**UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO**

**Instituto de Investigación de la Facultad de Ingeniería**

**Escuela Profesional de Ingeniería Civil**



**INFORME FINAL**

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL PROCESO ACADÉMICO ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA, ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA CIVIL – UPeCEN.**

**Ejecutores**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Apellidos y Nombres** | **DNI** | **Investigador1** | **Participación2** | **Facultad**  **/Dependencia**  **/Institución** | **Firma (Obligatorio y personal)** |
| CAÑARI MARTICORENA, HUGO FERNANDO | 19857891 | DOCENTE | RESPONSABLE | UPeCEN |  |
| SOTELO LOYOLA, SILVERIO PAÚL | 40933032 | DOCENTE | CORRESPONSABLE | UPeCEN |  |

**Aprobado por:**

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

Jefe del Instituto de fomento de la

Investigación – JFI - UPeCEN

Huancayo, diciembre de 2016

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO ACADÉMICO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA, ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA CIVIL – UPeCEN.**

Hugo Cañari M.1, Silverio Sotelo L.2

1Facultad de Ingeniería, Escuela Profesional de Ingeniería Civil, Universidad Peruana del Centro.

**RESUMEN**

Con el propósito de buscar una solución en el rezago de la entrega de información que se tiene en Facultad, en la Comisión de Asuntos Académicos, se hizo la propuesta de elaborar un manual procedimientos en el proceso administrativo académico y llevar a cabo su implementación. Para lograrlo fue necesario analizar y documentar cada uno los procedimientos para garantizar que la información que se procesa es veraz; y de esta manera proporcionar una herramienta administrativa confiable a los usuarios de los procedimientos. En el análisis se identificaron las relaciones que existen entre ellos, así como las áreas de la Institución involucrados. El manual incluye los formatos de registro que permiten guardar la información necesaria que sirva para la toma de decisiones. También se hace referencia a los lugares donde se extrae la información para poder utilizarla en el llenado de los formatos. Se buscó en todo momento cumplir con la parte normativa en la entrega de información en tiempo y forma para estar dentro de la competitividad de la facultad.

Para mayor comprensión de los procedimientos, se realizaron diagramas de flujo y pseudocódigo que señalan puntualmente la secuencia lógica y sus respectivas relaciones; se hizo un detallado análisis de los campos de los formatos para indicar puntualmente que información corresponde a cada uno de ellos; se analizaron también las relaciones que existen entre los procedimientos para tener una visión más amplia de la búsqueda y aplicación de la misma. Finalmente se hicieron las pruebas necesarias con todos los procedimientos y con todos los departamentos de la Institución, para medir los tiempos en la recuperación, procesamiento e integración de la información. En esta etapa final se utilizó una técnica estadística (diagrama de Pareto), para detectar los puntos críticos de tiempo en cada procedimiento y poder compararlo con el tiempo que se hacían haciéndolo de manera tradicional (sin manual de procedimientos). Finalmente, pudo observarse que se logró una mejora significativa.

**ABSTRAC**

In order to find a solution to the backlog of delivery of information held in Faculty in the Academic Affairs Committee, the proposal to develop a manual administrative procedures in the academic process and carry out its implementation was made. To achieve this it was necessary to analyze and document each procedures to ensure that the information processed is true; and thus provide a reliable administrative tool users procedures. In analyzing the relationships between them, as well as areas of the institution involved they were identified. The manual includes the formats that allow you to save the necessary information to help decision making. reference to where the information to use in filling formats is extracted is also made. He sought at all times comply with the normative part in delivering information in a timely manner to be within the competitiveness of the faculty.

For a better understanding of the procedures, flowcharts and pseudocode performed promptly indicate the logical sequence and their respective relationships; It made a detailed analysis of the fields of the formats to indicate that timely information corresponds to each of them; also they analyzed the relationship between the procedures to take a broader view of the search and application thereof. Finally the necessary tests were done with all procedures and all departments of the institution, to measure time in recovery, processing and integration of information. a statistical technique was used in this final stage, to detect the critical points of time in each procedure and to compare it with the time were doing it the traditional way (without manual procedures). Finally, it was observed that a significant improvement was achieved.

**PALABRAS CLAVE**

Manual de procedimientos, gestión por procesos (Manual procedures , process management)

**CONCLUSIONES**

Durante el desarrollo de la investigación se presentaron varios problemas, sobre todo de actitud de los actores de los procedimientos, sin embargo, con mucha estrategia se les hizo entender de los beneficios que se lograrían con la implementación de esta herramienta administrativa. Se estableció un cronograma de actividades para atender cada uno de los procedimientos.

La estrategia que se utilizó fue realizar las actividades de cada procedimiento de manera tradicional, es decir; de la forma que ellos, las venían desarrollado (de forma empírica). En este evento se registraron los tiempos que hicieron cada uno de ellos. Este suceso se realizó para cada procedimiento.

Después se volvieron a realizar los procedimientos con los mismos actores, utilizando el manual. De igual forma se registraron los tiempos para poder tener ambos valores.

Se hizo uso de una técnica para determinar cuáles fueron los tiempos más críticos de acuerdo a la estimación hecha. Utilizando los valores obtenidos de manera tradicional y haciendo uso del manual de procedimientos se pudo observar claramente que hubo una mejora significativa en tiempo lo cual se traduce en un ahorro de recursos económicos y en veracidad e integridad de la información.

**RECOMENDACIONES**

Implementar a la brevedad posible, el Manual de Procedimientos Administrativos en cada una de las áreas correspondientes para garantizar la correcta ejecución de las actividades.

Mantener el manual de procedimientos administrativos en un lugar estratégico

Actualizar continuamente los procedimientos en la medida en que se vean afectados, debido a su [evolución](http://www.monografias.com/trabajos16/teoria-sintetica-darwin/teoria-sintetica-darwin.shtml) y de acuerdo a las Normas de gestión de la calidad

Los supervisores deben velar para que el personal del área haga uso del manual de procedimientos administrativos actualizado.

Mantener y velar por la mejora continua tanto de procesos, formas, manuales y métodos de trabajo dentro de la institución, mediante un proceso de mejora continua, para poder estar cada vez más cerca de la mayor eficiencia posible dentro de la institución y así poder ser ejemplo dentro de las organizaciones homologas dentro de los diferentes países del área.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

**Goode William J., Hatt Paul K**. 1990, Métodos de Investigación Social, Edit. Trillas, 2da. Edición.

**Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio Pilar**, 2003, Metodología de la Investigación Edit. Mc GrawHill, 3ra. Edición.

**Kasty Rosenzweig,** Administración De las Organizaciones, Edit. Mac Graw Hill.

**Arias Galicia Fernando**, 1998, Lecturas para el Curso de Metodología de la Investigación, Edit. Trillas, 1ra. Edición.

**Curtis Mark A**., 1996, Planeación de Procesos, Edit. Limusa, 1ra. Edición.

**Fincowsky Franklin, Benjamín Enrique**, Manuales Administrativos: Guía para su Elaboración" , México, Fca – Unam.

**Gómez Ceja Guillermo**, 1998, Planeación y Organización de Empresas, Edit. Mc. GrawHill, 8va. Edición.