

SISTEMA DE CONTROL DE TESIS PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ESCUELA DE POSGRADO EN UNIVERSIDAD PRIVADA DE CHICLAYO

SYSTEM OF THESIS CONTROL TO IMPROVE THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF THE SCHOOL OF GRADUATE UNIVERSITY OF CHICLAYO

Carmen Elvira Rosas Prado¹
Evelyn Lourdes del Carmen Flores Siapo²

Fecha de recepción: 15 julio 2018

Fecha de aprobación: 24 septiembre 2018

DOI: <https://doi.org/10.26495/rtzh1810.328236>

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo diseñar un sistema de control de tesis para mejorar la gestión administrativa de la escuela de posgrado de universidad privada de Chiclayo. La misma se desarrolla bajo la modalidad de una investigación descriptiva y explicativa, cuya población y muestra utilizada corresponde al personal del departamento de investigación de la escuela de posgrado de la Universidad privada de Chiclayo. Las variables de estudio son Control Interno y Gestión administrativa. Como resultado fundamental se propone un sistema para el control de tesis de la escuela de posgrado de universidad privada de Chiclayo que, en dicha oficina, se gestionan.

Palabras clave: Sistema, Control, Gestión Administrativa.

Abstract

The present investigation has like objective design a system of control of thesis to improve the administrative management of the school of postgraduate private of Chiclayo. The same is developed under the modality of descriptive and explanatory research, whose population and sample used corresponds to the staff of the research area of the graduate school of the private University of Chiclayo. The study variables are Internal Control and Administrative Management. As a fundamental result we propose a system for the control of theses of the postgraduate school of private Chiclayo that in that office, are managed.

Keywords: System, Control, administrative management.

1. Introducción

Las diversas instituciones del Perú y del mundo, están empeñadas en la mejora de los procesos de su propia organización, considerando los diferentes aspectos que la caracterizan como la infraestructura, implementación con recursos de alta tecnología, personal capacitado, formas de regular la producción, la circulación, uso y control de los documentos, organización técnica de los archivos a través de su ciclo vital institucional.

Sin embargo, a pesar de ello se encuentran todavía aspectos débiles que corresponden a las especificaciones señaladas presentándose en forma negativa, lo que resulta preocupante por afectar a la buena imagen institucional de las organizaciones, los problemas derivados generalmente son de integración, influencia social, colaboración, adaptación, identificación y sobre todo organización administrativa.

¹ Doctora en Educación, Magíster en Docencia Universitaria, Magister en Ciencias Económicas con mención en Tributación Contadora Publica. Decana de la Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Señor de Sipán. Pimentel – Chiclayo, Perú, celvirarp@crece.uss.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0002-7924-3157>

² Administradora. Docente Tiempo Completo de la Escuela Académica Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Señor de Sipán. Pimentel – Chiclayo, Perú, lourdes@crece.uss.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0002-4648-9791>

El costo del archivo tiene su importancia y en Estados Unidos, las estadísticas de algunas empresas lo demuestran ampliamente. Bajo este aspecto, lógico es pensar en la economía del tiempo, de espacio, antes de proceder al archivo de documentos, y lo primero que se debe hacer es seleccionar un buen sistema de clasificación, que se adapte a las exigencias de la empresa, que dé seguridad a la información conservada y que esté disponible para un futuro uso, luego debe procederse a eliminar del archivo los documentos innecesarios. (Landa y Franer, 2002)

En la actualidad son muchas las comunidades que han adoptado como forma de organización, con el propósito fundamental de buscar la solución de los principales problemas que las afectan, en procura de una mejor calidad de vida.

Desde tiempos remotos, el ser humano ha tenido la necesidad de control, primero para sobrevivir utilizando formas en extremos simples, gritando, utilizando piedras, marcas o simplemente utilizando sus manos, para con el devenir del tiempo utilizar el control para organizar mejor los impuestos y a la población, a raíz de la conformación de grandes grupos humanos que posteriormente se constituyeron en Estados o Gobiernos Centrales y sub- nacionales.

En el Perú, desde el gobierno de Leguía (1908-1912 y 1919-1930), en que se impulsó la primera modernización importante del Estado, los avances frente a los Sistemas de Control Interno han sido significativos, toda vez que el estado progresivamente ha implementado controles para detener o por lo menos desincentivar la corrupción y que permitan al servidor y al ciudadano una cultura participativa de manejo de los recursos públicos, siendo el Sistema de Control Interno de las entidades públicas o privadas un mecanismo de inspección, vigilancia, sanción y conexión. Hoy el control del Estado está a cargo de la Contraloría General de la República, creada para este fin desde 1931 desde entonces se introduce en el Perú el control del funcionamiento del Estado, en sus tres niveles o gobiernos: central, nacional y sub-nacional. (Cohaila y León, 2012)

Investigaciones desarrolladas por la Fundación de Desarrollo Social FUNDES Internacional en siete países de América Latina (Zevallos, 2007), revelan que los trámites para el registro y funcionamiento de las empresas son un importante obstáculo en el entorno de los negocios. En la mayoría de los casos, los trámites para el registro y funcionamiento de las empresas se ubican dentro de los obstáculos más relevantes para el desarrollo de las mismas y son considerados complejos, costosos y largos por parte de los empresarios.

La modernidad de las organizaciones, en el umbral del siglo XXI, no depende tanto de la evolución de la técnica y de la tecnología, sino del cambio en la filosofía del gestor, de su modo de pensar y de actuar para generar una nueva cultura administrativa y organizativa. El problema central se presenta cuando el gestor es renuente a aceptar sugerencias de mejorando se deja ayudar.

Al observar los procedimientos que se desarrollan en el departamento de Investigación de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo - Chiclayo, se ha identificado algunas deficiencias referidas a las siguientes actividades: 1. Entrega de carpetas de grado y tesis para su revisión; 2. Asignación de los jurados para revisión de tesis sin que se gestione algún control de las mismas.; 3. Recepción de las observaciones en las tesis por parte de los jurados y entrega a autores de las tesis para el levantamiento de las mismas y devolución a los jurados; 4. Entrega del informe de 2° revisión, opinión de pase a sustentación y empaste de la tesis, por parte de los jurados; 5. Definición de fecha, hora y lugar para la sustentación de la tesis y 6. Emisión de las tesis a la Biblioteca de la universidad y a la oficina de Registros Académicos la carpeta de grado para que se continúe el trámite y se programe la ceremonia de colación.

Para todo esto no se cuenta con un procedimiento estandarizado que permita informar, designar jurados, recepción de las observaciones, emisión de resoluciones, programación de fecha, hora y lugar de la sustentación de tesis, entrega de documentación a biblioteca y registro académicos; así como brindar un mejor servicio a los usuarios de manera organizada. Estas deficiencias ocasionan demoras,

insatisfacciones en los usuarios, pérdida de documentación, cambio de fechas de sustentación de las tesis, deficiente revisión de los informes finales de las tesis, y errores en las resoluciones lo que conlleva a una baja calidad de los procedimientos administrativos.

Se puede señalar como causas probables la falta de un Sistema de control administrativo funcional en el Dpto. de Investigación de la Escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, que permita llevar a cumplimiento los procedimientos establecidos en el Reglamento interno y manual de organización y funciones de la Universidad.

La teoría de Control (Münch, 2017) dice que: El proceso de determinar lo que se está llevando a cabo, a fin de establecer las medidas correctivas necesarias y así evitar desviaciones en la ejecución de los planes. Puesto que el control implica la existencia de metas y planes, ningún administrador puede controlar sin ellos. Él no puede medir si sus subordinados están operando en la forma deseada a menos que tenga un plan, ya sea corto, a mediano o a largo plazo. Generalmente, mientras más claros, completos y coordinados sean los planes y más largo el periodo que ellos comprenden, más completo podrá ser el control. Un administrador puede estudiar los planes pasados para ver dónde y cómo erraron, para descubrir qué ocurrió y porqué, y tomar las medidas necesarias para evitar que vuelvan a ocurrir lo errores. Sin embargo, el mejor control previene que sucedan las desviaciones, anticipándose a ellas.

Los elementos del control: a) Relación con lo planeado. El control siempre existe para verificar el logro de los objetivos que se establecen en la planeación; b) Medición. Para controlar es imprescindible medir y cuantificar los resultados; c) Detectar desviaciones. Una de las funciones inherentes al control, es descubrir las diferencias que se presentan entre la ejecución y la planeación y c) Establecer medidas correctivas. El objeto del control es prever y corregir los errores. (Münch, 2017)

Es tal la importancia del control, que: a) Establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen planes exitosamente; b) Se aplica a todo: a las cosas, a las personas, y a los actos; c) Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro; d) Localiza a los actores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas; e) Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de planeación; f) Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores; g) Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa. (Münch, 2017)

La aplicación racional del control se rige en principios. A cada grupo *De delegación conferido* debe proporcionarse el grado de control correspondiente. De la misma manera que la autoridad se delega y la responsabilidad se comparte, al delegar autoridad es necesario establecer los mecanismos suficientes para verificar que se está cumpliendo con la responsabilidad conferida, y que la autoridad delegada está siendo debidamente ejercida. *De los objetivos*: Se refiere a que el control existe en función de los objetivos, es decir, el control no es un fin, sino un medio para alcanzar los objetivos preestablecidos; *De la oportunidad*: El control, para que sea eficaz, necesita ser oportuno, es decir, debe aplicarse antes de que se efectúe el error. De tal manera que sea posible tomar medidas correctivas, con anticipación; *De las desviaciones*: Todas las variaciones o desviaciones que se presenten en relación a los planes deben ser analizadas detalladamente, de tal manera que sea posible conocer las causas que las originaron, a fin de tomar las medidas necesarias para evitarlas en el futuro; *Costeabilidad*: El establecimiento de un sistema de control debe justificar el costo que este represente en tiempo y dinero, en relación con las ventajas reales que éste reporte; *De excepción*: El control debe aplicarse, preferentemente, a las actividades excepcionales o representativas, a fin de reducir costos y tiempo, delimitando adecuadamente cuales funciones estratégicas requiere el control; *De la función controlada*: La actividad controlada por ningún motivo debe comprender a la función controlada, ya que pierde efectividad el control. Este principio es básico, ya que señala que la persona o la función que realiza el control no debe estar involucrada con la actividad a controlar. (Münch, 2017)

El Proceso de control se basa en: Establecimiento de estándares: Un estándar puede ser definido como una unidad de medida que sirve como modelo, guía o patrón con base en la cual se efectúa el control. Los estándares representan el estado de ejecución deseado, de hecho, no son más que los objetivos definidos de la organización.

Rendimiento de beneficios. Es la expresión de los beneficios obtenidos por la empresa, que resulta de la comparación o relación entre las utilidades y el capital empleado en cada una de las funciones; *Posición en el mercado.* Estándares utilizados para determinar la aceptación de algún producto en el mercado, y a la efectividad de las técnicas mercadológicas; *Productividad.* Este tipo de modelo debe establecerse no solo para el área de producción, sino para todas las áreas de la empresa; *Calidad del producto.* Este estándar se establece para determinar la primacía en cuanto a calidad del producto, en relación con la competencia; *Desarrollo de personal.* Su objeto es medir los programas de desarrollo de la gerencia, y su efectividad; *Evaluación de la actuación.* Establece las condiciones que deben existir para que el trabajo se desempeñe satisfactoriamente; sirve para determinar, objetivamente, los límites de productividad del personal de la empresa. (Münch, 2017)

Los Tipos de estándares del control: *Estándares estadísticos.* Llamados también históricos, se elaboran con base en el análisis de datos de experiencias pasadas, ya sea de la misma empresa o de empresa competidoras; *Estándares fijados por apreciación.* Son esencialmente juicios de valor, resultado de las experiencias pasadas del administrador, en áreas en donde la ejecución personal es de gran importancia; *Estándares técnicamente elaborados.* Son aquellos que se fundamentan en un estudio objetivo y cuantitativo de una situación de trabajo específica. (Münch, 2017)

Gestión administrativa, análisis de gestión o análisis administrativo, Ruiz (2007) nos dice no hubiésemos tenido necesidad de estudiar este asunto, revisemos de nuevo el diccionario de nuestra lengua y algunos de los textos básicos de teoría administrativa. En ellos encontraremos algo ilustrativo en cuanto al uso de la sintaxis y la semántica, es decir, de la coordinación y unión de las palabras a fin de estructurarlas, y respectivamente, expresar apropiadamente los conceptos y de la interpretación del significado del léxico que se usa. Examinemos la expresión "Análisis de gestión administrativa". En primer lugar, encontramos a "Análisis", una palabra de amplio uso y variadas acepciones o interpretaciones. Se refiere al proceso de separar las partes que conforman un todo, hasta llegar al suficiente conocimiento de ellas y de su interrelación; es un examen o revisión que se hace de algo o alguna cosa. Su uso en la Administración es frecuente, constante y valedero. Si se quiso presentar como un equivalente de auditoría, revisión, podemos aceptarla y usarla.

En términos generales los conceptos de administración, gerencia y gestión, son sinónimos a pesar de los grandes esfuerzos y discusiones por diferenciarlos. En la práctica se observa que el término traducido como administración, pero también como gerencia. En algunos países la administración está más referida a lo público y la gerencia a lo privado. En los libros clásicos se toman como sinónimos administración y gerencia. En el glosario del CINDA, por ejemplo, aparece gestión como equivalente a administración. Lo esencial de los conceptos administración, gestión y gerencia está en que los tres se refieren a un proceso de "planear, organizar, dirigir, evaluar y controlar.

Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos. Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos, con el adecuado uso de los recursos disponibles.

El Proceso de Gestión, según Restrepo (2009) afirma que el proceso de gestión se considera integrado, por regla general, por las funciones de gestión básicas. En el proceso tradicional de gestión se identifican las funciones de planificar, organizar y controlar que se vinculan entre sí mediante la función de liderar. La planificación determina qué resultados ha de lograr la organización; la organización especifica cómo se lograrán los resultados planificados, y el control comprueba si se han logrado o no los resultados previstos. a) *Planificar:* La función de gestión que Planificar determina los objetivos de la organización y establece las estrategias adecuadas para el logro de dichos objetivos. La calidad ha de ser un objetivo de alta prioridad en la planificación; b) *Organizar:* Una vez elaborados la

estrategia, los objetivos y los planes para el logro de los objetivos, los gestores deberán diseñar y desarrollar una organización apta para el cumplimiento de los objetivos propuestos. La función de organizar consiste en la creación de una estructura de relaciones de trabajo y de autoridad que mejore y mantenga la calidad; c) **Liderar**: La función de liderar, llamada algunas veces función de dirección o de motivación, supone liderar influir en los miembros de la organización para que actúen de tal modo que puedan lograrse los objetivos establecidos, los gestores han de ser los líderes que marcan el camino para mejorar la calidad de productos y servicios mediante el esfuerzo de los trabajadores. La función de liderazgo centra directamente su atención en los empleados de la organización, ya que su propósito principal es canalizar la conducta humana hacia objetivos de la organización, como el del logro de una mejor calidad. Un liderazgo efectivo es de suma importancia para la organización. Esta capacidad deberá desarrollarse especialmente en determinados niveles de gestión a medida que la competitividad global se vaya imponiendo; d) **Controlar**: Un gestor, finalmente, debe asegurarse de que el rendimiento actual de la organización se Función de gestión que ajusta a lo planificado. La función de controlar la gestión requiere tres elementos: Normas definidas de rendimiento e Información que señale las desviaciones entre el rendimiento real y las normas definidas. Acción de corrección del rendimiento.

Bernal (2009), define que la Gestión Administrativa en gobiernos locales, es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Terry & Stephen (2010) explican: “que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.”

Podemos decir que Gestión Administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos; es decir, es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y controles desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

En este ámbito, el problema de la Gestión Administrativa debe ser llevado en tal forma que no afecte los derechos fundamentales de los trabajadores. El empleador, se encuentra limitado por el sentido social que tiene el trabajo, característica reconocida por la Constitución Política, y por el trascendente reconocimiento a la persona humana y sus bienes jurídicos reconocidos por el Estado en la forma de Garantías Constitucionales establecidas de la Constitución Política de la República.

En este marco conductual las facultades del empleador carecen de límites. Ello, por la sencilla razón que es quien organiza el trabajo, lo ordena, somete a niveles de optimización con el objeto de cumplir los fines de la empresa. Porque, claramente su interés deriva del mayor rendimiento y la mejor forma de disminuir los costos, a fin de acrecentar las utilidades. En este ejercicio, no puede tener trabas de ninguna especie, salvo las que hemos aludido, pues, la competencia de otros empresarios que producen los mismos bienes o los alternativos, esperan que un error se produzca para eliminar un factor más de competencia y hacer claridad en el mercado de oferta de bienes y servicios. En este Oriente, los trabajadores deben entender que su participación activa y creadora, es la única que puede dar una ventaja a su empleador, frente a las nuevas técnicas y modernos elementos de producción, donde los avances científicos y tecnológicos parecen señalar que el hombre va quedando en el olvido.

El empleador puede y debe controlar el tiempo de trabajo, las formas adecuadas de producción, asegurar que sus trabajadores entiendan sus deberes de autoprotección, seguridad, orden e higiene laboral, cumplimiento de las instrucciones mandatos. Debe vigilar la disciplina interna, dar las indicaciones correctivas y metodológicas, manejar la producción. En fin, tomar parte activa, por sí o por sus mandos medios, de todo lo que signifique una mejor y más segura producción.

La administración ve el control interno desde la perspectiva amplia de la organización completa. Su responsabilidad es desarrollar los objetivos de la entidad y las estrategias, para dirigir sus recursos humanos y materiales a fin de conseguir los objetivos.

Para la administración, el control interno cubre un amplio espectro, incluyendo políticas, procedimiento y acciones para ayudar a asegurar que una entidad cumple sus objetivos. Ello incluye lo que realiza todo el personal y las actividades delegadas que le permite a la administración dirigir y monitorear operaciones, enterarse de los eventos interno y externos relevantes, e identificar y manejar los riesgos.

Los controles internos le permiten a la administración realizar las acciones oportunas cuando cambian las condiciones. La información es provista, por ejemplo, sobre producción, ventas, niveles de inventario y otras áreas que tienen que ver con la toma de decisiones efectiva. A los eventos de base – amplia – tales como en la tecnología, innovaciones industriales, acciones de los competidores, clientes y proveedores, e iniciativas legislativas – también debe dársele una dirección. Esto permite a la administración reducir los impactos adversos o tomar ventaja de las oportunidades emergentes. El control interno también ayuda a la administración a asegurar que cumple con sus responsabilidades ambientales, sociales y legales. Ella incluye reglas fiduciarias para planes de beneficios a empleados, regulaciones sobre seguridad de trabajadores, y reglas para un adecuado manejo de desechos. El asegurar el cumplimiento protege a la reputación de la empresa.

Gestión administrativa, el proceso administrativo consiste en “Planear, organizar, dirigir y controlar actividades desempeñadas para lograr objetivos más importantes que este proceso se pueda implementar con efectividad, es decir logrando complementar los parámetros de la administración organizacional y que conciernen al manejo de la eficiencia y eficacia.” (Ramírez, 2002, pág. 611)

La gestión administrativa “Regula la contratación del Sector Público, que consiste fundamentalmente en la delimitación de los entes, organismos y entidades que forman parte del Sector público.” (Terry & Stephen, 2010, p. 747) Se la puede considerar a la gestión administrativa como unos de los procesos fundamentales que se realizan para mejorar la calidad de los servicios que ofrecen las entidades para ello es imprescindible cumplir con el proceso administrativo de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades realizadas dentro de la institución. Componentes de la Gestión administrativa Comprende la planeación y el manejo de las actividades necesarias para lograr un alto nivel de desempeño en los procesos de negocio clave, así como identificar las oportunidades de mejorar la calidad y el desempeño operativo. (Fowler, 2010, pág. 90) Los componentes de la gestión administrativa son las actividades planificadas para alcanzar buenos resultados en el proceso de mejora de calidad de los servicios.

2. Material y métodos

La presente investigación fue de tipo descriptiva y explicativa. *Descriptiva*, porque describirá los hechos tal como se presentan en la realidad observada y *Explicativa*, porque se explicarán los procesos de mejora, que se deben aplicar de acuerdo a los flujogramas que se diseñan. La población es 14 trabajadores de la escuela de Posgrado de Universidad privada de Chiclayo. La muestra está compuesta por los colaboradores (04) y maestrantes (50) de la Escuela de Posgrado de la institución en estudio. Las variables de la investigación son: Variable Independiente: Sistema de control y Variable Dependiente: Gestión Administrativa.

Las técnicas de recolección de datos se basan en la *Observación*: Esta técnica nos permitió observar el flujo de la documentación que se maneja en la gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la institución en estudio, la *Entrevista*: Esta técnica nos permitió ejecutar la interacción entre la investigadora y el personal responsable a quienes se les aplicó una entrevista a través del cuestionario de la guía previamente elaborada y validada por tres expertos y la *Encuesta*: Los cuestionarios y las encuestas, son técnicas en las cuales se plantea un listado de preguntas cerradas para obtener datos precisos. Usualmente se usan en investigaciones cuantitativas. Los Instrumentos de

recolección de datos utilizados es la *Guía de Observación*: Con éste instrumento se pudo verificar directamente como se viene ejecutando los diferentes procedimientos de gestión de la Escuela de posgrado de la institución en estudio.

La validez y confiabilidad de la presente investigación se procedió a la opinión de juicios de expertos, garantizando la coherencia de la teoría descrita, mostrada en los diferentes criterios establecidos en los ítems válidos referente a la variable de estudio. Para el análisis estadístico de fiabilidad se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach (α) el cual requiere de una sola administración del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto al ítem de la encuesta. Este análisis se realizó mediante el programa SPSS- versión 22 para los 10 ítems. A partir de la aplicación del instrumento encuesta se encontró un alfa de Cronbach (α) de 0,825 que indica una excelente confiabilidad que supera el límite establecido de 0.5.

Los procedimientos de análisis de datos aplicados en el estudio se basaron en la virtud a las técnicas utilizadas se elaboró los instrumentos respectivos, los mismos que se aplicaron a los colaboradores del área en estudio, realizando la recolección de datos, los mismos que se procesaron y se estableció resultados y conclusiones que os conllevo a elaborar la propuesta final. El Aspecto ético: La información recolectada se procesó de manera precisa y objetiva, sin distorsionar la información, ya que el propósito del presente trabajo de investigación es puramente académico y no será divulgada a otras instituciones. El Criterios de rigor científico en esta investigación se tuvo como criterios de rigor científico propuesto por Guba y Lincoln (1994) como se citó en Hernández, Fernández & Baptista (2010), los cuales son: Valor verdadero, Aplicabilidad, Consistencia, Neutralidad.

3. Resultados

Resultado de la aplicación de la guía de observación realizada, con el objetivo de registrar todo lo referente a la gestión administrativa y el proceso de control documentario que existe en el área de estudio

Tabla 1

Guía de observación del proceso de gestión administrativa y proceso de control documentario

N°	Ítems	Si	No
1	Existe un físico del manual de organización y funciones		X
2	Existe un manual de procedimientos		X
3	Existe políticas y normas de procesos		X
4	Existe reglamento sobre el control documentario de las tesis		X
5	Cuenta el área con un organigrama funcional		X
6	Tienen documentos de gestión administrativa	X	
7	Existen procedimientos definidos de entradas y salidas de documentos		X
8	Existe registros de entrada y salida de documentos	X	
9	Tiene el área publicado las funciones de cada colaborador.		X
10	Tienen actualizado los archivos y registros de los documentos del área.		X

Como se muestra en la tabla 1 precedente en el diagnóstico realizado, se observa que dos (2) procesos cumplen con los requisitos exigidos a comparación de ocho (8) procesos que no cumplen con lo exigido.

Resultado de la aplicación de la encuesta aplicada a 50 maestrantes sobre la opinión que tenían acerca de la percepción que tienen de la gestión administrativa de la oficina de investigación de la universidad en estudio

Tabla 2

Tiempo transcurrido del trámite de entrega de su carpeta de grado en la oficina de investigación hasta la fecha de designación del jurado revisor

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	5	10,0
Poco satisfecho	21	42,0
Satisfecho	19	38,0
Muy satisfecho	5	10,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la atención

Se observa en la tabla 1 que un 42,00% de los maestrantes afirman estar poco satisfechos con el tiempo transcurrido del trámite de entrega de su carpeta de grado en la oficina de investigación hasta la fecha de designación del jurado revisor, también cabe señalar que un representativo 38,00% de los maestrantes afirman encontrarse satisfechos con el tiempo que demora este trámite.

Tabla 3

Duración del trámite que su jurado evaluador ha demorado en indicarle las observaciones de su tesis

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	4	8,0
Poco satisfecho	38	76,0
Satisfecho	4	8,0
Muy satisfecho	4	8,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la atención

Acerca de la duración del trámite que el jurado evaluador ha demorado en indicarle las observaciones de la tesis, un 76,00% de los maestrantes afirman encontrarse poco satisfechos, comparado a un 8,00% de maestrantes que afirman estar satisfechos y muy satisfechos.

Tabla 4

Duración del levantamiento de las observaciones formuladas por sus jurados hasta el pase a sustentación

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	3	6,0
Poco satisfecho	27	54,0
Satisfecho	16	32,0
Muy satisfecho	4	8,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la atención

En lo referente a la duración del levantamiento de las observaciones formuladas por los jurados hasta el pase a sustentación, un 54,00% de los maestrantes afirman encontrarse poco satisfechos con

este procedimiento; En cambio un 32,00% de los maestrantes afirman que si están satisfechos con el tiempo de duración del levantamiento de las observaciones.

Tabla 6

Información del procedimiento administrativo para obtener el grado de magister en la oficina de investigación

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	35	70,0
Poco satisfecho	10	20,0
Satisfecho	5	10,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la atención

Acerca de la Información del procedimiento administrativo para obtener el grado de magister en la oficina de investigación, un 70,00% y un 20,00% respectivamente de los maestrantes afirman encontrarse insatisfechos y poco satisfechos con la información que brinda la universidad sobre este trámite.

Tabla 7

Duración del proceso de trámite de otorgamiento del grado de magister por la universidad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	49	98,0
Poco satisfecho	1	2,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la atención

Acerca de la opinión que se tiene sobre la duración del proceso de trámite de otorgamiento del grado de magister por la universidad, un 98,00% de los maestrantes afirmaron encontrarse insatisfechos.

4. Discusión

Los elementos que se encierran dentro del 90 % de dificultades encontradas, están relacionadas con la no existencia de un manual de organización y funciones en la Escuela de Posgrado de la Universidad en estudio. De la misma manera no existían manual de procedimientos, políticas y normas de los procesos que se ejecutan, reglamentos sobre el control documentario, no se cuenta con un organigrama funcional del área, no existen documentos de gestión administrativa, tampoco se encontraban los registros de entrada y salida de los documentos que se elaboran y gestionan al interior del área, los diferentes colaboradores no tienen claro sus funciones ni tampoco están publicadas en área visible y por lo tanto no existía una actualización de los archivos y registros documentarios del área.

El jefe de la escuela de posgrado orienta funciones específicas, pero no son estables pues se tiende a reorientar y modificar en un período breve haciéndose variar lo dispuesto, esto se corresponde al supuesto conocimiento de las funciones de cada uno de los colaboradores a lo interno del área.

No existe una especialización según las tareas correspondientes, para lo cual el jefe del área. Refiere que todos los colaboradores apoyan en todas las tareas “todos hacen de todo”. Además, al no contar con suficiente personal no se clasifica ni ordena adecuadamente la documentación que maneja el área.

Al indagar sobre la implementación de un control de los procesos que se realizan en el área, se halló que nunca se ha intentado implementar debido a cambios del personal responsable en el área, sistemáticos cambios en el personal y otras causas que han debilitado el trabajo. Solo se ha conversado

con los trabajadores con el fin de intentar establecer algún tipo de control en el área, pero no se ha materializado.

Algo interesante y alarmante que se detectó en las funciones del jefe del área fue que este a pesar de ser el encargado de realizar los controles, supervisiones, gestión de los controles de la calidad de los procesos que se realizan; planteó que por sus múltiples funciones dichas tareas no se realizan.

Tampoco se evalúan los riesgos con respecto a la eficiencia y eficacia de las operaciones para eliminar procedimientos innecesarios, además de la no identificación de las debilidades y amenazas en las que pueden estar transcurriendo sus labores, sin embargo, no se realizan ningún tipo de control para las entradas y salidas de los documentos del área; por solo explicitar un ejemplo.

Finalmente, el jefe de la escuela de posgrado explicó que la responsabilidad en la generación de la información en el área es de todos los colaboradores y que este cumplimiento de tareas se verifica solo una vez al mes correspondiendo los períodos de evaluación profesional del personal.

Por todo el análisis anterior es que la autora hace una propuesta de un sistema de control para la gestión administrativa, oficina de investigación de la escuela de postgrado que posibilite una funcionabilidad de calidad de acuerdo a lo dispuesto en el manual de organización y funciones establecido en la Sede Central.

5. Conclusiones

- Las dificultades y carencias en el control de gestión de la oficina de investigación de la Escuela de postgrado de la Universidad que se estudió nos permitieron la elaboración de un procedimiento que precisa las funciones para el área en específico, con el fin de organizar las actividades a desarrollar y mejorar los procesos de atención a los usuarios.
- La propuesta se elabora a partir del diagnóstico de los diferentes procesos y controles administrativos que están vigente en las normativas de la Universidad.
- El diagrama de flujo (flujo grama) describe como se debe establecer las relaciones de los procesos con el fin de obtener mejores resultados partiendo de la precisión de las funciones de los colaboradores y la activación consciente del ejercicio del jefe de la oficina.
- Las diferentes partes de la que cuenta el sistema de control para la gestión administrativa propuesto posibilitarán organizar, ejecutar, analizar y gestionar los distintos procesos inherentes a las funciones de la oficina de investigación de la Escuela de Posgrado.

6. Referencias

- Bernal, C. y Sierra, H. (2008). *Proceso Administrativo para las Organizaciones del siglo XXI*. México: Pearson Prentice Hall. Recuperado de: https://kupdf.net/download/proceso-administrativo-para-las-organizaciones-del-siglo-xxilibropdf_59dd086d08bbc50d79e653f2_pdf
- Fowler, E. (2010). *Cuestiones fundamentales de auditoria administrativa*. Argentina: Macchi.
- Landa, C. y Farner, R. (1982). *El archivo: Qué es y para qué. Como organizarlo*. (2da edición). España – Madrid: Editorial: INDEX.
- Münch, L. (2017). Fundamentos de Administración. Recuperado de: <https://educativopracticas.files.wordpress.com/2017/09/fundamentos-de-administracion-munch-garcia.pdf>
- Ramírez, D. (2002). *Contabilidad Administrativa*. (Sexta edición). México: Mc Graw Hill.
- Restrepo, G. (2009). *El concepto y alcance de la Gestión Tecnológica*. Recuperado (5 de Febrero de 2012) de <https://www.slideshare.net/elturcolopez/el-concepto-y-alcance-de-la-gestion-tecnologica>

Ruiz, J. (2007). *Fundamentos para el análisis de la Gestión Administrativa*. Recuperado de: <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=8032>

Terry, G., & Stephen, F. (2010). *Principio de Administración*. (Edición: 26^a). edición. México: Continental.