



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
Facultad de Contaduría y Administración Campus I



**“PROPUESTA DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN COMO
ESTRATÉGIA PARA EFICIENTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO
EN EL CENTRO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA EN LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS”**

TESIS

Que para obtener el grado de Maestra en Administración con Terminal en
Administración Pública

Presenta:

Itzel Alejandra Gómez Torres A140537

DIRECTORA DE TESIS

Dra. Joselyne Guadalupe Pérez Hernández

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; a 07 de noviembre del 2023



COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; 16 de octubre de 2023
Oficio No. D/CIP/TIP/162/2023.

ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE EMPASTADO

**C. ITZEL ALEJANDRA GÓMEZ TORRES
CANDIDATA AL GRADO DE MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN
CON TERMINAL EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.
PRESENTE**

Por este medio me permito informarle que se AUTORIZA la impresión de su tesis titulada: **PROPUESTA DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN COMO ESTRATEGIA PARA EFICIENTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS**. Toda vez que ha sido liberada según oficio sin número, de fecha enero 09 de 2023, suscrito por la Dra. Joselyne Guadalupe Pérez Hernández, Directora de la tesis mencionada.

Cabe mencionar que se ha constatado que ha cumplido con los procedimientos administrativos y académicos relacionados con la modalidad de evaluación propuesta, conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Investigación y Posgrado y de Evaluación Profesional para los egresados de la Universidad, así como con el Plan de Estudios correspondiente.

Atentamente

"POR LA CONCIENCIA DE LA NECESIDAD DE SERVIR"

**Dr. Hugo Adrián Pizaña Vides
Encargado de la Coordinación de Investigación y Posgrado**



C.c.p. Archivo Minutario
*HAPV/ssg





Código: FO-113-05-05

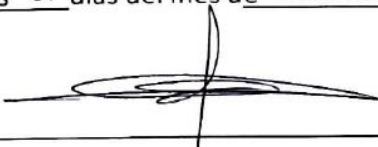
Revisión: 0

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS DE TÍTULO Y/O GRADO.

El (la) suscrito (a) Itzel Alejandra Gómez Torres
Autor (a) de la tesis bajo el título de "Propuesta de un Manual de Organización como estrategia para Eficientar la Calidad del Servicio en el Centro de Educación a Distancia en la Universidad Autónoma de Chiapas"
presentada y aprobada en el año 20 23 como requisito para obtener el título o grado de Maestra en administración con terminal en administración pública, autorizo licencia a la Dirección del Sistema de Bibliotecas Universidad Autónoma de Chiapas (SIBI-UNACH), para que realice la difusión de la creación intelectual mencionada, con fines académicos para su consulta, reproducción parcial y/o total, citando la fuente, que contribuya a la divulgación del conocimiento humanístico, científico, tecnológico y de innovación que se produce en la Universidad, mediante la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Consulta del trabajo de título o de grado a través de la Biblioteca Digital de Tesis (BIDITE) del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de Chiapas (SIBI-UNACH) que incluye tesis de pregrado de todos los programas educativos de la Universidad, así como de los posgrados no registrados ni reconocidos en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad del CONACYT.
- En el caso de tratarse de tesis de maestría y/o doctorado de programas educativos que sí se encuentren registrados y reconocidos en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC) del Consejo Nacional del Ciencia y Tecnología (CONACYT), podrán consultarse en el Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de Chiapas (RIUNACH).

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; a los 07 días del mes de noviembre del año 20 23.



L.G.T. Itzel Alejandra Gómez Torres
Nombre y firma del Tesista o Tesistas

ÍNDICE

Introducción.....	I
Capítulo I Problematización del objeto de estudio	1
1.1 Planteamiento del problema de investigación	1
1.2 Objetivos de investigación.....	3
1.2.1 Objetivo general	3
1.2.2 Objetivos específicos.....	3
1.3 Justificación de la investigación	4
1.4 Delimitación de espacial y temporal.....	4
Capítulo II. Marco teórico referencial.....	5
2.1 La organización y su estructura administrativa	5
2.1.1 Conceptualización y técnicas de las organizaciones.....	5
2.1.2 Teorías sobre la organización.....	7
2.1.3 Importancia de organizar.....	8
2.1.4 Estructura organizacional	8
2.1.5 Comportamiento organizacional	8
2.2 Manuales administrativos	9
2.2.1 Conceptualización de manuales administrativos.	9
2.2.2 Objetivos	10
2.2.3 Importancia.....	10

2.2.4 Clasificación básica.....	11
2.2.5 Procedimientos para la elaboración de manuales.	13
2.3 Manual de organización.....	16
2.3.1 Concepto y objetivo.....	16
2.3.2 Clasificación según su área de aplicación.....	17
2.3.3 Contenido del manual.....	18
2.3.4 Etapas para su elaboración	19
2.4 Calidad del servicio	19
2.4.1 Conceptualización de calidad en el servicio	19
2.4.2 Importancia de la calidad en el servicio	20
2.4.3 Características de la calidad en el servicio.....	20
2.4.4 Satisfacción del cliente.....	21
Capítulo III Contextualización del objeto de estudio	21
3.1 Universidad Autónoma de Chiapas	21
3.1.1 Antecedentes	21
3.1.2 Misión.....	22
3.1.3 Visión	22
3.1.4 Estructura organizacional	23
3.1.5 Marco jurídico y normatividad de la UNACH.....	23
3.2 Coordinación General de Universidad Virtual	25
3.2.1 Antecedentes	25
3.2.2 Misión.....	26

3.2.3 Visión	26
3.2.4 Organigrama	27
3.3 Centro de Educación a Distancia	27
3.3.1 Antecedentes	27
3.3.2 Misión	28
3.3.3 Visión	28
Capítulo IV Abordaje metodológico de la investigación	29
4.1 Definición del enfoque de investigación	29
4.2 Formulación de la hipótesis de investigación	31
4.3 Muestra o población a estudiar	33
4.4 Técnicas de recopilación de la información	35
4.5 Diseño de instrumentos de la investigación	36
4.6 Análisis e interpretación de resultados	38
Capítulo V Propuesta, conclusión y recomendación	40
5.1 Propuesta de solución (Manual de organización)	40
5.2. Conclusión y recomendación	62
Fuentes de información	63

Agradecimientos

A Dios, por ser mi fortaleza y brindarme a las personas correctas en mi camino.

A mis padres, mamá gracias por tu amor, paciencia, apoyo y soporte incondicional, por no soltar mi mano y estar 24/7 para mí, papá gracias por estar a mi lado y apoyarme.

A mi Victoria, mi primer amor te has convertido en el motor de mi vida que me inspira a ser mejor persona. ¡Te amo mi pequeña!

A mis abuelos, hermanos, tías y primos, Gracias por sus porras y apoyo, a mi pareja y compañero de aventuras gracias por estar para mí y acompañarme a subir este escalón.

A mi ángel en el cielo Noel Torres porque desde donde tú estás sé que me sigues apoyando, gracias por hacerte presente de una y mil formas.

A mi asesora, mi querida Dra. Joselyne infinitas gracias por su asesoría, guía, apoyo, cariño y sobre todo por jamás dejarme sola en este proceso, para usted tengo agradecimiento infinito.

A mis amigos por poner un granito de arena y de su experiencia laboral sobre el tema que se abordara en esta tesis

A mis docentes por todo el conocimiento adquirido, por regalarme de su experiencia esperando poder ponerla en práctica de la mejor manera.

Introducción

El Centro de Educación a Distancia de la Coordinación General de Universidad Virtual actualmente está compuesto por cinco departamentos, mismos que albergan diferentes procesos algunos con comunicación directa con la comunidad docente y otros que infieren en el aprendizaje de los estudiantes de la modalidad presencial, mixta o a distancia, contribuyendo cuando es necesario en los procesos de acreditación o reacreditación de las ocho licenciaturas a distancia que se ofertan, desde este punto es donde se parte para crear la propuesta de un manual de organización.

Por lo tanto, en el primer capítulo se establece el planteamiento del problema, y la pregunta detonante de esta investigación, se determina el objetivo general, objetivos específicos y la justificación del tema; posteriormente, este capítulo indica la delimitación espacial y temporal en que se llevó a cabo la realización de la investigación.

En el segundo capítulo se aborda el marco teórico referencial, identificando así los temas que ayudaran a la investigación del objeto de estudio, se incluyen diferentes conceptualizaciones que hay sobre los temas, así como los antecedentes, tipos o clasificaciones que están vigentes, la importancia de los manuales administrativos, así como la importancia que estos tienen para poder dar un buen servicio al cliente dentro de la organización.

En el tercer capítulo se visualiza la contextualización del objeto de estudio en relación con el manual de organización del Centro de Educación a Distancia, ya que se desarrollará la metodología de la investigación, donde se estipula la definición del tipo de investigación que se realiza, la hipótesis que se pretende comprobar, el universo que se determinó para aplicar las diversas técnicas de recopilación de información.

El cuarto capítulo es sobre el abordaje metodológico de la investigación que tiene como contenido lo referente a la formulación de la hipótesis, los instrumentos de investigación que serán utilizados en su aplicación y dando los resultados más reales.

El quinto capítulo contendrá las conclusiones, recomendaciones y propuestas para eficientar la calidad del servicio en el Centro de Educación a Distancia en la Universidad Autónoma de Chiapas a través de la propuesta de un manual de organización.

Capítulo I Problematicación del objeto de estudio

1.1 Planteamiento del problema de investigación

Las organizaciones están compuestas de individuos o grupos en vistas a conseguir ciertos fines y objetivos, por medio de funciones diferenciadas que se procura que estén racionalmente coordinadas y dirigidas y con una cierta continuidad a través del tiempo de acuerdo con Porter, Lawler & Hackman (1975), por lo antes mencionado todas tienen la necesidad de alcanzar objetivos que les permitan ofrecer los servicios con calidad y seguridad, no solo a sus clientes externos sino también a sus clientes internos, es decir a su recurso humano ya que el hecho de que los trabajadores de dichas organizaciones se sientan satisfechos con lo que hacen, motivados, recompensados y parte importante para el logro de los objetivos, permitirá que se desempeñen de manera óptima y permita alcanzar dichos objetivos de manera eficiente.

Continuando con la definición de manuales administrativos Hernández (2014) plantea que es un documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización. Es un compendio, una colección de textos seleccionados y fácilmente localizables. El manual debe describir con detalle los trámites, indicando quién tiene que efectuarlos y cómo. Debe ser objeto de estudio, planeamiento y descripción adecuada, los métodos de trabajo, el equipo y materiales empleados, por otro lado para Rodríguez (1996) los manuales de organización exponen con detalle la estructura organizacional de la empresa, señalando los puestos y la relación que existe entre ellos, explican la jerarquía, los grados de responsabilidad, las funciones y actividades de las unidades orgánicas de la empresa, así mismo por lo general contienen gráficas de organización y descripción de puesto; En un Manual de Organización se encuentra la estructura organizacional o también conocida como organigrama, así como la descripción de funciones de cada uno de los puestos que componen a la organización u empresa, algunos incluyen la descripción a detalle de cada puesto, así como el perfil de ingreso y los indicadores que llevan a una adecuada evaluación. por lo antes necesario, se hace mucho más necesario tener este tipo de documentos, no solo porque todas las certificaciones de calidad (ISO, NMX, entre otras), lo requiera, sino porque su uso

interno y diario minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden, etc.

La efectividad de la organización y el logro de sus objetivos se pueden aumentar al intentar comprender cómo los individuos, los grupos y la estructura organizacional afectan el comportamiento dentro de la organización. Este comportamiento surge de la cultura organizacional, la cual se define como los hábitos, creencias, valores y tradiciones propios de cada organización. Por ello, analizar todos los factores implicados en este comportamiento y corregir los errores que impidan a la organización alcanzar sus objetivos, según Daft (2007).

El término organización escolar hace referencia tanto a una comunidad educativa, junto a las normas, procedimiento administrativo y sistema de control necesarios para su funcionamiento, García (1997) define la Organización Escolar como “el estudio científico de las instituciones educativas y de la adecuada y ordenada gestión de los elementos que la integran para favorecer los aprendizajes y propiciar la educación”.

La Universidad Autónoma de Chiapas es una institución educativa que cuenta con diversas áreas lo que permite que cada una de ellas cuenten con su propia estructura de organización reflejada en un manual de Organización, siendo el manual anteriormente mencionado una de las herramientas de vital importancia, ya que mediante este manual se presenta la visión en conjunto de la estructura de la universidad, esto se logra en conjunto con la Dirección General de Planeación y la Dirección de Gestión de la Calidad.

Ante la contingencia sanitaria SARS-Cov2. la Universidad Autónoma de Chiapas se vio en la necesidad de adaptar los programas educativos de licenciatura, posgrado, así como los diversos cursos ofertados de manera presencial a la modalidad a distancia, en ese tenor las actividades del Centro de Educación a Distancia (CEDUCAD) aumentaron pues se comenzó

a atender a toda comunidad universitaria como aspirantes, alumnos, personal docente y administrativo. de este punto es de donde parte proponer un Manual de organización para poder fijar una organización adecuada dentro de la estructura del centro y su personal y así poder brindarles a los usuarios un calidad y eficiencia dentro del servicio prestado, por lo anterior se establece la pregunta de investigación ¿De qué manera se definen los puestos y funciones del personal del Centro de educación a Distancia de la Universidad Autónoma de Chiapas? con la finalidad de brindar un mejor servicio a los usuario que dará pauta a establecer los objetivos.

1.2 Objetivos de investigación

De acuerdo con Sampieri (1998), los objetivos deben expresarse con claridad para evitar posibles desviaciones en el proceso de investigación y deben ser susceptibles de alcanzarse pues serán las guías del estudio y durante todo el desarrollo de este deben tenerse presentes.

1.2.1 Objetivo general

Proponer un manual de organización al Centro de Educación a Distancia de la Universidad Autónoma de Chiapas, para definir los puestos y funciones de su personal con la finalidad de brindar un mejor servicio a los usuarios y de esta manera se puedan optimizar las funciones.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar los departamentos y áreas que integran el CEDUCAD para reconocer las funciones y actividades que realizan.
- Analizar las actividades generales y específicas de cada departamento y área para determinar la importancia de cada uno de ellos y evitar duplicidad de funciones.
- Elaborar un manual de organización que permita el funcionamiento adecuado, optimice recursos y de esta manera se brinde calidad en el servicio.

1.3 Justificación de la investigación

Para Krauss (1977) un manual de organización es: "Un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo".

Aplicar una estrategia basada en la gestión de relaciones con el cliente (CRM), para Bosé (2002) CRM se define como "la integración de tecnologías y los procesos de negocios usados para satisfacer las necesidades de los clientes durante cualquier interacción con los mismos", constituyendo así la integración de varios procesos y tecnologías para que esta sea exitosa, la cual puede ser una realidad de fácil aplicación si se cuenta con un Centro de Contacto interactivo y un plan estratégico definido.

De acuerdo con lo antes mencionado la universidad al ser una dependencia de gran prestigio y por tener planes de estudios certificados por diferentes instancias nacionales e internacionales es de suma importancia tener definidas las actividades que cada instancia realiza.

La propuesta de esta investigación es el uso de un manual de organización el cual permite definir el lineamiento para un óptimo desarrollo de los colaboradores del Centro de Educación a Distancia, por lo que es necesario como una herramienta que apoye a mejorar sus funciones contribuyendo a la eficiencia y calidad en sus servicios.

1.4 Delimitación de espacial y temporal

Durante el periodo rectoral del Dr. Jaime Vals Esponda basados en el acuerdo de creación de la Coordinación General de Universidad Virtual en el año 2011, se designa la organización encargada de supervisar y crear programas académicos en entornos no escolares (a distancia) y utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación como base dando así al

inicio de actividades del Centro de Educación Continua y a Distancia ofreciendo servicios educativos de calidad, equidad y pertinencia.

Por lo tanto, esta investigación se realiza en el periodo comprendido de agosto del año 2021 a septiembre de del año 2022 en el Centro de Educación a Distancia mismo que se encuentra ubicado dentro de las instalaciones de Ciudad Universitaria perteneciente a la Universidad Autónoma de Chiapas en el municipio de Tuxtla Gutiérrez.

Fotografía 1: Edificio del Centro de Educación a Distancia, Ciudad Universitaria.



Edificio Centro de Educación a Distancia.
Fuente: Gómez, (marzo 2022)

Capítulo II. Marco teórico referencial

2.1 La organización y su estructura administrativa

2.1.1 Conceptualización y técnicas de las organizaciones.

Para León (1985), “una organización es en el sentido más amplio de la palabra una organización, aquella que se construye y reconstruye para alcanzar objetivos específicos”.

Esto significa que una organización tiene un propósito definido, se realiza planificación para alcanzar diversos objetivos, y se reestructura y redefine a medida que se logran los objetivos propuestos o se descubren mejores medios para alcanzarlos con menor costo y esfuerzo. De esta manera, una organización nunca es una unidad terminada sino un organismo social vivo y cambiante influenciado por su entorno.

Según Koontz y Weihrich (1997), Se define como el proceso de identificar, clasificar y asignar un conjunto de actividades que son necesarias para lograr un conjunto de metas, asignando un grupo de actividades a un administrador que tiene la autoridad necesaria, delegando, coordinando y creando una estructura organizacional. el término "organización" tiene múltiples significados; para algunos, se refiere a las tareas de cada participante. Lo asocian con todo el marco de interacciones interpersonales y culturales. todo el marco de interacciones interpersonales y culturales. Por otro lado, la palabra "organización" evoca imágenes de una estructura jerárquica con roles definidos.

Mancebo del Castillo (1992) menciona que muchas escuelas de la filosofía administrativa, así como los doce componentes de una organización que uno encuentra: individuo, incentivo, entorno, liderazgo, comunicación, conflicto, poder, cambio, toma de decisiones, participación y eficiencia.

2.1.2 Teorías sobre la organización

Imagen 1: Enfoque de las teorías de las organizaciones



Fuente: Elaboración propia basada en el autor Fredric Jablin. Estudio de la comunicación organizacional: Su evolución y su futuro.

En la primera fase de la historia, que abarcó aproximadamente entre 1900 y 1930, la atención se centró en la estructura organizativa misma, incluyendo cómo se dividía el trabajo, quién debería estar en cada nivel jerárquico, qué funciones debían realizarse y el tamaño y la forma de la organización como tal, así como el número de empleados.

La tarea principal era utilizar la selección e instrucción científica para conectar los esfuerzos del grupo con un objetivo compartido. Los principales defensores son Taylor, Gantt, Weber y Fayol, quienes contribuyeron con sus ideas por separado y colectivamente para formar lo que ahora se conoce como la Teoría Clásica de la Organización.

Hubo una segunda fase histórica en la que se priorizaron las necesidades de las personas, psicológicas y sociales. Esto incluía sus relaciones interpersonales, los diversos roles que desempeñaban dentro de la organización y cómo contribuían al logro de las metas. Trabajaron ideas relacionadas con la cooperación, actitudes, personalidad, liderazgo, motivación y satisfacción de necesidades, a la cooperación, actitudes, personalidad, liderazgo, motivación y satisfacción de necesidades. El objetivo principal era aumentar la productividad motivando y satisfaciendo a su fuerza laboral.

2.1.3 Importancia de organizar

Para Agustín Reyes Ponce, la estructura de las relaciones entre los niveles, funciones y actividades de los componentes humanos y materiales de un organismo social es lo que hace que una organización funcione de la manera más eficiente posible dentro de los planes y objetivos dados.

2.1.4 Estructura organizacional

Al organizarse, los directivos deben tener en cuenta dos tipos de factores, hay que especificar primero los objetivos de organización, sus estrategias para lograr esos objetivos, y capacidad para llevar a cabo esas estrategias. deben tener en cuenta el estado actual de las cosas y la trayectoria prevista de la organización, lo que significa que deben tomar disposiciones para circunstancias imprevistas. conduce a la primera etapa de la organización, que se llama diseño organizacional. La disposición particular de las relaciones que resulta de este proceso se conoce como estructura organizacional.

2.1.5 Comportamiento organizacional

El comportamiento estudia cómo los individuos, los grupos y el entorno influyen en el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, con el objetivo de aumentar la eficacia de las actividades de la organización.

La conducta es una disciplina que combina aportes de diversas disciplinas basadas en la conducta como la psicología, la antropología, la sociología y las ciencias políticas, entre otras. Son variables dependientes e independientes en el estudio del comportamiento organizacional.

La conducta es una disciplina que combina aportes de diversas disciplinas basadas en la conducta como la psicología, la antropología, la sociología y las ciencias políticas, entre otras. Son variables dependientes e independientes en el estudio del comportamiento organizacional.

Las variables dependientes que menciona Stephen P. Robbins (2017) son:

- Productividad. - La empresa es productiva si entiende que hay que tener eficacia (logro de metas) y ser eficiente (que la eficacia vaya de la mano del bajo costo) al mismo tiempo.
- Ausentismo. - Toda empresa debe mantener bajo el ausentismo dentro de sus filas porque este factor modifica de gran manera los costos, no cabe duda que la empresa no podrá llegar a sus metas si la gente no va a trabajar.
- Satisfacción en el trabajo. - que la cantidad de recompensa que el trabajador recibe por su esfuerzo sea equilibrada y que los mismos empleados se sientan conformes y estén convencidos que es eso lo que ellos merecen.

2.2 Manuales administrativos

2.2.1 Conceptualización de manuales administrativos.

Los manuales son una de las mejores herramientas administrativas porque le permiten a cualquier organización normalizar su operación, esto según Álvarez (1996). Se tiene en cuenta que son un método de comunicación altamente especializado que requiere habilidades de comunicación estructuradas en pasos simples y lógicos.

Según Orozco (1996) autor del libro “Análisis administrativo técnicas y métodos”, señala que: Un manual administrativo es un documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización. Da a conocer que es un compendio de textos de fácil acceso. Los procedimientos deben describirse a detalle en el manual, incluyendo quién es responsable de llevarlos a cabo y cómo, así como los métodos

de trabajo y materiales utilizados deben ser objeto de investigación, planificación y descripción adecuada.

2.2.2 Objetivos

Los manuales de procedimientos definen las funciones y se asignan a una unidad administrativa delimitando responsabilidades, con el fin de evitar la duplicidad de las actividades o el omitir alguna de ellas. Los principales objetivos de los manuales de procedimientos son:

- Contribuir a que las actividades se hagan correctamente en base a los lineamientos registrados o el estándar.
- Ayudar en la optimización de los recursos, ya sea tiempo, esfuerzo con la no repetición de alguna instrucción.
- Reclutar y seleccionar es más sencillo al tener claro los requerimientos de la actividad.
- Coordinar la elaboración, revisión, aprobación, publicación y aplicación de este.
- Diferenciar las responsabilidades de cada unidad o puesto de trabajo.
- Servir como vehículo de orientación e información para los que interactúan dentro de la organización.

La formalización es una táctica Valencia que sugiere (2012) sugiere para el crecimiento de organizaciones de todas las formas y tamaños.

2.2.3 Importancia

Para Múnera (2002), un manual es la forma en la cual se gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa, mecanismos mediante los cuales se pueda aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la organización.

El uso de los manuales como instrumentos administrativos permite que una Institución cumpla con la función de interés público y se emprenda en actividades y procesos que tengan que documentar, llevando así una administración más sistematizada.

Se debe considerar el uso de los manuales de organización para el uso de una institución, ya que cada institución tiene funciones en particular, esto ayudaría a mantener un mejor funcionamiento de las operaciones y ejecuciones, las cuales ayudan a cumplir con las acciones generales de toda una organización.

Es necesario que cada empleado conozca este manual desde su inicio, así como cada área, que puede ser consultado de forma electrónica para evitar el desperdicio de papelería y de esa forma todos tendrán mayor acceso y facilidad para su consulta y tal vez contar con uno de forma escrita como respaldo.

2.2.4 Clasificación básica

Para Franklin (1999), los manuales administrativos, se pueden clasificar en diferentes formas, nombres y otros criterios, sin embargo, de forma resumida se puede encontrar:

- a) Por su contenido. Algunos de los manuales que son parte de esta primera clasificación se encuentran: Historia de la empresa, organización de la empresa, políticas de la empresa, procedimientos de la empresa, de puestos, de técnicas, etc.
- b) Por su función específica. Estas van a depender del área donde se vayan a aplicar, por ejemplo: de ventas, de compras, de finanzas, de personal, de créditos y cobranzas, otras funciones.
- c) Por su naturaleza o área de aplicación. Se encuentran los manuales macro administrativos, meso administrativos y micro administrativos.
- d) Por su ámbito. En este se encuentran los manuales generales y específicos.

Sin embargo, en el libro Dirección y Gestión de Recursos Humanos los autores Gómez, Blakin y Cardy (2005), presentan seis tipos de manuales de aplicación en las organizaciones empresariales:

- a) Manual de Organización: describe la organización formal, mencionando, para cada puesto de trabajo, los objetivos de este, funciones, autoridad y responsabilidad.

- b) Manual de Políticas: contiene los principios básicos que regirán el accionar de los ejecutivos en la toma de decisiones.

- c) Manual de procedimientos y Normas: describe en detalle las operaciones que integran los procedimientos administrativos en el orden secuencial de su ejecución y las normas a cumplir por los procedimientos de la organización compatibles con dichos procedimientos.

- d) Manual para especialistas: contiene normas o especificaciones 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.

- e) 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 les entrega en el momento de la incorporación. Dichos temas se refieren a objetivos de la empresa, actividades que desarrolla, planes de incentivación y programación y carrera de empleados, derechos y obligaciones, etc.

2.2.5 Procedimientos para la elaboración de manuales.

Para Ortega J. (2010) Para elaborar un manual administrativo, cualquiera que sea, se deben desarrollar una serie de fases. Estas fases o etapas se explican brevemente a continuación:

1.- Planificación del Trabajo.

En esta etapa se conforma un grupo de trabajo encargado de la elaboración de los manuales, este puede ser conformado por un representante de cada una de las unidades administrativas de la institución o por un grupo de funcionarios determinado por el jerarca. Se deberá nombrar un coordinador o responsable quién conducirá el trabajo del grupo con el fin de mantener homogeneidad en el contenido y la presentación de la información. También en esta fase se establece cuáles serán las herramientas metodológicas que se utilizarán para obtener la información para elaborar los manuales, así como el tipo de información que se va a requerir y el cronograma de las actividades a desarrollar para la elaboración de los manuales.

2.- Búsqueda de la Información.

Una vez que se tiene la planificación del trabajo, se comienza a recabar la información necesaria para la elaboración de los manuales, según las herramientas metodológicas establecidas previamente y las técnicas investigativas seleccionadas. La búsqueda de esta información se puede realizar mediante:

- Investigación documental: trata de buscar todos aquellos documentos impresos o electrónicos en los cuales se obtenga información relevante para la elaboración del manual respectivo, ya sea normativa, estudios técnicos que respalden un proceso de reorganización administrativa, manuales anteriores de procedimientos, informes de labores, manuales de servicio, memorias institucionales, entre otros.
- Investigación monumental: trata de toda aquella información que no se encuentra escrita en algún documento y ante lo cual se debe recurrir a entrevistas, encuestas,

observaciones, test, entre otros, para obtener dicha información por parte de los funcionarios que la conocen.

3.- Análisis de la Información.

Una vez que se haya obtenido la información necesaria para la elaboración del manual, esta deberá ser organizada y analizada de manera que presente un orden lógico para el desarrollo del manual. Para guiar el proceso de ordenar la información, pueden ser utilizadas las siguientes preguntas:

- ¿Qué trabajo o actividad se hace?
- ¿Quién es el responsable de realizarlo? O en determinado caso si no se posee el dato del responsable ¿Quién lo hace?
- ¿Cuáles son los medios que posee para hacer el trabajo?
- ¿Para qué se realiza el trabajo?
- ¿Cómo se ejecuta o realiza el trabajo?
- ¿Cuándo o en qué momento se hace?
- ¿Por qué se hace?

Estas preguntas facilitan el trabajo de análisis de la información y permiten conocer las actividades de la institución, explicar su comportamiento, identificar las relaciones que se presentan entre cada hecho, comprender el funcionamiento de la institución y mantener la secuencia y lógica de la información.

4.- Elaboración del Manual.

Se establece, en esta fase, el diseño y la presentación que se utilizará para elaborar el manual administrativo, para ello se debe considerar:

- La redacción del documento, analizar a quienes va dirigido el manual, para manejar un vocabulario claro, preciso y comprensible para todos los usuarios de este.
- La elaboración de diagramas ya sea diagramas de flujo, de distribución de espacio físico, estructura organizacional, mapa de procesos, entre otros.

- El formato, asegurándose de que la información presentada guarde una secuencia lógica, que haya uniformidad de letra, y que su redacción sea comprensible, entre otros aspectos de forma.

5.- Validación del Manual.

Una vez que se tiene elaborado el manual administrativo, el mismo se debe presentar al jerarca y a los responsables de cada unidad administrativa a que corresponda el manual, para que procedan a validar si la información presentada corresponde con las responsabilidades, atribuciones, funciones y actividades que le corresponde realizar tanto a la Institución; como a la o las unidades administrativas a las que va dirigido el manual.

6.- Autorización del Manual.

Cuando se cuente con la validación del manual se debe formalizar el mismo. En este punto, el Jerarca Institucional o el responsable de la unidad administrativa correspondiente, deberá autorizar el manual, de manera que se pueda comenzar con la reproducción, difusión y distribución de este a nivel institucional en general o de las unidades administrativas correspondientes.

7.- Difusión y distribución del Manual.

Una vez validado y autorizado un manual, es muy importante que se distribuya el mismo entre las unidades administrativas correspondientes, con el propósito que los funcionarios lo tengan a su disposición, conozcan el documento, y lo utilicen en la práctica. Así también, la versión electrónica del documento podrá ser incorporado al portal electrónico de la Institución, con el fin de proveer a la ciudadanía libre acceso a la información organizacional de la institución.

8.- Revisión y Actualización del Manual.

Los Manuales son objeto de revisiones periódicas, y, por lo tanto, deben ser flexibles a los cambios que se produzcan en la Institución, para ello, se debe mantener un registro de las modificaciones y actualizaciones de estos, con el fin de que se mantengan apegados a la realidad institucional. Es importante dejar claro, que no existe un único modelo establecido para realizar un Manual Administrativo.

2.3 Manual de organización

2.3.1 Concepto y objetivo

Por su parte (Franklin F., 2004) menciona que el manual organizacional de una empresa describe los puestos y sus relaciones, así como su estructura organizacional, los niveles de responsabilidad, roles y deberes de los distintos departamentos dentro de la misma. También describen la jerarquía, los niveles de responsabilidad, las funciones y las actividades de las unidades organizativas de la empresa, se incluye organigramas y descripciones de puestos.

Indica Rodríguez (1995) refiere a un manual de organización como la herramienta que define la estructura organizativa de la empresa, indica los puestos y sus relaciones, así como la jerarquía de unidades organizativas de la empresa, niveles de responsabilidad, funciones y actividades, mismo que debe de incluir organigramas y descripciones de puestos.

Franklin (2004) expresa “Estos manuales contienen información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura, organigrama, misión y funciones organizacionales”

Según manifiesta Rodríguez (1995) El manual de organización es un documento oficial cuyo propósito es describir la estructura de funciones y departamentos de una organización, así como tareas específicas y la autoridad asignada a cada miembro del organismo, sus objetivos son:

- Presentar una visión de conjunto de la organización.
- Precisar las funciones encomendadas a cada unidad orgánica para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, evitando repetición de instrucciones.
- Facilitar el reclutamiento y selección de personal.
- Servir como orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas unidades orgánicas.
- Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

2.3.2 Clasificación según su área de aplicación

Los manuales de organización están divididos en generales y específicos.

- Manual de Organización General

Es aquel documento que integra las principales áreas del organismo (Alta dirección, Staff, Direcciones generales y de área), generalmente son esquemáticos y sólo comprenden niveles estratégicos.

- Manual de Organización Específico

Son los que definen las metas y responsabilidades de un nivel superior en la jerarquía a detalle, que llega hasta el cuarto nivel jerárquico, ofreciendo más información sobre la organización y sus funciones.

Además de los ejercicios o procesos de certificación, se pueden elaborar tipos de manuales, que son internos de cada unidad orgánica y se conocen como manuales de estructura organizacional. El objetivo de los manuales de estructura organizacional es ver cómo está organizado un departamento, servicio, coordinación u oficina. los manuales no requieren

opinión técnica ni autorización del Departamento de Organización y Métodos; en cambio, deberán estar firmados por el director de la unidad con firma autógrafa.

Los manuales de estructura organizacional deben basarse en las funciones de los manuales organizacionales específicos para no contradecir lo establecido en los manuales institucionales.

2.3.3 Contenido del manual

Para Koontz, H. y Heinrich, H. (2008) el contenido del manual de organización debe presentar al menos:

1. Portada o identificación
2. Índice o contenido
3. Introducción
4. Objetivo del manual
5. Antecedentes históricos
6. Legislación o base legal
7. Atribuciones
8. Estructura Orgánica
9. Organigramas
10. Funciones
11. Glosario de términos
12. Directorio

2.3.4 Etapas para su elaboración

Para la elaboración o actualización de los Manuales Administrativos de una Dependencia o Entidad se pueden considerar las siguientes etapas:

- a) Planeación del Trabajo
- b) Aplicación de Técnicas de Investigación
- c) Análisis de la Información
- d) Estructuración del Manual
- e) Validación de la Información
- f) Autorización del Manual
- g) Distribución y Difusión
- h) Revisión y Actualización

2.4 Calidad del servicio

2.4.1 Conceptualización de calidad en el servicio

Para Pizzo (2013) es el hábito desarrollado y puesto en práctica por una organización con el fin de descifrar las expectativas y necesidades de sus clientes y, como resultado brindarles un servicio adecuado y de calidad, incluso frente a de situaciones imprevistas, de tal manera que el cliente se sienta comprendido y con una atención personalizada, por su parte Duque (2005) refiere que la calidad en el servicio es un elemento fundamental para que el cliente desde el momento de llega a un negocio o adquiere un servicio perciba la atención y amabilidad del prestador del servicio siendo esta la clave de cualquier negocio para poder mantenerse en el mercado.

Conforme a Cronin y Taylor (1992), la calidad del servicio no puede establecerse de la misma manera para todas las empresas que ofrecen servicios o productos, ya que se encuentran expuestos en diferentes rangos y circunstancias. Durante el proceso de selección la amabilidad y comprensión al cliente desde el primer contacto, es lo que resulta en una calidad

de servicio más difícil de medir y evaluar, sin embargo, de esto depende que el consumidor se vuelva un consumidor activo y continúe usando el servicio ofrecido.

2.4.2 Importancia de la calidad en el servicio

La calidad en el servicio tiene que ver con la mejora continua del servicio al cliente como resultado de que las culturas de las organizaciones evolucionen en respuesta a las demandas ambientales, pasando de priorizar las necesidades de los clientes a las del negocio. Según Álvarez (2006) se enlistan una serie de objetivos o metas alcanzar:

- Cumplir las expectativas del cliente y despertar en él nuevas necesidades.
- Reducir o eliminar al máximo los defectos que se producen a lo largo del proceso productivo.
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.

De acuerdo con Pérez (2001) y su percepción que el cliente tenga sobre la satisfacción de cada una de sus necesidades, existen tres tipos de calidad:

- Calidad requerida: Nivel de cumplimiento de las especificaciones del servicio.
- Calidad esperada: Satisfacción de los aspectos no especificados o implícitos.
- Calidad subyacente: Relacionada con la satisfacción de las expectativas no explicitadas que todo cliente tiene.

2.4.3 Características de la calidad en el servicio

Según Aniorte (2013), algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos.
- Debe servir para lo que se diseñó.

- Debe ser adecuado para el uso.
- Debe solucionar las necesidades.
- Debe proporcionar resultados.

2.4.4 Satisfacción del cliente

Para Sánchez García y Sánchez Romero (2016), la satisfacción del cliente es el factor más importante a la hora de prestar un servicio porque se considera clave para las ganancias y es similar a la palabra principal cuando se habla de un sistema monetario porque la mejor estrategia de venta es aquella que recae en las de recomendaciones de boca en boca, siendo el consumidor quien expresa su experiencia al momento de adquirir el servicio o producto; por su parte para Kotler y Armstrong (2003), menciona que la satisfacción del cliente tiene mucho margen de crecimiento porque va de la mano de la calidad del servicio , que es crucial para ganarse un lugar en la mente del consumidor .

Capítulo III Contextualización del objeto de estudio

3.1 Universidad Autónoma de Chiapas

3.1.1 Antecedentes

(Hernández; 2010) Al fundarse oficialmente la UNACH existían algunas instituciones de educación superior en el estado, en las cuales ofrecían y cursaban carreras típicamente universitarias.

En presencia del entonces presidente de la república, Lic. Luis Echeverría Álvarez el 17 de abril de 1975, la Universidad Autónoma de Chiapas entro en funciones, dando la Chiapas la primera universidad autónoma, en 1966 el entonces patronato Pro-Universidad de Chiapas promovió la apertura de la Escuela de Ingeniería Civil y de la Escuela de Comercio y

Administración, ambas ubicadas en la ciudad capital de Tuxtla Gutiérrez. Actualmente la Universidad Autónoma de Chiapas cuenta con 45 licenciaturas presenciales y 8 a distancia, divididas en 25 unidades académicas y 16 centros de estudio.

3.1.2 Misión

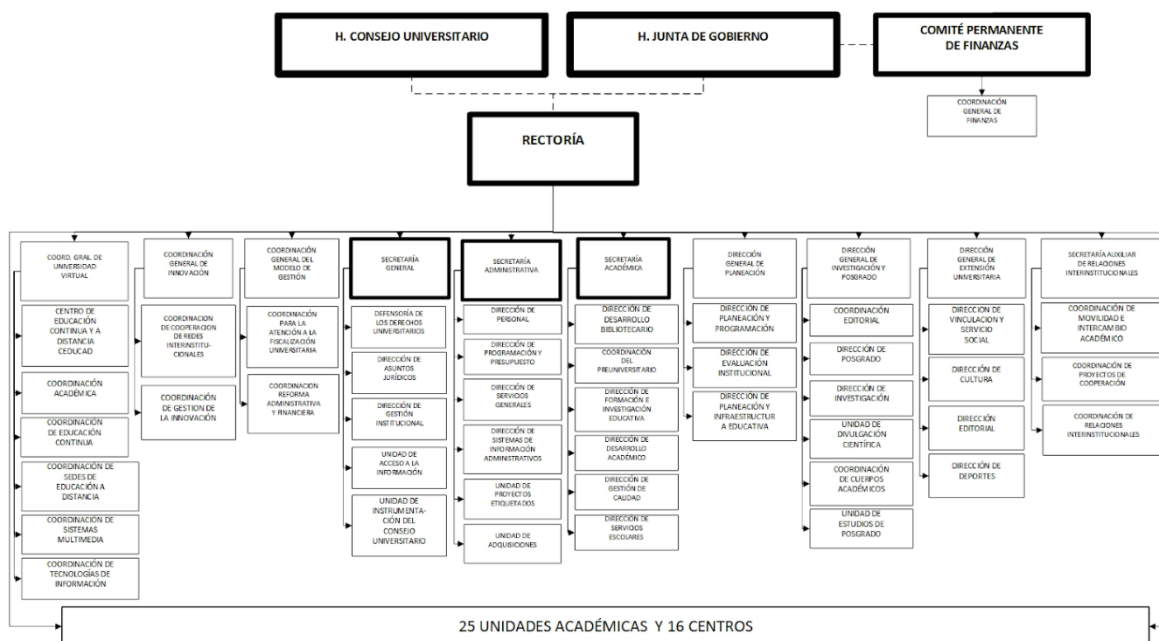
La Universidad Autónoma de Chiapas es una Institución de Educación Superior pública y autónoma, socialmente responsable y con vocación de servicio; que forma de manera integral a profesionales competentes, críticos, éticos, con conciencia ciudadana y ambiental. La UNACH genera, divulga y aplica el conocimiento científico, tecnológico y humanístico; difunde la cultura y el arte, promueve el deporte y extiende sus servicios, vinculada con la sociedad en entornos locales, nacionales e internacionales; con personal calificado y programas educativos pertinentes y de calidad, para contribuir al desarrollo sustentable, al bienestar social, la cultura de paz, la democracia, la equidad y los derechos humanos.

3.1.3 Visión

La Universidad Autónoma de Chiapas en el 2030 es una institución reconocida internacionalmente por el desempeño profesional y social de sus egresados; sus programas educativos pertinentes y acreditados; por los resultados de su actividad científica, humanística y tecnológica; su vinculación mediante acciones de colaboración y cooperación con organizaciones de los sectores público, privado y social, con la guía del Modelo Educativo Institucional y de una gestión transparente y efectiva, que impulsa el desarrollo de Chiapas y de México.

3.1.4 Estructura organizacional

Imagen 2: Estructura Organizacional



Fuente: Universidad Autónoma de Chiapas (www.unach.mx)

3.1.5 Marco jurídico y normatividad

Una institución educativa a nivel superior debe estar respaldada por un marco legal actualizado y de estricto cumplimiento por toda la comunidad que integra en este caso la universidad, así como una estructura organizacional y procedimientos adecuados a las funciones de la institución y dirigidos por herramientas de planificación y gestión. Estos elementos son necesarios para crear un entorno favorable a la convivencia y la gobernanza interna y para avanzar cooperativamente en el camino de transformación y desarrollo continuo de la institución.

- Marco Jurídico

1. Ley Orgánica
2. Estatuto General de la Universidad Autónoma de Chiapas
3. Estatuto del Personal Académico
4. Reglamento General de Investigación y Posgrado de la Universidad Autónoma de Chiapas
5. Reglamento General de la Comisión Mixta Permanente de Seguridad e Higiene de la Universidad Autónoma de Chiapas
6. Reglamento Académico para los Alumnos de la Universidad Autónoma de Chiapas
7. Reglamento de Evaluación Profesional para los Egresados de la Universidad Autónoma de Chiapas.
8. Reglamento del Servicio Social de la Universidad Autónoma de Chiapas.
9. Reglamento de Planeación de la Universidad Autónoma de Chiapas.
10. Reglamento Interno del Honorable Consejo Universitario.
11. Reglamento del Centro de Educación Continua y a Distancia de la UNACH.
12. Manual de Procedimientos para la Prestación del Servicio Social.
13. Criterios para la Selección de los Representantes del Consejo Técnico de las dependencias de la Universidad Autónoma de Chiapas
14. Reglamento General del Programa Institucional de Tutoría.
15. Reglamento del Comité Permanente de Finanzas.

3.2 Coordinación General de Universidad Virtual

3.2.1 Antecedentes

Como resultado del Convenio de Colaboración firmado entre la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH) y la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), en el año 2006, se crea el Centro de Educación Continua y a Distancia (CEDUCAD).

Para el año 2007 y con una nueva gestión rectoral, se crea el Sistema de Universidad Virtual de la UNACH, con la finalidad de brindar cobertura de servicios educativos de nivel superior con programas establecidos bajo la modalidad educativa a distancia, de calidad y pertinencia, cumpliendo con las políticas educativas nacionales; además de generar mayores competencias de crecimiento.

Fue así, como en agosto de 2007, la UNACH emprende el reto del desarrollo de su propio programa educativo en la modalidad a distancia: Técnico Superior Universitario en Gestión Turística, en el cual contó con la asesoría de la UNAM.

A este nuevo proyecto se sumaron docentes de la Facultad de Contaduría y Administración, del Campus I en Tuxtla Gutiérrez, así como expertos en contenido, por lo que se crea un grupo multidisciplinario con especialistas en las áreas de Pedagogía, Diseño Gráfico y Sistemas Computacionales, que hasta la fecha desarrollan los contenidos del programa educativo a través del ambiente virtual de aprendizaje, denominado “Campus Virtual”.

A la par de este programa, se sumó la creación de dos sedes académicas a distancia para que más jóvenes tengan la oportunidad de continuar con sus estudios profesionales, por lo que se decidió ubicarlas en los municipios de Copainalá y Yajalón, lugares en donde no se cuenta con Campus de la UNACH, al año 2021 se cuentan con 55 Sedes académicas municipales en 44 municipios del estado de Chiapas. Al obtener buenos resultados, en febrero de 2008, la

máxima casa de estudios de Chiapas dio inicio al primer programa de licenciatura en la misma modalidad: Licenciatura en Gerencia Social.

A partir de ese momento, se fueron desarrollando diversos programas educativos, que suman a la fecha 9 Licenciaturas (Licenciatura en Seguridad Alimentaria, Licenciatura en Gerencia Social, Licenciatura en Tecnologías de Información y Comunicación Aplicadas a la Educación, Licenciatura en Estadística y Sistema de Información, Licenciatura en Derecho, Licenciatura en Derechos Humanos, Licenciatura en Inglés, Licenciatura en Gestión de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y la Licenciatura en Desarrollo Municipal y Gobernabilidad.) y 2 maestrías (Maestría en Gestión de Sistemas de Salud y Maestría en Gestión para el Desarrollo), así como 13 cursos autorregulados denominados Moocs estos últimos ofertados como educación continua, lo que ha permitido otorgar a un mayor número de chiapanecos la formación profesional necesaria, para una mejor calidad de vida

3.2.2 Misión

Formar profesionales y ciudadanos competitivos e integrales, a través del uso de nuevas tecnologías, que contribuyan al desarrollo de la sociedad.

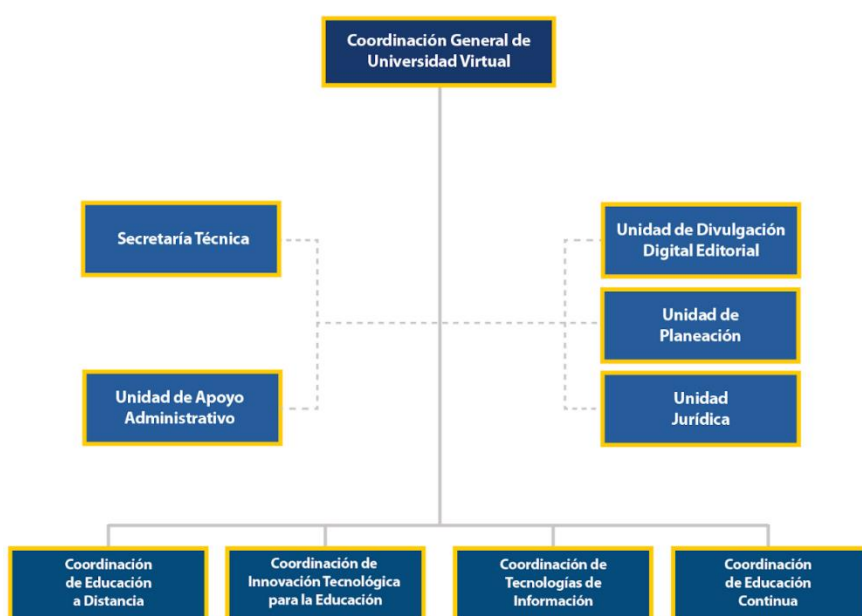
3.2.3 Visión

Somos el sistema de educación a distancia de mayor crecimiento en el sureste del país; atendemos la demanda de educación superior y para la vida en los ámbitos estatal, nacional e internacional con programas acreditados, pertinentes, incluyentes y con responsabilidad social.

3.2.4 Organigrama

Imagen 3.

Organigrama de la Coordinación General de Universidad Virtual



Fuente: Coordinación General de Universidad Virtual, s.f.

3.3 Centro de Educación a Distancia

3.3.1 Antecedentes

Con el esfuerzo de la Dirección de Educación Continua y la Coordinación de Tecnologías de Información, se elaboró el proyecto denominado “Centro de Educación Continua y a Distancia” (CEDUCAD), cabe destacar en esta parte la firma de un convenio con la UNAM para proveernos de servicios de educación a distancia, como etapa inicial; sin perder de vista,

que debemos evolucionar hacia la generación de servicios de manera independiente en un futuro cercano.

Dicho proyecto se inicia con la Dirección de Educación Continua y la Unidad de Tecnologías para la Educación, posteriormente, participa la Coordinación de Nuevos Programas de la Secretaría Académica. En este marco, se crea el Centro de Educación Continua y a Distancia que será el órgano responsable de administrar y desarrollar programas académicos en modalidades no escolarizadas y soportados en la tecnología de la información y de la comunicación. Esta dependencia tendrá cuerpos académicos especializados en los procesos de aprendizaje y gestión del conocimiento, especialmente cuando se desarrollen por entornos virtuales; lo que permitirá contar con una oferta académica propia y, como base de su estrategia, en la oferta de todas las áreas de conocimiento.

Por sus características este Centro, aprovechará el conocimiento que se genera y desarrolla en las áreas universitarias: escuelas y facultades, y de otros ámbitos, en un entorno de colaboración educativa regional, nacional e internacional.

3.3.2 Misión

Formar ciudadanos autogestivos, éticos, críticos, propositivos y humanistas, a través del desarrollo de competencias profesionales, la gestión del conocimiento complejo y la inclusión social, mediante la innovación tecnológica.

3.3.3 Visión

En 2018 la modalidad de educación a distancia de la UNACH, es reconocida por sus egresados competentes y por sus programas innovadores acreditados; cuenta con personal certificado que participa local e internacionalmente en redes de cooperación multidisciplinaria.

Capítulo IV Abordaje metodológico de la investigación

Para responder las preguntas de esta investigación, es necesario identificar el enfoque metodológico y de esta manera poder conseguir los resultados requeridos.

4.1 Definición del enfoque de investigación

Desde el siglo pasado las corrientes se centraron en dos aproximaciones principales de la investigación: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo. (Hernández, Fernández, & 2014).

En términos generales, se puede considerar que ambos enfoques son paradigmas de la investigación científica, ya que utilizan procesos sistemáticos y prácticos para crear conocimiento, como es la observación y evaluación de fenómenos.

Blasco y Pérez (2007), consideran que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas, desde otra perspectiva Hernández, et al. (2014), refiere a que un enfoque cualitativo se fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de seres vivos, principalmente los humanos y sus instituciones ya que se busca interpretar lo que va captando activamente.

Para efectos de esta investigación el enfoque será cualitativo, en función al objeto de estudio comenzando por identificar el problema de cómo se debe de tener una óptima gestión del personal, para crear un manual de organización se debe de realizar entrevistas a las personas que ocupan los altos mandos, por lo que no puede ser un enfoque cuantitativo ya que no todos los involucrados participan de forma directa en la toma de decisiones.

Por otro lado, la investigación en un campo específico del conocimiento puede abarcar diferentes alcances en diferentes etapas de su desarrollo; estos alcances surgen de la búsqueda de respuestas a los objetivos a obtener y así alcanzar los resultados esperados; estos alcances dependen de las variables de la investigación.

Cómo lo señala (Hernández) (2010:4) existen cuatro tipos de alcance en una investigación:

- a) Exploratoria
- b) Descriptiva
- c) Explicativa
- d) Correlacional

La investigación busca investigar un tema o problema de investigación que ha recibido poca atención o nunca ha sido abordado. solían familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos, recopilar información sobre la posibilidad de realizar una investigación más exhaustiva en un contexto específico de la vida real e investigar problemas de comportamiento humano. Determinar conceptos o variables prometedores y prioridades de investigación. Declaraciones que siguen o se sugieren.

Para Murguía (2018) La investigación descriptiva se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando. Esta metodología se centra más en el “qué”, en lugar del “por qué” del sujeto de investigación. En otras palabras, su objetivo es describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno. Es decir, “describe” el tema de investigación, sin cubrir “por qué” ocurre.

Francisco (2022) refiere que una investigación correlacional es un método de estudio no experimental que, básicamente, busca determinar cuál es la relación que existe entre dos variables. Aquí, el investigador solo se limita a observar y no interviene las variables.

Las investigaciones explicativas van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos, están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. En lo que respecta a este estudio, se centra en la investigación descriptiva de carácter cuantitativa, ya que toma como punto de partida la deducción, en base a análisis de variables, es decir, asocia parámetros cuantificables cuyo objetivo es analizar una teoría; para lo cual se utilizarán algunos métodos como son fuentes documentales y estadísticos, medición y observación sistemática y la aplicación de una encuesta.

Para esta investigación se considera un alcance de tipo descriptivo y explicativo debido a que se describe y detalla las funciones del personal administrativo, que permite demostrar los resultados para solucionar el problema planteado o replantearse si es necesario, asimismo estos alcances permitirán que durante el desarrollo se mejore la calidad en el servicio que se le brinda a la comunidad docente y estudiantil.

4.2 Formulación de la hipótesis de investigación

Según varios autores, una hipótesis para un proyecto de investigación es aquella o aquellos lineamientos específicos de lo que se investiga, aquello que busca el investigador y cuál es el nuevo conocimiento o también todo una vez concluido se puede probar. Generalmente en una investigación con enfoque cuantitativo sólo se formulan hipótesis porque en una cualitativa preferiblemente no se plantean, su naturaleza es más bien inducir las hipótesis a través de los medios de investigación. Existen cuatro tipos de hipótesis y estas son: La hipótesis nula constituye proporción acerca de la relación entre variables, sólo que sirven para refutar o negar lo que se afirma en la hipótesis de investigación. Las hipótesis alternativas son probabilidades alternas ante la hipótesis de investigación y nula y sólo

pueden formularse otras posibilidades. Las hipótesis estadísticas son exclusivas del enfoque cuantitativo y representan la transformación de las hipótesis de investigación, nulas y alternativas en símbolos estadísticos. La hipótesis de investigación se define como proposiciones tentativas acerca de las posibles relaciones entre dos o más variables.

Recomiendan para formular una hipótesis se deben tomar en cuenta lo siguiente:

- Deben referirse a una situación social real.
- Sus términos deben ser entendibles, precisos y lo más concretos posibles.
- Debe establecer una relación entre variables en forma clara y verosímil (lógica).
- Los términos y la relación planteada entre ellos deben ser observables y medibles.
- Deben estar afines con técnicas disponibles para probarlas, si no se cumplen estos requisitos entonces se le llama SUPUESTOS, no HIPÓTESIS.

Al mismo tiempo, indica que las hipótesis de una investigación pueden ser:

- a) Descriptivas de un valor o dato pronosticado.
- b) Correlacionales.
- c) De diferencia de grupos
- d) Causales

Considerando que el enfoque de esta investigación es de tipo cualitativo se establece un supuesto, donde se plantea una relación entre una variable independiente y una variable dependiente, misma que se propone a continuación:

Si el CEDUCAD contará con un manual de organización que permita establecer las funciones de cada departamento eficiente la calidad en el servicio logrando optimizar las actividades encomendadas.

Tomando en cuenta este supuesto, se puede generar un marco efectivo de acción para la investigación, por lo que se identifican las siguientes variables de investigación:

Vi: Manual de organización

Vd.: Calidad en el servicio

4.3 Muestra o población a estudiar

Una vez que se precisó el alcance de la investigación y se formuló la hipótesis o supuesto, se debe visualizar la manera práctica y concreta de seleccionar o desarrollar el diseño de investigación y aplicarlos al contexto particular del estudio, esto implica seleccionar y aplicar al contexto particular de su estudio, la estrategia o el plan concebido para obtener la información que se necesita, Los diseños de investigación se clasifican en dos grandes grupos de acuerdo al grado de control que tendrá el investigador sobre las variables y factores, tanto internos como externos, así, un diseño puramente experimental es aquel en el que el investigador tiene control total sobre todas las variables y factores en estudio; cuando esto no es posible, entonces se debe emplear un diseño observacional, otra forma de clasificarlos se relaciona con el momento en que se llevará a cabo la obtención y el análisis de la información, cuando la información es captada en el pasado y analizada en el presente, se dice que el estudio es retrospectivo, pero si las variables se miden en el desarrollo de la investigación y se analizan al concluirlo, entonces el diseño es prospectivo. El número de veces que se miden las variables en un estudio es otra forma de catalogar el diseño de investigación, cuando solamente se hace una medición de las variables el diseño es transversal. Es longitudinal cuando el investigador lleva a cabo un seguimiento de una cohorte de individuos en los que realiza mediciones a intervalos de tiempo definidos. Finalmente, cuando el estudio de investigación tiene por objetivo documentar las condiciones, actitudes o características de la población o poblaciones en estudio, el diseño de investigación es descriptivo. Por otro lado, un diseño analítico busca explicar la relación, generalmente causal, entre los factores en estudio.

Basado en categorías, conceptos, variables, eventos, comunidades o contextos que ya han sucedido o han ocurrido sin la intervención directa del investigador. ya han ocurrido observa variables y relaciones entre ellas en su contexto natural. Los diseños no experimentales se dividen en transeccionales y longitudinales, donde los diseños transeccionales realizan observaciones en un momento único en el tiempo, cuando recolectan datos sobre una nueva área sin ideas prefijadas y con apertura son más bien exploratorios; cuando recolectan datos sobre cada una de las categorías, conceptos, variables, contextos, comunidades o fenómenos, y reportan lo que arrojan esos datos son descriptivos; cuando además describen vinculaciones y asociaciones entre categorías, conceptos, variables, sucesos, contextos o comunidades son correlacionales, y si establecen procesos de causalidad entre tales términos se consideran correlacionales-causales. Los diseños longitudinales efectúan observaciones en dos o más momentos o puntos en el tiempo, si estudian una población son diseños de tendencia, si analizan una subpoblación o grupo específico son diseños de análisis evolutivo de grupo y si se estudian los mismos participantes son diseños panel.

En este caso el diseño apropiado para esta investigación es de tipo no experimental ya que no existe manipulación de la variable independiente “Manual de organización” y se determina la relación con la variable dependiente “Calidad en el servicio”. Asimismo, es transversal o transeccional, ya que su alcance es de tipo exploratorio y explicativo. Una vez que se ha definido cuál será el diseño de investigación se procede a delimitar la población que va a hacer estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerda con una serie de especificaciones. La muestra suele ser definida como un subgrupo de la población esto desde el análisis de Hernández, et al. (2014).

La población total de un fenómeno de estudio incluye el conjunto de unidades de análisis que componen dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación. Es decir, es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas

características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, donde se desarrollará la investigación. Para la realización de esta investigación se tomarán en cuenta los altos mandos que conforman el CEDUCAD.

4.4 Técnicas de recopilación de la información

Según Hernández, et al. (2014), cuando una investigación es de tipo cualitativo, la recolección es esencial; sin embargo, su finalidad no es medir variables para sacar conclusiones y realizar análisis estadísticos, sino recopilar datos que se convertirán en información sobre las personas. ya sea de manera individual, grupal o colectiva, con el fin de examinar y comprender. Este tipo de datos es muy útil para capturar información detallada y, lo que es más importante, comprender las motivaciones subyacentes. La recolección de datos ocurre en los entornos naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis. Proceso cualitativo, ¿Cuál es el instrumento de recolección de datos? pueden utilizarse diversos métodos de recolección de datos, tales como la observación, entrevista, revisión de documentos, etc. Por otro lado, en el enfoque cualitativo, los instrumentos no son estandarizados, ya que se trabaja con diversas fuentes.

En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema. Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas. En las entrevistas estructuradas, el entrevistador realiza su labor con base en una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta. Las entrevistas semiestructuradas, por su parte, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados, es decir, no todas las preguntas están predeterminadas. Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla.

La entrevista, la observación y la revisión de documentos son técnicas necesarias para obtener información valiosa, como también los grupos de enfoque. Regularmente se efectúan varias sesiones con los participantes del ambiente; y, de hecho, en la modalidad de investigación-acción participativa es un requisito ineludible.

4.5 Diseño de instrumentos de la investigación

Para esta investigación se diseñó el modelo de entrevista estructurada dirigida a los altos mandos, del Centro de Educación a Distancia. El formato de entrevista aplicado en esta investigación con 7 preguntas estructuradas:



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

Facultad de Contaduría y Administración C-I



Objetivo: Recopilar información para la propuesta de un manual de organización en el CEDUCAD.

Instrucciones: Contesta las siguientes preguntas de acuerdo con la experiencia dentro de tu entorno laboral.

Departamento:

Área:

Puesto:

1. ¿Existe un orden organizacional que respete el cumplimiento de las políticas y los procesos que garantice el cumplimiento de las funciones en el CEDUCAD?

Si No

2. ¿Cuenta con un documento de apoyo que le permita el aseguramiento para el cumplimiento de los procedimientos en las funciones que se llevan a cabo en cada departamento?

Si No

Si la respuesta es sí, ¿Qué tipo de documento utiliza? _____

3. ¿La estructura organizacional del departamento describe de manera ordenada las áreas, funciones y sus relaciones jerárquicas?

Si No

4. ¿La estructura organizacional se encuentra definida con objetivos, puestos y funciones?

Si No

5. Desde su punto de vista ¿Qué tan claras son las funciones y responsabilidades asignadas a cada departamento?

6. ¿Cuándo se integra personal de nuevo ingreso al departamento de qué manera se le notifica las actividades, funciones y responsabilidades?

7. ¿De qué manera se evalúa el desempeño del trabajador universitario en la realización de sus actividades, funciones y responsabilidades?

8. ¿Su personal identifica las actividades que ejercen los demás departamentos?

Si No

Si la respuesta es sí, indique que canal de comunicación utilizan: _____

9. ¿Qué tan eficiente cree usted que sea la atención del servicio a la comunidad universitaria en cada departamento?

- Muy eficiente
- Eficiente
- Poco eficiente
- Nada eficiente

10. ¿Cree que es importante considerar la implementación de un manual de organización, para mejorar la calidad en el servicio que se ofrece a la comunidad universitaria?

- Muy de importante
- Importante
- Poco importante
- Nada importante

11. ¿Considera que la implementación de un manual de organización en el CEDUCAD como estrategia, proporcione un mayor conocimiento al trabajador universitario y organice eficazmente su trabajo ofreciendo calidad en el servicio?

- Si No

4.6 Análisis e interpretación de resultados

En la primera pregunta, que se refiere la existencia de un orden organizacional que respete el cumplimiento de las políticas y los procesos que garantice el cumplimiento de las funciones en el CEDUCAD coincidieron todos los encuestados que, “No “pero que es de suma importancia tener un manual de organización ya que con ello los colaboradores tienen sus actividades a ejecutar claras.

En la pregunta 2; cuestiona, sobre la si el CEDUCAD cuenta con un documento de apoyo que le permita el aseguramiento para el cumplimiento de los procedimientos en las funciones que se llevan a cabo en cada departamento y si al proponer el manual de organización ayudará a mejorar la calidad en el servicio que se ofrece a la comunidad universitaria, las personas entrevistadas respondieron que “No”, ya que ellos indican que si se especifican las actividades a realizar con claridad se sabrá con quién referir al usuario según corresponda.

En la tercera pregunta, dónde se intenta conocer si la estructura organizacional de cada departamento describe de manera ordenada las áreas, funciones y sus relaciones jerárquicas mencionan que “Si”.

En el caso de la interrogante 4, dirigida a identificar si la estructura organizacional se encuentra definida con objetivos, puestos y funciones, son respuestas encontradas porque organizacionalmente existe un organigrama, pero solo está integrada hasta departamentos no contempla las áreas y funciones específicas de las mismas.

Respecto a la pregunta 5, en la que se solicita la opinión de cada uno sobre qué tan claras son las funciones y responsabilidades asignadas a cada departamento, las opiniones fueron favorables puesto que, aunque no hay una base documentada cada uno tiene definidas sus labores y comprenden las responsabilidades que cada uno debe de tomar, sin embargo, no dejan a un lado que sería favorable para el centro que estas funciones y responsabilidades estén plasmadas en un documento oficial.

En la pregunta 6, Cuándo se integra personal de nuevo ingreso al departamento de qué manera se le notifica las actividades, funciones y responsabilidades, las autoridades señalan que sí, pero no es una notificación de manera documentada sea por correo o por oficio, sino que es de manera verbal y que conforme van laborando y surgiendo las dudas estas se van solventando.

Respecto a la pregunta 7, De qué manera se evalúa el desempeño del trabajador universitario en la realización de sus actividades, funciones y responsabilidades, mencionan que institucionalmente esta evaluación únicamente es solicitada para los trabajadores con base que los trabajadores de confianza y honorarios no son evaluados.

En la pregunta ocho, se intenta identificar si el personal identifica las actividades que ejercen los demás departamentos, en la cual gracias a la antigüedad y experiencia de los colaboradores los entrevistados coinciden que el personal si identifica las actividades de los demás departamentos, y que utilizan dos canales de comunicación el oficial que es correo institucional y el verbal, sin embargo, pocas veces se ha llegado a recurrir a los oficios.


En la pregunta 9, donde se intenta identificar desde su punto de vista administrativa qué tan eficiente cree que sea la atención del servicio a la comunidad universitaria en cada departamento, y ellos creen que es eficiente, ya que en algunas ocasiones los procesos se detienen por falta de seguimiento del usuario o por el proceso administrativo.

Respecto a la pregunta diez y once, el colaborador cree que es muy importante considerar la implementación de un manual de organización, para mejorar la calidad en el servicio que se ofrece a la comunidad universitaria y si consideran que la implementación de un manual de organización en el CEDUCAD como estrategia, proporcione un mayor conocimiento al trabajador universitario y organice eficazmente su trabajo ofreciendo calidad en el servicio , consideran de suma importancia dejarlo asentado en un manual de organización y si es aprobado por el H. consejo universitario mejor puesto esto ayudara a evitar duplicidad de funciones, a que estas sean más fáciles de ejecutar y con ello el servicio sea más rápido y de calidad.

Capítulo V Propuesta, conclusión y recomendación


5.1 Propuesta de solución (Manual de organización)

De acuerdo con la investigación y del análisis de los puestos del personal administrativo del Centro de Educación a Distancia, se determina realizar la propuesta del manual de organización, ya que esta dependencia institucional no cuenta con un manual, tomando en cuenta en todo momento las características de cada puesto.

	Nombre de la institución: Universidad Autónoma de Chiapas	Fecha:
	Manual de Organización: Centro de Educación a Distancia	Enero 2022

Índice Manual de organización

- Introducción
- Objetivo
- Misión y Visión
- Marco jurídico
- Atribuciones
- Estructura Organizacional
- Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa


	Nombre de la institución: Universidad Autónoma de Chiapas	Fecha:
	Manual de organización: Centro de Educación a Distancia	Enero 2022

Introducción

Un manual de organización es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo. (Krauss, 1977)

El manual de organización ha sido elaborado con el propósito de mejorar la calidad en el servicio que oferta el Centro de Educación a Distancia en sus diversos departamentos y áreas, esto mediante una adecuada coordinación de esfuerzos y acciones que permitan el logro de los objetivos preestablecidos.

Para la realización del presente manual de organización se llevó a cabo una investigación, a través de entrevistas cuyo propósito era conocer las funciones de cada puesto que integra al Centro de Educación a Distancia.

	Nombre de la institución: Universidad Autónoma de Chiapas	Fecha:
	Manual de organización: Centro de Educación a Distancia	Enero 2022

Objetivo

El Manual de Organización tiene como objetivo proporcionar una visión general de la Institución, especificar secciones de control y establecer de manera inequívoca el alcance del poder y la responsabilidad de cada departamentos y las áreas que de ellos dependan, esto con la finalidad de coadyuvar a la correcta atención de las labores asignadas al personal e, Integrar el trabajo con mayor rapidez y precisión, al personal de nuevo ingreso o ajenos a la misma y que tienen el interés de conocer su funcionamiento organizacional.

	Nombre de la institución: Universidad Autónoma de Chiapas	Fecha:
	Manual de organización: Centro de Educación a Distancia	Enero 2022

Misión y Visión

- Misión

Formar ciudadanos autogestivos, éticos, críticos, propositivos y humanistas, a través del desarrollo de competencias profesionales, la gestión del conocimiento complejo y la inclusión social, mediante la innovación tecnológica.

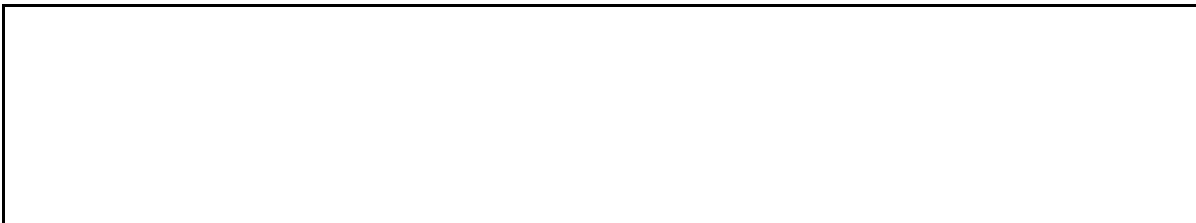
- Visión


En 2018 la modalidad de educación a distancia de la UNACH, es reconocida por sus egresados competentes y por sus programas innovadores acreditados; cuenta con personal certificado que participa local e internacionalmente en redes de cooperación multidisciplinaria.

- Principios Institucionales

1. **Identidad:** Significa adquirir y aplicar los conocimientos y recursos intelectuales para entender los procesos de índole histórica, científica, ideológica y cultural que caracterizan a nuestras sociedades y, sobre todo a nuestra identidad institucional.
2. **Conocimiento:** Consiste en el mejoramiento constante de la transmisión del conocimiento con base en la presentación innovadora y actualizada, en el gran acervo documental, en la infraestructura, en la investigación generadora de nuevos conocimientos y en la superación constante de la fuerza de trabajo.
3. **Creatividad:** Implica que la creación y la innovación tecnológica tiene profundas raíces en el desarrollo de un pensamiento libre y crítico, en el dominio del conocimiento y en el trabajo perseverante. Fomentar la creatividad y generar valor agregado en el apoyo a la transmisión de conocimientos con una visión realista e interactiva.
4. **Competitividad:** Significa que ante un mundo cambiante, globalizado y altamente competitivo es indispensable apoyar y formar individuos capaces de hacer frente a las exigencias de la vida laboral. Ofrecer a los estudiantes las mejores herramientas teóricas y prácticas, acordes con la continua y vertiginosa transformación que se vive cotidianamente.
5. **Calidad:** Se traduce como el resultado de la óptima utilización de todos los recursos, con el personal comprometido y empeñado en generar sistemas de apoyo educativo modernos, funcionales y actualizados.
6. **Responsabilidad:** Implica desarrollar en un esquema incluyente el currículo académico con el fin de incrementar, con calidad, las capacidades de alumnos y maestros; el espíritu crítico y creativo, el sentido de solidaridad, el aprovechamiento de todos los elementos y el mejor uso de ellos, que en conjunto facilitan la vinculación entre los proyectos y la sociedad.
7. **Actitud de trabajo:** Significa fomentar el trabajo en equipo para crear y desarrollar herramientas innovadoras que aporten soluciones integrales e incluyentes a la educación; crear sinergias y un espíritu de colaboración entre los miembros de las diferentes áreas de trabajo que promuevan una alta eficiencia en el logro de resultados.


8. Compromiso: Implica que todos los integrantes del equipo de trabajo del centro mantendrán un firme compromiso con el desarrollo y extensión de la educación pública.
9. Integración: Se refiere a que un valor importante es el trabajo integral y de conjunto, enfocado al principio de satisfacción laboral de cada integrante del equipo sin perder de vista las metas globales de la UNACH.
10. Cooperación: Significa complementar y fortalecer la oferta educativa de educación superior en lugares distantes con programas que no existen en las universidades locales, o cuya matrícula es superada por la demanda, en un espíritu de colaboración y ayuda mutua.



	Nombre de la institución: Universidad Autónoma de Chiapas	Fecha:
	Manual de organización: Centro de Educación a Distancia	Enero 2022

Marco jurídico

- Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Chiapas.

	Nombre de la institución: Universidad Autónoma de Chiapas	Fecha:
	Manual de organización: Centro de Educación a Distancia	Enero 2022

Atribuciones

Impartir educación en las modalidades continua y a distancia en diversos niveles y grados;

Apoyar la formación, actualización y capacitación del personal académico de la UNACH y de la región;

Coadyuvar al desarrollo de las funciones sustantivas de docencia, investigación y extensión de la cultura de las universidades públicas en su región, lo mismo que en lugares distantes;

Promover programas de educación continua multidisciplinaria como apoyo a la solución de problemas sociales y profesionales, a partir del diagnóstico periódico de los cambios tecnológicos, científicos, sociales y culturales;

Coadyuvar en la promoción de prácticas educativas innovadoras y en el desarrollo de mejores ambientes de aprendizaje para responder con flexibilidad, calidad, pertinencia y equidad a los requerimientos sociales de formación humanística, científica y profesional;

Crear en la Universidad un ambiente integral y diverso para el desarrollo de oportunidades de aprender, en el marco de la educación permanente, como una formación para todos los momentos y para toda la vida;

Desarrollar una oferta académica a distancia acorde con las necesidades actuales del mercado laboral y de la sociedad chiapaneca en su conjunto;

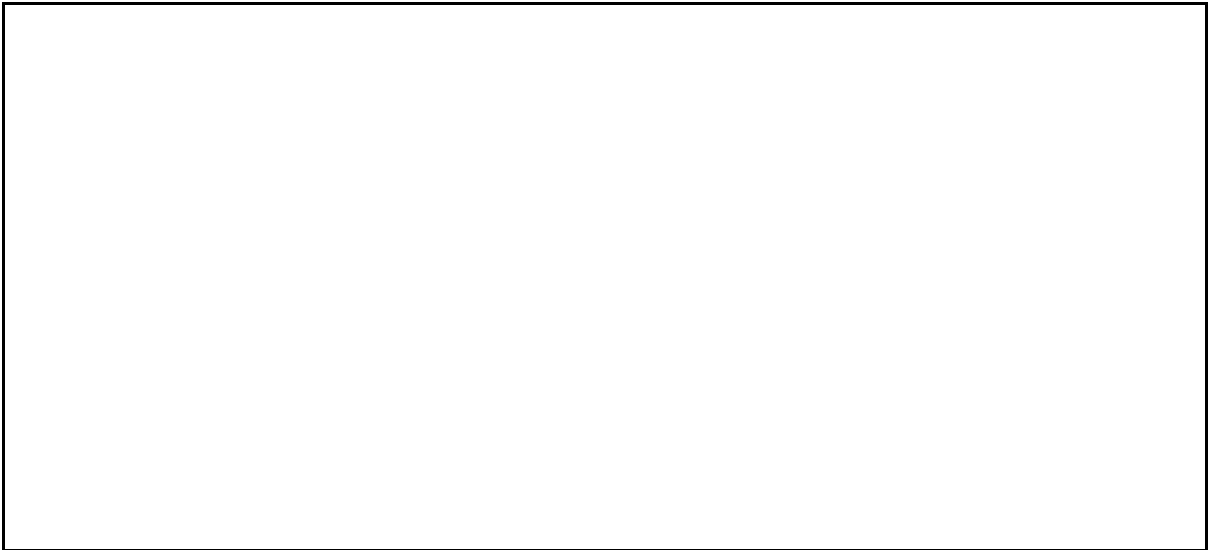
Optimizar los recursos y procurar la construcción de una plataforma de servicios en red, aprovechando las tecnologías de la información y la comunicación para la creación de ambientes de aprendizaje diversificados e interactivos, para brindar mejores servicios educativos a más personas, al modificar las prácticas educativas hacia procesos de formación de mayor apertura y centrados en los estudiantes y sus condiciones para el aprendizaje;


Contribuir en la complementación y ampliación de la oferta educativa de la UNACH, con cursos y programas basados en aprendizajes distribuidos;

Participar en la consolidación de la Red de Educación continua y a Distancia;

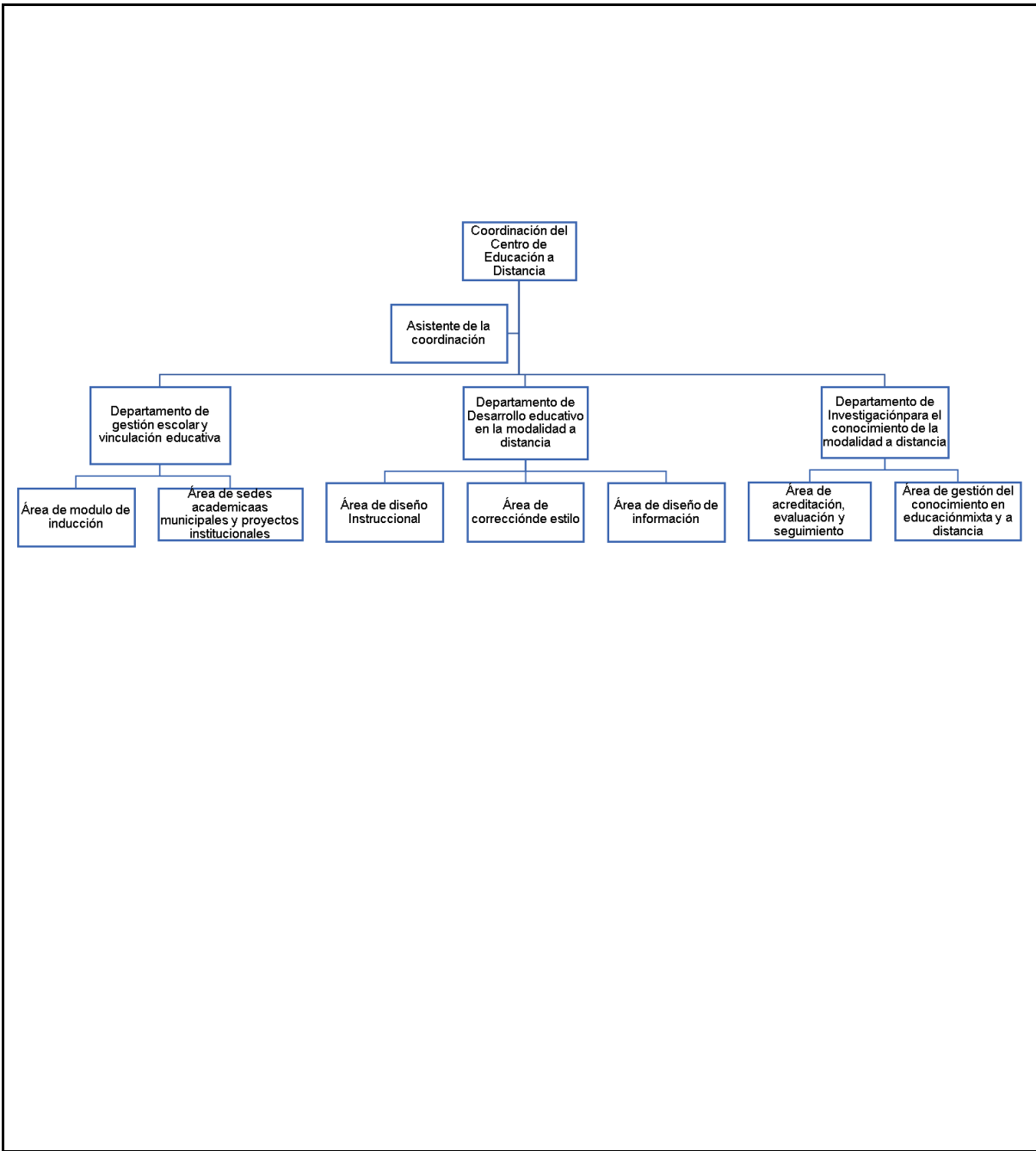
Fomentar la vinculación con los diferentes sectores del entorno con un programa de educación continua que incluya cursos de la propia institución y de otras organizaciones del país o del extranjero, y


Ofrecer una plataforma electrónica en Internet que se nutra de la investigación que realicen tanto los expertos del Centro, docentes e investigadores que realicen trabajos académicos basados en el uso de la tecnología, pero que también sirva de laboratorio en el desarrollo de nuevos cursos, de espacio virtual para discusión y como medio de información sobre aspectos de la innovación educativa en la institución y en el mundo.



	Nombre de la institución: Universidad Autónoma de Chiapas	Fecha:
	Manual de organización: Centro de Educación a Distancia	Enero 2022

Estructura Organizacional



	Nombre de la institución: Universidad Autónoma de Chiapas	Fecha:
	Manual de organización: Centro de Educación a Distancia	Enero 2022

Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa

1. Coordinación del centro de educación a distancia
2. Funciones específicas
3. Coordinar las actividades correspondientes al diseño, elaboración, implantación, acompañamiento y evaluación de la oferta educativa en las modalidades abierta y a distancia en la Universidad.
4. Coadyuvar con las dependencias universitarias en la planeación e implantación de los programas educativos abiertos y a distancia.
5. Supervisar al personal académico y administrativo que labora en la Coordinación.
6. Coordinar el diseño, implantación y administración de la plataforma educativa que soporta a los programas educativos en sus diferentes modalidades.
7. Proponer perfiles profesionales para la contratación de nuevo personal en la Coordinación.
8. Proponer normatividad relativa a la educación abierta y a distancia y vigilar su cumplimiento.
9. Proponer el Programa Institucional de Educación Abierta y a Distancia.
10. Proponer nuevos programas educativos en las modalidades abierta y a distancia.
11. Proponer programas de formación docente para las modalidades abierta y a distancia y coordinar su desarrollo.
12. Coordinar el desarrollo de investigaciones orientadas al establecimiento y mejora de lineamientos metodológicos, pedagógicos y didácticos para la enseñanza y aprendizaje en las modalidades abierta y a distancia.
13. Proponer y coordinar el cumplimiento del Programa Ordinario Anualizado (POA) del CEDUCAD.
14. Proponer proyectos para la actualización y mejora de los procesos académicos y tecnológicos del CEDUCAD en beneficio de los PEAD.
15. Coordinar los procesos de trabajo conjunto con las unidades educativas, relacionados al ingreso, permanencia y egreso de los alumnos de las modalidades abierta y a distancia.

16. Coordinar en conjunto con la Coordinación General de Universidad Virtual y Coordinaciones de Programas Educativos el seguimiento y aplicación del reglamento académico interno de las Modalidades Abierta y a Distancia.
17. Participar en conjunto con la Dirección de Gestión de la Calidad, Dirección General de Investigación y Posgrado, además de las DES en las actividades para el aseguramiento de la calidad en programas educativos en las modalidades Abierta y a Distancia a nivel licenciatura, posgrado y educación continua.
18. Coordinar la planeación, administración, organización, ejecución y evaluación de las actividades académicas de los programas educativos en las Modalidades Abierta y a Distancia.
19. Coordinar y supervisar las actividades correspondientes al desarrollo Educativo en la Modalidad Abierta y a Distancia (diseño instruccional, edición de la información, seguimiento, y evaluación).
20. Coordinar las actividades correspondientes a la investigación de métodos y procesos para las modalidades abierta y a distancia.
21. Proponer y participar en la implantación y seguimiento de indicadores de calidad en los programas a distancia.
22. Participar en la validación de procesos y documentos aplicables para el Programa de Estímulos al Desempeño del Personal Docente en las modalidades abierta y a distancia.
23. Proponer acciones académicas que coadyuven en la mejora de los programas impartidos en las modalidades abierta y a distancia.
24. Proponer a las facultades, escuelas, centros e institutos la operatividad académica de los programas en las modalidades abierta y a distancia.

25. Coordinar el acompañamiento tecnológico y actualización de los programas educativos en las modalidades abierta y a distancia.

26. Auxiliar en las actividades para el aseguramiento de la calidad en programas educativos en las modalidades Abierta y a Distancia a nivel licenciatura, posgrado y educación continua.
27. Coordinar las actividades y procesos relacionados al ingreso, permanencia y egreso de los alumnos del Sistema Institucional de Educación Abierta y a Distancia a través de la administración escolar y el desarrollo de actividades de vinculación educativa.
28. Colaborar con las instancias de la Secretaría Académica en el proceso de ingreso de los estudiantes al Sistema Institucional de Educación Abierta y a Distancia.
29. Coadyuvar con las diferentes áreas de Universidad Virtual y de la UNACH para dar el seguimiento oportuno de la trayectoria escolar de los alumnos.
30. Coadyuvar con las instancias de Secretaría Académica en el proceso de examen de admisión y selección de los aspirantes a cursar los programas de educación abierta y a distancia.
31. Coadyuvar con la Coordinación General en la creación y operación de sedes académicas de educación abierta y a distancia en el estado de Chiapas.
32. Brindar seguimiento a convenios de colaboración que se establezcan con la Universidad en materia de sedes de educación abierta y a distancia.

	Nombre de la institución: Universidad Autónoma de Chiapas	Fecha:
--	--	---------------



Manual de organización:
Centro de Educación a Distancia

Enero 2022

Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa

- Departamento de gestión escolar y vinculación educativa
- Propósito

Brindar atención y seguimiento puntual a las gestiones escolares de las distintas Unidades Académicas de los programas ofertados a distancia, vinculados directamente con la sociedad, con el fin de ofrecer nuestros servicios educativos de calidad, al llevar a cabo acciones que denotan la Responsabilidad Social Universitaria

- Funciones específicas
 1. Apoyar a las instancias de Secretaría Académica en el diseño e implementación de los Programas de Acción Tutorial de las Unidades Académicas con programas en modalidad abierta y a distancia.
 2. Participar en la planeación de las convocatorias de admisión de los programas educativos a distancia.
 3. Coadyuvar en el proceso de selección, admisión e ingreso de alumnos a los programas educativos a distancia.
 4. Integrar información estadística sobre trayectorias escolares de los programas educativos a distancia.


5. Coadyuvar con las Secretarías Académica y Administrativa, Coordinación General de Finanzas, así como Facultades, Escuelas, Centros e Institutos en los procesos de inscripción de alumnos en los programas educativos a distancia.
6. Proporcionar a los responsables de control escolar de las Facultades, Escuelas, Centros e Institutos información actualizada sobre los trámites y servicios.
7. Proporcionar a los aspirantes y alumnos, asesoría y orientación relacionada con los servicios escolares.
8. Colaborar con instancias de la Secretaría Académica en la aplicación, calificación y publicación de resultados del examen de admisión de los programas educativos en modalidades abierta y a distancia.
9. Auxiliar a las instancias de Secretaría Académica en la implementación del programa institucional de seguimiento de egresados en lo referente a las modalidades abierta y a distancia.
10. Brindar información a los aspirantes sobre la convocatoria y los programas ofertados.
11. Informar a los estudiantes sobre fecha, horario y forma de acceso al examen de admisión.
12. Planear y coordinar las actividades relativas al proceso de inducción en la modalidad a distancia para favorecer el desarrollo de competencias en el estudiante que le permitan un tránsito eficiente al programa educativo.
13. Conformar los grupos de participantes para el módulo de inducción y generar reportes de desempeño.
14. Crear la platilla y capacitar a los asesores en línea que participarán en el Módulo de inducción mixto y a distancia.
15. Monitorear el comportamiento de docentes y alumnos en la plataforma del módulo de inducción, a fin de notificar a las áreas correspondientes las incidencias presentadas por alumnos y docentes.
16. Establecer vinculación con la sociedad para propiciar el desarrollo integral del estudiante.
17. Coadyuvar con las coordinaciones académicas de los programas de educación en la realización de estudios para detectar las necesidades de vinculación con el entorno.

18. Coordinar con la Coordinación de Educación Continua, actividades de formación integral dirigidas a alumnos de las sedes de educación abierta y a distancia.
19. Difundir los eventos culturales, deportivos y académicos de la Universidad, en las sedes de educación abierta y a distancia.
20. Realizar el seguimiento a las actividades de los Coordinadores de las sedes de educación abierta y a distancia.
21. Dar seguimiento a los convenios y acuerdos de colaboración establecidos.
22. Actualizar permanentemente la información del portal y redes sociales dedicadas a la vinculación educativa.
23. Registrar la asistencia de estudiantes a las Sedes de Educación Abierta y a Distancia.
24. Disponer de espacios físicos para la realización del examen en el caso de aspirantes que así lo requieran en colaboración con los coordinadores de sedes académicas.
25. Participar en la Planeación Operativa Anual e integrar los informes trimestrales de avances de las áreas que integran el departamento.

- Áreas que la integran

Área de módulo de inducción.

Área de sedes académicas municipales y proyectos institucionales

 EDUCACIÓN A DISTANCIA	Nombre de la institución: Universidad Autónoma de Chiapas	Fecha:
	Manual de organización: Centro de Educación a Distancia	Enero 2022

Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa

- Departamento de Desarrollo Educativo en la Modalidad a Distancia

- Propósito

Desarrollar y supervisar el marco institucional que respalda la oferta de programas educativos de la modalidad mixta y a distancia de la Universidad autónoma de Chiapas.

- Funciones específicas

1. Apoyar en el diseño y evaluación curricular de oferta educativa en modalidad abierta y a distancia.
2. Elaborar la operatividad semestral de los programas educativos para el visto bueno de las unidades académicas.
3. Atender las necesidades extraordinarias solicitadas de manera oficial por las unidades académicas, con relación a la operatividad de los programas educativos.
4. Elaborar e implementar programas de capacitación a docentes autores de contenidos en diseño instruccional y edición textual, y capacitación tecnológica a usuarios del sistema institucional de educación mixta y a distancia.
5. Proponer estrategias didáctico-pedagógicas para el diseño instruccional en distintas modalidades y grados que imparte la Universidad.
6. Trabajar en coordinación con el área de Producción audiovisual para la elaboración de videos educativos en apoyo a los programas educativos mixtos y a distancia.
7. Elaborar y enviar el informe semanal del avance del diseño instruccional de las unidades de competencia de los programas educativos en sus distintas modalidades.


8. Gestionar el diseño de materiales y contenidos instruccionales digitales de los programas educativos en sus distintas modalidades y grados con base en el Proceso de Gestión de la Asignatura Virtual (PO-628-04).
9. Elaborar y actualizar los manuales de usuario de la plataforma educativa institucional, según los roles de cada actor del proceso enseñanza-aprendizaje, del sistema institucional de educación mixta y a distancia.
10. Optimizar el acceso y navegación en la plataforma educativa institucional.
11. Crear grupos de estudiantes en la plataforma educativa institucional y asignar los asesores en línea con base en la solicitud oficial de las unidades académicas.
12. Programar el examen de admisión en línea, brindar soporte técnico durante su aplicación, y enviar los resultados de este a la Secretaría Académica.
13. Brindar acceso a la plataforma educativa institucional para la evaluación o acreditación de los programas educativos en sus distintas modalidades.
14. Participar en la Planeación Operativa Anual e integrar los informes trimestrales de avances de las áreas que integran el departamento

- Áreas que la integran

Diseño instruccional

Corrección de estilo

Diseño de información

	Nombre de la institución: Universidad Autónoma de Chiapas	Fecha:
	Manual de organización: Centro de Educación a Distancia	Enero 2022

Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa

- Departamento de Investigación para el Conocimiento en la Modalidad a Distancia

- Propósito

Desarrollar investigación sobre temas de educación mixta y a distancia para la promoción de lineamientos orientados al aseguramiento y mejora de la calidad de los servicios académicos ofertados a través del CEDUCAD.

- Funciones específicas
 1. Análisis, y difusión en espacios académicos, de las prácticas en educación mixta y a distancia de la UNACH.
 2. Identificar oportunidades de mejora e innovación de la práctica educativa y los procesos de gestión.
 3. Investigar y proponer nuevas tecnologías aplicadas a la Educación mixta y a Distancia que promuevan la innovación educativa.
 4. Aplicar, analizar y difundir los resultados de la Encuesta de opinión a estudiantes del sistema institucional de educación mixta y a distancia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora.

5. Analizar la función del docente como asesor en línea en los programas educativos a distancia ofertados por la UNACH, y brindar sugerencias de mejora y actualización.
6. Coadyuvar en el establecimiento de lineamientos metodológicos, pedagógicos y didácticos para el aprendizaje y la docencia en las modalidades mixta y a distancia.
7. Coadyuvar al establecimiento de políticas para el uso, administración y requerimientos de los diferentes productos y servicios académicos ofertados a través del CEDUCAD.
8. Trabajar en coordinación con las Unidades Académicas durante el proceso de autoevaluación, evaluación y acreditación por parte de los Organismos correspondientes.
9. Integrar los informes anuales de los docentes que participan en el Programa de Estímulos al Desempeño del Personal Docente, con base en la solicitud de las Unidades Académicas.
10. Auxiliar a las Facultades, Escuelas, Centros e Institutos que ofertan programas educativos en modalidad abierta y a distancia a fin de detectar los factores que influyen en la trayectoria de los programas educativos.
11. Participar en la Planeación Operativa Anual e integrar los informes trimestrales de avances de las áreas que integran el Departamento.

- Áreas que la integran

Área de gestión del conocimiento en educación mixta y a distancia.

Área de acreditación, evaluación y seguimiento.



5.2. Conclusión y recomendación

En este punto se dará a conocer la conclusión y las recomendaciones de la investigación basada en la muestra previamente realizada sobre la propuesta de un Manual de organización en el Centro de Educación a Distancia de la UNACH; Al realizar la investigación, se confirmó el problema planteado, logrando un panorama más claro de cómo se organiza administrativamente el Centro de Educación a Distancia.

Como conclusión al momento de realizar la investigación se logró observar que el centro anteriormente mencionado no cuenta con un documento oficial o algún manual el cual indique cuales son las funciones específicas de cada departamento,

Al no contar con un manual de organización la dependencia cae en algunas ocasiones en duplicidad de funciones con algunas áreas y en otros casos con otras dependencias de la misma universidad.

Es de suma importancia plantear como el centro puede poner en práctica un manual de organización el cual permita dar a conocer no solo a los colaboradores y altos mandos sino también a las otras dependencias con las que el CEDUCAD interactúa sus funciones generales y específicas, esto con la finalidad de eficiente la calidad en el servicio que ofrece a la comunidad universitaria y público en general,

Respecto al propósito planteado, se percibe que el manual de organización puede dar apertura a otros manuales después de conocer y sobre todo definir las actividades de cada área y departamento.

Lo anterior lleva a proponer un Manual de organización en el centro de educación continua y a distancia para eficiente la calidad del servicio en el Centro de Educación Continua y a Distancia en la Universidad Autónoma de Chiapas.

Fuentes de información

Bibliografía

- Betancourt, L. (1985). *Organización y administración: un enfoque de sistemas*. Norma.
- Blasco M, J. E. (2007). *Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte*. España: Club Universitario.
- Bose, R. (2002). *ustomer relationship management: key components for IT success*. *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 102. pág 89-97
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill.
- Cronin, J. &. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. pág 55-68
- Daft, R. (2007). *Teoría y Diseño Organizacional*. México: Thomson.
- Diamond, S. (1983). *Como Preparar Manuales Administrativos*. México: Interamericana.
- Franklin F., E. B. (2004). *Organización de empresas*. México: Mc GrawHill.
- García Requena, F. (1997). *Organización escolar y gestión de centros educativos*. España.
- Hernández, F. &. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- J., M. d. (1992). *El administrador y su entorno dentro de la administración*. México: Limusa.

- Koontz, O. &. (1997). *La Administración en el Mundo de Hoy*. México: Prentice Hall.
- Kotler, P. y. (2003). *Fundamentos de Marketing, 6ª Edición*. México: Prentice Hall.
- Krauss, M. D. (1977). *Los manuales de procedimientos en las oficinas*. En M. D. Mexico: Universidad Nacional Autonoma de Mexico. (pág.235)
- Múnera Torres, M. T. (2002). *Gestión del conocimiento en la empresa: terminología y documentación elementos importantes para su medición*.
- Porter. L., L. E. (1975). *Behavior in organizations*. New York: McGrawHill.
- Rodríguez V., J. (1995). *Como elaborar y usar los manuales administrativos*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Valencia, J. R. (2002). *Administracion Moderna del Personal*. En J. R. Valencia,. México: Thomson.
- Valencia, J. R. (2012). *Como Evaluar y Usar los Manuales Administrativos*. México: Cengage.

Electrónicas

- Aguilar, A. (s/f). *Legislación Universitaria* . Unach.mx. Recuperado el 11 de octubre de 2022, de <https://unach.mx/acerca-de/legislacion-universitaria>
- Carlos, I. J., & Guillen, R. (s/f). Unach.mx. Recuperado el 10 de octubre de 2022, de https://transparencia2016.unach.mx/images/IV_servicios/coord_gral_uv/coord_educacion_continua.pdf
- Conceptos de organización y administración por varios autores* .(2017, 13 de diciembre). Escolar web | Portal de recursos educativos, tareas, apuntes, monografías,

ensayos; Webescolar. <https://www.webescolar.com/conceptos-de-organizacion-y-administracion-por-varios-autores>

Desarrollo Tecnológico-Universidad Autónoma de Chiapas. (s/f). *UniversidadVirtual*. Unach.mx. Recuperado el 11 de octubre de 2022, de <https://www.uv.unach.mx/about>

Educación a Distancia. (s/f). Unach.mx. Recuperado el 11 de octubre de 2022, de <https://unach.mx/oferta-educativa/educacion-a-distancia>

Exposición DE motivos. (s/f). Docplayer.Es. Recuperado el 10 de octubre de 2022, de <https://docplayer.es/245201-Exposicion-de-motivos.html>

Identidad. (s/f). Unach.mx. Recuperado el 09 de octubre de 2022, de <https://unach.mx/acerca-de/identidad>

Misión y Visión. (s/f). Unach.mx. Recuperado el 09 de octubre de 2022, de <https://unach.mx/acerca-de/mision-y-vision-unach>

Muguirra, A. (2018, octubre 23). *¿Qué es la investigación descriptiva?* QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>

No title. (s/f). Coursehero.com. Recuperado el 31 de octubre de 2023, de <https://www.coursehero.com/file/127915032/El-dise%C3%B1o-de-investigaci%C3%B3n-copiadocx/>

Francisco. (2022, noviembre 4). *Conoce en detalle cómo es una investigación correlacional*. Tesis y Másters México; Tesis y Masters - México. <https://tesisymasters.mx/investigacion-correlacional/>

Tipos de hipótesis. (s/f). Slideshare.net. Recuperado el 20 de octubre de 2022, de <https://es.slideshare.net/danielatarazona50/tipos-de-hipotesis-46777826>

Figura

Figura 1. Enfoque de las teorías en las organizaciones, Elaboración propia basada en el autor Fredric Jablin. Estudio de la comunicación organizacional: Su evolución y su futuro.