Departamento de Vinculación con la Colectividad entre muy buena y buena, mientras que, el 14% la considera regular y apenas el 1% la considera mala.

**Conclusión:** Según los resultados arrojados podemos resaltar que cualquier anomalía presentada en el Área del Departamento de Vinculación con la Colectividad, no depende de su infraestructura, ya que ésta es considerada muy buena por la mayoría de los estudiantes, por lo tanto toda falencia existente, es algo que fácilmente se podrá mejorar con la debida capacitación sistemática y correctamente organizada.

### Pregunta 13

¿Cómo usted calificaría la información que el departamento de Vinculación le brinda para poder ejecutar un proyecto inicial?  
Recursos Financiero, Tecnológico.



**Gráfico 21.** Calificación de la información que brinda para ejecutar un Proyecto inicial del Departamento de Vinculación con la Colectividad

**Análisis:** Las encuesta resultó, que sumado el 87% de los estudiantes y docentes, considera entre muy buena y buena la información brindada por el Departamento de Vinculación para la ejecución de un proyecto inicial, pero el 12% la considera regular y apenas el 1% la considera mala.

**Conclusión:** De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que el Departamento de Vinculación debe mejorar en cuanto a la utilización de más medios de comunicación, para transmitir información acerca de la ejecución de un proyecto inicial y así cubrir las expectativas de todos los estudiantes para que estos cumplan con el proyecto inicial sin mayor problema.

### 4.3 RESULTADOS

Los resultados nos permitieron conocer que los encuestados por parte de los Estudiantes, Docentes y Personal Administrativo tienen por escasa cualidad en los Departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS sobre los servicios, la Infraestructura, los Recursos Tecnológicos, la Información Departamental que presta para su aprendizaje y por otra parte la importancia en la aplicación de los Manuales de Políticas y Procedimientos, sin embargo no tienen actualizados ni documentados . Muchas de estas falencias se dan puesto que no realizan una adecuada revisión de los Manuales de Procesos de cada área, por ello consideran necesario la aplicación de este tipo de herramientas. En lo relacionado a estas encuestas realizadas indicaron que intervienen en los Departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.

Los encuestados indicaron que los Manuales de Políticas y Procedimientos sería un elemento eficaz en el desarrollo de los Departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS un objeto de estudio, cabe mencionar que a través de estas herramientas esta áreas podrán optimizar sus acciones y lograr una alta operatividad. En relación a las reuniones de trabajo, los encuestados indicaron que esta ayuda a la mejora continua, puesto que es donde se exponen las distintas necesidades de cada departamento y de esta manera poder suplir muchas falencias. Los encuestados indicaron que la revisión de cada pregunta que se le brindo hacia los Estudiantes, Docentes y Personal Administrativos, es una causa por las cuales existe problemas en los Departamentos mencionados, por ello se considera altamente viable que se realice una reestructuración de los Manuales de Políticas y Procedimientos, los cuales deben estar debidamente Documentados.

#### 4.4 VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

La propuesta se desarrollará en base al análisis de resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los Estudiantes, Docentes y Personal Administrativo que laboran en la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.

- ✓ Con los resultados de las encuestas realizadas al Personal Administrativo de los Departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y NIVELACIÓN. ASI COMO DEL ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, puesto que mayoritariamente responden, que en su práctica diaria de trabajo no cuentan con un Manual de Procedimientos para la realización de todas las actividades; se considera necesario simplificar determinadas actividades de los procesos actuales y así ayudar en la atención a los afiliados, en menor tiempo.
  
- ✓ La difusión de los Manuales de Políticas y Procedimientos se halló en nivel medio, esto se debe a que no hay una mayor organización o no cuenta con la revisión de la Documentación por parte del Personal Administrativo de los Departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y NIVELACIÓN ASI COMO DEL ÁREA DE INGLÉS se debe mejorar, para ello hay que tener un mejor control en la revisión y organización en los Departamentos mencionados para luego tener un nivel alto de su difusión.
  
- ✓ En cuanto a las actividades que realiza el Personal Administrativo, hay un porcentaje mayor que lleva a cabo otras actividades que no son las que le corresponden, mientras que una minoría ni siquiera sabe cuáles son las actividades que le competen, esto se debe a que no hay un adecuado control de dichas actividades que se realizan dentro de los Departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y NIVELACIÓN, ASI COMO DEL ÁREA DE INGLÉS.

- ✓ En cuanto al intervalo de tiempo en el cual realizan la revisión de los Manuales de Políticas y Procedimientos los del Personal Administrativo de los Departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y NIVELACIÓN, ASI COMO DEL ÁREA DE INGLÉS, lo revisan cada seis meses, siendo que lo recomendable para tener un mayor control y mejor eficiencia en las labores encomendadas, su revisión debe ser mensual.
  
- ✓ Los resultados de la encuesta dirigida a los estudiantes y docentes determinan que las vistas a los Departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y NIVELACIÓN, ASI COMO DEL ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO en forma mayoritaria no son eficientes, por ende debe emplearse los medios necesarios para mejorarla.
  
- ✓ En cuanto a los resultados de la encuesta dirigida a estudiantes y docentes, determinan que la atención de las Dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y NIVELACIÓN, ASI COMO DEL ÁREA DE INGLÉS en forma mayoritaria, no es lo suficientemente eficiente, ya que deben recibir capacitación sistemática para ello e incrementar el personal de atención
  
- ✓ El nivel de servicios ofrecidos por los Departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y NIVELACIÓN, ASI COMO DEL ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO aportan de manera directa o indirecta en el desarrollo de las actividades académicas y administrativas que se realizan, por lo que mejorar el grado de servicio, dando a conocer todo sus beneficios, involucra también mejorar la satisfacción de estudiantes y clientes en cuanto a su formación académica, aportando así al cumplimiento de los objetivos institucionales.

- ✓ Por otro lado el nivel de la Infraestructura de los Departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y NIVELACIÓN, ASI COMO DEL ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO resultan estar en buen estado, por ello cabe destacar que cualquier anomalía presentada en los diferentes departamentos, no depende de su infraestructura, ya que ésta es considerada muy buena por la mayoría de los universitarios, más bien toda dificultad presentada, fácilmente se podrá solucionar con la debida capacitación sistemática y correctamente organizada.
  
- ✓ En cuanto al resultado de las encuetas realizadas sobre el nivel de la información que ofrecen los Departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y NIVELACIÓN, ASI COMO DEL ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO se lo halló en buen nivel, esto se debe a que no hay una correcta capacitación o información, lo cual conlleva a proponer a quienes laboran en tales departamentos, que impartan una buena capacitación para socializar dicha información, sobre lo que tiene u ofrece la Institución para sus estudiantes o aspirantes a universitarios, haciendo esto también se cooperará para alcanzar la excelencia deseada, en todo ámbito de nuestra alma máter.

## **CAPITULO V PROPUESTA**

### **5.1 TEMA**

“Actualizar y/o documentar los Manuales de Procesos, para los Departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, para una mejora de las Dependencias mencionadas”

### **5.2 JUSTIFICACIÓN**

El tema propuesto se lo justifica debido a la FALTA DE ACTUALIZACIÓN o DOCUMENTACIÓN de los manuales de procedimientos de los departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, esta deficiencia administrativa ha permitido una baja operatividad de las áreas a pesar de la importancia que representa para la institución educativa, motivo por el cual se han planteado objetivos que se deberán cumplir para lograr un buen resultado de este trabajo. La propuesta tiene la finalidad de actualizar o documentar los manuales de procedimientos, para que los departamentos mencionados puedan trabajar con eficacia, cumpliendo con las obligaciones y necesidades del área y de los demás departamentos de esta entidad.

Se detallaran los aspectos de factibilidad administrativa, presupuestaria y legal que rigen este proyecto, así mismo se detallaran los impactos que causaran este trabajo, también se indicaran los lineamientos seguidos para establecer el éxito de la propuesta.

### **5.3 FUNDAMENTACIÓN**

#### **Objetivos de las políticas**

- ✓ Ser congruentes con la misión y el plan básico de la institución.
- ✓ Entender de una manera correcta las necesidades de los clientes.
- ✓ Mejorar la delegación de responsabilidades.
- ✓ Lograr que las funciones sean llevadas a cabo con eficiencia.
- ✓ Reglamentar las funciones desempeñadas dentro de las entidades.

### **5.4 OBJETIVOS**

#### **5.4.1 Objetivo General**

Actualizar y Documentarlos los Manuales de Procesos en los departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, con el fin de optimizar las gestiones internas como de los demás áreas, para potenciar la eficiencia y eficacia del talento humano.

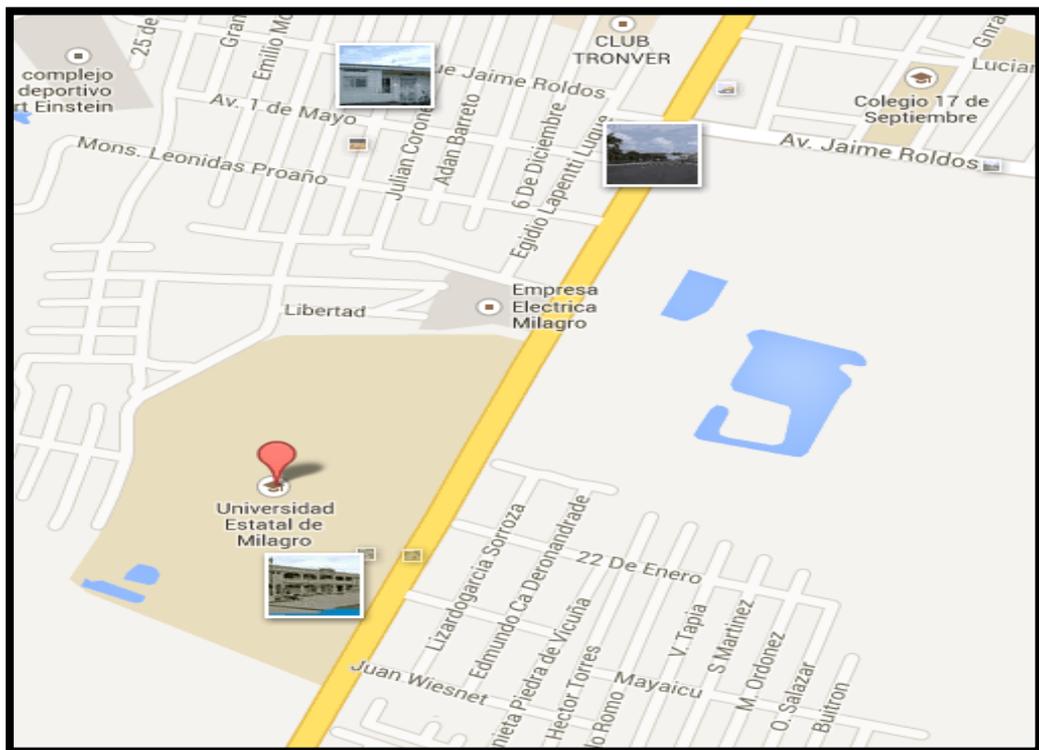
#### **5.4.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Establecer la estructura de los departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.
- ✓ Definir las funciones.
- ✓ Establecer los manuales de procesos para cada entidad.

## 5.5 UBICACIÓN

Los Departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS se encuentra ubicado en el área administrativa de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, donde cada Departamento tiene su Personal Administrativo y Docentes que laboran, en algunos Departamentos aparte del Personal Administrativo y Docentes, también se encuentran inmerso los Estudiantes.

**Figura 10.** Observamos donde se encuentra ubicado Los Departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO:



**Figura 10.** Ubicación de los Departamentos de: Vinculación con la Colectividad, Admisión y Área de Inglés de la Universidad Estatal de Milagro

## **5.6 FACTIBILIDAD**

### **5.6.1 Factibilidad Administrativa**

La Gestión en los Departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS han brindado la información correspondiente a las actividades Administrativas que llevan, lo cual ha permitido la elaboración de una actualización de los Manuales de Políticas y Procedimientos para una mejor eficiencia y eficacia en los resultados de dichas funciones.

### **5.6.2 Factibilidad Legal**

Este requerimiento de actualización y documentación organizacional que asume la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, a su vez se encuentra de acuerdo a las disposiciones legales que actualmente expide el Ministerio de Educación SENESCYT conjuntamente con el Gobierno Actual, su desarrollo se debe adaptar a la Norma Técnica de Diseño de Reglamento o Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional Por Procesos de las cuales se hace referencia.

### **5.6.3 Factibilidad Presupuestaria**

A continuación indicaremos los materiales y suministros empleados, para la implementación de esta propuesta, es decir los Recursos Humanos, Técnicos y Financieros.

### **5.6.4 Factibilidad Técnica**

Los Departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS cuentan con infraestructuras adecuadas para una implementación correcta de los Manuales de Procesos, el Departamento ÁREA DE INGLES cuenta con equipo y un sistema adecuado para una correcta ejecución de las tareas para dicha dependencias. Áreas en la cual se implementaran rediseños o documentaciones de manuales de funciones.

## **5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

“Actualizar y/o documentar los Manuales de Procesos, para los Departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, para una mejora de las Dependencias mencionadas”

### **METODOLOGIA DEL TRABAJO**

#### **1.- Levantamiento de Información**

Para levantar todo este material de información, como primer paso fue solicitar información a los Departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, en donde el personal que laboran ahí brindo la ayuda pertinente las persona encargadas para brindarnos los datos necesarios para culminar con este proyecto.

Las personas encargadas de cada departamento tenían la disponibilidad y paciencia de facilitarnos la información en el tiempo que requería a través de entrevistas relacionadas al tema propuesto, esta gestión tuvimos que realizar un sin número de ocasiones, para recoger información necesaria, con el fin de llegar a la culminación de este proyecto. Cabe mencionar que también se pudo contar con la colaboración de los Estudiantes y Docentes para las encuestas realizadas que estaban inmersos a los distintos Departamentos mencionados, quienes aportaron con su predisposición a las encuestas realizadas para la reestructuración de los manuales de procedimientos.

#### **2.- Técnicas de investigación**

El desarrollo de este trabajo permitió la utilización de técnicas investigativas para la obtención de la información directa del grupo, con el fin de identificar las causas que generaron la problemática planteada.

Como técnica principal se utilizó las encuestas y entrevistas las cuales nos permitieron obtener datos veraces sobre las situaciones actuales de los departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, determinando así la necesidad de rediseñar o documentar los Manuales de Procedimientos correspondientes a cada Departamento. Tales manuales serán entregados a la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería en donde el Directivo principal de esta Unidad Académica será el/la encargado(a) de entregar los manuales a cada departamento que ha sido tomado para este proyecto, de esta manera se contribuirá a la optimización de proceso en dichos departamentos.

### **3.- Análisis de la información.**

Una vez terminado los días de investigación en los Departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS, se pudo recopilar información para culminar con este trabajo, aunque tales datos no respondían a las diferentes necesidades dudas con respecto a este proyecto.

Debido a las falencias internas y externas que presenta esta área, es decir que no están debidamente distribuidas las funciones de cada departamento, razón por la cual una sola persona realiza muchas labores que representan proceso delicados al momento de ejecutarse.

Cabe recalcar que la información recibida por estos departamentos fue buena, pero no la suficiente para determinar todas las necesidades existentes en estos departamentos, como el hacer más práctico y rápidos sus jornadas laborales.

### **5.7.1 Actividades**

- 1.- Socializar la propuesta ante las comunidades, autoridades del establecimiento educativo y beneficiarios de este trabajo.
- 2.- Coordinar el funcionamiento en los departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS y facilitar el uso mediante sobre la atención del Personal Administrativa, los Servicios, la Infraestructuras, los Recursos Tecnológicos, la Información departamental que presta para su aprendizaje y los Manuales de Políticas y Procedimientos un horario compatible con las actividades respectivas.
- 3.- Elaboración del cronograma de trabajo para el proyecto sobre los Manual de Políticas y Procedimiento del Personal Administrativo.
- 4.- Taller de capacitación del Personal Administrativa y Docente sobre el Manual de Políticas y Procedimiento funcionamiento en los departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS y normas técnicas.

Esta propuesta se concreta en primera instancia con la organización y desarrollo de capacitación al Personal Administrativo y Docente sobre las funciones y servicios en los departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS que forman parte de la ejecución de este proyecto.

Los temas o preguntas que se contemplarán en este entrenamiento se refieren a aspectos teóricos y prácticos cuyo aprendizaje garantiza la formación de los Manuales de Procesos profesional.

De adecuado uso sobre la atención del Personal Administrativa, los Servicios, la Infraestructuras, los Recursos Tecnológicos, la Información Departamental que presta para su aprendizaje y los Manuales de Políticas y Procedimientos.

**5.-** Elaboración de encuestas en los departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS para difundir sus funciones y servicios que cuenta cada uno de los Departamentos mencionados.

**6.-** Investigación mediante Levantamiento de Información, las necesidades reales de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.

**7.-** Evaluación de la aplicación de los Manuales de Políticas y Procedimientos para un rendimiento en los departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.

## 5.7.2 Recursos, Análisis Financieros

**Cuadro 6.** Observaremos los recursos invertidos en este proyecto.

DESCRIPCION	TIEMPO (MESES)	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL
Suministro de oficina	6		\$ 20,00	<b>\$ 120,00</b>
Resma de Hojas	6	6	\$ 5,85	<b>\$ 35,10</b>
Internet (Horas)	6		\$ 0,75	<b>\$ 120,00</b>
Movilización (Transporte)	6			<b>\$ 100,00</b>
Copias (Encuestas)	1	355	\$ 0,05	<b>\$ 17,80</b>
Unidades de Almacenamiento	1	2	\$ 12,00	<b>\$ 24,00</b>
Impresiones Negro	6			<b>\$ 150,00</b>
Impresiones Color	6			<b>\$ 80,00</b>
Carpetas	3	3	\$ 1,35	<b>\$ 4,05</b>
Equipo de Computo	1	1	\$ 500,00	<b>\$ 500,00</b>
<b>TOTAL</b>				<b><u>\$ 1.130,95</u></b>

Fuente: Recursos Invertidos del Proyecto

#### **5.7.4 Impacto**

Mejor ambiente de trabajo tiene en impacto alto, porque el hecho de que cada departamento: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS, cuente con una mejor organización y reglamentación, las actividades se podrán desarrollar de mejor manera provocando mayor rendimiento individual y colectivo, en un espacio de armonía que permita que los empleados vean a la institución como una oportunidad para desarrollarse.

Mejor servicio tiene un impacto positivo, ya que en la Institución se encuentran las normas y reglas bien definidas, esto provoca que el personal sepa cómo y cuándo desarrollar las funciones y/o actividades de su cargo, esto genera un servicio más eficiente tanto para los clientes internos como externos de la institución.

Prestigio institucional tiene un impacto medio, en vista que la institución ya cuenta con un alto prestigio y reconocimiento a nivel nacional, y lo que se provoca con la implementación de estos instrumentos se logrará mantener y aun mejorar estas características, además para que la sociedad vea los cambios que se están realizando en cada Departamento.

### 5.7.5 Cronograma

Figura 11. Cronograma del Proyecto de Investigación durante un periodo determinado

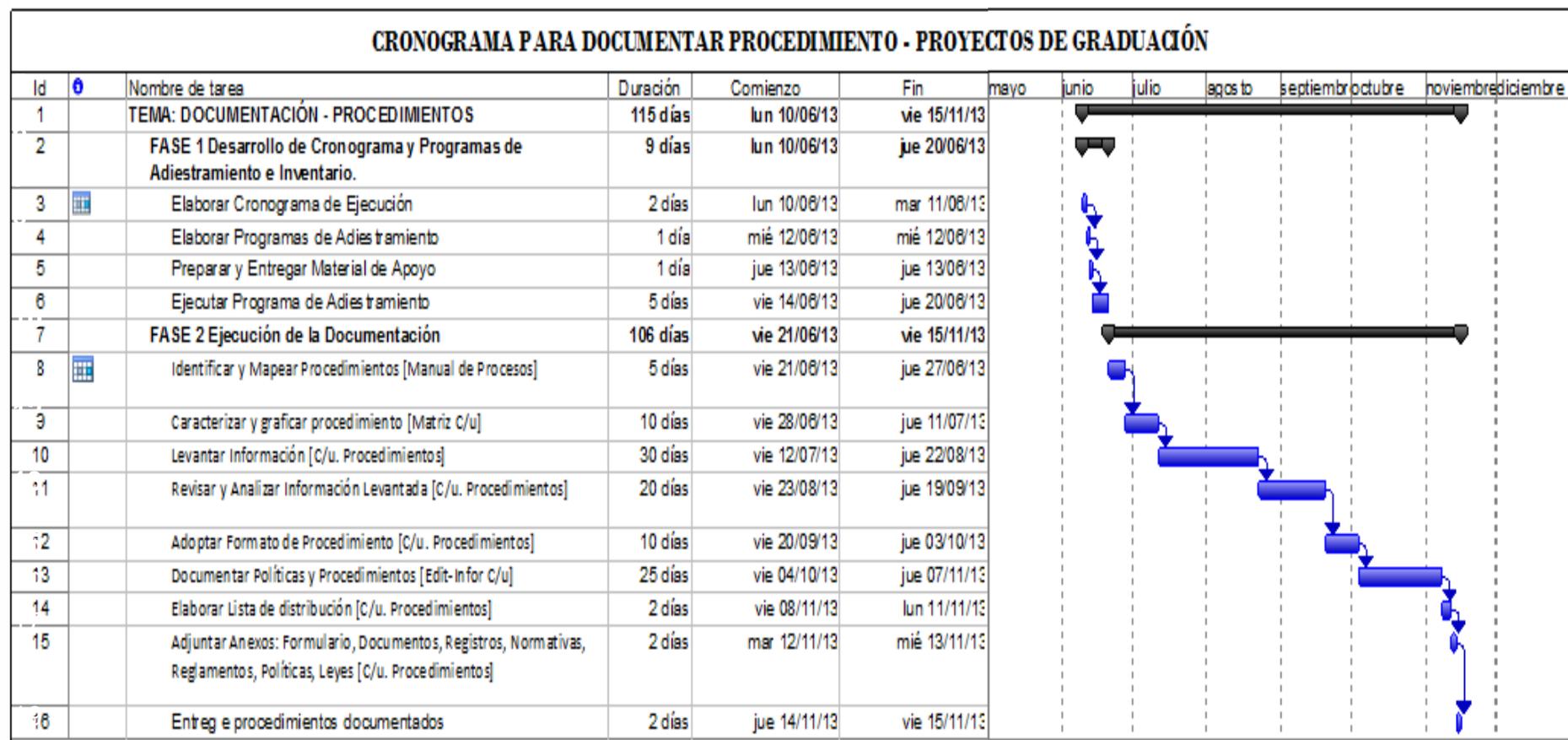


Figura 11. Cronograma del Proyecto de Investigación

### **5.7.6 Lineamiento para Evaluar la Propuesta**

Los lineamientos a seguir en este trabajo, los procedimientos escritos establecen una guía para el buen funcionamiento de los departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, a la vez que constituyen un modo de protección para todo su personal. Los Manuales es el resultado de la colaboración de todo el personal asignado a la gestión de los Departamentos mencionados. Todas las opiniones son escuchadas, analizadas y consideradas al momento de formalizar los criterios del trabajo cotidiano

Son varios los beneficios de su redacción: Identifica al responsable de cada proceso; dispone de definiciones explícitas y normalizadas de las tareas rutinarias; optimiza el grado de eficiencia mediante la simplificación de los procesos; reduce la incertidumbre sobre la toma de decisiones; garantiza la continuidad de actividades en los Departamentos mencionados; evita la duplicación de tareas; define la estructura tecnológica adecuada y mejora la comunicación y la calidad del servicio.

Resulta necesario aclarar que los Manuales de Políticas y Procedimientos es un instrumento dinámico y flexible, porque refleja los cambios que se producen en los Departamentos mencionados.

Para ser más efectivo, los Manuales de Políticas y Procedimientos incorporan la filosofía de la Institución y delinea la misión de los departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS. Una vez aprobado por cada uno de los Departamentos mencionados el equipo de conducción de la Institución se puede implementar con confianza.

## **5.8 EJECUCIÓN Y OPERACIÓN**

La ejecución es la etapa donde se concretan los aspectos descritos en los Manuales de Políticas y Procedimientos, pero soportado en la estructura organizacional para la implementación del proyecto y en la financiación del mismo. La operación de los Manuales de Políticas y Procedimientos son las actividades a realizarse para la agilización de las funciones de cada una de las dependencias mencionadas de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.

### **POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE: PLANIFICACION, EJECUCION Y CONTROL E INFORME FINAL DE LOS PROYECTOS DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD.**

Las políticas y procedimientos nos indican planificación, ejecución y control e informe final de todos los proyectos en el departamento de vinculación con la colectividad.

#### **VÉASE ANEXO 3**

### **POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE: INFORME DE CUPOS, INSCRIPCIÓN AL CURSO DE NIVELACIÓN DE CARRERA, PLANIFICACIÓN Y APROBACIÓN DE LOS ASPIRANTES.**

Las políticas y procedimientos nos indican informe de cupos, inscripción al curso de nivelación de carrera, planificación y aprobación de los aspirantes en el departamento de Admisión y Nivelación.

#### **VÉASE ANEXO 4**

### **POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE: CONTROL DE LAS PRÁCTICAS DE LABORATORIO EN LA ÁREA DE INGLÉS.**

Este procedimiento nos indica el control que lleva a cabo actualmente las prácticas de laboratorio en Área de Idiomas.

#### **VÉASE ANEXO 5**

## CONCLUSIONES

Para diagnosticar la situación a la que se encuentran los departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS, se evaluó los procedimientos que realizaba hasta el momento del levantamiento de información, observando que en algunos departamentos mencionados no posee Manuales de Políticas y Procedimientos documentados y actualizados que se adapte a las necesidades de las dependencias.

Es considerable que toda organización debe contar con Manuales de Políticas y Procedimientos para agilizar todas sus actividades, y de esa manera poder lograr cumplir con los objetivos que trace la Institución.

Este trabajo de investigación se desarrolló porque existían problemas en los Departamentos mencionados, que se debía a la inexistencia y/o actualización de los Manuales de Políticas y Procedimientos, que al aplicar logre un mejoramiento en la calidad de los servicios a los usuarios.

El nivel de aplicación de los Manuales de Políticas y Procedimientos en las dependencias mencionadas es nivel medio (Bueno), la propuesta de documentación y actualización de los Manuales de Políticas y Procedimientos, se requirió primero levantamiento de la información departamental y de un análisis comparativo con otras instituciones educativas, luego diseñar una propuesta que esté acorde a las necesidades de los departamentos e institucionalmente.

## **RECOMENDACIONES**

Los Manuales de Políticas y Procedimientos institucional, deben ser evaluados en los tiempos adecuados porque si no pierden la utilidad e importancia que tienen como finalidad mejorar los procesos administrativos y operativos.

Se debe implementar una cultura de mayor comunicación de cada Departamento: personal administrativo, docentes, estudiantes y personal operativo de cada uno de los departamentos.

Implementar y poner en marcha el uso del Manuales de Políticas y Procedimientos internos, mismo que servirá de fuente de consulta para la ejecución de actividades en los departamentos mencionados de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.

Capacitar al personal de los departamentos de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS para la lectura y aplicación correcta de los flujo gramas y demás herramientas de gestión de personal desarrolladas en la propuesta.

Se recomienda hacer un seguimiento, si con la puesta en práctica de los Manuales de Políticas y Procedimientos, el personal que labora en cada departamento ofrece un servicio más eficiente a los usuarios, ya que el mismo dará lugar a optimizar el tiempo.

## **BIBLIOGRAFÍA**

### **CALIDAD DE EDUCACIÓN SUPERIOR (CEAACES)**

Obtenido de:

[http://www.uce.edu.ec/documents/10179/1546705/REGLAMENTO%20G  
RAL%20A%20LA%20LEY%20ORGANICA%20DE%20EDUCACION%20  
SUPERIOR.pdf](http://www.uce.edu.ec/documents/10179/1546705/REGLAMENTO%20G<br/>RAL%20A%20LA%20LEY%20ORGANICA%20DE%20EDUCACION%20<br/>SUPERIOR.pdf).

### **DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD**

Obtenido de:

<http://www.unemi.edu.ec/vinculacion/index.php/planificacion.html>.

### **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL (ESPOL)**

Obtenido de:

<http://www.vinculos.espol.edu.ec/somos.html>.

### **ESPOL DEPARTAMENTO DE ADMISION**

Obtenido de:

<http://www.admision.espol.edu.ec/admision.htm>.

### **HISTORIA DE LA UNEMI ACTUAL**

Obtenido de:

<http://www.unemi.edu.ec/dei/documentos/Informe%20Final.pdf>.

### **HISTORIA DE LA UNEMI ANTERIOR**

Obtenido de

[http://www.unemi.edu.ec/unemi/unemi\\_opciones/resena\\_historica.php](http://www.unemi.edu.ec/unemi/unemi_opciones/resena_historica.php).

### **INVESTIGACIÓN**

Obtenido de

[www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r34632.DOC](http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r34632.DOC).

### **LA ORGANIZACIÓN**

Obtenido de

[https://sites.google.com/site/lasorganizacionesinteligentes/ventajas-y-  
desventajas](https://sites.google.com/site/lasorganizacionesinteligentes/ventajas-y-desventajas).

## **LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR (LOES)**

Obtenido de:

[http://www.utelvt.edu.ec/LOES\\_2010.pdf](http://www.utelvt.edu.ec/LOES_2010.pdf).

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y SUS VENTAJAS**

Obtenido de:

[http://www.pac.com.ve/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6564:el-manual-de-procedimientos-y-sus-ventajas&catid=65:oficina-y-comercio&Itemid=88](http://www.pac.com.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=6564:el-manual-de-procedimientos-y-sus-ventajas&catid=65:oficina-y-comercio&Itemid=88).

## **MANUALES Y PROCEDIMIENTOS**

Obtenido de:

<http://www.tiposde.org/cotidianos/568-tipos-de-manuales/>.

## **REGLAMENTO DE LOS MÓDULOS DE INGLÉS**

Obtenido de:

<http://www.unemi.edu.ec/ley/images/2.2reglamentogeneral.pdf>.

## **REGLAMENTO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

Obtenido de:

<http://www.unemi.edu.ec/ley/images/2.2reglamentogeneral.pdf>.

## **REGLAMENTO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD**

Obtenido de:

[http://www.unemi.edu.ec/vinculacion/images/reglamento\\_de\\_vinculacion\\_con\\_la\\_colectividad\\_2011.pdf](http://www.unemi.edu.ec/vinculacion/images/reglamento_de_vinculacion_con_la_colectividad_2011.pdf).

## **REGLAMENTO DEL DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN**

Obtenido de:

[http://www.unemi.edu.ec/unemi/unemi\\_opciones/REGLAMENTOS/Reglamento%20de%20admisión%20y%20nivelación%20de%20la%20UNEMI.pdf](http://www.unemi.edu.ec/unemi/unemi_opciones/REGLAMENTOS/Reglamento%20de%20admisión%20y%20nivelación%20de%20la%20UNEMI.pdf).

**SECRETARÍA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA,  
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN (SENESCYT)**

Obtenido de

[http://www.educacionsuperior.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/07/Normas\\_constitucionales.pdf](http://www.educacionsuperior.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/07/Normas_constitucionales.pdf).

**UNIVERSIDAD JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN (PERÚ)**

Obtenido de

[http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10045/PLAN\\_10045\\_MOF\\_\(Manual\\_de\\_Organizaci%C3%B3n\\_y\\_Funciones\)\\_2011.pdf](http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10045/PLAN_10045_MOF_(Manual_de_Organizaci%C3%B3n_y_Funciones)_2011.pdf).

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO (PERÚ)**

Obtenido de

<http://icepu.unac.edu.pe/CIUNAC/Features.html>.

# ANEXOS

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz Metodológica

#### MATRÍZ METODOLÓGICA

ESTUDIO DEL NIVEL DE APLICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN LAS DEPENDENCIAS DE: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.	<b><u>PROBLEMA</u></b>	<b><u>FORMULACION</u></b>	<b><u>OBJETIVO GENERAL</u></b>	<b><u>HIPOTESIS GENERAL</u></b>	<b><u>VARIABLES GENERAL</u></b>	
					<b><u>DEPENDIENTES</u></b>	<b><u>INDEPENDIENTES</u></b>
	<b><u>SUB PROBLEMA</u></b>	<b><u>SISTEMATIZACION</u></b>	<b><u>OBJETIVOS ESPECIFICOS</u></b>	<b><u>HIPOTESIS ESPECIFICOS</u></b>	<b><u>VARIABLES ESPECIFICOS</u></b>	
					<b><u>DEPENDIENTES</u></b>	<b><u>INDEPENDIENTES</u></b>
	El nivel de aplicación de los manuales de Políticas y Procedimientos actualmente no están documentados de acuerdo a las actividades que se están realizando en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.	¿De qué manera se puede determinar el nivel de aplicación de los manuales de Políticas y Procedimientos en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO?	Determinar el nivel de aplicación de los manuales de Políticas y Procedimientos en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS, mediante un estudio de las actividades que se llevan a cabo en estas dependencias para la reestructuración de los procesos en la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.	El nivel de aplicación de los manuales de Políticas y Procedimientos en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS es escasa de acuerdo a la importancia que tienen dichas áreas de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.	Nivel de aplicabilidad	Servicios a las áreas o dependencias
Falta de reestructuración y/o documentado de los manuales de Políticas y Procedimientos en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO de acuerdo a los nuevos requerimientos de la Ley de Educación Superior.	¿Por qué no se ha reestructurado los manuales de Políticas y Procedimientos en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO?	Identificar los manuales de Políticas y Procedimientos en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS para la reestructuración de los mismos de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.	La aplicación de los manuales de Políticas y Procedimientos documentados influye en el cumplimiento de un adecuado a los procesos de selección y contratación del personal.	Selección y contratación	Aplicación de Procedimientos documentados	
Poca difusión sobre la existencia de los manuales de Políticas y Procedimientos en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.	¿Cuál es el nivel de difusión sobre la existencia de los manuales de Políticas y Procedimientos en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO?	Determinar el nivel de difusión sobre la existencia de los manuales de Políticas y Procedimientos en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.	La aplicación de difusión en los manuales de Políticas y Procedimientos que intervienen en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS.	Nivel de los Procedimientos	Aplicación de las Políticas	
Exceso y/o falta de coordinación por parte de los directivos y personal que laboran en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.	¿Por qué no hay una correcta coordinación de directivos y personal en la aplicabilidad de los manuales de Políticas y Procedimientos en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO?	Analizar la coordinación de los manuales de Políticas y Procedimientos en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.	El ambiente organizacional de poca coordinación no cuentan con documentos o actualizaciones de los manuales de Políticas y Procedimientos en las dependencias de: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.	Operatividad	Rediseño.	

## Anexo 2. Formato de las encuestas

### UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

#### ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LOS DEPARTAMENTOS DE: VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD, ADMISIÓN Y ÁREA DE INGLÉS

Personal: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

Marque con "X" la respuesta que crea correcta.

1. **¿Conoce usted si el Departamento cuenta con Manuales de Políticas y Procedimientos?**

Si ( )

No ( )

No sabe ( )

(Si la respuesta es No, explique):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. **¿Considera usted necesario la documentación de los Manuales de Políticas y Procedimientos?**

Muy Necesario ( )

Necesario ( )

Poco Necesario ( )

No es Necesario ( )

3. **¿Conoce usted con detalle cuáles son sus funciones y procedimientos que deben seguir para cumplir sus actividades relacionadas con su trabajo?**

Mucho ( )

Poco ( )

Nada ( )

4. **¿Con que frecuencia realiza actividades que no corresponde a su cargo o función?**

Siempre ( )

A veces ( )

No realiza ( )

No Opina ( )

5. **¿Está usted de acuerdo con la estructura organizacional actual del Departamento?**

Si ( )

No ( )

No Opina ( )

**Porque:**

---

---

6. **¿Cuál es el nivel de difusión de los Manuales de Políticas y Procedimientos en su Departamento?**

Alta ( )

Media ( )

Baja ( )

Nada ( )

(Si la Respuesta es "Nada", conteste a partir de la pregunta 8)

7. **¿Cada qué tiempo usted revisa de los manuales de políticas y procedimientos dentro del departamento?**

Cada Mes ( )

Cada tres Meses ( )

Cada seis Meses ( )

Cada Año ( )

No Revisa ( )

(Si la respuesta es "No Revisa", Porque)

---

---

8. **¿Están claramente definidas las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo con respecto a las líneas de autoridad o niveles jerárquicos?**

Si ( )

No ( )

No Sabe ( )

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES Y DOCENTES DE LA UNEMI

Carrera: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

Marque con "X" la respuesta que crea correcta.

1. **¿A qué Departamento(os), usted ha recurrido anteriormente?**

Vinculación con la Colectividad ( )

Admisión y Nivelación ( )

Área de Idiomas (Ingles) ( )

2. **¿Usted cómo califica la atención del personal que labora el Área de Idiomas? (Si, en la pregunta #1, no selecciono el Departamento de Área de Idiomas, favor contestar a partir de la pregunta #6)**

Muy Bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

3. **¿Qué satisfecho está usted con los servicios que presta del Departamento de Área de Idiomas? (Módulos, inscripciones y prácticas de laboratorio)**

Muy Bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

4. **¿Conoce usted las políticas y reglamentos del laboratorio de Área de Idiomas, cuando usted realiza sus prácticas?**

Si ( )

No ( )

No Sabe ( )

5. **¿Cómo usted calificaría los recursos tecnológicos (audio, video y programas) que ofrece el Área de Idioma para su aprendizaje?**

Muy Bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

(Si las respuesta es: Regular o Malo, Porque)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. **¿Usted cómo califica la atención por parte del personal que labora el Área de Admisión y Nivelación?** (Si, en la pregunta #1, no selecciono el Departamento de Admisión y Nivelación, favor contestar a partir de la pregunta #10)

Muy Bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

7. **¿Cómo califica usted la infraestructura del departamento de Admisión y Nivelación? (Espacio, Ambiente)**

Muy Buena ( )

Buena ( )

Regular ( )

Mala ( )

8. **¿Está usted de acuerdo con los servicios (Capacitaciones, Asesoría técnica, Desarrollo social) que ofrece el departamento de Admisión y Nivelación?**

Si ( )

No ( )

No Opina ( )

9. **¿Cómo usted calificaría la información que el departamento de Admisión le brinda para poder inscribirse en los cursos que ofrece la UNEMI (curso de nivelación o examen)?**

Muy Bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

10. **¿Usted cómo califica la atención por parte del personal que labora el Área de Vinculación?** (Si, en la pregunta #1, no selecciono El Departamento de Vinculación con la Colectividad, termina la encuesta)

Muy Bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

11. ¿Conoce usted los servicios que ofrece el Departamento de Vinculación con la Colectividad (Prácticas y pasantías pre-profesionales, Difusión cultural, Servicio o trabajo comunitario)?

Si ( )

No ( )

No Opina ( )

12. ¿Cómo califica usted la infraestructura del departamento de Vinculación (espacio, ambiente)?

Muy Buena ( )

Buena ( )

Regular ( )

Mala ( )

13. ¿Cómo usted calificaría la información que el departamento de Vinculación le brinda para poder ejecutar un proyecto inicial (Recursos Financiero, Tecnológico)?

Muy Bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

**Manuales de**

**Políticas y**

**Procedimientos**

### Anexo 3. Departamento de Vinculación con la Colectividad

	<p align="center"><b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNEMI</b></p> <p align="center"><b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACION, EJECUCION Y CONTROL E INFORME FINAL DE LOS PROYECTOS DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b></p>	<p><b>FUNCIÓN:</b> Administrativa</p>
		<p><b>COD</b> PA-PVI.002 REV 10</p>
<p><b>INICIA:</b></p>	<p>Establece los Proyectos institucionales de Vinculación con la Colectividad para un período determinado luego enviar al Director de Proyecto de Vinculación.</p>	<p><b>ÁREA</b></p>
<p><b>TERMINA:</b></p>	<p>Con la aprobación y conservar los Proyectos de Vinculación.</p>	<p><b>Unidad Extensión Universitaria</b></p>

<u>No</u>	<u>ACTIVIDAD</u>	<u>UNIDAD DE TRABAJO</u>
1	<p><b><u>OBJETIVO</u></b></p> <p>Regular los pasos de la Planificación, Aprobación, Ejecución y Control e Informe final de los Proyectos Institucionales de Vinculación con la Colectividad, para contribuir al mejoramiento continuo de la calidad de Proyectos de la Universidad Estatal de Milagro.</p>	
2	<p><b><u>ALCANCE</u></b></p> <p>El contenido de este procedimiento aplica a la verificación del impacto de los Proyectos de Vinculación a favor del solicitante establecido en la formulación del proyecto.</p> <p>El límite de este procedimiento empieza con establecer los Proyectos de Vinculación para luego enviar al Director de Proyecto y termina con archivar los respectivos proyectos de Vinculación.</p>	
3	<p><b><u>DEFINICIÓN</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Extensión Universitaria</b></li> </ul> <p>Es el conjunto de actividades conducentes a identificar los problemas y demandas de la sociedad y su medio, coordinar las correspondientes acciones de transferencia y reorientar y recrear actividades de docencia e investigación.</p>	

- **Plan de Vinculación**

El Plan de Vinculación engloba los programas, proyectos, actividades y tareas que se ejecutan en los estamentos universitarios, pero no es únicamente el resultado de la suma de ellos por cuanto desde el enfoque sistémico, este nivel posee características derivadas de la interacción de los diversos procesos que lo componen, propiedades que no poseen las partes en sí mismas.

- **Programa de Vinculación**

Constituyen el nexo que posibilita la relación directa y permanente entre la Universidad y su entorno, y entre aquella y las realidades productivas y sociales; comprende toda la oferta de proyectos inherentes a la formación académica y humanista que se imparte en la UNEMI.

- **Proyecto de Vinculación**

Un proyecto de vinculación se refiere a un conjunto de actividades de tipo académico, productivo, social, cultural o deportivo que se desea la integración de la UNEMI con los demás componentes de la sociedad.

4

## **RESPONSABILIDADES**

4.1

### **Director de Proyecto de Vinculación**

- a) Elaboración, formulación y presentación de los proyectos institucionales de Vinculación con la Colectividad en periodos establecidos;
- b) Trabaja con el Coordinador de la Unidad Académica para analizar las de Proyecto de Vinculación;
- c) Convalidación de las actividades Académicas a los estudiantes que participan en los proyectos de Vinculación con la Colectividad;

<p>4.2</p>	<p><b>d)</b> Dar seguimiento a las actividades establecidas para cada objetivo específico para comprobar el buen uso de recursos asignados;</p> <p><b>e)</b> Informar al Coordinador de la Unidad Académica para dar a conocer sobre el adelanto o avance de la aplicación de los Proyectos de Vinculación; y,</p> <p><b>f)</b> Emitir los informes finales de los Proyectos de Vinculación con la Colectividad.</p> <p><b>Coordinador de Unidad Académica</b></p> <p><b>a)</b> Elaborar las directrices sobre el Plan Operativo Anual;</p> <p><b>b)</b> Elaborar y coordinar con el Director de Proyecto de Vinculación en las Actas de asignación de profesores y estudiantes para la participación en los Proyectos de Vinculación;</p> <p><b>c)</b> Conducir todos los Proyectos de Vinculación de las Unidades Académicas;</p> <p><b>d)</b> Informar a la Director (a) de la Unidad de Extensión Universitaria sobre los proyectos aprobados en Consejo Directivo;</p> <p><b>e)</b> Revisar informes mensuales y final emitido por Director del Proyecto;</p> <p><b>f)</b> Solicitar ajustes de informes si fuere el caso y remitir al Departamento de Extensión Universitaria; y,</p> <p><b>g)</b> Coordinar los presupuestos de cada uno de los proyectos;</p>	
------------	---	--

<p><b>4.3</b></p>	<p><b>Director(a) de la Unidad de Extensión Universitaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>a)</b> Analizar y priorizar los líneas estratégicos, donde la Universidad cumplirá con sus propósitos de vinculación con la colectividad, desde las demandas institucionales, las políticas públicas, la perspectiva regional, nacional e internacional;</li> <li><b>b)</b> Convocar a la comunidad universitaria a formular proyectos institucionales de servicio y vinculación;</li> <li><b>c)</b> Organizar y ejecutar talleres, encuentros de oferta - demanda, para identificar proyectos estratégicos, en los que participe el personal académico de las distintas facultades de la Institución;</li> <li><b>d)</b> Coordinar con las Unidades Académicas y departamentos la obtención de recursos para financiar los requerimientos de los proyectos por desarrollar;</li> <li><b>e)</b> Formar y asesorar permanente a la comunidad universitaria para la presentación de proyectos de servicio y vinculación que buscan o necesiten financiamiento;</li> <li><b>f)</b> Difundir los procedimientos y requisitos institucionales para la formulación y aprobación de proyectos de servicio y vinculación; y ,</li> <li><b>g)</b> Coordinar la ejecución de los programas y proyectos de vinculación con la colectividad aprobados por la Comisión de Vinculación con la Colectividad en primera instancia; y, de forma definitiva por el OCAS.</li> </ul>	
<p><b>4.4</b></p>	<p><b>Equipo Técnico del Evaluación de Proyecto de Vinculación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>a)</b> Receptar, revisar y aprobar en segunda instancia los proyectos institucionales de vinculación con la colectividad;</li> </ul>	

<p>4.5</p>	<p>b) Presentar informe técnico a la Comisión de Vinculación con la Colectividad; y,</p> <p>c) Elaborar informe general de los proyectos, indicando el nivel de cumplimiento, comentarios y sugerencia.</p> <p><b>Comisión de Gestión de Vinculación</b></p> <p>a) Fomentar el proceso permanente de vinculación de la Universidad Estatal de Milagro con la sociedad;</p> <p>b) Identificar los temas considerados prioritarios y estratégicos, donde la Universidad Estatal de Milagro cumplirá con sus propósitos de vinculación con la colectividad, desde las demandas institucionales, las políticas públicas desde la perspectiva regional, nacional e internacional;</p> <p>c) Convocar a la comunidad universitaria a formular proyectos institucionales de servicio y vinculación;</p> <p>d) Planificar talleres y encuentros de oferta - demanda, para identificar proyectos estratégicos, en los que participe el personal docente de las distintas unidades académicas de la Institución;</p> <p>e) Identificar las necesidades de apoyo para desarrollar los proyectos de servicio y de vinculación;</p> <p>f) Establecer las líneas generales de acción o políticas para el proceso de vinculación de la universidad con su entorno.</p> <p>g) Plantear procedimientos y requisitos institucionales para la formulación y aprobación de proyectos de servicio y vinculación, y ;</p> <p>h) Informar al OCAS y a la comunidad universitaria sobre los resultados y logros derivados de los procesos de vinculación con la colectividad.</p>	
------------	---	--

<p>4.6</p>	<p><b>Organismo Colegiado Académico Superior – OCAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Aprobar de manera definitiva el informe final del Proyecto institucional de Vinculación y autorizar el presupuesto para la ejecución del mismo; y,</li><li>b) Emitir resolución de aprobación de los Proyectos de Vinculación institucionales de Vinculación con la Colectividad.</li></ul>	
<p>4.7</p>	<p><b>Coordinador de la Unidad de Extensión Universitaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Coordinar y formular acciones de seguimiento a los Proyectos de Vinculación de la Institución;</li><li>b) Coordinar el monitoreo de los Proyectos de Vinculación de la Institución;</li><li>c) Participar en la elaboración del manual de procesos y procedimientos de la Unidad;</li><li>d) Diseñar técnicas o instrumentos para el mejoramiento de la ejecución y seguimiento de los Proyectos de Vinculación;</li><li>e) Coordinar los informes técnicos de la gestión sobre el estado, avance y proyecciones de la Dirección de Vinculación con la Colectividad; y,</li><li>f) Coordinar las demás funciones que sean delegadas relacionadas a los productos y servicios que oferta la Unidad, en beneficio de los usuarios y de la Comunidad Universitaria.</li></ul>	

5	<p><b><u>POLÍTICAS Y NORMAS DE CONTROL</u></b></p>	
5.1	<p><b>Formato de presentación y parámetros de Aprobación.</b></p> <p>La presentación de los proyectos correspondientes al programa de Desarrollo Social, debe ser realizada utilizando el formato definido por SENPLADES (Estructura general para la presentación de proyectos de inversión y de cooperación externa no reembolsable); para el resto de programas la universidad diseñará el modelo que se ajuste a las necesidades institucionales. Los parámetros para la aprobación de los proyectos son los objetivos institucionales, nivel de impacto, viabilidad económica y financiera (VAN social y TIR social para el caso de proyectos que correspondan al programa de desarrollo social) y la disponibilidad de presupuesto.</p>	
5.2	<p><b>Estructura Operativa</b></p> <p>El personal del proyecto estará conformado por Docentes y estudiantes de pregrado, postgrado, egresados o graduados. Cada proyecto será dirigido por Director, Docente de la Universidad, Coordinadores, Supervisores y demás personal, estudiantes actuales, egresados y graduados de la universidad.</p>	
5.3	<p><b>Adquisición de Bienes y Contratación y Servicios</b></p> <p>Una vez aprobado el proyecto por el OCAS, la máxima autoridad procederá a autorizar la compra de suministros, adquisición de bienes y contratación de servicios.</p>	
5.4	<p><b>El Equipo Técnico de Evaluación de Proyecto de Vinculación.</b></p> <p>El Informe técnico de peritos particulares o de otras universidades del País.</p> <p>Está conformado por tres docentes universitarios expertos de cada una de las Unidades Académica.</p>	
5.5	<p><b>Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de Proyectos</b></p> <p>El seguimiento del proyecto será responsabilidad de las Unidades Académica con el apoyo del Director y Coordinador de la Unidad Extensión Universitaria.</p>	

	<p>El monitoreo de los objetivos específicos (parciales) del proyecto será efectuado por el Departamento de Extensión Universitaria.</p> <p>La Evaluación del proyecto será efectuado por el Equipo Técnico de Evaluación del Proyecto.</p> <p>El Equipo Técnico de Evaluación del Proyecto presentará informe de cada proyecto a la Comisión de Vinculación con la Colectividad.</p> <p>El Director del Proyecto debe presentar informes mensuales sobre el avance de las actividades e informe final del logro de los resultados al Director de la Unidad Académica. A su vez el Director de la Unidad Académica remitirá dicho informe al Departamento de Extensión Universitaria.</p>	
<p><b>5.6</b></p>	<p><b>Reconocimiento Económico al Personal</b></p> <p>Para la aprobación de los pagos o reconocimientos económicos al personal será necesario presentar los informes respectivos.</p> <p>Si fuere el caso, el reconocimiento económico al Director se realizará una vez finalizado el proyecto, en función de la evaluación final que será aprobada por la Comisión de Vinculación con la Colectividad. En caso que el Director destine parte de sus horas regulares de trabajo al proyecto, el pago se realizará mensualmente.</p> <p>El monto del reconocimiento económico estará en función del número de horas que asigne el personal al proyecto.</p>	
<p><b>5.7</b></p>	<p><b>Revisión de Procedimientos</b></p> <p>El procedimiento será revisado en el término de un año a partir de su emisión, o antes si se cambia o mejora el sistema administrativo.</p>	

<p><b>6</b></p>	<p><b><u>PROCEDIMIENTO</u></b></p> <p><b>Planificación y Aprobación del Proyecto</b></p>	
<p><b>6.1</b></p>	<p>Establecer los lineamientos específicos de los proyectos institucionales de vinculación con la colectividad para un período determinado para luego ser enviado al Director de Proyecto de Vinculación.</p>	<p><b><u>COMISIÓN DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</u></b></p>
<p><b>6.2</b></p>	<p>Elaborar, formular el proyecto utilizando el esquema aprobado por la universidad.</p> <p>Debe constar con los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El oficio de petición de proyecto debe estar bien fundamentado.</li> <li>✓ Todos los estudiantes que van a formar parte del proyecto deben constar en la acta de asignación.</li> </ul>	<p><b><u>DIRECTOR DE PROYECTO DE VINCULACIÓN</u></b></p>
<p><b>6.3</b></p>	<p>Después de la canalización del proyecto, si cumple con todos los requisitos aprueba el proyecto de Vinculación para luego ser enviado a al Coordinador de la Unidad Académica. Caso contrario regresar a la persona encargada del Proyecto de Vinculación para luego ser entregado al Docente para que realice las rectificaciones.</p>	<p><b><u>DIRECTOR DE PROYECTO DE VINCULACIÓN</u></b></p>
<p><b>6.4</b></p>	<p>El Director de Proyecto de Vinculación procede a enviarlo un informe los Proyectos de Vinculación para luego ser enviados a la Director (a) de Extensión Universitaria.</p>	<p><b><u>COORDINADOR DE UNIDAD ACADÉMICA</u></b></p>
<p><b>6.5</b></p>	<p>Aprobar en primera instancia los proyectos institucionales de vinculación en cumplimiento de las líneas y áreas de vinculación así como las regulaciones en cuanto a la formulación de proyectos, posteriormente se envía proyectos al Equipo Técnico de Evaluación de Proyectos Institucionales de Vinculación.</p>	<p><b><u>DIRECTOR (A) DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</u></b></p>
<p><b>6.6</b></p>	<p>Receptar, revisar y aprobar en segunda instancia los proyectos institucionales de vinculación en cumplimiento de las líneas y áreas de vinculación así como las regulaciones en cuanto a la formulación de proyectos.</p>	<p><b><u>EQUIPO TÉCNICO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE VINCULACIÓN</u></b></p>

<p><b>6.7</b></p>	<p>Presentar informe técnico a la Comisión de Vinculación con la Colectividad, el cual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Listado de proyectos receptados,</li> <li>✓ proyectos evaluados,</li> <li>✓ proyectos aprobados y rechazados,</li> <li>✓ comentarios y sugerencias.</li> </ul>	<p><b><u>EQUIPO TÉCNICO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE VINCULACIÓN</u></b></p>
<p><b>6.8</b></p>	<p>Recibir y aprobar en tercera instancia, o de forma definitiva en caso de no requerir financiamiento los proyectos institucionales de vinculación, tomando como referencia el informe técnico emitido por el Equipo Técnico de Evaluación de Proyectos, y en cumplimiento de las líneas y áreas de vinculación así como las regulaciones en cuanto a la formulación de proyectos, posteriormente entregar a OCAS.</p>	<p><b><u>COMISIÓN DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</u></b></p>
<p><b>6.9</b></p>	<p>Receptar proyectos para su aprobación final o definitiva, para el caso de proyectos que requieren financiamiento.</p>	<p><b><u>OCAS</u></b></p>
<p><b>6.10</b></p>	<p>Terminado la aprobación definitiva por parte del OCAS envía un oficio a la Directora (a) de Extensión Universitaria para luego comunicarle que ha sido aprobada la petición del proyecto.</p>	<p><b><u>COORDINADOR DE UNIDAD ACADÉMICA</u></b></p>
<p><b>Ejecución y Control e Informe Final de los Proyectos</b></p>		
<p><b>6.11</b></p>	<p>Dar seguimiento a las actividades establecidas para cada objetivo específico comprobando el buen uso de recursos asignados. Emitir informes mensuales al Director de la Unidad Académica para su aprobación.</p>	<p><b><u>DIRECTOR DE PROYECTO DE VINCULACIÓN</u></b></p>
<p><b>6.12</b></p>	<p>Realiza las visitas de control a las instituciones designadas para realizar los seguimientos de desarrollo del proyecto para luego ser Monitorear la ejecución de las actividades establecidas para cada objetivo específico e informar las novedades a Director(a) de Extensión Universitaria.</p>	<p><b><u>COORDINADOR DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</u></b></p>
<p><b>6.13</b></p>	<p>El Coordinador de Extensión Universitaria después de haber realizado la visita de control procede a emitir un informe.</p>	<p><b><u>DIRECTOR (A) DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</u></b></p>

<p><b>6.14</b></p>	<p>La Director(a) de Extensión Universitaria procede remitir informes mensuales sobre los Proyectos de Vinculación.</p>	<p><b><u>DIRECTOR DE PROYECTO DE VINCULACIÓN</u></b></p>
<p><b>6.15</b></p>	<p>Terminando el Proyecto de Vinculación el Director de Proyecto de Vinculación realiza un informe final de cumplimiento dirigido al Coordinador de vinculación de cada una de las Unidades Académicas.</p>	<p><b><u>COORDINADOR DE UNIDAD ACADÉMICA</u></b></p>
<p><b>6.16</b></p>	<p>Culminado el proyecto de Vinculación. Envía un informe final de haber cumplido y notificado que ha finalizado el proyecto de Vinculación, a la Directora de Extensión Universitaria.</p>	<p><b><u>DIRECTOR DE PROYECTO DE VINCULACIÓN</u></b></p>
<p><b>6.17</b></p>	<p>Se procede a la aprobación y conservar el proyecto de Vinculación en un registro en secretaria.</p> <p><b>FIN DE PROCESO.</b></p>	<p><b><u>DIRECTOR (A) DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</u></b></p>
<p><b>7</b></p>	<p><b><u>LISTA DE DISTRIBUCIÓN</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Director de Proyecto de Vinculación</li> <li>✓ Coordinador de Unidad Académica</li> <li>✓ Equipo Técnico</li> <li>✓ Directora de Extensión Universitaria</li> <li>✓ Comisión de Vinculación con la Colectividad</li> <li>✓ Organismo Colegiado Académico Superior - OCAS</li> <li>✓ Unidades Académicas / Secciones</li> <li>✓ Coordinador de Extensión Universitaria</li> </ul>	

#### Anexo 4. Departamento de: Admisión y Nivelación

	<p align="center"><b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNEMI</b></p> <p align="center"><b>PROCEDIMIENTO: INFORME DE CUPOS, INSCRIPCIÓN</b></p> <p align="center"><b>AL CURSO DE NIVELACIÓN DE CARRERA,</b></p> <p align="center"><b>PLANIFICACIÓN Y APROBACIÓN DE LOS ASPIRANTES</b></p>	<p><b>FUNCIÓN:</b> Admisión y Nivelación Administrativa</p>
		<p><b>COD</b> PA-PVI.002 REV 10</p>
<p><b><u>INICIA:</u></b></p>	<p>Proceden a realizar una reunión la disponibilidad de cupos en cada carrera que oferta la Universidad para el Curso de Nivelación.</p>	<p><b>ÁREA</b></p>
<p><b><u>TERMINA:</u></b></p>		<p><b>Admisión y Nivelación</b></p>

<b><u>No</u></b>	<b><u>ACTIVIDAD</u></b>	<b><u>UNIDAD DE TRABAJO</u></b>
<b>1</b>	<p><b><u>OBJETIVO</u></b></p> <p>El objetivo de este procedimiento es delinear los pasos a las políticas y normas de control para optimizar el Informe de Cupos, las Inscripciones (ingreso y registro) de los aspirantes (seleccionados), la Planificación y Aprobación del Curso de Nivelación de carrera, para ingresar a los diferentes Programas Académicos de Pregrado de la Universidad Estatal de Milagro.</p> <p>Regular el ingreso y registro de los aspirantes seleccionados, con el Propósito de iniciar su historial Académico.</p>	
<b>2</b>	<p><b><u>ALCANCE</u></b></p> <p>Se debe aplicar a todos aquellos Aspirantes que se inscriban para realizar el Curso de Nivelación de carrera de las distintas carreras propuestas por la Universidad Estatal de Milagro.</p> <p>El límite de este procedimiento empieza por realizar una reunión para la disponibilidad de cupos en cada carrera que oferta la Universidad para el Curso de Nivelación de carrera y termina con la aprobación del Curso de Nivelación por parte del Aspirante.</p>	

<p>3</p>	<p><b><u>DEFINICIÓN</u></b></p> <p><b>Curso de Nivelación de Carrera (Art. 33 – Reglamento SNNA)</b></p> <p>Tiene como objetivo preparar a los Aspirantes que obtuvieron un cupo en una carrera ofertado por las instituciones de educación superior para el mejor desempeño académico durante sus estudios, a partir del desarrollo y fortalecimiento de capacidades de aprendizaje específicas adecuadas a los contenidos de su área de conocimiento.</p> <p>El curso de Nivelación es preparar a los aspirantes que hayan obtenido un cupo en una carrera con el fin de garantizar el desarrollo y fortalecimiento de sus habilidades de pensamiento, de tal forma que se mejore su desempeño para rendir el Curso de Nivelación, que hayan sido liderados en el proceso de inscripción efectuada por la Institución.</p> <p><b>Procedimiento</b></p> <p>Es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.</p> <p><b>Aspirante</b></p> <p>Se aplica a la persona que aspira a conseguir un empleo, distinción o título universitario.</p>	
<p>4</p>	<p><b>RESPONSABILIDADES</b></p> <p><b>Jefe de la Sección de Admisión y Nivelación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Garantizar la adecuada aplicación de las actividades previstas en el procedimiento de admisión.</li> <li>✓ Coordinar y supervisar el proceso de los trámites de preinscripción e inscripción de la Sección de Admisión de acuerdo a lo establecido por Sistema Nacional de Nivelación y Admisión (SNNA).</li> </ul>	<p><b><u>JEFE DE ADMISION</u></b></p>

- ✓ Difundir la información del proceso de inscripción en el sitio WEB de la Universidad, sin importar si hay otro tipo de difusión.
- ✓ Publicar la lista de Aspirantes admitidos por la Sección de Admisión en el sitio WEB de la Universidad Estatal de Milagro en conjunto con el departamento TIC's.
- ✓ Resguardar la documentación que acredite que se han cumplido los requisitos de ingreso.
- ✓ Cumplir las disposiciones del presente Manual de políticas y Procedimientos, en cuanto a la ejecución de Curso Nivelación de carrera periodos de inscripción, reporte de calificaciones, asiento oportuno de las mismas.

**Aspirantes**

- ✓ Entregar todos los requisitos solicitados en la ventanilla de la Sección de Admisión dentro de los plazos de inscripción estipulados en el calendario académico vigente.
- ✓ Mantener las instalaciones, equipo y material de laboratorios y de todo aquello que se les proporcione para su enseñanza, en buen estado.

**Secretaria de Admisión Y Nivelación**

- ✓ Receptar y verificar la documentación previamente a la inscripción al Curso Nivelación a las carreras que imparte la Universidad Estatal de Milagro.
- ✓ Realizar la verificación de los datos en la aplicación informática UNIVERSITAS XXI del SNNA según lo establecido en las políticas y normas de control.
- ✓ Entregar la documentación de los aspirantes aprobados a cada una de las Unidades Académicas.

**ASPIRANTE**

**SECRETARIA**

- ✓ Realizar cambios en caso de errores de digitación en la aplicación informática UNIVERSITAS XXI del SNNA, previa justificación y autorización del Jefe de Sección de Admisión y Admisión.

5

## **POLÍTICAS Y NORMAS DE CONTROL**

5.1

### **Senescyt**

El **ARTÍCULO 81** de la Ley Orgánica de Educación Superior, establece que: “Sistema de Nivelación y Admisión. - El ingreso a las instituciones de educación superior públicas estará regulado a través del Sistema de Nivelación y Admisión, al que se someterán todos los y las Aspirantes. El componente de Nivelación del sistema se someterá a evaluaciones quinquenales con el objeto de determinar su pertinencia y/o necesidad de continuidad, en función de los logros obtenidos en el mejoramiento de la calidad.”

El **ARTÍCULO 82** de la Ley Orgánica de Educación Superior, determina que: ‘Requisitos para el ingreso a las instituciones del Sistema de Educación Superior. Para el ingreso a las instituciones de educación superior se requiere:

1. Poseer título de bachiller o su equivalente, de conformidad con la Ley,' y,
2. En el caso de las instituciones de educación superior públicas, haber cumplido los requisitos normados por el Sistema de Nivelación y Admisión, el mismo que observará los principios de igualdad de oportunidades, mérito y capacidad...”

El **ARTICULO 3** del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior, establece: “Del Sistema de Nivelación y Admisión.- La Secretaria Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, Senescyt, implementará el Sistema de Nivelación y Admisión para el ingreso a las instituciones de educación superior públicas.

<p>5.2</p>	<p>El Sistema de Nivelación y Admisión tendrá dos componentes:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. El de admisión tendrá el carácter de permanente y establecerá un sistema nacional unificado de inscripciones, evaluación y asignación de cupos en función al mérito de cada estudiante.</li><li>2. El componente de nivelación tomara en cuenta la heterogeneidad en la formación del bachillerato y/o las características de las cámaras universitarias.</li></ol> <p><b>De la Inscripción:</b></p> <p>El Aspirante, previo al proceso de Inscripción, deberá haber cumplido con lo dispuesto por la Sección de Admisión y Nivelación la Universidad Estatal de Milagro</p> <p>Para ser considerado aspirante y tener derecho a participar en el proceso de selección para ingresar a la Universidad Estatal de Milagro se requiere:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Acta de grado original o certificado de estar cursando el tercer año de bachillerato.</li><li>2. Hoja de la asignación de cupo emitido por el Sistema SNNA.</li><li>3. Copia de Cédula de Identidad a color.</li><li>4. Copia de papel de Votación.</li><li>5. Certificado o carnet pequeño entregado el día que rindió el Examen Nacional para la Educación Superior (ENES).</li><li>6. Tres fotos tamaño carnet.</li></ol> <p>Además traer un CD o Pendrive con un archivo del escaneo y en formato PDF los siguientes documentos acta de grado, certificado del colegio y Cédula de Identidad por archivos separados.</p> <p>Las autoridades universitarias competentes tomarán en consideración, para la selección o admisión de Aspirante a la Universidad Estatal de Milagro, lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. La capacidad de matrícula de las Unidades Académicas;</li></ol>	
------------	---	--

2. Que el Aspirante haya cubierto los requisitos establecidos en el Manual de Políticas y Procedimientos y los demás que señale el calendario de trámites correspondiente.

La inscripción de los aspirantes admitidos se llevará a cabo únicamente durante fechas establecidas por calendario académico y de acuerdo lo señalado de la Inscripción al Curso de Nivelación de carrera.

Según el Calendario Académico se publicara en la página institucional los resultados de la Admisión "Listado de Aspirantes Admitidos".

Los Documentos o Requisitos solicitados por Admisión son archivados y clasificados en unidades de almacenamiento magnético y físico

5.3

#### **Del Aspecto Académico**

##### **1. Del defecto de Aprobación de los diferentes Cursos de Nivelación (Art. 38 – Reglamento SNNA)**

- Aquellos Aspirantes que aprueben el Curso de Nivelación de carrera podrán:
  - a) Acceder al cupo de carrera asignado y aceptado a través del SNNA;
  - b) No matricularse en el primer año de la carrera para lo cual aprobó el Curso de Nivelación y postular en los siguientes procesos de asignación de cupos, durante el periodo de vigencia de la nota que ha obtenido en el ENES; o,
  - c) No matricularse en el primer año de la carrera para lo cual aprobó el Curso de Nivelación y rendir un nuevo ENES.
- Los Aspirantes que no aprueben el Curso de Nivelación de carrera podrán:
  - a) Repetir total o parcialmente el Curso de Nivelación por una ocasión; o
  - b) Rendir un nuevo ENES.

## **2. Evaluación de los Cursos (Art. 44 – Reglamento SNNA)**

La evaluación de los curso tienen tres componentes:

1. La evaluación por asignatura.
2. El examen final
3. La evaluación del proyecto de integración de saberes.

La nota final del Curso de Nivelación está compuesta en un 60% por el promedio de la calificación de las asignaturas, en un 20% por el examen final y el 20% restante por el proyecto de integración de saberes.

Las notas de cada asignatura se evaluarán sobre 10 puntos, provenientes de la suma de los dos componentes que se detallan a continuación:

El 60% de evaluación corresponderá a los logros de aprendizaje, a través de pruebas, de proyectos de aula y de proyectos de integración de saberes.

El 40% corresponderá a evaluación de procesos educativos en ambiente de aprendizaje asistido por la docencia y del trabajo autónomo del Aspirante, tales como actividades prácticas.

Los docentes registrarán al menos tres notas parciales por asignatura a lo largo del periodo académico, en las fechas que determine el calendario académico de los Cursos de Nivelación.

La nota mínima para aprobar las asignaturas, el examen final y el proyecto de integración de saberes será de 6,5/10 puntos. Además el Aspirante deberá hacer asistido al menos al 75% de Curso.

Para aprobar el Curso de Nivelación es necesario obtener al menos 8/10 de la nota final.

### **3. Recuperación de las notas en los Cursos de Nivelación (Art. 45 – Reglamento SNNA)**

Los aspirantes que realicen cursos de nivelación podrán rendir un examen de recuperación de la nota de cada asignatura cuando hubieren obtenido una nota inferior a 6,5/10. La nota obtenida en este examen, si fuere superior, reemplazará la nota final de la asignatura. Este examen podrá rendirse para recuperar la nota de hasta dos asignaturas.

Así mismo el aspirante podrá rendir examen de recuperación cuando habiendo aprobado las asignaturas, desee mejorar las notas de las mismas.

La nota obtenida en este examen reemplazará la nota del examen parcial o final de cada asignatura, siempre que fuere superior. El examen de recuperación también podrá aplicarse para mejorar la nota del examen final, en cuyo caso la nota obtenida en aquel reemplazará la nota de éste.

Si el aspirante desee recuperar la nota del proyecto de integración de saberes, deberá retroalimentar el proyecto de acuerdo a las indicaciones del tutor.

### **4. De las segundas matrículas en el Curso de Nivelación (Art. 46 – Reglamento SNNA)**

Si el aspirante reprobara una o varias asignaturas del curso de nivelación de carrera, deberá repetir las mismas en el siguiente periodo académico, bajo los siguientes lineamientos:

1. Repueba una o varias asignaturas (por obtener nota inferior a 6.5 o por inasistencias). Se refiere a las asignaturas de los tres bloques excluyendo Proyecto Integrador de Saberes y Examen final que tienen tratamiento particular.	Volver a cursar la asignatura reprobada y rendir nuevamente el Examen Final.
2. Aprueba individualmente cada asignatura pero no alcanza el 8.0 de promedio general como nota mínima del curso de nivelación.	Volver a cursar las dos asignaturas con notas más bajas (independientemente del bloque al que pertenecen) y Examen Final.
3. Aprueba individualmente cada asignatura pero obtienen menos de 6.5 en el Examen Final.	Repetir el Examen Final y las dos asignaturas con más baja nota.
4. Aprueba individualmente cada asignatura pero obtiene menos de 6.5 en el Proyecto Integrador de Saberes.	Repetir el Proyecto Integrador de Saberes y las dos asignaturas con más baja nota.

<p>6</p> <p>6.1</p>	<p>En los cuatro casos presentados, puede darse la situación que la matriculación indicada en la norma implementada genere la situación que aunque el aspirante obtuviese la máxima nota posible en la segunda ocasión en que cursa la asignatura, el cálculo del promedio general del curso no logre llegar a 8 (ocho);</p> <p>Esto requiere que el aspirante solicite, y la Universidad apruebe, la matriculación en asignaturas adicionales aprobadas para poder de esta manera elevar el promedio y lograr aprobar la nivelación.</p> <p>Se deja constancia que el SNNA dará el visto bueno a los casos documentados por la Universidad, garantizado la información de los aspirantes y la aplicación de una misma regla para todo el estudiantado.</p> <p>Únicamente existirá segunda matrícula en el curso de nivelación de carrera. Aquellas personas que no hayan superado por dos ocasiones el curso de nivelación de carrera y obtengan un cupo de carrera en el correspondiente proceso de asignación y reasignación podrán ingresar al primer año de ésta previo la aprobación del examen de exoneración de dicho curso.</p> <p>El Aspirante podrá solicitar la anulación de la matrícula en uno de los cursos de nivelación cuando sobrevengan circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito, cambio de residencia; o, calamidad doméstica grave comprobada que le imposibiliten culminar dicho curso.</p> <p><b><u>PROCEDIMIENTO</u></b></p> <p><b>Informe de Cupos</b></p> <p>Proceden a realizar una reunión para verificar cual es la disponibilidad de la Universidad para acoger a los Aspirantes interesados en hacer el Curso de Nivelación.</p>	<p><b><u>VICERRECTOR ACADÉMICO / JEFE DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN</u></b></p>
---------------------	---	--

6.2	Culminada la reunión se emite informe, para luego subir al PROGRAMA llamado UNIVERSITAS XXI del SNNA “Sistema Nacional de Nivelación y Admisión” (www.snna.gob.ec) los cupos disponibles por carrera.	<u>SNNA / SENESCYT</u>
6.3	Emite un informe dirigido a la Institución, adjuntando un listado de todos los aspirantes que han sido favorecidos, especificando la carrera en la que han sido asignados. <b>Nota:</b> Este proceso se repite cada 6 meses.  <b>Inscripción del Aspirante</b>	<u>SNNA / SENESCYT</u>
6.4	Tiene la obligación de acercarse a la institución para realizar el debido proceso de inscripción.	<u>ASPIRANTE</u>
6.5	Para que este proceso se lleve a cabo el aspirante debe tener los siguientes requisitos:  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acta de grado original o certificado de estar cursando el tercer año de bachillerato.</li> <li>2. Hoja de la asignación de cupo emitido por el Sistema SNNA.</li> <li>3. Copia de Cédula Identidad a color.</li> <li>4. Copia de papel de Votación.</li> <li>5. Certificado o carnet pequeño entregado el día que rindió el Examen Nacional para la Educación Superior (ENES).</li> <li>6. Tres fotos tamaño carnet.</li> <li>7. Además traer un CD o Pendrive con un archivo del escaneo y en formato PDF los siguientes documentos acta de grado, certificado del colegio y Cédula de Identidad por archivos separados.</li> </ol>	
6.6	Si el aspirante cumplió con todos los requisitos establecidos adjuntado en una carpeta, se procede al debido registro de inscripción, En caso de que el aspirante no cumpla con todo los requisitos, podrá regresar cualquier otro día “siempre y cuando el periodo de matriculación este activa”.	<u>SECRETARIA</u>
6.7	Se le asignara a cada Aspirante un número de registro de acuerdo al cronograma de matriculación.	<u>SECRETARIA</u>

	<p><b>Planificación y Aprobación del Curso Nivelación</b></p> <p><b>6.8</b> Luego de estar debidamente matriculado, tiene la obligación de asistir al curso de nivelación, y aprobar todas las materias que han sido asignadas de acuerdo a su carrera.</p> <p><b>NOTA:</b> El curso de nivelación tomara un lapso de 6 meses calendario.</p> <p><b>6.9</b> Deberá completar un porcentaje de calificación como mínimo de 6,5/10, es necesario obtener al menos 8/10 de la nota final para aprobar el Curso de Nivelación, durante el tiempo de capacitación.</p> <p><b>6.10</b> En caso de que no llegase a completar el porcentaje de calificación mínima, deberá rendir un examen de recuperación para poder completar el puntaje necesario para la aprobación del Curso de Nivelación.</p> <p><b>6.11</b> Podrá rendir hasta dos exámenes de recuperación, en caso de haberse quedado en más materias automáticamente perderá el Curso de Nivelación.</p> <p><b>6.12</b> Una vez obtenido el porcentaje de calificación muy alta en todas las materias, es aprobado el Curso de Nivelación y continúa con sus estudios al primer nivel de semestre de la carrera asignada.</p> <p><b>FIN DE PROCESO.</b></p>	<p><b><u>ASPIRANTE</u></b></p> <p><b><u>ASPIRANTE</u></b></p> <p><b><u>ASPIRANTE</u></b></p> <p><b><u>ASPIRANTE</u></b></p> <p><b><u>ASPIRANTE</u></b></p>
<p><b>7</b></p>	<p><b><u>LISTA DE DISTRIBUCIÓN</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vicerrector Académico.</li> <li>✓ Jefe de Admisión y Nivelación.</li> <li>✓ Auxiliar Administrativo de Admisión y Nivelación.</li> <li>✓ Secretaria.</li> </ul>	

**Anexo 5.** Departamento de: Área de Idioma (Inglés)

	<p align="center"><b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNEMI</b></p> <p align="center"><b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE LAS PRÁCTICAS DE LABORATORIO EN LA ÁREA DE INGLÉS</b></p>	<p><b>FUNCIÓN:</b> ACADÉMICA</p>
		<p><b>COD:</b> PA-PRACTICAS V 1.0</p>
<p><b>INICIA:</b></p>	<p>Con la solicitud del estudiante para realizar prácticas en el laboratorio.</p>	<p align="center"><b>ÁREA DE INGLÉS</b></p>
<p><b>TERMINA:</b></p>	<p>Con validación y autorización para rendir un examen atrasado por parte del Estudiante.</p>	

<u>No</u>	<u>ACTIVIDAD</u>	<u>UNIDAD DE TRABAJO</u>
1	<p><b><u>OBJETIVO</u></b></p> <p>El objetivo de este procedimiento es delinear los pasos para controlar las prácticas y el buen uso de los equipos de los laboratorios del Área de Idiomas que permitan complementar la parte teórica que exige los Módulos de Inglés.</p>	
2	<p><b><u>ALCANCE</u></b></p> <p>El contenido de este procedimiento aplica a los Docentes, Estudiantes, Coordinador y Ayudante del Área de Idioma relacionado y responsables en el cumplimiento en las prácticas en los laboratorios del Módulo de Inglés.</p> <p>El límite de este procedimiento empieza con la solicitud del Estudiante para realizar prácticas en el Laboratorio del Área de Idiomas y termina con validación y autorización para rendir un examen atrasado por parte del Estudiante.</p>	
3	<p><b><u>DEFINICION</u></b></p> <p>No hay definiciones.</p>	
4	<p><b><u>RESPONSABILIDADES</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Estudiante:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar las prácticas de laboratorio en los horarios establecidos.</li> </ul> </li> </ul>	
		<b><u>ESTUDIANTE</u></b>

<p style="text-align: center;">5</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presentar cedula / identidad original o carnet estudiantil si es esta del semestre actualizado.</li> <li>✓ Traer materiales de trabajo para las prácticas del Laboratorio.</li> <li>✓ Presentar la cartilla del registro si la tuviere caso contrario solicitar.</li> <li>• <b>Ayudante del Laboratorio de Inglés:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registrar al Estudiante en el Sistema de Control de Prácticas de Laboratorio.</li> <li>✓ Indicar al Estudiante la disponibilidad de laboratorio y equipos, previo al registro de su ingreso.</li> <li>✓ Verificar que los Estudiantes no hagan mal uso de los equipos.</li> <li>✓ Constatar que los Estudiantes realicen actividades de acorde con su programa de estudio.</li> <li>✓ Registrar las novedades que se presenten durante el uso de los equipos y reportar daños en los equipos al departamento del TICS para la verificación y arreglo de lo mismo.</li> <li>✓ Registrar la hora de ingreso/salida de los Estudiantes de los Laboratorios.</li> <li>✓ Llevar el control de los equipos que se encuentre en los Laboratorios (Inventario).</li> <li>✓ Solicitar baja de activos fijos de los equipos que se encuentran deteriorados o han perdido su tiempo de vida útil.</li> </ul> </li> </ul> <p><b><u>POLÍTICAS Y NORMAS DE CONTROL</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las prácticas que realicen los Estudiantes serán de hora-reloj (60 minutos).</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b><u>AYUDANTE</u></b></p>
--------------------------------------	--	---

<p>6</p> <p>6.1</p> <p>6.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El Estudiante podrá realizar dos horas de prácticas como máximo por día.</li> <li>✓ El Estudiante debe de realizar las 10 horas de práctica de laboratorio.</li> <li>✓ El Estudiante deberá presentar un documento de identificación (Cédula) o credencial estudiantil del semestre en curso al momento de solicitar su ingreso al laboratorio.</li> <li>✓ Él Estudiante no podrá realizar las prácticas de laboratorio en horario de clases.</li> <li>✓ Si el Estudiante se encuentra realizando otras actividades, ajenas a la práctica, en la primera ocasión, se realizara un llamado de atención, si reincide en ello, se procederá a registrar la novedad, cancelando la hora de práctica.</li> <li>✓ El Estudiante no podrá ingresar al laboratorio con celular, pendrive u otros equipos ajenos a la actividad al programa de estudio.</li> <li>✓ El Estudiante no podrá ingresar con alimentos al Laboratorio.</li> <li>✓ Si el Estudiante perdiera la cartilla de las horas de práctica del Laboratorio, tendrá que hacer una solicitud indicando la fecha y la hora que realizó cada práctica. De comprobarse este registro internamente, el Coordinador aprobará la solicitud, caso contrario el Estudiante tendrá que realizar nuevamente sus prácticas y solicitar un nuevo registro para su control.</li> </ul> <p><b><u>PROCEDIMIENTO</u></b></p> <p>Ingresar al laboratorio para realizar práctica de audio.</p> <p>Informa el Ayudante del laboratorio que va a realizar su práctica.</p>	<p><b><u>ESTUDIANTE</u></b></p>
--------------------------------	--	---------------------------------

6.3	Entrega el documento de identificación, e indica el número de horas desea realizar la práctica, para que el Ayudante del Laboratorio proceda con el respectivo registro.	<u>ESTUDIANTE</u>
6.4	Verifica la disponibilidad de equipos en el Laboratorio, previo al ingreso del Estudiante.	<u>AYUDANTE</u>
6.5	Recepta la cartilla y el inicio de la práctica de manera física tanto el documento interno como en la cartilla del Estudiante.	<u>AYUDANTE</u>
6.6	Verifica que los Estudiantes realicen la actividad relacionado a su programa de estudio.	<u>AYUDANTE</u>
6.7	Controla el tiempo de la práctica de los Estudiantes y comunica la terminación de la práctica.	<u>AYUDANTE</u>
6.8	Entrega el Estudiante la cartilla con sus respectivas horas, su sello y firma de constancia de haber realizado las respectivas prácticas.	<u>AYUDANTE</u>
6.9	Recepta las cartillas de los Estudiantes al término de las 10 horas de práctica.	
<b>TRANSITORIAS</b>		
6.10	Si el Estudiante no ha completado las 10 horas de práctica en el Laboratorio, no podrá rendir el examen final.	<u>AYUDANTE</u>
6.11	Si no hubiese completado las horas del Laboratorio, continuará con las mismas y solicitará al Sr. Coordinador la autorización para rendir examen atrasado.	<u>ESTUDIANTE</u>
6.12	Verifica si el Estudiante ha cumplido con las 10 horas de práctica y comunica al Sr Coordinador conjuntamente con la presente solicitud del Estudiante.	<u>AYUDANTE</u>
6.13	Valida y autoriza la recepción del examen atrasado del Estudiante.	<u>COORDINADOR DE AREA DE IDIOMA</u>
<b>FIN DE PROCESO.</b>		
7	<b>LISTA DE DISTRIBUCIÓN</b> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> ✓ Coordinador  ✓ Ayudantes </div> <div style="text-align: center;"> ✓ Docentes  ✓ Estudiantes </div> </div>	