

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS



TRABAJO DE GRADUACIÓN:

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA
DE OCCIDENTE, UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR”

PARA OPTAR AL GRADO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR:
FLORES MORALES, VIDAL ALEXANDER

DOCENTE DIRECTOR
LCDO. JOSÉ LUIS MENDOZA

FEBRERO 2012

SANTA ANA EL SALVADOR CENTRO AMÉRICA

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

RECTOR:

ING. MARIO ROBERTO NIETO LOBO

VICE-RECTORA ACADEMICA:

MAESTRA ANA MARIA GLOWER DE ALVARADO

VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO:

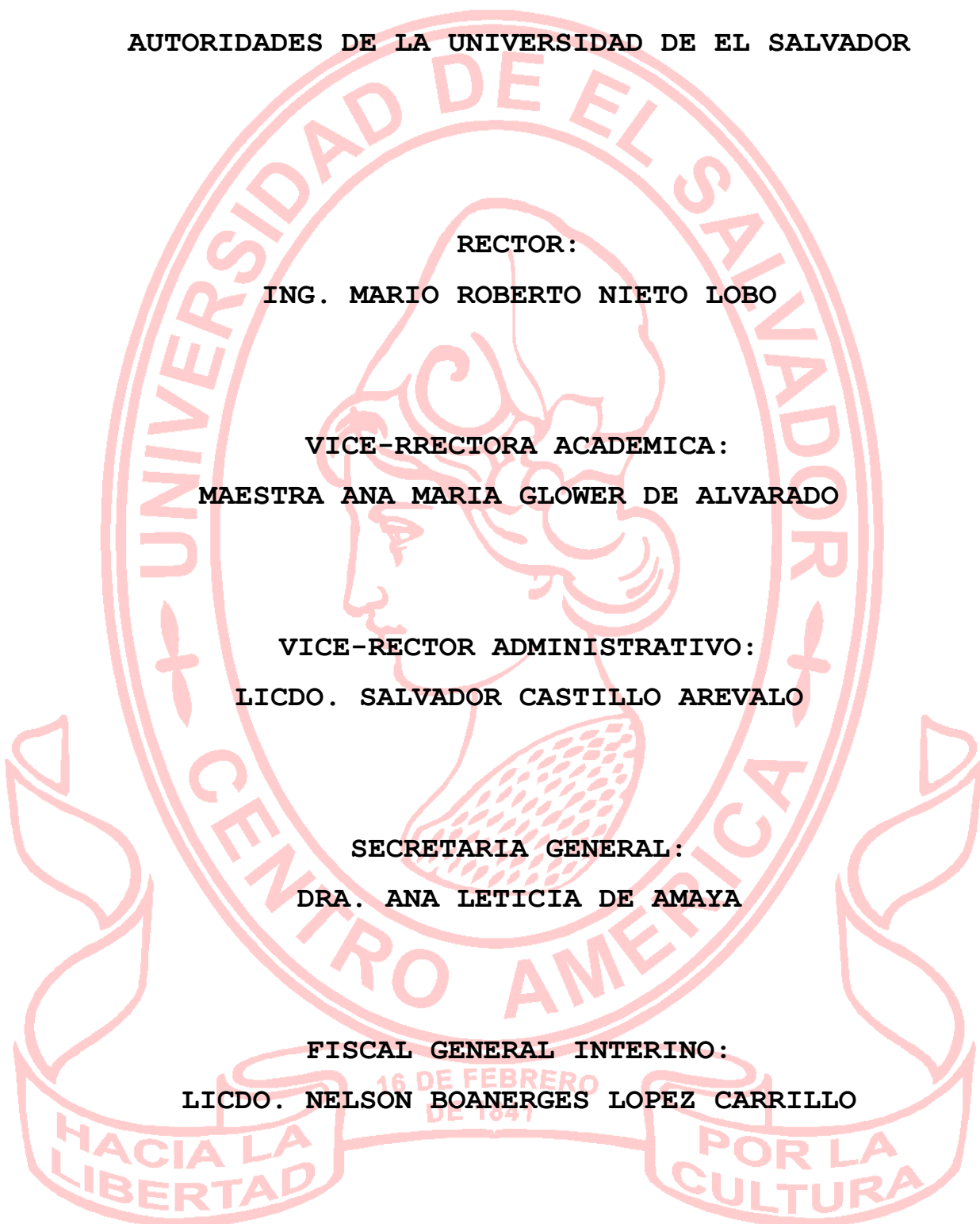
LICDO. SALVADOR CASTILLO AREVALO

SECRETARIA GENERAL:

DRA. ANA LETICIA DE AMAYA

FISCAL GENERAL INTERINO:

LICDO. NELSON BOANERGES LOPEZ CARRILLO



**AUTORIDADES DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE
OCCIDENTE**

DECANO:

LCDO. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA

VICE-DECANO:

ING. WILLIAM VIRGILIO ZAMORA

SECRETARIO DE LA FACULTAD:

LICDO. VICTOR HUGO MERINO QUEZADA

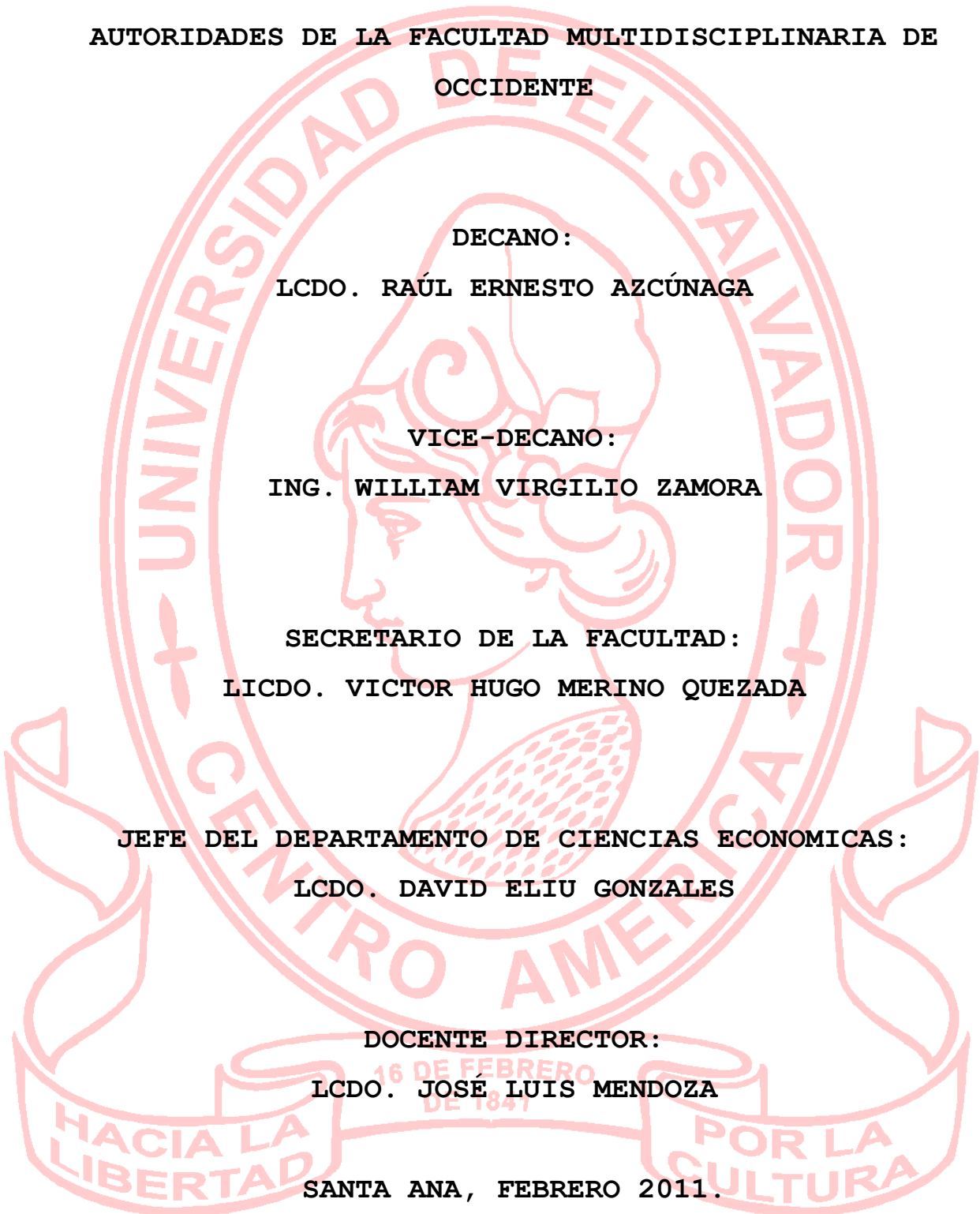
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS:

LCDO. DAVID ELIU GONZALES

DOCENTE DIRECTOR:

LCDO. JOSÉ LUIS MENDOZA

SANTA ANA, FEBRERO 2011.



AGRADECIMIENTOS

A DIOS:

Primeramente, que me dio la fuerza para alcanzar esta meta, por que fuiste mi sostén a lo largo de este camino, porque fuiste tú quien abrió caminos, he hizo milagros a lo largo de este recorrido. GRACIAS mi Señor por tu amor, tu paciencia, y por estar siempre conmigo a pesar de todas las adversidades y sobre todo por este triunfo logrado.

A Mi Madre:

Gladís Esperanza Morales de Aguilar quiero expresar mi gratitud por siempre haberme apoyado en todo momento y por haberme regalado la mejor herencia que un padre puede dar a su hijo; la educación, fueron muchos esfuerzos y sacrificios, pero hoy le puede decir madre “tus esfuerzos y los míos hoy se ven culminados”.

MAMÁ TE AMO, Y ESPERO QUE DIOS TE BENDIGA SIEMPRE.

A MI PADRE:

Salvador Elías Aguilar Vargas, por ser mi ejemplo a seguir, por creer en mí, por sus sabios consejos, por tu educación, conocimientos, por haberme brindado todo tu apoyo, por haber inculcado todos los buenos valores que han servido a lo largo de toda mi vida y los cuales ayudaron a que el día de ahora alcanzase este logro. Nuevamente le doy miles de gracias a Dios por haberme permitido tenerte como padre, te quiero mucho y le pido a Él que te bendiga y te proteja siempre.

A MI ABUELA:

Mercedes García, le agradezco infinitamente su ayuda incondicional para conmigo, por haberme brindado su ayuda a lo largo de toda mi carrera, por sus consejos y todas sus oraciones, que me dieron fortaleza para seguir a pesar de todos los obstáculos que se me presentaron.

A MI HERMANA:

Carla Morales, Gracias por apoyarme y ayudarme siempre, te quiero mucho y le pido a Dios que te brinde muchas oportunidades y regale muchas bendiciones. TE AMO MUCHO.

A MI ASESOR DE TESIS:

Licenciado José Luis Mendoza, Por haber sido mi guía en la elaboración de este trabajo, por brindarme todos sus conocimientos, sabiduría, por su tiempo, y paciencia los cuales me permitieron conseguir este éxito.

ASIMISMO LE AGRADEZCO A:

Carla Mangandy, Por ser la persona más importante y especial en mi vida, pues con su ayuda y apoyo fue la inspiración de cada día para seguir adelante, por lo cual, he podido terminar este paso tan importante en mi vida, pues dicha carrera la comencé solo pero Dios me ha bendecido al terminarla junto a ella.

Í N D I C E

Contenido	Págs.
Portada.	I
Índice.	II
Introducción.	X

CAPITULO I "GENERALIDADES ACERCA DE MANUALES ADMINISTRATIVOS".

1.1	Manuales administrativos	14
1.1.1.	Breve historia de los manuales	15
1.2.	Generalidades	18
1.3.	¿Qué es un Manual?	21
1.3.1	Tipos de manuales	22
1.3.2	Objetivos de los manuales	24
1.3.3	Técnicas de elaboración de los manuales	25
1.3.4	Características de los formularios	26
1.3.5	Clasificación de los manuales	28
1.3.6	Ventajas de los manuales administrativos	35
1.3.7	Desventajas de los manuales administrativos	37

1.3.8	Estructura de un manual	38
1.3.9	Beneficios de los manuales	40
1.4	Manual de procedimientos	41
1.4.1	¿Que son los procedimientos?	41
1.4.2	Objetivos de los procedimientos	42
1.4.3	Importancia de los procedimientos	42
1.4.4	Características de los procedimientos	43
1.4.5	Beneficios de los procedimientos	44
1.4.6	Estructura de los procedimientos	44
1.4.7	Procedimientos administrativos	46
1.4.8	Definición de los manuales de procedimientos	47
1.4.9	Importancia de los manuales de procedimientos	48
1.4.10	Objetivos de los manuales de procedimientos	49
1.4.11	Clasificación de los manuales de procedimientos	50
1.4.12	Utilidad de los manuales de procedimientos	52
1.4.13	Contenido y estructura de un manual de procedimientos	54

**CAPITULO II "ANTECEDENTES HISTÓRICOS Y ESTUDIO DE LA
TECNOLOGIA ACTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR,
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE".**

2.1	Reseña histórica de la Universidad de El Salvador	58
2.1.1	Universidad de El Salvador	
2.1.2	Centro Universitario de Occidente (C.U.O)	58
2.1.3	Evolución y crecimiento del Centro Universitario de Occidente	61
2.1.3.1	Periodo de 1966 a 1972	64
2.1.3.2	Periodo de 1973 a 1979	64
2.1.3.3	Periodo de 1980 a 1985	67
2.1.3.4	Periodo de 1986 a 1991	69
2.1.4	Conversión a Facultad	73
2.1.5	Fines de la Facultad	74
2.2	Estructura orgánica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente	76
2.2.1	Misión de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente	89

2.2.2	Visión de la Facultad	
	Multidisciplinaria de Occidente	90
2.2.3	Objetivos de la Facultad	
	Multidisciplinaria de Occidente	91
2.2.4	Políticas Institucionales	92
2.2.5	Funciones institucionales de la Facultad	
	Multidisciplinaria de Occidente	94
2.3	Antecedentes de la informática en la	
	Facultad	97
2.4	Estructura de la capacidad informática de	
	la Facultad Multidisciplinaria de Occidente	100
2.4.1	Estudio de la capacidad informática	
	existente	100

**CAPITULO III "DIAGNOSTICO PARA LA CREACIÓN DE UN MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS
SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE
OCCIDENTE" .**

3.1	Objetivos de la investigación	103
3.1.1	Objetivo general	103
3.1.2	Objetivos específicos	103
3.2	Metodología de la investigación	106
3.2.1	Tipo de estudio	106
3.2.2	Tipo de investigación	108
3.2.3	Determinación del universo	111
3.2.4	Técnicas de investigación	114
3.2.5	instrumentos de investigación	114
3.3	Desarrollo de la investigación	115
3.3.1	Entrevista a funcionarios	118
3.3.2	Entrevista a jefaturas docentes y Administrativos	122
3.3.3	Resultado de la investigación	129
3.3.3.1	Escala de Likert	134

3.3.3.2	Opinión del sector docente	135
3.3.3.3	Opinión del sector administrativo	142
3.3.3.4	Opinión del sector estudiantil	148
3.4	Conclusiones generales	155

CAPITULO IV "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE
ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA FACULTAD
MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL
SALVADOR".

4.1	Introducción	162
4.2	Justificación del Manual de Procedimientos Para la Unidad de Administración de los Sistemas Informáticos de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente	164
4.3	Beneficios que traerá la creación de un Manual de Procedimientos para La Unidad de Administración de los Sistemas Informáticos de la Facultad Multidisciplinaria De Occidente	166
4.4	Razones para la creación de un Manual de Procedimientos para La Unidad de Administración de los Sistemas Informáticos	168

4.5 Descripción Genérica de la Propuesta	170
4.5.1 Definición de la estructura organizativa	170
4.5.2 Descripción de las funciones de las Sub-unidades	172
4.5.3 Listado de procedimientos	174
4.6 Manual de Procedimientos para La Unidad de Administración de los Sistemas Informáticos De la Facultad Multidisciplinaria de Occidente	176
4.7 Plan de Implementación	221
4.7.1 Cronograma de Plan de Implementación	224
4.7.2 Presupuesto de Plan de Implementación	225
Recomendaciones	226
Bibliografía	230
Anexos	234

I N T R O D U C C I Ó N

En toda institución la utilización de la tecnología es el pilar fundamental para su buen funcionamiento y distinción con otras de su mismo rubro. Es por ello que la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador no es la excepción, al querer mejorar la administración de los sistemas informáticos para que las actividades académico-administrativo puedan desarrollarse de manera eficiente. Con este propósito es importante la creación de un manual de procedimientos para la unidad de sistemas informáticos que permita que los recursos informáticos puedan ser administrados de la mejor manera.

Es por esta razón, que fue necesario realizar una recopilación de información para poder analizarlas y elaborar el presente Manual de Procedimientos para la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos para la Facultad Multidisciplinaria, Universidad de El Salvador.

En este sentido, el presente trabajo pretende ser un aporte para la Facultad al dar una solución a los inconvenientes que existen en la administración de los sistemas informáticos; a través de proporcionar una

herramienta administrativa para el buen funcionamiento de los mismos.

El presente trabajo de grado, consta de cuatro capítulos los cuales se detallan brevemente a continuación:

Capítulo I:

Se presentan los conceptos básicos sobre los manuales de procedimientos, así como también se narra un poco acerca de la historia de los manuales, su uso y los diferentes tipos de manuales que existen.

Capitulo II:

Este capítulo contiene los antecedentes históricos de la institución, desde su origen como Centro Universitario de Occidente, su evolución, hasta su conversión a Facultad, a la vez se narra un poco acerca de la evolución en el ámbito de la informática.

Capitulo III:

Contempla los objetivos generales y específicos que sustentan el motivo principal para la elaboración de la investigación, seguidamente incluye la metodología empleada

como es el tipo de estudio e investigación, la determinación del universo y las diferentes técnicas y herramientas de investigación.

Por último, se presenta el desarrollo de la investigación con los resultados obtenidos a través de entrevistas y cuestionarios dirigidos a la comunidad universitaria y las conclusiones generales.

Capítulo IV:

Se presenta el Manual de Procedimientos para la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos para la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, Universidad de El Salvador.

En el cual se describen aspectos generales, normas para su uso y actualización, simbología a utilizar en el manual, así como el inventario de los procedimientos a desarrollarse y su respectiva descripción de los procedimientos.

CAPITULO I

“GENERALIDADES ACERCA DE
MANUALES ADMINISTRATIVOS”

1.1 MANUALES ADMINISTRATIVOS

Un manual es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas, El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Suelen contener información y ejemplos de formularios. Autorizaciones o documentos necesarios, a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoria, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

1.1.1 BREVE HISTORIA DE LOS MANUALES

1957 - Nace la idea de Tale: Un grupo de profesionales, con conocimientos y experiencia en la administración de empresas, decide crear TALE. El nombre responde a las siglas de Técnica Administrativa y Legislación de Empresas, expresión que resume su ámbito de actividad. Su objetivo es facilitar el trabajo de quienes desempeñan en este ámbito tareas administrativas, poniendo a su disposición:

- ✓ Un Manual que recopila las normas, datos y procedimientos relacionados con Legislación mercantil, sistema fiscal, sistema de protección social y regulación de las relaciones laborales.

- ✓ Un sistema de información puntual y rápida, que facilite las disposiciones legales y reglamentarias sobre dichas materias y aquellas sentencias dictadas por los tribunales que sientan jurisprudencia al respecto.

Estudios y comentarios sobre asuntos concretos, en forma de análisis completo del tema, con las orientaciones prácticas y oportunas.

1958 - Primeras Publicaciones

Con la aparición de las primeras publicaciones se pone en marcha un sistema de suscripción anual que proporciona a los clientes la actualización de su Manual, información periódica de las novedades legislativas que les afectan y documentación de interés general para las empresas.

"MANUAL DE ADMINISTRACION", en hojas cambiables para permitir su actualización. Compendio de las normas a tener en cuenta por la empresa en sus vertientes mercantil, fiscal, social y laboral.

La apertura económica al exterior de los años 60, 70 y 80, trae consigo nuevas técnicas y necesidades de gestión para las empresas. Los cambios se reflejan en la creciente complejidad de la legislación y en la profesionalización y especialización de los responsables de los servicios administrativos.

TALE, sensible a esta nueva realidad, introduce notables mejoras en sus productos, amplía las líneas de información e inicia su servicio en el ámbito de la contabilidad empresarial, publicando:

1965 "Una aplicación contable para la empresa española":

Oferta pionera de una estructura contable de uso general.

1970 "Manual de Contabilidad para la empresa española":

Extensión y complemento de la anterior, incluyendo procedimientos de trabajo.

1980 1995 - Nuevas Técnicas de Trabajo:

El ajuste general de la economía en este periodo obliga a las empresas a perfeccionar sus métodos de trabajo. Para servir a las necesidades de esta coyuntura TALE facilita a sus clientes y suscriptores.

1986 El "Manual de Procedimientos":

Resumen practico de los métodos a seguir por las empresas para cumplir sus obligaciones legales. En hojas cambiables para su constante actualización.

1.2 GENERALIDADES.

El propósito fundamental de los Manuales Administrativos es instruir a los miembros de la organización sobre aspectos relacionados con funciones, atribuciones, autoridad, responsabilidad, objetivos, políticas, normas, sistemas, procedimientos, etc. que muchas se encuentran contenidos y son divulgados a través de circulares, memorándums, instructivos, informes y otros documentos que fluyen internamente en las empresas.

Aunque la utilización de los documentos anteriores cumple en alguna medida con el propósito de instruir al personal, justo es reconocer que esa información al encontrarse aislada, dispersa y muchas veces sin ningún crédito de mejoramiento de las labores, no constituye en sí un sistema coherente, orgánico y completo capaz de sustituir a los Manuales Administrativos. Por lo tanto es necesario reunir en documentos guías, la información dispersa de las operaciones de la empresa.

En la mayoría de los casos, la elaboración de los Manuales Administrativos se justifica por el hecho de que contribuyen a resolver muchos problemas organizacionales,

que se presentan en el funcionamiento de las empresas, entre los cuales se pueden mencionar:

- ✓ Lentitud en la formulación y ejecución de decisiones administrativas.
- ✓ Comunicación deficiente e importuna entre las unidades que componen la estructura organizativa de la empresa.
- ✓ Falta la uniformidad en la adopción de políticas empresariales, debido entre otros aspectos a una discrepancia existente en la centralización de funciones.
- ✓ Existencia de controles sobre el trabajo realizado, poca comprensión de los resultados obtenidos y falta de una orientación hacia el personal, sobre la manera más fácil de contribuir al logro de los objetivos individuales y empresariales, ausencia de una organización formal bien cimentada que soporte y facilite el desarrollo de los sistemas, procedimientos y métodos adoptados por una empresa.



- ✓ Falta de claridad en las atribuciones y Responsabilidades asignadas a cada uno de los funcionarios y empleados, lo cual muchas veces provoca fricciones y esperanzas que afectan el buen desempeño de trabajo.

- ✓ Falta de una adecuada delegación de autoridad, responsabilidad y rendición de cuentas entre el personal.

1.3 ¿QUÉ ES UN MANUAL?

- ✓ Es un documento continuo de datos, en los que de una forma sistemática se encuentran una serie de elementos administrativos para un fin concreto; orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa.

- ✓ Es aquel cuerpo sistemático que contiene indicaciones básicas, sobre la manera en el que el personal de una empresa desarrolla conjunta y separadamente, el trabajo que se ha asignado.

- ✓ Es todo cuerpo sistemático que indica la actividades a ser cumplidas por los miembros de la organización y la forma en que la misma deberán ser realizada, ya sea conjuntas o separadamente.

- ✓ Guía de uso de un sistema de calificaciones u otro tipo de lenguaje documental, que proporciona instrucciones, procedimientos, criterios de aplicación, glosarios y ejemplos. Los manuales o guías

de uso de los sistemas de calificación siguen la ordenación de símbolos de estos, y proporcionan instrucciones y criterios específicos para resolver situaciones dudosas y que ofrecen más de una solución posible.

1.3.1 Tipos de Manuales.

- ✓ **Manual de Organización:** El manual de organización describe la organización formal, mencionado, para cada puesto de trabajo, los objetivos del mismo, funciones, autoridad y responsabilidad.

- ✓ **Manual de Política:** El manual de políticas contiene los principios básicos que regirán el accionar de los ejecutivos en la toma de decisiones.

- ✓ **Manual de procedimientos y normas:** El manual de procedimientos y normas describe en detalle las operaciones que integran los procedimientos las normas a cumplir por los miembros de la organización

compatibles con dichos procedimientos administrativos en el orden secuencial de su ejecución.

- ✓ **Manual del especialista:** El manual para especialistas contiene normas o indicaciones referidas exclusivamente a determinado tipo de actividades u oficios. Se busca con este manual orientar y uniformar la actuación de los empleados que cumplen iguales funciones.

- ✓ **Manual del empleado:** El manual del empleado contiene aquella información que resulta de interés para los empleados que se incorporan a una empresa sobre temas que hacen a su relación con la misma, y que se les entrega en el momento de la incorporación. Dichos temas se refieren a objetivos de la empresa, actividades que desarrolla, planes de incentiación y programación de carrera de empleados, derecho y obligaciones, etc.

- ✓ **Manual de propósito múltiple:** El manual de propósitos múltiples reemplaza total o parcialmente a los

mencionados anteriormente, en aquellos casos en los que la dimensión de la empresa o el volumen de actividad no justifique su confección y mantenimiento.

1.3.2 Objetivos de los Manuales

Considerando que los manuales administrativos son un medio de comunicación de las políticas, decisiones y estrategias de los niveles directivos para los niveles operativos, y dependiendo del grado de especialización del manual.

González M. Defina los siguientes objetivos:

- ✓ Presentar una visión de conjunto de la organización (manual de organización).
- ✓ Precisar las funciones de cada unidad administrativa (manual de organización).
- ✓ Presentar una visión integral de cómo opera la organización (manual de procedimiento).
- ✓ Presenciar la secuencia lógica de las actividades de cada procedimiento (manual de procedimientos).
- ✓ Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada unidad administrativa (manual de procedimiento).

- ✓ Precisar funciones, actividades y responsabilidades para un área específica (manual por función específica).
- ✓ Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso facilitando su incorporación al organismo (manuales administrativos).
- ✓ Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales (manuales administrativos).

1.3.3 Técnicas de Elaboración de los Manuales.

Existen tres técnicas para la elaboración de los manuales, los cuales son descritos a continuación:

- ✓ **Verificar los puntos o asuntos que serán abordados:**

En este punto se especifica en si los asuntos o puntos de mayor relevancia que debe contar el manual.

- ✓ **Detallar cada uno de los asuntos:**

En esta parte permite recopilar los datos sobre los asuntos que se va tratar mediante el hecho de observar cómo se realiza el trabajo aclarando la forma en que el servicio es realizado.

- ✓ **Elaborar una norma de servicio que deberá ser incluida en el manual:**

Esta última técnica deberá explicar el porqué, el cómo, quien lo hace, para que deba ser redactado en forma clara y sencilla.

1.3.4 Características de los Formularios

El manual debe presentar una descripción detallada de las rutinas de trabajo, acompañado de la respectiva información que faciliten su percepción y retención, y del modelo de los formularios, con las instrucciones a seguir.

Los manuales requieren de ciertas características que son:

- ✓ Satisfacer las necesidades reales de la empresa.
- ✓ Contar con instrucciones apropiadas de uso, manejo y conservación.
- ✓ Facilitar la localización de las orientaciones y disposiciones específicas.
- ✓ Diagramación que corresponda a su verdadera necesidad.
- ✓ Redacción simple corta y comprensible.
- ✓ Hacer uso racional y adecuado, por parte de los destinatarios.



- ✓ Gozar de adecuada flexibilidad para cubrir diversas situaciones.
- ✓ Tener un proceso continuo de revisión y actualización.
- ✓ Facilitar a través del diseño, su uso, conversación y actualización.
- ✓ Estar debidamente formalizado por la instancia correspondiente de la empresa.

1.3.5 Clasificación de los Manuales.

<p>Por su contenido</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manual de historia del organismo. ✓ Manual de organización. ✓ Manual de políticas. ✓ manual de procedimientos. ✓ manual de contenido múltiple (cuando trata de dos contenidos, por ejemplo políticas y procedimientos; historia y organización.) ✓ Manual de adiestramiento o instructivo. ✓ Manual técnico.
<p>Por función específica</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manual de producción. ✓ Manual de compras. ✓ Manual de ventas. ✓ Manual de finanzas. ✓ Manual de contabilidad. ✓ Manual de crédito y cobranza. ✓ Manual de personal. ✓ Manual técnico.

Por su Contenido:

Se refiere al contenido del manual para cubrir una variedad de materias, dentro de este tipo tenemos los siguientes:

- ✓ **Manual de Historia:** Su propósito es proporcionar información histórica sobre el organismo; sus comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual. Esto le da al empleado un panorama introspectivo de la tradición y filosofía del organismo. Bien elaborado y aplicado contribuye a una mejor comprensión y motiva al personal a sentir que pertenece y forma parte de la organización.

- ✓ **Manual de Organización:** Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos, y las relaciones.

- ✓ **Manual de Políticas:** Consiste en una descripción detallada de los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos. El conocimiento de una organización proporciona el marco

principal sobre el cual se basan todas las acciones.

Una adecuada definición de políticas y su establecimiento por escrito, permite:

- a) Agilizar el proceso en la toma de decisiones.
- b) Facilitar la descentralización, al suministrar lineamientos a niveles intermedios.
- c) Servir de base para una constante y efectiva revisión.

Puede elaborarse manuales de políticas para funciones operacionales tales como: Producción, ventas, finanzas, personal, compras, entre otros.

- ✓ **Manual de Procedimientos:** Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía de trabajo al personal y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. La implementación de este manual sirve para aumentar la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo.

✓ **Manual de Contenido Múltiple:** Cuando el volumen de actividades, de personal o simplicidad de la estructura organizacional, no justifique la elaboración y utilización de distintos manuales, puede ser conveniente la confección de este tipo de manuales. Un ejemplo de este manual es el de "políticas y procedimientos", y el de "historia y organización", en si consiste en combinar dos o más categorías que se interrelacionan en la práctica administrativa. En organismos pequeños, un manual de este tipo puede combinar dos o más conceptos, debiéndose separar en secciones.

✓ **Manual de Adiestramiento o Instructivo:** Estos manuales explican, las labores, los procesos y las rutinas de un puesto en particular, son comúnmente más detallados que un manual de procedimientos.

El supuesto en el que se basa este tipo de manual es que el usuario tiene poco conocimiento previo de los temas cubiertos. Por ejemplo, un manual de adiestramiento "explica cómo debe ejecutarse el encendido de la

computadora y emitir su señal", mientras que un manual de procedimientos debe omitir esta instrucción y comenzaría con el primer paso activo del proceso. El manual de adiestramiento también utiliza técnicas programadas de aprendizaje o cuestionarios de auto evaluación para comprobar el nivel de comprensión del contenido por el usuario.

Por su Función Específica:

Esta clasificación se refiere a una función específica de operación que debe realizarse en un momento determinado, entre los cuales se mencionan los siguientes manuales:

- ✓ **Manual de Producción:** Consiste en abarcar la necesidad de interpretar las instrucciones en base a los problemas cotidianos tendientes a lograr su mejor y pronta solución. La necesidad de coordinar el proceso de fabricación, es tan reconocida, que en las operaciones de fabricación, los manuales se aceptan y usan ampliamente.

- ✓ **Manual de Compras:** El proceso de comprar debe estar por escrito; consiste en definir el alcance de compras, definir la función de comprar y los métodos a utilizar que afectan sus actividades.

- ✓ **Manual de Ventas:** Consiste en señalar los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información comprendidas en el trabajo de ventas. Al personal de ventas es necesario darle un marco de referencia para tomar decisiones cotidianas.

- ✓ **Manual de Finanzas:** Consiste en asentar por escrito las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración, contiene numerosas instrucciones específicas a quienes en la organización están involucrados con el manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.

- ✓ **Manual de Contabilidad:** Trata acerca de los principios y técnicas de la contabilidad. Se elabora como fuente de referencia para todo el personal interesado en esta actividad. Este manual puede

contener aspectos tales como: Estructura orgánica del departamento, descripción del sistema contable, operaciones internas del personal, manejo de registros y control de la elaboración de información financiera.

- ✓ **Manual de Crédito y Cobranzas:** Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad. Entre los aspectos más importantes que puede contener este tipo de manual están los siguientes: Operaciones de crédito y cobranzas, control y cobro de las operaciones, entre otros.

- ✓ **Manual de Personal:** Abarca una serie de consideraciones para ayudar a comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere a personal. Los manuales de personal podrán contener aspectos como: Reclutamiento y selección, administración de personal, lineamientos para el manejo de conflictos personales, políticas de personal, uso de servicios, prestaciones, capacitación, entre otros.

- ✓ **Manual Técnico:** Trata acerca de los principios y técnicas de una función operacional determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para la unidad administrativa responsable de la actividad y como información general para el personal interesado en esa función.

Ejemplos de este tipo de "Manual Técnico de Auditoria Administrativa", y el "Manual Técnico de Sistemas y Procedimientos". Estos sirven como fuente de referencia y ayudan a computar a los nuevos miembros del personal de asesoría.

1.3.6 Ventajas de los Manuales Administrativos

Un Manual Administrativo bien preparado y realizado conforme a cada una de las necesidades, debe presentar entre otras, las siguientes ventajas:

- ✓ Logra y mantiene un sólido plan de organización.
- ✓ Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- ✓ Facilita el estudio de los problemas de organización.

- ✓ Sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- ✓ Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.
- ✓ Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
- ✓ Evita conflictos jurisdiccionales y la yuxtaposición de funciones.
- ✓ Pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
- ✓ La información sobre funciones y puestos suele servir como base para la evaluación de puestos y como medio de comprobación del progreso de cada quien.
- ✓ Conserva un rico fondo de experiencia administrativa de los funcionarios más antiguos.
- ✓ Sirve como una guía en el adiestramiento de novatos.
- ✓ Es una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- ✓ Ayudan a institucionalizar y hacer efectivo los objetivos, las políticas, los procedimientos, las funciones, las normas, entre otros.
- ✓ Evitan discusiones y mal entendido en las

operaciones.

- ✓ Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
- ✓ Son instrumentos útiles en la capacitación del personal.
- ✓ Incrementan la coordinación en la realización del trabajo.
- ✓ Posibilitan una delegación efectiva, ya que al existir instrucciones escritas, el seguimiento del supervisor se puede circunscribir al control por excepción.

1.3.7 Desventajas de los Manuales Administrativos

A pesar de todas las utilidades que presentan los Manuales Administrativos, se debe tomar en cuenta ciertas limitantes para el desarrollo de la organización, entre las cuales tenemos:

- ✓ Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.
- ✓ Algunas consideran que es demasiado caro, limitado y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.

- ✓ Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.
- ✓ Su deficiente elaboración provoca serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones.
- ✓ El costo de producción y actualización puede ser alto.
- ✓ Si no se actualiza periódicamente, pierde efectividad.
- ✓ Incluye solo aspectos formales de la organización, dejando de lado los informales, cuya vigencia e importancia es notorio para la misma.
- ✓ Muy sintética carece de utilidad; muy detallada los convierte en complicados.

1.3.8 Estructura de un Manual

Su estructura comprende tres partes primordiales que son:

- ✓ Encabezado
- ✓ Cuerpo
- ✓ Glosario

Encabezado:

Este debe tener la siguiente información:

- ✓ Nombre de la empresa u organización.
- ✓ Departamento, sección o dependencia en las cuales se lleva a cabo los procedimientos descritos. Título bastante bueno, pero que de idea clara y precisa de su contenido.
- ✓ Índice o tabla de contenido de un criterio de relación de los elementos que contiene el manual.

Cuerpo del Manual:

Este debe contener la siguiente información:

- ✓ Descripción de cada uno de los términos o actividad que conforman el procedimiento, con indicación de cómo y cuándo desarrollar la actividad.

Glosario de Términos:

Al final del manual se debe incluir los siguientes datos:

- ✓ Anexos o apéndices como complementos explicativos de aquellos aspectos del manual que lo ameriten.
- ✓ Fecha de emisión del procedimiento para determinar su vigencia.
- ✓ Nombre de la entidad responsable de la elaboración del manual y su contenido.

1.3.9 Beneficios de los Manuales

- ✓ Flujo de información administrativa.
- ✓ Guía de trabajo a ejecutar.
- ✓ Coordinación de actividades.
- ✓ Uniformidad de la interpretación y aplicación de normas.
- ✓ Revisión constante y mejoramiento de las normas, procedimiento y control.
- ✓ Simplifica el trabajo como análisis de tiempo.

1.4. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

También llamados manuales de operación, de práctica, estándar, de instrucción sobre el trabajo, de rutinas de trabajo, de trámites y métodos de trabajo.

Kellog explica que "el manual de procedimientos presenta sistemas y técnicas específicas. Señala al procedimiento preciso a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Es un procedimiento por escrito".

1.4.1. ¿Qué son los Procedimientos?

Se define que son planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderos guías de acción más bien que de pensamientos, que detalla la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse.

Según Melinkoff, R (1990), "Los procedimientos consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores".

1.4.2. Objetivos de los Procedimientos.

Gómez F. (1993) señala que: "El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero".

1.4.3. Importancia de los Procedimientos.

El hecho importante es que los procedimientos existen a todo lo largo de una organización, aunque, como sería de esperar, se vuelven cada vez más rigurosos en los niveles bajos, más que todo por la necesidad de un control riguroso para detallar la acción, de los trabajos rutinarios llegar a tener una mayor eficiencia cuando se ordenan de un solo modo.

Según Biegler J. (1980) "Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización".

1.4.4. Características de los Procedimientos.

Mellinkoff, describe las siguientes características de procedimientos:

- ✓ No son de aplicación general, si no que su aplicación va a depender de cada situación en particular.
- ✓ Son de gran aplicación en los trabajos que se repiten, de manera que facilita la aplicación continua y sistemática.
- ✓ Son flexibles y elásticos, pueden adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones.

Desde otro punto de vista, Gómez J (1997) se enfoca en las siguientes características de procedimiento:

- ✓ Por no ser un sistema; ya que un conjunto de procedimientos pendientes a un mismo fin se conoce como un sistema.
- ✓ Por n ser un método individual de trabajo. El método se refiere específicamente a como un empleado ejecuta una determinada actividad en su trabajo.

- ✓ Por no ser una actividad específica. Una actividad específica es la que realiza un empleado como parte de su trabajo en su puesto.

1.4.5. Beneficios de los Procedimientos.

Para Melinkoff, conceptualiza que: "El aumento del rendimiento laboral, permite adaptar las mejores soluciones para los problemas que contribuye a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la organización".

Según Pino A. (1998) en su Trabajo de Grado describe los siguientes beneficios que consisten en:

- ✓ Aumento del rendimiento laboral.
- ✓ Permite adaptar las mejores soluciones a los problemas.
- ✓ Contribuye a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la organización.

1.4.6. Estructura de los Procedimientos

Los procedimientos se estructuran de la siguiente manera:

Identificación: Este título contiene la siguiente información:

- ✓ Logotipo de la organización.
- ✓ Denominación y extensión (general o específico) de corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- ✓ Lugar y fecha de elaboración.
- ✓ Numero de revisión.
- ✓ Unidades responsables de su revisión y/o autorización.
- ✓ Índice o contenido.

Relación de los capítulos que forman parte de documento:

- ✓ Introducción

Explicación sobre el documento, su contenido, objeto, área de aplicación e importancia de su revisión y actualización.

- ✓ Objetivos de los procedimientos

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.

- ✓ Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos.
- ✓ Responsables

Unidades administrativas y/o puesto que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.

✓ Políticas o normas de operación.

En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan para facilitar la cobertura de responsabilidades que participan en los procedimientos.

1.4.7. Procedimientos Administrativos.

Múnich G. y Martínez G. (1979) consideran que los procedimientos administrativos: "Permiten establecer la secuencia para efectuar las actividades rutinarias y específicas".

Desde otra perspectiva Terry y Franklin (1993) definen que los procedimientos administrativos son: "una serie de tarea relacionada que forman la secuencia establecida en ejecutar el trabajo que va desempeñar".

Ante lo relacionado en las citas del párrafo anterior se puede conceptuar al procedimiento administrativo como un instrumento administrativo que apoya la realización del quehacer cotidiano en donde ellos consignan, en forma metódica las operaciones de las funciones.

La importancia de los procedimientos administrativos estriba en que los mismos:

- ✓ Establecen el orden lógico que deben seguir las actividades.
- ✓ Promueven la eficiencia y la optimización.
- ✓ Fijar la manera como deben ejecutarse las actividades, quien debe ejecutarlas y cuando.

1.4.8. Definición de los manuales de procedimientos.

- ✓ Grajam Kellog (Preparación del Manual de Oficina Reberte, Mexico 1,963) define el "Manual de procedimientos" como el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación. Suele contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, maquina o equipos de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar en el correcto desarrollo de las actividades.

- ✓ Un instrumento de procedimientos es, fundamentalmente, la representación gráfica y la descripción narrativa del conjunto de instrumentos específicos para realizar un determinado trabajo, así como los formularios que intervienen en el procedimiento. En él se encuentra registrado y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoria, la evaluación y control interna y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

El Manual de Procedimientos consigue otro objetivo prioritario: Establecer los controles necesarios y que sean colocados en los momentos más adecuados no entorpeciendo la operativa.

1.4.9 Importancia de los Manuales de Procedimientos.

Estos documentos registran y transmiten, sin distorsiones, la información básica requerida referente al funcionamiento de las unidades administrativas; además,

facilitan la actuación de los elementos humanos que colaboran en la obtención de los objetivos y el desarrollo de las funciones.

Los Manuales e instructivos de Procedimientos permiten: uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar su responsabilidad por fallas o por errores; facilitar las labores de auditoria, la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

1.4.10 Objetivos de los Manuales de Procedimientos.

Los Manuales de Procedimientos en su calidad de instrumentos administrativos, tienen por objeto:

- a) Compilar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones a cargo de la institución, los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su participación en dichas operaciones y los formatos a utilizar para la realización de las

actividades institucionales agregadas en procedimientos.

- b) Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- c) Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- d) Facilitar las labores de auditoria, la evaluación, control interno y su vigilancia.
- e) Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- f) Ayudar en la coordinación del trabajo y evitar duplicidad de funciones.
- g) Constituir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

1.4.11 Clasificación de los Manuales de Procedimientos.

Los Manuales de Procedimientos, por sus características diversas, pueden clasificarse en

Manuales de Procedimientos de oficina y de fábrica.

También pueden referirse:

- a) A tareas y trabajo individuales, por ejemplo, como operar una máquina de contabilidad.
- b) A practicas departamentales en que se indican los procedimientos de operación de todo un departamento.
- c) A practicas generales en un área determinada de actividad, como manuales de procedimiento comerciales, de producción, financieras, etc.

Los Manuales de Procedimientos generalmente contienen un texto que señala las políticas y procedimientos a seguir en la ejecución de un trabajo, con ilustraciones a base de diagramas, cuadros y dibujos para aclarar los datos. En los manuales de procedimientos de oficina es costumbre incluir o reproducir las formas que se emplean en el procedimiento de que se trate, bien sean llenadas con un ejemplo o con instrucciones para su llenado.

1.4.12 Utilidad de los manuales de procedimiento.

- ✓ Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- ✓ Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del staff ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- ✓ Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- ✓ Interviene en la consulta de todo el personal que desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempo, delegación de autoridad, etc.
- ✓ Para establecer un sistema de información o bien para modificar el ya existente.

- ✓ Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- ✓ Determina en forma mas sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- ✓ Facilita las labores de auditoria, evaluación del control interno y su evaluación.
- ✓ Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- ✓ Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- ✓ Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.
- ✓ Permite explorar la operatividad de una o varias unidades de negocios interactuando, ya que este contiene una descripción estructurada y ordenada de

las tareas, requisitos y responsables de cada tarea del proceso.

- ✓ Permiten realizar entrenamiento de personal ya que es un documento escrito de lo que se hace y como se hace en la organización, unidad de negocio y/o puesto de trabajo.
- ✓ Da las para un análisis integral de procesos que va desde la mejora de procesos hasta la reingeniería de procesos.

1.4.13 Contenido y Estructura de un Manual de Procedimientos.

- ✓ Contenido
- ✓ Objetivos
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Alcance de los procedimientos
- ✓ Instrucciones
- ✓ Normas de procedimiento
- ✓ Glosario
- ✓ Índice Temático

- ✓ La sección "contenido" del manual incluirá:
 - a) Enunciado de la codificación.
 - b) Enunciado de la nominación de cada norma.
 - c) Cantidad de páginas de cada norma de procedimiento o parte del manual.

- ✓ En "objetivos" contendrá la explicación de los propósitos de la aplicación del manual y, cuando fuese necesario, los motivos que le dieron origen.

- ✓ En "responsabilidad" se indica la unidad orgánica responsable del cumplimiento de los procedimientos en cuestión.

- ✓ En "alcance de los procedimientos" contendrá la explicación de los entes sobre los cuales se aplican los procedimientos y las circunstancias en que deben ser empleados o en la vía de excepción, cuales son los límites en que cesan la aplicabilidad de los procedimientos.

- ✓ La sección "instrucciones" contendrá las concernientes a:
 - a) Estructura.
 - b) Codificación.
 - c) Actualización
 - d) Criterios de cumplimientos.

- ✓ La sección "glosario" al final del manual se deben incluir los siguientes datos:
 - a) Anexos o apéndices como complementos explicativos de aquellos aspectos del manual que lo ameriten.
 - b) Fecha de emisión del procedimiento para determinar su vigencia.
 - c) Nombre de la entidad responsable de la elaboración del manual y su contenido.

CAPITULO II

“ANTECEDENTES HISTÓRICOS Y
ESTUDIO DE LA TECNOLOGÍA
ACTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE
EL SALVADOR, FACULTAD
MULTIDISCIPLINARIA DE
OCCIDENTE” .

Este capítulo contiene los antecedentes históricos de la Institución desde su origen como Centro Universitario de Occidente, su evolución y crecimiento, hasta convertirse a Facultad Multidisciplinaria de Occidente. Así mismo se abordarán temas sobre su capacidad de sistemas informáticos en los diferentes centros de cómputo, las unidades, departamentos y administrativos con que cuenta la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, la base legal sobre la cual se rige y análisis de las unidades que conforman la estructura informática actual.

2.1 Reseña Histórica de la Universidad de El Salvador

El siguiente apartado contiene una breve reseña histórica sobre la Universidad de El Salvador, posteriormente se aborda de manera más amplia los antecedentes históricos de la F.M.O.C.C.

2.1.1 Universidad de El Salvador

Fundada el *16 de febrero de 1841*, la Universidad de El Salvador, UES, es la única universidad pública, la más grande y antigua del país. La cual posee doce Facultades, incluyendo tres regionales:



- ✓ En la zona Oriental, Facultad Multidisciplinaria de Oriente.
- ✓ En la zona Paracentral, Facultad Multidisciplinaria Paracentral.
- ✓ En la zona Occidental, Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

Al presente, tienen una población estudiantil de unos cincuenta mil doscientos setenta y cuatro estudiantes, un porcentaje significativo de estos se encuentra en el campus central de San Salvador.

Fue creada durante la presidencia de Juan Lindo. Bajo la influencia de la iglesia, la Universidad estableció su fase de organización con doce alumnos en el edificio del convento de San Francisco y bajo la dirección del presbítero Crisanto Aguilar. Sin embargo, la labor académica de la universidad comenzó el *11 de agosto de 1843*. La primera matrícula fue de ocho estudiantes, de los cuales sólo uno terminó sus estudios.

La primera facultad fue la de Jurisprudencia y Ciencias Políticas.



La reforma liberal de la década de los años 80 del siglo XIX permite que la universidad se desvincule de la iglesia.

A principios del siglo XX, la UES coincide con la posición de muchas universidades latinoamericanas las cuales externaban duras críticas contra políticas que afectaban a los grupos específicos. Con la guerra civil que afectó a El Salvador, la Universidad fue cerrada en varias ocasiones en los últimos treinta años del siglo XX. Fue especialmente difícil para los universitarios su desarrollo académico durante la ocupación militar de cuatro años, entre 1980 y 1984. Dos años después en 1986, un terremoto destruye cerca del setenta por ciento de la infraestructura física.

Gracias a los Acuerdos de Chapultepec firmados en 1992 que dieron fin a la guerra en el país, las relaciones entre el gobierno y la Universidad mejoraron, pero aun así continuaban siendo distantes.

2.1.2 Centro Universitario de Occidente (C.U.O)

El Centro Universitario de Occidente, dependencia de la Universidad de El Salvador, con sede en la ciudad de Santa Ana, fue creado en el año de 1965. Surgió como una proyección de la Universidad de El Salvador con el propósito de fomentar y difundir la educación superior en otras zonas del país. Inicialmente, se pretendía facilitar a los estudiantes de la zona, el acceso a la Universidad; debido a que el traslado y permanencia en la capital significaba un esfuerzo económico difícil de costear.

La creación del Centro Universitario de Occidente se logró mediante el Acuerdo número 46 del Honorable Consejo Superior Universitario, otorgado en sesión celebrada el 16 de julio de 1965. El Centro Universitario de Occidente abrió sus puertas al personal administrativo el 1 de abril de 1966 y al estudiantado en mayo de ese mismo año, iniciando sus clases en el Auditorium del Colegio Bautista, debido a que su propio edificio, ubicado en los terrenos al final de la Avenida Fray Felipe de Jesús Moraga Sur, aún se encontraba en construcción. El 01 de abril de 1967 inició las clases en sus propias instalaciones.

El Centro Universitario de Occidente tuvo como funciones principales desde su creación las siguientes:

- a) Crear las condiciones pedagógicas indispensables para la formación integral del estudiante.
- b) Organizar cursos de capacitación o perfeccionamiento a nivel universitario para la Región Occidental.
- c) Desarrollar programas de orientación vocacional y actividades extensión universitaria.

La dependencia de las Unidades Docentes del Centro Universitario de Occidente, con respecto a los Departamentos de la Unidad Central, contribuyó a que no se tomaran iniciativas adecuadas para impulsar su propio desarrollo académico.

Estaba integrado por los organismos e instituciones, docentes y científicas que eran indispensables para la realización de las funciones inherentes a su naturaleza y fines, por el personal administrativo y docente, por los alumnos y por el personal auxiliar. Además, contaba con las facilidades académicas suficiente para ofrecer los estudios que integran en las distintas carreras profesionales de la



Universidad de El Salvador; con ese objetivo contaba con los mismos departamentos de servicios generales existentes en el Centro de San Salvador, a saber: Física y Matemáticas, Ciencias, Biológicas y Química; pero éstos departamentos no constituían una duplicación de los existentes; sino que, eran secciones de los mismos y operaban bajo su control y responsabilidad.

El Centro Universitario de Occidente, se transformó grandemente, no sólo en el aspecto físico, sino también en el crecimiento estudiantil y en su calidad científico-técnica, lo mismo que en el mejoramiento de su proyección a la región en áreas de engrandecimiento nacional.

Contaba con carreras completas en Administración de Empresas, Ingeniería, Idiomas, Química, otras se desarrollaban en el campo de las Ciencias Naturales y las Ciencias Sociales.

2.1.3 Evolución y Crecimiento del Centro Universitario de Occidente

El Centro Universitario de Occidente nació como una proyección de la Universidad de El Salvador, ante la necesidad de fomentar y difundir la enseñanza superior universitaria en la Zona Occidental del país.

En sus inicios el Centro atendió solamente el área básica o estudios generales de las distintas Carreras; en la actualidad, a pesar de tener limitaciones económicas, cuenta con Carreras completas.

En el proceso evolutivo del Centro Universitario de Occidente suelen identificarse los períodos que a continuación se mencionan:

2.1.3.1 Período de 1966 a 1972

El auge del Centro en este período puede apreciarse en los cuadros siguientes:

CUADRO N° 1

MATRICULA DE ESTUDIANTES DEL C.U.O. 1966 - 1972

AÑO	MATRICULA	INDICE
1966	111	100
1967	332	299
1968	386	348
1969	387	349
1970	538	485
1971	733	660
1972	CIERRE	-.-

FUENTE: Secretaría de Planificación - Universidad de El Salvador-1983.

CUADRO N°2

NÚMERO DE DOCENTES DEL C.U.O 1966-1972.

AÑO	N°. DOCENTES	INDICE
1966	8	100
1967	25	313
1968	31	388
1969	32	400
1970	28	350
1971	28	350
1972	CIERRE	-.-

FUENTE: Secretaría de Planificación - Universidad de El Salvador - 1983.



Como se observa en el Cuadro N° 1, el crecimiento de matrícula estudiantil fue ascendente durante todo el período, lo que exigió aumentar el personal docente (cuadro No. 2), así como también impulsar la construcción de la estructura física: laboratorios, aulas, bibliotecas, etc.

Las actividades docentes que se desarrollaron al fundarse el Centro fueron las de atención a las Áreas Comunes. Al iniciarse el primer Ciclo Académico se impartieron 5 asignaturas: Matemática I, Biología General, Introducción a la Filosofía I, Química General I, e Inglés I.

Para el segundo Ciclo de labores se programó el desarrollo de 6 nuevas asignaturas. Es relevante mencionar que durante este período el Centro se interesó con bastante intensidad por la extensión universitaria dirigida a la comunidad occidental, especialmente a la santaneca. También, en 1971, se obtuvo la autorización de impartir en forma completa las Carreras de Licenciatura en Administración de Empresas y la Licenciatura en Idioma Inglés.

Esta etapa del Centro Universitario de Occidente culmina con la ocupación militar del 19 de Julio de 1972, decretada por el gobierno de turno, en la que hubo captura y persecución de miembros de la comunidad universitaria.

2.1.3.2 Periodo de 1973 a 1979

Los cuadros N°3 y N° 4 ilustran el desarrollo desplegado por el Centro Universitario de Occidente en el período 1973 - 1979.

CUADRO N° 3

MATRICULA DE ESTUDIANTES DEL C.U.O. 1973 - 1979

AÑO	MATRICULA	INDICE
1973	562	100
1974	1444	257
1975	1517	270
1976	-.-	-.-
1977	1488	265
1978	1469	261
1979	2112	376

FUENTE: Secretaría de Planificación - Universidad de El Salvador-1983.

CUADRO N° 4

NÚMERO DE DOCENTES DEL C.U.O 1973-1979.

AÑO	N° . DOCENTES	INDICE
1973	63	100
1974	78	124
1975	106	168
1976	93	148
1977	96	152
1978	121	192
1979	108	171

FUENTE: Secretaría de Planificación - Universidad de El Salvador - 1983.

Este período se inicia con la pérdida de la autonomía universitaria, al tomar la dirección del gobierno universitario el Consejo de Administración Provisional de la Universidad de El Salvador (CAPUES), órgano que hizo instalar cuarteles policíacos dentro de la ciudad universitaria y Centros Regionales.

A pesar de vivir en una época crítica, el Centro Universitario de Occidente siempre trató de impulsarse hacia un desarrollo académico de acuerdo a las exigencias que la población estudiantil demandaba. Tal como se observó en el cuadro N°3 el crecimiento de la matrícula estudiantil siempre

fue ascendente, lo que hacía necesario incrementar el número de docentes (CUADRO N° 4). También se logró durante este período la autorización de impartir en forma completa las Carreras de Licenciatura en Química, Licenciatura en Contaduría Pública, Profesorado para la Enseñanza del Idioma Inglés y Profesorado para la Enseñanza de las Ciencias Sociales.

Este período del Centro termina en 1978 al disolverse los cuerpos policíacos con la caída del CAPUES y con la elección de nuevas Autoridades universitarias en noviembre de 1979, asumiendo la Rectoría en esta fecha el Ingeniero Félix Antonio Ulloa.

2.1.3.3 Período de 1980 a 1985

Los resultados obtenidos por el Centro, en materia de matrícula y docencia, durante el período de 1980-1985 se reflejan en los cuadros N°5 y 6.

CUADRO N° 5

MATRICULA ESTUDIANTIL DEL C.U.O. 1980- 1985

AÑO	MATRICULA	INDICE
1980	1139	100
1981	-.-	-.-
1982	449	39
1983	1876	165
1984	2203	193
1985	3003	264

FUENTE: Secretaría de Planificación - Universidad de El Salvador- 1983.
Administración Académica local - Centro Universitario de Occidente - 1985.

CUADRO N° 6

NÚMERO DE DOCENTES DEL C.U.O. 1980 - 1985

AÑO	N° . DOCENTES	INDICE
1980	128	100
1981	95	74
1982	98	77
1983	89	70
1984	140	109
1985	168	131

FUENTE: Secretaría de Planificación - Universidad de El Salvador - 1983.
Oficina de Personal Centro Universitario de Occidente- 1985.



En 1980 se inicia la época más crítica para el Centro Universitario de Occidente, al haber sido tomada militarmente la Universidad de El Salvador el 26 de junio de ese año. Desde esa fecha las instalaciones universitarias permanecieron cerradas, pero sus Autoridades Superiores lucharon por no dejar morir a la Universidad, y como primer paso lograron la ubicación de las oficinas administrativas centrales en la terraza del edificio de la Corte de Cuentas de la República, inaugurándose así el período de la "Universidad en el exilio".

Por su parte, la comunidad del Centro Universitario de Occidente tenía que desplazarse hasta San Salvador para no perder el contacto con las demás unidades que integraban el campus universitario y buscar la forma de reiniciar sus labores académicas. En ese esfuerzo, el C.U.O. acordó efectuar la finalización del Ciclo I del Año Académico 1979/80 en el local del Instituto Nacional de Santa Ana. Posteriormente en 1982, se arrendaron los locales del Instituto Panamericano "Simón Bolívar" y del Instituto Politécnico de El Salvador, a fin de impartirse un inter-ciclo que comprendió los meses de febrero a mayo de 1982 y el



Ciclo II del Año Académico 1979/80, de julio a noviembre de 1982.

En los últimos meses de 1983 se comenzaron a recuperar las instalaciones del Centro, con la sorpresa de encontrarlo prácticamente en completa destrucción y saqueo: había desaparecido equipo de laboratorio, pupitres, equipo de oficina, ventanas, puertas, techo de los edificios, etc. Con el esfuerzo de la comunidad universitaria y de sectores amigos se logró impartir el Ciclo II correspondiente al año lectivo 1983/84, y a principios de 1984 regresó en forma completa el sector Administrativo, docente y estudiantil a sus locales que le habían sido arrebatados durante cuatro años.

En este período lógicamente no hubo crecimiento académico, en relación con los períodos anteriores, sin embargo, se logró la autorización de la Carrera completa de Licenciatura en Ciencias Jurídicas en 1982 y la de Profesorado para la Enseñanza en Biología en 1983. La matrícula estudiantil se incrementó grandemente en el año de 1985, según se observa en el Cuadro N° 5. Como efecto de este incremento de matrícula también se aumentó el número de Docentes con la intención de dar un adecuado servicio

académico a la población estudiantil que demanda estudios universitarios en la Zona Occidental del País.

También es del caso hacer mención, que en el sector Administrativo, se produjo un significativo crecimiento en los tres períodos antes descritos, debido a que en 1966 se iniciaron las labores con seis personas y para este período dicho sector cuenta con setenta y siete, lo cual refleja un amplio crecimiento en esta función.

2.1.3.4 Período de 1986 a 1991

En el cuadro N° 7, se ilustra la matrícula de nuevo ingreso del Centro Universitario de Occidente en el período de 1986-1994.

CUADRO N° 7

MATRICULA DE NUEVO INGRESO DEL C.U.O. 1986- 1994.

AÑO	MATRICULA	INDICE
1986	981	100
1987	1109	113
1988	1183	120
1989	748	76
1990	843	86
1991	890	91

FUENTE: Secretaría de Planificación-Universidad de El Salvador - 1994. Administración Académica Local. Facultad Multidisciplinaria de Occidente.



Como se puede observar en el cuadro N° 7, la matrícula estudiantil tuvo un decremento exagerado en los últimos años (1989-1991), en comparación con el año base de este período, y en relación a períodos anteriores.

Es importante mencionar también, la valiosa participación que tuvo en el desarrollo del C.U.O. el sector docente, el cual se incrementó casi en forma proporcional a la de los alumnos. También se dieron decrementos, por factores de tipo político, lo que causó que muchos de los mejores docentes hayan buscado nuevos destinos.

2.1.4 Conversión a Facultad

El Centro Universitario de Occidente se transformó en Facultad Multidisciplinaria de Occidente según el Acuerdo del Consejo Superior Universitario No. 39-91-95-IX tomado en sesión ordinaria celebrada el día 4 de junio de 1992; que literalmente dice:

ACUERDO DE CREACIÓN

Sobre la Creación de las Facultades Regionales Multidisciplinarias.

El Consejo Superior Universitario:

Considerando:

1. Que la Educación Superior en las distintas regiones del país debe adquirir niveles equivalentes a los que pueden alcanzar en la Unidad Central de la Universidad de El Salvador.
2. Que para ello los Centros Regionales actualmente existentes y otras unidades académicas similares que en futuro pidiesen fundarse, necesitan gozar de las facilidades que se derivan de la autonomía académica y administrativa, no sólo para planificar según las necesidades de región, sino también para la eficiente ejecución de sus planes.
3. Que después de más de un cuarto de siglo de la fundación del Primer Centro Regional, es indispensable eliminar su dependencia de las oficinas centrales de la Universidad; dependencia que ha significado un gasto de tiempo y esfuerzo para la realización de trámites administrativos ordinarios.
4. Qué además, se hace necesario crear las condiciones que permitan a las autoridades de los Centros Regionales planificar y desarrollar sus iniciativas,

de acuerdo a las necesidades de la zona en que están ubicados.

5. Que dotar de autonomía a los Centros Regionales también les permitiría tener representación plena en los órganos colegiados de gobierno de la Universidad y, en consecuencia, participar en la dirección de la Universidad en su conjunto y gestionar en mejor forma lo que convenga a sus intereses.
6. Que una correcta aplicación de su autonomía no distanciaría a los Centros Regionales de la matriz central, sino que, por el contrario, reforzaría su relación con la misma al permitirles integrarse más al conjunto de la Universidad.
7. Que algunos cambios importantes en la organización y funcionamiento académico de los Centros Regionales no pueden esperar la reforma de la legislación básica universitaria, la cual requiere de tiempos más largos para producirse.

POR TANTO, a propuesta de la Rectoría y con base a las atribuciones legales que le confiere el artículo 21 literal "g" de la Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador;



ACUERDA:

1. Establecer la Facultad Multidisciplinaria Occidental con sede en el Departamento de Santa Ana; la Facultad Multidisciplinaria de Oriental con sede en el Departamento de San Miguel y la Facultad Multidisciplinaria Paracentral con sede en el Departamento de San Vicente.

Estas Facultades se originarán y funcionarán en los terrenos e instalaciones que en la actualidad ocupan, en su orden, los Centros Universitarios Regionales de Occidente, Oriente y Paracentral.

2. Cesar el funcionamiento del Centro Regional Universitario de Occidente, Oriente y Paracentral, sin perjuicio que en el futuro pueden crearse unidades académicas similares en esos u otros lugares de la República.

3. Asignar los recursos financieros, materiales y técnicos de los Centros Regionales a las correspondientes Facultades Multidisciplinarias.

Las obligaciones existentes a la fecha de este Acuerdo que hayan sido contraídas legalmente por los Centros Regionales, serán asumidas por las respectivas Facultades Multidisciplinarias.

4. Destacar al personal docente y administrativo que a la fecha está nombrado en los Centros Universitarios de las regiones occidental, oriental y Paracentral del país, al servicio de las respectivas Facultades Multidisciplinarias creadas en esas mismas regiones.
5. Solicitar a las Juntas Directivas de las Facultades Multidisciplinarias que propongan a este Consejo su modelo de Organización y funcionamiento administrativo-académico y de gobierno, dentro de los límites establecidos por la legislación universitaria vigente.

6. Organizar académicamente a las Facultades Multidisciplinarias de acuerdo a una propuesta de estructura que las Juntas Directivas de esas Facultades deberán presentar a este Consejo Superior.
7. Organizar curricularmente a las Facultades Multidisciplinarias según los lineamientos aprobados por este Consejo Superior Universitario, mediante el Acuerdo 18-91-95.6 de la sesión del 31 de octubre de 1991 y según la propuesta que será presentada a este organismo por la Junta Directiva de cada una de estas Facultades.
8. Organizar e institucionalizar el gobierno de las Facultades Multidisciplinarias en la siguiente forma:
 - 8.1 Las tres Facultades Multidisciplinarias deberán elegir los miembros de sus Juntas Directivas y sus representantes ante el Consejo Superior Universitario y la Asamblea General Universitaria dentro de los treinta días siguientes a la fecha de este acuerdo.
La convocatoria para efectuar estas elecciones la hará el Rector.

El funcionamiento oficial de las Facultades Multidisciplinarias se iniciará con la toma de

posesión formal de las correspondientes Juntas Directivas.

8.2 La elección del Decano y Vice-Decano de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente se hará dentro de los treinta días posteriores a este acuerdo, según el procedimiento establecido por la legislación universitaria vigente y mediante convocatoria hecha para tal efecto por el Rector.

8.3 Solicitar a las Asambleas de Profesores Titulares de las Facultades Multidisciplinaria de Oriente y Paracentral que confirmen como Decanos y Vice-decanos de las mismas a los actuales Directores y Subdirectores de los correspondientes Centros Regionales, quienes durarán en sus cargos el resto del período para el cual fueron electos.

La confirmación deberá hacerse en un período no mayor de un año contado a partir de la fecha de este Acuerdo, mediante convocaría hecha oportunamente por el Rector.

Mientras no se dé esa confirmación, fungirá el Rector como Decano en funciones de ambas Facultades Multidisciplinarias. El Rector deberá designar como

Coordinadores y Sub-coordinadores administrativo-académico de las mismas a sus actuales Directores y Sub-directores, respectivamente.

9. Establecer un período de transición de un año, contado a partir de la fecha de aprobación de este Acuerdo, para que las Facultades Multidisciplinarias se organicen académica y administrativamente de acuerdo a la estructura acordada, así como para que le den cumplimiento al numeral 7 de este Acuerdo. Para ambos efectos deberán coordinar con las Facultades que actualmente prestan servicios en los correspondientes Centros Regionales.

10. Solicitar a las distintas Facultades de esta Universidad que presten su apoyo académico a la organización, funcionamiento y desarrollo de las Facultades Multidisciplinarias, para ello y para efecto de coordinación de recursos, podrán presentar a este Consejo iniciativas que permitan conformar un plan único de ayuda. Facultades Multidisciplinarias. Para ello los funcionarios responsables deberán

informar a este Consejo y también miembros de éste podrán hacer visitas que se consideren necesarias.

11. Tomar las medidas que consideren necesarias para que el desarrollo normal de las actividades académicas y administrativas de los Centros Regionales no se vean afectadas por el proceso de transición hacia su conversión en Facultades Multidisciplinarias. Estas medidas deberán ser tomadas también por las autoridades de esas Facultades.

12. En base al Art. 3 del Capítulo I de las Disposiciones Comunes para las Instituciones Oficiales Autónomas y el Art. 11 de las Disposiciones Especiales, para la Universidad de El Salvador, contenidas en las Disposiciones Generales del Presupuesto, solicitar a la Rectoría que nombre oportunamente a un Pagador Habilitado ya un Ordenador de Pagos en cada una de las Facultades Multidisciplinarias.

Todo lo anterior le permite a la Facultad Multidisciplinaria de Occidente:

- ✓ Autonomía Académica y Administrativa.

- ✓ Ejecutar eficientemente los planes y programas propuestos.
- ✓ Planificar y desarrollar iniciativas de acuerdo con las necesidades de la zona.
- ✓ Grados Académicos que la institución otorga:
 - a) Profesor
 - b) Licenciado
 - c) Ingeniero
 - d) Arquitecto
 - e) Doctor en Medicina
 - f) Maestrías

Dichos grados son otorgados mediante el desarrollo de planes y programas contenidos en las diversas carreras profesionales que actualmente sirve la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

En la actualidad la Facultad Multidisciplinaria de Occidente cuenta con las siguientes carreras completas:

CÓDIGO	PLAN DE ESTUDIO	TIPO	NOMBRE
A30507	1998	Ingeniería	ARQUITECTURA
D30101	1992	Doctorado	DOCTORADO EN MEDICINA
F30490	2001	Licenciatura	CURSO DE FORMACION PEDAGOGICA PARA PROFESIONALES

I30501	1998	Ingeniería	INGENIERIA CIVIL
I30502	1998	Ingeniería	INGENIERIA INDUSTRIAL
I30503	1998	Ingeniería	INGENIERIA MECANICA *
I30504	1998	Ingeniería	INGENIERIA ELECTRICA *
I30506	1998	Ingeniería	INGENIERIA QUIMICA *
I30515	1998	Ingeniería	INGENIERIA DE SISTEMAS INFORMATICOS
L30201	1980	Licenciatura	LICENCIATURA EN CIENCIAS JURIDICAS
L30201	2007	Licenciatura	LICENCIATURA EN CIENCIAS JURIDICAS
L30402	2003	Licenciatura	LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION EN LA ESPECIALIDAD DE PRIMERO Y SEGUNDO CICLO DE EDUCACION BASICA
L30402	1998	Licenciatura	LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION EN LA ESPECIALIDAD DE PRIMERO Y SEGUNDO CICLO DE EDUCACION BASICA **
L30406	2000	Licenciatura	LICENCIATURA EN SOCIOLOGIA
L30407	2000	Licenciatura	LICENCIATURA EN PSICOLOGIA
L30408	1997	Licenciatura	LICENCIATURA EN LETRAS
L30411	2002	Licenciatura	LICENCIATURA EN IDIOMA INGLES OPCION ENSEÑANZA
L30413	1999	Licenciatura	LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION ESPECIALIDAD EN IDIOMA INGLES **
L30414	2007	Licenciatura	LICENCIATURA EN CIENCIAS DEL LENGUAJE Y LITERATURA
L30421	1999	Licenciatura	LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION ESPECIALIDAD EN CIENCIAS NATURALES **
L30423	1999	Licenciatura	LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION ESPECIALIDAD EN MATEMATICA **



L30429	1999	Licenciatura	LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION ESPECIALIDAD EN LENGUAJE Y LITERATURA **
L30431	1999	Licenciatura	LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION ESPECIALIDAD EN CIENCIAS SOCIALES **
L30601	1978	Licenciatura	LICENCIATURA EN QUIMICA Y FARMACIA *
L30802	1994	Licenciatura	LICENCIATURA EN CONTADURIA PUBLICA
L30802	2005	Licenciatura	LICENCIATURA EN CONTADURIA PUBLICA
L30803	2005	Licenciatura	LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
L30803	1994	Licenciatura	LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
L30804	2004	Licenciatura	LICENCIATURA EN MERCADEO INTERNACIONAL
L30903	2000	Licenciatura	LICENCIATURA EN BIOLOGIA
L30941	2003	Licenciatura	LICENCIATURA EN ESTADISTICA
L30942	2002	Licenciatura	LICENCIATURA EN CIENCIAS QUIMICAS
M30462	1999	Maestría	MAESTRIA EN METODOS Y TECNICAS DE INVESTIGACION SOCIAL
M30464	2001	Maestría	MAESTRIA EN PROFESIONALIZACION DE LA DOCENCIA SUPERIOR
M30807	2005	Maestría	MAESTRIA EN ADMINISTRACION FINANCIERA
P30402	2001	Profesorado	PROFESORADO EN EDUCACION BASICA PARA PRIMERO Y SEGUNDO CICLOS
P30429	1998	Profesorado	PROFESORADO EN LENGUAJE Y LITERATURA PARA TERCER CICLO DE EDUCACION BASICA Y EDUCACION MEDIA
P30430	1998	Profesorado	PROFESORADO EN IDIOMA INGLES PARA TERCER CICLO DE EDUCACION BASICA Y EDUCACION MEDIA
P30431	1998	Profesorado	PROFESORADO EN CIENCIAS SOCIALES PARA TERCER CICLO DE EDUCACION BASICA Y EDUCACION MEDIA
P30921	1998	Profesorado	PROFESORADO EN CIENCIAS NATURALES PARA TERCER CICLO DE EDUCACION BASICA Y



			EDUCACION MEDIA
P30923	1998	Profesorado	PROFESORADO EN MATEMATICA PARA TERCER CICLO DE EDUCACION BASICA Y EDUCACION MEDIA
* Carreras que no están completas en la Facultad. **Carrera que se sirve el fin de semana para profesores graduados.			

2.1.5 Fines de la Facultad

Según la Ley Orgánica en su Art.3 establece que la Facultad Multidisciplinaria de Occidente tendrá los siguientes fines.

Son fines de la Universidad:

- a) Conservar, fomentar y difundir la ciencia, el arte y la cultura.
- b) Formar profesionales capacitados moral e intelectualmente para desempeñar la función que les corresponde en la sociedad, integrando para ello las funciones de docencia, investigación y proyección social.
- c) Realizar investigación filosófica, científica, artística y tecnológica de carácter universal, principalmente sobre la realidad salvadoreña y centroamericana.

- d) Propender, con un sentido social-humanístico, a la formación integral del estudiante.
- e) Contribuir al fortalecimiento de la identidad nacional y al desarrollo de una cultura propia, al servicio de la paz y de la libertad.
- f) Promover la sustentabilidad y la protección de los recursos naturales y el medio ambiente; y
- g) Fomentar entre sus educandos el ideal de unidad de los pueblos centroamericanos.

Para la mejor realización de sus fines la Universidad podrá establecer relaciones culturales y de cooperación con otras universidades e instituciones, sean éstas públicas o privadas, nacionales o extranjeras, dentro del marco de la Ley Orgánica y demás Leyes de la República.

Estos mismos fines son los que deben tener la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, debido a que esta es una dependencia de la Universidad de El Salvador.

CRECIMIENTO DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL DENTRO DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE EN LOS ÚLTIMOS AÑOS

POBLACION ESTUDIANTIL DEL AÑO 2000-2010		
AÑO	CICLO	TOTAL DE ESTUDIANTE
2000	I	4286
	II	3902
Total Estudiantes en el año:		8188
2001	I	4078
	II	3793
Total Estudiantes en el año:		7871
2002	I	3893
	II	3728
Total Estudiantes en el año:		7621
2003	I	4344
	II	4063
Total Estudiantes en el año:		8407
2004	I	4687
	II	4490
Total Estudiantes en el año:		9177
2005	I	5380
	II	4945
Total Estudiantes en el año:		10325
2006	I	5726
	II	5124
Total Estudiantes en el año:		10850
2007	I	6522
	II	5828
Total Estudiantes en el año:		12350
2008	I	6992
	II	6205
Total Estudiantes en el año:		13197
2009	I	7540
	II	6612
Total Estudiantes en el año:		14152
2010	I	7927
	II	7033
Total Estudiantes en el año:		14960

2.2 Estructura Organizativa de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

En este apartado se analizarán y se explicarán aspectos generales de la estructura organizativa, sus unidades y manuales de organización vigentes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

ESTUDIO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA EXISTENTE

Dentro del estudio de la estructura organizativa existente cabe destacar que los aspectos macro organizativos que integran la estructura de la F.M.O. consisten en dar a conocer su Misión, Visión, Objetivos, Políticas y Funciones las cuales se presentan a continuación.

2.2.1 Misión de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

“La Facultad Multidisciplinaria de Occidente, como dependencia de la Universidad de El Salvador, tiene el compromiso de proveer a la sociedad de la zona occidental y del país en general, profesionales con calidad y

capacidad científica-técnica con sensibilidad humana y pensamiento creativo, crítico, solidario y proactivo de acuerdo a las necesidades económicas, sociales, políticas, jurídicas, ecológicas y culturales de la sociedad; con el propósito de crear, conservar y difundir ciencia, arte y cultura, por medio de la investigación científica, la docencia y la proyección social de la mejor calidad y con responsabilidad social”.

2.2.2 Visión de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente

“Construir una Facultad cuyas actividades académicas, científicas, tecnológicas y de proyección social, tengan un real y significativo impacto en el desarrollo educativo y, consecuentemente, en la calidad de vida de la población de la región occidental y del país en general, promoviendo valores socialmente positivos como: la democracia, la solidaridad, la tolerancia, el espíritu científico y la investigación al servicio de la población”.

2.2.3 Objetivos de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

Los principales objetivos que pretende cumplir la Facultad Multidisciplinaria de Occidente son los siguientes:

- 1)** Cumplir con los fines de la Universidad de El Salvador, plasmados en su Ley Orgánica; enfatizando su aplicación en la Zona Occidental del país.
- 2)** Facilitar el acceso de la población estudiantil de la Zona Occidental a realizar sus estudios universitarios.
- 3)** Lograr la excelencia académica por medio de la revisión permanente de la calidad, promoción de la investigación científica y la difusión del pensamiento universitario en las diversas áreas del conocimiento.
- 4)** Crear los medios para propiciar programas de bienestar estudiantil que coadyuven a la formación integral del educando.
- 5)** Modernizar los servicios de las áreas administrativas y financieras para el logro de la calidad, eficiencia y racionalidad en el desarrollo de sus responsabilidades.

- 6) Mejorar la infraestructura y tecnología de las diferentes unidades organizativas de la Facultad para un mejor desarrollo institucional.

2.2.4 Políticas Institucionales

En la F.M.O.C.C se definen las políticas siguientes:

a) Políticas académicas (docencia, proyección social e Investigación).

1. Cualificar y profesionalizar al personal docente e investigador.
2. Revisar y evaluar las carreras que oferta para suprimir las que no son demandadas y crear las que la realidad económica y social exigen.
3. Diseñar un nuevo sistema de evaluación.
4. Establecer la proyección social como un conjunto de actividades planificadas que persiguen objetivos académicos de investigación y servicio, poniendo a los miembros de la Institución en contacto con la realidad y con el objetivo del cumplimiento de los fines de la Universidad.
5. Evaluar sistemáticamente el desempeño del personal docente.
6. Potenciar la investigación científica.

b) Políticas administrativas de la facultad multidisciplinaria de occidente

En la Facultad Multidisciplinaria de Occidente se definen las siguientes políticas administrativas:

1. Simplificar y sistematizar los procesos administrativos y los procesos de información.
2. Generar ingresos para atención a estudiantes.
3. Establecer programas de becas, sistemas de cuotas de matrícula y escolaridad, que estén orientadas a favorecer al estudiante y sus familias.
4. Cualificar el desarrollo del capital humano.
5. Reglamentar los procesos administrativo-financieros.
6. Actualizar los reglamentos universitarios.

c) Políticas de extensión universitaria

Estas políticas se promoverán a través de las siguientes actividades:

1. **Proyección social:** Deberá cubrir los programas de promoción artística, extensión cultural e investigación literaria.

2. Recreación y deportes: Deberá administrar el deporte en todas sus ramas e impulsarlo tanto interna como externamente.

3. Biblioteca: Deberá difundir el servicio de información bibliográfica de tal forma que seleccione y adquiera el material de todas las disciplinas de estudio, investigación, enseñanza y extensión universitaria para uso de profesores y estudiantes.

4. Librería: Deberá proporcionar a profesores y estudiantes el material bibliográfico a precios cómodos, en las cantidades y el tiempo requerido.

2.2.5 Funciones Institucionales de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente

Dentro de las funciones institucionales de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente se encuentran las siguientes:

a) Función académica.

Se consideran como las principales funciones de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, las siguientes:

1. Iniciar un proceso de revisión curricular, a fin de combinar de mejor forma la teoría con la práctica.
2. La formación y capacitación de cuadros docentes que puedan incidir y responder al proceso de cambios académicos que deben darse al interior de la Institución y que sean un reflejo de la realidad nacional; dado que un compromiso de la Facultad es deponerse al servicio de los sectores mayoritarios de la población, a través, de la proyección social, a fin de contribuir a la búsqueda de soluciones a sus problemas e intereses fundamentales.

b) Función administrativa de la facultad multidisciplinaria de occidente

La función primordial de las unidades administrativas es desarrollar programas de capacitación gerenciales, ejecutivas y operativas para mejorar las actitudes, aptitudes y habilidades del recurso administrativo, el cual es encargado de revisar, evaluar y actualizar la estructura

organizativa de la Facultad para adecuarlos a las necesidades de modernización de los procesos organizacionales.

c) Función de extensión universitaria.

Se entiende por extensión universitaria a la forma en que la Facultad Multidisciplinaria de Occidente se inserta en la realidad social, mediante sus instrumentos preferenciales: ciencia, arte y cultura; las políticas que la Facultad debe impulsar son: iniciar un proceso de identificación de los grandes problemas de orden nacional en lo económico, político, social, cultural y artístico; a fin de establecer prioridades en función de los intereses fundamentales de la población; en segundo plano diseñar alternativas de solución que respondan principalmente a los intereses de las grandes mayorías.

2.3 Antecedentes de la informática en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

En El Salvador, y especialmente en la Universidad de El Salvador, el desarrollo de redes e informática ha sido lento, debido a factores técnicos, sociales, políticos y económicos, entre otros.

Los comienzos de la informática en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente datan desde el año 1987 en el departamento de Ingeniería ya que este departamento contaba con 5 computadoras marca Comodore modelo 64, las cuales servían para el desarrollo de las clases de los alumnos de Ingeniería. Y no fue hasta el año de 1995 cuando la Facultad Multidisciplinaria de Occidente realizó la primera inversión en equipo computacional tanto para Administración Académica como para los demás departamentos. Cabe mencionar que antes del año 1995 en todos los departamentos solo se utilizaban máquinas de escribir eléctricas marca IBM para todos los procesos docentes, administrativos y académicos y solamente Administración Académica contaba con computadoras antes de este año.



La primera área en la cual se empezó a utilizar computadoras fue Administración Académica y luego a partir del año 2000 se empezaron a adquirir más computadoras y se distribuyeron hacia los demás departamentos y áreas administrativas.

El primer sistema informático con el que se comenzó a trabajar en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente fue el registro de notas a partir del año 1985 anteriormente el proceso se realizaba por medio de un colector impreso el cual se les entregaba a los docentes y estos trasladaban las notas de los 5 parciales o actividades a dicho colector para después enviarlo de nuevo a Administración Académica; luego Administración Académica se encargaba de procesar todas las notas en la computadora e imprimía las notas finales unos 3 ó 4 meses después de haber sido entregadas en el colector definitivo, este sistema era monousuario porque solamente una persona podía estar dentro del sistema haciendo este método muy lento para el proceso de las notas; la actualización de este sistema se dio hasta el año 2006 con el sistema ADACAD y actualmente cada docente puede hacer el registro de notas en línea haciendo este sistema multiusuario y teniendo una

mayor eficiencia en dicho proceso, ya en el 2007 se contó con el sistema de inscripción en línea para los estudiantes con esto la Facultad Multidisciplinaria de Occidente siempre ha sido pionera con los avances tecnológicos en toda la historia de la Universidad de El Salvador debido a que fue la primer Facultad en utilizar el sistema ADACAD.

En el año de 1997 la Facultad Multidisciplinaria de Occidente realizo otra inversión a favor de la informática con el proyecto de implementación de una red de cableado estructurado y seis años después se realizó una extensión de la red con la construcción del edificio de usos múltiples y el edificio de la salud, a estas alturas el departamento de Ingeniería ya había mejorado su centro de cómputo el cual estaba ubicado donde se encuentra Administración Académica actualmente, este centro de cómputo contaba con 15 computadoras y fue el primer centro de cómputo moderno en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, la creación de este centro de cómputo se hizo a través de la Sociedad de Padres de Familia de estudiantes de las carreras de Ingeniería.

2.4 Estructura de la Capacidad Informática de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

El contenido de este apartado relatara la capacidad informática con la cual cuenta la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

2.4.1 Estudio de la capacidad informática existente.

Área de servidores de la red de informáticos

Actualmente se carece de la unidad de informática como tal, sin embargo se ha comprobado la existencia de un área física en donde se encuentran instalados los servidores de red que prestan servicio a la facultad con un responsable designado para su mantenimiento; esta misma persona es la que eventualmente atiende algunas necesidades relacionadas con el equipo que se posee en las diversas unidades.

También se puede afirmar que no existen funciones escritas para determinar las responsabilidades de la persona encargada del área de servidores, como tampoco se muestra claridad sobre la dependencia jerárquica del mismo,

básicamente las instrucciones de trabajo las recibe de diversas personas.

En el desarrollo de este trabajo se determinarán claramente y se establecerán las necesidades de erradicar la forma dispersa en que se atienden las funciones relacionadas con la informática así como también tener a un responsable directo que vele por el mantenimiento y reparación de los sistemas y equipos en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente ya que en la actualidad los centros de cómputo son responsabilidad del encargado de dicho centro y otros son atendidos por estudiantes que se encuentran prestando servicio social en las carreras de Ingenierías haciendo estos servicios con una baja calidad al no contar con el recurso humano capacitado; mientras tanto las áreas de Académica y los Departamentos también dependen de los alumnos en servicio social para el mantenimiento de sus equipos.

CAPITULO III

“DIAGNOSTICO PARA LA
CREACIÓN DE UN MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS PARA LA
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE
LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE
LA FACULTAD
MULTIDISCIPLINARIA DE
OCCIDENTE” .

3.1 Objetivos de la Investigación

3.1.1 Objetivo General

- ✓ Crear un manual de procedimiento para facilitar los procesos y optimizar los recursos en el cual estén detallados todos los pasos a seguir, así también las personas encargadas de cada proceso, para la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

3.1.2 Objetivos Específicos

- ✓ Presentar a las autoridades de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente una propuesta para la creación del manual de procedimientos de la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos.
- ✓ Prestar un servicio de calidad al área administrativa y centros de cómputo de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente al contar con personas capacitadas para

realizar el mantenimiento, reparaciones y actualizaciones de las máquinas.

- ✓ Proponer un programa de capacitaciones para los docentes y personal administrativo acerca de nuevas aplicaciones y programas para minimizar los tiempos en los procesos los cuales beneficiaran a los estudiantes.

- ✓ Determinar responsabilidades en caso de averías y extravíos de componentes de las computadoras cuando se prestan los servicios de mantenimiento y reparaciones de las maquinas en los centros de cómputo y el área administrativa.

- ✓ Proponer un sistema efectivo para contar con alumnos que se encuentran en servicio social para apoyar en casos de casos de prestar servicio de mantenimiento y reparaciones para los centros de cómputo y áreas administrativas de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.



- ✓ Elaborar el manual de organización y procedimientos de la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos.

- ✓ Proponer a las autoridades correspondientes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, los procesos que se verán realizados con una mayor eficiencia gracias al manual de la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos para beneficio de la comunidad universitaria.

3.2 Metodología De La Investigación

En el presente apartado se exponen las técnicas conforme las cuales se realizó la investigación, describiendo cada uno de los elementos que forman parte de este proceso.

La metodología utilizada proporcionó las bases que permitieron obtener la información sobre el objeto de estudio; debido a que para llevar a cabo una investigación certera, es recomendable tener claro el tipo de estudio a utilizar; con el fin de determinar la ruta a seguir, es por ello que a continuación se describe cada uno de los componentes que forman parte del proceso de investigación.

3.2.1 Tipo de Estudio

Debido a la naturaleza del tema, se considera conveniente implementar los siguientes tipos de estudio:

- ✓ **Exploratorio:** Este estudio se realizará debido a que el tema de investigación "Manual de procedimientos para la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos para la Facultad Multidisciplinaria de Occidente" no ha sido

abordado ni estudiado con anterioridad en trabajos de graduación realizados por estudiantes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente. Ya que en la actualidad se está creando la unidad de administración de sistemas informáticos para la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

- ✓ **Descriptivo:** La utilización de este tipo de estudio es para determinar la situación actual del tema de investigación, es decir, como se ve afectada dicha unidad al no contar con un manual de procedimientos en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador, la frecuencia con que ocurren los problemas y como estos podrían ser solucionados a raíz de la creación del manual de procedimientos de la unidad de administración de sistemas informáticos así como conocer a quienes afecta directamente, donde y cuando se está presentando el problema.

- ✓ **Explicativo:** El uso de este tipo de estudio nos permitirá responder el por qué se ha dado la falta de dicho manual, consecuentemente nos proporcionará información suficiente para conocer las causas y efectos que genera la ausencia del manual de procedimientos, y del mismo modo comprobar y rechazar nuestras hipótesis.

- ✓ **Correlacionales/Causales:** Estos describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. En los diseños transaccionales correlacionales/causales, las causas y efectos ya ocurrieron en la realidad o están ocurriendo durante el desarrollo del estudio y el investigador las observa y reporta.

3.2.2 Tipo de Investigación

La investigación a realizar sobre la "Manual de procedimientos para la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos de la Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Occidente", será del tipo de diseño no experimental.

La Investigación No Experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes, lo que si puede hacerse es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

En algunas ocasiones la investigación se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado, o bien cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo en estos casos el diseño apropiado (bajo un enfoque no experimental) es el transversal o transeccional que para la ejecución de nuestra investigación "Manual de Procedimientos para la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos de la Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Occidente" será la que utilizaremos.

Por lo que la investigación se llevó a cabo en dos partes:

- a) **Investigación Bibliográfica:** Esta investigación, fue el pilar fundamental que dio inicio al proceso de recopilación de datos; ya que comprendió el estudio teórico de todos aquellos libros, trabajos de grado y otros documentos afines a la elaboración de Manuales de Procedimientos y Funciones.

- b) **Investigación de Campo:** Este tipo de investigación, permitió aplicar los diferentes instrumentos de recopilación de datos; como es la observación directa, entrevistas y cuestionarios, a la población objeto de estudio; que en este caso fueron: las máximas autoridades, los jefes de los diferentes Departamentos, Jefaturas de Unidades Administrativas, Personal docente, técnico y administrativo, así como estudiantes con carné 2006, 2007 y 2008 que conforman la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

3.2.3 Determinación del Universo

Para la realización de la presente investigación fue necesario elegir una población la cual estuvo comprendida por estudiantes y el personal que labora en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

DEFINICIÓN DE UNIVERSO

Las unidades de análisis estarán constituidas por los diversos sectores que forman parte de la comunidad Universitaria de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, los cuales se mencionan a continuación:

CUADRO REPRESENTATIVO DEL UNIVERSO

SECTOR	DEFINICIÓN
Funcionarios de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente	Decano y Vice-Decano de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.
Jefaturas Docentes	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Ciencias Económicas • Ciencias Jurídicas • Medicina • Ingeniería y Arquitectura.
Jefaturas Administrativas	Administración Académica. Administración Financiera. Administración de RRHH. Unidad de Proyección Social. Unidad de Deportes. Unidad de Biblioteca.
Docentes	Docentes con plazas oficiales.
Administrativos	Personal Administrativo (Secretarías y Técnicos).
Estudiantes	Estudiantes con carné año 2006, 2007 y 2008.



CUANTIFICACIÓN DEL UNIVERSO

Del total de la Comunidad Universitaria nos interesan:

SECTOR	POBLACIÓN
Funcionarios (Decano y Vice-decano)	2
Jefaturas Docentes	9
Jefaturas Administrativas	6
Docentes	208
Administrativos	67
Estudiantes	4257
TOTAL	4551

3.2.4 Técnicas de Investigación

Para obtener la información relativa a la situación actual de los sistemas informáticos de la Facultad, sus fortalezas y debilidades, las necesidades y sugerencias de la comunidad así como las posibilidades reales de contar con una nueva modalidad de administración de dichos sistemas se emplearán las dos técnicas básicas: censo y muestreo.

3.2.5 Instrumentos de Investigación

La información se recabará mediante la administración de dos instrumentos: entrevistas y cuestionarios.

- ✓ **Entrevistas:** Fueron dirigidas a las autoridades universitarias, jefaturas docentes y administrativas de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente con la finalidad de obtener información que sirvió de guía para la realización del manual de procedimientos.

- ✓ **Cuestionario:** Fueron dirigidos al personal docente, personal administrativo y estudiantes con carné 2006, 2007, 2008 de dicha Facultad. Estuvo compuesto por afirmaciones o proposiciones las cuales se elaboraron por medio de la escala de Likert con cinco

alternativas de respuestas para cada una de ellas, aplicándolo de forma auto administrado, con el propósito de obtener la información solicitada.

3.3 Desarrollo de la Investigación

Este apartado contiene los resultados obtenidos en la investigación de campo, entre estos están: Entrevista a Funcionarios, Entrevista a Jefaturas, Opinión del Sector Docente, Opinión del Sector Administrativo y Opinión de Estudiantes.

Tanto las entrevistas como los cuestionarios fueron elaborados de manera sencilla y de fácil comprensión, ello pudo comprobarse por medio de la prueba piloto que se realizó a un pequeño número de personas. Una vez esta fuese aprobada, se procedió a la obtención de la información valiosa para la investigación.

En las entrevistas al Decano y Vice-decano fueron muy accesibles y estuvieron dispuestos a colaborar en todo momento. No fue difícil encontrarlos porque ambos se encontraban en sus respectivos lugares de trabajo y con disposición de tiempo para atendernos. Uno de ellos inclusive se ofreció para ayudar si así se requería.

Con respecto a las entrevistas a Jefaturas, tanto docentes como administrativas, no fue tan fácil encontrar el tiempo y la disponibilidad de los mismos para realizarlas, pues al buscarlos en sus lugares de trabajo algunos no se encontraban, otros se encontraban ocupados en reuniones o tenían mucho trabajo, pero éstos pedían que se les entrevistará más tarde o al día siguiente.

Al momento de entrevistar las jefaturas docentes se pudo comprobar que una de ellas en realidad no proporcionó información valiosa debido a que desde el inicio fue indiferente a las necesidades institucionales, manifestando que el simple hecho de contar en su oficina con todo lo necesario para su labor, los demás miembros a su cargo y todas las demás unidades o departamentos docentes no interesan y desconoce sobre si la Facultad tiene la necesidad de crear una Unidad que Administre los Sistemas Informáticos así como su respectivo manual de procedimientos. Tampoco su trato en el momento de la entrevista fue agradable.

Pero no todos se comportaron de la misma manera debido a que las demás jefaturas si fueron amables y estuvieron en la disposición de colaborar con la investigación. Estos dos

sectores (jefaturas docentes y administrativas) nos proporcionaron información de mucha importancia y a la vez fue muy interesante conocer su opinión, debido a que algunos de los jefes poseen bastante conocimiento sobre las necesidades institucionales y que actualmente la Facultad requiere de una Unidad que Administre los Sistemas Informáticos y a la vez la creación de un manual de procedimientos para hacer un uso más eficiente y eficaz de los recursos que se utilizarían en dicha Unidad.

La técnica de investigación utilizada con funcionarios y jefes fue el censo y el instrumento empleado fue la entrevista, debido a la importancia del cargo, por ser el tamaño de la población pequeño y por la calidad de información que pudieron brindar, se censaron:

- ✓ Decano y Vice-decano de la Facultad.
- ✓ Jefaturas de los Departamentos Docentes.
- ✓ Jefaturas de las Unidades administrativas.

A continuación se presentan cada uno de los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación.

3.3.1 Entrevistas a Funcionarios (Decano y Vice-Decano de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente)

Al momento de realización de las entrevistas no fue posible recabar información proveniente de los nuevos funcionarios debido a que no manejaban la información actual de la Facultad en lo referente a la informática, razón por la cual las entrevistas fueron realizadas a los funcionarios del periodo que recién finalizó, se pudo constatar las siguientes limitantes:

- ✓ No existe una Unidad que se encargue de la Administración de Sistemas Informáticos ni el respectivo manual de procedimientos dentro de la facultad.
- ✓ Existe una persona responsable del área de redes y servidores de la Facultad, pero la persona a cargo no cubre las necesidades integrales del área de informática para toda la Facultad.
- ✓ El mantenimiento que recibe el equipo de cómputo es eventual y para ello se recurre al apoyo del Departamento de Ingeniería, a través de estudiantes en

servicio social de la carrera de Ingeniería en Sistemas Informáticos y de auxiliares de cátedra.

- ✓ La capacidad de respuesta de la persona responsable del área de servidores ante las demandas de atención en el área de informática no es satisfactoria, dado el hecho que no logra atender con la agilidad requerida y por otra parte no está considerado dentro de sus funciones.
- ✓ El Decano y Vice-decano de la Facultad cuentan con equipo de informática actualizado y suficiente para satisfacer las necesidades de sus cargos, pero no consideran que lo mismo suceda con las diversas unidades y departamentos a nivel institucional.
- ✓ La Facultad no cuenta con un sistema que garantice la información digital y el respaldo histórico de la misma.
- ✓ La Facultad no cuenta con programas de capacitación para personal docente, administrativo y estudiantes.

- ✓ La Facultad carece del personal calificado para encargarse exclusivamente del mantenimiento y reparación de los equipos computacionales.

Los anteriores funcionarios (Decano y Vicedecano de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente del periodo recién finalizado) consideraron importante destacar algunos aspectos en el quehacer administrativo-académico:

- ✓ La capacitación constante para el personal de toda la Facultad es muy necesaria debido a que cada día surgen nuevas aplicaciones que contribuyen en la simplificación del trabajo.
- ✓ Algunas actividades que antes se realizaban de manera manual hoy se realicen de forma mecanizada, lo cual permite una mejor respuesta a las demandas del servicio en la institución.
- ✓ Contar con un control adecuado de las personas encargadas del mantenimiento del equipo computacional.

- ✓ Crear un programa en el cual se de mantenimiento preventivo a los equipos computacionales y redes en la Facultad.

Finalmente los anteriores funcionarios (Decano y Vicedecano de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente del periodo recién finalizado) consideran necesaria la creación de una Unidad de Administración de Sistemas Informáticos para la Facultad Multidisciplinaria de Occidente y a la vez el manual de procedimientos de dicha unidad para conocer con exactitud las personas encargadas para realizar las distintas tareas, el cual debe de tener según sus opiniones las siguientes funciones:

- ✓ Mantenimiento preventivo y correctivo del equipo informático.
- ✓ Asistencia Técnica.
- ✓ Programas de capacitación.
- ✓ Actualizaciones de Software.

Paralelamente al detallar las funciones que debe tener esta unidad ambos consideran que:

- ✓ Deben existir relaciones claras de dependencia.

- ✓ Se necesita incrementar el personal.
- ✓ Tener claramente establecidos los pasos a seguir para todos los procesos y servicios que prestara la Unidad.
- ✓ Las relaciones funcionales entre la Unidad y el resto de la estructura organizativa debe de estar claramente definida.

3.3.2 Entrevista a Jefaturas Docentes y Administrativas

En el siguiente apartado cabe mencionar que se tuvo limitaciones al momento de realizar las entrevistas a las actuales jefaturas ya que algunos manifestaron no tener mucho conocimiento acerca de la actualidad de su departamento en lo referente a lo informático por lo cual se acudió a entrevistar a los anteriores jefes de departamento en los casos en que no colaboraron las actuales jefaturas, los resultados obtenidos mediante la investigación de campo proporcionaron la siguiente información:

- ✓ Las jefaturas docentes y administrativas aseguraron que no existe en la estructura de la Institución una unidad responsable de la administración de los recursos informáticos. Según su percepción, esto se

debe a que no hay disposición de las autoridades para crearla y que hasta ahora las necesidades han sido atendidas gracias al apoyo del jefe del departamento de ingeniería, y profesionales de la carrera de Ingeniería en sistemas que laboran dentro de la Facultad, estudiantes y auxiliares de cátedra de la carrera antes mencionada que brinda su colaboración voluntaria.

- ✓ Las Jefaturas están de acuerdo en que no existe un programa de mantenimiento periódico de los equipos de informática de sus unidades o departamentos y que siempre se ha hecho por esfuerzos aislados. Cuando se presenta algún problema que requiera atención técnica se recurre al responsable de los servidores y redes o a los técnicos que laboran en el Departamento de Ingeniería, quienes a su vez utilizan estudiantes en servicio social de la carrera de Ingeniería en Sistemas.
- ✓ El anterior Jefe del Departamento de Ingeniería manifiesta que los equipos de cómputo de su unidad académica reciben mantenimiento preventivo cada seis meses. Este Departamento cuenta con personal

profesional y técnico cuya responsabilidad exclusiva es el mantenimiento del hardware.

- ✓ El equipo de reciente adquisición tiene la alternativa de la garantía cuando se presenta alguna falla; sin embargo frecuentemente esta oportunidad es desperdiciada debido a la ausencia de personal responsable del monitoreo de éstas. La misma ausencia de personal causa que el mantenimiento no sea constante por lo que solamente se atienden las necesidades o situaciones con carácter de urgente.

- ✓ Las Jefaturas Docentes y Administrativas coincidieron que la capacidad de respuesta a las necesidades de mantenimiento es ineficiente; a pesar de ello comprenden que existen demasiadas demandas del mismo y que el personal que colabora tiene que recurrir a solventar aquellas necesidades que afectan en mayor grado las actividades académico-administrativas, dada la circunstancia de que no pueden desatender las responsabilidades propias del cargo en la unidad en que laboran.

- ✓ La colaboración de estudiantes en servicio social de la carrera de ingeniería en sistemas informáticos es limitada, porque no puede asignárseles responsabilidades que vayan más allá de sus capacidades y por otra parte, existen restricciones para otorgarles acceso a información académica o administrativa.

- ✓ Aún los departamentos o unidades que cuentan con técnicos o profesionales asignados, enfrentan los problemas derivados de la ausencia de un plan de abastecimiento de insumos y materiales, razón por la cual se ven en dificultades para atender oportunamente las necesidades de su dependencia.

- ✓ La Jefaturas de la Facultad consideran que las funciones principales de la Unidad de Administración de sistemas y redes informáticas deberían ser:
 1. Proporcionar mantenimiento constante a todo el equipo informático de la Facultad.

 2. Actualizaciones constantes en el diferente software que se utilizan en las funciones administrativas-académicas de la facultad.

3. Desarrollar programas de capacitación para toda la comunidad universitaria en lo relativo nuevos software y la utilización de los equipos informáticos.
 4. Creación de software que aceleren más los procesos académicos que son solicitados por los estudiantes como son las solvencias de la Biblioteca.
- ✓ Las Jefaturas en su totalidad opinan que el equipo de informática asignado a sus unidades es insuficiente, dada la circunstancia de que no todos los puestos de trabajo cuentan con ese apoyo técnico, esto a su parecer se debe a tres cosas:
1. El equipo es insuficiente para la cantidad que lo demanda.
 2. No dan la importancia debida al uso de nueva tecnología.
 3. Las políticas de distribución, cuando se realizan compras de equipo no son equitativas.

- ✓ Las Jefaturas Docentes y Administrativas coinciden en el hecho de que el desarrollo de un programa de formación o capacitación constante es muy necesario e indispensable porque las exigencias de la sociedad actual, implican modernidad y tecnología de punta. Particularmente las Ciencias de la informática, requieren de constante actualización por la velocidad con que se desarrollan, lo cual implica que también el personal deberá estar acorde con esos cambios.

- ✓ En cuanto a la mecanización de las actividades que antes se realizaban de forma manual y hoy se llevan de forma mecanizada las jefaturas manifestaron, que es una ventaja para la Facultad y el desarrollo de la misma se debe orientar a la mecanización de todos los procesos administrativo-académico, a fin de brindar servicios eficientes y eficaces. Según su opinión es necesario velar por la seguridad y respaldo de toda esta información.

- ✓ El cien por ciento opina que en la Facultad no existe un procedimiento que garantice el respaldo histórico de la información digital que se deriva de los procesos administrativo-académicos. La existencia de

un procedimiento garantizaría el resguardo de la información en archivos que permitan su consulta en futuras necesidades.

- ✓ Debido a todas las problemáticas que se dan dentro de la Facultad a causa de la ausencia de una unidad y a la enorme demanda, todos los jefes manifiestan que la creación de ésta, debe encargarse de administrar los sistemas informáticos, lo cual se ha vuelto una necesidad imperiosa y urgente, pero la unidad debe contar con un espacio físico, asignación de recursos y presupuestos. Pues ahora se depende en gran medida de la informática para realizar todas las funciones, es por esta razón que se le debe de dar la importancia y no solo se quede a nivel de propuesta sino más bien que se dé seguimiento, pues éstas son ideas iniciales o semillas de lo que la institución debería realizar.
- ✓ Alrededor de un ochenta y cinco por ciento de las jefaturas consideran que sería apropiado crear un sistema de enseñanza a distancia en el cual se verían más beneficiados los alumnos que viajan de lejos al recibir por lo menos un cincuenta por ciento de sus clases vía online.

3.3.3 Resultados de la Investigación por Sector Docente, Administrativo y Estudiantes.

Con los cuestionarios administrados al sector docente y el sector administrativo no se tuvo ningún inconveniente al momento de contestar el único problema fue localizarlos en un momento libre ya que siempre estaban ocupados con clases o calificando parciales.

En el caso de los estudiantes no hubo mayor dificultad, debido a que algunos fueron abordados en sus tiempos libres y otros en los primeros minutos de iniciar sus clases, esto previo a la autorización del docente.

La técnica de investigación utilizada para administrar los cuestionarios fue el muestreo, del cual se tomó muestra del sector docente, administrativo y estudiantil por dos razones: su tamaño y su homogeneidad.

Para el caso del sector docente del total de la población de doscientos ocho, se obtuvo una muestra de cincuenta y nueve docentes a los que se les administrarían los cuestionarios conformando la muestra el cien por ciento de los mismos.

El sector administrativo cuenta con una población de sesenta y siete conformado este sector por secretarias y



técnicos de los cuales se tomó una muestra de treinta y siete que constituiría el 100% de la muestra.

Los estudiantes con carné 2006, 2007 y 2008 forman una población de cuatro mil doscientos cincuenta y siete de estos se obtuvo una muestra de ochenta estudiantes de las diferentes carreras a los que se les administraría el cuestionario.

La muestra de cada sector es representada por medio de los siguientes cuadros.

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DEL PERSONAL DOCENTE

TIPO	NOMBRE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Ingeniería	ARQUITECTURA	4	6.78%
Doctorado	DOCTORADO EN MEDICINA	6	10.17%
Ingeniería	INGENIERIA CIVIL	5	8.47%
Ingeniería	INGENIERIA INDUSTRIAL	5	8.47%
Ingeniería	INGENIERIA DE SISTEMAS INFORMATICOS	7	11.86%
Licenciatura	LICENCIATURA EN CIENCIAS JURIDICAS	4	6.78%
Licenciatura	LICENCIATURA EN SOCIOLOGIA	4	6.78%
Licenciatura	LICENCIATURA EN PSICOLOGIA	4	6.78%
Licenciatura	LICENCIATURA EN LETRAS	3	5.08%
Licenciatura	LICENCIATURA EN IDIOMA INGLES OPCION ENSEÑANZA	3	5.08%
Licenciatura	LICENCIATURA EN CONTADURIA PUBLICA	4	6.78%
Licenciatura	LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS	4	6.78%
Licenciatura	LICENCIATURA EN MERCADEO INTERNACIONAL	2	3.39%
Licenciatura	LICENCIATURA EN BIOLOGIA	2	3.39%
Licenciatura	LICENCIATURA EN QUIMICA Y FARMACIA	2	3.39%
TOTAL		59	100%

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

UNIDAD O DEPARTAMENTO	CARGO QUE DESEMPEÑA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Departamento de Ciencias Económicas	Asistente Administrativa	2	5.41%
Departamento de Ciencias Jurídicas	Asistente Administrativa	1	2.70%
Departamento de Química	Asistente Administrativa	1	2.70%
Departamento de Idioma Inglés	Asistente Administrativa	1	2.70%
Departamento de Ingeniería y Arquitectura	Asistente Administrativa	1	2.70%
Departamento de Biología	Asistente Administrativa	1	2.70%
Departamento de Medicina	Asistente Administrativa	1	2.70%
Departamento De Ciencias Sociales	Asistente Administrativa	1	2.70%
Departamento de Matemáticas	Asistente Administrativa	1	2.70%
Departamento de Física	Asistente Administrativa	1	2.70%
Administración Académica	Asistente Administrativo	2	5.41%
	Auxiliar Administrativo	7	18.92%
	Coordinador de Procesos Informáticos	1	2.70%
Administración Financiera	Encargado de Fondo Circulante	1	2.70%
	Encargado del Almacén	1	2.70%
	Asistente Administrativa	1	2.70%
Recursos Humanos	Asistente Administrativa	1	2.70%
Unidad de Estudio Socio-Económico	Trabajadora Social	1	2.70%
Unidad de Post Grado	Asistente Administrativa	1	2.70%
Área de Servidores y Redes	Encargado de Soporte Técnico y Redes	1	2.70%
Biblioteca	Auxiliar de Biblioteca	2	5.41%
	Técnico Bibliotecario	2	5.41%
Proyección Social	Técnico Informático	1	2.70%
Recreación y Deportes	Asistente Administrativo	1	2.70%
	Auxiliar Administrativo	1	2.70%
Librería Universitaria	Administrador	1	2.70%
	Colectora	1	2.70%
TOTAL		37	100.00%

DISTRUBUCIÓN DE LA MUESTRA POR CARRERAS DEL SECTOR

ESTUDIANTIL

CARRERA QUE ESTUDIA ACTUALMENTE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Administración de Empresas	29	36.25%
Ingeniería Industrial	8	10.0%
Ciencias Jurídicas	9	11.25%
Medicina	6	7.5%
Arquitectura	5	6.25%
Ingeniería Civil	5	6.25%
Profesorado	5	6.25%
Contaduría Pública	8	10.0%
Psicología	5	6.25%
TOTAL	80	100%

3.3.3.1 Escala de Likert

Para el análisis de cada una de las afirmaciones o proposiciones de los sectores del personal administrativo, personal docente, y el sector de estudiantes se utilizará la escala de Likert, la cual queda de la siguiente forma:

Proposiciones Positivas:

Muy de acuerdo $\frac{5}{5}$ $\frac{4}{4}$ $\frac{3}{3}$ $\frac{2}{2}$ $\frac{1}{1}$ Muy en desacuerdo

Proposiciones Negativas:

Muy de acuerdo $\frac{1}{1}$ $\frac{2}{2}$ $\frac{3}{3}$ $\frac{4}{4}$ $\frac{5}{5}$ Muy en desacuerdo

Para una mejor comprensión la escala se manejará de 1 a 10 como se acostumbra normalmente, por lo que será necesario multiplicar la escala original por 2, el resultado obtenido será utilizado para calificar cada ítem. Además se debe observar que cuando las afirmaciones son negativas la escala se construye desde 1 hasta 5, debido a

que entre más se aleja la respuesta de 1 es mucho mejor y en las afirmaciones positivas la escala se construye desde 5 hasta 1, es decir que entre más se aleja la respuesta del 5 se obtiene un resultado negativo respecto de lo que se está evaluando.

3.3.3.2 Opinión del Sector Docente

A continuación se presentan los cuadros de frecuencias del personal docente, los cuales contienen los resultados de la información proporcionada por dicho sector y sus respectivos comentarios:

DISTRIBUCIÓN DE LOS AÑOS DE TIEMPO DE SERVICIO

CATEGORÍAS	CANTIDAD DE DOCENTES	PORCENTAJE EN CADA CATEGORÍA
De 1 a 5 años	13	22.03%
De 6 a 10 años	18	30.51%
11-15	8	13.56%
16-20	11	18.64%
21-30	9	15.25%
TOTAL	59	100%

CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LAS RESPUESTAS DEL SECTOR DOCENTE

PROPOSICIONES	1	2	3	4	5	TOTAL
1) En la Facultad no existe un manual de procedimientos para la Unidad que administre los Sistemas Informáticos.	30	20	5	3	1	59
2) En caso de una pérdida o daño al equipo que se le brinda mantenimiento existe un responsable por dicho daño o pérdida.	19	10	6	11	13	59
3) Ante la ausencia de una unidad de sistemas informáticos no se hace un uso eficiente de los recursos informáticos de la Facultad.	27	15	9	6	2	59
4) Al crear un manual de procedimientos para la unidad de sistemas informáticos ayudaría a la homogeneización de los procesos.	0	9	8	18	24	59
5) Como docente de la Facultad recibe capacitación sobre el manejo de programas implementados para el desarrollo de sus actividades laborales.	23	20	4	8	4	59
6) Las capacitaciones proporcionadas por la Facultad sobre los Sistemas Informáticos y redes de comunicación son por lo general muy buenas.	33	21	5	0	0	59
7) El equipo informático existente en su unidad o departamento, no cuenta con todos los accesorios necesarios para su óptimo funcionamiento.	18	23	8	5	5	59
8) La creación de un manual de procedimientos para la unidad de sistemas informáticos ayudaría a brindar mantenimiento correctivo y preventivo al equipo.	0	3	8	28	20	59
9) Es necesaria la creación de una Unidad junto con el manual de procedimientos que administre los sistemas informáticos en la Facultad.	0	2	4	16	37	59
10) La Asistencia técnica del equipo informático es uno de los servicios que debería prestar dicha unidad.	0	4	12	22	21	59
11) Dar un mantenimiento preventivo a los equipos informáticos alarga la vida útil de los mismos.	2	3	10	17	27	59
12) En su departamento o unidad existen demasiados usuarios para la escasa cantidad de computadoras	26	18	12	3	0	59

COMENTARIO:

Los resultados del instrumento de investigación proporcionaron información de suma importancia, la cual se utilizó para realizar una comparación de ésta con las hipótesis planteadas, de tal manera que en base en los resultados obtenidos de cada una de las proposiciones se establecieron dichas similitudes.

- ✓ En el trabajo consideramos como primera hipótesis: **"La ausencia de un manual de procedimientos de la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos dentro de la estructura organizacional actual de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente no permite que las actividades académico-administrativos se desarrollen con la efectividad requerida"**, para lo cual se obtuvo información que demostró que la hipótesis en cuestión se acepta. Esto significa que para el sector docente la ausencia de un manual de procedimientos no permite que las actividades se desarrollen efectivamente. Esto pudo comprobarse por medio del análisis independiente de cada una de las proposiciones para luego poder estimar un promedio de todas aquellas que se encontraron relacionados con dicha hipótesis para lo

cual, se obtuvo la nota de promedio de 2.0, estas proposiciones fueron las siguientes:

1. En la Facultad no existe una Unidad que administre los Sistemas Informáticos. Promedio 2.0
2. En su departamento o unidad existen demasiados usuarios para la escasa cantidad de computadoras. Promedio 2.0.

Efectuando el análisis de la segunda hipótesis: **“Al menos un setenta por ciento de la comunidad universitaria, considera necesaria la existencia de un Manual de Procedimientos para la Unidad de Sistemas Informáticos en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente”**, Obteniendo una nota de 3.0 por lo tanto aceptamos la anterior hipótesis ante una gran parte de la muestra que opina que es necesaria la creación de una Unidad que administre los sistemas informáticos en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, respaldada esta opinión por la siguiente proposición:

3. Ante la ausencia de una unidad de sistemas informáticos no se hace un uso eficiente de los recursos informáticos de la Facultad. Promedio 2.0.

7. El equipo informático existente en su unidad o departamento, no cuenta con todos los accesorios necesarios para su óptimo funcionamiento. Promedio 4.0.

Consecuentemente al realizar el análisis de la quinta hipótesis: **“La ausencia de un Manual de Procedimientos para la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos no permite que exista una homogeneización de los procesos informáticos para las áreas administrativas de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.”**, con una nota de 10.0 se asegura que la hipótesis es aceptada asumiendo que la creación de la Unidad de Sistemas Informáticos permitiría que se homogeneizaran los procesos en áreas administrativas, comprobándola por medio de la proposición siguiente:

4. Al crear un manual de procedimientos para la unidad de sistemas informáticos ayudaría a la homogeneización de los procesos. Promedio 10.0

Asimismo se incluyó dentro del instrumento de investigación algunas proposiciones que si bien es cierto no guardaban similitud alguna con las hipótesis planteadas, sirvieron

como objetivos propios de la investigación, por lo que se describen a continuación:

2. En caso de una pérdida o daño al equipo que se le brinda mantenimiento existe un responsable por dicho daño o pérdida. Promedio 2.0.

Se realizó con el objetivo de conocer dentro del sector docente, si saben si en el caso de sufrir algún daño el equipo informático existe alguna manera de dar con un responsable para realizar un cambio de dicho equipo.

8. La creación de un manual de procedimientos para la unidad de sistemas informáticos ayudaría a brindar mantenimiento correctivo y preventivo al equipo. Promedio 8.0.

El objetivo de dicha proposición fue para conocer la opinión acerca de si ayudaría la creación de un manual para la Unidad de Sistemas Informáticos para tener un programa de mantenimiento correctivo y preventivo a las máquinas.

10. La Asistencia técnica del equipo informático es uno de los servicios que debería prestar dicha unidad. Promedio 8.0.

La proposición anteriormente mencionada se realizó con el objetivo de conocer una de las funciones que debería ser competencia la unidad.

11. Dar un mantenimiento preventivo a los equipos informáticos alarga la vida útil de los mismos. Promedio 10.0.

El objetivo de dicha proposición fue para conocer si ayudaría dar un mantenimiento preventivo a los equipos para alargar su vida útil.



3.3.3.3 Opinión del Sector Administrativo

En este apartado se presentan el cuadro de frecuencias del sector administrativo, estos proporcionan los resultados obtenidos en la investigación.

CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LAS RESPUESTAS DEL SECTOR ADMINISTRATIVO

PROPOSICIONES					1	TOTAL
	5	4	3	2		
1. No conoce a qué persona o unidad acudir cuando se presenta algún problema en lo referente a su equipo informático.	10	17	6	4	0	37
2. El personal capacitado para la solución de problemas en el área de informática se encuentra disperso en diversas unidades.	16	12	3	5	1	37
3. En su unidad o departamento el equipo informático es el adecuado a las exigencias que implican los avances tecnológicos.	9	9	2	14	3	37
4. En la Facultad no existe un manual de procedimientos para la Unidad que administre los Sistemas Informáticos.	0	2	4	18	13	37
5. En caso de una pérdida o daño al equipo que se le brinda mantenimiento existe un responsable por dicho daño o pérdida	5	8	3	14	7	37
6. Ante la ausencia de una unidad de sistemas informáticos no se hace un uso eficiente de los recursos informáticos de la Facultad	6	7	5	9	10	37
7. Al crear un manual de procedimientos para la unidad de sistemas informáticos ayudaría a la homogeneización de los procesos.	18	10	5	4	0	37
8. Recibe capacitación sobre el manejo de programas implementados para el desarrollo de sus actividades laborales.	0	3	10	11	13	37
9. El equipo informático existente en su unidad o departamento, no cuenta con todos los accesorios necesarios para su óptimo funcionamiento.	2	4	2	18	11	37
10. La creación de un manual de procedimientos para la unidad de sistemas informáticos ayudaría a brindar mantenimiento correctivo y preventivo al equipo.	13	10	5	9	0	37
11. Es necesaria la creación de una Unidad junto con el manual de procedimientos que administre los sistemas informáticos en la Facultad.	13	15	1	3	5	37
12. La Asistencia técnica del equipo informático es uno de los servicios que debería prestar dicha unidad.	20	11	6	0	0	37
13. Mantener un nivel adecuado de inventario del equipo informático es una de las funciones de la Administración de Sistemas Informáticos.	13	16	2	3	3	37
14 Al existir un manual de procedimientos par a la unidad de sistemas informáticos los procesos académicos se optimizarían	23	14	0	0	0	37

COMENTARIO:

En la investigación, se comprobó que la hipótesis número uno planteada literalmente como: **"La ausencia de un manual de procedimientos de la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos dentro de la estructura organizacional actual de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente no permite que las actividades académico-administrativos se desarrollen con la efectividad requerida."**, se rechaza, con un promedio de 3.0. A pesar de no existir dicha unidad, esto no ha impedido que las actividades académicos-administrativos se desarrollen, tal vez no con una efectividad del ciento por ciento, pero si conforme los recursos lo permiten. Esto se pudo hacer constar mediante las siguientes proposiciones:

4. En la Facultad no existe una Unidad que administre los Sistemas Informáticos. Promedio 4.0.

2. El personal administrativo de la Facultad no recibe capacitación sobre manejo de programas implementados para desarrollo de sus actividades laborales. Promedio 2.0.

9. El equipo de informática existente en su unidad o departamento, cuenta con todos los accesorios necesarios para su óptimo funcionamiento. Promedio 4.0.

La segunda Hipótesis planteada, nos dice que **"Al menos un setenta por ciento de la comunidad universitaria, considera necesaria la existencia de un Manual de Procedimientos para la Unidad de Sistemas Informáticos en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente"**, según los resultados obtenidos en la investigación de campo esta hipótesis se acepta, con un promedio de 8.0, por lo que las personas consideran importante la creación de esta unidad. Esto se comprueba a través de la siguiente proposición la cual ayudo a fortalecer la información, estas son:

11. Es necesaria la creación de una Unidad junto con el manual de procedimientos que administre los sistemas informáticos en la Facultad. Promedio 8.0.

La cuarta hipótesis citada como **“La ausencia de un Manual de Procedimientos para la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos no permite optimizar el uso de tecnologías de información para el manejo y mejoramiento de nuevos y actuales procesos.”**, en esta hipótesis la información que se obtuvo en las afirmaciones;

6. Ante la ausencia de una unidad de sistemas informáticos no se hace un uso eficiente de los recursos informáticos de la Facultad. Promedio 2.0.

Ayudaron a comprobar que dicha hipótesis se acepta con un promedio de 2.0, porque la mayoría estuvo de acuerdo en que un Manual de Procedimientos para la Unidad de Sistemas Informáticos ayudaría en mucho a optimizar el uso de la tecnología en la Facultad.

Las siguientes proposiciones o afirmaciones:

2. El personal capacitado para la solución de problemas en el área de informática se encuentra disperso en diversas unidades. Promedio 10.0.

12. La Asistencia técnica del equipo informático es uno de los servicios que debería prestar dicha unidad. Promedio 10.0.

13. Mantener un nivel adecuado de inventario del equipo informático es una de las funciones de la Administración de Sistemas Informáticos. Promedio 8.0

3.3.3.4 Opinión del Sector Estudiantil

En esta sección se presentan los cuadros de frecuencias del sector de estudiantes, así como su respectivo comentario, información obtenida a través de la investigación.

**CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA DEL NIVEL DE ESTUDIO
DE LOS ESTUDIANTES**

NIVEL DE ESTUDIO		
	F	F%
Cuarto año	14	17.50%
Quinto año	50	62.5%
Egresados	16	20%
TOTAL	80	100%

CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LAS RESPUESTAS DEL SECTOR ESTUDIANTIL

ITEMS	1	2	3	4	5	Total
1. Como usuario de los servicios on-line de la Facultad se me presentan inconvenientes al utilizarlos.	3	15	49	13	0	80
2. Las maquinas en los centros de cómputo están actualizadas con los software de vanguardia.	13	35	20	10	2	80
3. Los equipos informáticos en los centros de cómputo están libres de virus.	41	19	16	4	0	80
4. Las redes inalámbricas en la Facultad prestan un servicio de internet muy lento.	28	31	18	3	0	80
5. Cuando realizo trámites académicos que requieren de sistemas informáticos, se me brinda un servicio eficiente.	21	18	28	11	2	80
6. Ingreso a mi expediente on-line sin ningún tipo de problemas.	0	3	1	6	70	80
7. Cuando requiero de los servicios de los centros de cómputo para realizar tareas académicas el equipo de informática es insuficiente.	2	8	23	35	12	80
8. Como estudiante en la Facultad se me brinda capacitación sobre el área de informática de manera extracurricular.	17	32	23	8	0	80
9. Conozco a quien dirigirme al momento de prestar el equipo multimedia.	0	6	2	11	61	80
10. Desconfío del sistema que utilizan en la Facultad para llevar mi registro académico	24	19	15	11	11	80
11. La información en mi expediente es la misma al consultarlo más de una vez.	5	4	12	14	45	80
12. Las redes inalámbricas con servicio de internet no tienen cobertura en toda la Facultad.	68	10	2	0	0	80

COMENTARIO:

La primera hipótesis se aseveró que: **La ausencia de un manual de procedimientos de la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos dentro de la estructura organizacional actual de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente no permite que las actividades académico-administrativos se desarrollen con la efectividad requerida.**

Las proposiciones que están estrechamente vinculadas y que ayudarían a comprobar o rechazar esta hipótesis son las que a continuación se detallan:

5. Cuando realizo trámites académicos que requieren de sistemas informáticos, se me brinda un eficiente servicio. Promedio 6.0.
6. Ingreso a mi expediente on-line sin ningún tipo de problema. Promedio 10.0.
7. Cuando requiero de los servicios de los centros de cómputo para realizar tareas académicas el equipo de informática es insuficiente.
Promedio 8.0

Así como los ítems

1. Como usuario de los servicios on-line de la Facultad se me presentan inconvenientes al utilizarlos. Promedio 6.0.
4. Las redes inalámbricas en la Facultad prestan un servicio de internet muy lento. Promedio 4.0.
10. Desconfío del sistema que utilizan en la Facultad para llevar mi registro académico. Promedio 2.0
11. La información en mi expediente es la misma al consultarlo más de una vez. Promedio 10.0.

Estas afirmaciones o proposiciones brindaron información valiosa, de modo que el promedio obtenido de las calificaciones de todos los ítems relacionados a esta hipótesis otorga una calificación de 6.57; por lo tanto nuestra hipótesis **se aprueba** y los estudiantes están de acuerdo en que: La ausencia de un manual de procedimientos de la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos dentro de la estructura organizacional actual de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente no permite que las actividades académico-administrativos se desarrollen con la efectividad requerida. Esta opinión estudiantil se

fortalece básicamente por sus experiencias con los servicios que reciben por parte de la administración académica, la colecturía y biblioteca de la facultad, las cuales consideran burocráticas y muy artesanales en comparación con lo que conocen de otras universidades.

La segunda hipótesis se estableció que: **Al menos un setenta por ciento de la comunidad universitaria, considera necesaria la existencia de un Manual de Procedimientos para la Unidad de Sistemas Informáticos en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente**

El ítem relacionado directamente a esta hipótesis y que ayudo a comprobarla o rechazarla es el siguiente:

Pregunta número:

13. ¿Qué opinión le merece el hecho de que exista una Unidad que administre los Sistemas Informáticos y Redes de comunicación en la Facultad?

Es necesario recalcar que esta es una pregunta abierta, ya no una proposición o afirmación, debido a que era necesario conocer la opinión del sector estudiantil en cuanto a nuestra propuesta sobre la creación de un Manual

de Procedimientos para la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos para la Facultad, por lo que la información proporcionada a través de una proposición o afirmación se quedaría corta, consecuentemente esta hipótesis ya no será calificada en la escala de 1 a 10 sino más bien su resultado se expresa en porcentaje, en el caso de esta hipótesis el 100% de los estudiantes encuestados considera necesaria la existencia de dicha unidad, por lo que nuestra hipótesis **se aprueba**.

En la tercera hipótesis se establecía que: **La ausencia de un Manual de Procedimientos para la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos no permite optimizar el uso de tecnologías de información para el manejo y mejoramiento de nuevos y actuales procesos.**

El ítem que está relacionado con la tercera hipótesis y que brindaría información para aprobar o rechazar nuestra hipótesis es el siguiente:

2. Las maquinas en los centros de cómputo están actualizadas con los software de vanguardia.
Promedio 4.0.

Esta afirmación o proposición brindo información valiosa, de modo que la calificación obtenida para este ítem fue de 4.0; por lo tanto nuestra hipótesis **se aprueba** y los estudiantes están de acuerdo en que: La ausencia de la Unidad de Administración de sistemas Informáticos dentro de la estructura organizacional de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, no permite que se logre el aprovechamiento deseado de la tecnología en la Facultad.

3.4 Conclusiones Generales

Considerando los resultados obtenidos en la investigación de campo realizada en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, se elaboraron las siguientes conclusiones:

- ✓ La Facultad Multidisciplinaria de Occidente, no cuenta con un Manual de Procedimientos para la Administración de los Sistemas Informáticos. Se pudo constatar que los problemas relacionados al Hardware, Software y redes de comunicación recaen en una sola persona cuyas funciones no consideran la solución de esos problemas; esta persona únicamente es la encargada de proporcionar soporte técnico a las redes y servidores de la facultad y no puede atender todos los equipos computacionales ya que su horario no se lo permite.

- ✓ A través de la entrevista a la persona responsable del área de redes y servidores, se pudo confirmar que tampoco cuenta con un manual de funciones en donde se explique claramente sus responsabilidades, por lo que en la práctica enfrenta el compromiso de satisfacer

las necesidades existentes de cada departamento o unidad aunque esa no sea su función.

- ✓ Debido al hecho de no contar con el apoyo de más personal, el actual responsable del trabajo de redes y servidores, no alcanza a satisfacer la demanda existente a nivel institucional, por lo tanto su capacidad de respuesta no es muy oportuna; sin embargo ello no significa que su trabajo no sea eficiente, porque atiende las demandas que sean más urgentes, poniendo en ello su mejor esfuerzo, lo cual fue confirmado en las entrevistas.

- ✓ Existe una percepción equivocada en algunos miembros de la comunidad universitaria, en cuanto a la existencia de la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos en la Facultad, dado el hecho que identificaron a la persona que se encarga de administrar los servidores y redes, como el responsable de la misma.

- ✓ La capacitación para el personal que labora en la facultad es una necesidad sumamente importante e imperiosa porque debido a esto el personal subutiliza el equipo informático; por otra parte, no aprovecha al máximo las posibilidades de simplificar el trabajo y/o ignora formas de prolongar su vida útil.

- ✓ La concentración del personal conector de informática en una sola unidad y no disperso en diferentes unidades, es una decisión trascendental para los objetivos de ordenamiento y desarrollo de la tecnología. Esta medida traerá consigo innumerables beneficios para toda la institución, entre ellas la disminución de la carga de trabajo a otros departamentos o personas que en la actualidad no tienen esa función, pero que a pesar de ello colaboran en la solución de los problemas que se presentan.

- ✓ Las entrevistas a las jefaturas docentes y administrativas permitieron conocer la falta de identidad con las necesidades institucionales y la

indiferencia hacia el desarrollo de la misma por parte algunos miembros de la comunidad universitaria, lo cual constituye un obstáculo para la adopción de políticas tendientes a crear la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos.

- ✓ Las entrevistas a las jefaturas docentes y administrativas permitió conocer el deseo de crear aulas virtuales y blogs para que los alumnos puedan recibir algunas clases desde sus casas ayudando así a los estudiantes que se desplazan desde muy lejos.

- ✓ La adquisición de equipo e insumos de informática, así como la administración de los mismos, deben responder a un desarrollo ordenado y planificado, coherente con las demandas del quehacer académico administrativo y con las necesidades de los usuarios. En la actualidad se pudo confirmar que no existe una planificación ordenada.

- ✓ La comunicación con los miembros de la comunidad Universitaria, así como la proyección nacional e internacional de la Institución, se fortalecerían mediante el sostenimiento y mejoramiento constante del Website de la Facultad.

- ✓ La creación de la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos, proporcionará la oportunidad de atender las necesidades de nuevas herramientas informáticas para el proceso de enseñanza, lo cual contribuirá con una mayor eficiencia en la atención a los estudiantes y mejores condiciones laborales para el personal Docente.

- ✓ La creación, y funcionamiento del Manual de Procedimientos para la Unidad que Administre los Sistemas Informáticos de la Facultad, tiene una fundamental importancia, de igual forma las personas responsables que dicha unidad deben poseer, adicional a su idoneidad técnica, capacidad de gestión y habilidad propositiva, de tal manera que la



Institución permanentemente innove sus procesos y cuente con tecnología de punta.

- ✓ La creación del Manual de Procedimientos para la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos, involucra los procesos necesarios y pertinentes para garantizar el respaldo y la seguridad de la información; este debe contener los procedimientos a seguir para el resguardo histórico de los archivos digitales, así como de las publicaciones hechas en los sitios Web de la facultad.

CAPITULO IV

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA UNIDAD DE
ADMINISTRACION DE LOS
SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA
DE OCCIDENTE DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR”

4.1 Introducción

Desde su fundación, la Facultad Multidisciplinaria de Occidente ha evolucionado significativamente siendo esta una pionera en la utilización de tecnología informática. El uso de esta herramienta ha permitido que muchas de sus actividades académico-administrativas se realicen aplicando métodos modernos y simplificando los procesos, razón por la cual cada día se va dependiendo mas y más de la tecnología de allí la necesidad de crear una Unidad de Sistemas Informáticos y su respectivo Manual de Procedimientos para dicha unidad.

Considerando la importancia que actualmente tiene la tecnología informática para el desarrollo de la mayoría de las actividades del quehacer universitario, la administración de los recursos en esa área, cada día se vuelve más compleja y se incrementa la necesidad de crear una unidad que sea la responsable de planificar, organizar y supervisar el funcionamiento de todo lo que sea pertinente a su utilización y desarrollo. La Facultad carece de una instancia que posea dentro de sus funciones la responsabilidad de administrar estos recursos.

Tomando en cuenta lo anterior, en el presente capítulo se ha elaborado un Manual de Procedimientos para la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos, haciendo especial énfasis en los beneficios que traerá la puesta en marcha de dicho Manual. El presente capítulo contiene un Manual de Procedimientos de la referida Unidad el cual es un instrumento de gestión que describe los distintos procesos y encargados en cumplir las distintas tareas que realizarán en la Unidad.

El Manual, será una herramienta administrativa de gran importancia, facilitará una adecuada asignación de las tareas a realizar por cada miembro que constituya dicha Unidad, así como el nombre del puesto y los pasos que se tienen que seguir para solicitar los servicios que serán prestados por la Unidad de Sistemas Informáticos. Además se darán a conocer las responsabilidades que tendrán que cumplirse en cada puesto y se precisarán los formatos y llenado de cualquier solicitud que se haga uso en la Unidad.



4.2 Justificación del Manual de Procedimientos para la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

Existen muchos inconvenientes relativos a los sistemas y equipos informáticos en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente. Consecuencia de ello es que algunas de las actividades académico-administrativas no se desarrollan de la forma deseada por ejemplo al solicitar la solvencia de biblioteca no existe un sistema en el que el estudiante pueda imprimirlo desde su casa desde el expediente, otro de los problemas es el tiempo de respuesta al momento de pedir mantenimiento o asistencia técnica lo cual perjudica a los estudiantes que solicitan algún servicio de académica u otro departamento.

Se ha observado, que la solución de estos problemas es lenta, lo cual implica que los trámites requeridos frecuentemente no se solucionan oportunamente. La causa fundamental de esta falta de agilidad en la respuesta a los problemas del área de informática es la existencia de una sola persona encargada de solucionar dichos problemas. Esta persona no alcanza a satisfacer la demanda de toda la

facultad; por otra parte, ha sido contratado solamente para atender el área de servidores y redes de comunicación por lo cual no está dentro de sus funciones ayudar en la solución de problemas de los equipos informáticos dentro de la Facultad.

Es importante destacar que la población de la comunidad universitaria ha crecido significativamente en los últimos años, lo cual implica incremento en las necesidades de éstos y mayor exigencia en cuanto a la inversión en recursos para la atención de los servicios que se prestan.

Por todo lo expuesto se ha elaborado la **"La Creación de un Manual de Procedimientos para la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos para la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, Universidad de El Salvador"** con lo cual se pretende fortalecer las actividades laborales a fin de dotarlas de mecanismos y herramientas técnico-administrativas para favorecer el orden y la modernización Institucional e incorporarle a la Organización condiciones que permitan optimizar sus recursos.

4.3 Beneficios que traerá la Creación de un Manual de Procedimientos para la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos.

A medida que se ha avanzado en este proyecto se pudo observar que la Creación de un Manual de Procedimientos para la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos traerá beneficios a todas las actividades de la Facultad, entre las cuales podemos mencionar:

- 1) Planificación y distribución eficiente acorde a las necesidades de cada área o unidad de la Facultad, en lo relativo a las adquisiciones del equipo e insumos de informática.
- 2) Disminución de la burocracia en los procesos administrativos y optimización en el uso de los recursos informáticos y del tiempo.
- 3) Asignación adecuada del personal con el que contara la Unidad para la atención de las demandas integrales relacionadas con el área de informática.
- 4) Atención eficiente y eficaz a las necesidades académicas y administrativas, utilizando tecnología

de punta en el desarrollo de las actividades de ambos campos del quehacer universitario.

- 5) Capacitaciones constantes para todo el personal, de tal forma que se mantengan actualizados en la utilización de herramientas informáticas modernas para el desarrollo de su trabajo.
- 6) Creación de programas para docentes el cual permitirá ofrecer clases online favoreciendo de esta manera a todos los alumnos que tienen que desplazarse desde muy lejos.
- 7) Creación de programas para dar un mantenimiento preventivo y correctivo a todos los equipos computacionales de la Facultad.
- 8) Agilizar los tiempos de respuesta al momento de solicitar un servicio.

4.4 Factores que Inducen a la Creación de un Manual de Procedimientos para la Unidad de Administración de los Sistemas Informáticos.

- 1) Los problemas que se dan actualmente en el área de informática identificados por los jefes de departamentos o unidades, los docentes, personal administrativo e inclusive los estudiantes, constatados con la observación directa hecha en el campo de investigación es considerada una de las pautas principales que exigen la creación de un Manual de Procedimientos para la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos.

- 2) La demanda de los servicios de informática que día a día aumenta aún más al incrementarse año con año la cantidad de alumnos en la Facultad.

- 3) La aprobación de más del noventa por ciento de la segunda hipótesis. La cual literalmente decía:
"Al menos un setenta por ciento de la comunidad universitaria, considera necesaria la existencia

de un Manual de Procedimientos para la una Unidad de Sistemas Informáticos en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente”.

- 4) La Facultad depende en gran medida de los sistemas informáticos para el desarrollo de la mayoría de sus funciones, de tal manera que cuando esta falla se paralizan las actividades. Esta dependencia implica invertir en modernización así como en capacitaciones constantes para docentes y administrativos, lo que significa una gran cantidad de recursos de informática y una dinámica muy cambiante en cuanto a la administración de los recursos relacionados con esta tecnología.
- 5) En la Facultad existe personal especialista en el área de informática; sin embargo éste se encuentra disperso en departamentos o unidades atendiendo necesidades técnicas específicas de las mismas.

6) Ayudaría en gran medida a la adopción de técnicas pedagógicas modernas para beneficio de toda la comunidad estudiantil.

7) Se prestaría un servicio de mantenimiento preventivo lo cual alargaría la vida útil de todos los equipos informáticos.

4.5 Descripción Genérica de la Propuesta.

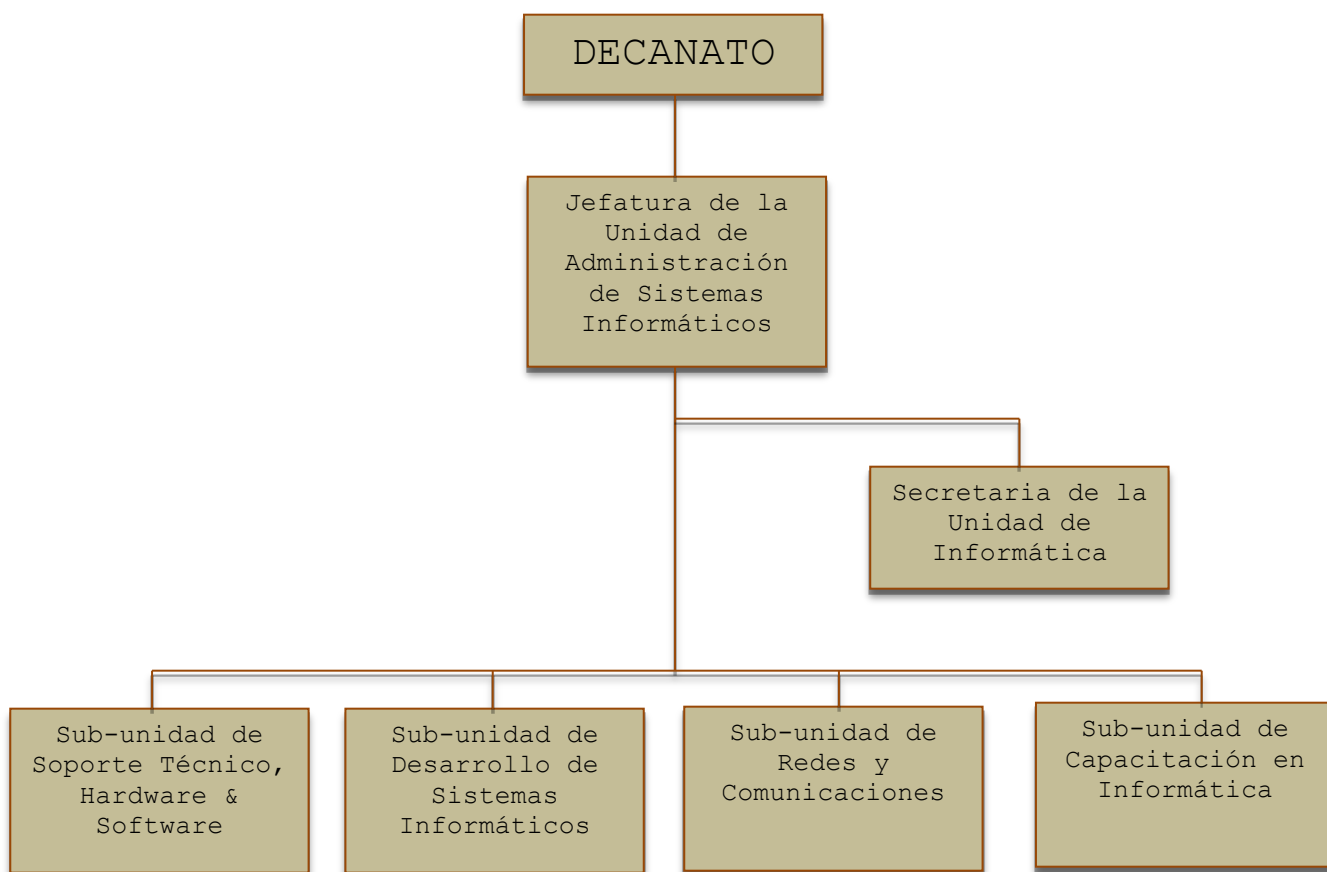
En el presente apartado se explicara las funciones que tendrán cada una de las subunidades dentro de la Unidad de Administración de los Sistemas Informáticos, también se podrán definir un listado de todos los procedimientos y proponer la estructura organizativa de la Unidad de Sistemas Informáticos.

4.5.1 Definición de la Estructura Organizativa

La Unidad de Administración de Sistemas Informáticos ha sido estructurada de tal forma que pueda brindar oportuna atención a los servicios de apoyo técnico y administrativo, tal y como se muestra a continuación:

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



4.5.2 Descripción de las funciones de las sub-unidades.

La Unidad de Sistemas Informáticos será la responsable de proponer, implantar, administrar y mejorar los servicios informáticos de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, esta Unidad estará dividida en cuatro sub-unidades, una breve descripción de ellas es la siguiente:

➤ **Sub-unidad de Soporte Técnico Hardware y Software**

Esta unidad estará encargada de ejecutar mantenimiento preventivo y correctivo en el equipo informático, incluye atención a problemas de hardware y software frecuentes, atención a centros de cómputo, servicio a las computadoras de escritorio y portátiles, instalación de puntos de red, controlar el resguardo de las licencias adquiridas así como la instalación de periféricos, conexiones y configuración de todo el equipo informático de la Facultad.

➤ **Sub-unidad de Desarrollo de Sistemas Informáticos.**

Responsable de implementar, mejorar, capacitar y dar apoyo a sistemas administrativos como: Gerencia de Personal, Planillas, Registro Académico, Bodega, Inventario de Activo Fijo, Sistemas de Control de Acceso Estudiantil, Sistema de Vigilancia, Sistema de Marcación Entrada-Salida, Sistema de Auditoría de Equipos, etc. Con la cual se benefician las diferentes unidades administrativas de cada Facultad; con ello se busca aplicar una mejora en todos los servicios que se prestan en la Facultad tanto para estudiantes y docentes con el objetivo de hacer eficientes los procesos administrativos.

➤ **Sub-unidad de Redes y Comunicaciones.**

Sub-unidad responsable de diseñar, implementar y garantizar la disponibilidad de los servicios y el acceso a los mismos. Entre los servicios se comprenden Videoconferencias, Central Telefónica, Acceso a Internet, Alojamiento Web, Bases de Datos, además es la responsable de monitorizar el desempeño de la red, presentar informes, generar copias de respaldo de bases de datos y dar

asistencia técnica a los equipos que componen la red local, controlar las redes locales y remotas (LAN y WAN), correo electrónico, internet, transferencia de información, Routers, Hubs, Firewalls, fibra óptica, conexiones y configuraciones y brindar asesoría en la compra de equipo.

➤ **Sub-unidad de Capacitación en Informática**

Será responsable de apoyar a los docentes, personal administrativo y los estudiantes en el uso de tecnologías para aprender, enseñar e investigar; brindará cursos de capacitación al personal, generará mecanismos de educación multimedia como la elaboración de videos de clases, material didáctico, sitio de trabajo colaborativo, capacitación en el uso de recursos multimedia, Sistemas Informáticos y Aplicaciones implementadas en la Facultad.

4.5.3 Procedimientos que realizara la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos.

En el siguiente apartado se presentara un listado de todos los procesos y/o servicios que la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos prestara, los cuales son los siguientes:

1. Procedimiento para mantenimiento de equipo informático.
2. Procedimiento para mantenimiento correctivo del equipo informático.
3. Procedimiento para solicitud de equipos del plan de trabajo.
4. Procedimiento para solicitar actualización de sistemas.
5. Procedimiento para capacitaciones a docentes.
6. Procedimiento para capacitaciones a administrativos.
7. Procedimiento para desarrollo de nuevos sistemas.
8. Procedimiento para préstamos de equipos multimedia.
9. Procedimiento para excluir de inventario insumos o equipos obsoletos.
10. Procedimiento para asistencia técnica.




Manual de
Procedimientos
para la Unidad de
Administración de
Sistemas
Informáticos,
Facultad
Multidisciplinaria
de Occidente.

Santa Ana, El Salvador.
Febrero 2012.



CONTENIDO

	Págs.
INTRODUCCION.	I
OBJETIVO GENERAL.	2
OBJETIVOS ESPECIFICOS.	2
NORMAS PARA SU USO.	4
ACTUALIZACION.	5
SIMBOLOGIA UTILIZADA EN EL MANUAL.	7
INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS.	8
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS.	9
GLOSARIO	42


	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS</p>	UES_FMO	
		I	43

INTRODUCCION .

El Manual de Procedimientos constituye una de las herramientas técnico administrativas básicas que permite tener una visión general, de todos los procesos que se llevan a cabo dentro de la Unidad, documentando cada uno de ellos para contribuir a la realización de la gestión administrativa.

El presente Manual ha sido elaborado de tal manera que pueda ser comprendido y aplicado por las personas encargadas de llevar a cabo los procedimientos de los diferentes tramites que solicitan los departamentos y unidades dentro de la Facultad, en él se establecen sus objetivos, normas de uso, políticas, alcances y demás aspectos que fueron considerados de relevancia.

APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS</p>	UES_FMO	
		2	43


OBJETIVO GENERAL.

- ✓ Poner a disposición de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente una herramienta básica que sirva de guía administrativa para la eficiente aplicación de los procesos que se realizan en la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.


- ✓ Proporcionar normas, políticas y procedimientos específicos para el adecuado desempeño de quienes realizan los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la Unidad.

APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS</p>	UES_FMO	
		3	43

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proporcionar información sobre los procedimientos que se realizan en la unidad a efecto de que pueda ser utilizados como guía y referencia del quehacer diario. ✓ Brindar los procedimientos necesarios para evitar los errores que afecten el la optimización de los recursos informáticos de la Facultad. ✓ Brindas paso a paso cada uno de los procedimientos y que estos sirvan de guía para futuras contrataciones.
--


APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS</p>	UES_FMO	
		4	43

NORMAS PARA SU USO.

- ✓ Cada una de las partes que integran este manual será para el uso de la Unidad de Administración de los Sistemas Informáticos de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.
- ✓ Todas las Jefaturas de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, deberán contar con un ejemplar del manual, con la finalidad de obtener la información necesaria para la utilización de los servicios que prestara la Unidad.
- ✓ Deberá ser proporcionado un ejemplar a las personas que ingresen a la unidad para que conozcan el funcionamiento de la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos.

APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------


	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS</p>	UES_FMO	
		5	43

ACTUALIZACION.

Debido a los constantes cambios y maneras de cómo hacer los procedimientos, el presente manual debe ser revisado y actualizado cuando sea necesario para mantener su valor como eficaz herramienta para la ejecución de los procesos y procedimientos de la Unidad, para ello deberán hacerse modificaciones, adiciones o sustituciones en algunas de sus partes; entendiéndose por modificación adición o sustitución lo siguiente:

- ✓ **Modificación:** se refiere a aquellos casos en que las páginas del manual sufrirán internamente alguna corrección. En caso que existan muchas correcciones, se deberá elaborar una página nueva e introducirla en el manual.

APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS</p>	UES_FMO	
		6	43

✓ **Adición:** Se refiere a aquellos casos en que agregaran nuevas páginas al manual, sin afectar o sustituir las ya existentes.

✓ **Sustitución:** Se refiere a aquellos casos en los que se remplazarán páginas de las que ya existen en el manual, para ello se asignará a dicha página el mismo número de la que se va a sustituir.

✓ Cualquiera de estos cambios que se efectúe, deberá señalarse en la parte inferior de cada página destinada para tal efecto, especificando la fecha en que se realiza y el tipo de modificación del que se trate.

APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------










MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS
SISTEMAS INFORMATICOS

UES_FMO

7 43

SIMBOLOGIA UTILIZADA EN EL MANUAL.

TABLA 1. SIMBOLOS DE LA NORMA ANSI PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE
FLUJO.


Símbolo	Representa
	Inicio o Termino: Indica el principio o el fin del flujo. Puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad: Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento: Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o Alternativa: Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo: Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de Página: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo.
	Conector: Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.

APROBADO:
FIRMA:
NOMBRE:
CARGO:

VIGENCIA

ACTUALIZ.


FECHA

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS</p>	UES_FMO	
		8	43

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS .


N°	PROCEDIMIENTO .
1	PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO DE EQUIPO INFORMATICO .
2	PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO DEL EQUIPO INFORMATICO .
3	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE EQUIPOS DEL PLAN DE TRABAJO .
4	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ACTUALIZACION DE SISTEMAS .
5	PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIONES A DOCENTES .
6	PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIONES A ADMINISTRATIVOS .
7	PROCEDIMIENTO PARA DESARROLLO DE NUEVOS SISTEMAS .
8	PROCEDIMIENTO PARA PRESTAMOS DE EQUIPOS MULTIMEDIA .
9	PROCEDIMIENTO PARA EXCLUIR DE INVENTARIO INSUMOS O EQUIPOS OBSOLETOS .
10	PROCEDIMIENTO PARA ASISTENCIA TECNICA .

APROBADO : FIRMA : NOMBRE : CARGO :	VIGENCIA	ACTUALIZ .	FECHA
--	----------	------------	-------

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS</p>	UES_FMO	
		9	43

**DESCRIPCION DE
PROCEDIMIENTOS Y
DETALLE EN
FLUJOGRAMAS DE LOS
PASOS A SEGUIR**


APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS</p>	UES_FMO	
		10	43

**DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR
MANTENIMIENTO DE EQUIPO INFORMATICO.**

El área solicitante tendrá que solicitar mediante un formulario que será retirado de la Unidad de Sistemas Informáticos el cual tendrá que ser llenado y debidamente firmado y sellado por el jefe de la unidad solicitante, dicha solicitud será enviada al jefe de informática la cual será aprobada y enviada a la Unidad de Soporte técnico de hardware y software estos se desplazaran al área solicitante a prestar el servicio de mantenimiento de equipo, al finalizar el mantenimiento entregaran un comprobante de que se realizó el mantenimiento y recibirán una copia sellada y firmada por el área solicitante.

APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS</p>	UES_FMO	
		11	43

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE MANTENIMIENTO.		
RESPONSABLE	N°	ACTIVIDADES
Área administrativa solicitante.	1	Solicita al jefe de Informática mantenimiento de equipo.
Jefe de informática.	2	Recibe solicitud, aprueba y envía solicitud a la Unidad de Soporte Técnico Hardware y Software.
Unidad de Soporte técnico hardware y software.	3	Recibe solicitud y designa el personal encargado y día del mantenimiento de equipo.
	4	Se desplazan al área solicitante a realizar el mantenimiento.
Área administrativa solicitante.	5	Recibe al personal y muestra el equipo a dar mantenimiento.
Unidad de Soporte técnico hardware y software.	6	Realiza el mantenimiento del equipo.
	7	Entrega comprobante de mantenimiento de equipo.
Área administrativa solicitante.	8	Firma y sella comprobante de mantenimiento.
		Finaliza el proceso.

APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS
SISTEMAS INFORMATICOS

UES_FMO

12 43

**DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE
MANTENIMIENTO.**


RESPONSABLE	N°	ACTIVIDADES
Área administrativa solicitante.	1	Solicita al jefe de Informática mantenimiento de equipo.
Jefe de informática.	2	Recibe solicitud, aprueba y envía solicitud a la Unidad de Soporte Técnico Hardware y Software.
Unidad de Soporte técnico hardware y software.	3	Recibe solicitud y designa el personal encargado y día del mantenimiento de equipo.
	4	Se desplazan al área solicitante a realizar el mantenimiento.
Área administrativa solicitante.	5	Recibe al personal y muestra el equipo a dar mantenimiento.
Unidad de Soporte técnico hardware y software.	6	Realiza el mantenimiento del equipo.
	7	Entrega comprobante de mantenimiento de equipo.
Área administrativa solicitante.	8	Firma y sella comprobante de mantenimiento.
		Finaliza el proceso.

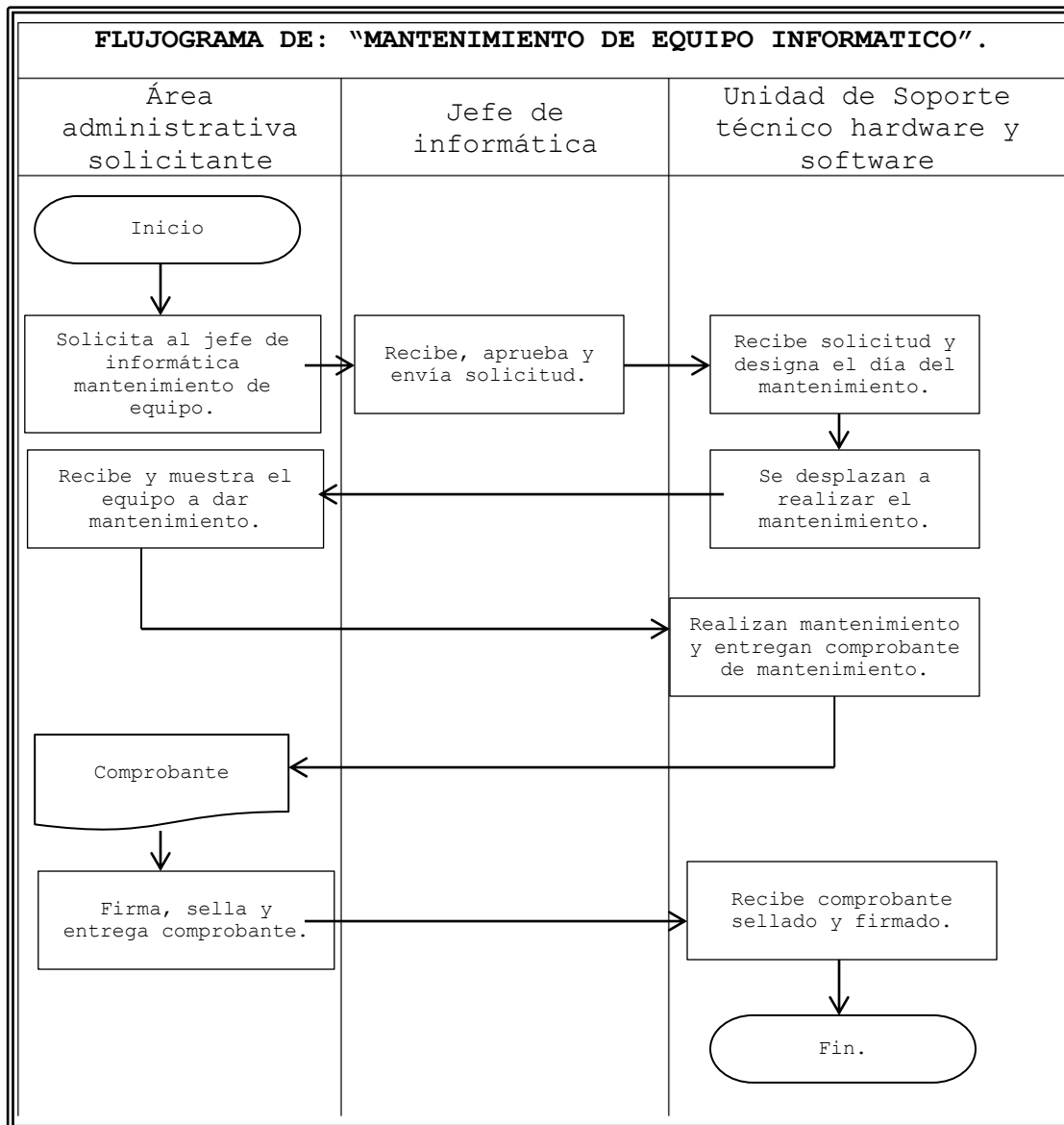
APROBADO:
FIRMA:
NOMBRE:
CARGO:

VIGENCIA


ACTUALIZ.

FECHA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS	UES_FMO	
		13	43



APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------


	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS</p>	UES_FMO	
		14	43

**DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPO INFORMatico.**

El área solicitante tendrá que solicitar mediante un formulario que será retirado de la Unidad de Sistemas Informáticos el cual tendrá que ser llenado y debidamente firmado y sellado por el jefe de la unidad solicitante, dicha solicitud será enviada al jefe de informática la cual será aprobada y enviada a la Unidad de Soporte técnico de hardware y software estos se desplazaran al área solicitante a prestar el servicio de mantenimiento correctivo de equipo, al finalizar el mantenimiento correctivo entregaran un comprobante de que se realizó el mantenimiento correctivo y recibirán una copia sellada y firmada por el área solicitante.


APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------

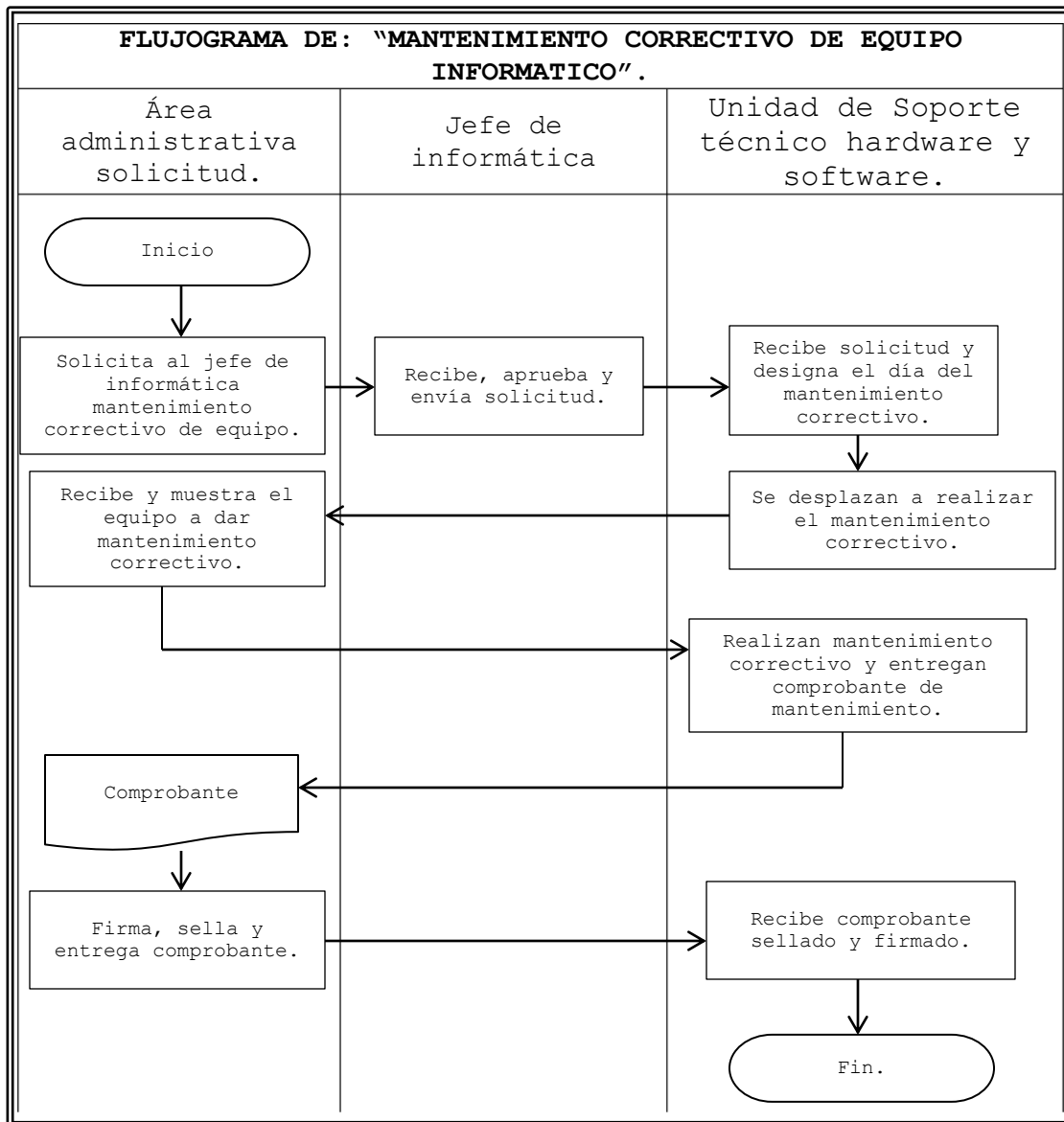


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS	UES_FMO	
		15	43

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO.		
RESPONSABLE	N°	ACTIVIDADES
Área administrativa solicitante.	1	Solicita al jefe de Informática mantenimiento correctivo de equipo.
Jefe de informática.	2	Recibe solicitud, aprueba y envía solicitud a la Unidad de Soporte Técnico Hardware y Software.
Unidad de Soporte técnico hardware y software.	3	Recibe solicitud y designa el personal encargado y día del mantenimiento correctivo de equipo.
	4	Se desplazan al área solicitante a realizar el mantenimiento correctivo.
Área administrativa solicitante.	5	Recibe al personal y muestra el equipo a dar mantenimiento correctivo.
Unidad de Soporte técnico hardware y software.	6	Realiza el mantenimiento correctivo del equipo.
	7	Entrega comprobante de mantenimiento correctivo de equipo.
Área administrativa solicitante.	8	Firma y sella comprobante de mantenimiento correctivo.
		Finaliza el proceso.

APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS	UES_FMO	
		16	43



APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS

UES_FMO	
17	43

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL PLAN DE TRABAJO

El jefe de la unidad de informática llenara el documento de requisición de equipos en el cual detallara los equipos y cantidades a solicitar, luego será enviado a junta directiva y deberá ser aprobado, una vez aprobado será enviado a administración financiera para ser archivado y asignar los recursos económicos para realizar las compras.

APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS
SISTEMAS INFORMATICOS

UES_FMO

18 43

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: PLAN DE TRABAJO.

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDADES
Jefe de unidad de informática.	1	Llena documento de requisición de equipos.
	2	Envía documento a Junta Directiva.
Junta Directiva.	3	Recibe Documento.
	4	Aprueba documento.
	4.1	Envía documento a Unidad Informática.
Junta Directiva.	5	Desaprueba documento.
	5.1	Informa a Unidad de Informática.
Jefe de unidad Informática.	6	Recibe documento.
	7	Envía Documento a admón. Financiera.
Administración Financiera.	8	Recibe documento.
	9	Archiva documento.
		Finaliza el proceso.

APROBADO:
FIRMA:
NOMBRE:
CARGO:

VIGENCIA

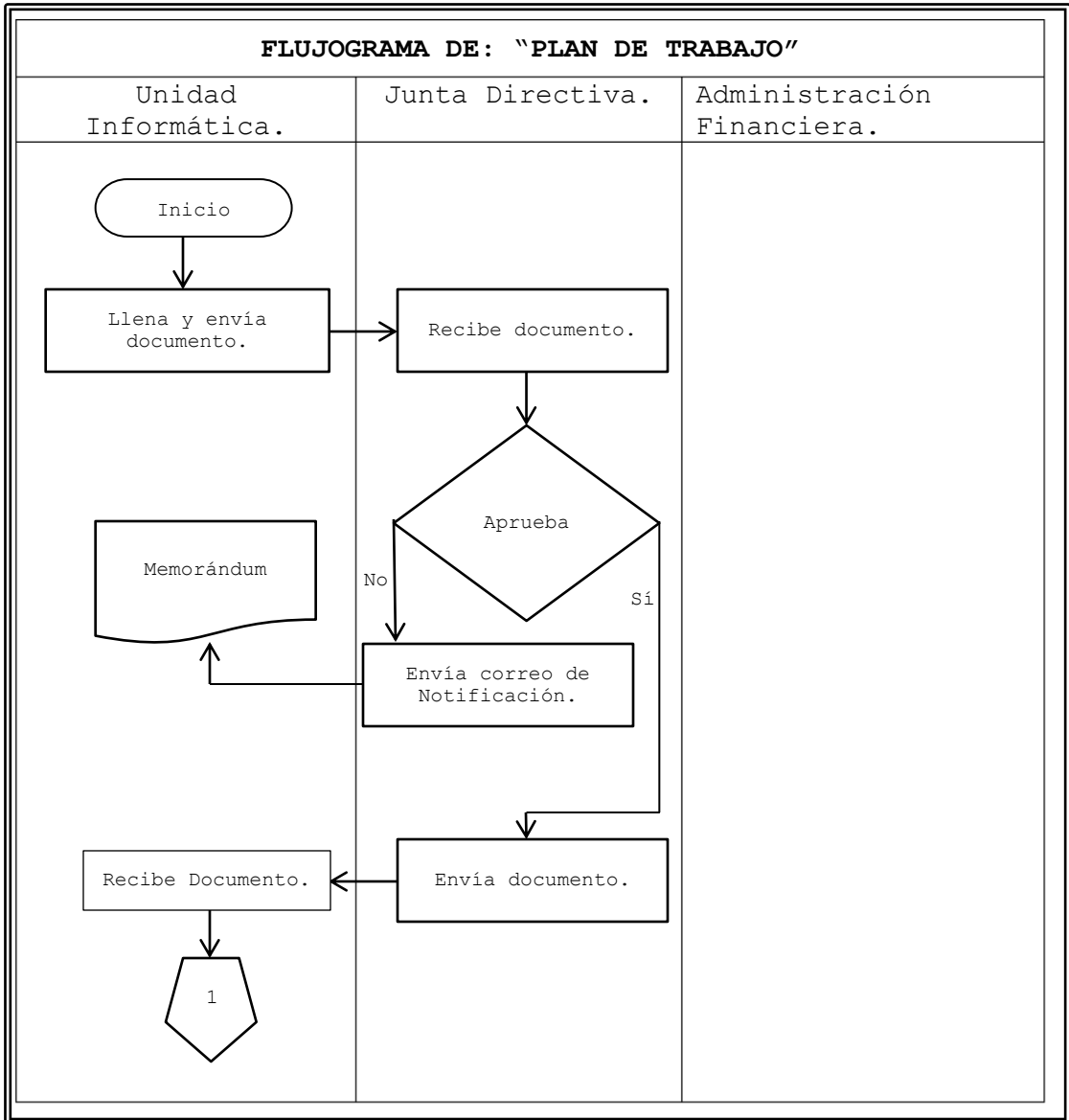
ACTUALIZ.

FECHA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS

UES_FMO
19 43

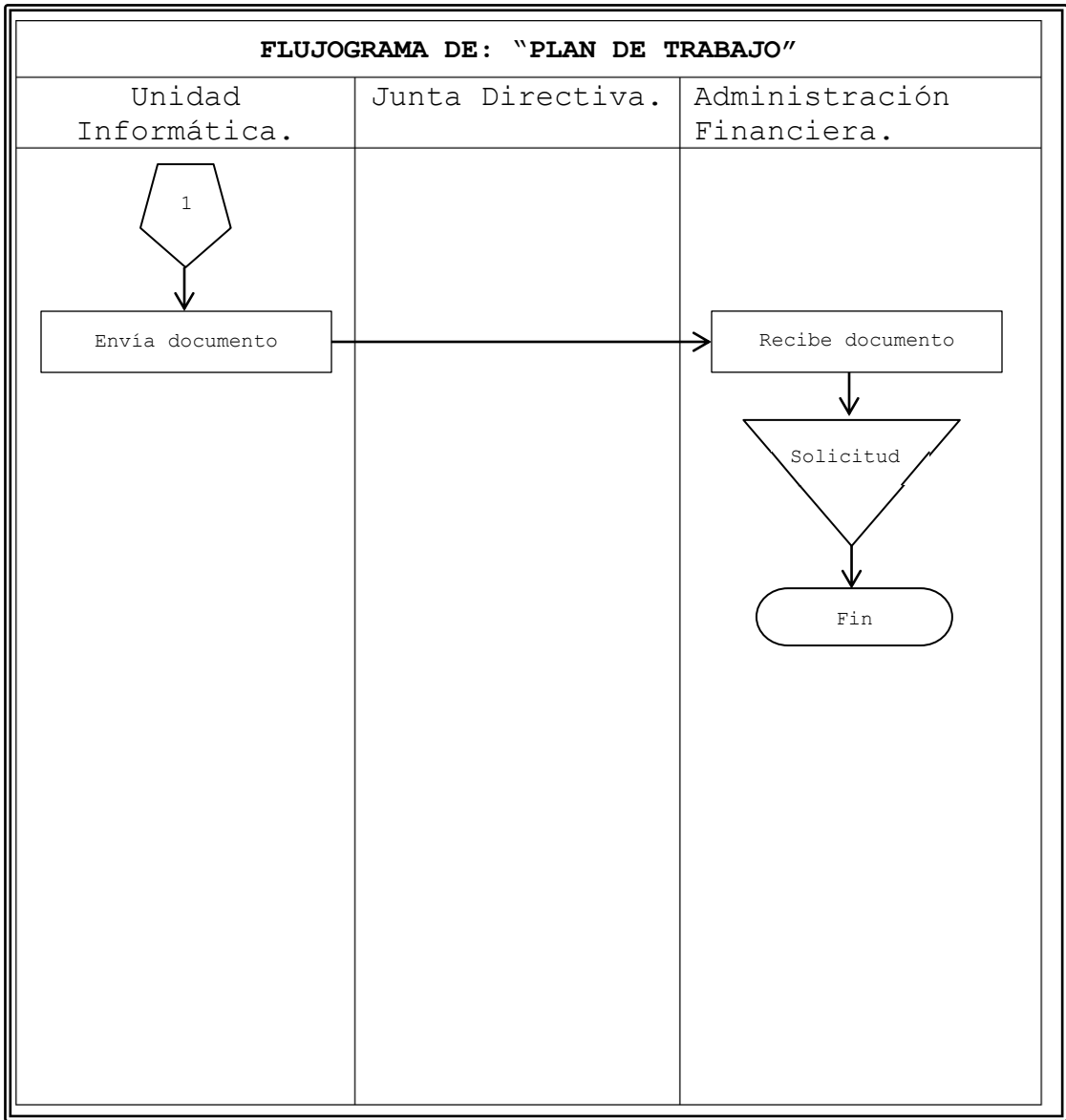


APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS

UES_FMO
20 43



APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:		VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	--	----------	-----------	-------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS

UES_FMO	
21	43

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ACTUALIZACION DE SISTEMAS.

El área solicitante tendrá que solicitar mediante un formulario que será retirado de la Unidad de Sistemas Informáticos el cual tendrá que ser llenado y debidamente firmado y sellado por el jefe de la unidad solicitante, dicha solicitud será enviada al jefe de informática la cual será aprobada y enviada a la Unidad de Desarrollo de Sistemas, se desplazaran al área solicitante a realizar la actualización del equipo, al finalizar entregaran un comprobante de que se realizó la actualización del equipo y recibirán una copia sellada y firmada por el área solicitante.

APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS
SISTEMAS INFORMATICOS

UES_FMO

22

43

**DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE
ACTUALIZACION DE SISTEMAS.**

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDADES
Área administrativa solicitante.	1	Solicita al jefe de Informática actualización de sistemas.
Jefe de informática.	2	Recibe solicitud, aprueba y envía solicitud a la Unidad de desarrollo de sistemas.
Unidad de Desarrollo de Sistemas.	3	Recibe solicitud y designa el personal encargado y día de la actualización.
	4	Se desplazan al área solicitante a realizar actualización.
Área administrativa solicitante.	5	Recibe al personal y muestra el equipo a actualizar.
Unidad de Desarrollo de Sistemas.	6	Realiza la actualización del equipo.
	7	Entrega comprobante de actualización al área solicitante.
Área administrativa solicitante.	8	Firma y sella comprobante de actualización.
		Finaliza el proceso.

APROBADO:

FIRMA:


NOMBRE:

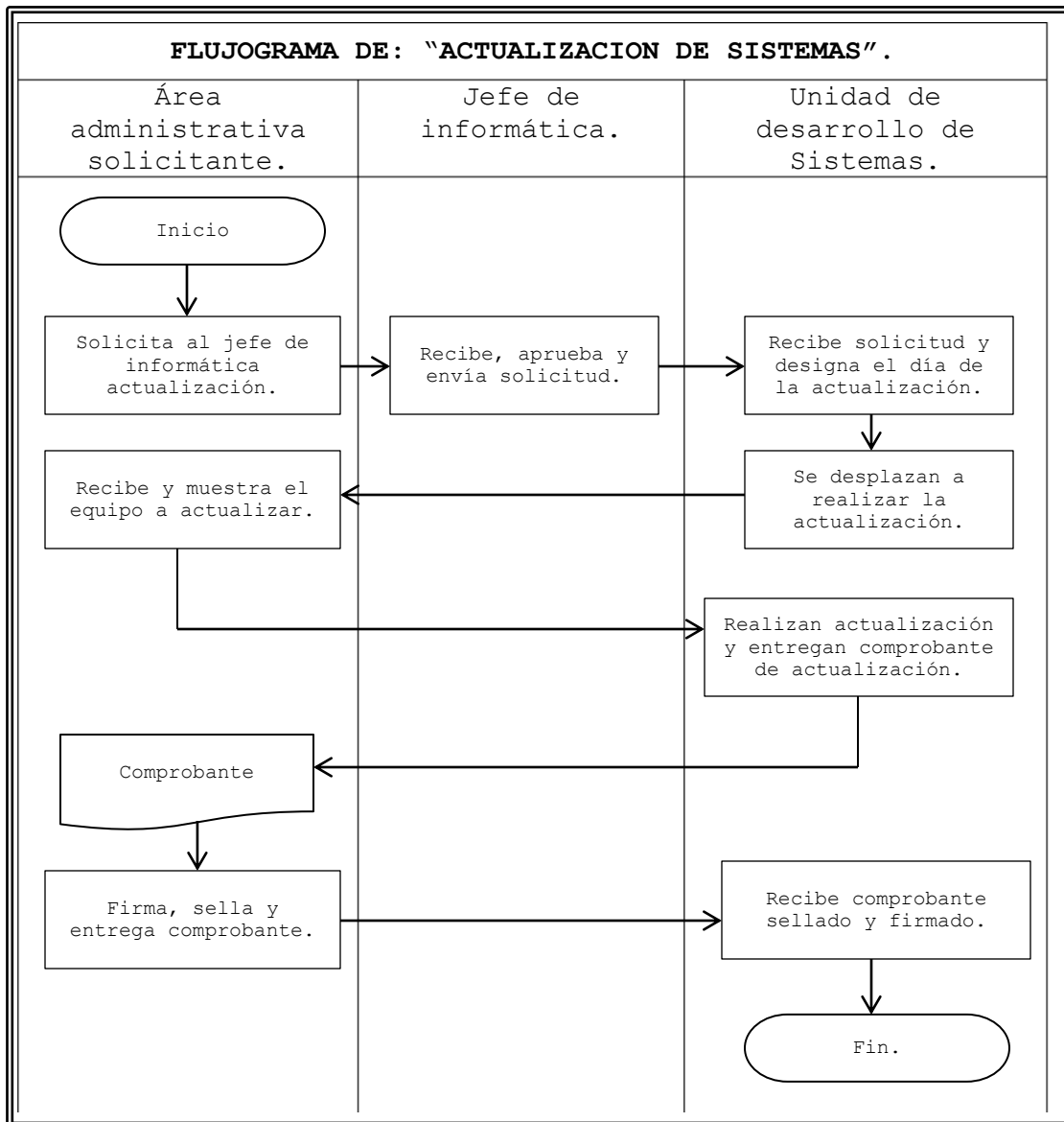
CARGO:

VIGENCIA

ACTUALIZ.

FECHA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS	UES_FMO	
		23	43



APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS

UES_FMO	
24	43

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UNA CAPACITACION DE DOCENTES Y/O ADMINISTRATIVOS.

El área recursos humanos deberá hacer vía correo electrónico o vía teléfono la solicitud de capacitación de un nuevo programa o sistema, dicha solicitud será enviada al jefe de informática la cual será aprobada y enviada a la Unidad de capacitación en informática, los cuales se desplazaran a realizar la capacitación, al finalizar entregaran un comprobante de que se realizó la capacitación solicitada y recibirán una copia sellada y firmada por el área solicitante.

APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------




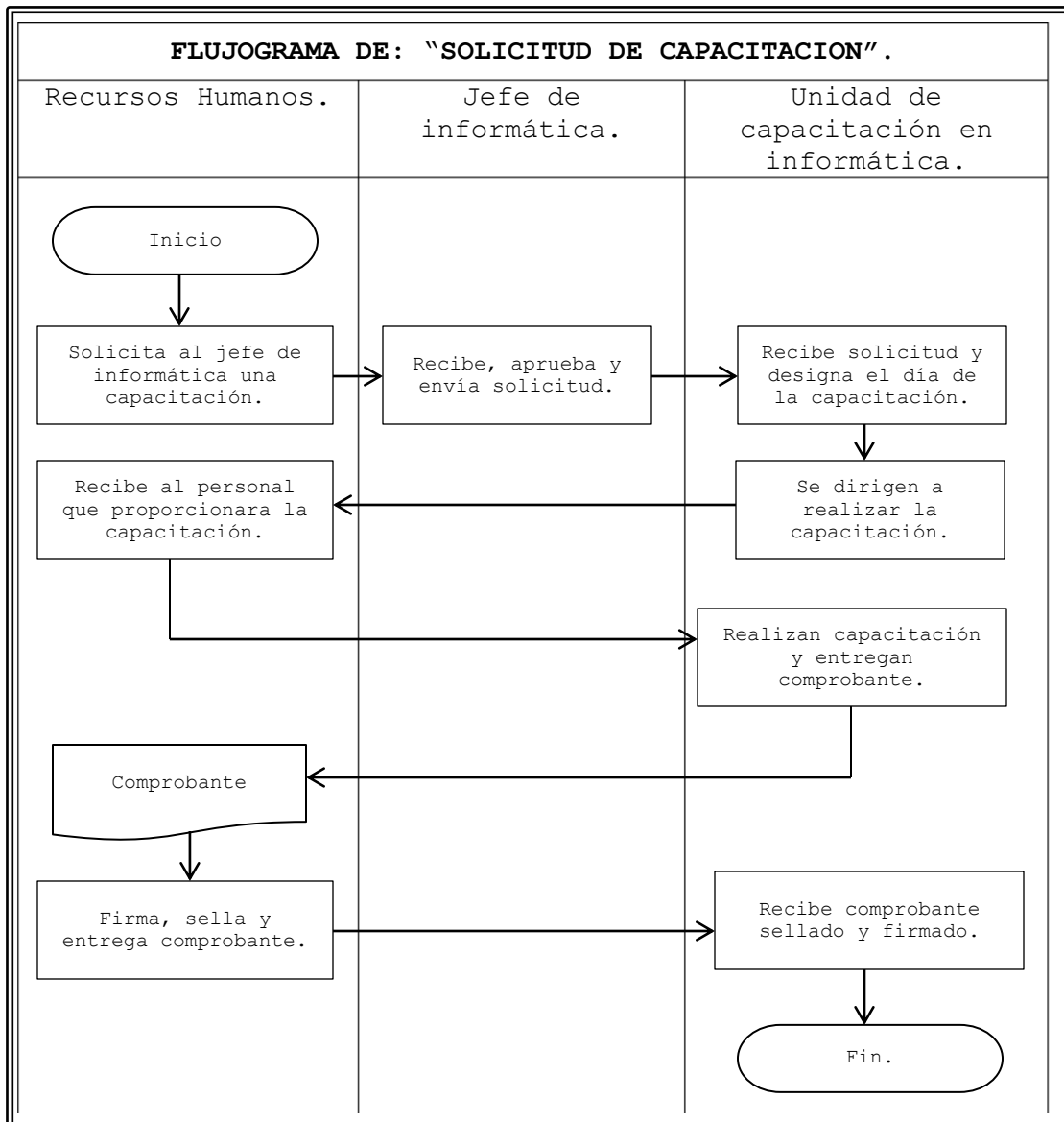
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS
SISTEMAS INFORMATICOS

UES_FMO	
25	43

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE CAPACITACION DE DOCENTES Y/O ADMINISTRATIVOS.		
RESPONSABLE	N°	ACTIVIDADES
Recursos Humanos.	1	Solicita al jefe de Informática capacitación sobre un programa o sistema.
Jefe de informática.	2	Recibe solicitud, aprueba y envía solicitud a la Unidad de capacitación en informática.
Unidad de capacitación en informática.	3	Recibe solicitud y designa el personal encargado y día de la capacitación.
	4	Se dirigen al área a proporcionar la capacitación solicitada.
Recursos Humanos.	5	Recibe al personal que dará la capacitación.
Unidad de capacitación en informática.	6	Realiza la capacitación.
	7	Entrega comprobante de capacitación.
Recursos Humanos.	8	Firma y sella comprobante de capacitación.
		Finaliza el proceso.

APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS	UES_FMO	
		26	43



APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS
SISTEMAS INFORMATICOS

UES_FMO

27	43
----	----

**DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR DESARROLLO
DE NUEVOS SISTEMAS.**

El área solicitante tendrá que solicitar mediante un formulario que será retirado de la Unidad de Sistemas Informáticos el cual tendrá que ser llenado y debidamente firmado y sellado por el jefe de la unidad solicitante, dicha solicitud será enviada al jefe de informática la cual será aprobada y enviada a la Unidad de Desarrollo de Sistemas, se creara el nuevo sistema solicitado, se procederá a realizar la instalación del nuevo sistema, y se dará la capacitación al personal que utilizara dicho sistema.

APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------




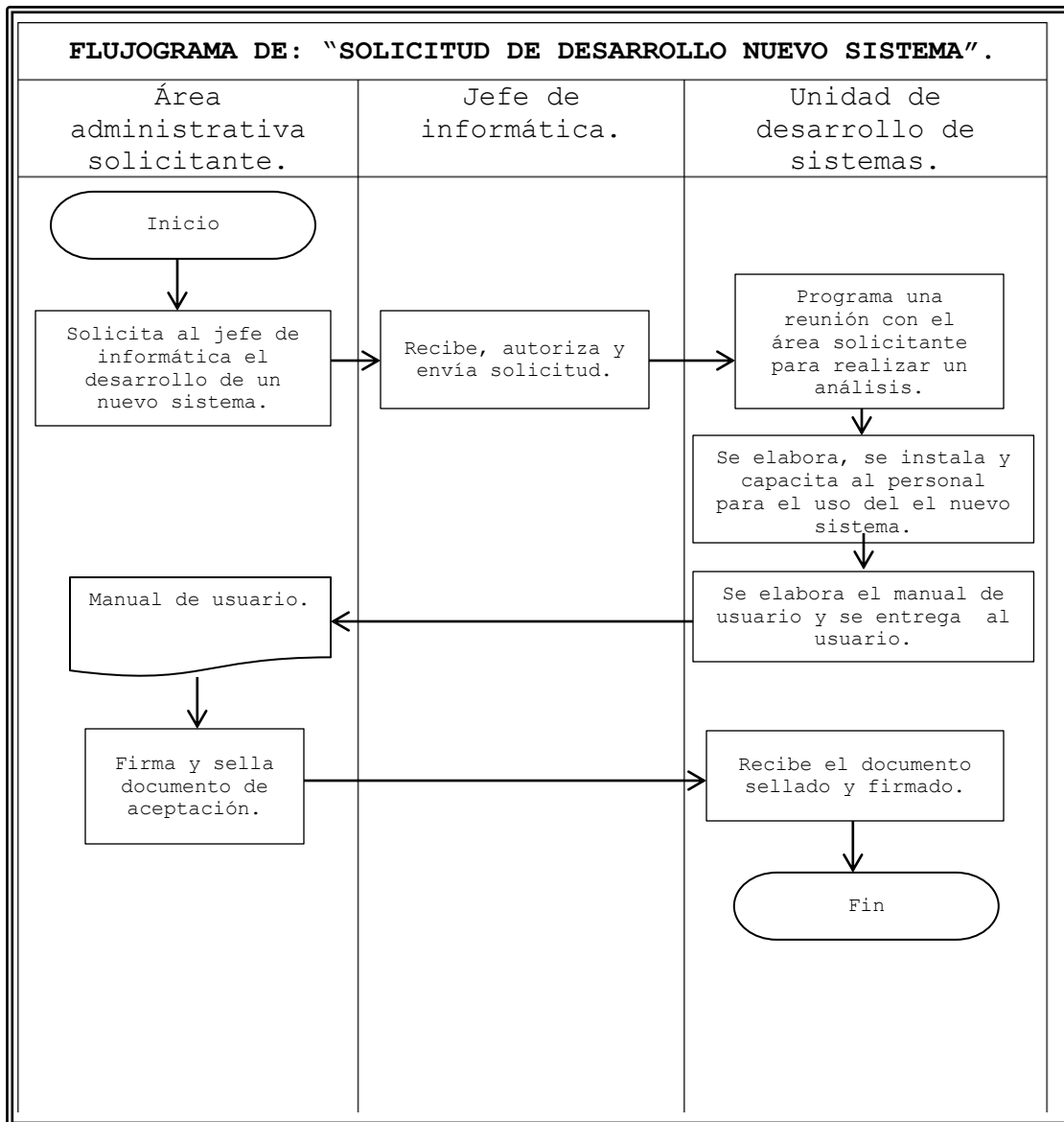
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS

UES_FMO
28 43

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE DESARROLLO DE NUEVOS SISTEMAS.		
RESPONSABLE	N°	ACTIVIDADES
Área administrativa solicitante.	1	Solicita al jefe de Informática el desarrollo de nuevo sistema.
Jefe de informática.	2	Recibe solicitud, autoriza y envía solicitud a la Unidad de desarrollo de nuevos sistemas.
Unidad de desarrollo de sistemas.	3	Programa reunión para recibir planteamientos y necesidades con el área solicitante.
	4	Como resultado del análisis elabora el nuevo sistema.
	5	Instala el sistema y capacita al personal.
	6	Elabora el manual de usuarios y toda la documentación técnica necesaria.
Área administrativa solicitante.	7	Recibe el manual de usuario.
	8	Firma y sella documento de aceptación.
Unidad de desarrollo de sistemas.	9	Recibe el documento sellado y firmado.
		Finaliza el proceso.

APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS		UES_FMO	
			29	43



APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS

UES_FMO	
30	43

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO PARA PRESTAMO DE EQUIPO MULTIMEDIA.

El estudiante retirara la hoja para solicitar el préstamo de equipo multimedia el cual deberá ser firmado por el docente responsable de la cátedra, luego será entregada a la unidad de informática, estos llevaran el equipo multimedia al aula y hora acordada para instalar el equipo y al momento de terminar la presentación retiraran el equipo multimedia del aula y será guardado en bodega.

APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS
SISTEMAS INFORMATICOS

UES_FMO

31

43

**DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: PRESTAMO DE EQUIPO
MULTIMEDIA.**

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDADES
Estudiante.	1	Solicita formulario en Unidad informática.
Unidad informática.	2	Entrega formulario.
Estudiante.	3	Recibe y llena formulario.
	4	Solicita firma del docente responsable.
	5	Entrega formulario a la unidad de informática.
Unidad informática.	6	Recibe formulario e informa a los encargados de manipular el equipo multimedia el día que llevaran el equipo al aula acordada.
	7	Trasladan el equipo multimedia al aula.
	8	Instalan el equipo multimedia.
	9	Al finalizar la presentación retiran el equipo y lo guardan en bodega de unidad informática.
		Finaliza el proceso.

APROBADO:

FIRMA:

NOMBRE:

CARGO:

VIGENCIA

ACTUALIZ.

FECHA

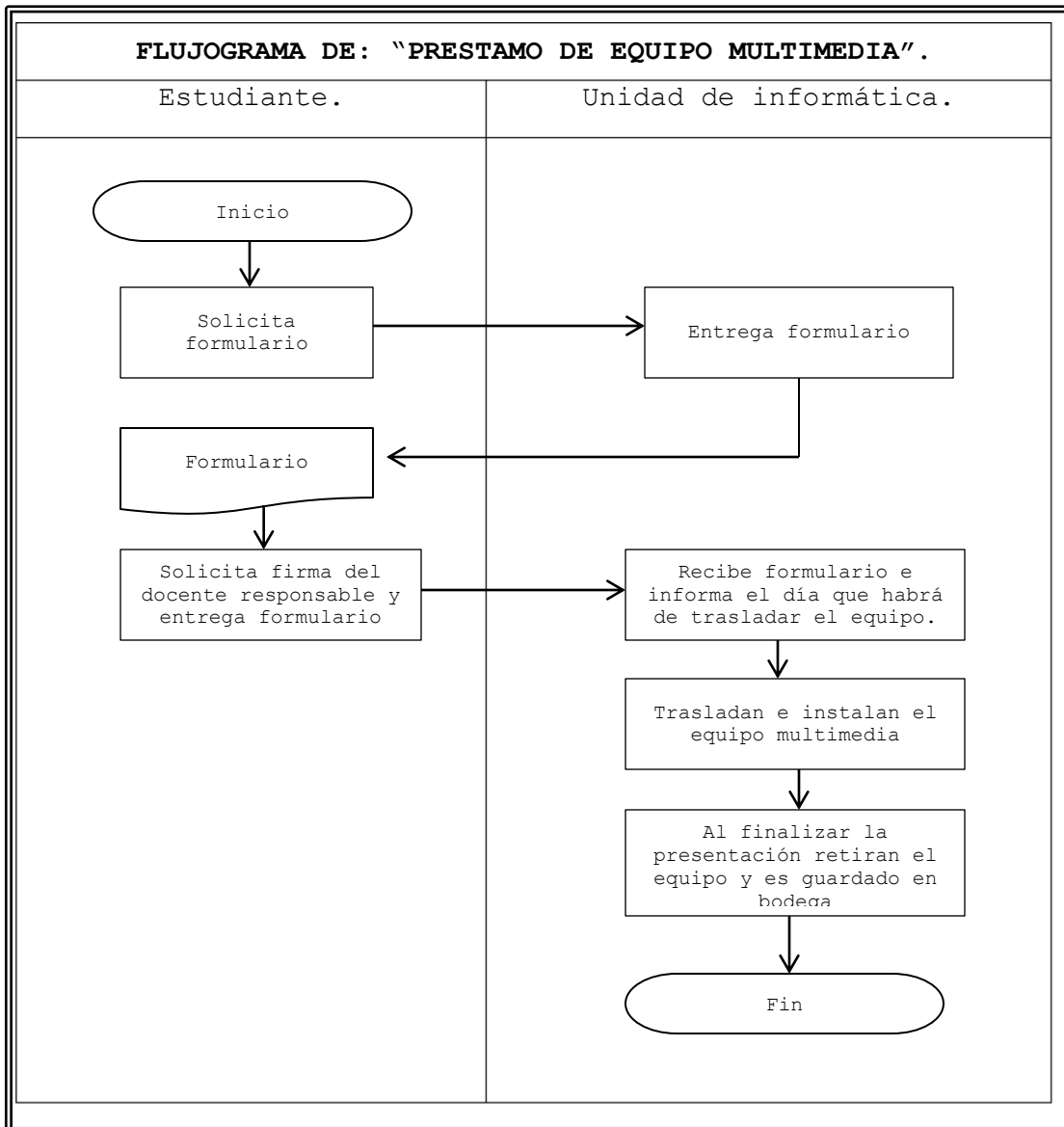


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS
SISTEMAS INFORMATICOS

UES_FMO

32 43

FLUJOGRAMA DE: "PRESTAMO DE EQUIPO MULTIMEDIA".



APROBADO:

FIRMA:


NOMBRE:

CARGO:

VIGENCIA

ACTUALIZ.

FECHA

 Universidad de El Salvador Hacia la libertad por la cultura	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS	UES_FMO	
		33	43

**DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO PARA EXCLUIR DE
INVENTARIO EQUIPO OBSOLETO.**

El área administrativa solicitante tendrá que pedir el cambio de equipo que ya esta averiado, la unidad de informática evaluara el equipo y si no se puede reparar tendrá que verificar si hay existencia en bodega, luego la unidad de soporte técnico de hardware y software analiza la factibilidad técnica y prepara el traslado e instalación del equipo, luego envía formulario a unidad de inventario para actualizarla base de datos y dar de baja al equipo.

APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS
SISTEMAS INFORMATICOS

UES_FMO	
34	43

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: EXCLUIR DE INVENTARIO EQUIPO OBSOLETO.		
RESPONSABLE	N°	ACTIVIDADES
Área administrativa solicitante. Unidad informática.	1	Envía solicitud de cambio de equipo.
	2	Recibe solicitud y verifica existencia en bodega del equipo requerido.
	3	Si hay existencia del equipo solicita aprobación del jefe de la Unidad de Informática.
	4	Si no hay existencia envía correo de notificación al área solicitante especificando las causas.
	5	Jefe de la unidad aprueba el cambio de equipo.
	6	Unidad de soporte técnico de hardware y software analiza la factibilidad técnica.
	7	Coordina traslado e instalación.
	8	Una vez realizada la instalación envía formulario a unidad de inventario para actualización en base de datos y dar de baja el equipo.

APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS
SISTEMAS INFORMATICOS

UES_FMO

35

43

FLUJOGRAMA DE: "EXCLUIR DE INVENTARIO EQUIPO OBSOLETO".

Área administrativa
solicitante.

Unidad de informática.

Inicio

Envía solicitud
de cambio de
equipo

Recibe solicitud y
verifica existencia
en bodega

Memorándum

Si no hay existencia
notifica con un
correo las causas

Si hay existencia
solicita aprobación
de jefe de
informática

Jefe de la unidad aprueba
el cambio de equipo

1

APROBADO:

FIRMA:

NOMBRE:

CARGO:

VIGENCIA

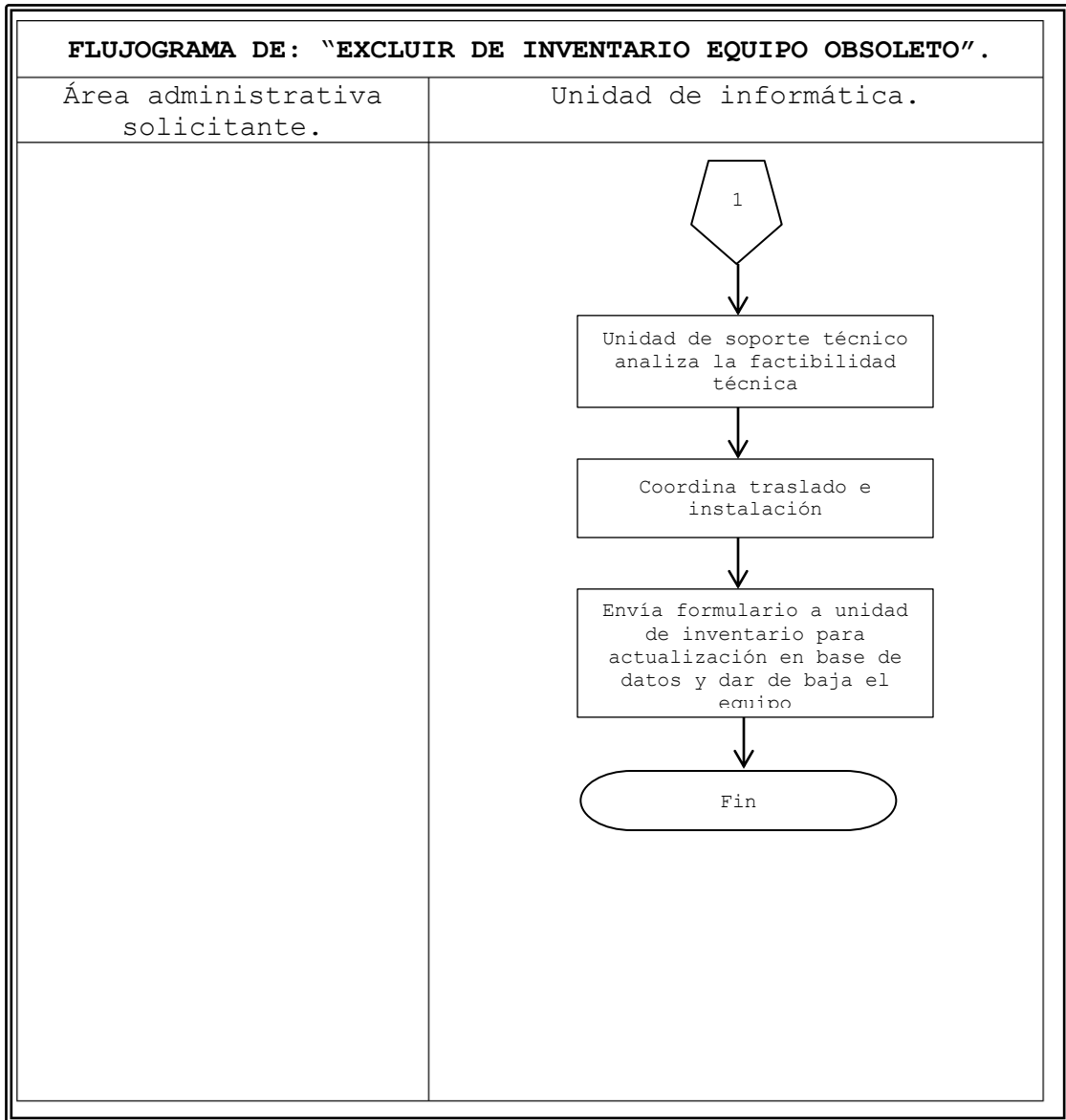
ACTUALIZ.

FECHA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS

UES_FMO	
36	43



APROBADO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
FIRMA:			
NOMBRE:			
CARGO:			



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS
SISTEMAS INFORMATICOS

UES_FMO

37

43

**DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO PARA ASISTENCIA
TECNICA.**

El área solicitante pedirá vía telefónica o mediante correo electrónico el servicio de asistencia técnica especificara los problemas que se le presentan en la máquina y el encargado de brindar la asistencia técnica solucionara el problema vía remota o telefónica una vez solucionado el problema, el técnico cerrara el caso documentando todos los eventos y la solución en el sistema de registro, derivando una copia al usuario mediante correo electrónico.

APROBADO:
FIRMA:
NOMBRE:
CARGO:

VIGENCIA

ACTUALIZ.

FECHA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS

UES_FMO

38

43

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA TECNICA.

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDADES
Área administrativa solicitante.	1	Solicita asistencia técnica vía telefónica o mediante correo electrónico.
Unidad soporte técnico hardware y software.	2	Recibe vía telefónica o mediante correo solicitud de asistencia técnica.
	3	Registra solicitud en sistema generando número de reporte.
	4	Entrega al usuario número de reporte para dar seguimiento posterior a solicitud realizada.
Área administrativa solicitante.	5	Archiva número de reporte.
Unidad soporte técnico hardware y software.	6	Solucionar en forma remota o telefónicamente la incidencia reportada.
	7	Si la incidencia no es resuelta, el personal del Departamento de Informática deberá realizar las gestiones para solucionar la incidencia reportada.

APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS

UES_FMO
39 43

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA TECNICA.		
RESPONSABLE	N°	ACTIVIDADES
Unidad soporte técnico hardware y software.	8	Una vez solucionada la incidencia, el técnico cerrara el caso documentando todos los eventos y la solución en el sistema de registro, derivando una copia al usuario mediante correo electrónico.
Área administrativa solicitante.	9	Recibe memorándum.
		Finaliza proceso.

APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS
SISTEMAS INFORMATICOS

UES_FMO

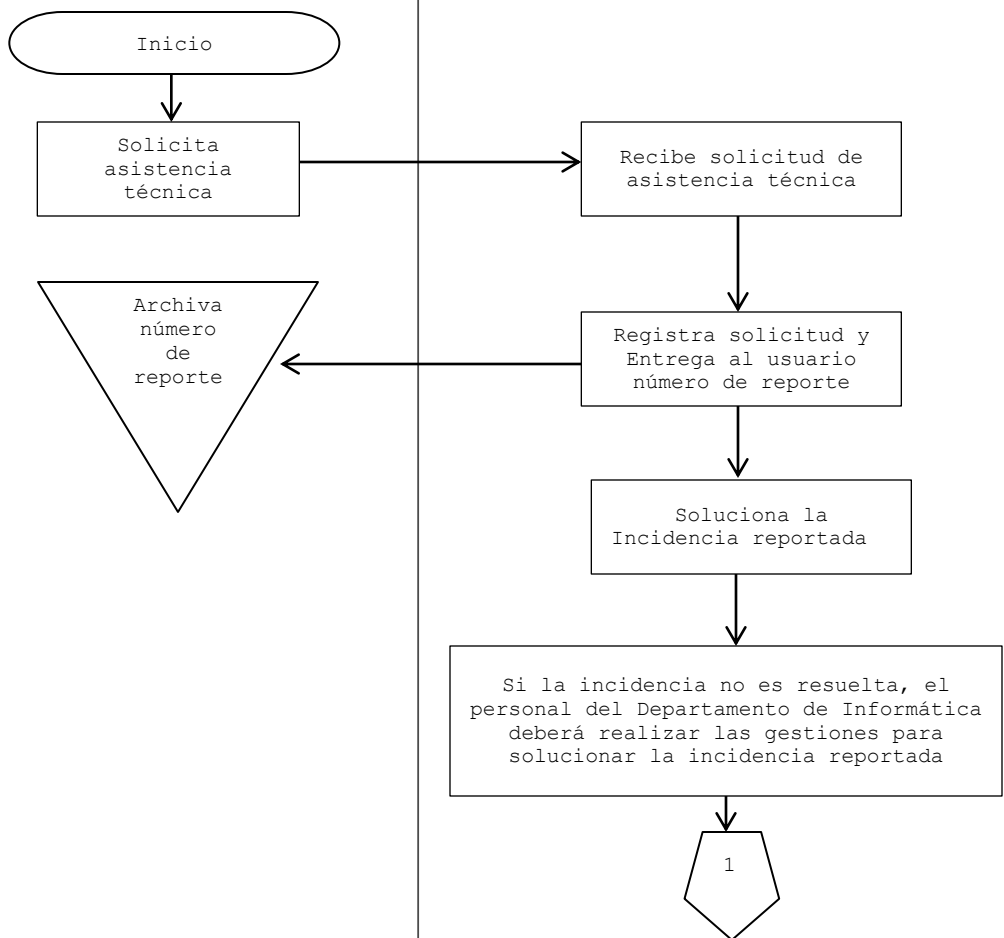
40

43

FLUJOGRAMA DE: "ASISTENCIA TECNICA".

Área administrativa
solicitante.

Unidad soporte técnico
hardware y software.



APROBADO:

FIRMA:

NOMBRE:

CARGO:

VIGENCIA

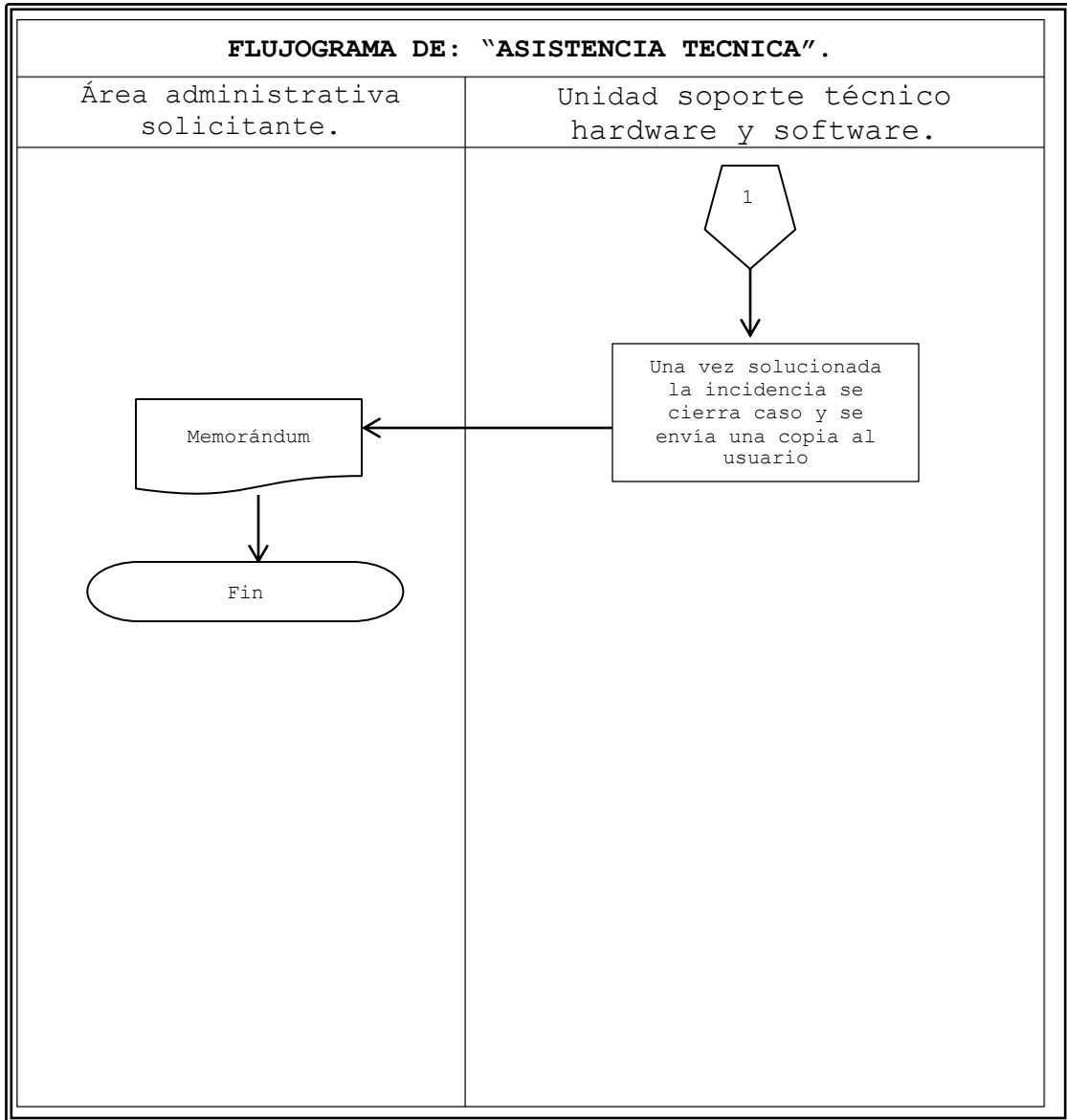
ACTUALIZ.

FECHA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS

UES_FMO	
41	43



APROBADO: FIRMA: NOMBRE: CARGO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
--	----------	-----------	-------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS

UES_FMO	
42	43

GLOSARIO.

Unidad: Cada una de las secciones de un organismo que tienen cierta independencia.

Manual: Libro que recoge lo esencial o básico de una materia.

Área: Espacio en que se produce determinado fenómeno o que se distingue por ciertos caracteres.

Solicitud: Documento o memorial en que se solicita algo.

Hardware: Conjunto de elementos materiales que constituyen el soporte físico de un ordenador.

Software: Término genérico que se aplica a los componentes no físicos de un sistema informático, como por ej. Los programas, sistemas operativos, etc., que permiten a este ejecutar sus tareas.

Memorándum: Resumen escrito de los puntos más importantes de una cuestión.

Informática: Conjunto de conocimientos científicos y técnicos que hacen posible el tratamiento automático de la información por medio de ordenadores.

APROBADO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
FIRMA:			
NOMBRE:			
CARGO:			



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS

UES_FMO	
43	43

GLOSARIO.

Comprobante: Documento que prueba la existencia de un negocio o contrato.

Sistemas: Conjunto de elementos que, ordenadamente relacionadas entre sí, contribuyen a determinado objeto.

Análisis: Estudio, mediante técnicas informáticas, de los límites, características y posibles soluciones de un problema al que se aplica un tratamiento por ordenador.

Formulario: Escrito donde figura una serie de requisitos, preguntas, etc., que se han de complementar.

Multimedia: Integración de soportes o procedimientos que emplean sonido, imágenes o textos para difundir información, especialmente si es de forma interactiva.

APROBADO:	VIGENCIA	ACTUALIZ.	FECHA
FIRMA:			
NOMBRE:			
CARGO:			

4.7 Plan de implementación.

El presente proyecto se presentará a las Autoridades de la Facultad para que lo sometan a la aprobación de Junta Directiva, cuando el proyecto haya sido aprobado se procederá a designar el espacio físico donde estará ubicada la Unidad de Administración de los Sistemas Informáticos a la vez se le dotará de todos los equipos informáticos necesarios para el funcionamiento de la Unidad.

El siguiente paso será seleccionar y nombrar al personal que estará a cargo de la Unidad de Informática para lo cual se propone:

- ✓ Nombrar al Jefe de la Unidad a tiempo completo y exclusivamente al servicio de ella.
- ✓ Nombrar como Jefes de cada Sub Unidad a ingenieros de la carrera de Ingeniería en Sistemas a quienes se les delegará esa responsabilidad como parte de su Carga Académica, estos a su vez contarán con el apoyo de estudiantes que se encuentren en Servicio Social para cubrir la demanda de los servicios que ofrecerá la Unidad y uno de los principales requisitos será que

los estudiantes que serán asignados a estas tareas cuenten con un CUM mínimo de ocho punto cero.

- ✓ Nombrar una secretaria para la Unidad, ya sea por nueva contratación o trasladándola de otra dependencia.

Ya asignado el personal que estará a cargo de la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos, se realizarán jornadas de inducción y capacitación para todo el personal que ofrecerá los servicios prestados por la Unidad, incluyendo a los estudiantes en servicio Social.

Luego se trasladarán e instalarán los equipos que fueron asignados anteriormente en el área donde estará ubicada la Unidad, con todo listo se iniciará operaciones a partir del cuarto mes de la aprobación del proyecto por Junta Directiva.

Divulgar entre la Comunidad Universitaria la existencia de la Unidad, su estructura y servicios que ofrece, empleando medios impresos y virtuales (Facebook, Twitter, correo electrónico, página web, etc.).

Al final de cada año se evaluarán tanto el desempeño de los procesos como el del personal a fin de optimizar y



disminuir los tiempos de respuesta cuando se soliciten los servicios que prestara la Unidad.

Para una mejor comprensión todo lo anterior se ha sintetizado en el siguiente cuadro:

4.7.1 Cronograma del plan de implementación.

ACTIVIDAD	meses											
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Dar a conocer el proyecto a Junta Directiva												
Designar el área geográfica donde se ubicara la Unidad												
Asignar los equipos informáticos con los que contara la Unidad												
Asignar al personal a las distintas Sub-unidades												
Capacitación del personal para la Unidad de												
Trasladar e instalar todos los equipos necesarios a la												
Iniciar las operaciones												
Divulgar a la comunidad universitaria la existencia de la Unidad												
Dar seguimiento a los diferentes procesos que se												
Evaluación del desempeño de los procesos realizados por												
Evaluación del personal												

4.7.2 Presupuesto de implementación del Proyecto.

Presupuesto de Implementación del Proyecto		
Gastos de Operación	Valor \$	
Impresos y Publicaciones	\$	600.00
Capacitaciones	\$	1,000.00
Papelería y Útiles	\$	500.00
Otros Gastos de Operación	\$	300.00
TOTAL DE INVERSION (ANUAL)	\$	2,400.00



RECOMENDACIONES

Recomendaciones:

Considerando que la creación de la unidad de Administración de Sistemas Informáticos, se ha vuelto una necesidad imperiosa para el funcionamiento de la Facultad así mismo también lo es su respectivo Manual de Procedimientos se recomienda:

a) A las autoridades competentes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente:

- ✓ Que realicen las acciones necesarias para la implementación del Manual de Procedimientos para la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos.

- ✓ Que nombren una comisión especial para impulsar el uso del presente Manual de Procedimientos que conlleva y especifica cada uno de los pasos a seguir para cada una de las tareas a realizar dentro de la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos. Dicha comisión podría retomar esta propuesta y realizar todas las gestiones técnicas, administrativas, financieras y legales para que este Manual forme parte de la ya mencionada Unidad.

- ✓ Que asignen el recurso humano idóneo y necesario para brindar prestar un servicio óptimo en las diferentes tareas mencionadas en el presente Manual de Procedimientos. Inicialmente se podría concentrar en esta unidad a todo el personal técnico que ya labora en la Facultad y que se encuentra disperso en diferentes dependencias; así mismo se podría recurrir al apoyo de estudiantes en servicio social.

b) A la Comunidad de Trabajadores de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente:

- ✓ Que se vuelvan agentes del cambio en lo relativo al uso de nuevas tecnologías, conscientes de que con ello contribuirán no solamente con el desarrollo Institucional sino con la eficiencia y eficacia de su desempeño.

c) A la Comunidad Estudiantil de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente:

- ✓ Que demanden la mejora constante en la calidad de los servicios que reciben, canalizando sus críticas constructivas hacia la adopción de nuevas tecnologías.

- ✓ Hacer siempre un buen uso de los recursos informáticos con los que cuenta la Facultad Multidisciplinaria de Occidente y sacar el máximo provecho en todos los servicios que serían prestados por la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos.



BIBLIOGRAFIA



- ✓ ÁLVAREZ, Juan
Luis y Otros. Como hacer Investigación Cualitativa. Fundamentos y metodología. Primera Edición 2,003 Ediciones Paidós Mexicana, S.A.
- ✓ ESCRIBANO,
Adrián y Otros. Introducción a la investigación cualitativa. Primera edición 2,007. Editorial Universidad Capitán General Gerardo Barrios.
- ✓ T.D. COOK
CH.S. REICHARDT Métodos Cualitativos y Cuantitativos en investigación evaluativa. Quinta Edición. Editorial Morata S.L.
- ✓ HERNÁNDEZ
SAMPIERI,
Roberto y otros. Metodología de la Investigación. Segunda edición 1,998. Editorial Mc Graw Hill.
- ✓ ORTEZ
ZACARÍAS,
Eladio Así se Investiga. Pasos para hacer una investigación. Primera edición 2,000 Clásicos Roxsil.



- ✓ PÉREZ, Douglas
Edgardo
Manual para realizar Investigaciones en Seminarios de Investigación.
Primera edición 2,000 Ediciones Chapultepec.

- ✓ Universidad de El Salvador
Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador.
Ciudad Universitaria, San Salvador, El Salvador, 2004.

- ✓ Universidad de El Salvador.
Reglamento General de la Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador.
Ciudad Universitaria, San Salvador, El Salvador, Enero 2004.

- ✓ Mancía de Mendoza, Wendy Carolina.
Elaboración de un manual de procedimientos para la Licenciatura en Ciencias de la Educación. Plan especial de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente. Marzo 2011.



✓ Linares
Paula,
Carlos
Stanley.


Diseño e Instalación de una Red Informática para el Edificio de usos Múltiples de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente y su interconexión con la red interna. Octubre 2004.



ANEXOS




SOLICITUD N° 1

 <p>Universidad de El Salvador Hacia la libertad por la cultura</p>	<p>UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR. FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE. FORMULARIO SOLICITUD RECURSOS INFORMATICOS. <i>DEPARTAMENTO DE INFORMATICA.</i></p>
<p>JEFATURA QUE SOLICITA MANTENIMIENTO :</p>	
<p>DEPARTAMENTO O UNIDAD:</p>	
<p>NOMBRE:</p>	
<p>CARGO:</p>	<p>FECHA:</p>
<p>SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMATICOS Mantenimiento Correctivo <input type="checkbox"/> Mantenimiento Preventivo <input type="checkbox"/></p>	
<p>IDENTIFICACION DE USUARIOS</p>	
<p>Nombre</p>	<p>Apellidos</p>
<p>Unidad o departamento</p>	<p>Jefe Directo</p>
<p>JUSTIFICACION DE SOLICITUD (Campo Obligatorio)</p>	
<p>Sello</p>	<p>_____</p> <p>Firma jefe de Departamento o Unidad</p>




SOLICITUD N° 2

 <p>Universidad de El Salvador Hacia la libertad por la cultura</p>	<p>UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR. FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE. FORMULARIO SOLICITUD RECURSOS INFORMATICOS. DEPARTAMENTO DE INFORMATICA.</p>
<p>JEFATURA QUE SOLICITA EL CAMBIO DE EQUIPO :</p>	
<p>DEPARTAMENTO O UNIDAD:</p>	
<p>NOMBRE :</p>	
<p>CARGO:</p>	<p>FECHA:</p>
<p>SOLICITUD DE CAMBIO DE EQUIPOS INFORMATICOS</p>	
<p>Marca _____ Código _____ Monitor <input type="checkbox"/> C.P.U <input type="checkbox"/> Otro _____</p>	
<p>IDENTIFICACION DE USUSARIOS</p>	
<p>Nombre</p>	<p>Apellidos</p>
<p>Unidad o departamento</p>	<p>Jefe Directo</p>
<p>JUSTIFICACION DE SOLICITUD (Campo Obligatorio)</p>	
<p>Sello</p>	<p>_____</p> <p>Firma jefe de Departamento o Unidad</p>



SOLICITUD N° 3

 <p>Universidad de El Salvador Hacia la libertad por la cultura</p>	<p>UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR. FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE. FORMULARIO SOLICITUD RECURSOS INFORMATICOS. <i>DEPARTAMENTO DE INFORMATICA.</i></p>
<p>JEFATURA QUE SOLICITA ACTUALIZACION Y/O DESARROLLO DE SISTEMAS :</p>	
<p>DEPARTAMENTO O UNIDAD:</p>	
<p>NOMBRE :</p>	
<p>CARGO:</p>	<p>FECHA:</p>
<p>SOLICITUD DE ACTUALIZACION Y/O DESARROLLO DE SISTEMAS.</p>	
<p>IDENTIFICACION DE USUSARIOS</p>	
<p>Nombre</p>	<p>Apellidos</p>
<p>Unidad o departamento</p>	<p>Jefe Directo</p>
<p>JUSTIFICACION DE SOLICITUD (Campo Obligatorio)</p>	
<p>Sello</p>	<p>_____</p> <p>Firma jefe de Departamento o Unidad</p>



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA UNIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA FACULTAD
MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL
SALVADOR.



Esquema de Cuestionario dirigido al personal docente que laboran dentro de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

Objetivo:

Conocer la opinión del sector docente sobre la "PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE".

Indicaciones: A continuación usted encontrará una serie de afirmaciones o proposiciones. Para responderlas lea cuidadosamente el enunciado y escoja la respuesta, marcando con una X la opción que considere conveniente según sea el caso.



PRIMERA PARTE DATOS GENERALES.

Nombre de la Unidad o Departamento:

Tiempo de ser docente en la Facultad: _____ años.

SEGUNDA PARTE.

1. En la Facultad no existe un manual de procedimientos para la Unidad que administre los Sistemas Informáticos.

- 1. Muy de acuerdo
- 2. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4. En Desacuerdo
- 5. Muy en desacuerdo

2. En caso de una pérdida o daño al equipo que se le brinda mantenimiento existe un responsable por dicho daño o pérdida.

- 5. Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2. En Desacuerdo
- 1. Muy en desacuerdo

3. Ante la ausencia de una unidad de sistemas informáticos no se hace un uso eficiente de los recursos informáticos de la Facultad

- 1. Muy de acuerdo
- 2. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4. En Desacuerdo
- 5. Muy en desacuerdo

4. Al crear un manual de procedimientos para la unidad de sistemas informáticos ayudaría a la homogeneización de los procesos

- 5. Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2. En Desacuerdo
- 1. Muy en desacuerdo

5. Como docente de la Facultad recibe capacitación sobre el manejo de programas implementados para el desarrollo de sus actividades laborales.

- 5. Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2. En Desacuerdo
- 1. Muy en desacuerdo



6. Las capacitaciones proporcionadas por la Facultad sobre los Sistemas Informáticos y redes de comunicación son por lo general muy buenas.

- 5. Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2. En Desacuerdo
- 1. Muy en desacuerdo

7. El equipo informático existente en su unidad o departamento, no cuenta con todos los accesorios necesarios para su óptimo funcionamiento

- 1. Muy de acuerdo
- 2. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4. En Desacuerdo
- 5. Muy en desacuerdo

8. La creación de un manual de procedimientos para la unidad de sistemas informáticos ayudaría a brindar mantenimiento correctivo y preventivo al equipo.

- 5. Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2. En Desacuerdo
- 1. Muy en desacuerdo

9. Es necesaria la creación de una Unidad junto con el manual de procedimientos que administre los sistemas informáticos en la Facultad.

5. Muy de acuerdo

4. De acuerdo

3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

2. En Desacuerdo

1. Muy en desacuerdo

10. La Asistencia técnica del equipo informático es uno de los servicios que debería prestar dicha unidad.

5. Muy de acuerdo

4. De acuerdo

3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

2. En Desacuerdo

1. Muy en desacuerdo

11. Dar un mantenimiento preventivo a los equipos informáticos alarga la vida útil de los mismos.

5. Muy de acuerdo

4. De acuerdo

3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

2. En Desacuerdo

1. Muy en desacuerdo



12. En su departamento o unidad existen demasiados usuarios para la escasa cantidad de computadoras.

1. Muy de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En Desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



PROPOSICIONES Y COMENTARIOS DEL SECTOR DOCENTE

1. En la Facultad no existe una Unidad que administre los Sistemas Informáticos.

Proposición negativa

Muy de acuerdo 1 2 3 4 5 Muy en desacuerdo

Con una calificación de 2.0, gran parte de la población docente está de acuerdo en que en la Facultad no existe una Unidad que administre los Sistemas Informáticos.

2. En caso de una pérdida o daño al equipo que se le brinda mantenimiento existe un responsable por dicho daño o pérdida.

Proposición positiva

Muy de acuerdo 5 4 3 2 1 Muy en desacuerdo

En esta proposición el sector docente opino que no existe quien sea responsable por un daño al equipo computacional, con una calificación 2.0.



3. Ante la ausencia de una unidad de sistemas informáticos no se hace un uso eficiente de los recursos informáticos de la Facultad.

Proposición negativa

Muy de acuerdo 1 2 3 4 5 Muy en desacuerdo

En dicha proposición, la población docente manifestó total acuerdo, por esta razón con una calificación de 2.0 se respalda la opinión del sector con relación a la proposición anteriormente descrita.

4. Al crear un manual de procedimientos para la unidad de sistemas informáticos ayudaría a la homogeneización de los procesos.

Proposición positiva

Muy de acuerdo 5 4 3 2 1 Muy en desacuerdo

Ante dicha proposición con una calificación de 10.0, la mayoría de los encuestados se encuentra muy de acuerdo,

puntualizando que el manual ayudaría a homogeneizar los procesos.

5. Como docente de la Facultad recibe capacitación sobre el manejo de programas implementados para el desarrollo de sus actividades laborales.

Proposición positiva

Muy de acuerdo $\frac{\quad}{5}$ $\frac{\quad}{4}$ $\frac{\quad}{3}$ $\frac{\quad}{2}$ $\frac{\quad}{1}$ Muy en desacuerdo

Con base en la puntuación obtenida que fue de 2.0, el sector docente manifiesta que no recibe capacitaciones sobre el manejo de programas para el desarrollo de actividades laborales.

6. Las capacitaciones proporcionadas por la Facultad sobre los Sistemas Informáticos y redes de comunicación son por lo general muy buenas.

Proposición positiva

Muy de acuerdo $\frac{\quad}{5}$ $\frac{\quad}{4}$ $\frac{\quad}{3}$ $\frac{\quad}{2}$ $\frac{\quad}{1}$ Muy en desacuerdo

Al igual que la anterior propuesta con una calificación de 2.0, la mayoría de los encuestados opina que al no recibir capacitaciones no pueden decir si son buenas las capacitaciones.

7. El equipo informático existente en su unidad o departamento, no cuenta con todos los accesorios necesarios para su óptimo funcionamiento.

Proposición negativa

Muy de acuerdo $\frac{\quad}{1}$ $\frac{\quad}{2}$ $\frac{\quad}{3}$ $\frac{\quad}{4}$ $\frac{\quad}{5}$ Muy en desacuerdo

Con una calificación de 4.0, el sector docente está de acuerdo con que no se cuenta con los accesorios para tener el óptimo desempeño del equipo computacional.

8. La creación de un manual de procedimientos para la unidad de sistemas informáticos ayudaría a brindar mantenimiento correctivo y preventivo al equipo.

Proposición positiva

Muy de acuerdo $\frac{\quad}{5}$ $\frac{\quad}{4}$ $\frac{\quad}{3}$ $\frac{\quad}{2}$ $\frac{\quad}{1}$ Muy en desacuerdo

Ante dicha proposición, con una calificación de 8.0 la mayoría de los encuestados se encuentra muy de acuerdo y consideran que es necesaria la creación de un manual ayudara a brindar mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.

9. Es necesaria la creación de una Unidad junto con el manual de procedimientos que administre los sistemas informáticos en la Facultad.

Proposición positiva

Muy de acuerdo $\frac{\quad}{5}$ $\frac{\quad}{4}$ $\frac{\quad}{3}$ $\frac{\quad}{2}$ $\frac{\quad}{1}$ Muy en desacuerdo

En la proposición la mayoría de los encuestados se encuentran muy de acuerdo con la idea de la creación de la unidad junto con el manual de procedimientos para administrar los sistemas informáticos en la Facultad, para respaldar lo anteriormente descrito, se obtuvo una calificación de 10.0.

10. La Asistencia técnica del equipo informático es uno de los servicios que debería prestar dicha unidad.

Proposición positiva

Muy de acuerdo $\frac{\quad}{5}$ $\frac{\quad}{4}$ $\frac{\quad}{3}$ $\frac{\quad}{2}$ $\frac{\quad}{1}$ Muy en desacuerdo

El sector docente manifestó estar de acuerdo sobre el hecho de que la asistencia técnica debería ser un servicio que tendría que prestar la unidad de sistemas computacionales, en donde se obtuvo una calificación de 8.0 y con esta puntuación consideran que son muy buenas.

11. Dar un mantenimiento preventivo a los equipos informáticos alarga la vida útil de los mismos.

Proposición positiva

Muy de acuerdo $\frac{\quad}{5}$ $\frac{\quad}{4}$ $\frac{\quad}{3}$ $\frac{\quad}{2}$ $\frac{\quad}{1}$ Muy en desacuerdo

Ante dicha proposición, con una calificación de 10.0 la mayoría de los encuestados se encuentra muy de acuerdo que al dar un mantenimiento preventivo a los equipos ayudaría a alargar su vida útil.



12. En su departamento o unidad existen demasiados usuarios para la escasa cantidad de computadoras.

Proposición negativa

Muy de acuerdo Muy en desacuerdo
 1 2 3 4 5

Ante dicha proposición, con una calificación de 2.0 la mayoría de los encuestados se encuentra muy de acuerdo que existen demasiados usuarios para la escasa cantidad de computadoras existentes.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS



“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR” .

Esquema de cuestionario dirigido al personal administrativo (Técnicos y Secretarías) que laboran dentro de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

Objetivo:

Conocer la opinión del sector administrativo sobre la “PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE” .

Indicaciones: A continuación usted encontrará una serie de afirmaciones o proposiciones. Para responderlas lea cuidadosamente el enunciado y escoja la respuesta, marcando con una X la opción que considere conveniente según sea el caso.



PRIMERA PARTE DATOS GENERALES.

Nombre de la Unidad o Departamento:

Cargo que desempeña en la Facultad:

SEGUNDA PARTE.

1. No conoce a qué persona o unidad acudir cuando se presenta algún problema en lo referente a su equipo informático.

- 1. Muy de acuerdo
- 2. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4. En Desacuerdo
- 5. Muy en desacuerdo

2. El personal capacitado para la solución de problemas en el área de informática se encuentra disperso en diversas unidades.

- 1. Muy de acuerdo
- 2. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4. En Desacuerdo
- 5. Muy en desacuerdo



3. En su unidad o departamento el equipo informático es el adecuado a las exigencias que implican los avances tecnológicos.

- 5. Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2. En Desacuerdo
- 1. Muy en desacuerdo

4. En la Facultad no existe un manual de procedimientos para la Unidad que administre los Sistemas Informáticos.

- 1. Muy de acuerdo
- 2. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4. En Desacuerdo
- 5. Muy en desacuerdo

5. En caso de una pérdida o daño al equipo que se le brinda mantenimiento existe un responsable por dicho daño o pérdida

- 5. Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2. En Desacuerdo
- 1. Muy en desacuerdo

6. Ante la ausencia de una unidad de sistemas informáticos no se hace un uso eficiente de los recursos informáticos de la Facultad

- 1. Muy de acuerdo
- 2. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4. En Desacuerdo
- 5. Muy en desacuerdo

7. Al crear un manual de procedimientos para la unidad de sistemas informáticos ayudaría a la homogeneización de los procesos.

- 5. Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2. En Desacuerdo
- 1. Muy en desacuerdo

8. Recibe capacitación sobre el manejo de programas implementados para el desarrollo de sus actividades laborales.

- 5. Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2. En Desacuerdo
- 1. Muy en desacuerdo

9. El equipo informático existente en su unidad o departamento, no cuenta con todos los accesorios necesarios para su óptimo funcionamiento.

- 1. Muy de acuerdo
- 2. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4. En Desacuerdo
- 5. Muy en desacuerdo

10. La creación de un manual de procedimientos para la unidad de sistemas informáticos ayudaría a brindar mantenimiento correctivo y preventivo al equipo.

- 5. Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2. En Desacuerdo
- 1. Muy en desacuerdo

11. Es necesaria la creación de una Unidad junto con el manual de procedimientos que administre los sistemas informáticos en la Facultad.

- 5. Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2. En Desacuerdo
- 1. Muy en desacuerdo

12. La Asistencia técnica del equipo informático es uno de los servicios que debería prestar dicha unidad.

- 5. Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2. En Desacuerdo
- 1. Muy en desacuerdo

13. Mantener un nivel adecuado de inventario del equipo informático es una de las funciones dela Administración de Sistemas Informáticos.

- 5. Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2. En Desacuerdo
- 1. Muy en desacuerdo



14. Al existir un manual de procedimientos par a la unidad de sistemas informáticos los procesos académicos se optimizarían

5. Muy de acuerdo

4. De acuerdo

3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

2. En Desacuerdo

1. Muy en desacuerdo

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

PROPOSICIONES Y COMENTARIOS DEL SECTOR ADMINISTRATIVO

1) No conoce a qué persona o unidad acudir cuando se presenta algún problema en lo referente a su equipo informático.

Proposiciones Negativas:

Muy de acuerdo 1 2 3 4 5 Muy en desacuerdo

En esta proposición, la mayoría de las personas a las que se les administro el cuestionario, si conocen a que persona acudir al momento de un desperfecto en su equipo. Obteniendo así una calificación de 8.0.

2) El personal capacitado para la solución de problemas en el área de informática se encuentra disperso en diversas unidades.

Proposiciones Negativas:

Muy de acuerdo 1 2 3 4 5 Muy en desacuerdo

La mayoría de personas encuestadas consideran que el personal capacitado para la solución de problemas no se encuentra disperso en distintas unidades, en este caso la calificación que se obtuvo fue de 10.0.



3) En su unidad o departamento el equipo informático es el adecuado a las exigencias que implican los avances tecnológicos.

Proposiciones Positivas:

Muy de acuerdo 5 4 3 2 1 Muy en desacuerdo

Del personal administrativo al cual se le administro el cuestionario, catorce personas consideran que en su departamento o unidad no existe el equipo computacional adecuado. Por lo tanto a esta proposición se le califica con 4.0.

4) En la Facultad no existe un manual de procedimientos para la Unidad que administre los Sistemas Informáticos.

Proposiciones Negativas:

Muy de acuerdo 1 2 3 4 5 Muy en desacuerdo



De treinta y siete personas encuestadas, dieciocho de estas consideran que no se cuenta con un manual de procedimientos para la Unidad. Dándole así, a esta proposición una calificación de 4.0.

5) En caso de una pérdida o daño al equipo que se le brinda mantenimiento existe un responsable por dicho daño o pérdida

Proposiciones Positivas:

Muy de acuerdo $\frac{\quad}{5}$ $\frac{\quad}{4}$ $\frac{\quad}{3}$ $\frac{\quad}{2}$ $\frac{\quad}{1}$ Muy en desacuerdo

La mayoría de encuestados opinan que no existe a quien acudir en caso de un daño al equipo computacional, proporcionando una calificación de 4.0.

6) Ante la ausencia de una unidad de sistemas informáticos no se hace un uso eficiente de los recursos informáticos de la Facultad



Proposiciones Negativas:

Muy de acuerdo 1 2 3 4 5 Muy en desacuerdo

Según los resultados obtenidos la calificación fue de 2.0, debido a que las personas consideran que no se hace el uso eficiente de los recursos de la Facultad.

7) Al crear un manual de procedimientos para la unidad de sistemas informáticos ayudaría a la homogeneización de los procesos.

Proposiciones Positivas:

Muy de acuerdo 5 4 3 2 1 Muy en desacuerdo

La mayoría de las personas a las que se les administro el cuestionario, están muy de acuerdo sobre el hecho de crear un Manual de Procedimientos ayudaría a homogeneizar los procesos. Obteniendo así una calificación de 10.0.



8) Recibe capacitación sobre el manejo de programas implementados para el desarrollo de sus actividades laborales.

Proposiciones Positivas:

Muy de acuerdo 5 4 3 2 1 Muy en desacuerdo

De treinta y siete personas encuestadas, doce de estas consideran que no reciben capacitación alguna sobre el manejo de programas. Obteniendo como resultado una calificación de 2.0.

9) El equipo informático existente en su unidad o departamento, no cuenta con todos los accesorios necesarios para su óptimo funcionamiento.

Proposiciones Negativas:

Muy de acuerdo 1 2 3 4 5 Muy en desacuerdo

La mayoría de personas encuestadas piensan que en su unidad no cuentan con todos los accesorios necesarios para su óptimo desempeño, de esta manera se le da una calificación de 4.0.

10) La creación de un manual de procedimientos para la unidad de sistemas informáticos ayudaría a brindar mantenimiento correctivo y preventivo al equipo.

Proposiciones Positivas:

Muy de acuerdo 5 4 3 2 1 Muy en desacuerdo

En lo relativo a esta proposición las personas respondieron que están muy acuerdo en que el Manual para la Unidad ayudaría a brindar mantenimiento preventivo y correctivo al equipo, por tal razón se obtuvo una calificación de 10.0.

11) Es necesaria la creación de una Unidad junto con el manual de procedimientos que administre los sistemas informáticos en la Facultad.



Proposiciones Positivas:

Muy de acuerdo 5 4 3 2 1 Muy en desacuerdo

La mayoría de personas consideran necesaria y de suma importancia la creación de una Unidad que administre los sistemas informáticos, obteniéndose de esta manera una calificación alta de 10.0.

12) La Asistencia técnica del equipo informático es uno de los servicios que debería prestar dicha unidad.

Proposiciones Positivas:

Muy de acuerdo 5 4 3 2 1 Muy en desacuerdo

Según los resultados obtenidos la calificación fue de 10.0, debido a que las personas están muy de acuerdo en que la asistencia técnica es uno de los servicios que debe prestar la unidad.



13) Mantener un nivel adecuado de inventario del equipo informático es una de las funciones de la Administración de Sistemas Informáticos.

Proposiciones Positivas:

Muy de acuerdo 5 4 3 2 1 Muy en desacuerdo

En lo relativo a esta proposición las personas respondieron que están de acuerdo en que dentro de las funciones que debe tener la unidad es mantener un nivel adecuado de inventario del equipo informático, la calificación de esta proposición fue de 8.0.

14) Al existir un manual de procedimientos para la unidad de sistemas informáticos los procesos académicos se optimizarían

Proposiciones Positivas:

Muy de acuerdo 5 4 3 2 1 Muy en desacuerdo



Los resultados obtenidos en la investigación la calificación fueron de 10.0, debido a que las personas creen que los procesos académicos estuvieran en un funcionamiento óptimo.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS



“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR” .

CUESTIONARIO DIRIGIDO A ESTUDIANTES .

Objetivo:

Conocer la opinión del sector estudiantil sobre la “PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR” .

Indicaciones: A continuación usted encontrará un cuestionario que consta de 12 afirmaciones o proposiciones. Solo le tomara un aproximado de 12 minutos. Para contestarlas lea cuidadosamente el enunciado y elija la alternativa que sintetice mejor su respuesta, marcándola con una X.



PRIMERA PARTE DATOS GENERALES.

Carrera que estudia actualmente:

Nivel de estudio:

SEGUNDA PARTE.

1. Como usuario de los servicios on-line de la Facultad se me presentan inconvenientes al utilizarlos.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

2. Las maquinas en los centros de cómputo están actualizadas con los software de vanguardia.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

3. Los equipos informáticos en los centros de cómputo están libres de virus.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

4. Las redes inalámbricas en la Facultad prestan un servicio de internet muy lento.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

5. Cuando realizo trámites académicos que requieren de sistemas informáticos, se me brinda un servicio eficiente.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

6. Ingreso a mi expediente on-line sin ningún tipo de problemas.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

7. Cuando requiero de los servicios de los centros de cómputo para realizar tareas académicas el equipo de informática es insuficiente.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

8. Como estudiante en la Facultad se me brinda capacitación sobre el área de informática de manera extracurricular.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

9. Conozco a quien dirigirme al momento de prestar equipo multimedia.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

10. Desconfío del sistema que utilizan en la Facultad para llevar mi registro académico.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

11. La información en mi expediente es la misma al consultarlo más de una vez.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

12. Las redes inalámbricas con servicio de internet no tienen cobertura en toda la Facultad.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

13. ¿Qué opinión le merece el hecho de que exista una Unidad que administre los Sistemas Informáticos y Redes de comunicación en la Facultad?

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

PROPOCIONES Y COMENTARIOS DEL SECTOR ESTUDIANTIL

Los ítems 2, 4, 6, 8 y 9 son positivos, para el caso de los ítems 1, 3, 5, 7, 10, 11 y 12 son negativos; Para el análisis de cada una de las afirmaciones o proposiciones se utilizará la escala de Likert, tal como se explicó en el capítulo III.

PROPOSICIÓN O AFIRMACIÓN 1:

Cómo usuario de los servicios on-line de la Facultad se me presentan inconvenientes al utilizarlos.

Siempre

1 2 3 4 5

Nunca

Comentario:

La mayor parte de los encuestados consideran que algunas veces los servicios on-line de la Facultad presentan una serie de inconvenientes al momento de utilizarlos, obteniendo para el caso de este ítem una calificación de 6.0.

PROPOSICIÓN O AFIRMACIÓN 2:

Las maquinas en los centros de cómputo están actualizadas con los software de vanguardia.

Siempre

5 4 3 2 1

Nunca

Comentario:

En este caso la mayoría de personas consideran que casi nunca los equipos están actualizados con los software de vanguardia, obteniendo este ítem una calificación de 4.0.

PROPOSICIÓN O AFIRMACIÓN 3:

Los equipos informáticos en los centros de cómputo están libres de virus.

Siempre

1 2 3 4 5

Nunca

Comentario:

La mayor parte de los encuestados consideran que siempre los equipos computacionales contiene algún tipo de



virus, obteniendo para el caso de este ítem una calificación de 2.0.

PROPOSICIÓN O AFIRMACIÓN 4:

Las redes inalámbricas en la Facultad prestan un servicio de internet muy lento.

Siempre

5 4 3 2 1

Nunca

Comentario:

En este caso la mayoría de personas consideran que casi siempre el servicio de internet es muy lento, obteniendo este ítem una calificación de 4.0.

PROPOSICIÓN O AFIRMACIÓN 5:

Cuándo realizo trámites académicos que requieren de sistemas informáticos, se me brinda un servicio eficiente.

Siempre

1 2 3 4 5

Nunca



Comentario:

La mayor parte de los encuestados manifestó que algunas veces si se les brinda un servicio eficiente, obteniendo para el caso de este ítem una calificación de 6.0.

PROPOSICIÓN O AFIRMACIÓN 6:

Ingreso a mi expediente on-line sin ningún tipo de problemas.

Siempre

5 4 3 2 1

Nunca

Comentario:

En este caso la gran mayoría de personas coinciden que siempre ingresan sin ningún tipo de problema a su expediente on-line, obteniendo este ítem una calificación de 10.0.

PROPOSICIÓN O AFIRMACIÓN 7:

Cuando requiero de los servicios de los centros de cómputo para realizar tareas académicas el equipo de informática es insuficiente.



Siempre

1 2 3 4 5

Nunca

Comentario:

La mayoría de los estudiantes encuestados manifestó que muy pocas veces no encuentran ningún equipo cuando lo solicitan, por lo que este ítem obtuvo una calificación de 8.0.

PROPOSICIÓN O AFIRMACIÓN 8:

Como estudiante en la Facultad se me brinda capacitación sobre el área de informática de manera extracurricular.

Siempre

5 4 3 2 1

Nunca

Comentario:

En este caso la mayoría de personas coinciden con que son muy pocas la veces en que se le ha brindado algún tipo de capacitación sobre el área de informática, obteniendo este ítem una calificación de 4.0.



PROPOSICIÓN O AFIRMACIÓN 9:

Conozco a quien dirigirme al momento de prestar equipo multimedia.

Siempre

5 4 3 2 1

Nunca

Comentario:

Para este caso la mayor parte de personas dicen que siempre saben a quién dirigirse al momento de prestar el equipo multimedia, obteniendo este ítem una calificación de 10.0.

PROPOSICIÓN O AFIRMACIÓN 10:

Desconfío del sistema que utilizan en la facultad para llevar mi registro académico.

Siempre

1 2 3 4 5

Nunca

Comentario:

La mayoría de los estudiantes encuestados manifestó que siempre desconfían del sistema que utilizan en la facultad para llevar sus registros académicos, por lo que este ítem obtuvo una calificación de 2.0 siendo este

desfavorable para la facultad sobre la percepción que los estudiantes tienen del sistema.

PROPOSICIÓN O AFIRMACIÓN 11:

La información en mi expediente es la misma al consultarlo más de una vez.

Siempre

1 2 3 4 5

Nunca

Comentario:

La mayor parte de los estudiantes encuestados dicen que cuando ingresan a su expediente en línea más de una vez en el mismo día la información siempre es la misma, obteniendo este ítem una calificación de 10.0.

PROPOSICIÓN O AFIRMACIÓN 12:

Las redes inalámbricas con servicio de internet no tienen cobertura en toda la Facultad.

Siempre

1 2 3 4 5

Nunca



Comentario:

Para este caso la mayoría de personas dicen que siempre se da el problema de no tener cobertura en toda la Facultad el servicio de internet, obteniendo este ítem una calificación de 2.0 lo que no es favorable para la Facultad en cuanto a este ítem.