

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
Escuela de Administración de Empresas



**“Diseño de un Sistema de Control de Calidad para la  
Administración Académica de la Facultad de Ciencias  
Económicas de la Universidad de El Salvador”**

Informe Final Presentado Por:

**Telma Mónica Flores Gutiérrez**  
**Ana Beatriz Ponce Sandoval**  
**Marta Fidelina Ramírez Martínez**

Para Optar al Grado de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Marzo 2003

San Salvador,

El Salvador,

Centro América

# UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

## AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector	:	Dra. María Isabel Rodríguez
Secretaria	:	Licda. Lidia Margarita Muñoz Vela
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas	:	Msc. Roberto Enrique Mena
Secretario (a) de la Facultad De Ciencias Económicas	:	Ing. José Gutiérrez Contreras
Asesor	:	Licda. Matilde Guzmán de Díaz
Tribunal Examinador	:	Lic. Rafael Arístides Campos Lic. Mario Machón Escoto Licda. Matilde Guzmán de Díaz

Marzo 2003

San Salvador, El Salvador, Centro América

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a las Autoridades Superiores de la Facultad de Ciencias Económicas; así como al Lic. Manuel Araujo, Jefe de la Administración Académica, y al personal que labora en la Unidad por proporcionarnos la información necesaria en la realización del presente trabajo.

### **Grupo de Tesis**

Doy gracias, primeramente a Dios Todopoderoso a quien sea toda honra, gloria y honor por haberme permitido llegar a la culminación de mi carrera; así como también, a mi Madre Telma Otilia Gutiérrez por su apoyo incondicional en todo momento, a mi esposo Hugo Armando Aguirre por su amor y comprensión, a mis hijos Hugito y Josué ya que han sido mi mayor incentivo para seguir adelante; A mi padre Alberto Flores y demás familia por su apoyo cuando lo necesite.

### **Telma Mónica Flores Gutiérrez**

A Dios Todopoderoso por brindarme la sabiduría y darme fortaleza en los momentos más difíciles de mi vida y mi carrera, por ser mi mejor amigo y compañero. A mi Madre María Teresa Sandoval, por sus nobles sacrificios, su ejemplo como madre y ayuda en los momentos que más la he necesitado, que mi éxito sea su éxito como la formadora espiritual y profesional. A mi Padre Arnoldo Ponce con respeto y afecto. A mis hermanos Lisseth y Arnoldo por su apoyo moral y espiritual. A mis familiares y amigos por brindarme su apoyo y comprensión.

### **Ana Beatriz Ponce Sandoval**

Gracias Dios mío por haber permitido que culminara mi carrera, por guiarme y ser mi fortaleza en los momentos difíciles, por demostrarme que estás a mi lado. A mi Madre Fidelina de Ramírez por sus palabras de apoyo, su amor, paciencia y sus constantes oraciones; A mi Padre Esteban Ramírez que aunque no se encuentra presente en vida sigue siendo mi ejemplo y se que estará orgulloso y celebrando mi triunfo. A mis hermanos y sus familias por su gran apoyo; a mis demás familiares, amigos; a la Dra. de Henríquez por sus consejos; a la Licda. Matilde de Díaz por su dedicación y haber compartido sus conocimientos con el grupo.

### **Marta Fidelina Ramírez**

San Salvador, 10 de Febrero del 2003

Lic. Rafael Arístides Campos  
Coordinador General del Seminario de Graduación  
de la Escuela de Administración de Empresas  
de la Facultad de Ciencias Económicas

Estimado Lic. Rafael Campos:

Adjunto le presentamos la copia de 3 ejemplares de nuestro informe final titulado: **“Diseño de un Sistema de Control de Calidad para la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador”**, para efecto de asignación de fecha de exposición.

Atentamente,

---

Telma Mónica Flores Gutiérrez

---

Ana Beatriz Ponce Sandoval

---

Marta Fidelina Ramírez Martínez

---

Docente Directora  
Licda. Matilde Guzmán de Díaz

## INDICE

Resumen.....	i
Introducción.....	iii
Capítulo I. Marco de Referencia Sobre la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador y su Administración Académica y Sobre los Aspectos Teóricos del Control de Calidad.....	1
A. Generalidades de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador.....	2
1. Antecedentes.....	2
2. Importancia.....	7
3. Objetivos Institucionales.....	7
3.1. General.....	7
3.2. Específicos.....	8
4. Estructura Organizativa.....	10
4.1. Organigrama.....	10
4.2. Descripción de Unidades.....	10
5. Leyes y Reglamentos que Regulan su Accionar.....	14
5.1. Leyes.....	15
5.2. Reglamentos.....	16
5.3. Disposiciones de Junta Directiva.....	16

5.4.	Disposiciones de Consejo Técnico Asesor.....	18
B.	Generalidades de la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas.....	19
1.	Antecedentes.....	19
2.	Importancia.....	20
3.	Objetivos.....	21
4.	Conformación Orgánica.....	22
4.1.	Áreas de Trabajo.....	22
4.2.	Relaciones de Coordinación.....	25
4.2.1.	Internas.....	25
4.2.2.	Externas.....	25
C.	Aspectos Teóricos del Control de Calidad.....	26
1.	Conceptos.....	26
2.	Importancia.....	27
3.	Objetivos.....	27
4.	Características.....	28
5.	Pasos para su Implementación.....	28
6.	Sistemas de Control de Calidad.....	29
6.1.	Conceptos.....	29
6.2.	Importancia.....	30
6.3.	Características.....	30

7. Atención al Cliente.....	32
7.1. Conceptos.....	32
7.2. Importancia.....	33
7.3. Elementos del Proceso de Atención al Cliente.....	33
Capítulo II. Diagnóstico Sobre la Atención que se Brinda al Cliente Interno y Externo en la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador.....	36
A. Estrategia de Investigación.....	36
1. Objetivos.....	37
2. Importancia.....	37
3. Alcances y Limitaciones.....	38
4. Recolección de Datos.....	40
5. Tabulación, Análisis e Interpretación de Datos.....	42
B. Situación Actual del Cliente Interno y Externo de la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas.....	44
1. Sobre los que Norman y Regular la Atención de los Demandantes y Oferentes del Servicio en la Administración Académica.....	45
Políticas de Atención al Cliente.....	45
Objetivos de Servicios.....	46
Asignación de Recursos.....	46
Humanos.....	47
1.3.2. Materiales.....	47

1.3.3. Financieros.....	48
1.3.4. Técnicos.....	48
1.3.5. Tecnológicos.....	48
Delimitación de Responsabilidades.....	48
1.4.1. Demandantes.....	48
1.4.2. Oferentes.....	49
Definición de Procesos Académicos.....	49
2. Sobre los que Operativizan el Servicio en la Administración	
Académica.....	50
Aplicación de Políticas Académicas – Administrativas.....	50
Alcance de Objetivos Institucionales.....	51
Planes de Trabajo que se Ejecutan.....	52
Organización de la Unidad.....	52
Relaciones de Coordinación en la Unidad.....	53
2.5.1. A Nivel Interno.....	53
2.5.2. A nivel Externo.....	53
Clara Asignación de Responsabilidades.....	54
Dotación de Recursos Necesarios.....	54
Medios de Comunicación Utilizados.....	55
Programas que se Desarrollan.....	55
2.9.1. Motivación.....	56
2.9.2. Capacitación.....	56

2.9.3. Evaluación del Trabajo Realizado.....	57
Determinación de Parámetros.....	57
2.10.1 Análisis de Resultados.....	57
2.10.2 Aplicación de Medidas.....	57
3. Sobre los que Demandan Servicio en la Administración	
Académica.....	58
Satisfacción de Necesidades.....	58
Burocracia de Procesos Académicos – Administrativos.....	59
Calificación del Personal.....	60
Atención al Cliente.....	60
Fluidez de Información.....	61
C. Conclusiones y Recomendaciones.....	61
1. Conclusiones.....	61
2. Recomendaciones.....	63
Capítulo III. Diseño del Sistema de Control de Calidad para la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador.....	66
A. Consideraciones Generales.....	66
1. Objetivos.....	66
2. Importancia.....	67
3. Políticas.....	68

4. Estrategias.....	69
5. Requisitos Básicos.....	69
6. Alcances y Limitaciones.....	70
B. Sistema de Control de Calidad de la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas.....	71
1. Marco Normativo del Sistema.....	71
Declaración de Visión, Misión, Valores y Objetivos Institucionales Orientados a la Calidad.....	72
Definición de Políticas Orientadas a la Atención del Cliente.....	74
Elementos que Viabilizan la Calidad en el Servicio.....	76
1.3.1. La Atención a la Calidad.....	76
1.3.2. La Atención al Cliente.....	76
1.3.3. La Atención al Personal de Contacto.....	77
1.3.4. La Atención a la Comunicación.....	77
1.3.5. La Atención para Cuestionar la Calidad.....	78
Capacidades Deseables en los Trabajadores.....	78
Responsabilidad Institucional.....	80
1.5.1. Planificación del Sistema.....	80
1.5.2. Formación del Comité, de los Gestores y de los Círculos de Calidad.....	82
1.5.3. Asignación de Recursos.....	83

1.5.4. Seguimiento, Monitoreo y Evaluación del Sistema.....	87
2. Marco Administrativo del Sistema.....	88
Definición del Compromiso de Calidad.....	89
2.1.1. De las Autoridades Superiores de la Facultad.....	89
2.1.2. Del Cliente Interno (Personal de la Administración Académica).....	90
2.1.3. Del Cliente Externo (Sector Estudiantil).....	90
Formulación de la Visión, Misión y de los Objetivos de la Administración Académica Orientados a la Calidad.....	91
Declaratoria de los Valores Compartidos.....	92
Establecimiento de las Estrategias, Indicadores y Medidas Orientadas a la Calidad.....	94
3. Marco Operacional del Sistema.....	98
Generación de Cultura Organizacional Dominante.....	99
Capacitación Continua al Personal de la Administración Académica.....	99
Mejora Física y Ambiental.....	100
3.1.1. Distribución del Espacio Físico.....	100
3.1.2. Ambientación y Decoración.....	101
Establecimiento de Redes de Apoyo.....	101
Mejora de Procesos de Trabajo Académicos Administrativos..	102
3.5.1. Manuales.....	102

3.5.2. Mecanizados.....	103
Medios de Comunicación Efectivos.....	104
3.1.1. Oral.....	104
3.1.2. Escrito.....	104
3.1.3. Electrónicos.....	105
Pautas de Acción Aplicables.....	105
3.7.1. Control Preliminar.....	105
3.7.2. Control Concurrente.....	106
3.7.3. Control de Retroalimentación.....	106
Criterios para Evaluar la Calidad del Servicio.....	107
Representación Gráfica del Sistema.....	108
Glosario de Términos.....	109
C. Costo de Implementación del Sistema de Control de Calidad Para la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas.....	111
Bibliografía.....	112
Anexos	
Tabulación, Análisis e Interpretación de Datos	

## RESUMEN EJECUTIVO

En la mayoría de Instituciones de Educación Superior es evidente la necesidad por mejorar la calidad de los servicios administrativos que se ofrecen al sector estudiantil para que cumplan con las expectativas que éstos tienen, lo cual representa un reto en la búsqueda constante de cambios significativos que coadyuven a proporcionarlos de una manera eficiente. Tomando en consideración lo antes expuesto se presenta el informe final del trabajo de investigación titulado “Diseño de un Sistema de Control de Calidad para la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador” el cual se ha elaborado con la finalidad de mejorar la atención que se brinda al cliente interno y externo en la Facultad de Ciencias Económicas.

Para la obtención de la información se utilizaron tres instrumentos los cuales estaban dirigidos de la siguiente manera: el primero a los miembros de Junta Directiva, el segundo al personal que labora en la Administración Académica de la Facultad y el tercero a los estudiantes inscritos en las carreras de pre y post-grado, denotándose que la parte representativa de la muestra se focaliza en los demandantes de los servicios que presta la Administración Académica de la Facultad, los cuales dieron su opinión acerca de la forma en que se les atendía cuando solicitaban un trámite académico-administrativo. Dando como resultado

que la mayor parte de personas encuestadas no se encontraban satisfechas con el servicio que se les brindaba porque: no se le da importancia a las quejas y reclamos que presentan, no se les trata con amabilidad y cortesía, la información no es efectiva y oportuna cuando la solicitan, etc.

Por otra parte, el personal que labora en la Administración Académica aduce que: los recursos humanos, financieros, técnicos y tecnológicos no son suficientes para desempeñar sus funciones en forma eficiente, así mismo, no reciben capacitación, carecen de estímulos e incentivos y que las condiciones físicas en que realizan su trabajo no son las adecuadas. De igual manera, se pudo observar el poco interés que las autoridades superiores demuestran por solucionar los problemas administrativos que se presentan.

Dado ello, es imprescindible que exista un compromiso por parte de los sectores involucrados (personal que labora en la Unidad, estudiantes y Junta Directiva) en mejorar y adoptar valores esenciales que motiven a un cambio en la cultura organizacional, así como el uso de tecnología que agilice los diferentes trámites que se llevan a cabo en la Unidad.

## INTRODUCCIÓN

La Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador es considerada como uno de los núcleos estratégicos de la Facultad, ya que ella es la encargada de registrar y controlar las actividades de índole académico de las diferentes carreras que se ofrecen a los estudiantes, manteniendo un contacto directo y constante con cada uno de ellos.

Tomando como base lo anteriormente expuesto, se presenta el informe final del trabajo de investigación titulado “Diseño de un Sistema de Control de Calidad para la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador”, estudio con el que se pretende contribuir a mejorar la atención que se le proporciona al cliente interno y externo de la Unidad.

La propuesta presentada contiene las diferentes etapas que se realizaron durante el proceso, tales como la recopilación de conceptos, la investigación de campo así como de las condiciones básicas para el éxito de ésta, etc., la cual está estructurada de la siguiente manera:

El primer capítulo se refiere al Marco de Referencia Sobre la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador y su Administración

Académica y Sobre los Aspectos Teóricos del Control de Calidad, el cual está estructurado de la siguiente forma: Generalidades de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, de igual manera las Generalidades de la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas, así mismo, los Aspectos Teóricos del Control de Calidad.

El capítulo II está relacionado con la atención que se le brinda al cliente interno y externo, el cual comprende la Estrategia de Investigación, la cual se utilizó para recolectar la información necesaria, además de la Situación Actual del Cliente Interno y Externo de la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, finalizando con las Conclusiones y Recomendaciones que se obtuvieron como resultado de la realización del diagnóstico.

El capítulo III concierne a la Propuesta del Diseño del Sistema de Control de Calidad para la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador que coadyuvará a mejorar la atención que se brinda en la Unidad, el cual está estructurado de la siguiente manera: primeramente, por el planteamiento de las Consideraciones Generales para el éxito de la propuesta, segundo se refiere al desarrollo del Sistema de Control de Calidad de la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas y tercero, el Costo de Implementación del Sistema de Control de Calidad.

Es imprescindible el apoyo por parte de las autoridades, estudiantes, trabajadores para la puesta en marcha de este proyecto así como de los aportes que contribuyan al mejoramiento de los servicios.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO DE REFERENCIA SOBRE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR Y SU ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA Y SOBRE LOS ASPECTOS TEÓRICOS DEL CONTROL DE CALIDAD**

La Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, es una institución de educación superior que se dedica a la formación de profesionales en el área de las Ciencias Económicas a nivel de Pre y Post-Grado, contribuyendo de esta manera al desarrollo Económico-Social del país.

A fin de cumplir con las expectativas que se persiguen con la siguiente investigación, el presente capítulo esta conformado por tres partes principales. La primera de ellas comprende lo que son los Aspectos Generales sobre la Facultad de Ciencias Económicas, denotándose en éste los antecedentes históricos de la Facultad, la importancia que ésta conlleva así como los objetivos institucionales que pretende alcanzar, las funciones que le corresponde desarrollar y la estructura organizativa que se refleja en el organigrama general por unidades orgánicas, permitiendo observar la funcionalidad y el ordenamiento específico para cada unidad administrativa de los diversos niveles estructurales; además, se establecen las leyes y reglamentos que rigen su funcionamiento y las Disposiciones emanadas de la Junta Directiva y del Consejo Técnico Asesor.

Luego, en la segunda parte se presenta los Aspectos Generales Sobre la Administración Académica de la cual se hace una breve reseña histórica, seguidamente se establece la importancia que ésta tiene al interior de la institución así como los objetivos que se persiguen y su conformación orgánica.

Para terminar se mencionan los Aspectos Teóricos del Control de Calidad, el cual comprende conceptos, importancia, objetivos, características, pasos para su implementación, sistemas de control de calidad y atención al cliente.

#### **A. GENERALIDADES SOBRE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

Este apartado comprende: los antecedentes históricos de la Facultad, luego la importancia que ésta tiene para la sociedad salvadoreña en general; asimismo, los objetivos que se persiguen como institución educativa, la estructura orgánica de la misma, la que contiene el organigrama con las unidades orgánicas, así como el aspecto legal que regula formalmente sus actividades.

##### **1. ANTECEDENTES**

La Facultad de Ciencias Económicas surgió como respuesta a las exigencias de integrar una Facultad que preparará profesionales capaces de dirigir adecuadamente el desarrollo de las empresas en el país.

El objetivo que se perseguía con el surgimiento de la Facultad de Economía y Finanzas (en ese entonces) era transmitir a las nuevas generaciones el conocimiento de las Ciencias Económicas, incorporando de esta manera profesionales que se encargaran del sistema empresarial del país.

En esa época las organizaciones empresariales del país eran dirigidas por abogados, contadores, profesionales salvadoreños o extranjeros, que habían realizado estudios en el exterior y de otras especialidades; como resultado de esto, la Corporación de Contadores de El Salvador integrada por Contadores y Tenedores de Libros se constituyo como la gestora del Movimiento Pro-Fundación de la Facultad de Ciencias Económicas, por medio de sus directivas, a partir del año de 1942<sup>1</sup>, ésta trato de elevar el nivel contable de sus asociados y además que los tenedores de libros adquirieran la misma calidad que los contadores en cuanto a cultura general y profesional, lo que les permitiría estar en condiciones de ingresar a la Universidad Autónoma de El Salvador.

A partir de 1945 la Junta Directiva de esta asociación, realizo actividades tendientes a que se creara la Facultad antes mencionada. Este movimiento no solo fue en San Salvador sino que se llevo a cabo en todo el país.

---

<sup>1</sup> Prensa Grafica. 28 de Febrero de 1946.



- Secretario Propietario Dr. Rodolfo Castro Peña
- Escribiente Br. Jorge Arias Gómez
- Mozo de Servicio Br. Rafael Andrade Chávez
- Primer Personal Docente Dr. Rodolfo Jiménez Barrios
- (5 PROFESIONALES) Dr. Julio Fausto Fernández
- Dr. José Salvador Guandique
- Dr. Jorge Castro Peña
- Sr. Santiago Echegoyen

Teniendo integrado el personal antes mencionado, la primera carrera que se ofreció fue la de Economía, iniciándose sus actividades el 17 de mayo de 1946 con una matrícula de 183 estudiantes y el Plan de Estudio de la misma fue aprobada hasta el año de 1948.<sup>2</sup>

Luego, el 9 de Mayo de 1960 por acuerdo del Consejo Superior Universitario, se fundó la carrera que a su inicio se le llamo Organización y Administración de Empresas (que posteriormente se le llamo Administración de Empresas), iniciándose a partir de esa fecha, la formación profesional del Administrador de Empresas en el país.

En ese mismo año, se adopto un nuevo Plan de Estudios Transitorio con el propósito de adecuar los conocimientos impartidos en Economía y los

---

<sup>2</sup> Revista Económica Salvadoreña. 1946-1947, Pág. 71-72

que se enseñaría en la Administración de Empresas. Este plan estableció que los dos primeros años de estudio serían comunes en las dos carreras.

En 1968, se crea la Escuela de Contaduría Pública, que ofreció a partir de ese año la carrera de Auditoría Pública. Con la apertura de esta nueva escuela, la Facultad cuenta con tres carreras a ofrecer, lográndose con esto una mayor diversificación y especialización.

En la actualidad y después de 54 años de fundación, la Facultad de Ciencias Económicas, ofrece además de las tres carreras antes mencionadas la Maestría en Administración Financiera (MAF), la cual inicio sus actividades en Septiembre de 1995, graduándose un promedio de 25 estudiantes por promoción; asimismo la Maestría en Administración de Empresas con especialidad en Consultoría Empresarial (MAECE) aprobada por Convenio de Cooperación Académica entre la Universidad de El Salvador y la Asociación de Ingenieros, Mecánicos, Electricistas e Industriales (ASIMEI), el 18 de Abril de 1995, la cual posee 110 alumnos inscritos, de igual manera se han implementado Diplomados, siendo el primero de ellos en Coordinación y Desarrollo Cooperativo, en el año de 1999, bajo el Convenio con la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador (FEDECACES), el segundo en el año 2001, sobre las Normas

Internacionales de Contabilidad (NIC'S), denotándose que toda la información concerniente al registro y control académico de los estudiantes, se encuentra centralizada en la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas.

## **2. IMPORTANCIA**

La creación de la Facultad de Economía y Finanzas de la Universidad de El Salvador fue una cristalización de la necesidad sentida en la sociedad salvadoreña lo que se constituyó como un fenómeno real de gran trascendencia a nivel nacional, en lo económico, profesional, político y cultural a nivel universitario, contribuyendo con ello a la formación de profesionales en las carreras de Economía, Administración de Empresas y Contaduría Pública; participando en la solución de los problemas económicos y sociales de El Salvador, aportando criterios concretos en la medida que su poder de ejecución y de decisión alcanzado se lo permita.

## **3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

Los fines que persigue la Facultad de Ciencias Económicas en el quehacer de sus actividades son los siguientes:

### **3.1 GENERALES**

- Apoyar la integración y la democracia institucional para el desarrollo sistémico de la Facultad de Ciencias Económicas.
- Adquirir la excelencia académica, a través de la innovación permanente en el proceso de enseñanza/aprendizaje de las Ciencias Económicas.
- Impulsar profesionalmente la investigación científica económica/social en la Facultad de Ciencias Económicas.
- Vincular el quehacer académico-científico de la Facultad con la actividad empresarial.
- Formar integralmente al nuevo profesional de las Ciencias Económicas, dotándolo de sólida fundamentación científica, herramientas técnicas, así como principios y valores que lo vuelvan un recurso humano altamente competitivo, con sensibilidad y responsabilidad social.

### **3.2 ESPECÍFICOS**

- Formar profesionales capacitados en el uso ético de las técnicas y herramientas de que se dispone en las Ciencias Económicas.

- Lograr que las actividades administrativas y financieras estén verdaderamente al servicio de la actividad académica en la Facultad de Ciencias Económicas.
- Recuperar sistemáticamente la investigación económica y social nacional, regional y en lo posible, mundial, en la Facultad de Ciencias Económicas, por medio de un Instituto de Investigaciones Económicas (INVE).
- Crear programas de capacitación de corto y mediano plazo, tanto para los trabajadores administrativos como docentes de la Facultad de Ciencias Económicas.
- Profundizar y ampliar los programas de maestrías, y en lo posible de Doctorados, para docentes y estudiantes salvadoreños que pretendan continuar sus estudios luego de Licenciatura.
- Fomentar el respeto mutuo y de colaboración entre los docentes, autoridades, alumnos y trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Económicas.
- Sostener una presencia crítica y propositiva en los principales problemas económicos de El Salvador.

- Establecer relaciones de cooperación y/o servicio, entre los distintos actores nacionales e internacionales, sean privados o públicos.
- Solventar la crítica situación de infraestructura y equipamiento requerido para el desarrollo efectivo de la Misión y Objetivos Generales de la Facultad.

#### **4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

Este apartado relacionado con la organización de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, comprende: el organigrama general por unidades y subunidades: permite observar la funcionalidad y el ordenamiento específico por cada unidad administrativa y coordinación de las diversas estructuras, para lograr los objetivos y metas programadas por la Facultad.

##### **4.1 ORGANIGRAMA**

En la siguiente página se presenta el organigrama de la Facultad de Ciencias Económicas.

##### **4.2 DESCRIPCION DE UNIDADES**

La descripción de unidades esta representada por 5 niveles: Decisión, Dirección, Asesoría, Apoyo y Operación, tomando en cuenta 4 documentos básicos: La Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador y sus Reformas, los Estatutos, el Manual de Organización y Funcionamiento de la Facultad de Ciencias Económicas y el Organigrama General por Unidades.

- **Nivel de Decisión**

Comprende a la Junta de Profesores y la Junta Directiva.

- Junta de Profesores. Esta integrada por la totalidad de los docentes e investigadores titulares, adjuntos y auxiliares. Conoce y dictamina sobre asuntos pedagógicos, sobre los problemas orgánicos, administrativos y técnicos de la Facultad, además tiene a su cargo la elección del Decano y Vice-Decano.
- Junta Directiva. Esta integrada por el Decano, dos Representantes de los Profesores, un Representante No Profesor de los Profesionales y un Representante de los Estudiantes de la Facultad y depende jerárquicamente de la Junta de Profesores. Dentro de sus funciones se encuentra el de coordinar y autorizar los diferentes

proyectos que conllevan el desempeño y desarrollo docente, técnico y administrativo; estimula el desenvolvimiento de actividades de investigación, aprueba los planes de estudio, elabora el anteproyecto de presupuesto y sistema salarial para presentarlo al Consejo Superior Universitario, designa comisiones para el estudio de problemas o asuntos de interés.

- **Nivel de Dirección**

Esta formado por cuatro unidades: Decanato y Vicedecanato, Dirección Educativa, Dirección Administrativa y Dirección de Investigación y Proyección Social.

El Decanato depende de la Junta Directiva y entre su quehacer esta el de coordinar y supervisar los diferentes servicios que ofrece la Facultad, creando comisiones para el estudio de los problemas de la misma y autorizar los tramites financieros de éstas; presidir actos oficiales y designar al Secretario de la entidad.

- **Nivel de Asesoría**

Esta constituido por el Consejo Técnico y depende del Vicedecanato. Entre sus obligaciones esta: Planificar y coordinar

las actividades académicas y docentes, analizar y dictaminar sobre asuntos relacionados a ésta, que permita un adecuado desarrollo; además, de estudiar cualquier reforma administrativa y presentar sus propuestas a la Junta Directiva.

- **Nivel de Apoyo**

Esta integrado por la Unidad de Planificación, la Secretaría, la Administración Académica, la Biblioteca y las Comisiones (becas, docencia e investigación, carrera docente y recursos humanos, última matrícula, equivalencias e incorporaciones, pro-biblioteca y curricular).

- **Nivel de Operación**

Las unidades que lo forman son las Escuelas (Administración de Empresas, Contaduría Pública y Economía) y los Departamentos de Matemáticas y Estadísticas, de Ciencias Sociales y Humanísticas.

## **5. LEYES Y REGLAMENTOS QUE REGULAN SU ACCIONAR**

Esta comprende todas aquellas Leyes y Reglamentos que enmarcan el accionar académico-administrativo de la Facultad, que la rigen y orientan en sus funciones, el cual se encuentra conformado de la siguiente

manera: Leyes que orientan el quehacer administrativo y Reglamentos que norman las actividades a desarrollar, disposiciones de la Junta Directiva y Consejo Técnico Asesor.

## 5.1 LEYES

Las leyes que se aplican para orientar y normar el funcionamiento de la Facultad, sobre las cuales descansa el Marco Jurídico de la misma son:

- De modo general, la Constitución de la Republica de El Salvador con sus Reformas de 1983, en el aspecto relacionado con la Educación Superior: “La educación Superior se regirá por una ley especial. La Universidad de El Salvador y las demás del estado gozarán de autonomía en los aspectos administrativo y económico”. Art.61.
- Ley de Educación Superior.  
Art. 5 “Se establece como obligatorio, el sistema de unidades valorativas para cuantificar los créditos académicos acumulados por el alumno, en base al esfuerzo realizado durante el estudio de una carrera”

- Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador, vigente desde 1972 y sus Reformas en 1978, la cual fue dada a conocer mediante Decreto Numero 138, de fecha 19 de Diciembre de 1978.
- Estatutos de la Universidad de El Salvador, vigente desde 1973 y sus Reformas, publicado en el Diario Oficial N° 236, Tomo 329, del 20 de Diciembre de 1995.

## **5.2 REGLAMENTOS**

- Reglamento de la Administración Académica de la Universidad de El Salvador.
- Reglamento de Ley de Educación Superior de la Universidad de El Salvador.
- Reglamento General de la Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador.

## **5.3 DISPOSICIONES DE JUNTA DIRECTIVA**

La Junta Directiva es un órgano de gobierno de la Facultad, siendo ésta la máxima autoridad, que dentro de la estructura organizativa de la Universidad depende jerárquicamente del Consejo Superior Universitario.

Según el artículo 29 de la Ley Orgánica, la Junta Directiva esta integrada por el Decano, por dos Representantes del Personal Académico, dos Representantes de los Profesionales No Docentes y dos Representantes de los Estudiantes. Habrá igual número de suplentes.

Dentro de las atribuciones y deberes de la Junta Directiva de acuerdo al artículo 32, se encuentran:

- a. Emitir su Reglamento Interno;
- b. Administrar, custodiar y promover el desarrollo del patrimonio de la Facultad;
- c. Elaborar y someter a la aprobación de la Asamblea General Universitaria, el Proyecto de Reglamento General de la Facultad y los Proyectos de los Reglamentos Específicos de la misma;
- d. Proponer al Consejo Superior Universitario la creación , supresión, anexión o fusión de escuelas, institutos u otros organismos dependientes de la Facultad a fin de que sean aprobados;
- e. Resolver sobre nombramientos, traslados, licencias, sanciones, de conformidad al sistema de escalafón y demás leyes aplicables;

- f. Nombrar al Secretario de la Facultad de entre una terna que le proponga el Decano y removerlo por causas legalmente establecidas;
- g. Resolver sobre los asuntos pedagógicos y técnicos propios de la Facultad, debiendo someterlos a aprobación de los organismos superiores, cuando expresamente lo establezcan la presente ley y los reglamentos;
- h. Someter a aprobación del Consejo Superior Universitario los convenios en que tenga interés la Facultad;
- i. Fijar anualmente la capacidad de matrícula de las escuelas y demás unidades docentes vinculadas a su Facultad; y
- j. Las demás atribuciones y deberes que le señalen esta ley y los reglamentos.

#### **5.4 DISPOSICIONES DE CONSEJO TÉCNICO ASESOR**

De acuerdo al artículo 48 del Reglamento General de la Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador, el Comité Técnico tendrá las atribuciones siguientes:

- a. Asesorar a la Junta Directiva, en cuestiones académicas y curriculares de las respectivas unidades académicas de la Facultad;

- b. Proponer para su dictamen a la Asamblea del Personal Académico, asuntos pedagógicos y técnicos propios de la Facultad;
- c. Conocer y dictaminar sobre conflictos de carácter pedagógico que se den entre las unidades académicas de la Facultad.
- d. Asesorar a la Junta Directiva sobre la distribución de los espacios físicos, disponibles de la Facultad;
- e. Proponer a Junta Directiva cambios curriculares que se consideran pertinentes de acuerdo a las necesidades de profesionales que requiere el país; y
- f. Otras que se determinen en el Reglamento General de la Facultad.

## **B. GENERALIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

### **1. ANTECEDENTES**

Con la creación de la Facultad de Economía se inician las actividades administrativas. A partir del 16 de Diciembre de 1972 la unidad contaba con un Administrador General, Una Secretaria, Cuatro Ordenanzas y Dos Vigilantes. A partir del 10 de Febrero de 1973 se contrato nuevo personal docente y administrativo, ampliando el total de personas al servicio de la

Facultad, a raíz de ello las labores académicas se dividieron en dos áreas: Administración Financiera y Administración Académica.

La Unidad de la Administración Académica es la encargada de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de índole académico de la Facultad, además de asegurar la planificación correcta del reglamento de la misma. Depende jerárquicamente del Decanato y esta integrada por el Jefe del Departamento, quien es el Administrador Académico, Un Auxiliar del Administrador Académico, Un Encargado del Registro Académico, Un Colaborador del Registro Académico, Un Encargado del Registro de Graduación y Un Colaborador del Proceso de Graduación. Su funcionamiento esta regulado por la Ley de Educación Superior y otras normas internas.

Actualmente la Administración Académica se encarga del registro y control académico de los estudiantes de Pre y Post-Grado cuya población asciende a 6,235 estudiantes inscritos, es considerada como una de las unidades estratégicas de la Facultad, dado que en esta convergen todos los procedimientos administrativos del sector estudiantil.

## **2. IMPORTANCIA**

La importancia de la Administración Académica local radica en que es la Unidad que tiene contacto directo y constante con el sector estudiantil, ya

que a través de esta se lleva el registro académico de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas, como también el control y la administración de recursos necesarios para el desarrollo de la actividad académica.

De igual manera esta es considerada como uno de los núcleos estratégicos de la Facultad, dado que en ésta convergen todos los procedimientos administrativos en los que están involucrados los estudiantes de Pre y Post-Grado de la misma.

Por otra parte porque esta es el vínculo directo con la Secretaria de Asuntos Académicos de la Universidad de El Salvador para la ejecución de los proyectos y actividades de índole académico-administrativo.

### **3. OBJETIVOS**

Los objetivos que se persiguen en la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas son:

- **GENERAL**

Organizar todos los asuntos académicos concernientes al aspecto administrativo académico de los estudiantes con base en los lineamientos del Consejo de Administración Académica así como de los Reglamentos que rigen esta unidad.

- **ESPECIFICOS**

- Planificar, programar y coordinar los distintos servicios administrativo académicos.
- Proporcionar información de índole académica a estudiantes, docentes y personal administrativo siempre que este lo requiera.
- Colaborar en la programación de las actividades de la Administración Académica Central.

#### **4. CONFORMACIÓN ORGÁNICA**

La Administración Académica cuenta con Un Jefe y Cinco Subalternos, teniendo una autoridad lineal sobre estos; los cinco subalternos tienen el mismo nivel jerárquico y desempeñan diferentes funciones (ver página siguiente).

##### **4.1. ÁREAS DE TRABAJO**

A continuación se detallan brevemente las áreas de trabajo dentro de la Unidad:

- **Jefe de la Administración Académica**

- Administración del departamento.
  - Proporcionar información al estudiante y docente.
  - Revisar el trabajo elaborado.
  - Encargado de diseñar el Plan de Trabajo de cada ciclo.
- **Auxiliar del Administrador Académico**
    - Mecanografía.
    - Atención a estudiantes y docentes.
    - Archivo de colectores de notas.
    - Preparación de documentos para Junta Directiva.
- **Encargado del Proceso de Graduación**
    - Apertura de expedientes de graduados.
    - Clasificación de documentos.
    - Remisión de tesis para nombramiento de Junta.
    - Recepción de expedientes de graduación.
    - Control de tramites de graduados.
    - Mecanografía de documentos.
    - Archivos y otros.
- **Colaborador del Proceso de Graduación**
    - Apertura de expedientes de Egresados.

- Envío de documentación para certificación global de notas.
- Elaboración de reporte de Egresado.
- Recepción de documentos para acuerdos.
- Archivo y otros.

## **4.2. RELACIONES DE COORDINACIÓN**

Para llevar a cabo su funcionamiento y una mejor coordinación de actividades la Administración Académica mantiene una estrecha relación con las siguientes unidades:

### **4.2.1. INTERNAS**

Esta Unidad mantiene una estrecha colaboración con la Junta Directiva que se encarga de normar las funciones administrativas dentro de la Facultad, por ser el órgano colegiado de mayor jerarquía. Además debe establecer una relación de coordinación con el Consejo Técnico Asesor responsable del asesoramiento en cuestiones académicas y también con las diferentes Escuelas y Departamentos académicos.

### **4.2.2. EXTERNAS**

La Administración Académica establece relaciones de coordinación externas con la Secretaría de Asuntos Académicos que es la encargada de crear políticas y lineamientos para el funcionamiento del Registro Académico. Asimismo con la Administración Académica Central y con la Unidad de nuevo ingreso.

## **C. ASPECTOS TEÓRICOS DEL CONTROL DE CALIDAD**

### **1. CONCEPTOS**

- Control de Calidad es un “Sistema de medios para producir económicamente bienes o servicios que satisfagan los requisitos del cliente”<sup>3</sup>.
- Control de Calidad. Es “Una herramienta para construir un sistema de interacción continua entre todos los elementos responsables de la conducción de los negocios de una compañía a fin de lograr una calidad mejorada que satisfaga la demanda del cliente”<sup>4</sup>.
- Control de Calidad. Conjunto de actividades y técnicas realizadas con la intención de crear una característica específica de calidad (Normas ISO 9000)<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Kaesen, La clave de la ventaja competitiva japonesa, Masaaki Imai, Pág. 20

<sup>4</sup> Kaesen, La clave de la ventaja competitiva japonesa, Masaaki Imai. Pág. 20

<sup>5</sup> Desarrollo de una cultura de calidad, Humberto Cantú Delgado, Pág. 5

- Control de Calidad. Se define como “un sistema efectivo para la integración de los esfuerzos de desarrollo, mantenimiento y mejoramiento que los diferentes grupos de una organización realizan para poder proporcionar un producto o servicio en los niveles más económicos para la satisfacción de las necesidades del usuario”<sup>6</sup>

## **2. IMPORTANCIA**

La estructura de una organización puede crearse para facilitar el logro de objetivos con eficiencia, no obstante, no existe la seguridad de que las actividades se desarrollen como fueron planificadas y que las metas que los gerentes buscan, se conviertan en realidad. Por lo tanto, el control es importante ya que es el enlace final en la cadena funcional de las actividades de administración, además es la única forma como los gerentes saben si las metas organizacionales se están cumpliendo o no, su valor específico radica en su relación con la planificación y delegación de actividades.

## **3. OBJETIVOS DEL CONTROL DE CALIDAD**

Los sistemas de control de calidad persiguen lo siguiente:

- Alcanzar la calidad mediante el mejoramiento continuo.

---

<sup>6</sup> Desarrollo de una cultura de calidad, Humberto Cantú Delgado, Pág. 11

- Cumplir satisfactoriamente con los criterios de evaluación establecidos.
- Desarrollar una cultura de auto evaluación constante y objetiva que permita identificar fortalezas y debilidades en las áreas críticas.
- Proyectar una imagen de calidad acorde a las necesidades y expectativas del ambiente.

#### **4. CARACTERÍSTICAS**

- La satisfacción del cliente es esencialmente para ser competitivos en el mercado.
- Los directivos principales deben actuar con determinación para establecer la calidad como valor fundamental.
- Los conceptos de calidad han de exponerse claramente e integrarse plenamente a todas las actividades de la compañía.
- Los directivos principales deben establecer un ambiente empresarial que permita la participación de todos los empleados para mejorar la calidad.
- Los sistemas de calidad para que tengan éxito deben basarse en un método continuo y sistemático de recopilación, evaluación y administración de datos.

#### **5. PASOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL DE CALIDAD**

La aplicación del Control de Calidad en las actividades de la empresa, es una estrategia fundamental que garantiza que los productos o servicios sean de calidad. A continuación se denotan los pasos que hay que efectuar para implementar el Control de Calidad:

- Conciencia de que existe un problema.
- Definición del problema específico, que es posible resolverlo.
- El diagnóstico de las causas del problema.
- La elección y aplicación de soluciones para resolver el problema.
- La aplicación de controles para no perder las ganancias obtenidas con la resolución del problema.

## **6. SISTEMAS DE CONTROL DE CALIDAD**

### **6.1. CONCEPTO**

Un Sistema de Control de Calidad, se define como “la estructura de trabajo a todo lo ancho de la organización, documentada efectivamente, integrada con procedimientos técnicos y administrativos para guiar y coordinar las acciones de la gente, las maquinas y la información con los mejores y más prácticos métodos para asegurar la satisfacción de los clientes mediante la calidad y bajo costo”<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Desarrollo de una Cultura de Calidad, Humberto Cantú. Pág. 634

## **6.2. IMPORTANCIA DE LOS SISTEMAS DE CONTROL DE CALIDAD**

Los Sistemas de Control de Calidad cobran importancia de acuerdo con el desarrollo de las organizaciones siendo estos un medio de acción y de resultado.

Mediante ellos se evita perder de vista el objetivo primordial de calidad, el cual establece las bases de coherencia y viabilidad operativa interna de la institución. Este tipo de sistemas forman los medios e instrumentos administrativos para mantener y garantizar buenas relaciones internas y externas dentro de la organización.

## **6.3. CARACTERÍSTICAS DE UN SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD**

Los Sistemas de Control de Calidad efectivos tienden a tener ciertas características comunes que son:

- **Exactitud**

Un Sistema de Control de Calidad que genera información inexacta puede dar como resultado que la gerencia no tome la acción cuando debe o responda a un problema que en realidad no existe, un sistema de control exacto es confiable y produce datos validos.

- **Oportunidad**

Los Sistemas de Control deben llamar la atención de los gerentes a tiempo sobre las variaciones, para impedir efectos serios en el desempeño de una unidad. La mejor información tiene poco valor si se está fuera de tiempo.

- **Economía**

Un Sistema de Control de Calidad debe ser de operación económica. Cualquier sistema de control debe justificar los beneficios que proporciona con relación a los costos en los que incurre.

- **Flexibilidad**

Los Sistemas de Calidad efectivos deben tener la flexibilidad suficiente para ajustarse al cambio adverso o aprovechar nuevas oportunidades.

- **Comprensión**

Los Sistemas que no pueden ser entendidos por los usuarios no tienen valor alguno. En ocasiones es necesario sustituir controles simples por dispositivos complejos.

- **Criterios Razonables**

Las normas de un Sistema de Control deben de ser razonables y alcanzables.

- **Planificación Estratégica**

La gerencia no puede controlar todo en una organización, aun si pudiera los beneficios no justificarían sus costos.

- **Énfasis en la Excepción**

Ya que los gerentes no pueden controlar todas las actividades, deben colocar sus dispositivos de control estratégico donde esos dispositivos pueden hacer resaltar solo las excepciones.

- **Criterios Múltiples**

Los gerentes y empleados por igual, buscaremos dar una buena impresión en los criterios que están controlados.

- **Acciones Correctivas**

Un Sistema de Control efectivo no solo indica una desviación significativa de una norma, sino también sugiere qué acción debe de tomarse para corregir la desviación.

## **7. ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **7.1. CONCEPTOS**

- Es el grado de atención prestada al usuario de un determinado producto o servicio.<sup>8</sup> (Joseph Juran).
- Es la parte en donde el consumidor puede hacerse una idea personal de lo que es la calidad de la empresa.<sup>9</sup> (Alejandro Jaresqui).

## **7.2. IMPORTANCIA**

Es indispensable conocer a los clientes en términos de sus deseos, necesidades y expectativas, proporcionándoles una atención que sea de la más alta calidad, con información concreta y precisa, a un nivel adecuado, ya que está comprobado que las personas que desisten de comprar un producto o servicio declinan su decisión cuando se interrelacionan con el encargado dentro de la empresa. Se debe procurar que el demandante del servicio no solo tenga una idea de un producto, sino también de la calidad de capital humano y técnico con el que va a establecer una relación comercial.

## **7.3. ELEMENTOS A CONSIDERAR EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

---

<sup>8</sup> Cómo construir una cultura de calidad, Joe Batten, Pág. 26

<sup>9</sup> Cómo construir una cultura de calidad, Joe Batten, Pág. 361

Para garantizar una mayor eficiencia en los servicios, es necesario mantener un control adecuado sobre los procesos de atención al cliente y tener en cuenta los siguientes elementos:

- **Determinación de las necesidades del cliente**

Consiste en tratar de determinar las necesidades básicas (información, preguntas, material) de la persona con la que se va a tratar, y las herramientas para mejorar y analizar la atención de los clientes. Es simplemente preguntarse como empresa lo siguiente:

- ¿Quiénes son mis clientes? Determinar con qué tipo de personas va a tratar la empresa.
- ¿Qué buscaran las personas que van a tratar? Consiste en tratar de determinar las necesidades básicas de la persona.
- ¿Qué servicios brinda en ese momento mi área de atención al cliente? Determinar lo que existe.
- ¿Qué servicios fallan al momento de atender a los clientes? Determinar las falencias mediante un ejercicio de auto evaluación.
- ¿Cómo contribuye el área de atención al cliente? Determinar la importancia que el proceso de atención al cliente tiene en la empresa.

- ¿Cómo puedo mejorar? Diseño de políticas y estrategias para mejorar la atención.

- **Ciclos de Servicio**

Consiste en determinar dos elementos fundamentales:

- Tendencia temporal de la necesidad de atención de los clientes: cada cuánto piden ayuda, en qué épocas del año necesita mayor atención.
- Determinar las necesidades del cliente, bajo parámetros de ciclos de atención. Consiste en tener un control de los clientes y su preferencia.

## **CAPITULO II**

### **DIAGNOSTICO SOBRE LA ATENCIÓN QUE SE BRINDA AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO EN LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

El capítulo que se desarrolla a continuación comprende el diagnóstico que se efectuó en la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, relacionado con la atención que se le brinda al cliente interno y externo de la misma, el cual pretende determinar el grado de calidad con que se lleva a cabo ésta; y para tales efectos el estudio se dividió en tres partes iniciando con: a) Estrategia de Investigación que se utilizó para recolectar la información b) Situación Actual del Cliente Interno y Externo de la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, finalizando con c) Conclusiones y Recomendaciones que se obtuvieron como resultado de todos los elementos analizados del estudio desarrollado.

#### **A. ESTRATEGIA DE INVESTIGACIÓN**

Esta parte comprende los aspectos que se consideraron para realizar la investigación de campo en la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, en relación a la atención que se brinda actualmente en esta Unidad, detallándose los siguientes numerales:

## 1. OBJETIVOS LOGRADOS

- Se identificó la forma en que se proporciona la atención al cliente interno y externo en la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas.
- Se determinó la cantidad de recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales que se le asignan a la Administración Académica para que cumpla con las funciones que les corresponde desarrollar.
- Se determinaron las debilidades y fortalezas del personal que labora en esta Unidad lo cual incide en la atención que éstos brindan a los demandantes de los servicios que allí se prestan.
- Se identificó que no existe una clara delimitación de responsabilidades de parte del personal que labora en la Administración Académica, lo cual ocasiona que las actividades se efectúen en forma ineficiente.

## 2. IMPORTANCIA

La importancia de disponer de una estrategia de investigación de campo, es que a través de ésta se logró:

- Aplicar las técnicas más apropiadas para la recolección e interpretación de datos.

- Obtener la información de una manera objetiva, permitiendo que los resultados obtenidos garanticen la veracidad del estudio.
- Identificar con facilidad a las personas que fueron sujetos de análisis sobre la atención que se brinda en la Administración Académica.
- Mejor distribución del tiempo empleado en las distintas etapas de la investigación.

### **3. ALCANCES Y LIMITACIONES**

Este apartado comprende los logros y las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la investigación.

#### **ALCANCES:**

Entre los alcances obtenidos se encuentran los siguientes:

- Se obtuvo la colaboración de la mayoría de personas que fueron encuestadas.
- Los diferentes puntos de vista ofrecidos por los grupos de personas permitió comprender de mejor manera la situación actual de la Administración Académica.
- Se logró reconocer de qué manera se atiende a los demandantes del servicio que se presta en la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas.

- Se recopiló la información necesaria para realizar el diagnóstico sobre la atención que se brinda en la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas.

### **LIMITACIONES:**

Entre las limitaciones que se presentaron en la ejecución de la investigación de campo se tienen:

- Poca colaboración de parte de algunos miembros de Junta Directiva de la Facultad que eran parte de la muestra a las que se les solicito su opinión, en el cuestionario, contribuyendo con ello a que no se completará el número sujetos de análisis que se estableció para tales fines.
- De igual manera hubo cierto retraso en la devolución de algunos cuestionarios por parte del personal que labora en la Administración Académica, lo que provocó cierto desfase en el tiempo que se había programado para esta actividad.
- Por otra parte algunas preguntas detalladas en el cuestionario que se les paso a los empleados de la Administración Académica no fueron contestadas, lo cual ocasionó que no se contara con la información de ciertos sujetos de análisis en su totalidad.

- Dada la limitación que se tenía de que la información de los cuestionarios estaba incompleta se optó por complementarla a través de entrevistas.
- De igual forma dado el desfase en el tiempo por retraso en la devolución de algunos cuestionarios fue necesario reprogramar las actividades.

#### **4. RECOLECCION DE DATOS**

La recolección de información se efectuó a través de tres cuestionarios diferentes, los cuales estuvieron dirigidos a 7 Miembros de Junta Directiva, 6 personas que laboran en la Administración Académica y 52 estudiantes de Pre y Post-Grado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, con el propósito de determinar la situación actual sobre la atención que se brinda al cliente interno y externo de dicha Unidad. Cabe mencionar, que debido a las condiciones físicas en que actualmente se encuentra la Facultad, y el tiempo con que disponían los estudiantes para contestar a las interrogantes planteadas, el instrumento que se utilizó para conocer sus opiniones fue el cuestionario y no la entrevista que se había previsto.

El cuestionario que se entregó a los miembros de Junta Directiva, estuvo estructurado con preguntas orientadas a conocer cuáles son las políticas,

que se tienen con respecto a la atención brindada a los clientes, así como los recursos que se asignan a la Administración Académica, las delimitaciones de responsabilidad tanto de demandantes como de oferentes y la definición de Procesos Académicos.

Continuando con la información que se recolectó del cuestionario entregado al personal que labora en la Administración Académica, estuvo conformado con preguntas que dieran a conocer cómo era el ambiente interno de la Unidad en lo relacionado a planes de trabajo, aplicación de políticas, el alcance de los objetivos institucionales, de igual manera de las relaciones de coordinación que se dan, la asignación de responsabilidades y los medios de comunicación que se aplican en esta Unidad, los programas que se desarrollan, la forma de evaluación del trabajo realizado así como la determinación de parámetros utilizados.

Para complementar la investigación, el cuestionario que se proporcionó al sector estudiantil contenía preguntas concernientes a la satisfacción de necesidades, la burocracia de los procesos, el nivel de calificación del personal así como la fluidez de la información.

Para facilitar el conocimiento de las tres opiniones anteriores, se diseñó el cuestionario con preguntas de tipo cerradas para conocer aspectos específicos de la investigación, y abiertas, que generarán diversidad de

opiniones, enriqueciendo de esta forma la información que sirvió de base para desarrollar el diagnóstico sobre la atención que se brinda actualmente en la Administración Académica.

## **5. TABULACION E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

Para poder obtener información en la Facultad de Ciencias Económicas, en una forma ordenada y luego interpretarla, se diseñó un instrumento de recolección de datos a través de una serie de preguntas abiertas, preguntas semicerradas y preguntas cerradas, de las cuales se estableció un formato para cada una de ellas.

### **PARA PREGUNTAS ABIERTAS:**

Se inicia con el planteamiento de la interrogante, se estableció el objetivo de estudio de la misma, luego se elaboró un cuadro de distribución de frecuencia y porcentaje de tres columnas; en la primera se estableció la alternativa planteada o el criterio de respuesta a recolectar, en la segunda la frecuencia de observación según la alternativa o criterio y en la tercera el porcentaje de frecuencia distribuido.

En las filas se estableció toda alternativa según respondieron los encuestados, y al final de cada cuadro, una fila para el cálculo de la sumatoria de frecuencias y porcentaje total en la que se utilizaron las siguientes formulas:

$$\text{FRECUENCIA TOTAL} = \sum f_i$$

$$\text{PORCENTAJE TOTAL} = \sum \%$$

$f_i$ : Frecuencia de cada alternativa

%: Porcentaje de cada alternativa

Formula del cálculo del porcentaje de cada alternativa:

$$\%i = \frac{F_i \times 100\%}{\text{Frecuencia Total}}$$

Al final de la tercera columna el resultado es la suma del por ciento de las muestras posterior al cuadro, estableciendo el análisis de la información y la interpretación de la misma.

#### **PARA PREGUNTAS SEMICERRADAS:**

Se plantea la interrogante estableciendo el objetivo de estudio de la misma y luego se elaboraron dos cuadros.

El primer cuadro corresponde a las preguntas cerradas que comprende las alternativas ya dadas al interrogante, también está formado por tres columnas, y el segundo cuadro contiene las diferentes opiniones que se recopilan en la información ya que esa parte es abierta. Los cuadros contienen el cálculo de frecuencias, así también el cálculo de porcentaje por cada alternativa.

La diferencia de tener un segundo cuadro es por aquellos que generan respuesta.

De esta manera se totaliza la información que será analizada.

#### **PARA PREGUNTAS CERRADAS:**

Se expone la interrogante y el objetivo de la misma. Se estableció un cuadro con tres columnas y número de filas ya pre establecidas por cada alternativa, de tal manera que el cuadro conforma una matriz de dimensión de tres columnas. En la primera columna se estableció la alternativa, en la siguiente la frecuencia de respuestas y en la tercera el porcentaje. Posteriormente se hace un análisis de los datos recopilados.

#### **INTERPRETACIÓN**

La interpretación de la información obtenida se efectuó mediante un análisis crítico y técnico, tomando como base el marco teórico de la investigación y formulación de la misma. Puntualizando los objetivos que se persiguen y no perdiendo de vista el carácter objetivo e importancia que ésta debe tener.

### **B. SITUACIÓN ACTUAL DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Esta parte contiene la situación actual que el cliente interno y externo experimenta en la Administración Académica de la Facultad de Ciencias

Económicas y para efectos de mayor comprensión se analizan a los que norman y regulan la atención de los demandantes y oferentes del servicio en esta Unidad, así como también a los que operativizan y demandan los servicios de la misma.

#### **1. SOBRE LOS QUE NORMAN Y REGULAN LA ATENCIÓN DE LOS DEMANDANTES Y OFERENTES DEL SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA**

El presente numeral comprende las disposiciones emanadas de Junta Directiva, las cuales influyen considerablemente en la Atención de los Demandantes y oferentes de los servicios prestados en la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas, el cual se divide en cinco aspectos principales que son: Políticas de Atención a los Clientes, Objetivos del Servicio, Asignación de Recursos, Delimitación de Responsabilidades y Definición de Procesos Académicos.

#### **POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

A través de la investigación se ha determinado que Junta Directiva no tiene claramente definidas políticas que promuevan la atención del cliente interno y externo, únicamente se limitan a trabajar basándose en la experiencia adquirida y a aplicar aspectos normativos de carácter general que se encuentran en las diferentes leyes y reglamentos que rigen el quehacer

administrativo y operativo de las facultades de la Universidad de El Salvador.

Así también se pudo comprobar que el grado de burocracia existente no permite la aplicación de políticas fuera de lo que en los reglamentos se establece.

### **OBJETIVOS DE SERVICIOS**

En cuanto a los objetivos del servicio, se denota que a pesar de que Junta Directiva conoce en alguna medida cuales son los objetivos de la Administración Académica, están conscientes que no se cumplen en su totalidad ni en el tiempo que se espera puesto que faltan recursos tanto tecnológicos como humanos que hagan eficientes y efectivos los fines que se establecen. Además de esto, la burocracia al interior retrasa la ejecución de los mismos, provocando que las actividades no se realicen de manera eficiente.

### **ASIGNACIÓN DE RECURSOS**

En este numeral se enuncia la distribución de recursos tanto humanos, materiales, financieros, técnicos y tecnológicos que

Junta Directiva asigna a la Administración Académica para el desarrollo del trabajo que en ésta se efectúa.

## **HUMANOS**

El recurso humano asignado a la Administración Académica es insuficiente para la magnitud del trabajo que en esta Unidad se realiza y además de esto carece de voluntad para hacer bien las cosas. Así también esto esta condicionado al presupuesto asignado a la Facultad.

Es importante señalar, que el recurso humano con que cuenta dicha Unidad no se encuentra capacitado para brindar una atención adecuada y mucho menos de calidad a los que solicitan los servicios que se ofrece en la Administración Académica; por otra parte, no existe el compromiso de los que asignan los recursos de mejorar dicha situación, ya que estos únicamente se limitan a dejar la responsabilidad a los empleados y a la experiencia en trámites académicos que estos tienen.

### **1.3.2. MATERIALES**

Los recursos materiales que se asignan a la Administración Académica son limitados e inadecuados, ya que al personal únicamente se le proporciona una lista de recursos con que se dispone y estos eligen lo que se les ofrece, y no lo que en verdad necesitan, lo cual restringe en gran medida el buen desarrollo de las actividades en lo que atención de los clientes se refiere.

### **1.3.3. – 1.3.5. FINANCIEROS, TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS**

Los recursos financieros, técnicos y tecnológicos son los que en menor cantidad se proporcionan a la Administración Académica, debido a las restricciones presupuestarias existentes, impidiendo que exista rapidez en la ejecución de los procesos académicas-administrativos y programas de entrenamiento entre otros.

## **DELIMITACION DE RESPONSABILIDADES**

Esta parte comprende la delimitación de responsabilidades tanto para demandantes como para oferentes en cuanto a lo relacionado con la atención que se brinda de los servicios.

### **1.4.1. DEMANDANTES**

Los miembros de Junta Directiva opinaron que en parte si existe delimitación de responsabilidades para los demandantes del servicio, ya que estos se encuentran detallados en las diferentes leyes y reglamentos de la Universidad de El Salvador, pero que el desconocimiento de las mismas da lugar a que no se cumplan, ocasionando que el estudiante se sienta insatisfecho de la atención que se le brinda.

#### **1.4.2. OFERENTES**

Al igual que los demandantes, los oferentes también tienen delimitadas sus responsabilidades, las cuales están respaldadas en el Reglamento de la Administración Académica, sin embargo, no se cumple con estas muchas veces porque no existe un control que revele si en verdad se garantiza su ejecución.

### **DEFINICIÓN DE PROCESOS ACADÉMICOS**

La investigación realizada muestra que la mayoría de los procesos Académicos-Administrativos que se realizan en la Administración Académica son del conocimiento de los miembros de Junta

Directiva, pero no se está evaluando la forma en que se están llevando a cabo.

A pesar de conocer que la atención que se está brindando es deficiente, no se hace nada por superarla.

## **2. SOBRE LOS QUE OPERATIVIZAN EL SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA**

Este numeral muestra los aspectos más relevantes que se lograron determinar sobre los que operativizan el servicio de la Administración Académica denotándose en esta parte la aplicación de políticas, el alcance de los objetivos institucionales, así como los planes de trabajo que se ejecutan, de igual manera se identificó la conformación orgánica de la Unidad y las relaciones de coordinación que se dan a nivel interno y externo, la asignación de responsabilidades y los medios de comunicación que se aplican en esta Unidad, los programas que se desarrollan, la forma de evaluación del trabajo realizado, así como la determinación de parámetros, el análisis de resultados y la aplicación de medidas.

**APLICACIÓN DE POLÍTICAS ACADÉMICAS-  
ADMINISTRATIVAS**

No existen cursos de acción claramente definidos que indiquen la forma en la cual se deba desarrollar el trabajo de esa Unidad, es por ello, que las actividades que realiza el personal se efectúan en forma empírica, mediante las experiencias adquiridas por estos.

También se pudo comprobar que el único que conoce algunas políticas de esta Unidad es el Administrador Académico y que dentro de éstas, no se encuentra ninguna orientada a brindar una buena atención a los clientes.

### **ALCANCE DE OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

Se constató que la Administración Académica no tiene objetivos claramente definidos que orienten las labores que en ella se llevan a cabo, contribuyendo a esto el hecho que no se cuenta con ningún manual que los defina; además, no existen metas previamente establecidas las cuales coadyuven al desarrollo de las actividades que les compete realizar.

Al mismo tiempo se evidenció que la burocracia al interior no permite conocer en forma clara los objetivos que se deben perseguir, añadiéndole a esto la gran escasez de recursos, falta de capacitación en el personal y carencia de tecnología, que hace que el trabajo se lleve a cabo en base a la experiencia.

## **PLANES DE TRABAJO QUE SE EJECUTAN**

Al conocer la opinión de las personas que laboran en Administración Académica acerca de los planes de trabajo que estos tienen, se denotó que no están claramente establecidos, y consideran como tales las actividades diarias y eventuales; así como también, no cuentan con ningún documento técnico que los enmarque y delimite.

Es por ello que las funciones que se ejecutan en la Unidad, solamente están respaldadas en acuerdo o dictámenes de Junta Directiva.

## **ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD**

Se pudo comprobar que la Administración Académica no tiene diseñada su estructura organizativa ya que no se encuentra plasmada en ningún documento oficial.

Sin embargo, esta Unidad está conformada por un Administrador Académico, Un Auxiliar del Administrador Académico, Un Encargado del Registro Académico, Un Auxiliar del Registro Académico, Un Encargado del Registro de Graduación y Un Colaborador del Registro de Graduación. Lo anterior evidencia que

la Unidad está integrada por pocos miembros, situación que ocasiona sobrecarga de trabajo.

## **RELACIONES DE COORDINACIÓN EN LA UNIDAD**

En este numeral se enuncia la forma en que se establecen las relaciones de coordinación en la Administración Académica, tanto a nivel interno como externo para la ejecución de su trabajo.

### **2.5.1. A NIVEL INTERNO**

Se determinó que no existen relaciones de coordinación ni entre jefe y subalternos ocasionando que existan problemas de relaciones personales en los empleados, la centralización de información por parte del Administrador Académico y la falta de comunicación existente al interior de esta Unidad.

### **2.5.2. A NIVEL EXTERNO**

Se comprobó que la Administración Académica si establece relaciones de coordinación a nivel externo con otra dependencia a fin de coordinar efectivamente las actividades que se desarrollan en la Unidad.

## **CLARA ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES**

La asignación de responsabilidades no se da en forma clara, ya que la mayoría de los empleados no conocen las funciones de su cargo y las ejecutan por experiencias y observación

Evidenciando lo anterior, el hecho de que no cuentan con documentos administrativos que orienten la ejecución de sus actividades, tales como manuales de organización, manual de normas y procedimientos, descripción de puestos entre otros.

## **DOTACIÓN DE RECURSOS NECESARIOS**

Es evidente que para poder brindar una atención adecuada y de calidad se requiere de recursos que coadyuven a que esto se efectúe, pero se pudo notar que en la Administración Académica la escasez de éstos es evidente, aparte de no contar con suficiente recurso humano para atender a todos los demandantes de los servicios, se necesita de recursos materiales, financieros, técnicos y tecnológicos, que permitan cumplir a cabalidad con los deberes y responsabilidades de cada puesto, haciendo que los empleados se ingenien la mejor manera para hacer su trabajo o hasta tengan que comprar de su bolsillo algunos instrumentos que son indispensables para el desarrollo del mismo.

Aparte de esto que el equipo y mobiliario con el que se cuenta es escaso y además obsoleto ya que se carece de herramientas como computadoras, contómetros, máquinas eléctricas, que permitan agilizar los procesos que en esta Unidad se efectúan, la mayoría de estos se ejecuta de manera manual, lo que conlleva a ocupar mayor cantidad de espacio físico y de tiempo para el desarrollo de actividades.

## **MEDIOS DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS**

Los medios de comunicación que se mantienen al interior de la Administración Académica son el oral y el escrito.

Se denotó de esta forma que los canales de comunicación utilizados por la Unidad no son los más adecuados, ya que no contribuyen a los propósitos que persiguen. Las deficiencias de estos se establecieron a partir de que la información se encuentra centralizada en la jefatura de la Unidad y no llega a los subalternos ni mucho menos al usuario final.

Así mismo cabe mencionar que existen conflictos interpersonales entre los trabajadores.

## **PROGRAMAS QUE SE DESARROLLAN**

Este numeral comprende las formas internas en que se está llevando a cabo el desarrollo del personal.

### **2.9.1. MOTIVACIÓN**

De acuerdo a la información recopilada, se ha determinado que no existe ningún tipo de programas de motivación que estimulen e incentiven al personal que labora en la Administración Académica.

La falta de recursos orientados a este tipo de programas agrava aún más la situación y limita el desarrollo interno del personal.

### **2.9.2. CAPACITACIÓN**

Se pudo comprobar que no existen programas de capacitación para el personal de la Administración Académica, y aun cuando ha sido solicitado a Junta Directiva esta petición a sido ignorada.

Lo anterior da como resultado que el personal se encuentre marginado de poder usar nueva tecnología, mejorar los procesos de trabajo existentes y en general impide el desarrollo de la Unidad.

### **2.9.3. EVALUACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO**

Se identifico que no es relevante la forma en que se esté realizando el trabajo, lo esencial es salir adelante en éste ya que no se evalúa la calidad del trabajo efectuado, únicamente se limitan llevarlo a cabo.

### **DETERMINACIÓN DE PARÁMETROS**

En este numeral se destaca la ausencia de parámetros de medición, el análisis de resultado y la aplicación de medidas correctivas.

#### **2.10.1. ANALISIS DE RESULTADOS**

Una de las causas que da como resultado trabajos mediocres es el desempeño laboral deficiente ya que en la Unidad no existe una orientación clara que determine la forma de realizar el trabajo de los empleados, sino que se basan en la experiencia que éstos han adquirido.

#### **2.10.2. APLICACIÓN DE MEDIDAS**

En cuanto a las formas de medir el rendimiento del trabajador se comprobó que no hay procedimientos para

tales fines, ya que no se han establecido parámetros para evaluar el desempeño del trabajo. Así también no existen criterios para ascender y promover al personal, a través de su rendimiento laboral, este hecho ocasiona que no existan estímulos para la superación de estos, lo cual da lugar a poco interés para el desarrollo de sus labores, y además que no cuentan con retos propios para superarse económicamente y profesionalmente.

### **3. SOBRE LOS QUE DEMANDAN SERVICIOS EN LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA**

Este apartado contiene la opinión de los que demandan los servicios que se brindan en esta Unidad en cuanto a satisfacción de necesidades, burocracia que estos perciben al hacer uso de los procesos Académicos Administrativos, calificación del personal así como el grado de atención que se les brinda y la fluidez con que se proporciona la información que se solicita.

#### **SATISFACCIÓN DE NECESIDADES**

La mayoría de las personas que demandan los servicios de la Administración Académica consideran que la atención que se les brinda no cumple con sus expectativas, ya que no se les responde con agilidad, cortesía y prontitud.

Se denotó que los estudiantes que dicen estar satisfechos con el servicio son aquellos cuyos trámites son de menor envergadura como por ejemplo la solicitud de resumen de notas; sin embargo, aquellos cuyos trámites son de mayores requerimientos se encuentran insatisfechos con el servicio que demandan. Al mismo tiempo se pudo comprobar que la resolución de los tramites que solicitaron se dio en forma inadecuada, porque el tiempo que tarda el personal de la Administración Académica en brindarle una respuesta es muy largo.

### **BUROCRACIA DE LOS PROCESOS ACADÉMICOS ADMINISTRATIVOS**

Se evidenció que la burocracia en que se encuentran inmersos los procesos Académicos-Administrativos es un factor determinante que impide que estos se efectúen de manera eficiente causando insatisfacción para quienes los solicitan.

Se denotó que cuando los procesos son de mayor envergadura el grado de burocracia es mayor provocando que su resolución se retrase o que en algunos casos no se finalice. Así también, se identificó que en la medida en que el estudiante aumenta su nivel de estudio, es mayor la necesidad de recurrir a éstos por el mismo desarrollo de sus carreras.

## **CALIFICACIÓN DEL PERSONAL**

En la actualidad el personal que labora en la Administración Académica no está capacitado ni cuenta con la voluntad para brindar una atención de calidad, así como también es demasiado poco, lo que ocasiona que en tiempos de mayor saturación de actividades a los demandantes no se les atiende como éstos lo requieren.

Dentro de los aspectos que deberían ser modificados, para mejorar los servicios que se proporcionan en la Unidad se encuentran: la amabilidad, atención a sus demandas así como agilidad para resolverlos, la puntualidad y responsabilidad con que se ejecutan los procesos, así también, opinaron que se debe evaluar a los trabajadores en criterios tanto personales como laborales y capacitarlos en aquellas áreas que más lo necesiten.

## **ATENCIÓN AL CLIENTE**

Los demandantes de los servicios en su mayoría manifestaron que la atención que se les brinda debe ser mejorada, ya que estos mantienen un contacto frecuente con las personas que laboran en esta Unidad y estos carecen de cortesía y amabilidad al momento en que solicitan de su colaboración.

Este hecho ocasiona descontento en los usuarios de los servicios, los cuales se ven obligados a actuar de la misma manera en que se les atiende.

### **FLUIDEZ DE INFORMACIÓN**

En cuanto a la fluidez de información, se comprobó que ésta se encuentra centralizada en la jefatura de la Unidad, lo que da lugar a distorsiones y en algunos casos a que no se transfiera a los subalternos ni mucho menos al usuario final.

Cabe mencionar que la información no es efectiva ya que no fluye ni en forma descendente a los niveles operativos, ni ascendente de los niveles operativos hacia la jefatura.

## **C. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

De acuerdo a la investigación de campo realizada en la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas a través de las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de información se establecieron las conclusiones y recomendaciones pertenecientes al presente capítulo, las cuales se detallan a continuación:

### **CONCLUSIONES**

1. La Administración Académica no cuenta con el apoyo de la Junta Directiva de la Facultad en lo concerniente al quehacer académico administrativo que ésta debe de cumplir.
2. Las autoridades no saben que el personal de la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas es el cliente interno y el sector estudiantil el cliente externo.
3. Las personas que laboran en esta Unidad no desarrollan sus labores con eficacia y eficiencia debido a la falta de capacitación y a la carencia de recursos materiales, técnicos, tecnológicos y financieros.
4. No existen políticas ni objetivos claramente establecidos por parte del nivel de decisión en lo que concierne a la atención que se brinda a los demandantes y oferentes del servicio en la Administración Académica.
5. Las delimitaciones de responsabilidad no se encuentran claramente definidas únicamente existen algunos requerimientos a cumplir en las distintas leyes y reglamentos que rigen el accionar de la Universidad de El Salvador.
6. En la Administración Académica no se coordina el trabajo desarrollado por sus empleados lo que da lugar a que no se encuentren preparados para enfrentar eventualidades.
7. La Administración Académica mantienen relaciones de coordinación con el resto de Unidades orgánicas de la Facultad y de la Universidad, pero

carece de éstas al interior de la Unidad, debido a los roces de carácter personal que se dan entre los empleados que allí laboran.

8. Los medios de comunicación utilizados son el oral y el escrito pero estos no son los más apropiados ya que la información no fluye de manera efectiva al interior de la Unidad.
9. La Unidad objeto de estudio no cuenta con programas de desarrollo debido a que la asignación del recurso financiero es demasiado poco.
10. En la Administración Académica no se cuenta con parámetros de medición que permitan evaluar el trabajo que se está realizando en esta Unidad.
11. Los usuarios de los servicios que brinda la Administración Académica se encuentran insatisfechos de la atención que se les proporciona y de la poca información acerca de los procesos que demandan.
12. La burocracia existente impide que se pueda brindar un servicio de calidad a los demandantes.

## **RECOMENDACIONES**

1. Diseñar un Sistema de Control de Calidad para la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas como un instrumento técnico administrativo que oriente a la Junta Directiva y a la Unidad Operativa sobre la adecuada ejecución de sus funciones.

2. Que los miembros de Junta Directiva identifiquen quien es el cliente interno y externo de la Facultad de Ciencias Económicas y además que les brinden una atención satisfactoria que cumpla con las expectativas de éstos.
3. Capacitar al personal que labora en la Administración Académica con el fin de tener herramientas técnicas administrativas que le permitan desarrollar mejor su trabajo.
4. Establecer políticas y objetivos que orienten el quehacer académico-administrativo del recurso humano con el propósito de brindar una mejor atención a los servicios que se demandan.
5. Dotar de un marco administrativo y operativo que involucre un compromiso de calidad tanto para las autoridades superiores de la Facultad como para el cliente interno y externo de ésta.
6. Desarrollar una mejor planificación del trabajo que se ejecute en la Unidad con el fin de lograr una mejor coordinación de las actividades que se realizan.
7. Fomentar el trabajo en equipo entre las personas que laboran en la Administración Académica para lograr un mayor esfuerzo en las actividades.
8. Impartir cursos de relaciones humanas que cambien el clima organizacional en la Unidad.

9. Proponer redes de comunicación efectivas, orales, escritas y electrónicas que permitan que la información fluya sin obstáculos ni barreras.
10. Dotar a la Administración Académica de los recursos necesarios en el momento oportuno que les permita lograr un desarrollo integral.
11. Establecer los criterios necesarios que sirvan de parámetros para la evaluación del trabajo que se realiza.
12. Revisión del tiempo en que se ejecutan los procesos que se llevan a cabo en la Administración Académica.
13. Evaluar los diferentes procesos que se efectúan y obviar aquellos pasos innecesarios que alargan el tiempo en ofrecer una resolución satisfactoria.
14. El uso de recurso tecnológico que agilice los tramites que se realizan en la Unidad mejorando de esta manera la atención que se le ofrece al cliente externo y beneficiando además al cliente interno en las actividades que le compete realizar.

### **CAPÍTULO III**

#### **SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD PARA LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

En el tercer capítulo se presenta la propuesta que se ha elaborado para la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas concerniente al Sistema de Control de Calidad que coadyuvará a mejorar la atención de los servicios que se prestan en esta Unidad, la cual estará estructurada de la siguiente manera: Primeramente, se plantean las consideraciones generales, el desarrollo del Sistema de Control de Calidad y el Costo de Implementación de este.

##### **A. CONSIDERACIONES GENERALES**

El presente literal contiene las consideraciones generales que se deben establecer para que la aplicación del sistema de control de calidad sea efectivo, garantizando que la atención que se brinda a los demandantes del servicio satisfaga las expectativas de estos.

##### **1. OBJETIVOS**

Las finalidades que se persiguen con la implementación del Sistema de Control de Calidad para la Administración Académica son los siguientes:

## **GENERAL**

Proporcionar a la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas de una herramienta técnica que permita lograr la eficiencia en la atención que se brinda al cliente interno y externo.

## **ESPECÍFICOS**

- Establecer los aspectos generales que normarán y orientaran a los que proporcionan los servicios en la Administración Académica.
- Facilitar los criterios necesarios para evaluar la calidad del servicio que se proporciona al sector estudiantil.
- Definir el compromiso de calidad por parte de las Autoridades Superiores de la Facultad, así como del personal de la Administración Académica a través de un marco administrativo.

## **2. IMPORTANCIA**

La importancia que tiene el Sistema de Control de Calidad que se formula para la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas, consiste en que a través de éste se contará con un instrumento técnico que coadyuvará a promover cambios en la atención que se brinda al cliente externo en la institución, considerando para esto, que la presente iniciativa representa un desafío que requiere del firme

propósito de adoptar una nueva forma de ofrecer un servicio que sea eficiente por parte de cada sector de la Facultad.

Para ello es primordial establecer las condiciones esenciales que darán la pauta para el desarrollo de la propuesta.

### **3. POLÍTICAS**

Las políticas generales que orientarán la aplicación de la propuesta son las siguientes:

- Contar con el apoyo real de las Autoridades Superiores de la Facultad a efectos de implementar la propuesta.
- Establecer un clima organizacional adecuado que restablezca las relaciones personales entre los que operativizan el servicio.
- Mantener una comunicación respetuosa y cordial entre el personal de la Administración Académica y el sector estudiantil.
- Implementar programas de capacitación relacionados con aspectos de calidad total que les permitan adquirir nuevos conocimientos y poder así ofrecer un servicio adecuado.
- Dotar a la Administración Académica de los recursos necesarios y en forma oportuna para que se realice el trabajo eficientemente.

#### **4. ESTRATEGIAS**

Entre las estrategias que deberán implementarse para mejorar la atención del cliente interno y externo, se encuentran:

- Concientizar a las autoridades y personal que labora en la Administración Académica de la importancia que representa el ofrecer un servicio de calidad.
- Comprometer a las autoridades de la Facultad a adoptar una cultura de calidad que motive a desafíos y logros más altos en el personal que labora en dicha Unidad, garantizando que la atención brindada al sector estudiantil sea la más adecuada.
- Proporcionar valores que deben fomentarse para ofrecer servicios efectivos y eficientes.

#### **5. REQUISITOS BÁSICOS**

Para que la propuesta sea exitosa se deberá tener ciertos requisitos necesarios:

- Dotar a la Administración Académica de los recursos necesarios para el buen funcionamiento de sus actividades.

- Actualizar los conocimientos técnicos y prácticos del personal que labora en la Administración Académica que permitan el desarrollo personal de estos y un mejor desempeño de su trabajo.
- Impartir cursos de capacitación de Relaciones Humanas para mejorar el clima organizacional existente.

## **6. ALCANCES Y LIMITACIONES**

Los alcances que se pretenden lograr con la implementación de la Propuesta y las limitantes que podrían presentarse en su ejecución son las siguientes:

### **ALCANCES**

- El establecimiento de un marco normativo contendrá los requerimientos necesarios para desarrollar el sistema.
- Determinar el marco administrativo que oriente el compromiso de los sectores involucrados.
- Diseñar un Sistema de Control de Calidad que sirva de modelo para las demás Administraciones Académicas de la Universidad de El Salvador.
- Proporcionar medios de comunicación efectivos que permitan mejor fluidez de información.

## **LIMITACIONES**

- No se cuentan con los recursos financieros disponibles de inmediato que permitan implementar el Sistema de Control de Calidad en la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador a corto plazo.
- La poca importancia que las Autoridades Superiores de la Facultad otorgan a dicha Unidad, siendo ésta uno de los núcleos estratégicos dentro de la Facultad.
- Actualmente no se cuenta con personal capacitado en la atención al cliente externo en la Administración Académica.

## **B. SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Este literal contiene la estructura del diseño del Sistema de Control de Calidad para la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, el cual está fundamentado en los aspectos normativos, administrativos y operacionales que orientaran la forma en que se debe brindar la atención al cliente.

### **1. MARCO NORMATIVO DEL SISTEMA**

El presente numeral detalla el marco normativo que deberá aplicarse para que la atención al cliente sea eficiente. En este apartado se

establecen los lineamientos generales que orientarán el requerimiento y evaluación del sistema.

### **1.1. DECLARACIÓN DE VISION, MISIÓN, VALORES Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES ORIENTADOS A LA CALIDAD**

El propósito de satisfacer las necesidades de los clientes, deberá estar enfocada en los principios de calidad que se requieren para ofrecer un buen servicio. Para lo cual es indispensable que la visión, misión, valores y objetivos permitan dar claridad y sobre todo guiar la realización de los fines que se pretenden alcanzar.

- **VISION**

Ser una institución eficiente capaz de satisfacer las necesidades y expectativas administrativas de los miembros que conforman la Comunidad Universitaria de la Facultad de Ciencias Económicas.

- **MISIÓN**

Ofrecer servicios administrativos de calidad que satisfagan plenamente las expectativas de cada uno de los sectores que integran la Facultad de Ciencias Económicas.

- **VALORES**

- Responsabilidad, para asumir el compromiso de mejorar los servicios que se proporcionan en la Administración Académica por parte de las Autoridades Superiores así como de los empleados.
  - Respeto y dignidad entre los miembros que conforman la Comunidad Universitaria de la Facultad.
  - Participación en las decisiones, se debe informar e incluir a los sectores involucrados para aportar mejores decisiones.
  - Autorrealización, permitir que los empleados mejoren personalmente y se sientan realizados.
  - Seguridad financiera para cada uno de los empleados que conforman la Facultad.
- 
- **OBJETIVOS INSTITUCIONALES**
    - Brindar mayor atención al recurso humano en cuanto a la satisfacción de sus necesidades personales y laborales se refiere.
    - Delimitar claramente las responsabilidades que le competen al sector administrativo, docente y estudiantil, en cuanto a la creación y permanencia de un sistema de calidad en los servicios académicos.

- Establecer políticas que orienten la ejecución de actividades de manera eficiente y eficaz, monitoreando constantemente su aplicación.
- Creación de un criterio de evaluación del trabajo basado en la innovación, calidad, creatividad y cambio.
- Fomentar valores que sirvan de base para construir una cultura de calidad.
- Desarrollar y mantener una organización orientada y enfocada a brindar un servicio de calidad al cliente externo.
- Constituirse en ejemplo permanente de organización eficiente, obteniendo logros que permitan demostrar los beneficios de un trabajo serio y responsable apegados a los principios de honestidad, lealtad y eficiencia.

## **1.2. DEFINICIÓN DE POLÍTICAS ORIENTADAS A LA ATENCIÓN DEL CLIENTE**

A continuación se detallan las políticas que orientarán a la institución en la atención al cliente interno y externo.

- **CLIENTE INTERNO**

- Proporcionar los recursos necesarios que requiere el personal que labora en la Administración Académica para que éstos puedan desempeñar su trabajo en forma eficiente.
  - Estimular e incentivar a los trabajadores de la Administración Académica para que éstos ofrezcan lo mejor de ellos.
  - Dotar de los criterios con los cuales se evaluará el desempeño de los trabajadores de la Unidad.
  - Concientizar a los empleados de la Administración Académica del significado de ofrecer un servicio de calidad.
- 
- **CLIENTE EXTERNO**
    - Reducción de tiempo de espera en los trámites académicos-administrativos que realizan.
    - Uso de tecnología adecuada que tienda a agilizar los procedimientos académicos-administrativos.
    - Establecer una comunicación de trabajo respetuosa y cordial entre el personal de la Administración Académica y el cliente externo.
    - Disminuir la burocracia, facilitando los trámites académicos-administrativos que se realizan en la Unidad.

### **1.3. ELEMENTOS QUE VIABILIZAN LA CALIDAD EN EL SERVICIO**

Es indispensable proporcionar los elementos necesarios que contribuirán a viabilizar la calidad de los servicios que se proporciona en la Administración Académica, a continuación se enuncia cada uno de ellos:

#### **1.3.1. LA ATENCIÓN A LA CALIDAD**

Las autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas tienen que definir el nivel de la calidad del servicio que se debe ofrecer a los usuarios. Para ello es necesario que las autoridades y los empleados de la Administración Académica identifiquen quien es su cliente y las expectativas que éstos tienen, esto se puede lograr a través de reuniones participativas con los sectores involucrados y la puesta en marcha de los círculos de calidad que den como resultado el establecimiento de los objetivos que guiarán a los encargados de normar y regular el quehacer académico administrativo así como a los que laboran en la Unidad, ya que tendrán una visión clara de lo que se espera de ellos.

#### **1.3.2. LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

Identificar quién es su cliente y la importancia que éste representa es esencial para que los empleados que laboran en la Administración Académica se sientan comprometidos en ofrecer una atención esmerada y eficiente. Para lograr esto se debe de mantener un contacto constante con el sector estudiantil, conocer cuales son sus necesidades y mantener una comunicación adecuada con el fin de obtener información que servirá para tener una idea justa de lo que piensan y poder ofrecerles una respuesta inmediata a sus expectativas.

### **1.3.3. LA ATENCIÓN AL PERSONAL DE CONTACTO**

Para asegurar la calidad en los servicios administrativos que se ofrecen al cliente externo es necesario dotar a las personas que laboran en la Administración Académica de los recursos indispensables que les permitan lograr un desarrollo eficiente en las funciones que realizan, contribuyendo así a que el personal de contacto reciba la importancia que requiere, motivándoles así a brindar una atención de calidad a los estudiantes.

### **1.3.4. LA ATENCIÓN A LA COMUNICACIÓN**

Se debe de transmitir un mensaje positivo a los demandantes del servicio en donde éstos pueden captar que satisfacer sus necesidades es lo más importante dentro de la Unidad, una forma de demostrarles el interés que se tiene en ofrecerles una atención esmerada es mantener una buena comunicación con ellos, proporcionarles la información adecuada y oportuna, atenderlos con amabilidad y cortesía, lo que permitirá a la vez una retroalimentación y poder así mejorar en aquellos aspectos en que se requiere una mayor atención.

#### **1.3.5. LA ATENCIÓN PARA CUESTIONAR LA CALIDAD**

Las autoridades de la Facultad son las encargadas de promover la calidad de servicios que se pretende ofrecer en la Administración Académica por lo que se debe adquirir mayor responsabilidad y una participación más activa, además de garantizar que los programas que se ejecutarán dentro de la Unidad cumplan con el propósito de mejorar la atención que se proporciona a los estudiantes como se habían planificado.

#### **1.4. CAPACIDADES DESEABLES EN LOS TRABAJADORES**

Dentro de las capacidades básicas que se requieren para que un trabajador desempeñe sus funciones con eficiencia están:

- **Aptitud para el aprendizaje**

Cada empleado en la Unidad debe tener la disposición y la voluntad de adquirir nuevos conocimientos enfocados a la calidad que le permita afrontar las eventualidades que se presentaran por lo que el aprendizaje deberá ser continuo permitiéndoles así actualizarse y desarrollar un trabajo de alta calidad.

- **Comunicativo**

Los empleados que laboran en la Unidad deben ser comunicativos, con capacidad para poder expresar sus ideas y saber escuchar a los demás.

- **Autogestivo**

Las personas que laboran en la Administración Académica deben poseer la capacidad de valorar su potencial y fijarse objetivos personales que les permitan lograr un desarrollo integral en su trabajo.

- **Adaptabilidad**

Se refiere a poseer una aptitud positiva y una disposición para asumir responsabilidades en la solución de los problemas que se les presentarán.

- **Efectividad grupal**

Los empleados que laboran en la Unidad deben desarrollar un trabajo en equipo que unifique los esfuerzos de cada uno de ellos y de esta manera ofrecer una atención esmerada a sus clientes, a través de un trato interpersonal adecuado.

## **1.5. RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL**

Para que el desarrollo del sistema de control de calidad tenga éxito es necesario que las autoridades de la Institución asuman un papel protagónico y una mayor responsabilidad en la planificación de las actividades a ejecutar.

### **1.5.1. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA**

El presente numeral, contiene los aspectos que se deberán tomar en cuenta al momento de desarrollar la función administrativa de planificación con el fin de establecer los pasos a seguir por la Administración Académica en la

realización de las actividades que les compete ejecutar, e incluye los siguientes elementos:

- **Coordinación de esfuerzos**

Deberá estar enfocada en función de organizar el trabajo de los individuos a través de la elaboración de un plan que coordine los esfuerzos de todos con el propósito de alcanzar las metas y objetivos planeados, tanto de la Facultad como de la Unidad.

- **Preparación para el cambio**

Conlleva las consideraciones que deberán tomarse ante posibles contingencias por lo que se deberá estar preparados con planes adicionales para contrarrestar las eventualidades que puedan surgir entre lo planeado y el objetivo que se desea alcanzar.

- **Elaboración de parámetros de medición**

Constituirán las pautas fundamentales sobre los cuales se sustentaron las actividades a realizar por cada uno de los empleados que laboran en la Unidad de modo que estas tengan el rendimiento esperado. Estos parámetros deberán estar fundamentados en lo que se ha planificado

y sobre una evaluación de las expectativas que el cliente externo posea.

- **Participación de sectores involucrados**

Esto conlleva la participación tanto de los gestores, quienes tienen a su cargo la función de planificar basándose en los objetivos y metas por alcanzar así como los empleados, los que se encargarán de operativizar lo antes planificado.

#### **1.5.2. FORMACIÓN DEL COMITÉ DE LOS GESTORES Y DE LOS CIRCULOS DE CALIDAD**

Esta parte contiene la forma en que deberá estar estructurada la participación de las personas involucradas en el desarrollo del sistema.

- **Formación del comité de los gestores**

Este deberá estar representado por miembros de los diferentes sectores involucrados, los cuales tendrán a su cargo la función de planificar y verificar que lo establecido este encaminado a lograr los objetivos que se deseen alcanzar. El cual estará conformado de la siguiente manera:

- Dos representantes de Junta Directiva
- Tres representantes de las Administración Académica (el jefe de la Unidad y dos empleados)
- Dos representantes de los estudiantes
  
- **Formación de los círculos de calidad**

Es el instrumento que deberá utilizar el Administrador Académico, con el fin de identificar y resolver los problemas relacionados con el trabajo y llevar a la practica las soluciones oportunas con la colaboración de un pequeño grupo de empleados que posean capacidad creativa y participativa. Los círculos de calidad estarán conformados de la siguiente forma:

  - Por el jefe de la Unidad
  - Por el Encargado de Trámites de Egresados
  - Por el Encargado de Atención a Ventanilla
  - Por el Encargado de Trámites de Graduación

### **1.5.3. ASIGNACIÓN DE RECURSOS**

Los recursos que se requerirán para que la Administración Académica cumpla con el trabajo que le corresponde desarrollar deberán ser: humanos, materiales, tecnológicos, técnicos y de condiciones físico ambientales.

- **Humanos**

El recurso humano que se necesitará para el efectivo cumplimiento de la función administrativa, deberá contar con el siguiente personal:

- Jefe de la Administración Académica
- Una Secretaria de la Administración Académica
- Un Encargado del proceso de nuevo ingreso y seguimiento de antiguo ingreso.
- Un Encargado de atención a ventanilla
- Un Encargado de trámites para egresados.
- Un Encargado de trámites de graduación.
- Un Encargado del sistema de archivo.
- Un ordenanza.

El Jefe de la Administración Académica tendrá a su cargo la planeación, organización, dirección y control del trabajo que se ejecuta en la Unidad y contará con la

colaboración de una Secretaria responsable del quehacer académico–administrativo. Por otra parte, los diferentes encargados realizarán las funciones que les competen de acuerdo a un Manual de Descripción de Puestos que se deberá elaborar para la Unidad, con el fin de que no exista sobrecargo de trabajo.

Cabe señalar que el recurso humano anteriormente propuesto ya está contratado y que sólo se requiere de una redistribución del personal actual y capacitación en áreas técnicas y tecnológicas que les permita desempeñar sus labores de una manera ágil y eficiente.

- **Materiales**

Para la efectiva aplicación del sistema administrativo será indispensable dotar a la Unidad de ciertos recursos, tales como mobiliario y equipo, papelería y útiles esenciales en el proceso de ejecución de las actividades.

- **Mobiliario y Equipo**

Para operar en forma eficiente la Unidad deberá contar con archiveros, escritorios para cada puesto de trabajo, sillas ergonómicas, computadoras

personales con sus respectivos impresores, teléfono para extensiones del personal.

- **Papelería y Útiles**

Entre la papelería y útiles se requerirá engrapadoras, perforadoras, papel de los diferentes tamaños, papelería para escritorio, carpetas para elaborar expedientes, fastener, papelería en general y accesorios adicionales tales como lápices, bolígrafos, entre otros.

- **Tecnológicos**

Para mejorar la agilidad de los procesos académicos administrativos se deberá implementar en esta Unidad el uso de computadoras y sistemas computarizados que coadyuven a tener un mayor control y registro de los trámites que se efectúan, así como también que colabore a disminuir la carga laboral existente.

- **Técnicos**

Los recursos técnicos detallarán en forma sistemática una serie de elementos administrativos propios de la Administración Académica que orientarán el desarrollo

eficiente de la función, los cuales son: Manual de Descripción de Puestos, Manual de Procedimientos Principales y Manual de Organización, Plan de Trabajo.

- **Condiciones físico ambientales**

Se deberá disponer de un espacio adecuado en el cual los empleados puedan desarrollar sus actividades con eficiencia. Esta área debe poseer las condiciones adecuadas tales como: aire acondicionado, iluminación apropiada, ventilación de la oficina, ornato y limpieza.

Para poder contar con los recursos antes mencionados se requiere de la captación de fondos propios, ya que los destinados por Junta Directiva son demasiado limitados para todas las necesidades que existen en esta Unidad. Es necesario mencionar que la Administración Académica es generadora de recursos financieros para la Facultad a través de la realización de algunos procesos académicos como lo son la elaboración de los diferentes tipos de constancias, resúmenes de notas y de venta de acuerdos, entre otros.

#### **1.5.4. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA**

Los responsables del monitoreo y evaluación del sistema deberán ser tanto los Miembros de Junta Directiva, ya que ellos serán los que elaboren el marco normativo y verifiquen que dichas normas se cumplan, así como también, el Comité conformado por los representantes de los diferentes sectores involucrados, los cuales se encargarán de monitorear que se esté cumpliendo con los objetivos trazados.

La evaluación se aplicará a los resultados, programas, políticas y al desempeño ejecutado en la Administración Académica, y se basará en la información obtenida en los registros y estadísticas que se llevarán a cabo sobre el desarrollo de la función administrativa que en esta Unidad se esté realizando, así como de la atención que se le brinda al cliente externo.

## **2. MARCO ADMINISTRATIVO DEL SISTEMA**

Este numeral comprende todas aquellas actividades administrativas que servirán de base para la realización del sistema de control de calidad, el cual encierra los siguientes aspectos: definición del compromiso de calidad por parte de las Autoridades Superiores, así como del cliente

interno y externo; formulación de la Misión, Visión y de los Objetivos de la Administración Académica orientados a la calidad, Declaratoria de Valores Compartidos y para finalizar el establecimiento de las estrategias, Indicadores y Medidas Orientadas a la Calidad.

## **2.1. DEFINICIÓN DEL COMPROMISO DE CALIDAD**

Deberá ser un convenio que conlleve en sí la mezcla de buena voluntad, obligaciones y responsabilidades por parte de las Autoridades Superiores, así como del personal administrativo y del sector estudiantil con el propósito de mejorar la calidad de los servicios que en esta Unidad se prestan.

### **2.1.1. DE LAS AUTORIDADES SUPERIORES DE LA FACULTAD**

La participación de las autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas en cuanto a mejorar los servicios que se proporcionan en la Administración Académica es indispensable y se requerirá del compromiso formal que implica un alto grado de responsabilidad de cada una de éstas, mediante la creación de una estructura administrativa la cual asegure una colaboración continua a los principios de calidad, al mismo tiempo que promueva una motivación

permanente y el entrenamiento específico donde sea necesario. Es importante mencionar que son los niveles de decisión los que tendrán a su cargo la difícil tarea de institucionalizar los cambios que promuevan al mejoramiento de los servicios en la Unidad.

#### **2.1.2. DEL CLIENTE INTERNO (PERSONAL DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA)**

Para incrementar el nivel de conciencia de los empleados en cuanto a calidad respecta, se deberán realizar innovaciones en la cultura organizacional mediante la puesta en práctica de herramientas, tales como el trabajo en equipo y círculos de calidad que permitirán que el personal se responsabilice de una manera real a los cambios que se presentan, así como de la aportación de ideas que coadyuven a proporcionar un servicio eficiente.

#### **2.1.3. DEL CLIENTE EXTERNO (SECTOR ESTUDIANTIL)**

El sector estudiantil deberá comprometerse con las normativas institucionalizadas por Junta Directiva de una forma más participativa aportando sugerencias que coadyuvarán a que se les brinde una atención adecuada ya

que de ésta forma podrán corregirse las deficiencias que acontecerán.

## **2.2. FORMULACIÓN DE LA VISION, MISIÓN Y DE LOS OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA ORIENTADOS A LA CALIDAD**

A continuación se establece los fundamentos de la visión, misión y los objetivos que deben orientar la forma que se brinda la atención a los demandantes de los servicios que proporciona la Administración Académica.

- **Visión**

Ofrecer servicios ágiles a través de la incorporación de tecnología adecuada, con recurso humano capacitado, motivado y con un alto grado de responsabilidad y poder de esta forma satisfacer las expectativas de nuestros clientes.

- **Misión**

Brindar un servicio de calidad ofreciendo una atención esmerada, eficiente y eficaz a todos los sectores que conforman la Facultad de Ciencias Económicas.

- **Objetivos**

- Satisfacer las demandas de los clientes en forma eficiente.

- Garantizar que los procesos académicos administrativos se efectúen en forma correcta.
- Mejorar el sistema de comunicación que permita ofrecer una información oportuna a los estudiantes.
- Utilizar mecanismos de control que determinen la satisfacción del cliente externo, así como también del personal que labora en la Unidad.
- Promover mecanismos para incentivar y motivar al personal para que ofrezca una mejor atención al cliente externo.
- Capacitar al personal en temas relacionados con calidad total que les permita adquirir nuevos conocimientos.
- Promover cambios y mejoras en relación con la calidad de servicios y que ofrezcan una mayor credibilidad dentro del sector estudiantil.

### **2.3. DECLARATORIA DE LOS VALORES**

Para construir una cultura de calidad que promueva un compromiso en ofrecer servicios que cumplan con las expectativas de los clientes es necesario basarse en principios sólidos que fomenten la responsabilidad de los empleados.

Entre los valores que deben adquirirse en la Administración Académica están:

- **Responsabilidad**

Se refiere a que cada miembro en la Unidad se sienta responsable de la labor que desempeña cumpliendo con las tareas y obligaciones asignadas.

- **Igualdad de oportunidades**

La igualdad en el trato y oportunidades permitirá que cada una de las personas que laboran en la Administración Académica den lo mejor de sí.

- **Comunicación sincera y honesta**

Se debe de fomentar una comunicación adecuada que mejore las relaciones personales entre los miembros de la Unidad.

- **Deseo por el trabajo**

El personal debe de estar consciente que la función que realiza repercute en lo que recibe el cliente y que debe brindar la mejor calidad, ya que la razón de ser una organización es satisfacer la demanda de los usuarios.

- **Efectividad de grupo**

Trabajar en una forma integrada propicia una buena comunicación y ayuda a crear un ambiente de trabajo más agradable para todos, además de que el apoyo que se brindan unos a otros dentro de la Unidad hace necesario para superar obstáculos que individualmente sería difícil de realizar.

- **Pertenencia**

Cada miembro en la Unidad debe tener un interés en la misma ya que se comparte los riesgos así como las recompensas durante el tiempo que se labora para la empresa.

- **Deseo de superación**

Para introducir cambios en los servicios que se proporcionan en la Administración Académica requiere que los empleados tengan el deseo de adquirir nuevos conocimientos y el anhelo de ser mejores.

- **Respeto**

Para lograr una convivencia pacífica es necesario que las personas que laboran en la Unidad demuestren comprensión para con los demás.

## **2.4. ESTABLECIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS, INDICADORES Y MEDIDAS ORIENTADAS A LA CALIDAD**

El presente numeral contiene las estrategias, indicadores y medidas que se deberán tomar en cuenta para poder obtener resultados de calidad.

- **ESTRATEGIAS**

Entre las estrategias que se deberán aplicar para el buen funcionamiento del sistema se encuentran:

- **Proporcionar una atención inmediata de reclamos**

Esto permitirá que los errores que se presentan al momento de brindar el servicio no se vuelvan a repetir sin necesidad de hacer ningún otro esfuerzo adicional por corregir esta situación, lo que permitirá cumplir con las expectativas del cliente externo.

- **Uso de tecnología adecuada**

Esto conllevará a que los procesos académicos administrativos que se proporcionan en la Administración Académica se realicen de una manera ágil y eficiente.

- **Adoptar una cultura de calidad**

Esta parte considerará un modelo de infraestructura que apoye y sostenga la visión y valores que se deberán adoptarse dentro de la Administración Académica.

- **Capacitación al personal de la Administración Académica**

Contribuirá a que el personal que labora en la Unidad adquiera los conocimientos necesarios que les permita lograr un mejor desarrollo técnico y tecnológico en la ejecución de su trabajo y así mismo una mayor autoestima.

- **Autoevaluación**

Permitirá conocer la disposición que tienen las personas involucradas en el desarrollo del sistema de control de calidad, por mejorar los servicios que se ofrecen en la Administración Académica.

- **INDICADORES**

Dentro de los indicadores que se deben aplicar para medir la efectividad y eficiencia de los servicios se tienen:

- Satisfacción del cliente.
- Quejas de los clientes.
- Tiempo de espera en resoluciones.
- Capacidad de respuesta a los problemas que se presentan.
- Disposición de recursos.
- Habilidad para manejar futuras y cambiantes expectativas de los clientes.

- **MEDIDAS**

El establecimiento de mediciones permitirá a la Administración Académica determinar si en realidad se está cumpliendo con las expectativas que el cliente externo requiere.

Es importante señalar que éstas representarán una guía que ayudará a mejorar en los aspectos deficientes, además que proporcionará una retroalimentación para el personal en las funciones que desempeñan.

Algunas de las consideraciones que se deben de tomar en cuenta para llevar a cabo las mediciones son:

- Analizar cada una de las necesidades que requiere el cliente externo que demanda los servicios.
- Identificar aquellas actividades que tengan un impacto significativo con la efectividad y eficiencia de los procesos.
- Revisar el nivel de satisfacción del cliente interno en cuanto a las actividades que no les satisfagan y que no les permiten dar lo mejor de sí.
- Medir el desempeño de cada uno de los empleados que laboran en la Unidad.

Dentro de los métodos que se pueden utilizar para evaluar el grado de satisfacción de los clientes se tiene:

- **Encuesta de usuarios**

A través de los resultados obtenidos en los cuestionarios se determinará si el servicio que se proporciona en la Administración Académica es satisfactorio o no.

- **Buzón de sugerencias**

Esto permitirá considerar en forma oportuna las diferentes opiniones que el cliente externo exprese con respecto a la atención que se les proporciona en la Unidad.

- **Indicador de irregularidades**

Medirán las irregularidades de los procesos por sus niveles de defecto, errores y de rechazos.

### **3. MARCO OPERACIONAL DEL SISTEMA**

La Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas es la encargada de llevar a cabo todos los trámites académicos administrativos de los estudiantes, y a su vez proporciona información a todas las Unidades orgánicas que se relacionan.

Sin embargo, a partir de una investigación se pudo constatar la existencia de una serie de problemas que inciden en la atención que se le brinda al cliente externo de la Unidad.

El objetivo que se persigue con la implementación del marco operacional es contribuir a solucionar las dificultades que afronta actualmente, la cual es mejorar los servicios de una forma ágil y eficiente.

### **3.1. GENERACIÓN DE CULTURA ORGANIZACIONAL DOMINANTE**

Para que se produzcan cambios en la Administración Académica es fundamental que los miembros de la Unidad se orienten bajo principios sólidos que influyan en su conducta y que los motive a lograr una superación profesional, estos valores (expuestos en página 96) deben ser compartidos y practicados por la mayoría de los empleados garantizando que estos adquieran el compromiso de proporcionar al cliente una atención en una forma eficaz, oportuna y con amabilidad.

### **3.2. CAPACITACIÓN CONTINUA AL PERSONAL DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA**

La capacitación es esencial para que exista un mejoramiento en los procesos académicos-administrativos y el incremento de la moral

del grupo, ésta debe estar enfocada al aprendizaje del uso de herramientas, procedimientos de análisis de problemas, y a la comprensión de los conceptos básicos de relaciones humanas que sirvan para disminuir los conflictos que se presentan, además de mejorar las habilidades de comunicación oral y escrita de los empleados, así como de adquirir conceptos generales de calidad total relacionados con la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo, así mismo, se tendrá que dar continuidad a los programas de capacitación que se impartirán, además de evaluar los resultados obtenidos en el desarrollo del trabajo.

### **3.3. MEJORA FÍSICA Y AMBIENTAL**

Para motivar a que se de un cambio en la personalidad de los trabajadores que laboran en la Administración Académica, es necesario una transformación del medio ambiente, que coadyuve al mejoramiento de los servicios que se proporcionan en la Unidad.

#### **3.3.1. DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO FÍSICO**

El objetivo de lograr una mejor distribución del espacio es el disponer de una estructura física que facilite mejor la eficiencia en las actividades que se ejecutan y que también sea atractiva para empleados y clientes, se debe realizar una

evaluación del área que se requerirá para el desenvolvimiento de las tareas y ubicación de herramientas y equipos, así como del espacio que se destinará para atención de los estudiantes.

### **3.3.2. AMBIENTACION Y DECORACIÓN**

Esto se refiere al ornato y orden que debe predominar en la Unidad para que exista armonía y motivación en los empleados, el área en que esté ubicada la Administración Académica debe contar con suficiente iluminación y ventilación, así como de una decoración que sea agradable para los que laboran en la Unidad y al cliente externo.

### **3.4. ESTABLECIMIENTO DE REDES DE APOYO**

Para el buen desarrollo del sistema de control de calidad será necesario plasmar una estructura de apoyo entre las personas que laboran en la Administración Académica así como de ésta con las demás Unidades de la Facultad. Debe de existir una coordinación de las actividades académicas-administrativas entre las Unidades que mantienen una relación directa con la función que se realiza, de igual manera con el Centro de Computo así como con la Secretaria de Junta Directiva, de igual manera con cada una de las Escuelas que conforman la Facultad de Ciencias Económicas.

### **3.5. MEJORA DE PROCESOS DE TRABAJO ACADÉMICOS ADMINISTRATIVOS**

Un mejoramiento de los procesos académicos administrativos requiere de un compromiso de las autoridades de la Facultad y del personal que labora en la Administración Académica y poder así ofrecer un servicio eficiente.

#### **3.5.1. MANUALES**

Se debe de analizar cada uno de los pasos que se realizan en los diferentes procesos académicos-administrativos el fin de obviar aquellas actividades innecesarias que permiten agilizar los servicios y proporcionar una respuesta inmediata a quienes lo solicitan, además, con ellos se obtendrá una disminución de la carga de trabajo en el personal, y una simplificación en los procedimientos que ejecuta el cliente externo.

Para poder lograr lo anterior se requerirá de la implementación de organización y métodos tales como flujo de procedimientos, los cuales eliminarán aquellos pasos de los cuales se puede prescindir en el desarrollo de las actividades, técnicas y programas, para el mejoramiento de calidad como el diagrama de flechas, el cual es una

herramienta que programa una tarea compleja lo más pronto posible controlando el progreso de esta y el diagrama de relaciones, el cual contribuye a percibir la relación lógica que existe entre una serie de problemas y departamentos encadenados como causas y efectos.

### **3.5.2. MECANIZADOS**

Para cumplir con las exigencias de trabajo que actualmente tiene la Administración Académica, se requerirá del uso de tecnología adecuada, así como de la capacitación del personal que labora en esta Unidad.

Entre la maquinaria que se debe adquirir se encuentra las computadoras, contómetros, el uso de lector óptico que facilitará que los servicios se proporcionen en forma ágil y así mismo la implementación de sistemas computarizados que mejoren los procesos que se llevan a cabo. A continuación se detallan algunos de los sistemas y su aplicación:

- **Graphi Star**

Coordina los procesos a través de sistemas estadísticos de los tiempos y la jerarquía de éstos.

- **Heapsort (ordenamiento de cabezas)**

Ordena los niveles de los procesos en base a la asignación de cargos.

### **3.6. MEDIOS DE COMUNICACIÓN EFECTIVOS**

En el siguiente apartado se presentan los medios que enlazaran al personal que labora en la Unidad con el propósito de alcanzar los objetivos de ésta, tales como: la comunicación oral, escrita y electrónica.

#### **3.6.1. ORAL**

Para que el flujo de comunicación a través de canales orales sea efectivo es necesario incluir: instrucciones, juntas, ordenes y reuniones de trabajo, etc.

#### **3.6.2. ESCRITO**

Entre los medios escritos que mejoraran la fluidez de información se tendrán: memorandums, cartas, manuales, panfletos, tableros de boletines, planteamiento de políticas y procedimientos, entre otros.

### **3.6.3. ELECTRÓNICOS**

Dentro de los instrumentos electrónicos que abordarán de una mejor manera el problema de la comunicación se encuentran: uso de teléfono, altavoces, computadoras y correo de voz.

Cada uno de los medios de comunicación anteriormente mencionados son indispensables para que la información se transmita en forma eficiente y efectiva.

## **3.7. PAUTAS DE ACCION APLICADAS**

En este apartado se presentan los siguientes tipos de control de calidad que se deberán tomar en cuenta en el desarrollo de las distintas etapas que se ejecutan en la Administración Académica, siendo estos los siguientes: control preliminar, concurrente y retroalimentación.

### **3.7.1. CONTROL PRELIMINAR**

Este incluirá todas las actividades encaminadas a acrecentar la probabilidad de que los resultados obtenidos se comparen favorablemente con lo planeado, para lo cual es necesario contar con los recursos humanos, materiales, financieros,

técnicos y tecnológicos indispensables para que lo anterior se lleve a cabo, además el establecimiento de objetivos, políticas y estrategias que han de guiar las acciones futuras deberán ser comprendidas por los empleados.

### **3.7.2. CONTROL CONCURRENTE**

Este deberá aplicarse cuando se esté ejecutando las actividades planeadas, estará fundamentado en la información proporcionada por los mismos empleados durante el transcurso de sus funciones, contribuyendo a la solución de problemas a través de la puesta en marcha de planes contingenciales antes de que se logre el fin que se desea alcanzar.

### **3.7.3. CONTROL DE RETROALIMENTACIÓN**

La información obtenida a través de la aplicación de los métodos de evaluación permitirá identificar y analizar problemas al final de los procesos desarrollados, emprendiendo correcciones necesarias a través de programas de acciones correctivas y de la puesta en práctica de estos. Entre estos controles se tienen el ajuste de actividades y la redefinición de objetivos y políticas que

contribuirán a lograr el objetivo final que es mejorar los servicios que se proporcionan en la Administración Académica.

### **3.8. CRITERIOS PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO**

Dentro de los criterios que se utilizarán para evaluar la calidad de los servicios se tiene:

- **Satisfacción de los usuarios de los servicios**

De esta manera se conocerá si los servicios ofrecidos cumplen con las expectativas y requerimientos solicitados por los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas.

- **Ausencia de quejas y reclamos**

Contribuirá a medir el grado de satisfacción que el cliente externo está experimentando al momento de ser atendido por los trabajadores de la Administración Académica.

- **Buen clima organizacional existente**

Revelará la manera en que se están dando las relaciones internas de trabajo entre las personas que laboran en la Unidad, así como la motivación que éstos tienen para desarrollar sus funciones.

- **Participación e interés de los diferentes gestores**

Permitirá identificar el interés de cada uno de los sectores involucrados en mejorar la calidad de los servicios que se proporcionan en la Administración Académica.

- **Prontitud de respuesta**

Mostrará la voluntad que se tiene por ayudar a los estudiantes en la resolución inmediata de sus problemas y de prestar un servicio oportuno.

- **Confiabilidad en el servicio**

Manifiestará la capacidad que se tiene en prestar los servicios prometidos con exactitud y seriedad.

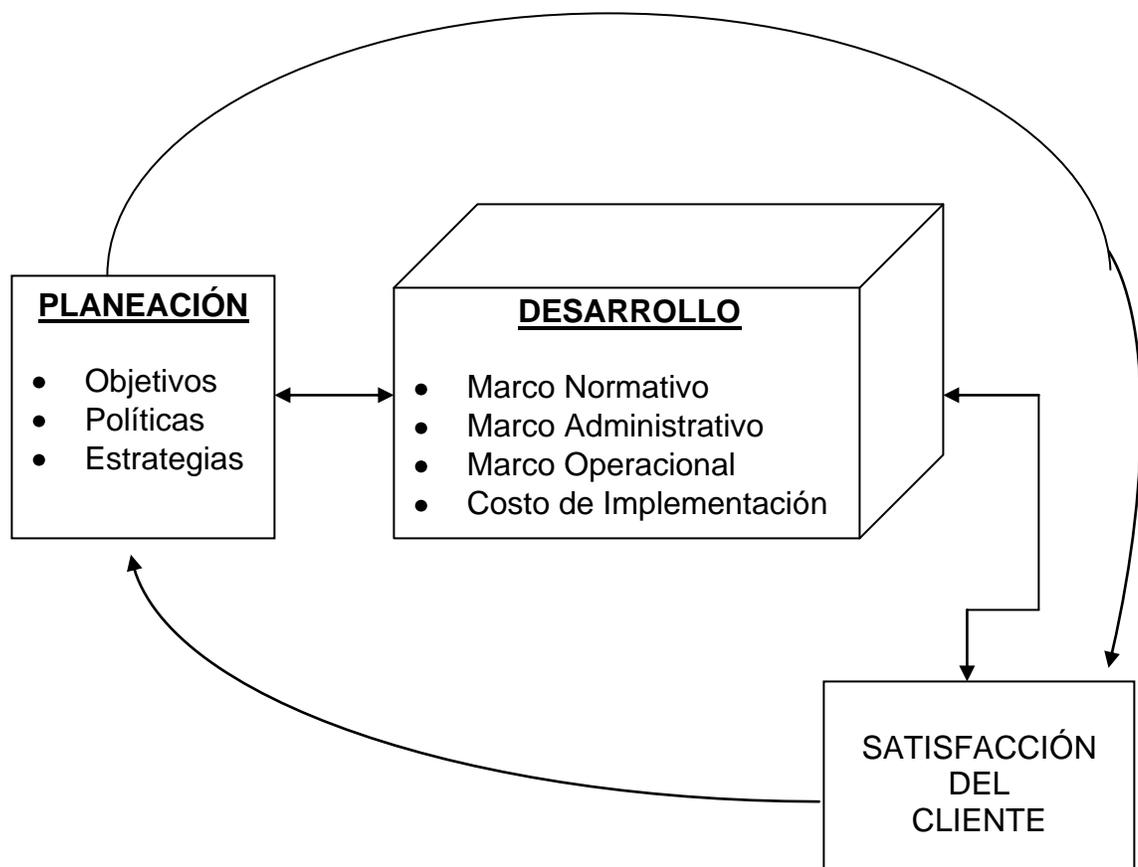
- **Empatía**

Denotará la capacidad del personal de ponerse en el lugar de los que demandan el servicio, a mayor comprensión por los problemas presentados más satisfactoria será la resolución.

### **3.9. REPRESENTACION GRAFICA DEL SISTEMA**

En el diseño planteado se darán a conocer los lineamientos generales de que constará el sistema propuesto. Iniciando con la planeación de éste, el cual conllevará objetivos, políticas,

importancia y estrategias. Posteriormente el desarrollo del sistema estará conformado por el marco normativo, administrativo y operacional, así como por los costos de implementación, dando esto como resultado la satisfacción del cliente.



### 3.10.GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **CÍRCULOS DE CALIDAD:** Son un tipo especial de trabajo en equipo, cuyo propósito es identificar, analizar y resolver

problemas relacionados con el trabajo de los miembros del equipo, con el objeto de mejorar su productividad y calidad.

- **CULTURA ORGANIZACIONAL DOMINANTE:** Son los valores esenciales de la organización que son compartidos por la mayor parte de los empleados.
- **CULTURA DE CALIDAD:** Es el conjunto de valores y hábitos que complementados con el uso de prácticas y herramientas de calidad en el actuar diario.
- **EQUIPOS DE TRABAJO:** Grupo pequeño de personas con habilidades complementarias que aportan colaboración mutua, comprometidos con una causa y meta comunes..
- **GESTORES:** Son los encargados de la planificación y conducción dentro de una organización.
- **PARÁMETROS DE MEDICION:** Son los criterios que se utilizarán para medir la calidad de los servicios.
- **PERSONAL DE CONTACTO:** Se refiere al personal que está en contacto con el cliente.

**C. COSTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD PARA LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RECURSOS</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>HUMANO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación</li> <li>• Propuesta de contratación de 1 elemento adicional</li> <li>• Programa de estímulos</li> </ul> </li> </ul>	¢25,000 ¢ 4,332 ¢ 6,000
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>MATERIALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiliario y equipo</li> <li>• Papelería y útiles</li> </ul> </li> </ul>	¢63,000 ¢10,000
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>TÉCNICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de manuales</li> </ul> </li> </ul>	¢10,000
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>TECNOLÓGICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas computarizados</li> </ul> </li> </ul>	¢45,000
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CONDICIONES FÍSICAS Y AMBIENTALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientación y decoración</li> </ul> </li> </ul>	¢12,500
<b>TOTAL</b>	<b>¢175,832</b>

## BIBLIOGRAFÍA

### A. LIBROS

- Basterfield, Dale H. Control de la Calidad. 4ª. Edición. México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. 1995.
- Batten, Joe. Cómo Construir una Cultura de Calidad Total. México: Editorial Iberoamerica, S.A. de C.V. 1993
- Castaneda, Luis. La Calidad la Hacemos Todos. 3ª. Edición. México: Ediciones Poder. 1995.
- Cantú Delgado, Humberto. Desarrollo de una Cultura de Calidad. 2ª. Edición. México: Ediciones Mcgraw –Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Diccionario de Sinónimos y Antónimos. Barcelona, España: Ediciones Océano, S.A.
- Feigenbaum, Armand V. 1ª. Edición. Control Total de la Calidad. México: Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V. 1986.
- Galgano, Alberto. Calidad Total. Madrid España: Ediciones Díaz de Santos, S.A. 1993.
- Harrintog, James H. Administración Total del Mejoramiento Continuo. México: Editorial Mcgraw-Hill Interamericana, S.A. 1996

- Hernández Sampieri, Roberto – Fernández Colocho Carlos. Metodología de la Investigación. 2ª. Edición. México: Ediciones Mcgraw-Hill Interamericana, S.A. de C.V. 1998.
- Iman Masaak. Kaizen. 10ª . Edición. México: Ediciones Continental, S.A. de C.V. 1999.
- Juran, Joseph. Juran y el Liderazgo Para la Calidad. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A. 1990.
- LaBoucheix, Vincent. 1ª. Edición. Tratado de la Calidad Total. Madrid, España: Editorial Limusa, S.A. de C.V. 1992.
- Marroquín, Víctor René. Sugerencias para Elaborar Trabajos de Investigación en Ciencias Económicas. El Salvador.
- Omachono, Vincent K. – Ross Joel E. ph. D. Principios de la Calidad Total. México: Ediciones Diana. 1995.
- Picazo Manríquez, Luis Rubén – Martínez Fabián. Ingeniería de Servicios. 3ª. Edición. México: Ediciones Mcgraw Hill. 1991.
- Robbins, Stephen – Coulter Mary. Administración. 5a. Edición. México: Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. 1996.

## **B. TESIS**

- Calderón, Antonio David – Guzmán de Díaz, Matilde de La Paz. Diagnóstico y Propuesta de Manuales de Organización y procedimientos Principales de la Facultad e Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador.
- Castillo Cantú, Luis Armando. Propuesta para la Mejora de Procesos en la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas, Aplicando la Técnica de la Reingeniería. T. 658, C 352 pr. Ejem. 1.
- Guzmán Chinchilla, Maribel Araceli. Diseño de un Sistema de Gestión. T658. 9993 di.
- Menjivar Rodríguez, Zoila Margarita-Vásquez Ortiz, Rene Orlando. Diseño de un Sistema de Archivo para la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador. T658. M534 di. Ejem. 2

### **C. DOCUMENTOS**

- Reglamento de la Administración Académica de la Universidad de El Salvador. Año 1990.
- Boletín de la Facultad de Ciencias Económicas. Número 3. Noviembre de 1998.
- Boletín de la Facultad e Ciencias Económicas. Número 5. Febrero – Marzo 2002.

- Catálogo Académico de la Universidad de El Salvador. Secretaría de Asuntos Académicos. Editorial Universitaria. 1990.

# **ANEXOS**

## TABULACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS

### A. SOBRE LOS QUE NORMAN Y REGULAN EL FUNCIONAMIENTO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

#### PREGUNTA N° 1: ¿Qué objetivos persiguen como Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas?

OBJETIVO: Determinar los objetivos que persiguen como Junta Directiva.

ALTERNATIVA	F	%
Que la Facultad forme profesionales con gran rendimiento académico y humano	1	14.29
Administrar la Facultad para su desarrollo	1	14.29
Mejorar la calidad académica de la Facultad	1	14.29
Velar por el mejoramiento de la planta docente	1	14.29
Abstenciones	3	42.86

#### ANÁLISIS:

Del 100% de los encuestados que son 7, el 42.86% de los sujetos se abstuvo de contestar, un 14.29% manifestó que uno de los objetivos que persiguen como Junta Directiva es formar profesionales con gran rendimiento académico, así mismo un 14.29% mencionó que otro objetivo es administrar la Facultad para su desarrollo, de igual forma un 14.29% manifestó que es mejorar la calidad académica y el 14.29% restante opinó que es velar por el mejoramiento de la planta docente.

#### INTERPRETACIÓN:

Los miembros de la Junta Directiva están conscientes de lo que se persigue desde sus puestos a través de sus funciones y dictaminando acuerdos de reglamento.

#### PREGUNTA N° 2: Mencione los objetivos que persigue la Administración Académica

OBJETIVO: Determinar si los miembros de la Junta Directiva conocen los objetivos que persigue la Administración Académica.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Prestar un servicio eficiente en trámites académicos	3	42.86
Tecnología en los procesos	1	14.29
Administrar las actividades académicas en los diferentes procesos que se ejecutan	1	14.29
Abstenciones	2	28.57

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 7, en el 42.86% de las alternativas se manifestó que uno de los objetivos que persigue la Administración Académica es prestar un servicio eficiente, así mismo un 28.57% de los sujetos se abstuvo de contestar, mientras un 14.29% manifestó que uno de los objetivos es la innovación de tecnología en los procesos, el restante 14.29% que uno de los objetivos es administrar las actividades académicas.

**INTERPRETACIÓN:**

Los miembros de la Junta Directiva conocen algunos de los objetivos que se deberían alcanzar para mejorar los servicios que presta la Administración Académica.

**PREGUNTA N° 3: ¿Se cumplen los objetivos que persiguen para la Administración Académica?**

**OBJETIVO:** Conocer si se cumplen los objetivos que persigue la Administración Académica

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>PORQUE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente	Se cumplen con las funciones que se tienen	2	28.57
Parcialmente	Existe demasiada burocracia y desconocimiento de trámites	2	28.57
	El marco legal que rige a la Administración Académica no esta acorde a la realidad		
Abstenciones	Abstenciones	3	42.86
	<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 7, el 42.86% de los sujetos se abstuvo de contestar, el 28.57% mencionó que los objetivos que persigue la Administración Académica se cumplen totalmente, mientras un 28.57% que se cumplen parcialmente.

**INTERPRETACIÓN:**

Hay desconocimiento de los objetivos que persigue la Administración Académica para que se cumplan en su totalidad.

**PREGUNTA N° 4: Mencione cuales son los objetivos del servicio que persigue la Administración Académica de la Facultad**

**OBJETIVO:** Determinar si el personal de Junta Directiva conoce los objetivos de servicio que la Administración Académica brinda al estudiante al atenderle.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Administrar los procesos de forma eficiente	1	10.00
Brindar un servicio a los estudiantes	2	20.00
Planificar el año académico	1	10.00
Realizar tramites de graduación e inscripción de asignaturas	4	40.00
Realizar tramites de matrícula	2	20.00

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 7, en el 40% de las alternativas se manifestó que uno de los objetivos del servicio que persigue la Administración Académica es realizar tramites de graduación e inscripción de asignaturas, de igual manera un 20% que otro objetivo es realizar tramites de matrícula, un 20% que es brindar un servicio a los estudiantes, mientras que un 10% que es administrar los procesos y un restante 10% que uno de los objetivos es planificar el año académico.

**INTERPRETACIÓN:**

La mayoría de los miembros de Junta Directiva, consideran que uno de los objetivos de servicio que persigue la Administración Académica es el de realizar trámites de graduación e inscripción de asignaturas, así como los diferentes trámites que se efectúan en la Unidad.

**PREGUNTA N° 5: ¿Se cumplen los objetivos del servicio en la Administración Académica?**

**OBJETIVO:** Determinar si se cumplen los objetivos de servicio en la Administración Académica de la Facultad.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>PORQUE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Parcialmente	Se necesita de apoyo tecnológico y más recurso humano capacitado	2	28.57
Totalmente	Se cumple respetando los plazos asignados	2	28.57
Abstenciones	Abstenciones	3	42.86
	<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 7, el 42.86% de los sujetos se abstuvo de contestar y el 28.57% creen que los objetivos de servicio de la Administración Académica se cumplen parcialmente y el restante 28.57% que se cumplen totalmente.

**INTERPRETACIÓN:**

Existen objetivos de la Administración Académica que no se cumplen en su totalidad o al menos no en el tiempo que se espera, puesto que falta más recursos tecnológicos y recurso humano con capacidad. Además la burocracia al interior retrasa la ejecución de algunos de los tramites.

**PREGUNTA N° 6: ¿Qué políticas han definido para la atención del cliente interno y externo de la Administración Académica de la Facultad?**

**OBJETIVO:** Determinar la política implementada para la atención del cliente.

**CLIENTE INTERNO**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
No están definidas	3	42.86
- Reordenamiento organizacional - Apoyo con recurso económico y tecnológico - Implementación de programas de supervisión y control	1	14.29
Abstenciones	3	42.86

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 7, en el 42.86% de las alternativas se manifestó que las políticas enfocadas a la atención del cliente interno no están definidas, y un 42.86% de los sujetos se abstuvo de contestar, así mismo, un 14.29% que una de las políticas es reordenamiento organizacional, apoyo económico, tecnológico e implementación de programas.

**INTERPRETACIÓN:**

Las políticas enfocadas para la atención del cliente interno no están definidas lo que demuestra el poco interés que las autoridades tienen en satisfacer las necesidades de los trabajadores.

### CLIENTE EXTERNO

ALTERNATIVA	F	%
No están definidas	2	28.57
Eliminación de procesos burocráticos	1	14.29
Atención de estudiantes en ventanilla	1	14.29
Abstenciones	3	42.86

#### ANÁLISIS:

Del 100% de los encuestados que son 7, un 42.86% de los sujetos se abstuvo de contestar, un 28.57% mencionó que las políticas para el cliente externo no están definidas, asimismo otro 14.29% que una de las políticas es la eliminación de procesos burocráticos y el restante 14.29% que es la atención de estudiantes en ventanilla.

#### INTERPRETACIÓN:

El porcentaje de conocimiento de políticas al cliente externo es bajo, esto confirma el desconocimiento y aplicación por parte de la Administración Académica, ofreciendo servicios deficientes a los estudiantes, así como también la burocracia misma entorpece una verdadera aplicación de éstas.

#### PREGUNTA N° 7: ¿Existen estrategias orientadas al mejoramiento de los servicios que proporciona la Administración Académica?

OBJETIVO: Determinar si existen estrategias para el mejoramiento de los servicios que ofrece la Administración Académica.

ALTERNATIVA	PORQUE	F	%
Si	Se adoptan nuevos mecanismos de servicio para cumplir con los objetivos	2	28.57
No	No hay un diagnostico del funcionamiento de la Administración Académica	2	28.57
Abstenciones	Abstenciones	3	42.86
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>100.00</b>

#### ANÁLISIS:

Del 100% de los encuestados que son 7, el 42.86% de los sujetos se abstuvo de contestar, un 28.57% manifestó que si existen estrategias orientadas a los servicios que proporciona la Unidad y el restante 28.57% manifestó que no existen estrategias orientadas a los servicios.

**INTERPRETACIÓN:**

Actualmente las estrategias orientadas al mejoramiento de los servicios no satisfacen la demanda de éste, no existe un diagnostico sobre la problemática que sirva de base para su aplicación.

**PREGUNTA N° 8: Si contesto afirmativamente podría mencionar las estrategias**

**OBJETIVO:** Determinar las estrategias para el mejoramiento de los servicios que ofrece la Administración Académica.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Automatización de las operaciones en la Administración Académica	2	28.57
Hace falta recurso humano y económico para cumplir con las estrategias	2	28.57
Prioridad a la atención de los trámites académicos	2	28.57
Abstenciones	1	14.29

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 7, en el 28.57% de las alternativas se manifestó que una de las estrategias para el mejoramiento de los servicios es la automatización de los servicios, de igual manera un 28.57% que una de las estrategias es la prioridad en la atención de los tramites y un restante 28.57% que las estrategias no se cumplen por falta de recurso humano y económico, y un 14.29% de los sujetos se abstuvo de contestar.

**INTERPRETACIÓN:**

Aún cuando existen estrategias y muy pocas, hace falta el recurso humano con capacidad para aplicarlas y concretizarlas.

**PREGUNTA N° 9: Dotan a la Administración Académica de los recursos necesarios**

**OBJETIVO:** Determinar si dotan recursos a la Administración Académica.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>PORQUE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	Para que puedan desempeñar sus funciones	1	14.29
No	Falta apoyo económico, tecnológico y humano con capacidad y voluntad	3	42.86
Abstenciones	Abstenciones	3	42.86
	<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 7, en el 42.86% de las alternativas se manifestó que la Administración Académica no es dotada de los recursos necesarios, para desempeñar bien sus funciones, un 42.86% de los sujetos se abstuvo de contestar y un 14.29% que si se dotan de los recursos necesarios a la Administración Académica.

**INTERPRETACIÓN:**

En la Administración Académica existe escasez de recurso humano con voluntad y capacidad de hacer el trabajo, así como también se necesita más recurso tecnológico y económico.

**PREGUNTA N° 10: ¿Qué tipo de recursos le asignan a la Administración Académica?**

**OBJETIVO:** Determinar que recursos se asignan a la Administración Académica.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Humanos	3	42.86
Materiales	2	28.57
Tecnológicos	1	14.29
Financieros	1	14.29
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 7, en el 42.86% de las alternativas se manifestó que el mayor recurso que se le asigna a la Administración Académica es el humano, asimismo un 28.57% que el recurso que se le asigna es el material, un 14.29% que es el tecnológico, un 14.29% que es el financiero.

**INTERPRETACIÓN:**

Si se tiene el más valioso recurso, que es el humano; entonces hay que dotarlos del recurso faltante y capacitarlos para el buen manejo y administración de ese recurso.

**PREGUNTA N° 11: ¿La asignación de los recursos mencionados anteriormente está acorde a los requerimientos que ha establecido la Administración Académica?**

**OBJETIVO:** Determinar si el recurso solicitado y asignado a la Administración Académica es acorde a los requerimientos.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>PORQUE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sí	Se pide lo necesario y lo entregan si lo tienen	1	14.29
No	Se esta sujeto a un presupuesto asignado	3	42.86
Abstenciones	Abstenciones	3	42.86
	<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>

#### ANÁLISIS:

Del 100% de los encuestados que son 7, en el 42-86% de las alternativas se manifestó que la asignación de los recursos no está acorde a los requerimientos que ha establecido la Administración Académica ya que estos están condicionados al presupuesto, y el 42.86% de los sujetos se abstuvo de contestar y solo el 14.29% opinó que la asignación de recursos sí esta acorde a los requerimientos.

#### INTERPRETACIÓN:

El recurso que solicitan debe estar ajustado al presupuesto asignado, de lo contrario no se logra obtener el recurso demandado. Incluso les proporcionan lista del recurso que se dispone y el personal solo se limita a elegir lo que le ofrecen y no lo que en verdad necesita o al menos que se encuentre en la lista.

#### **PREGUNTA N° 12: ¿Considera usted que el recurso humano con el que cuenta la Administración Académica está capacitado para la atención del cliente externo?**

**OBJETIVO:** Determinar con la capacidad con que cuenta el personal que labora en la Administración Académica.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>PORQUE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sí	Cuentan con la experiencia en tramites académicos	2	28.57
No	Les falta capacitación en muchas áreas y además hay desconocimiento	2	28.57
Abstenciones	Abstenciones	3	42.86
	<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>

#### ANÁLISIS:

Del 100% de los encuestados que son 7, el 42.86% de los sujetos se abstuvo de contestar y un 28.57% opino que el recurso humano si esta capacitado para la atención del cliente externo y el restante 28.57% manifestó que el recurso humano no esta capacitado.

**INTERPRETACIÓN:**

Con la experiencia del personal no basta para dar una calidad de atención a los que solicitan los trámites académicos, pues hace falta recurso y la experiencia no es un recurso sino una capacidad humana que se puede aprovechar dándole el recurso material, tecnológico, económico para prestar un servicio con calidad y eficiencia.

**PREGUNTA N° 13: ¿Están claramente delimitadas las responsabilidades del demandante del servicio que presta la Administración Académica?**

**OBJETIVO:** Determinar la delimitación de las responsabilidades de los demandantes del servicio que presta la Administración Académica.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>PORQUE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sí	Existe un reglamento para ello	2	28.57
No	Pocas veces se sabe de los requerimientos y hay desconocimiento	2	28.57
Abstenciones	Abstenciones	3	42.86
	<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 7, el 42.86% de los sujetos se abstuvo de contestar y un 28.57% manifestó que las responsabilidades si están delimitadas y el 28.57% de que no están delimitadas las responsabilidades.

**INTERPRETACIÓN:**

Aún cuando existe un reglamento de requerimientos, no se cumple en su mayoría muchas veces por el desconocimiento de los que demandan los servicios y del poco interés que se tiene por conocerlos.

**PREGUNTA N° 14: ¿Están claramente delimitadas las responsabilidades de los oferentes del servicio que presta la Administración Académica?**

**OBJETIVO:** Determinar la delimitación de las responsabilidades de los oferentes del servicio que presta la Administración Académica.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>PORQUE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sí	Existe un reglamento para ello	2	28.57
No	No se conocen en su totalidad las funciones	2	28.57
Abstenciones	Abstenciones	3	42.86
	<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 7, el 42.86% de los sujetos se abstuvo de contestar, asimismo un 28.57% manifestó que si están delimitadas las responsabilidades de los oferentes del servicio y el restante 28.57% manifestó que las responsabilidades no están delimitadas.

**INTERPRETACIÓN:**

Se demuestra que aún cuando existe un reglamento de requerimientos, no se cumple en su mayoría y que por lo tanto esto afecta al servicio y se manifiesta la burocracia, la responsabilidad es evadida muchas veces.

**PREGUNTA N° 15: Mencione los procesos académicos que se ejecutan en la Administración Académica**

**OBJETIVO:** Determinar cuales son los procesos que conocen los miembros de la Junta Directiva que se ejecutan en la Administración Académica.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Inscripción de materias	4	15.38
Cambio de carrera	4	15.38
Retiro de materias	4	15.38
Tercera matrícula	4	15.38
Proceso de graduación	3	11.54
Autorización de la carga académica	1	3.85
Asesoría sobre trámites académicos	1	3.85
Reingreso	1	3.85
Matrícula	1	3.85
Equivalencias	1	3.85
Reserva de matrícula	1	3.85
Recolección de colectores de notas	1	3.85

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 7, en el 15.38% de las alternativas se manifestó que uno de los procesos que se ejecutan en la Administración Académica es la inscripción de materias, asimismo, un 15.38% que otro de los procesos que se ejecutan es el cambio de carrera, de igual manera un 15.38% que es el retiro de materias, un 15.38% que otro de los procesos es tercera matrícula, un 11.54% que es proceso de graduación, asimismo, el 3.85% autorización de la carga académica, un 3.85% asesoría sobre trámites académicos, un 3.85% que otro de los procesos es reingreso, un 3.85% matrícula, un 3.85% equivalencias, un 3.85% reserva de matrícula y un restante 3.85% recolección de colectores de notas.

**INTERPRETACIÓN:**

La mayoría de procesos que se ejecutan en la Administración Académica son conocidos por los miembros de Junta Directiva.

**PREGUNTA N° 16: Se evalúan los procesos que se ejecutan en la Administración Académica**

**OBJETIVO:** Determinar si se evalúan los procesos que se ejecutan en la Administración Académica.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>PORQUE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sí	Si es necesario hacerlo; pero no es objetiva y se informa a Junta Directiva	3	42.86
No	No se conoce en su totalidad sobre que evaluar	1	14.29
Abstenciones	Abstenciones	3	42.86
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 7, el 42.86% de los sujetos se abstuvo de contestar, mientras que un 42.86% manifestó que los procesos que se ejecutan en la Unidad si son evaluados y un 14.29% que los procesos no son evaluados.

**INTERPRETACIÓN:**

Los diferentes procesos que se ejecutan en la Unidad son evaluados, pero no en forma objetiva, que determine si éstos deben ser mejorados y en qué aspectos.

**PREGUNTA N° 17: ¿Qué opina usted sobre la atención brindada al cliente externo (sector estudiantil) de la Administración Académica?**

**OBJETIVO:** Determinar si la atención brindada por la Administración Académica a los estudiantes es aceptable.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Es deficiente y no acorde a la necesidad de los estudiantes	3	42.86
No. Desconozco como es	1	14.29
Abstenciones	3	42.86

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 7, en el 42.86% de las alternativas se manifestó que los miembros de Junta Directiva opinan que la atención brindada al cliente externo es deficiente, mientras que un 42.86% de los sujetos se abstuvo de contestar, un restante 14.28% manifestó que se desconoce como se da la atención al cliente externo.

**INTERPRETACIÓN:**

La atención hacia el sector estudiantil por parte de la Administración Académica es deficiente, ya que no es acorde a la realidad y las necesidades de éstos aún cuando esta atención se les brinde.

**PREGUNTA N° 18: ¿Considera usted que la forma en que se atiende al cliente interno es la adecuada?**

**OBJETIVO:** Determinar si la atención al cliente interno es la adecuada o no.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>PORQUE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	Se tiene la experiencia necesaria para darla	1	14.29
No	No se conocen en su totalidad sobre que evaluar	3	42.86
Abstenciones	Abstenciones	3	42.86
	<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 7, en el 42.86% de las alternativas se manifestó que la forma en que se atiende al cliente interno no es la adecuada, mientras que un 42.86% de los sujetos se abstuvo de contestar, un 14.29% que la forma en que se atiende al cliente interno es la adecuada.

**INTERPRETACIÓN:**

Las personas que laboran en la Administración Académica no reciben la atención adecuada por parte de las autoridades de la institución, lo que provoca un descontento entre ellos y poca motivación por realizar un mejor desempeño en sus funciones.

**PREGUNTA N° 19: ¿De qué manera Junta Directiva influye en que se cumplan las metas de trabajo de la Administración Académica?**

**OBJETIVO:** Determinar la influencia de Junta Directiva para se cumplan las metas de trabajo de la Administración Académica.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Por medio de informes y verificación del cumplimiento del reglamento	2	28.57
A través de dictámenes y acuerdos	1	14.29
Realizando un monitoreo constante	1	14.29
Abstenciones	3	42.86

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 7, el 42.86% de los sujetos se abstuvo de contestar, un 28.57% manifestó que Junta Directiva influye en el cumplimiento de las metas a través de informes, un 14.29% que se influye a través de dictámenes y un restante 14.29% por medio de un monitoreo constante.

**INTERPRETACIÓN:**

Existe una gran influencia de parte de Junta Directiva en el cumplimiento de las metas que se desarrollan en la Administración Académica; sin embargo, delegan responsabilidades a Decanato y no existe una mayor influencia de parte del Decanato en el cumplimiento de las metas.

**PREGUNTA N° 20: ¿Considera que la comunicación que existe entre Junta Directiva y la Administración Académica es la más adecuada?**

**OBJETIVO:** Determinar si la comunicación entre la Junta Directiva y la Administración Académica es adecuada.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si ha habido bastante comunicación	3	42.86
La comunicación no es muy armoniosa	1	14.29
Abstenciones	3	42.86

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 7, en el 42.86% de las alternativas se manifestó que la comunicación entre Junta Directiva y la Administración Académica es adecuada, mientras que un 42.86% de los sujetos se abstuvo de contestar, y un 14.29% manifestó que la comunicación no es muy armoniosa.

**INTERPRETACIÓN:**

Aún cuando existe comunicación entre Junta Directiva y Administración Académica, esta se da en forma poco armoniosa y con buena información.

**PREGUNTA N° 21: ¿Qué medios de comunicación utiliza Junta Directiva para transferir información a la Administración Académica?**

**OBJETIVO:** Determinar si la comunicación entre la Junta Directiva y la Administración Académica es adecuada.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Acuerdos de Junta Directiva	4	57.14
Oral	1	14.29
Abstenciones	2	28.57

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 7, en el 57.14% de las alternativas se manifestó que la información se transfiere a través de los acuerdos que se dictan en Junta Directiva, un 28.57% de los sujetos se abstuvo de contestar, mientras que un 14.29% que el medio de comunicación es oral.

**INTERPRETACIÓN:**

La comunicación de Junta Directiva hacia Administración Académica, esta en una sola vía, y solo cuando es oral se da en las dos vías. Es decir se recibe y se transmite.

**PREGUNTA N° 22: ¿Dentro de las políticas existentes de Junta se encuentra alguna destinada al mejoramiento y control de los servicios que proporciona la Administración Académica?**

**OBJETIVO:** Determinar las políticas de mejoramientos existentes para la Administración Académica por parte de la Junta Directiva.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>PORQUE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sí	Es la unidad que más relación tiene con los estudiantes y se necesita	2	28.57
No	No están definidas las que existen	2	28.57
Abstenciones	Abstenciones	3	42.86
	<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 7, el 42.86% de los sujetos se abstuvo de contestar, mientras que un 28.57% manifestó que no existen políticas definidas para el mejoramiento y control de los servicios que proporciona la Administración Académica y un restante 28.57% considera que si existen políticas de mejoramiento.

**INTERPRETACIÓN:**

Se carece de políticas definidas para el mejoramiento de la Administración Académica y si las hay no están definidas o no las conocen, puesto que no las mencionan.

**PREGUNTA N° 23: ¿Qué mecanismos existen para controlar y evaluar los servicios que proporciona la Administración Académica?**

**OBJETIVO:** Determinar los mecanismos que existen para evaluación y control de los servicios que proporciona la Administración Académica.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Desconozco	2	28.57
Encuestas	1	14.29
Informes escritos	1	14.29
Abstenciones	3	42.86

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 7, el 42.86% de los sujetos se abstuvo de contestar, mientras que un 28.57% mencionó que desconocen los mecanismos para controlar y evaluar los servicios, de igual manera un 14.29% menciona que una forma de evaluar es a través de encuestas y un 14.29% que se da por informes escritos.

**INTERPRETACIÓN:**

La mayoría de los miembros de Junta Directiva desconocen los mecanismos de evaluación y control de los servicios que proporciona la Administración Académica.

**B. SOBRE LOS QUE OPERATIVIZAN EL SERVICIO QUE SE OFRECE EN LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PREGUNTA N°1: ¿Conoce usted cual es la importancia que tiene la Administración Académica en la Facultad de Ciencias Económicas?**

**OBJETIVO:** Determinar si el personal conoce la importancia que tiene la Administración Académica en la Facultad.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>PORQUE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sí	Aquí se atienden múltiples trámites	4	66.67
No	Desconozco	1	16.67
Abstenciones	Abstenciones	1	16.67
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 66.67% de las alternativas se manifestó que el personal que labora en la Administración Académica si conoce la importancia de ésta dentro del quehacer de la Facultad, asimismo, un 16.67% no conoce la importancia de esta, y un 16.67% de los sujetos se abstuvo de contestar.

**INTERPRETACIÓN:**

Existe una parte representativa que conoce cual es la importancia que tiene la Unidad dentro de la Facultad de Ciencias Económicas, pero es evidente la poca motivación que se tiene por mejorar los servicios que se ofrecen.

**PREGUNTA N° 2: Si contesto afirmativamente, menciónela:**

**OBJETIVO:** Determinar si los trabajadores conocen cual es la importancia de la Administración Académica.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Atender al estudiante en sus trámites académicos	4	30.76
Planificar, coordinar, programas los diferentes servicios que se brinda	2	15.38
Entregar y recopilar los colectores de notas	2	15.38
Realizar procesos de nuevos ingreso, graduación, inscripción de materias y otros	3	23.08
Ordenar y regular los procesos de graduación	2	15.38

#### ANÁLISIS:

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 30.76% de las alternativas se manifestó que la importancia que tiene la Administración Académica es para atender al estudiante en sus tramites académicos, un 23.08% que su importancia es la de realizar diferentes procesos, de igual manera un 15.38% que la importancia es ordenar y regular los procesos de graduación, asimismo, un 15.38% que es entregar y recopilar los colectores de notas, un 15.38% porque planifica, coordina y programa los diferentes servicios.

#### INTERPRETACIÓN:

Los trabajadores de la Administración Académica conocen los procesos que a ellos les toca realizar según sus funciones.

#### **PREGUNTA N° 3: Mencione las leyes, reglamentos y otros documentos legales y normativos que regulan el funcionamiento de la Administración Académica:**

**OBJETIVO:** Conocer cuales son los reglamentos o normativas que los de Administración Académica utilizan:

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Reglamento de Administración Académica	4	40.00
Reglamento de Graduación	1	10.00
Reglamento MINED	1	10.00
Ley Orgánica, de estatutos y del nombre	1	10.00
Ley de Educación Superior y de Proyección Social	3	30.00

#### ANÁLISIS:

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 40% de las alternativas se manifestó que una de las leyes que regulan la Administración Académica es el Reglamento de la Administración Académica, asimismo un 30% que otro es la Ley de Educación Superior y de Proyección Social, un 10% el Reglamento de Graduación, un 10% el Reglamento de MINED, y un 10% la Ley Orgánica de Estatutos y del Nombre.

#### INTERPRETACIÓN:

El reglamento que más conocen es de la Administración Académica, y de las demás alternativas, solo aquel que tiene relación con sus labores y funciones; solamente en función el jefe, es quién conoce todos los reglamentos por su cargo.

**PREGUNTA N° 4: Detalle a continuación los objetivos que persigue la Administración Académica:**

**OBJETIVO:** Determinar si el personal de la Administración Académica conoce los objetivos que se persiguen.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Prestar servicio a los estudiantes de los diversos procesos que realiza la Administración Académica	1	16.67
Planificar, programar y coordinar los distintos servicios en base a lineamientos del Consejo Superior	1	16.67
Normar cada uno de los procesos académicos	1	16.67
Abstenciones	3	50.00

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, el 50% de los sujetos se abstuvo de contestar. Un 16.67% manifestó que los objetivos son prestar un servicio a los estudiantes, un 16.67% que es planificar, programar y coordinar actividades y servicios en base a los lineamientos y un 16.67% que es normar cada uno de los procesos académicos.

**INTERPRETACIÓN:**

En la Administración Académica la mayoría de trabajadores no conocen, ni tienen bien definidos los objetivos que orienten la realización de su trabajo.

**PREGUNTA N° 5: ¿Se cumplen los objetivos asignados a su Unidad?**

**OBJETIVO:** Determinar si se cumplen los objetivos de Unidad en la Administración Académica de la Facultad.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>PORQUE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Parcialmente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se necesita el apoyo tecnológico y recurso humano capacitado</li> <li>- Faltan acuerdos de Junta Directiva</li> <li>- No se da capacitación</li> <li>- El jefe ordena que se hagan los trámites después de la fecha limite</li> <li>- Infraestructura inadecuada</li> <li>- Imposición de los estudiantes</li> </ul>	3	50.00
No se cumplen		1	16.57
Abstenciones	Abstenciones	2	33.33
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 50% de las alternativas se manifestó que los objetivos asignados a la Administración Académica se cumplen parcialmente, un 33.33% de los sujetos se abstuvo de contestar, mientras que el 16.67% manifestó que los objetivos no se cumplen.

**INTERPRETACIÓN:**

Los objetivos asignados a la Administración Académica se cumplen parcialmente, existe mucha burocracia al interior de la Unidad y un desconocimiento de éstos por la mayoría de los empleados.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Humanos	2	25.00
Materiales	2	25.00
Financieros	2	25.00
Técnicos	2	25.00
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 25% de las alternativas se manifestó que una de las causas por la que no se cumplen los objetivos es la limitación de recurso humano; asimismo un 25% manifestó que otra de las causas es la falta de recursos materiales, un 25% recurso financiero y un 25% el recurso técnico.

**INTERPRETACIÓN:**

Existe una gran escasez de recursos lo que dificulta que los objetivos no sean alcanzados en el tiempo que se han planificado.

**PREGUNTA N° 6: Mencione qué políticas generales tiene la Unidad**

**OBJETIVO:** Determinar la política implementada en la Unidad.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Brindar información adecuada	2	16.67
Trabajar en base al reglamento	2	16.67
Mantener el registro confiable	2	16.67
Capacitar al personal en operaciones estratégicas	2	16.67
Mejorar el sistema de registro	2	16.67
Apertura para todos los estudiantes	2	16.67

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 16.67% de las alternativas se manifestó que una de las políticas que tiene la Unidad es la de brindar información, asimismo un 16.67% que otra de las políticas es trabajar en base al reglamento, un 16.67% que otra política es mantener los registros, un 16.67% que es capacitar al personal, otro 16.67% que mejorar el sistema de registro, y un 16.67% la apertura a todos los estudiantes.

**INTERPRETACIÓN:**

No existen políticas claras bajo el conocimiento de todo el personal que labora en la Administración que guíen al mejoramiento de las funciones que ahí se desempeñan.

**PREGUNTA N° 7: ¿Dentro de las políticas con las que cuenta la Administración Académica existe una orientada a la atención del cliente?**

**OBJETIVO:** Determinar si existen políticas orientadas a la atención del cliente.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sí	1	16.67
No	4	66.67
Abstenciones	1	16.67
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 66.67% de las alternativas se manifestó que no existen políticas orientadas a la atención del cliente, asimismo, un 16.67% manifestó que si existen políticas orientadas a la atención del cliente y un 16.67% de los sujetos se abstuvo de contestar.

**CLIENTE INTERNO**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Planificación, protección social y financiera	1	16.67
Abstenciones	5	83.33

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, el 83.33% de los sujetos se abstuvo de contestar, mientras que el 16.67% manifestó que una de las políticas orientadas al cliente interno es la planificación social y financiera.

**INTERPRETACIÓN:**

Existe desconocimiento de las políticas orientadas al cliente interno por parte de las personas que laboran en la Administración Académica y poco interés por parte de las autoridades por satisfacer las necesidades de éstos.

#### **CLIENTE EXTERNO**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Abstenciones	6	100.00

#### **ANÁLISIS:**

El 100% de los sujetos encuestados, que son 6 se abstuvieron de contestar.

#### **INTERPRETACIÓN:**

La mayoría de los que laboran en la Administración Académica, desconocen de las políticas orientadas al cliente externo lo que demuestra la poca importancia que se da al mejoramiento de los servicios que proporciona la Unidad.

#### **PREGUNTA N° 8: Mencione los principales planes de trabajo que se ejecutan en la Administración Académica:**

**OBJETIVO:** Conocer los planes con los que opera la Administración Académica.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Ninguno	1	16.67
Abstenciones	5	83.33

#### **ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, el 83.33% de los sujetos se abstuvo de contestar ya que no conocen los planes con los que opera la Administración Académica, y un 16.67% manifestó que no existen planes de trabajo ya que sólo Junta Directiva es la que planifica el trabajo.

#### **INTERPRETACIÓN:**

No existen planes de trabajo, por lo que Administración Académica trabaja según acuerdos o dictámenes de la Junta Directiva. Deben existir lineamientos claros que guíen la obtención de los objetivos planteados.

#### **PREGUNTA N° 9: ¿Qué proyecciones a corto y largo plazo tiene la Administración Académica de la Facultad?**

**OBJETIVO:** Determinar las proyecciones que tiene la Administración Académica.

### **CORTO PLAZO**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Capacitación del personal	2	33.33
Tecnología adecuada	1	16.67
Adquisición de línea telefónica directa	1	16.67
Construcción de infraestructura adecuada	1	16.67
Abstenciones	1	16.67

#### **ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 33.33% de las alternativas se manifestó que se necesita capacitación del personal, asimismo, un 16.67% tecnología, un 16.67% línea telefónica, un 16.67% una infraestructura adecuada y un 16.67% de los sujetos se abstuvo de contestar.

#### **INTERPRETACIÓN:**

La Administración Académica necesita a corto plazo la capacitación de todo el personal, así como también una infraestructura adecuada y la implementación de nueva tecnología.

### **LARGO PLAZO**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Crear un archivo de microfilms y adquisición de Internet	1	16.67
Comunicación entre diferentes Administraciones Académicas de la UES	1	16.67
Abstenciones	4	66.67

#### **ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, el 66.67% de los sujetos se abstuvo de contestar, un 16.67% manifestó que necesitan crear un archivo de microfilm y conexión con Internet, asimismo, un 16.67% que exista buena comunicación entre las diferentes Administraciones Académicas de la Universidad de El Salvador.

#### **INTERPRETACIÓN:**

Todas las proyecciones planteadas a largo plazo están a la expectativa de Junta Directiva y dependen del presupuesto asignado y de la aprobación de las Autoridades Institucionales.

**PREGUNTA N° 10: ¿Con qué frecuencia se reúnen para interactuar los asuntos de trabajo?**

**OBJETIVO:** Determinar con que frecuencia se reúne el personal de la Administración Académica.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Nunca	5	83.33
Abstenciones	1	10.67
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 83.33% de las alternativas se manifestó que el personal que labora en la Unidad nunca se reúnen, mientras que un 16.67% de los sujetos se abstuvo de contestar.

**INTERPRETACIÓN:**

Las personas realizan su trabajo en base a la experiencia, puesto que no existe ninguna reunión de trabajo entre ellos, en las que se puedan expresar sus puntos de vista y buscar soluciones más favorables dentro de la Unidad.

#### **PREGUNTA N° 11: ¿Cómo esta estructurada la Unidad?**

**OBJETIVO:** Determinar la estructura de la Administración Académica.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Jefatura de Administración Académica, Sección de Archivos, Auxiliares, Sección de Atención al Público a través de ventanilla, Sección de Auxiliares, Sección de Certificación de Notas y Planes de Estudio, Sección de Graduación, Sección Técnica, Secretaría	2	33.33
Abstenciones	4	66.67

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, el 66.67% de los sujetos se abstuvo de contestar y solamente un 33.33% conoce la estructura de la Administración Académica.

**INTERPRETACIÓN:**

Quienes conocen la estructura de la Unidad son el Jefe y un subalterno, los demás no la conocen, ya que no han sido informados de ésta por sus superiores.

#### **PREGUNTA N° 12: ¿Por qué medios conoce la estructura organizativa de la Unidad?**

**OBJETIVO:** Determinar el medio por el cual conocen la estructura de organización de la Administración Académica.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Otros medios: Información proporcionada por el Administrador anterior.	2	33.33
No conozco	3	50.00
Abstenciones	1	16.67
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 50% de las alternativas se manifestó que el personal desconoce la estructura organizativa de la Administración Académica y un 33.33% manifestó que la conocen por información proporcionada por el administrador anterior y 16.67% de los sujetos se abstuvo de contestar.

**INTERPRETACIÓN:**

Los subalternos no conocen la estructura organizativa de la Administración Académica.

**PREGUNTA N° 13: ¿Considera usted que la actual estructura organizativa de la Administración Académica es adecuada para el logro de sus objetivos?**

**OBJETIVO:** Determinar si la estructura organizativa de la Administración Académica es la más adecuada para lograr los objetivos.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>PORQUE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sí	Abstenciones	2	33.33
No	- Hace falta una sección de estadística y censo - Predomina la antigüedad	3	50.00
Abstenciones	Abstenciones	1	16.67
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 50% de las alternativas se manifestó que la estructura con que cuenta actualmente la Unidad no es adecuada, asimismo un 33.33% manifestó que la estructura con que se cuenta si es la adecuada, mientras que un 16.67% de los sujetos se abstuvo de contestar.

**INTERPRETACIÓN:**

La estructura organizativa actual que se tiene en la Administración Académica no cumple con sus funciones y objetivos.

**PREGUNTA N° 14: Existe coordinación de actividades y funciones entre el jefe de Administración Académica y las personas que laboran en la Unidad**

**OBJETIVO:** Determinar la coordinación de actividades, y funciones entre el jefe de la Administración Académica y los subalternos.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>PORQUE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Parcial	Existen problemas de relación personal	1	16.67
No	Jefe centraliza la información, hay falta de comunicación, no se comparte nada	4	66.67
Abstenciones	Abstenciones	1	16.67
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 66.67% de las alternativas se manifestó que no hay coordinación de actividades, falta comunicación y la información esta centralizada y un 16.67% que la coordinación es parcial y un 16.67% de los sujetos se abstuvo de contestar.

**INTERPRETACIÓN:**

Se manifestó que no existe coordinación de funciones por falta de comunicación entre el jefe y los subalternos. Muchas veces los empleados desconocen cierta información.

**PREGUNTA N° 15: Mencione las relaciones de coordinación que se dan en la Unidad:**

**OBJETIVO:** Determinar cuales son las relaciones de coordinación en la Unidad:

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
A nivel interno: No existen	3	50.00
A nivel externo: Con Secretaría de Asuntos Académicos, Secretario de Junta Directiva, con el resto de las otras Administraciones Académicas y otras Escuelas	2	33.33
Abstenciones	1	16.67

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 50% de las alternativas se manifestó que no existen relaciones de coordinación a nivel interno, mientras que un 33.33% que existen relaciones de coordinación con la Secretaría de Asuntos Académicos, Junta Directiva y con las otras Administraciones Académicas y un 16.67% de los sujetos se abstuvo de contestar.

**INTERPRETACIÓN:**

No existe una buena comunicación de parte del jefe con los subalternos y por ende no existen relaciones de coordinación interna, sino que solo con las otras dependencias.

**PREGUNTA N° 16: ¿Tienen bien definidas las funciones que le competen a su cargo?**

**OBJETIVO:** Determinar si las funciones de cada cargo están bien definidas.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>PORQUE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sí	Las he aprendido por experiencia y además están escritas en el reglamento	3	50.00
No	No se conocen	2	33.33
Abstenciones	Abstenciones	1	16.67
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 50% de las alternativas se manifestó que los trabajadores desarrollan sus funciones adquiridas por experiencia propia, y un 33.33% no conocen sus funciones y un 16.67% se abstuvo de contestar.

**INTERPRETACIÓN:**

Los trabajadores no tienen definidas las funciones que les competen desarrollar ya que se han basado en la experiencia adquirida en los años que tienen de laborar en la Universidad.

**PREGUNTA N° 17: ¿En qué forma les son comunicadas las funciones a las personas que laboran en la Unidad?**

**OBJETIVO:** Determinar la forma de comunicación de funciones al personal de la Unidad.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Oral	2	33.33
Otros: de ninguna forma	3	50.00
Abstenciones	1	16.67
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 50% de las alternativas se manifestó que el personal que labora en la Unidad no recibe ninguna comunicación de funciones, mientras que un 33.33% que las funciones son comunicadas en forma oral y un 16.67% de los sujetos se abstuvo de contestar.

**INTERPRETACIÓN:**

El personal que labora en la Unidad manifiesta que las funciones no le han sido informadas por ninguna vía de comunicación.

**PREGUNTA N° 18: ¿Cuenta la Administración Académica con documentos administrativos que orienten a la ejecución de sus actividades?**

**OBJETIVO:** Conocer si la Administración Académica cuenta con documentos administrativos.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>MENCIONE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sí	Plan General de Trabajo	1	16.67
No	Manual de organización, normas y procedimientos y evaluación y clasificación de puestos	4	66.67
Otros	Trabaja a base de calendario académico	1	16.67
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 66.67% de las alternativas se manifestó que la Unidad no cuenta con documentos administrativos como manual de organizaciones, normas de procedimientos y evaluaciones y clasificación de puestos, asimismo, un 16.67% manifestó que si existen documentos administrativos como el plan general de trabajo, un 16.67% que se trabaja a base de calendario.

**INTERPRETACIÓN:**

El personal de Administración Académica se limita a trabajar con el plan general del calendario que proporciona la Administración Académica Central.

**PREGUNTA N° 19: ¿Qué obstáculos afrontan para cumplir con los deberes y responsabilidades asignadas?**

**OBJETIVO:** Determinar los obstáculos que afronta el personal de Administración Académica.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
No se reciben los lineamientos adecuados para la realización de las actividades	1	5.88
Falta de recursos humanos	2	11.76
Falta de recursos materiales	4	23.53
Falta de recursos financieros	4	23.53
Falta de delegación, autoridad y responsabilidad	2	11.76
No se proporciona el tiempo necesario para la legalización de las actividades	2	11.76
Otros (especifique): Falta de sistemas ágiles y electrónicos	2	11.76

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 23.53% de las alternativas se manifestó que uno de los obstáculos que afrontan para cumplir con sus deberes y responsabilidades es la falta de recursos materiales, asimismo, un 23.53% manifestó que otro de los obstáculos son los recursos financieros, un 11.76% los recursos humanos, un 11.76% la falta de delegación de autoridad, un 11.76% la falta de sistemas ágiles y electrónicos, un 5.88% manifestó que no se reciben los lineamientos adecuados.

**INTERPRETACIÓN:**

A pesar de la falta de recurso humano y financiero hay un vacío de carácter administrativo y de organización, ya que hace falta lineamientos claros y delegación de autoridad.

**PREGUNTA N° 20: ¿Considera que las condiciones físicas en las que desempeña su trabajo son las adecuadas?**

**OBJETIVO:** Determinar la adecuación de condiciones físicas donde labora el personal.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>PORQUE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
No	La distribución del espacio no es adecuado, hay mala distribución e iluminación.	4	66.67
Abstenciones	Abstenciones	2	33.33
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 66.67% de las alternativas se manifestó que las condiciones físicas en las que el personal de la Unidad desempeña sus funciones no son las adecuadas ya que hay mala distribución e iluminación, mientras un 33.33% de los sujetos se abstuvo de contestar.

**INTERPRETACIÓN:**

El espacio físico en que se desenvuelve el personal es inadecuado y no proporciona las condiciones ambientales para un mejor desempeño de labores.

**PREGUNTA N° 21: ¿Se fomenta en su institución las buenas relaciones interpersonales?**

**OBJETIVO:** Determinar el fomento de relaciones interpersonales.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>PORQUE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
No	Hay personas que se creen superiores. Hay bandos contrarios. Falta capacitación.	4	66.67
Abstenciones	Abstenciones	2	33.33
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 66.67% de las alternativas se manifestó que no se fomentan las buenas relaciones interpersonales en la institución, mientras un 33.33% de los sujetos se abstuvo de contestar.

**INTERPRETACIÓN:**

Existe un gran conflicto de relaciones interpersonales y no existe una buena comunicación y armonía, lo que dificulta que se trabaje en equipo.

**PREGUNTA N° 22: Escriba a continuación los deberes y responsabilidades que han sido asignadas a su cargo:**

**OBJETIVO:** Determinar los deberes y responsabilidades del cargo.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
- Elaborar memorandum anual y plan operativo anual	1	16.67
- Proporcionar información al Consejo Superior Universitario		
- Integrar al Consejo de Administradores		
No han sido asignados	1	16.67
Abstenciones	4	66.67

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, el 66.67% de los sujetos se abstuvo de contestar, asimismo, un 16.67% manifestó que entre sus responsabilidades están el elaborar el memorandum anual, proporcionar información e integrar el Consejo de Administradores y el restante 16.67% manifestó que éstas no le han sido asignadas.

**INTERPRETACIÓN:**

Sólo el Administrador Académico conoce los deberes y responsabilidades que le han sido asignadas. Los subalternos desarrollan su trabajo por experiencia adquirida e iniciativa.

**PREGUNTA N° 23: ¿Considera que el recurso humano con el que cuenta la Administración Académica es el apropiado en cuanto a cantidad?**

**OBJETIVO:** Determinar si la cantidad de recurso humano es apropiada para desarrollar las actividades de la Administración Académica.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>PORQUE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sí	Hacemos lo que podemos	1	16.67
No	Hay mucho trabajo en ventanilla y hacen falta 3 personas más capacitadas	4	66.67
Abstenciones	Abstenciones	1	16.67
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 66.67% de las alternativas se manifestó que el recurso humano no es el apropiado en cuanto a cantidad, mientras que un 16.67% manifestó que el recurso humano si es el apropiado, y un 16.67% de los sujetos se abstuvo de contestar.

**INTERPRETACIÓN:**

El personal de la Unidad es poco con respecto a la demanda de servicios que la Administración Académica presta y por lo tanto el personal debe estar mayormente capacitado y contar con los medios necesarios y la tecnología para prestar el servicio.

**PREGUNTA N° 24: ¿Cuenta la Administración Académica con el mobiliario y equipo necesario para el desarrollo de las actividades?**

**OBJETIVO:** Determinar cual es el equipo con el que cuenta la Administración Académica para el desarrollo de las actividades.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>PORQUE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
No	No hay escritorios buenos, faltan computadoras y software actualizados	4	66.67
Abstenciones	Abstenciones	2	33.33
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 66.67% de las alternativas se manifestó que la Unidad no cuenta con mobiliario y equipo necesario para el desarrollo de las actividades, mientras un 33.33% de los sujetos se abstuvo de contestar.

**INTERPRETACIÓN:**

El personal no tiene el equipo y mobiliario adecuado para el desarrollo de las actividades ya que hace falta recurso material, como accesorios de oficina y la vida útil del mobiliario ya se termino; existe mobiliario obsoleto que dificulta la movilidad de las personas dentro de la Unidad.

**PREGUNTA N° 25: ¿Qué tipo de recurso le asignan a la Administración Académica?**

**OBJETIVO:** Determinar cual es el recurso que le asignan a la Administración Académica para el desarrollo de las actividades.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Humanos	1	16.67
Materiales	2	33.33
Tecnológicos	1	16.67
Financieros	1	16.67
Técnicos	1	16.67
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 33.33% de las alternativas se manifestó que el tipo de recurso asignado a la Unidad es el material, un 16.67% que el recurso asignado es el humano, un 16.67% el recurso tecnológico, un 16.67% el recurso financiero y un restante 16.67% que el recurso técnico.

**INTERPRETACIÓN:**

Hace falta recurso humano capacitado, tecnológico y financiero para cubrir las necesidades de la Administración Académica, y el único recurso que proporcionan es el papel.

**PREGUNTA N° 26: ¿La asignación de los recursos mencionados anteriormente está acorde a los requerimientos establecidos por la Unidad?**

**OBJETIVO:** Determinar cual es el recurso que le asignan a la Administración Académica para el desarrollo de las actividades.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>PORQUE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
No	Falta calidad y cantidad	2	33.33
Abstenciones	Abstenciones	4	66.67
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, el 66.67% de los sujetos se abstuvo de contestar y un 33.33% manifestó que la asignación de recursos no esta acorde a los requerimientos establecidos.

**INTERPRETACIÓN:**

Se requiere que los recursos asignados sean de mayor calidad y que además le sean proporcionados en las cantidades necesarias para que la Administración Académica desarrolle sus funciones con eficiencia.

**PREGUNTA N° 27: ¿Considera usted que la comunicación que se da dentro de la Administración Académica es la más adecuada?**

**OBJETIVO:** Determinar las relaciones interpersonales y la comunicación al interior de la Unidad.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>PORQUE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
No	Existen muchos conflictos internos. Este problema ya lleva muchos años así.	4	66.67
Abstenciones	Abstenciones	2	33.33
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 66.67% de las alternativas se manifestó que la comunicación que se da en la Administración Académica no es la más adecuada y un 33.33% de los sujetos se abstuvo de contestar.

**INTERPRETACIÓN:**

Existen conflictos interpersonales por lo que no se desarrolla una buena comunicación. Hay pequeños grupos o bandos de personas que solo se intercomunican entre ellos, lo que dificulta que se pueda trabajar en equipo y proponer mejores soluciones a los problemas que se presentan.

**PREGUNTA N° 28: ¿Qué medios de comunicación utilizan para transferir información en la Unidad?**

**OBJETIVO:** Determinar los medios de comunicación que se utilizan al interior de la unidad

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Oral	3	50.00
Escrita	3	50.00
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 50% de las alternativas se manifestó que el medio de comunicación que se utiliza es el oral y el otro 50% que el medio de comunicación es el escrito.

**INTERPRETACIÓN:**

La poca comunicación que existe sólo es entre los grupos que se relacionan, y con los que no hay relaciones se da más por escrito.

**PREGUNTA N° 29: ¿Se desarrollan programas de motivación y capacitación en la Unidad?**

**OBJETIVO:** Determinar el desarrollo de la motivación y capacitación al interior de la Unidad.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
No	4	66.67
Abstenciones	2	33.33
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 66.67% de las alternativas se manifestó que en la Unidad no se desarrollan programas de motivación y capacitación y un 33.33% de los sujetos se abstuvo de contestar.

**INTERPRETACIÓN:**

El personal de la Administración Académica labora sin motivación y desarrolla el trabajo por que hay que hacerlo, lo que repercute en la calidad de su desempeño.

**PREGUNTA N° 30: Si su respuesta es afirmativa mencione los programas que se desarrollan**

**OBJETIVO:** Determinar los programas de desarrollo motivacional que se ejecutan al interior de la Unidad.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Abstenciones	6	100

**ANÁLISIS:**

El 100% de los sujetos encuestados que son 6, se abstuvieron de contestar.

**INTERPRETACIÓN:**

No existe por parte de las autoridades competentes un interés para el desarrollo motivacional del personal que labora al interior de la Unidad.

**PREGUNTA N° 31: ¿Es usted sujeto de estímulos e incentivos de parte de las autoridades de la institución?**

**OBJETIVO:** Determinar si existen estímulos por parte de las autoridades al personal de trabajo en la Unidad.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>PORQUE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
No	Lo ignoro	5	83.33
Abstenciones	Abstenciones	1	16.67
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 83.33% de las alternativas se manifestó que no existe ningún estímulo ni incentivo al personal que trabaja en la Unidad y un 16.67% de los sujetos se abstuvo de contestar.

**INTERPRETACIÓN:**

No existe ningún estímulo de parte de las autoridades competentes al personal que labora en la institución y las personas ignoran el porque. Esto significa que las autoridades no les interesa el bienestar de sus trabajadores.

**PREGUNTA N° 32: Si contesto en forma afirmativa, mencione de que naturaleza son:**

**OBJETIVO:** Determinar el tipo de estímulo o incentivo que se proporciona a los trabajadores.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Abstenciones	6	100.00

**ANÁLISIS:**

El 100% de los sujetos encuestados que son 6, se abstuvieron de contestar.

**INTERPRETACIÓN:**

No existe por parte de las autoridades competentes un interés para el desarrollo motivacional del personal que labora en la institución, con lo que se demuestra la poca importancia que se le brinda a la Unidad y a la búsqueda de soluciones objetivas.

**PREGUNTA N° 33: ¿Ha sido usted capacitado por la Institución en cuanto a la atención al cliente?**

**OBJETIVO:** Determinar el tipo de capacitación que se ha impartido al personal de la Unidad.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>PORQUE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
No	No les importa, aún cuando se ha solicitado hace 2 años. No nos contestan.	5	83.33
Abstenciones	Abstenciones	1	16.67
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 83.33% de las alternativas se manifestó que el personal que labora en la Unidad no ha sido capacitado en cuanto a la atención del cliente se refiere y un 16.67% de los sujetos se abstuvo de contestar.

**INTERPRETACIÓN:**

Las autoridades no han considerado que es necesario capacitar al personal en la atención al público. No han dado respuesta a la petición de la Unidad, acerca de la solicitud de cursos de capacitación para mejorar las relaciones humanas.

**PREGUNTA N° 34: ¿Se encuentra satisfecho laborando en la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas?**

**OBJETIVO:** Determinar el grado de satisfacción del personal dentro de las labores de la Unidad.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>PORQUE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sí	Me gusta ayudar a los estudiantes; pero no nos proporcionan el recurso.	1	16.67
No	Es una Unidad conflictiva. Es una Unidad marginada. No es fácil con enemistad.	4	66.67
Abstenciones	Abstenciones	1	16.67
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 66.67% de las alternativas se manifestó que los empleados no están satisfechos de laborar en la Unidad, sólo un 16.67% se encuentra satisfecho de laborar en la Unidad y un 16.67% de los sujetos se abstuvo de contestar.

**INTERPRETACIÓN:**

Las condiciones en las que se desenvuelven no son satisfactorias, empezando por las malas relaciones interpersonales de los grupos internos. Además se sienten marginados en cuanto a la falta de recursos que necesitan para el desempeño del trabajo.

**PREGUNTA N° 35: ¿Se evalúa el trabajo que realiza el personal que labora en la Unidad?**

**OBJETIVO:** Determinar si se evalúa el trabajo desempeñado por el personal que labora en la Unidad.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Nunca	4	66.67
Otros: Una vez se hizo anual; pero predomino la antigüedad y no la capacidad	1	16.67
Abstenciones	1	16.67
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 66.67% de las alternativas se manifestó que nunca se ha evaluado el trabajo que realiza el personal, asimismo, un 16.67% manifestó que solo una vez se realizó una evaluación y un 16.67% de los sujetos se abstuvo de contestar.

**INTERPRETACIÓN:**

No existe una norma o ley que les obligue a ser evaluados. Y además no hay un instrumento adecuado para ser evaluados y sobre que aspectos hacerlo. Esto conlleva a que no existe una mejoría en el servicio que brindan al cliente externo e interno.

**PREGUNTA N° 36: Si su respuesta es afirmativa mencione los mecanismos que utilizan para evaluar el trabajo efectuado:**

**OBJETIVO:** Determinar el mecanismo de evaluación que se utiliza para el personal que labora en la Unidad.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Abstenciones	6	100.00

**ANÁLISIS:**

El 100% de los sujetos encuestados que son 6 se abstuvieron de contestar.

**INTERPRETACIÓN:**

No existe una sección que rija los mecanismos de evaluación de las actividades que desarrolla el personal. Y tampoco el instrumento de evaluación. La única vez que se evaluó fue una boleta entregada por la Administración Financiera.

**PREGUNTA N° 37: ¿Cuenta la Unidad con los mecanismos de control necesarios para garantizar que los resultados obtenidos estén acordes con los objetivos que se persiguen?**

**OBJETIVO:** Determinar si la Unidad cuenta con los mecanismos de control para garantizar que los resultados obtenidos estén acordes con los objetivos.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>PORQUE</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
No	Depende de la decisión de los de Junta Directiva.	4	66.67
Abstenciones	Abstenciones	2	33.33
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 66.67% de las alternativas se manifestó que la Unidad no cuenta con los mecanismos de control necesarios y un 33.33% de los sujetos se abstuvo de contestar.

**INTERPRETACIÓN:**

La Unidad no cuenta con mecanismos de control para garantizar los resultados obtenidos, provocando que se desconozcan los aspectos en los que es fundamental mejorar.

**PREGUNTA N° 38: ¿Qué medidas se aplican para el cumplimiento de las actividades en la Administración Académica?**

**OBJETIVO:** Determinar las medidas que se aplican en la Unidad para el cumplimiento de las actividades.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
No hay medidas	3	50.00
Abstenciones	3	50.00

**ANÁLISIS:**

El 100% de los encuestados que son 6, en el 50% de las alternativas se manifestó que no existen medidas que se apliquen para el cumplimiento de las actividades y un 50% de los sujetos se abstuvo de contestar.

**INTERPRETACIÓN:**

La Unidad no cuenta con medidas y sólo se basan en el calendario establecido por la Académica Central; es necesario conocer las causas de los problemas y buscar soluciones adecuadas que garanticen que las actividades que se ejecutan alcancen los objetivos deseados.

**PREGUNTA N° 39: ¿Qué significa calidad para usted?**

**OBJETIVO:** Determinar el significado de calidad para los trabajadores de la Unidad.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Hacer bien el trabajo	3	50.00
Es una condición de clase y categoría	1	16.67
Desempeño de las instrucciones de la mejor manera	2	33.33

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 50% de las alternativas se manifestó que para ellos la calidad es hacer bien el trabajo, asimismo, un 33.33% manifestó que es el desempeño de las instituciones y un 16.67% que es una condición de clase.

**INTERPRETACIÓN:**

En alguna medida si tienen un concepto de lo que significa calidad para ellos. Sin embargo algunos confunden éste concepto.

**PREGUNTA N° 40: ¿Qué significa para usted la Atención al Cliente?**

**OBJETIVO:** Determinar el significado de atención al cliente para los trabajadores de la Unidad.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Es el producto del buen servicio	1	16.67
Dar una mayor información con respecto y amabilidad	3	50.00
Dar información adecuada	2	33.33

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 50% de las alternativas se manifestó que la atención al cliente es el producto del buen servicio, asimismo, un 33.33% que es dar una mayor información y para un 16.67% que es el producto del buen servicio.

**INTERPRETACIÓN:**

Conocen algo acerca de la atención al cliente; pero en la práctica no lo desarrollan como se espera.

**PREGUNTA N° 41: ¿Qué medios utiliza la Unidad para evaluar el grado de satisfacción de los clientes?**

**OBJETIVO:** Determinar los medios que utiliza la Unidad para medir la satisfacción de los clientes.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Ninguno	3	50.00
Abstenciones	3	50.00

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 6, en el 50% de las alternativas se manifestó que no existe ningún medio de evaluación y un 50% de los sujetos se abstuvo de contestar.

**INTERPRETACIÓN:**

No existe ningún medio para medir el grado de satisfacción de los clientes, lo que dificulta que conozcan las necesidades y expectativas de estos.

**C. SOBRE LOS QUE DEMANDAN EL SERVICIO QUE OFRECE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONOMICAS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PREGUNTA N° 1: ¿Se encuentra satisfecho con el servicio que le brindaron con respecto al trámite que realizaba en la Administración Académica?**

**OBJETIVO:** Conocer la satisfacción en los estudiantes por el servicio que recibió al hacer un trámite en la Administración Académica.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sí	16	30.77
No	36	69.23
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 52, en el 69.23% de las alternativas se manifestó que los estudiantes no están satisfechos con el servicio que la Administración Académica les brinda, mientras un 30.77% si esta satisfecho con el servicio que se les brinda.

**INTERPRETACIÓN:**

La mayoría de la población estudiantil manifestó no estar satisfecha con el servicio que le brindaron cuando efectuaba los tramites en la Administración Académica, ya que ésta no cumplió con sus expectativas.

**PREGUNTA N° 2: ¿Cómo considera la calidad de los servicios que brinda la Administración Académica?**

**OBJETIVO:** Conocer la opinión que tienen los estudiantes sobre la calidad de los servicios que ofrece la Unidad.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
EFICIENTE	10	19.23
DEFICIENTE	42	80.77
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 52, en el 80.77% de las alternativas se manifestó que los estudiantes califican el trabajo que desarrolla el personal de la Unidad como deficiente y solamente el 19.23% lo califica como eficiente.

**INTERPRETACIÓN:**

La mayoría de los estudiantes considera que la calidad de los servicios que presta la Administración Académica es deficiente, por lo que debe de existir una mayor responsabilidad por parte de las autoridades en mejorar los servicios que se ofrecen .

**PREGUNTA N° 3: ¿La resolución a su demanda de servicio se le proporcionó?**

**OBJETIVO:** Conocer si el estudiante obtuvo la resolución al servicio demandado en la Administración Académica en forma adecuada o inadecuada.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
En forma adecuada	20	38.46
En forma inadecuada	32	61.54
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 52, en el 61.54% de las alternativas se manifestó que los estudiantes obtuvieron su resolución en forma inadecuada y solamente el 38.46% la obtuvo en forma adecuada.

**INTERPRETACIÓN:**

Para los estudiantes, no importa si obtiene la resolución en forma adecuada o inadecuada. Si al final obtiene una resolución al trámite que realiza. Esto viene a confirmar que no importa si por eficiencia o deficiencia obtiene la resolución.

**PREGUNTA N° 4: Señale los aspectos que usted considera que se le brindaron cuando demandó el servicio en la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas.**

**OBJETIVO:** Conocer los aspectos más importantes que los estudiantes consideran que se les brindaron al demandar el servicio.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Amabilidad	9	10.00
Información	23	25.56
Claridad	7	7.78
Orientación	21	23.33
Buena comunicación	2	2.22
Burocracia	28	31.11

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 52, en el 31.11% de las alternativas se manifestó que los estudiantes se quejan de la burocracia del sistema de la Unidad, un 25.56% se queja de la poca información que se le proporciona, un 23.33% de la poca orientación, un 10% manifestó que le brindaron amabilidad, un 7.78% claridad y un 2.33% una buena comunicación.

**INTERPRETACIÓN:**

La mayoría de los estudiantes encuestados se quejan de la burocracia del sistema que les dificulta obtener información en el menor tiempo posible.

**PREGUNTA N° 5: ¿Considera usted que el servicio que presta la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas puede ser mejorado?**

**OBJETIVO:** Determinar si el servicio que presta la Administración Académica, puede ser mejorado y en qué aspectos.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sí	51	98.08
No	1	1.92
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 52, en el 98.08% de las alternativas se manifestó que los estudiantes consideran que el servicio que presta la Unidad si puede ser mejorado, solamente un 1.92% considera que el servicio no puede ser mejorado.

<b>ASPECTOS</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Agilidad	27	15.08
Amabilidad	26	14.53
Atención	48	26.82
Burocracia	34	18.99
Eficacia	16	8.94
Eficiencia	7	3.91
Tiempo	21	11.73

**INTERPRETACIÓN:**

Los estudiantes consideran que el servicio que proporciona la Administración Académica puede ser mejorado y están claros en saber identificar lo que se

requiere de la Administración Académica, y la mayoría demandan atención de los servicios que proporciona la Unidad los cuales deben ofrecerse con agilidad y amabilidad.

**PREGUNTA N° 6: La información que se le proporcione cuando realizaba su trámite cumplió con las expectativas que usted tenía:**

**OBJETIVO:** Determinar si el estudiante obtuvo la información con la expectativa que esperaba.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	20	38.46
No	32	61.54
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 52, en el 61.54% de las alternativas se manifestó que los estudiantes consideran que la información proporcionada no cumplió con sus expectativas, solamente un 38.46% considera que sí cumplió con sus expectativas.

<b>ASPECTOS</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Burocracia	26	15.29
Claridad	18	10.59
Horario que cumplen	9	5.29
Información	26	15.29
Orden	22	12.94
Orientación	22	12.94
Tiempo	23	13.53
Otros	24	14.12

**INTERPRETACIÓN:**

Los estudiantes consideran que la información que se les proporcione en la Unidad no cumplen con sus expectativas y están claros en saber identificar lo que se requiere de la Administración Académica, y es reducir o eliminar la burocracia, para que se brinde la información solicitada en orden y con claridad. Además se quejan que los trabajadores no cumplen con los horarios establecidos y que las ventanillas permanecen sin ninguna persona que les brinde el servicio.

**PREGUNTA N° 7: ¿Considera usted que las condiciones físico-ambientales que proporciona la Institución son las adecuadas para ofrecer un servicio de calidad?**

**OBJETIVO:** Determinar si el espacio físico y el ambiente, con que cuenta la Facultad es el adecuado.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sí	4	7.69
No	48	92.31
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 52, en el 92.31% de las alternativas se manifestó que el espacio físico con el que cuenta la Facultad no es el adecuado y solamente un 7.69% considera que sí es adecuado.

<b>ASPECTOS</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Acceso	10	13.89
Aislamiento	11	15.28
Distribución	13	18.06
Espacio	10	13.89
Iluminación	3	4.17
Limpieza	4	5.56
Orden	11	15.28
Otros	10	13.89

**INTERPRETACIÓN:**

Los estudiantes consideran que las condiciones físico-ambientales no son las adecuadas, además visualizan que existe una mala distribución del espacio y un aislamiento de las instalaciones a la que todos ellos recurren usualmente; sin embargo, existe mucho espacio en la Facultad que no se le da utilidad y que hay que aprovechar. También manifiestan que existe poco acceso a las instalaciones, ya que hay poco orden y la limpieza es pésima, así como también la iluminación que se tiene.

**PREGUNTA N° 8: ¿Considera usted que el personal que labora en la Administración Académica esta capacitado para brindar una atención adecuada al sector estudiantil?**

**OBJETIVO:** Determinar la capacidad con que atienden a los estudiantes al brindarles una atención.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sí	22	42.31
No	30	57.69
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.00</b>

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 52, en el 57.69% de las alternativas se manifestó que los estudiantes consideran que el personal no está capacitado para brindarles una atención adecuada y solamente un 42.31% considera que si esta capacitado.

A continuación se mencionan los aspectos que se deben mejorar para brindar una mejor atención.

<b>ASPECTOS</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Agilidad	12	9.30
Amabilidad	8	6.20
Atención	9	6.98
Burocracia	28	21.71
Maltrato	21	16.28
Voluntad	6	4.65
Experiencia	30	23.26
Conocimiento	15	11.63

**INTERPRETACIÓN:**

Los estudiantes consideran que el personal no está capacitado para brindar una atención adecuada y visualizan que existe una serie de aspectos que hay que aprovechar; pero hay que reducir la burocracia que tienen los tramites que allí se ejecutan.

**PREGUNTA N° 9: ¿Qué criterios considera que se pueden utilizar para evaluar la calidad de los servicios que presta la Administración Académica?  
Comente:**

**OBJETIVO:** Determinar criterios que ayuden a mejorar la calidad de los servicios que la Administración Académica presta a los estudiantes de la Facultad.

<b>CRITERIO</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Desempeño Laboral	35	17.16
Amabilidad	31	15.20
Conocimiento	28	13.73
Calidad de servicio	17	8.33
Atención	14	6.86
Puntualidad	14	6.86
Responsabilidad	14	6.86
Voluntad	14	6.86
Eficiencia	10	4.90
Tiempo de ejecución	10	4.90
Experiencia	7	3.43
Vocación	7	3.43
Horario (cumplen)	3	1.47

#### ANÁLISIS:

Del 100% de los encuestados que son 52, en el 17.16% de las alternativas se manifestó que uno de los criterios que se pueden utilizar para evaluar la calidad de los servicios es el desempeño laboral, un 15.20% que otro de los criterios para evaluar es la amabilidad, un 13.73% el conocimiento que poseen los empleados, un 8.33% la calidad de servicio, un 6.86% la atención, un 6.86% la puntualidad, un 6.86% la voluntad, un 6.86% la responsabilidad, un 4.90% la eficiencia, un 4.90% el tiempo de ejecución, un 3.43% la experiencia, un 3.42% la vocación y por último un 1.47% el horario que cumplen.

#### INTERPRETACIÓN:

Los estudiantes visualizan que existe la necesidad de medir el desempeño laboral que los trabajadores, la responsabilidad y voluntad en realizar su trabajo.

#### **PREGUNTA N° 10: ¿Qué medios debería utilizarse para evaluar el grado de satisfacción de los clientes?**

**OBJETIVO:** Determinar un medio o instrumento de evaluación y recopilación de información sobre la calidad de atención a los clientes.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Encuesta	38	38.38
Buzón de sugerencias	38	38.38
Hoja de sugerencias	20	20.20
Otros	3	3.03

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 52, en el 38.38% de las alternativas se manifestó que uno de los medios que debería utilizarse para evaluar el grado de satisfacción de los clientes es la encuesta, y un 38.38% que otro de los medios de evaluación debería ser a través de un buzón de sugerencias, un 20.20% la hoja de sugerencias y un 3.03% que se deberá utilizar otros medios.

**INTERPRETACIÓN:**

El buzón de sugerencias es un medio que necesita de la supervisión constante para la recolección y evaluación de las opiniones hechas por los usuarios. Las encuestas es un medio eficiente para recolectar información más específica, en el caso de las hojas de sugerencias ya están predefinidos algunos aspectos que se buscan o se pretenden evaluar.

**PREGUNTA N° 11: Mencione los procesos que a su juicio considera urgentes de atender para mejorar los servicios que presta la Administración Académica:**

**OBJETIVO:** Determinar los procesos más solicitados en la Administración Académica:

<b>PROCESOS</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Inscripción de materia	14	14.58
Constancia de notas	11	11.46
Proceso de egresado	10	10.42
Resumen de notas	9	9.38
Tramites de graduación	9	9.38
Actas de junta aprobada	9	9.38
Certificación de notas	9	9.38
Entrega de nota de parcial	8	8.33
Retiro de materias	6	6.25
Cambio de carrera	5	5.21
Tercera matrícula	4	4.17
Otros	2	2.08

**ANÁLISIS:**

Del 100% de los encuestados que son 52, en el 14.58% de las alternativas se manifestó que uno de los procesos que se debe de atender para mejorar los servicios es la inscripción de materias, un 11.46% el proceso de solicitar constancia de notas, un 10.42% el proceso de egresado, un 9.38% el proceso de resumen de notas, un 9.38% el trámite de graduación, un 9.38% el proceso de aprobación de actas por Junta Directiva, un 9.38% la certificación de notas,

un 8.33% la entrega de notas parciales, un 6.25% el retiro de materias, un 5.21% cambio de carrera, un 4.17% el proceso de tercera matrícula y un 2.08% otros procesos.

#### INTERPRETACIÓN:

Se puede analizar que algunos procesos siempre son obvios, tal es la inscripción de materias, los resúmenes de notas. Sin embargo, es de notar que existe un grupo de estudiantes que prefieren emigrar de la carrera antes de someterse a una tercera matrícula de asignatura, a esto se debe que existe un mayor porcentaje de cambios de carrera que a solicitudes de tercera matrícula.

Es también notable que el proceso de egresados con el de certificación de notas se acerca mucho ya que por lo general o usual, los estudiantes solo solicitan este trámite ya en víspera del trámite de inscripción de seminario de graduación y no tanto por seguridad en tener una certificación de notas globales.

#### **PREGUNTA N° 12: ¿Considera usted que deben existir los mecanismos de control para evaluar los servicios que proporciona la Administración Académica?**

**OBJETIVO:** Conocer la opinión de los estudiantes sobre la aplicación de los mecanismos de control y evaluación.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sí	52	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.00</b>

#### ANÁLISIS:

El 100% de los sujetos encuestados que son 52, consideran que si deben existir los mecanismos de control y evaluación de los servicios que proporciona la Unidad.

#### INTERPRETACIÓN:

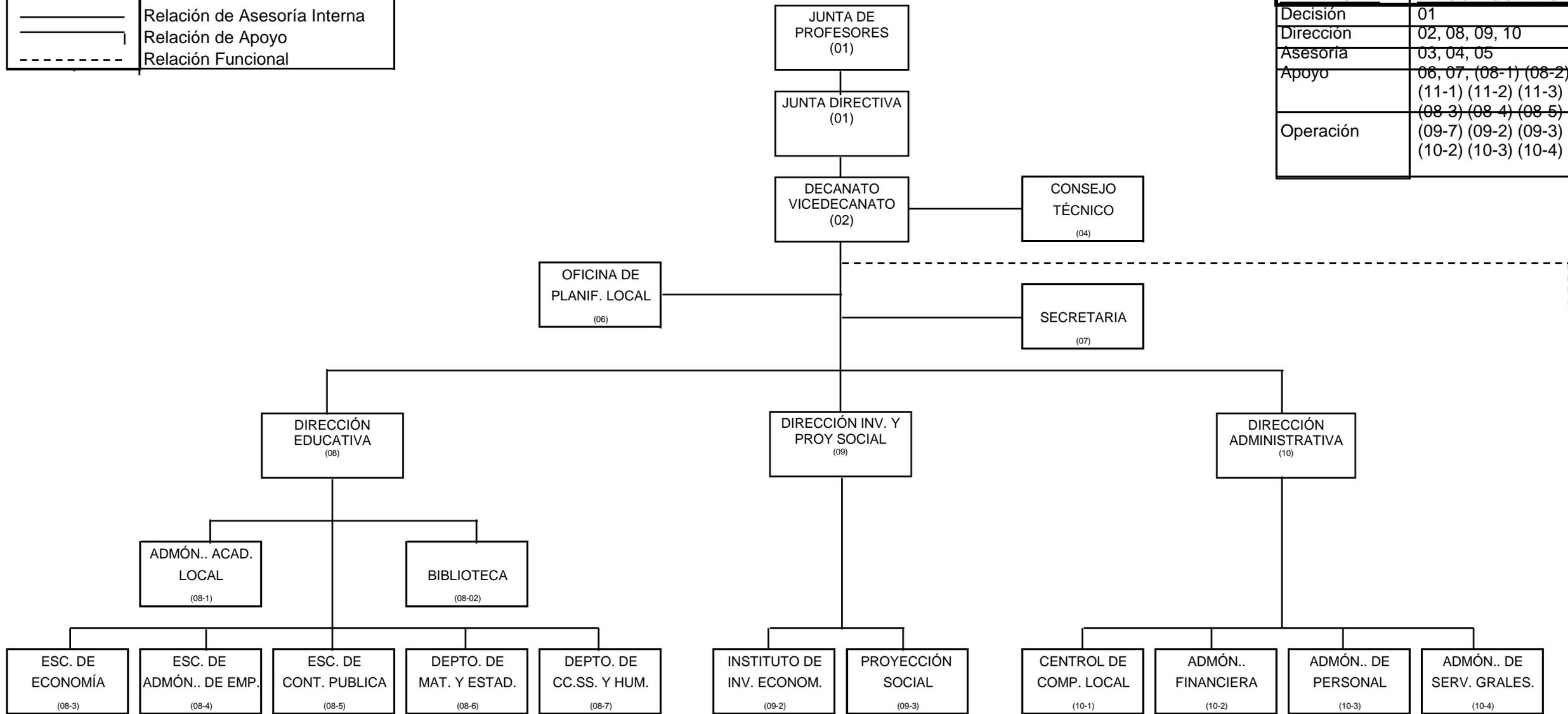
Es claro y obvio que los usuarios de los servicios de la Administración Académica, exigen una calidad de servicios, por lo que consideran que deben existir mecanismos de control y evaluación que permitan visualizar los aspectos deficientes en los que se debe de mejorar.

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**ORGANIGRAMA GENERAL POR UNIDADES**

SIMBOLOGIA	
—	Relación de Autoridad
—	Relación de Asesoría Interna
—	Relación de Apoyo
- - - - -	Relación Funcional

NIVELES DE	CÓDIGO DE UNIDADES
Decisión	01
Dirección	02, 08, 09, 10
Asesoría	03, 04, 05
Apoyo	06, 07, (08-1) (08-2) (09-1) (11-1) (11-2) (11-3) (11-4) (08-3) (08-4) (08-5) (08-6)
Operación	(09-7) (09-2) (09-3) (10-1) (10-2) (10-3) (10-4)

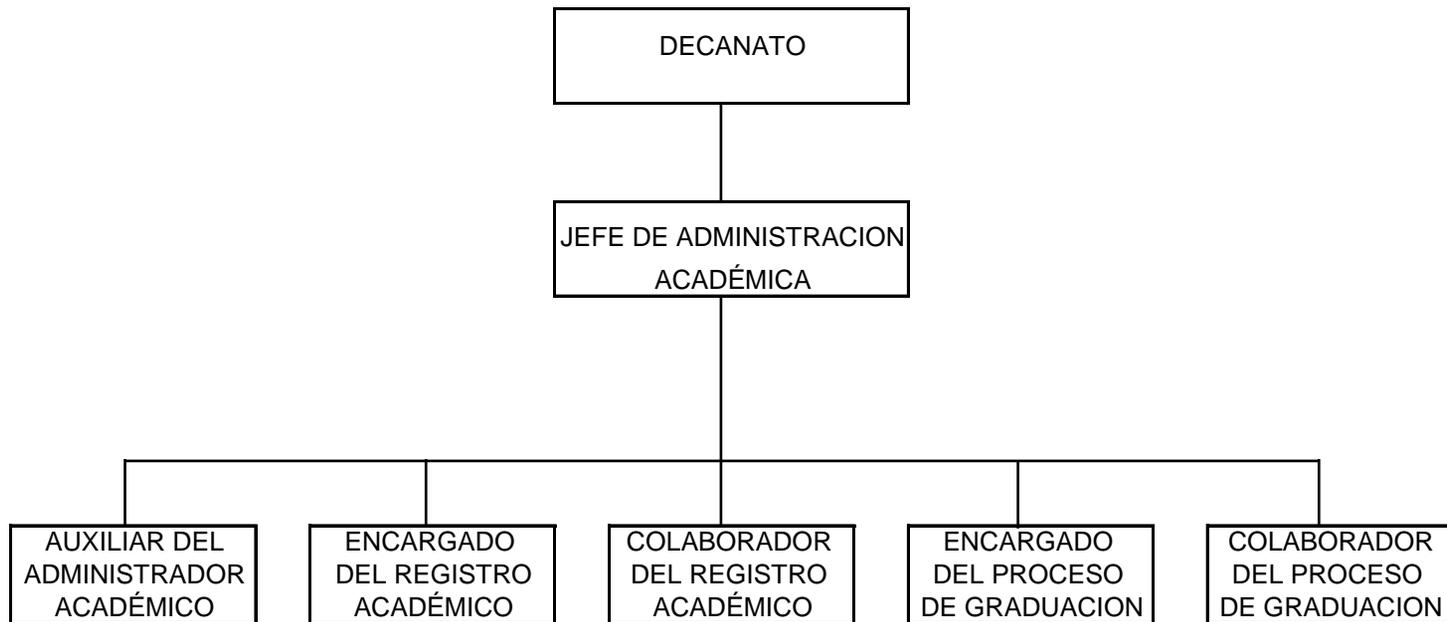


COMISIONES DE LA FACULTAD	(11)
BECAS	(11-1)
DOCENCIA E INVESTIGACIÓN	(11-2)
CARRERA DOCENCIA Y REC. HUMANO	(11-3)
MATRICULA	(11-4)
EQUIVALENCIA E INCORPORACIÓN	(11-5)
PRO - BIBLIOTECA	(11-6)
CURRICULAR	(11-7)

Fuente: Quincuagésimo aniversario de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador (1946-1996)

Responsable: Dr. Víctor Manuel Marroquín, Pág. 62

**ORGANIGRAMA DE LA ADMINISTRACION ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**



Elaborado por: Grupo de Tesis