



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
Facultad de Contaduría y Administración Campus I
Coordinación de Investigación y Posgrado



**“PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE PRÁCTICAS PROFESIONALES DE
LA FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN CAMPUS I.”**

TESIS

**Para Obtener el Grado de Maestra en
Gestión para el Desarrollo**

Presenta:

Abilene Patricia Cruz Cruz A070077

DIRECTORA DE TESIS

Dra. Joselyne Guadalupe Pérez Hernández
Integrante del Cuerpo Académico Gestión y Administración
de las Organización

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; febrero del 2021



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN C-I



**COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN
Y POSGRADO**

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; 09 de Febrero de 2021.
Oficio No. D/CIP/TIP/029/2021.

ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE EMPASTADO

**C. ABILENE PATRICIA CRUZ CRUZ
CANDIDATA AL GRADO DE MAESTRA EN
GESTIÓN PARA EL DESARROLLO.
PRESENTE**

Por este medio me permito informarle que se AUTORIZA la impresión de su tesis titulada "PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE PRÁCTICAS PROFESIONALES DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN CAMPUS I.", toda vez que ha sido liberada según oficio sin número, de fecha julio 30 de 2020, 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"


Dra. Maria Cruz Villagrán Pinzón
Coordinadora
C.op. Archivo Minutario
*MCVP/ssg



FFCA-147

Boulevard Belisario Dominguez, Km 1081, sin número, Terán, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México C.P.29050. Tels.
(961) 61 5 42 49 y 61 5 13 26 ext. 112
E-mail: posgradofca2018@gmail.com





Código: FO-113-09-05

Revisión: 0

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

El (la) suscrito (a) C. Abilene Patricia Cruz Cruz,
Autor (a) de la tesis bajo el título de " Propuesta para la implementación de un manual de
procedimientos en el área de prácticas profesionales de la Facultad de Contaduría y Administración Campus I.
,"
presentada y aprobada en el año 20 21 como requisito para obtener el título o grado
de Maestra en Gestión para el Desarrollo, autorizo a la
Dirección del Sistema de Bibliotecas Universidad Autónoma de Chiapas (SIBI-UNACH), a que
realice la difusión de la creación intelectual mencionada, con fines académicos para que
contribuya a la divulgación del conocimiento 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 de Ciencia y Tecnología (CONACYT), podrán consultarse en el Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de Chiapas (RIUNACH).

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; a los 23 días del mes de Febrero del año 20 21.

Abilene Patricia Cruz Cruz

Nombre y firma del Tesista o Tesistas

ÍNDICE

Introducción

Capítulo I. Problematización del Objeto de Estudio	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Objetivos de la Investigación	3
1.3 Justificación	3
1.4 Delimitación del tema problema	4
Capítulo II Conceptualización del Objeto de Estudio	6
2.1 La perspectiva de la Educación en México	6
2.1.1 Características de la Educación Superior en México	6
2.1.2 Modelo Educativo basado en la Educación Dual.....	8
2.1.2.1 Conceptualización de la Formación Dual.....	8
2.1.2.2 Elementos que conforman el Modelo Mexicano en Formación Dual	9
2.1.2.3 Importancia del Modelo Educativo dual en la Educación Superior.	10
2.2. Manuales Administrativos	11
2.2.1 Conceptualización	11
2.2.2 Objetivos	12
2.2.3 Clasificación	13
2.3 Manuales de Procedimientos	18
2.3.1 Diagramación	21
2.3.2 Símbolos Usados en los Diagramas de Flujo.....	21
2.4 Prácticas profesionales.....	26
2.4.1 Conceptualización	26
2.4.2 Importancia.....	26
Capítulo III Contextualización del Objeto de Estudio	28
3.1 Facultad de Contaduría y Administración C-I	28
3.1.1 Antecedentes	29
3.1.2 Misión y Visión	31

3.1.3 Estructura Organizacional.....	32
3.1.4 Oferta Académica.....	33
3.2 Prácticas Profesionales en los Programas Académicos.....	34
3.2.1 Licenciatura en Contaduría.....	34
3.2.2 Licenciatura en Administración	36
3.2.3 Licenciatura en Gestión Turística	37
3.2.4 Licenciatura en Ingeniería en Desarrollo y Tecnologías de Software	38
Capítulo IV Abordaje metodológico de la Investigación.....	40
4.1 Definición del tipo de investigación.....	40
4.2 Formulación de la hipótesis de la investigación	43
4.3 Determinación de la población a estudiar criterios de selección	45
4.4 Selección de las técnicas de recopilación de información.....	47
4.5 Diseño de las técnicas	48
4.6 Análisis e interpretación de la información.....	51
Capítulo V Propuesta, Conclusión y Recomendación	53
Fuentes de Información.....	68

Agradecimientos

A Dios: por darme la vida que hasta el momento no me puedo quejar y que en muchas ocasiones no me ha dejado caer, a eso le llamo ser bendecida.

A mi Madre: Por siempre estar ahí con su apoyo incondicional, su paciencia y su cariño. ¡GRACIAS MARÍA!

A mi esposo Carlos, Gracias por estar a tu lado y compartir sueños, risas, alegrías, enojos y tristezas. ¡TE AMO!

A Carlitos JR. Por enseñarme el verdadero amor, aunque estés recién nacido, eres y siempre serás mi bebé.

A mi familia: hermanas y prima, Gracias por estar ahí echándome porras.

A mi Mtra. Joselyne Guadalupe Pérez Hernández, siempre será mi maestra, mi guía, por estar siempre detrás de mí, recuerdo que años atrás me decía "estudia tu maestría", hasta que por fin le hice caso. Gracias por esa amistad que me brindo. Aunque me diga "ERES SIMPLE".

A mis amigos y compañeros muchas Gracias por todo el apoyo, cuando realizábamos tareas.

A los docentes que me han guiado por el camino del conocimiento y muchos me han brindado su gran amistad.

¡MUCHAS GRACIAS A TODOS!

Introducción.

La Facultad de Contaduría y Administración C-I cuenta con cinco programas de estudios, de los cuales cuatro están acreditados por diferentes organismos, como son, las licenciaturas en Administración y Contaduría por CACECA, Sistemas computacionales por CONAIT y la Licenciatura en Gestión Turística una Re-certificación por la Fundación Qual-Themis OMT, segunda re-acreditación por CONAET y primera acreditación a nivel internacional por la agencia acreditadora AcreditAcción (Chile), Miembros del pleno derecho de la International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education. Miembros Fundadores de la Alianza Uxmal Alliance, teniendo en cuenta este marco de referencia donde surge la presente investigación, a cerca de como llevan las prácticas profesionales las licenciaturas de la Institución.

En el primer capítulo, se presentará el planteamiento del problema, así también, contiene la pregunta de investigación que se pretenden responder a lo largo de la investigación, además, incluye el objetivo general, objetivos específicos y la justificación del tema; finalmente, este apartado indica la delimitación espacial y temporal en que se llevó a cabo la realización de la investigación.

El segundo capítulo abordará los temas que justifican el marco teórico que se identifican como las variables que conforman el eje central de la investigación, se incluye las diferentes conceptualizaciones que hay sobre las temas, así como antecedentes, tipos o clasificaciones que existen hoy en día, los objetivos que persiguen lo referente a la educación basada en el modelo de competencia, las prácticas profesionales y los diferentes manuales administrativos principal en los manuales de procedimientos.

Lo cual permitirá la apertura al tercer capítulo referente al manual de procedimientos de prácticas profesionales en la Facultad de Contaduría y Administración C-I 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 la mejora continua de las prácticas profesionales de la Facultad de Contaduría y Administración C-I.

Capítulo I. Problematización del Objeto de Estudio

1.1 Planteamiento del Problema

Actualmente la sociedad exige profesionistas que demuestren habilidades definidas y concretas que lo lleven a una formación profesional enfocada en el mismo sentido entre el vínculo de la universidad y sociedad para establecer un compromiso social que satisfaga las demandas de personas comprometidas responsables y capaces de enfrentar todos aquellos problemas que afectan a la sociedad, al mismo tiempo donde emerge la globalización como un proceso que incide en todos los ámbitos, obligando a los mercados laborales a hacer más exigentes por lo que se demanda que el sistema educativo esté orientado a la reforma de los modelos de enseñanza-aprendizaje.

En México la educación por competencias surgió en los años noventa, teniendo planes de estudios flexibles y una visión interdisciplinaria de acuerdo con Ramírez, Pérez y Tapia (2014) este modelo incita a una vinculación con la tecnología, a la investigación y el desarrollo rompiendo con el sistema tradicional, de esta manera orientar al logro profesional. Para Roegiers (2010) las unidades de competencias deben de promover una educación más acorde a la realidad y a las necesidades sociales, como son: experiencia social, práctica profesional y desarrollo disciplinario, en este escenario, que los programas de estudio sólidos entre la formación teórica y la formación práctica, en el aula y el ambiente laboral.

Por lo anterior se ha observado que las universidades han cambiado el rumbo de la profesionalización de los programas académicos tomando en cuenta la formación de los estudiantes no solo en la generación del conocimiento para comprender en la realidad social, sino que también capaces de afrontarla.

En este sentido las universidades han cambiado la mirada hacia la profesionalización de los programas académicos tomando en cuenta la importancia de formar personas no sólo con el conocimiento adecuado para entender la realidad social sino también, capaces de enfrentarla y modificarla.

La Facultad de Contaduría y Administración C-I, de la Universidad Autónoma de Chiapas, oferta cinco programas académicos, considerando dentro de sus características las prácticas profesionales, en donde el estudiante fortalezca las competencias laborales, así como las habilidades y actitudes.

De acuerdo al programa de prácticas de profesionalización de la Coordinación de la Licenciatura en Gestión Turística UNACH 2014

La intención de las prácticas, es que el alumno destine horas, de su formación a la aplicación de lo aprendido, vinculando a la Universidad con el entorno en que se encuentra. Esta actividad podrá ser desarrollada al interior de una empresa privada, una dependencia gubernamental o bien, en una organización social o no gubernamental. (UNACH, 2014)

Sin embargo el área de prácticas profesionales, de acuerdo a las observaciones emitidas por las evaluaciones de los organismos acreditadores que corresponden a cada uno de ellos como son: el Consejo Nacional para la Calidad de la Educación Turística A.C. (CONAET), Fundación Qual-Themis OMT, Consejo de Acreditación en la Enseñanza de la Contaduría y Administración (CACECA) y el Consejo Nacional de Acreditación en Informática y Computación (CONAIC), ya que no cuenta con un control que estandarice y sistematice del programa de prácticas, es decir, un documento de cómo deben realizar los procesos, en este sentido. Para Rodríguez (2012) “los manuales de procedimientos son instrumentos administrativos que apoyan, introduciendo al personal al funcionamiento de las actividades y facilitan las tareas específicas”.

1.2 Objetivos de la Investigación

General

Proponer un manual de procedimientos, que permita el óptimo proceso para la elaboración de las actividades en el área de prácticas profesionales y de esta manera cumplir con los procesos de calidad.

Específicos

Analizar las características de los programas académicos que oferta la Facultad de Contaduría y Administración C-I.

Identificar las necesidades de los programas académicos de la Facultad de Contaduría y Administración C-I.

Describir de forma detallada las actividades que se realizarán de acuerdo a las características de los programas académicos.

1.3 Justificación

Las Prácticas Profesionales es una herramienta útil para que los alumnos de la Facultad de Contaduría y Administración C-I, tenga el vínculo con el campo laboral, estas se obtienen mediante experiencias en prácticas que aportan a los estudiantes nuevos conocimientos y habilidades para su desempeño al egresar de la Universidad.

Considerando que la mejora continua se asocia con una variedad de desarrollos organizacionales que en estos incluyen los enfoques modernos como gestión de la calidad total, y que involucran el mejoramiento en los resultados de los procesos. (Alvarado Karla & Pusimacho Víctor, 2017)

De esta manera, con el propósito de mejorar los resultados de las prácticas profesionales que ofrecen los programas educativos en la Facultad Contaduría y Administración C-I, se propone un manual de procedimientos para el proceso de una mejora continua.

Por lo anterior el uso manual de procedimientos para el área de Prácticas profesionales de Facultad de Contaduría y Administración C-I, mejora los controles dentro de cada programa y de esta manera se tomará las decisiones para llevar a cabo la logística que permitirá un mejor funcionamiento

En toda organización existen problemas administrativos cuando hay tareas para desarrollar, así mismo a las personas que van a realizarla, incluyendo los recursos con los que cuenta, para llevar a cabo cada proceso. Considerando lo anterior es necesario diseñar un plan que establezca los procedimientos necesarios para obtener los resultados deseados.

La propuesta de esta investigación es el uso de un manual de procedimientos que permita establecer los lineamientos para el óptimo desempeño del área de prácticas profesionales, por lo que es necesario como una herramienta que permita mejorar sus funciones contribuyendo la eficiencia del departamento.

1.4 Delimitación del tema problema

La investigación se realizará en la Universidad Autónoma de Chiapas en la Facultad de Contaduría y Administración C-I, a los estudiantes de la Licenciatura en Gestión Turística; ubicada en la Ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, se considera que se cuenta con la facilidad de obtener la información precisa; se realizará durante un año.

Figura 1 Facultad de Contaduría y administración Campus I



Fuente: <https://www.fca.unach.mx/>

Capítulo II Conceptualización del Objeto de Estudio

2.1 La perspectiva de la Educación en México

Para la ANUIES¹, cada una de las instituciones que la forman y los demás agentes de la educación superior, viven hoy el reto de ampliar la cobertura y mejorar la calidad de estos servicios, adecuándolos a las demandas del futuro y a las justas expectativas de la sociedad mexicana.

Según el INEGI (2019), el crecimiento demográfico en los últimos años ha provocado que todos los niveles educativos en México han cambiado su forma de enseñanza, especialmente en la educación superior donde se encarga de formar profesionales en las diversas áreas. Por lo que la sociedad se ha vuelto cada día mas exigente y de orientar los objetivos de satisfacer las necesidades de enseñanza – aprendizaje.

Según la ANUIES, las universidades e instituciones de educación superior tienen la conciencia, asumida con todo compromiso, de estar inmersas en un proceso de modernización de la sociedad y que, aunque limitadas, son agentes de transformación y cambio

En el Siglo XXI, para Didriksson (2018) las universidades públicas cambiaron su forma significativa, la insistencia en los temas de atención a la demanda social, el crecimiento de la descentralización o de la planeación se pasó, en dos décadas, a la insistencia en temas como la evaluación y la acreditación.

2.1.1 Características de la Educación Superior en México

Según la UNESCO las universidades e instituciones de educación superior se encuentran reguladas por la ley para la coordinación de la Educación superior.

¹ Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior

Las nuevas tendencias de la educación superior se caracterizan por la manifestación de la matrícula, la adquisición de habilidades y destrezas operacionales, computacionales y estratégicos que se desarrollan al margen de la institución. por lo tanto, las habilidades y destrezas que desarrollan los estudiantes impactan en la sociedad generado información aprendizaje y conocimiento.

Para Avaliacao & Sorocaba (2018), el sistema de Educación Superior en México se caracteriza por su gran magnitud y diversidad, además es complejo y heterogéneo debido al tamaño y las particularidades que lo integran, así como por las características del profesorado. El marco normativo básico de la educación superior en México lo conforman:

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos,
2. Ley General de Educación,
3. Ley para la Coordinación de la Educación Superior,
4. Reglamentaria del Artículo 5to. Constitucional,
5. Leyes estatales de educación superior,
6. Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública (SEP),
7. Leyes orgánicas de las universidades públicas autónomas y no autónomas,
8. Decretos gubernamentales de las universidades no autónomas,
9. Acuerdos 93, 243, 279, 286 y 328 de la SEP,
10. Convenios de coordinación, operación y apoyo financiero entre la Federación, estados e instituciones,
11. Ley Federal del Trabajo que rige las relaciones de trabajo en las Instituciones de Educación Superior.

El Poder Ejecutivo es responsable de elaborar el Plan Nacional de Desarrollo con una vigencia sexenal. El programa sectorial asociado a la educación lo

elabora la Secretaría de Educación Pública, este programa es de observancia obligatoria y contiene los objetivos estratégicos, políticas, objetivos particulares, líneas de acción y metas para el periodo correspondiente. El Gobierno Federal establece los planes y las políticas nacionales y los gobiernos estatales los planes y políticas en el ámbito de sus competencias. (Cruz & Cruz s/f)

2.1.2 Modelo Educativo basado en la Educación Dual

Para García (2011), El modelo educativo a desarrollar, requiere ser organizado e implementado con base en el concepto de Competencias, la combinación de destrezas, conocimientos, aptitudes y actitudes, y a la inclusión de la disposición para aprender además del saber, posibilitándose que el estudiante pueda generar un capital cultural o desarrollo personal, un capital social que incluye la participación ciudadana, y un capital humano o capacidad para ser productivo.

2.1.2.1 Conceptualización de la Formación Dual

La formación dual según Vega (2018), es una modalidad de formación profesional, por ende, educativa que realiza su proceso de enseñanza-aprendizaje en dos lugares distintos, en una institución educativa se realiza actividades teóricas-prácticas y en una organización ejecuta actividades didáctico-productivas que se complementan y se alternan.

El Modelo Mexicano de Formación Dual, lo que pretende es la vinculación entre la teoría y la práctica involucrando al estudiante en las organizaciones y de esta manera puedan desarrollar sus competencias profesionales al mismo tiempo que las competencias genéricas y disciplinares con el propósito de conseguir una educación integral

De acuerdo a datos generados por el Observatorio Social y Económico de México, indica que los aprendizajes generados y con el propósito de conceptualizar e institucionalizar a la formación dual en el nivel medio superior, el 11 de junio de 2015 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo Secretarial número 06/06/15 por el que se establece, caracteriza y regula a la formación dual como una opción educativa del tipo medio superior. Esta nueva opción educativa pertenece a la modalidad mixta y se caracteriza porque las actividades de aprendizaje previstas en el plan de estudios se desarrollan tanto en las instituciones educativas que lo ofrecen, como en contextos reales de aprendizaje mediante trayectos curriculares flexibles. Lo anterior, permitirá a los estudiantes desarrollar conocimientos y competencias en las empresas; vincular de manera temprana y simultánea la teoría y la práctica educativa para fortalecer el desarrollo integral de sus habilidades; así como contribuir a mejorar su empleabilidad.

2.1.2.2 Elementos que conforman el Modelo Mexicano en Formación Dual

De acuerdo a CONALEP, enuncia los siguientes elementos:

- *Selección de estudiantes:* El perfil inicial de los estudiantes será definido por la formación que reciben durante los primeros semestres en la escuela; el plantel educativo será el responsable de realizar el proceso de preselección de los estudiantes, basado en los requerimientos de la empresa, el interés y competencias de los estudiantes, el área de vinculación, a través del Gestor de Vinculación será el responsable de este proceso en cada plantel. La selección final de los estudiantes corresponderá a la empresa.
- *Perfil de la empresa:* El perfil de las empresas participantes, su actividad productiva debe de ser afín al área de estudio del estudiante dual, así

como contar con la organización y personal disponible; los recursos materiales y la cultura empresarial y laboral necesarias para impulsar la formación dual; por parte de la empresa deberá de tener un instructor capacitado y certificado.

- *Plan de Rotación de puestos de aprendizaje:* debe de existir un plan de rotación de puestos de aprendizaje, con actividades, responsabilidades, tiempos, evidencias e indicadores.
- *Formalización de la relación:* Debe de haber un convenio o una carta de colaboración entre centro educativo y empresa o institución.
- *Seguimiento y evaluación:* Deben de existir reportes, en las que se describan las actividades que se realizaron durante la formación dentro de la empresa, validadas por el instructor y revisados por un tutor.

2.1.2.3 Importancia del Modelo Educativo dual en la Educación Superior.

La Universidad Autónoma de Chiapas, mantiene la visión integral de sus funciones sustantivas de Docencia, Investigación y Extensión, así como su función adjetiva de Gestión; para consolidar los planteamientos del Modelo Educativo en su labor de formación de profesionales con responsabilidad social, mediante un paradigma educativo centrado en el aprendizaje y la construcción de competencias.

El Secretario de Educación Aurelio Nuño Maye, mencionó que la educación dual permite a los estudiantes desarrollar las competencias que al terminar su formación les facilitan incorporarse de lleno al mercado laboral con mejores trabajos y salarios. En ese sentido, el modelo es una herramienta clave para igualar oportunidades y promover la movilidad social.

Las tres funciones sustantivas de Docencia, Investigación y Extensión universitaria (Molina Roldán, 2015), se consideran idóneas para atender, por una parte, la formación integral de los estudiantes y por otra, las demandas y necesidades de cada región. Estas tres funciones se articulan a través de la función adjetiva de Gestión, que incorpora un enfoque integrador al trabajo de la Universidad.

2.2. Manuales Administrativos

2.2.1 Conceptualización

Para Diamond (1983), son un medio de comunicación muy especializada y requiere de habilidades de comunicación, que se estructuran a través de pasos simples y lógicos.

Rodríguez Valencia (2012), menciona que un manual administrativo es un instrumento de control sobre la actuación del personal, pero también es algo más, ya que ofrece la posibilidad de dar una forma más detallada a la estructura organizacional de la empresa, que de esta manera pierde su carácter nebuloso y abstracto para convertirse en una serie de normas definidas.

Susan Diamond (1983) en su libro “Como preparar manuales administrativos”, dice:

El manual de procedimientos es un medio escrito que sirve para registrar y dar información clara respecto a una actividad específica en una organización; coordina de forma ordenada las actividades a seguir para lograr los objetivos específicos, mostrando claramente los lineamientos e instrucciones necesarios para la mejora del desempeño; lo anterior significa que este documento contiene los pasos a seguir para realizar una o más funciones.

2.2.2 Objetivos

Para Valencia (2012), una de las estrategias para el desarrollo de organizaciones de todo tipo y tamaño es la formalización. Ésta se refiere al grado en que un organismo social establece por escrito la estructura organizacional, la estructura procedimental, las políticas, etc., que guiarán el comportamiento de los colaboradores. Es necesario elaborar guías sobre la actuación individual o por departamentos, para llevar a cabo un control adecuado dentro de la diversidad de actividades que en la empresa se llevan a cabo. Por lo general, en la administración pública y la privada se observa que la aplicación de la estructura orgánica, los procedimientos y la declaración de políticas están diseñados y elaborados de manera muy confusa y dispersa.

Existen diversos objetivos en éstos, entre los más sobresalientes se encuentran los siguientes:

- Estimular la uniformidad.
- Eliminar la confusión.
- Reducir la incertidumbre y la duplicación de funciones
- Disminuir la carga de supervisión.
- Servir de base para la capacitación del personal.
- Evitar la implantación de procedimientos incorrectos.
- Presentar de manera clara y concisa el trabajo que se está haciendo en cada departamento

2.2.3 Clasificación

Para Rodríguez Valencia (et al), Clasifica a los manuales administrativos de la siguiente manera:

Tabla 1

Por su Contenido	<ul style="list-style-type: none">• De historia del organismo• De organización• De políticas• De procedimientos• De contenido múltiple (cuando, por ejemplo, incluyen políticas y procedimientos; historia y organización)• De adiestramiento o instructivo• Técnicos
Por Función específica	<ul style="list-style-type: none">• De producción• De compras• De ventas• De finanzas• De contabilidad• De crédito y cobranza• De personal• Generales (los que se ocupan de dos o más funciones operacionales)

Fuente: elaboración propia

Clasificación de manuales por su contenido:

- Manual de historia

Su objetivo es proporcionar información histórica sobre el organismo: comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual. Esto le da al

empleado un panorama introspectivo de la tradición y filosofía del organismo. Bien elaborado y aplicado, contribuye a que el personal comprenda mejor a la organización y lo motiva a sentirse parte de ella.

- Manual de organización

Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, relaciones, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos.

- Manual de políticas

Se propone describir en forma detallada los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos. Una adecuada definición de políticas y su establecimiento por escrito permitirá:

a) agilizar el proceso de toma de decisiones.

b) facilitar la descentralización al suministrar lineamientos a niveles intermedios.

c) servir de base para una constante y efectiva revisión. Pueden elaborarse manuales de políticas para funciones operacionales tales como: producción, ventas, finanzas, personal, compras, etcétera.

- Manual de procedimientos

Su objetivo es expresar en forma analítica los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía con la que se explica al personal cómo hacer las cosas y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. El seguimiento de este manual aumenta la confianza en que el personal utilice los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo.

- Manual de contenido múltiple

Cuando el volumen de actividades, la cantidad de personal o la simplicidad de la estructura organizacional no justifiquen la elaboración y utilización de

distintos manuales, puede ser conveniente que se elabore uno de este tipo. Un ejemplo de manual de contenido múltiple es el de políticas y procedimientos, en él se combinan dos o más categorías que se interrelacionan en la práctica administrativa. En organismos pequeños, en un manual de este tipo se pueden combinar dos o más conceptos, que se deben separar en secciones.

Clasificación por función específica:

Con base en esta forma de clasificación se pueden elaborar manuales según las funciones operacionales. A continuación, se mencionan las características de estos tipos de manuales:

- Manual de producción

Su objetivo es dictar las instrucciones necesarias para coordinar el proceso de fabricación; es decir, la inspección, la ingeniería industrial y el control de producción.

- Manual de compras

Su objetivo es definir las actividades que se relacionan con las compras, de modo que este manual representa una útil fuente de referencia para los compradores, especialmente cuando se presentan problemas fuera de lo común. Por ejemplo: un comprador puede estar interesado en una válvula esférica de importación, pero no estar seguro de qué condiciones específicas tendrá que considerar una fuente extranjera.

- Manual de ventas

Su objetivo es señalar los aspectos esenciales del trabajo de ventas (políticas de ventas, procedimientos, controles, etc.) con el fin de darle al personal de ventas un marco de referencia para tomar decisiones cotidianas.

- Manual de finanzas

Su objetivo es determinar las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración; contiene numerosas instrucciones específicas dirigidas al personal de la organización que tengan que ver con manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.

- Manual de contabilidad

Su propósito es señalar los principios y técnicas de la contabilidad que debe seguir todo el personal relacionado con esta actividad. Este manual puede contener aspectos como: estructura orgánica del departamento, descripción del sistema contable, operaciones internas del personal, manejo de registros, control de la elaboración de información financiera, entre otros.

- Manual de crédito y cobranza

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

- Manual de personal

. Su objetivo es comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere a personal. Los manuales de personal podrán contener aspectos como reclutamiento y selección, administración de personal, lineamientos para el manejo de conflictos personales, políticas de personal, uso de servicios, prestaciones, capacitación, etcétera.

- Manual técnico

Contiene los principios y técnicas de una función operacional determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para la unidad administrativa responsable de la actividad y como información general para el personal

relacionado con esa función. Un ejemplo de este tipo de manual es el manual técnico de sistemas y procedimientos.

• Manual de adiestramiento o instructivo

Su objetivo es explicar los procesos, labores y rutinas de un puesto en particular; por lo común es más detallado que un manual de procedimientos. El supuesto en el que se basa este tipo de manual es que el usuario sabe muy poco o nada de los temas que en él se explican. Por ejemplo, un manual de adiestramiento “explica cómo debe ejecutarse el encendido de la terminal de la computadora y emitir su señal”, mientras que un manual de procedimientos emitirá esta instrucción y comenzaría como el primer paso activo del proceso. El manual de adiestramiento también incluye técnicas programadas de aprendizaje o cuestionarios de autoevaluación para que el usuario compruebe su nivel de comprensión.

Rodríguez Valencia (et al) Clasificación de los manuales según su ámbito de aplicación.

Tabla 2

General	Incluyen al organismo en conjunto. En este grupo de manuales se clasifican de: <ul style="list-style-type: none"> • Organización • Procedimientos • Políticas
Específico	Contienen Información de una unidad orgánica. En esta clasificación se incluyen los manuales de: <ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento y selección • Auditoría interna • Políticas de Personal • Procedimientos de tesorería

Elaboración Propia

- Manual general de organización

Es producto de la planeación organizacional y abarca a todo el organismo. Su objetivo es describir la organización formal y definir su estructura funcional.

- Manual general de procedimientos

También es resultado de la planeación. Su objetivo es establecer los procedimientos de todas las unidades orgánicas que conforman un organismo social, con el fin de uniformar la forma de operar.

- Manual general de políticas

Su objetivo es establecer políticas generales que, además de expresar los deseos y la actitud de la dirección superior para toda la empresa, proporcionen un marco dentro del cual pueda actuar todo el personal de acuerdo con condiciones generales.

- Manual específico de reclutamiento y selección

Se refiere a una parte de un área específicas (personal), y su objetivo es establecer instrucciones (en este caso) respecto al reclutamiento y selección de personal en una organización.

- Manual específico de auditoría interna

Su objetivo es agrupar lineamientos e instrucciones aplicables a actividades relacionadas con la auditoría interna.

2.3 Manuales de Procedimientos

Son una de las mejores herramientas administrativas por que le permiten a cualquier organización normalizar su operación, Chiavenato (2007).

Susan Diamond (1983) en su libro “Como preparar manuales administrativos”, menciona que el manual de procedimientos es un medio escrito que sirve para registrar y dar información clara respecto a un actividad específica en una organización; coordina de forma ordenada las actividades a seguir para lograr los objetivos específicos, mostrando claramente los lineamientos e instrucciones necesarios para la mejora del desempeño; lo anterior significa que este documento contiene los pasos a seguir para realizar una o más funciones.

La importancia de los manuales de procedimientos hoy en día y como se ha visto tiempo atrás, es tener a la mano instrumentos que mejoren el trabajo. Lo que se busca dentro de un grupo de trabajo, empresa, organización o institución, es en sí el mejoramiento continuo de sus actividades y el aprovechamiento óptimo de los recursos que dispone.

Una oportunidad que da paso a la reducción de los costos recae principalmente en la estandarización de los procedimientos. Ya que siempre hay mejores maneras de realizar las actividades, el punto es buscar los pasos óptimos para establecerlos como un procedimiento a seguir; previa evaluación de dichas actividades para conocer la eficiencia de los resultados. Muchas ocasiones se sugiere que una persona externa observe la actividad para encontrar una posible mejora en el procedimiento, ya que la ceguera de taller impide identificar áreas de oportunidad, por lo que otra perspectiva, permite mejorar el trabajo.

Para Franklin (2009) los manuales de procedimientos “Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización”.

Contiene lo siguiente:

Identificación:

Logo de la organización.

Nombre oficial de la organización.

Denominación y extensión (general o específico). De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el de la misma.

Lugar y fecha de elaboración.

Número de revisión (en su caso).

Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.

Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización en segundo lugar las siglas de la Unidad administrativa donde se utiliza la forma y por último, el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guión o diagonal.

Índice

Relación de capítulo que forman parte del documento.

Introducción

Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización.

Objetivo(s) de los procedimientos

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos

Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos

Esfera de acción que cubren los procedimientos.

Procedimientos (descripción de las operaciones)

Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realiza en un procedimiento, explicando en qué consiste,

cuándo, cómo, dónde, con qué y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo.

2.3.1 Diagramación

Las organizaciones requieren de recursos técnicos donde les permitan precisar de manera analítica los elementos necesarios para que lleven a cabo una función en forma lógica y constante. Para Franklin Fincowsky (1998), Diagramar es representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos relaciones o fenómenos de todo tipo por medio de símbolos que clarifican la interrelación entre diferentes factores y/o unidades administrativas.

Es la representación gráfica de hechos, situaciones, movimientos, relaciones o fenómenos de todo tipo, por medio de símbolos que clarifican la interrelación entre diferentes factores y/o unidades administrativas, así como la relación causa-efecto que prevalece entre ellos.

Los diagramas son elementos de decisión porque permiten percibir en forma analítica la secuencia de una acción en forma detallada.

2.3.2 Símbolos Usados en los Diagramas de Flujo

Un diagrama elaborado con un lenguaje gráfico incoherente o no convencional transmite un mensaje deformado o ineficaz para comprender el proceso a estudiar. Por ello surge la necesidad de admitir ciertos símbolos con un significado preciso y convenir determinadas reglas de aplicación.

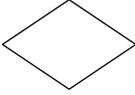
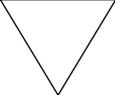
Los símbolos utilizados internacionalmente son elaborados por:

American Society of Mechanical Engineers -ASME-, que ha desarrollado símbolos para áreas de producción.

American National Standard Institute -ANSI-, que ha preparado simbología para representar flujos de información del procesamiento electrónico de datos,

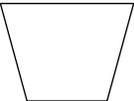
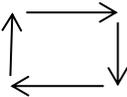
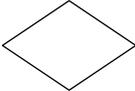
de la cual se han adoptado algunos símbolos para diagramas de flujo administrativos.

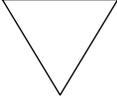
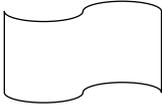
Tabla 3 Símbolos de la norma ANSI para elaborar diagramas de flujo (Diagrama Administrativa)

Símbolo	Descripción
	Representa inicio / fin del sistema. Indica donde comienza y donde termina el algoritmo.
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Decisión. Representa el hecho de efectuar una selección o decidir una alternativa específica de acción.
	Indica lectura de algún documento. Casi siempre se refiere a un producto impreso.
	Archivo. Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra parte lejana del mismo.

Fuente: Franklin Fincowsky (1998)

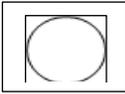
Tabla 4. Símbolos de la norma ANSI para elaborar diagramas de flujo (Procesamiento Electrónico de Datos)

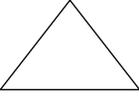
Símbolo	Descripción
	Representa inicio / fin del sistema. Indica donde comienza y donde termina el algoritmo.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Disparador. Indica el inicio de un procedimiento, conteniendo el nombre de éste o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Operación Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	Dirección de flujo o línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos
	Operación con teclado. Representa una operación en que se utiliza una perforadora o verificadora de tarjeta.
	Documento. Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Tarjeta perforada. Representa cualquier tipo de tarjeta perforada que se utilice en el procedimiento.

	Archivo. Representa un archivo común y corriente de oficina
	Cinta perforada. Representa cualquier tipo de cinta perforada que se utilice en el procedimiento
	Nota Aclaratoria. No forma parte del diagrama de flujo sino más bien es un elemento que se le adiciona a una operación o actividad para dar una explicación de ella.
	Cinta magnética. Representa cualquier tipo de cinta magnética que se utilice en el procedimiento.
	Teclado de línea. Representa el uso de un dispositivo en línea para proporcionar información a una computadora electrónica u obtenerla de ella

Fuente: Franklin Fincowsky (1998)

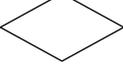
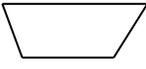
Tabla 5. Símbolos de la norma ISO-9000 para elaborar diagramas de flujo

Símbolo	Descripción
	Operaciones. Fase del proceso, método o procedimiento.
	Inspección y medición. Representa el hecho de verificar la naturaleza, calidad y cantidad de los insumos y productos.
	Operación e inspección. Indica la verificación o suspensión durante las fases del proceso, método o procedimiento de sus componentes
	Transportación. Indica el movimiento de personas, material o equipo.

	Demora. Indica retraso en el desarrollo del proceso, método o procedimiento.
	Decisión: representa el hecho de efectuar una selección o decidir una alternativa específica de acción.
	Entrada de bienes: productos o material que ingresen al proceso.
	Almacenamiento. Depósito y/o resguardado de información o productos

Fuente: Franklin Fincowsky (1998)

Tabla 6. Símbolos de la norma DIN para elaborar diagramas de flujo, según Franklin (et al)

Símbolo	Descripción
	Datos: elementos que alimentan y se generan en el procedimiento.
	Comienza ciclo: inicio de un ciclo que produce o reproduce un flujo de información.
	Documento. Representa un documento que ingresa, se procesa, se produce o sale del procedimiento
	Proceso. Representa la ejecución de actividades u operaciones dentro del proceso, método o procedimiento
	Decisión. Indica un punto dentro del flujo en el que es posible seleccionar entre dos más opciones.
	Operaciones manuales: constituye la realización de una operación o actividad en forma específica manual

Fuente: Franklin Fincowsky (1998)

2.4 Prácticas profesionales

2.4.1 Conceptualización

Para Uzcátegui (2000), Las prácticas profesionales son actividades planificadas, organizadas y administradas para colocar al aprendiz en situaciones reales y concretas, con ambientes, materiales instrumentos, procesos, estrategias, personas o grupos de personas, que en conjunto conforman un quehacer técnico o profesional.

Para Sayago y Chacón (2006), en su artículo “Las Prácticas Profesionales en la Formación Docente: Hacia un nuevo diario de ruta”, mencionan que, las Prácticas es una función de aprendizaje constante en la enseñanza, excede la demostración y aplicación de conocimientos y técnicas adquiridos por el estudiante de educación durante el trayecto de formación. En esta concepción, se trata de priorizar la autorreflexión y valoración por las acciones realizadas en ambientes de respeto mutuo y establecimiento de relaciones de colaboración entre profesores de las escuelas y los practicantes. En definitiva, son experiencias estimuladoras hacia el conocimiento de sí mismo y la capacidad para aprender permanentemente de cada participante.

2.4.2 Importancia

Definir la importancia de la etapa laboral o práctica en un proceso de formación académica es difícil, como lo mencionan Jiménez, Y. C; Martínez, S. Y; Rodríguez. S. N; & Padilla. H. G. (2014) en su artículo “Aprender a hacer: la importancia de las Prácticas Profesionales Docentes”, qué si bien una forma parte de la otra y al mismo tiempo le da sentido a algunas carreras, establecer la cantidad o el momento exacto de poner en práctica los aprendizajes adquiridos sería una discusión quizás interminable. Sayago (*et al*), reconoce

que el inicio de los talleres que se realizan como actividades prácticas en un aula, fueron definidos en el diseño curricular de

Educación Básica Integral como “espacios para una participación constructiva y un desarrollo crítico autónomo del estudiante al confrontar situaciones problemas mediante la complementación y aplicación de los conocimientos teóricos y el despliegue de experiencia en su desarrollo curricular”, cosa que en cierto modo le da sustento al aprender haciendo. En este sentido y basados al modelo educativo por competencias pudiéramos decir que toda acción tiene un objetivo y/o una consecuencia donde las prácticas profesionales no son la excepción.

El vínculo universidad-comunidad se establece en el compromiso social de la primera en satisfacer la demanda de personas preparadas y capaces de enfrentar los problemas sociales que afectan a la segunda. En este sentido las universidades han cambiado su mirada hacia la profesionalización de sus carreras y han establecido la importancia de formar personas no sólo con el conocimiento adecuado para entender la realidad social sino también, capaces de enfrentarla y modificarla, para ello la importancia de formar a partir de la práctica.

Capítulo III Contextualización del Objeto de Estudio

3.1 Facultad de Contaduría y Administración C-I

Los orígenes de la Facultad de Contaduría y Administración, se remontan al año 1963, cuando en Tuxtla Gutiérrez se funda la Escuela de Técnicos en Contabilidad y Administración, perteneciente al Instituto de Ciencias y Artes de Chiapas (ICACH), en donde se impartía la carrera de Técnico en Contabilidad y Administración; posteriormente, a los tres años de su fundación, en 1966 se independiza de dicho instituto y constituye la base de la Escuela Superior de Comercio y Administración de Chiapas (ESCACH), subsidiada en partes iguales por la federación y el gobierno del estado, impartiendo clases en la antigua Escuela Normal del ICACH y ofertando la licenciatura en Contaduría Pública. En esta institución, la ampliación de la oferta educativa ocurre en dos momentos claves, en 1971, cuando apertura la Licenciatura en Administración de Empresas y en 1974 que inicia a incorporar estudiantes en la Licenciatura en Turismo.

Al fundarse la Universidad Autónoma de Chiapas, mediante decreto gubernamental de fecha 17 de Abril de 1975; la ESCACH, pasa a formar parte de ésta, con el nombre de Escuela de Contaduría y Administración; iniciando actividades en las instalaciones del Edificio “Maciel”; la oferta educativa inicial constó de las licenciaturas en Contaduría Pública, Administración de Empresas, Relaciones Industriales, Turismo y Desarrollo Agropecuario.

Posteriormente las Licenciaturas en Turismo y Desarrollo Agropecuario modificaron su denominación, al de Administración de Empresas Turísticas y Administración Agropecuaria, respectivamente. Más adelante, en 1991, por problemas atribuidos a una baja demanda estudiantil, las licenciaturas en Administración Agropecuaria y Relaciones Industriales dejan de impartirse, sin embargo en 1992, en respuesta al creciente auge de las tecnologías se

apertura la Licenciatura en Informática Administrativa, que se imparte hasta el año de 1998, cuando es sustituida por la Licenciatura en Sistemas Computacionales. (UNACH, s/f)

3.1.1 Antecedentes

Al fundarse la Universidad Autónoma de Chiapas, mediante decreto gubernamental de fecha 17 de abril de 1975; la ESCACH, pasa a formar parte de ésta, con el nombre de Escuela de Contaduría y Administración; iniciando actividades en las instalaciones del Edificio “Maciel”; la oferta educativa inicial constó de las licenciaturas en Contaduría Pública, Administración de Empresas, Relaciones Industriales, Turismo y Desarrollo Agropecuario.

Posteriormente las Licenciaturas en Turismo y Desarrollo Agropecuario modificaron su denominación, al de Administración de Empresas Turísticas y Administración Agropecuaria, respectivamente. Más adelante, en 1991, por problemas atribuidos a una baja demanda estudiantil, las licenciaturas en Administración Agropecuaria y Relaciones Industriales dejan de impartirse, sin embargo, en 1992, en respuesta al creciente auge de las tecnologías se apertura la Licenciatura en Informática Administrativa, que se imparte hasta el año de 1998, cuando es sustituida por la Licenciatura en Sistemas Computacionales.

Respecto a los planes y programas de estudios de licenciatura, una primera y profunda revisión, surge en 1994, cuando se modifican los inicialmente ofertados y se adoptan los planes de estudios recomendados por la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración, (ANFECA) dando como resultado que las licenciaturas en Contaduría, Administración de Empresas y Administración Turística, tuvieran una duración de diez semestres y la de Sistemas Computacionales de nueve semestres.

Posteriormente, como resultado del trabajo de revisión curricular emprendido en el marco del Proyecto Académico 2002-2006, a partir del ciclo escolar agosto diciembre 2005 inicia la operación de los planes de estudio de las cuatro licenciaturas ofertadas, mismos que incorporan los principales paradigmas que señalan las políticas de educación superior en el país, orientadas hacia modelos curriculares flexibles, centrados en el aprendizaje y en el estudiante.

En diciembre de 2015 el H. Consejo Universitario aprueba la creación de la Licenciatura en Ingeniería en Desarrollo y Tecnologías de Software (LIDTS), que para tal efecto se llevó a cabo el equipamiento de los laboratorios del área de Sistemas Computacionales con más de 100 computadoras de tecnologías de punta y fortalecen así mismo a la Licenciatura en Sistemas Computacionales. El inicio de LIDTS tuvo lugar durante el ciclo escolar enero-junio de 2016, matriculando en el primer semestre a 55 estudiantes. De tal forma que la Facultad de Contaduría y Administración C-I oferta a la sociedad chiapaneca los siguientes cinco programas educativos de licenciatura: Contaduría, Administración, Gestión Turística, Sistemas Computacionales e Ingeniería en Desarrollo y Tecnologías de Software.

Es importante mencionar que todos los programas educativos de licenciatura que oferta la FCyA C-I, se encuentran acreditados como programas de calidad por los organismos acreditadores autorizados por la Secretaría de Educación Pública (SEP). En el caso de la licenciatura en Sistemas Computacionales, la acreditación se logró en el mes de enero de 2016, mientras que, en el caso del PE de Gestión Turística, se logró la recertificación internacional por parte la Fundación Qual-Themis de la Organización mundial del Turismo, organismo afiliado a la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Con relación con los estudios de posgrado, en septiembre de 1984, el H. Consejo Universitario aprueba el proyecto curricular que contempla el plan de

estudios de la “Maestría en Administración con enfoque a la investigación y la docencia”, originando la creación de la Coordinación de Estudios de Posgrado y la entonces escuela adquiere la categoría de Facultad de Contaduría y Administración. En 1992 amplía su oferta e imparte tres especialidades en las áreas de Fiscal, Finanzas y Administración de Personal, y las maestrías en Administración con enfoque en organizaciones y en Contaduría. A partir de 1997 se inician los programas de las Maestrías en Finanzas, Administración con formación en Organizaciones, Administración Pública y Contribuciones. En el año 2006 se realiza la reestructuración curricular para conformar la oferta actual relacionada con la Maestría en Administración con Terminal en Organizaciones, Finanzas, Personal, Mercadotecnia, Dirección de Negocios, Administración Pública, Gestión y Planificación Turística, y Tecnologías de Información (Facultad de Contaduría y Administración C-I, s.f.).

3.1.2 Misión y Visión

Misión:

La Facultad de Contaduría y Administración, Campus I, forma de manera integral profesionales en las áreas económico-administrativas y sistemas computacionales; generadores de cambio y mejoramiento continuo, capaces de analizar los problemas de su entorno y de proponer, implantar y evaluar las soluciones a los mismos, con valores éticos y morales de acuerdo a las necesidades de desarrollo científico y tecnológico que demanda la sociedad.

Visión:

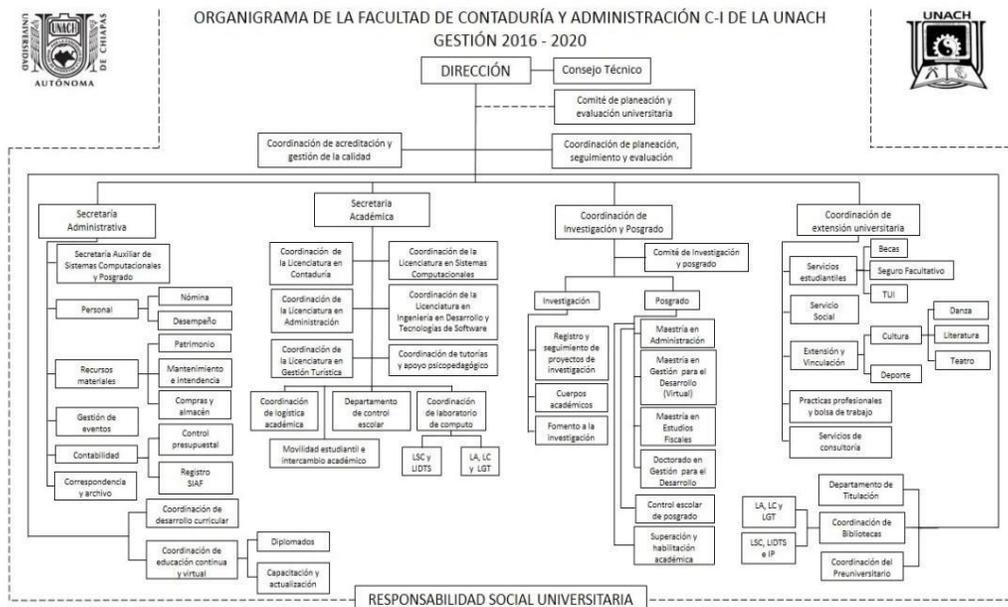
La Facultad de Contaduría y Administración, Campus I, se constituye como un centro educativo congruente con su entorno, con una planta docente con perfil PROMEP, con un modelo de enseñanza centrado en el alumno, programas acreditados, cuerpos académicos consolidados, y con egresados generadores de cambio y mejoramiento continuo, capaces de analizar los problemas y

proponer soluciones, respondiendo a las expectativas de la sociedad (FCA C-I, s.f.).

3.1.3 Estructura Organizacional

Toda identidad o institución debe poseer los elementos necesarios para desarrollar las actividades que se tienen planeadas y cumplir con las funciones adecuadas para el logro de los propósitos que se tienen como organización. La Facultad de Contaduría y Administración C-I; cuenta con la siguiente estructura organizacional:

Figura 2 Organigrama de la Facultad de Contaduría y Administración C-I

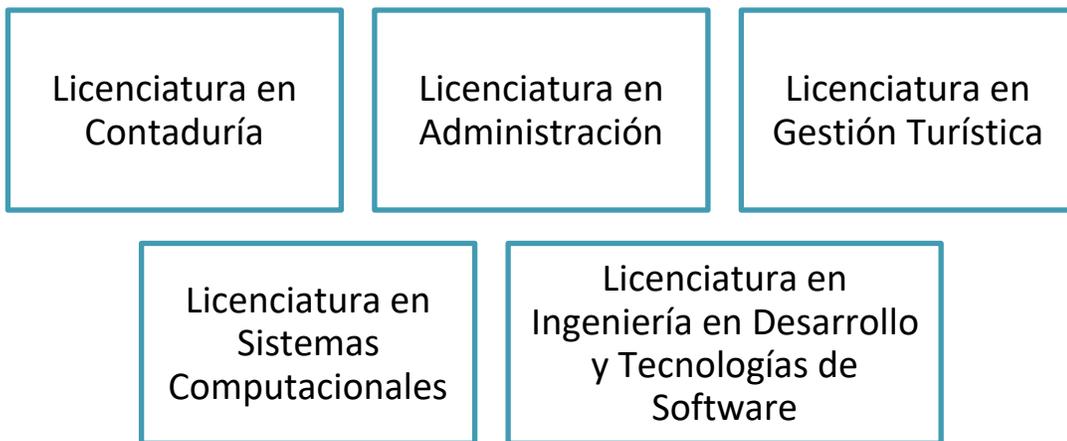


Fuente: <https://www.fca.unach.mx/index.php/acerca-de#organigrama-2>

3.1.4 Oferta Académica

La Facultad de Contaduría y Administración C-I, tiene el propósito de brindar una calidad educativa a los estudiantes, oferta cinco programas educativos, que están centrados en la formación académica del estudiante y de la sociedad

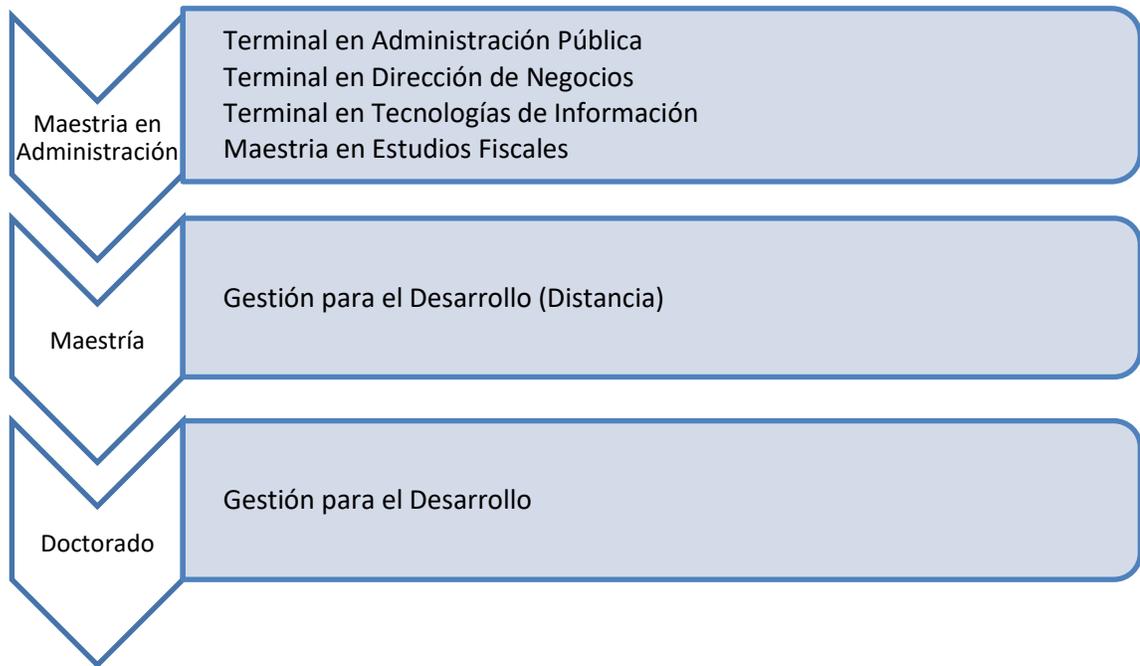
Figuras 3 Programas Educativos de Licenciatura:



Fuente: Elaboración propia

De las cuales actualmente se han realizado diversas acciones de rediseño curricular y se han reestructurado los planes y programas de estudio. Adicionalmente también se ofertan cuatro programas de posgrado presenciales y una a distancia, y un doctorado siendo:

Figura 4 Programas Educativos de Posgrado:



Fuente: Elaboración propia

La Facultad de Contaduría y Administración C-I, tiene la finalidad de proporcionar calidad educativa a los jóvenes estudiantes, así como los que ya egresaron y de esta forma que los conocimientos y habilidades que adquieran dentro de la licenciatura al desempeñarse dentro del ámbito laboral que deseen. (FCAC-I, et al)

3.2 Prácticas Profesionales en los Programas Académicos

3.2.1 Licenciatura en Contaduría

Es un plan de estudios centrado en el aprendizaje, por lo que se privilegia el planteamiento y solución de problemas, que posibilita el desarrollo de competencias cognitivas, afectivas y sociales. Se entiende por competencias las capacidades complejas que sintetizan las experiencias que el sujeto logra construir en el continuo de su formación. Se encuentra integrado por nueve

semestres que contemplan la formación por competencias, de acuerdo al Modelo Educativo de la Universidad Autónoma de Chiapas. (Facultad de Contaduría y Administración Campus I, <https://www.fca.unach.mx/index.php/programas-academicos/21-licenciatura-en-contaduria#caracteristicas-del-plan-de-estudios-2>)

La práctica profesional en la Licenciatura en Contaduría representa, por una parte, un espacio que facilita al estudiante la movilización de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que construye a lo largo de su trayectoria escolar, por otra parte, es la oportunidad de vincular el quehacer formativo de la Universidad con el sector productivo y social a través de actividades estructuradas, monitoreadas y evaluadas académicamente. Estas prácticas han sido diseñadas de forma tal, que el estudiante obtenga experiencias significativas y diversificadas desde los primeros semestres de la Licenciatura; para su operatividad se consideran fundamentalmente 2 tipos de prácticas:

Práctica Profesional de Modelamiento. La intencionalidad educativa es que el estudiante comprenda los diversos contextos de su campo profesional. Debe realizarse del tercero al sexto semestre y tener una duración de 120 horas, cumpliendo los lineamientos establecidos en el Reglamento de prácticas profesionales vigentes.

Práctica profesional de Especialización. Se enfoca a fortalecer y consolidar el perfil de egreso en un área específica. Por lo tanto, debe presentarse como un proyecto teórico, práctico, analítico, reflexivo, crítico y profesional que pretende resolver un problema específico de la realidad social y productiva, que permita fortalecer y aplicar las competencias profesionales. Debe realizarse del séptimo al noveno semestre y tener una duración de 200 horas, cumpliendo los lineamientos establecidos en el Reglamento de prácticas profesionales vigentes.

Los espacios ideales para el desarrollo de la Práctica son: empresa privada, dependencia gubernamental y organizaciones de la sociedad civil. La elección del espacio debe considerar las características del perfil de egreso, las actividades a realizar y los convenios institucionales vigentes.

Las prácticas profesionales deben ser evidenciadas a través de un Informe de Practicas, elaborado por los estudiantes con el acompañamiento del profesor responsable y cumplir con los lineamientos establecidos en el Reglamento de prácticas profesionales vigente. (Plan de estudios de la Licenciatura en Contaduría, 2015)

3.2.2 Licenciatura en Administración

El plan de estudios de la Licenciatura en Administración, se encuentra integrado por nueve semestres que contemplan la formación por competencias, de acuerdo al Modelo Educativo de la Universidad Autónoma de Chiapas.

El aspirante a cursar este plan de estudios deberá acreditar el proceso de admisión establecido en la Legislación Universitaria y el examen de ingreso a la educación superior del Centro Nacional de Evaluación (CENEVAL) Exani II. La Licenciatura en Administración, para hacer efectiva la aplicación de los conocimientos adquiridos, se considera dentro del currículo de manera transversal al semestre o bien al final de éste dependiendo de las circunstancias del periodo, que el estudiante lleve a cabo prácticas profesionales que lo acerquen a su ámbito de desempeño profesional.

La Práctica Profesional puede ser de tercero a sexto semestre (elección a cargo del estudiante y un tutor docente), y la segunda en octavo o noveno semestre (a elección del estudiante y un tutor docente), pudiendo aplicar diversas estrategias como proyecto diseñado entre el tutor y el estudiante, UVD, entre otras estrategias de operación.

La intención de estas prácticas, es que el estudiante destine 560 horas de su formación a la aplicación de lo aprendido, vinculando a la Universidad con el entorno en que se encuentra. Esta actividad podrá ser desarrollada al interior de una empresa privada, dependencia gubernamental o bien, en una organización social o no gubernamental. (Plan de estudios, 2014)

En el reglamento de Prácticas Profesionales de la Licenciatura en Administración, se diseñó de forma tal que el estudiante obtenga diversas experiencias, como son: Práctica Profesional A con duración de 250 horas, el estudiante conocerá los diversos contextos en que puede incursionar como profesional.

En la práctica profesional B, la elección se hará según el énfasis donde manifieste tener centrado su interés, con una duración de 320 horas.

3.2.3 Licenciatura en Gestión Turística

Práctica Profesional

Son las prácticas donde el estudiante realiza estancias en el sector turístico de la disciplina del Programa Educativo como un colaborador más, programadas, operadas y evaluadas bajo la supervisión de la institución, de acuerdo al perfil de egreso. Lo ideal es que vayan de lo general a lo particular, de lo operativo a lo especializado, que se realicen en periodos vacacionales de preferencia y que inicien en los primeros ciclos del currículum. (Gutiérrez Niebla)

En el reglamento de Prácticas Profesionales de la Licenciatura en Gestión Turística (2017), menciona que la práctica operativa fase A, B, C y D permiten al alumno identificar las áreas operativo-administrativas en las empresas de servicios turísticos y organizaciones públicas con un enfoque integral permitiendo relacionar los conocimientos adquiridos en la formación

profesional con el mercado laboral al que habrá de incorporarse al finalizar sus estudios. Con una duración de 200 horas cada fase.

La práctica profesional permite identificar las áreas administrativo-directivas en las empresas de servicios turísticos y organizaciones públicas, según la elección que haya realizado previamente, con un enfoque integral permitiendo vincular los conocimientos y experiencias, adquiridos en su formación profesional con el mercado laboral al que habrá de incorporarte. Con una duración de 320 horas.

3.2.4 Licenciatura en Ingeniería en Desarrollo y Tecnologías de Software

Práctica profesional

El Plan de Estudios establece un esquema de vinculación en el que participan la iniciativa privada, el gobierno y la Universidad para incorporar a los estudiantes al campo profesional a través de tres momentos formativos identificados como la Iniciación al Servicio Profesional como el mecanismo para establecer un vínculo entre el proceso formativo del estudiante y el campo de trabajo. Al estar ligados al ejercicio de la profesión, permiten evaluar las competencias que los estudiantes han desarrollado al momento de llevarse a cabo las prácticas profesionales y la residencia profesional.

Las prácticas profesionales coadyuvan a fortalecer la formación del estudiante al incorporarse de manera gradual al campo de trabajo donde obtendrá la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos en el aula, mediante un conjunto de actividades y quehaceres específicos relacionados con la profesión, además de ser un medio para evaluar el logro de las competencias genéricas, disciplinares y profesionales.

Las prácticas profesionales se realizan en dos momentos; el primero se denomina práctica profesional de inducción, centrado en la incorporación del

estudiante al campo laboral para integrarse a equipos de trabajo para conocer las actividades propias de su profesión, participando en tareas que le permitan poner en práctica las capacidades adquiridas. El segundo momento corresponde a la práctica profesional de aplicación en el que las capacidades del estudiante son evaluadas al integrarse en equipos de trabajo para desempeñar tareas específicas de su profesión.

La residencia profesional es la culminación del área de formación de Iniciación al Servicio Profesional, incorporando al estudiante al campo laboral con una mayor carga horaria a fin de incrementar su experiencia en el entorno de trabajo donde continuará aplicando el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores adquiridos durante su formación, contribuyendo a fortalecer su confianza para integrarse a la actividad económica del país.

De acuerdo al Plan de Estudios, la duración de las Prácticas y Residencia Profesional, Deberán cubrirse de acuerdo a lo Siguiente:

- i. La práctica profesional 1 podrá realizarse una vez acreditados 184 créditos, cubriendo un mínimo de 240 horas y un máximo de 320 horas en un periodo inter y/o semestral con valor de 3 créditos.
- ii. La práctica profesional 2 podrá realizarse una vez acreditados 277 créditos, cubriendo un mínimo de 240 horas y un máximo de 320 horas en un periodo inter y/o semestral con valor de 3 créditos.
- iii. La residencia profesional podrá realizarse una vez acreditados 359 créditos, cubriendo un mínimo de 400 horas y un máximo de 480 horas en un periodo semestral con valor de 3 créditos. (Reglamento de estudios LIDTS, 2017)

Capítulo IV Abordaje metodológico de la Investigación

Para poder responder a las preguntas de investigación que tienen que ver con lo que se quiere estudiar, es importante planear de qué manera se va a realizar la investigación y de este modo definir el alcance que tendrá, ya que de esto depende la estrategia de la investigación.

Por lo que es necesario identificar el enfoque y el alcance del estudio que llevará a conseguir los elementos necesarios para obtener los resultados deseados.

4.1 Definición del tipo de investigación

En la ciencia, han surgido diversas corrientes de pensamiento como el empirismo, el materialismo dialectico, el positivismo, la fenomenología, el estructuralismo, y diversos marcos interpretativos, como el realismo y el constructivismo, que hasta hoy en día siguen diferentes rutas en la búsqueda del conocimiento. No obstante, y debido a los indicios que las sustentan, desde el siglo pasado las corrientes se centraron en dos aproximaciones principales de la investigación: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Ambos enfoques emplean procesos cuidadosos, metódicos y empíricos en su esfuerzo para generar conocimiento, por lo que la definición previa de investigación se aplica a los dos por igual.

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.

Asimismo, 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 identificado en el problema de cómo debe ser operada las prácticas profesionales, para crear un manual de procedimientos se debe de realizar entrevistas a los directivos, 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, las investigaciones que se realizan en un campo de conocimiento específico pueden incluir diferentes alcances en las distintas etapas de su desarrollo, estos alcances surgen de la búsqueda que dará respuesta a los objetivos que se desean obtener y así lograr los resultados esperados, estos alcances dependen de las variables de la investigación.

De acuerdo con Hernández, et al. (2014), una investigación puede tener cuatro tipos de alcances, entre los cuales se tienen los siguientes:

Los estudios de alcance exploratorio son investigaciones que procura dar una visión general, de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad, este tipo de investigación se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, y cuando más aún, sobre él, es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad, son utilizadas para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, la obtención de información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones verificables, esta clase de estudios son comunes la investigación del comportamiento, sobre todo en

situaciones donde hay poca información, las preguntas iniciales en este tipo de investigación son: ¿para qué?, cual es el problema? ¿Y que se podría investigar?

Los estudios de alcance descriptivo buscan describir situaciones y eventos, detallan ciertas propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas, en un estudio descriptivo donde se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente. El progreso de la descripción no es exclusivamente la obtención y la acumulación de datos y su tabulación correspondiente, sino que se relaciona con condiciones y vínculos existentes.

Los estudios de alcance correlacional tienen como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables, se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno.

Los estudios explicativos; van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales, como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables.

Para esta investigación enfocada a realizar “Propuesta de un Manual de Procedimientos en el área de Prácticas Profesionales de la Facultad de

Contaduría y Administración Campus I””, se considera que tiene un alcance de tipo exploratorio debido a que no se tiene ninguna información acerca de cómo se debe de operar las prácticas profesionales; asimismo, esta investigación tiene un alcance de tipo explicativo lo que permite demostrar los resultados para solucionar el problema planteado o replantearlo si es necesario, asimismo estos alcances permitirán que durante el desarrollo se faciliten averiguaciones que pueden enriquecer a la investigación, y obtener al final un resultado que puede ser de utilidad en la comunidad estudiantil.

4.2 Formulación de la hipótesis de la investigación

Para un proyecto de investigación se considera como una hipótesis aquella o aquellas guías específicas de lo que se está investigando, aquello que el investigador está buscando y que es el nuevo conocimiento o también todo aquello que una vez concluido se puede probar. Pueden considerarse también como predicados tentativos o frases del fenómeno o cosa investigada, pero que solo proponen algo, es decir, su característica esencial es que ya terminadas estas no deben afirmar ni negar el fenómeno o cosa que se está investigando.

Generalmente sólo se formulan hipótesis en las investigaciones con un enfoque cuantitativo ya que en uno cualitativo preferiblemente no se plantean, su naturaleza es más bien inducir las hipótesis por medio de la recolección y el análisis de los datos.

Existen cuatro tipos de hipótesis y estas son:

La hipótesis nula constituye proporción acerca de la relación entre variables, solo que sirven para reputar 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 solo 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 que para formular una hipótesis se deben tomar en cuenta lo siguiente:

- Deben referirse a una situación social real.
- Sus términos deben ser comprensibles, 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 o sea tener referentes en la realidad.
- Deben estar relacionadas con técnicas disponibles para probarlas. Y si no se cumplen estos requisitos entonces se le llama SUPUESTOS, no

HIPÓTESIS.

A su vez, indica que las hipótesis de 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:

“PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE PRÁCTICAS PROFESIONALES DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN CAMPUS I.”

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 Procedimientos

Vd: Prácticas Profesionales

4.3 Determinación de la población a estudiar criterios de selección

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, el plan o estrategia concebida 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.

La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes; se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que ya pasaron o se dieron por sí solas sin la intervención directa del investigador, también se conoce como investigación ex post-facto (los hechos y variables que ya ocurrieron), y observa variables y relaciones entre éstas 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 procedimientos" y se determina la relación con la variable

dependiente “Prácticas Profesionales”. 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 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 (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 al personal administrativo de la Facultad de Contaduría y Administración C-I, de la Universidad Autónoma de Chiapas.

4.4 Selección de las técnicas de recopilación de información

Según Hernández (et al), cuando una investigación es de tipo cualitativo, la recolección de datos resulta fundamental, sin embargo, su propósito no es medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadístico, lo que busca es obtener datos que se convertirán en información de personas, ya sea de manera individual, grupal o colectiva, con el fin de examinar y comprender. Esta clase de datos es muy útil para capturar de manera completa y, sobre todo, entender los motivos subyacentes, la recolección de datos ocurre en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis. Ahora bien, ¿cuál es el instrumento de recolección de los datos en el proceso

cualitativo?, 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.

Según Hernández (et al), 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 las técnicas

Para esta investigación se diseñó el modelo de entrevista estructurada dirigida al Personal administrativo, de la Facultad de Contaduría y Administración C-I.

El formato de entrevista aplicado en esta investigación es la siguiente:



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
Facultad de Contaduría y Administración
Campus I
Coordinación de Investigación y Posgrado
Maestría en Gestión para el Desarrollo



Objetivo: Obtener información del personal administrativo de la Facultad de Contaduría y Administración C- I.

Organización:

Puesto:

Antigüedad o periodo:

1. ¿Cree que hay necesidad de implementar un manual de procedimientos en el área de Prácticas profesionales

Si

No

¿Por qué?

2. ¿Considera que al proponer el manual de procedimientos, ayudarán para que el funcionamiento de las actividades en el área de Prácticas profesionales, se realicen de manera correcta?

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Muy en
desacuerdo

¿Por qué?

3. ¿Qué tan importante considera Ud. proponer el manual de procedimientos, ayudarán para que el funcionamiento de las actividades en el área de Prácticas sea de manera adecuada?

Muy importante Importante De poca importancia Sin importancia

4. **¿Según su opinión, la propuesta de un manual de procedimientos en el área de prácticas profesionales, contribuirá a darle un mejor servicio a la comunidad estudiantil?**

Muy de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Muy en desacuerdo

5. **¿Por qué razón considera usted que aceptaría la Facultad de Contaduría y Administración C-I, la propuesta de un manual de procedimientos en el área de prácticas profesionales?**

6. **¿Estaría dispuesto a realizar acuerdos de cooperación y estratégicas con otras áreas de la Facultad de Contaduría y se implementen otros manuales de manera interna?**

Muy de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Muy en desacuerdo

7. **¿Qué sugerencias aportaría Ud. para que cada área o departamento de La Facultad de Contaduría y Administración C-I, se realizarán los manuales de procedimientos internos?**

4.6 Análisis e interpretación de la información.

En la primera pregunta, que se refiere a si hay necesidades implementar un manual de procedimientos en el área de Prácticas profesionales coincidiendo que, “**SI** “existen la necesidad de proponer un manual de procedimientos en el área de prácticas profesionales turística ya que se deben fortalecer el método del control interno, no solamente en el área de prácticas profesionales, sino también en todas las áreas de la Facultad de Contaduría y Administración C-I.

En la pregunta 2; se refiere que, al proponer el manual de procedimientos, este ayudará para que el funcionamiento de las actividades en el área de Prácticas profesionales, se realicen de manera correcta, las personas entrevistadas estuvieron **de acuerdo**, cada uno de ellos especifico que, sí las, las acciones son concretas y desarrollan procedimientos bajo un esquema de procedimientos administrativos en la búsqueda de soluciones.

En la pregunta 3 dónde se menciona la importancia de proponer el manual de procedimientos, para que el funcionamiento de las actividades en el área de prácticas sea de manera adecuada; los involucrados mencionaron que es **muy importante** ya que el buen uso del manual es eliminar la duplicidad de actividades en el proceso de asignación de prácticas profesionales.

Respecto a la pregunta 4, la opinión, del entrevistado es del que sí el manual de procedimientos en el área de prácticas profesionales, contribuirá a darle un mejor servicio a la comunidad estudiantil, en la cual manifestaron que **de acuerdo** a los autores los manuales administrativos, en este caso en manual de procedimientos tienen como propósito fundamental que sirve como instrumento para el desarrollo de las acciones y/o actividades sean de manera óptima.

En el caso de la pregunta 5, considera usted que aceptaría la Facultad de Contaduría y Administración C-I, la propuesta de un manual de procedimientos, las personas involucradas en el proceso de prácticas

profesionales mencionaron que realizar este tipo de manual, es de gran ayuda, para la mejoría de esta área y las personas beneficiadas son los estudiantes. En la pregunta 6, en donde se menciona si, estaría dispuesto a realizar acuerdos de cooperación y estratégicas con otras áreas de la Facultad de Contaduría y se implementen otros manuales de manera interna, ya que se menciona que sí están **de acuerdo**, las áreas y departamentos que hay están relacionados entre sí, como es el caso de control escolar.

Respecto a la pregunta 7, Qué sugerencias aportaría Ud. para que cada área o departamento de la Facultad de Contaduría y Administración C-I, se realizarán los manuales de procedimientos internos, la implementación de un manual de procedimientos en cada área será una manera efectiva, ya que muchas de ellas están regidas por procesos institucionales como es el caso de control escolar, servicios estudiantiles, tutorías, servicio social, titulación y el área administrativa, sin embargo el departamento de prácticas profesionales no tiene un proceso institucional pero, sería un buen comienzo tener el manual de procedimientos de manera interna.

Capítulo V Propuesta, Conclusión y Recomendación

De acuerdo a la investigación y del análisis de los cinco planes de estudios que oferta la Facultad de Contaduría y Administración C-I, se amerita realizar la propuesta del manual de procedimientos para el área de prácticas profesionales, ya que cada uno de los planes cuenta con su reglamento y que los procedimientos para la recopilación de información, asignación y seguimiento de prácticas profesionales será uno solo, sin que se olvide las características que tiene cada plan de estudios.

	Nombre de la Institución: Facultad de Contaduría y Administración C-I	Fecha
	Manual de Procedimientos: Específico de Prácticas Profesionales	Noviembre 2019

Índice Manual de Procedimientos
Introducción
Objetivo del Manual de Procedimientos
Área de aplicación del Manual de Procedimientos
Descripción de procedimientos
Diagrama de Flujo

	Nombre de la Institución: Facultad de Contaduría y Administración C-I	Fecha
	Manual de Procedimientos: Específico de Prácticas Profesionales	Noviembre 2019

Introducción

El manual de procedimientos forma parte de los manuales administrativos las cuales son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización, así como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñen mejor sus tareas. (Franklin, 2014)

El manual de procedimientos ha sido elaborado con el propósito de desarrollar y mantener una mejor eficiencia administrativa en el área de prácticas profesionales de la Facultad de Contaduría y Administración C-I, mediante una adecuada coordinación de esfuerzos y acciones que permitan el logro de los objetivos preestablecidos, está dirigido tanto al personal que labora en el departamento, como todos aquellos ajenos a la misma y que tienen el interés de conocer su funcionamiento organizacional.

Para la realización del presente manual de procedimientos se llevó a cabo una investigación, a través de entrevistas cuyo propósito era conocer los procesos que intervienen, así como las funciones que el encargado de prácticas profesionales realiza, al igual que revisar los documentos que se emplean como fundamentos y guía para la realización y control de dichos procesos.

	Nombre de la Institución: Facultad de Contaduría y Administración C-I	Fecha
	Manual de Procedimientos: Específico de Prácticas Profesionales	Noviembre 2019

Objetivo del Manual de Procedimientos

Servir de medio para el ejercicio eficiente y ordenado de las operaciones que efectúan los órganos administrativos que intervienen en el proceso de prácticas profesionales de la Facultad de Contaduría y Administración C-I, permitiendo la consecución de los objetivos institucionales planteados.

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: Facultad de Contaduría y Administración C-I	Fecha
	Manual de Procedimientos: Específico de Prácticas Profesionales	Noviembre 2019

Área de Aplicación del Manual de Procedimientos

El área en la que se aplicará el siguiente manual de procedimientos está dirigida a Prácticas Profesionales de la Facultad de Contaduría y Administración C-I, de la Universidad Autónoma de Chiapas, así mismo el presente podrá servir de apoyo a otras unidades que requieran consultarlo, debidamente a su elaboración y los planes de estudios que requieren realizar prácticas profesionales.

	Nombre de la Institución: Facultad de Contaduría y Administración C-I	Fecha
	Manual de Procedimientos: Específico de Prácticas Profesionales	Noviembre 2019

Descripción del Procedimiento		
Área de Prácticas Profesionales		
N°	Responsable	Descripción
01	Encargado (a) de Prácticas Profesionales	Establecer fechas con los coordinadores académicos, para la plática de inducción de Prácticas Profesionales.
02	Coordinador (a) de Extensión Universitaria	Realizar la invitación oficial a los respectivos semestres que realizarán prácticas profesionales
03	Coordinador (a) de Extensión Universitaria	Realizar el oficio a Secretaria Administrativa, para determinar el lugar donde se realizará la plática de inducción.
04	Coordinador (a) Académico (a), Coordinador (a) de Extensión Universitaria y Encargado (a) de Prácticas Profesionales	Realizar la plática de Inducción a los estudiantes.

	Nombre de la Institución: Facultad de Contaduría y Administración C-I	Fecha
	Manual de Procedimientos: Específico de Prácticas Profesionales	Noviembre 2019

Descripción del Procedimiento		
Área de Prácticas Profesionales		
N°	Responsable	Descripción
05	Encargado (a) de Prácticas Profesionales	Enviar formatos vía correo a los alumnos a través de los jefes de grupos.
06	Encargado (a) de Prácticas Profesionales	Revisar los documentos de los estudiantes que enviaron mediante un correo asignado por el área de Prácticas Profesionales.
07	Coordinador (a) de Extensión Universitaria	<p>Enviar solicitud a las unidades receptoras que ya cuenta previamente convenio o carta de colaboración.</p> <p>En caso de que la Unidad receptora sea de nuevo ingreso se le proporciona la carta de colaboración y la solicitud de prácticas profesionales para su revisión, llenado y firma, esto lo realiza la Coordinación de Extensión de la FCA C-I.</p>

	Nombre de la Institución: Facultad de Contaduría y Administración C-I	Fecha
	Manual de Procedimientos: Específico de Prácticas Profesionales	Noviembre 2019

Descripción del Procedimiento		
Área de Prácticas Profesionales		
N°	Responsable	Descripción
08	Encargado (a) de Prácticas Profesionales Coordinador (a) de Extensión Universitaria.	Asignar los lugares a los estudiantes de acuerdo a su perfil a la que se denomina, <i>análisis de la disposición de espacios en las Unidades</i> .
09	Encargado (a) de Prácticas Profesionales	Publicar los resultados, será enviado al jefe de grupo por medio del correo electrónico y en formato PDF.
10	Encargado (a) de Prácticas Profesionales	Elaborar Cartas de presentación.
11	Coordinador (a) de Extensión Universitaria.	Revisar las cartas de presentación (Visto Bueno)
12	Coordinación de Extensión Universitaria	Enviar a la Dirección de la Facultad para firma y sello.
13	Dirección	Firmar las cartas de presentación.

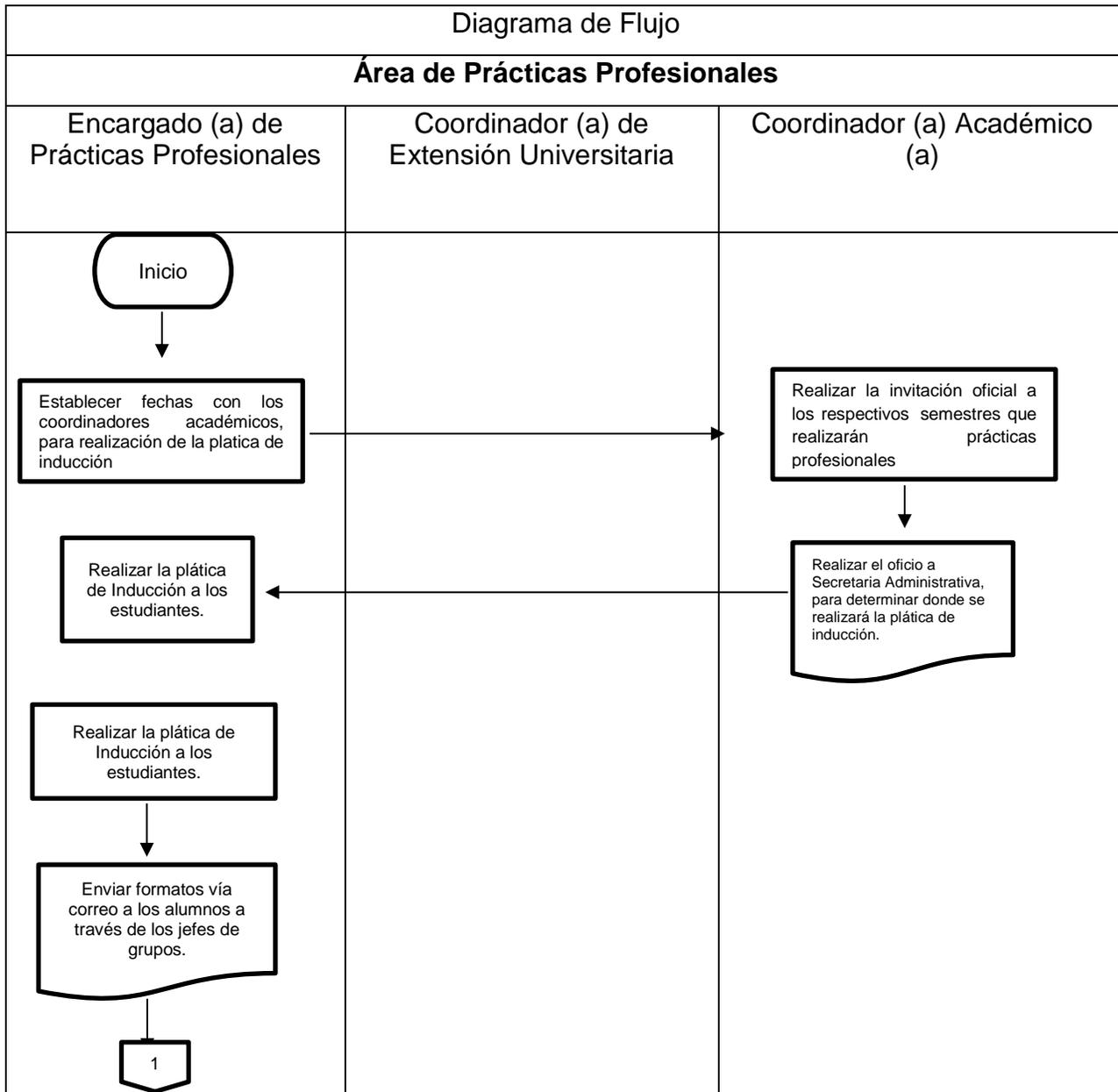
	Nombre de la Institución: Facultad de Contaduría y Administración C-I	Fecha
	Manual de Procedimientos: Específico de Prácticas Profesionales	Noviembre 2019

Descripción del Procedimiento		
Área de Prácticas Profesionales		
N°	Responsable	Descripción
14	Encargado (a) de Prácticas Profesionales	Deberá de fotocopiar las Cartas de Presentación.
15	Encargado (a) de Prácticas Profesionales	Entregar a los estudiantes las Cartas de Presentación.
16	Encargado (a) de Prácticas Profesionales	Enviar una base de datos de los estudiantes, a los coordinadores académicos.
17	Coordinador (a) Académico (a), Coordinador (a) de Extensión Universitaria y Encargado (a) de Prácticas Profesionales	Realizar el seguimiento de prácticas profesionales ya sea vía correo, vía telefónica o visita. .

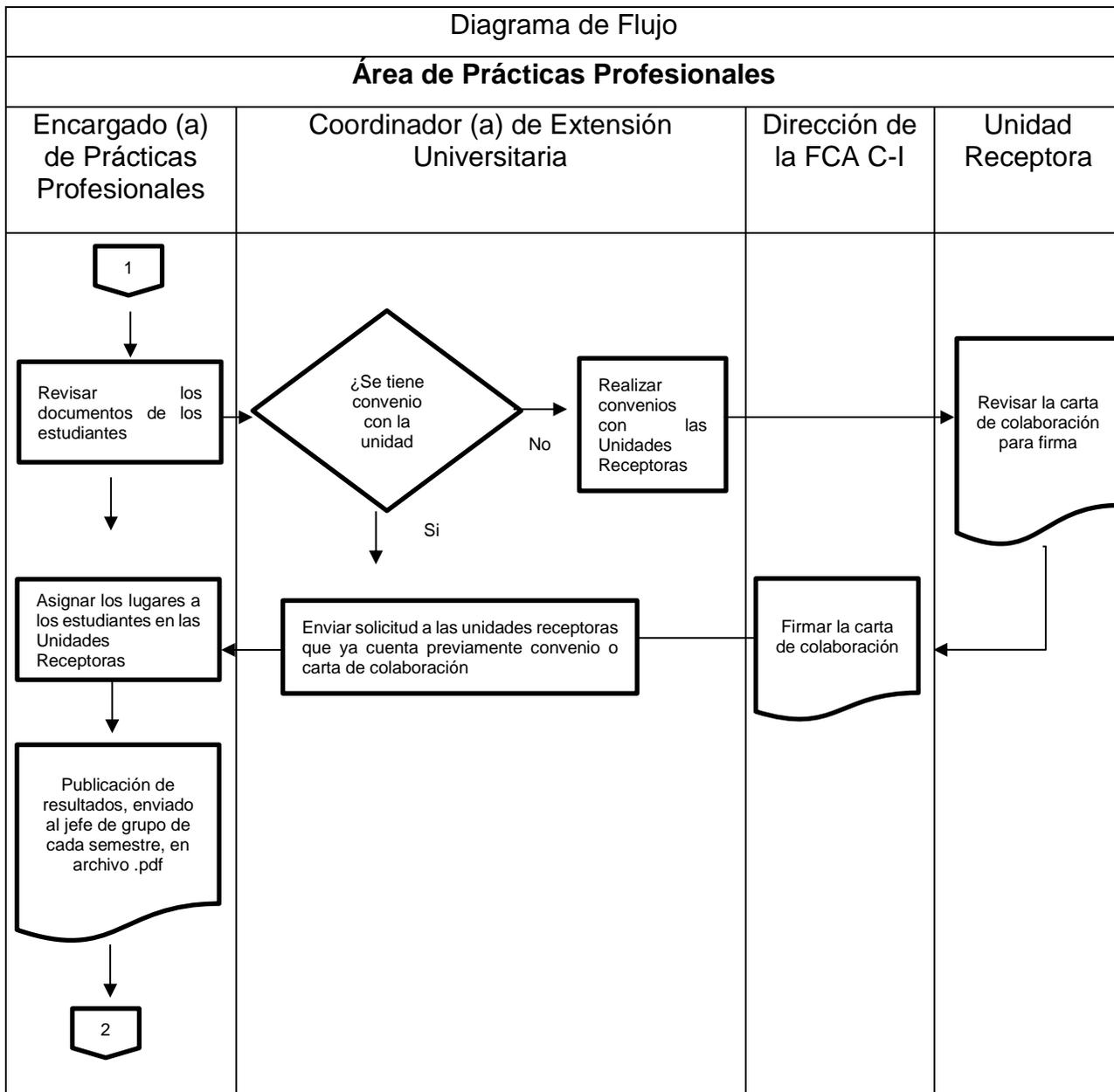
	Nombre de la Institución: Facultad de Contaduría y Administración C-I	Fecha
	Manual de Procedimientos: Específico de Prácticas Profesionales	Noviembre 2019

Descripción del Procedimiento		
Área de Prácticas Profesionales		
N°	Responsable	Descripción
18	Estudiantes LGT, LA, LC y LIDTS	Enviar documentos finales al área de Prácticas Profesionales, por medio del correo electrónico asignado.
19	Encargado (a) de Prácticas Profesionales	Revisar los documentos finales de los estudiantes.
20	Encargado (a) de Prácticas Profesionales	Enviar al coordinador académico una base datos de los estudiantes que finalizaron la práctica profesional.
21	Coordinador (a) Académico (a),	Acreditar al estudiante de las Licenciaturas en Gestión Turística, Administración e Ingeniería de Desarrollo de Tecnologías de Software.

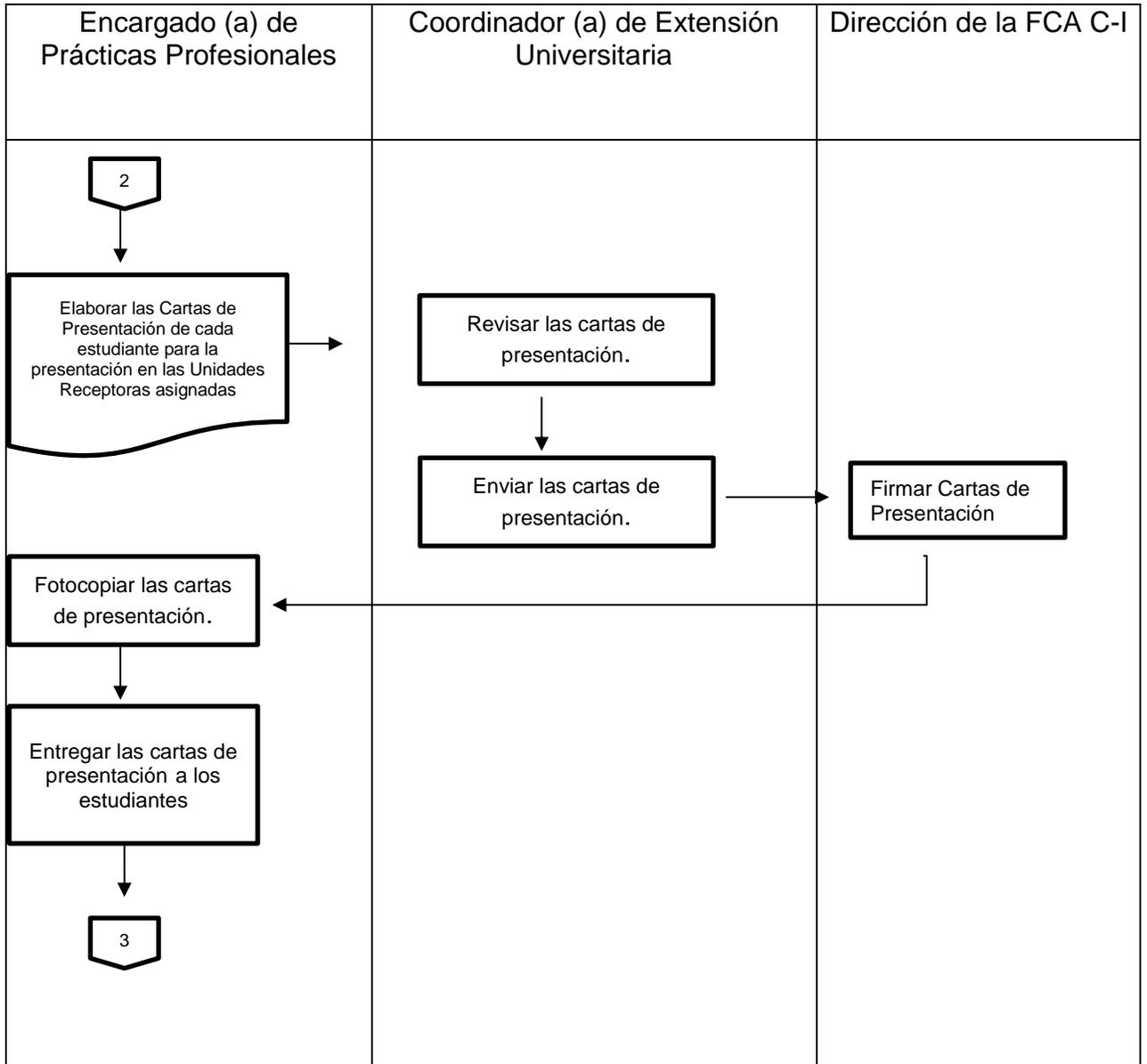
	Nombre de la Institución: Facultad de Contaduría y Administración C-I	Fecha
	Manual de Procedimientos: Específico de Prácticas Profesionales	Noviembre 2019



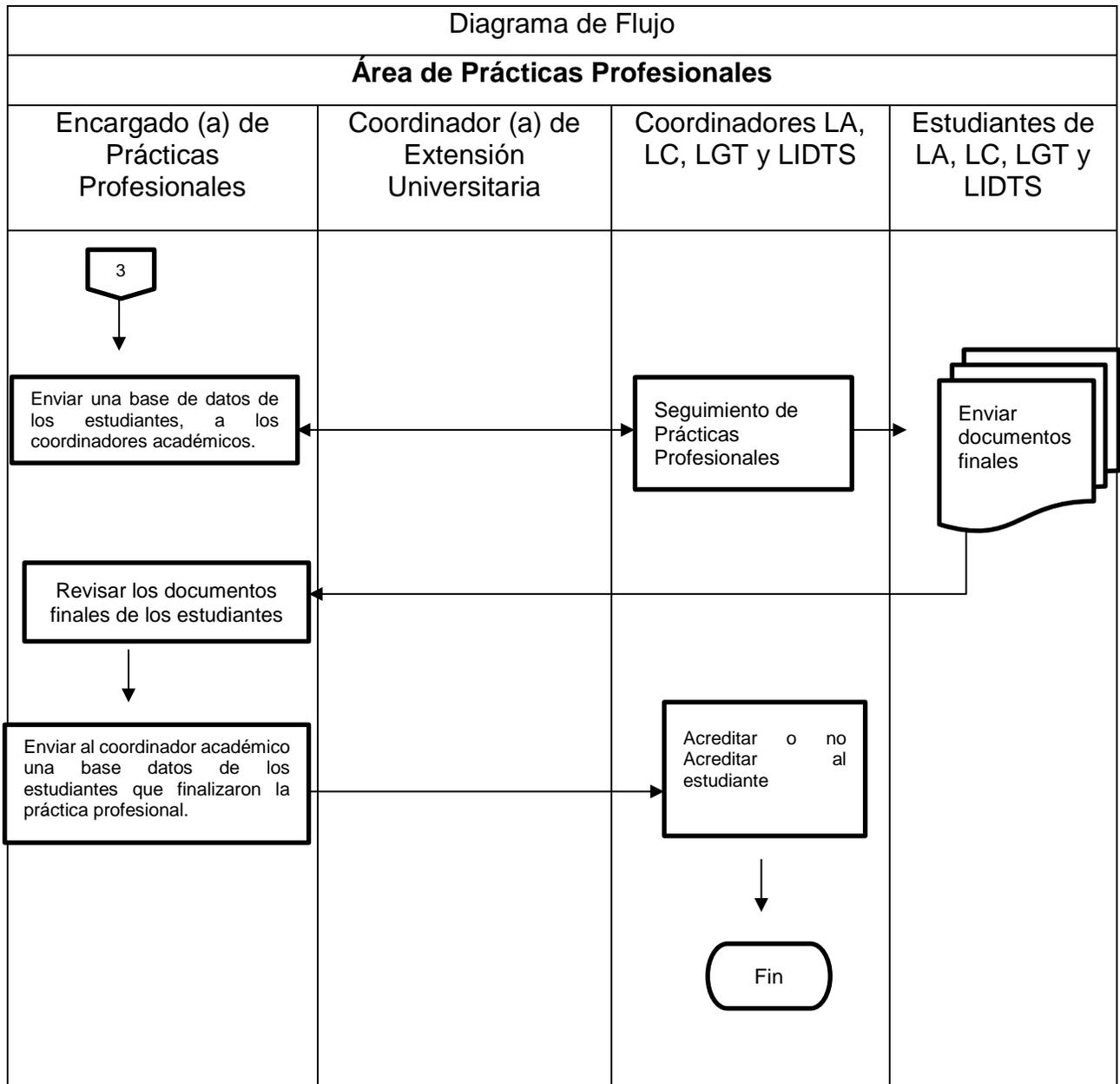
	Nombre de la Institución: Facultad de Contaduría y Administración C-I	Fecha
	Manual de Procedimientos: Específico de Prácticas Profesionales	Noviembre 2019



	Nombre de la Institución: Facultad de Contaduría y Administración C-I	Fecha
	Manual de Procedimientos: Específico de Prácticas Profesionales	Noviembre 2019



	Nombre de la Institución: Facultad de Contaduría y Administración C-I	Fecha
	Manual de Procedimientos: Específico de Prácticas Profesionales	Noviembre 2019



Conclusión

En este apartado se dará a conocer la conclusión, recomendación y propuesta de la investigación que se realizó sobre la propuesta de un manual de procedimientos en el área de prácticas profesionales, las cuales se basaron en los comentarios y las necesidades del departamento y se observaron durante el transcurso de la investigación realizada.

Al realizar la investigación, se comprobó el problema planteado, ya que se logró conocer la situación actual de cómo se opera las prácticas profesionales en la Facultad de Contaduría y Administración C-I.

En el momento en que se realizó la investigación la Facultad no contaba con una coordinación que permita el proceso integral de todos los programas educativos que ofrece, considerando que cada uno requiere su propia necesidad ya que debe operar con base a los requisitos específicos de cada plan de estudios así mismo cumpliendo con los lineamientos indicadores que atienden a cada organismo acreditador.

Sin embargo, es necesario que exista una sola figura que organice y gestione el desarrollo de las prácticas profesionales generando la estandarización de los procedimientos por lo que en primera estancia es necesario elaborar un manual de procedimientos de manera formal y sistemático que permita la eficiencia y eficacia de los procedimientos.

Con respecto al propósito planteado. Se percibe que el Manual de Procesos y Procedimientos será creado con la participación de la o las personas encargadas de prácticas profesionales.

Este además contribuirá a mejorar la vinculación existente entre la Facultad, las Unidades Receptoras y los estudiantes, ya que el responsable de prácticas

profesionales conjuntamente con el coordinador de las licenciaturas serán los encargados para difundir los procedimientos antes, durante y después de realizar las Prácticas.

Recomendaciones

Debe de analizar la viabilidades de cambiar de carácter obligatorio la adecuada aplicación del manual de procedimientos para que el seguimiento sea fundamental.

El área de prácticas profesionales deberá de tener el conocimiento de la importancia del manual de procedimientos y con esta motivar a todo el personal para que lo utilice adecuadamente.

Difundir entre los estudiantes las características del plan de estudios que le corresponde, ya que cada licenciatura tiene su particularidad y características, así como dar a conocer el procedimiento de prácticas profesionales.

La sistematización de la información y contar con un software especializado de prácticas profesionales es una implementación importante, ya que cada archivo y proceso serían de manera digital. Con el avance tecnológico que en los últimos años se ha difundido y esto sería mayor comodidad para el estudiante, llenando correctamente un documento, se envié al destinatario correspondiente y este a su vez arroje una ventana indicando que el proceso de llenado ha sido enviado satisfactoriamente.

Fuentes de Información

Bibliográficas

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill.

Diamond, S. (1983). *Como Preparar Manuales Administrativos*. México: Interamericana.

Gil Montelongo, M. D., & Fleitas Triana, M. S. (2008). MECANISMO OPERATIVO MODELO PARA EL. *GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS*.

Gutiérrez Niebla, R. (s.f.). *La Formación Práctica y la Vinculación en la Educación Turística y Gastronómica*. México.

Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hil.

Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill: México.

Martínez Chávez, V. M. (2014). *Manuales para la administración en organizaciones, procedimientos, procesos y calidad*. México: Trillas.

Munera Torres, M. T. (2002). Gestión del conocimiento en la empresa: terminología y documentación elementos importantes para su medición. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 91-106.

Oliver Ventura, J. (2015). LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES Y LA FORMACIÓN LABORAL. *Actualidades investigadas en Educación*, 18.

Rivas Tovar, L. A. (2011). *Dirección estratégica y procesos organizacionales: nuevos modelos para el siglo XXI*. European Institute of management.

Rodríguez, J. (2012). *Como Evaluar y Usar los Manuales Administrativos*. México: Cengage.

UNACH. (2014). *Plan de estudios de la Licenciatura en Administración*. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Unach. (2014). *Plan de estudios de la Licenciatura en Gestión Turística*. Tuxtla Gutiérrez,

UNACH. (2015). *Plan de estudios de la Licenciatura en Contaduría*. Tuxtla Gutiérrez Chiapas.

UNACH. (2017). *Reglamento de Prácticas Profesionales de la Licenciatura en Ingeniería en Desarrollo de y Tecnologías de Software*. Tuxtla Gutiérrez.

Uzcátegui, Y. (2000). *“Prácticas Profesionales Docentes: Eje integrado entre la*.

Electrónicas

Alvarado Ramírez, Karla, Pumisacho Álvaro, Víctor Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio. *Intangible Capital* ISSN: 2014-3214.

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54950452008>

ANUIES, (noviembre 2020)

http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista73_S2A2ES.pdf

Avaliacao, C., & Sorocaba. (julio de 2008). <http://planeacion.uaq.mx>.

Obtenido de

<http://planeacion.uaq.mx/docs/secplaneacion/novedades/MODELOS-EDUCATIVOS/articulos/04.pdf>

Coordinación, A. L. (2018). *Facultad de Contaduría y Administración C-I*.

Recuperado el 26 de Noviembre de 2018, de

http://www.fca.unach.mx/images/programas_lgt/-PROGRAMA-DE-PRACTICAS-FINAL.pdf

Cruz López Yazmín & Cruz López Anna Karina, LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN MÉXICO Tendencias y desafío;

<https://planeacion.uaq.mx/docs/secplaneacion/novedades/MODELOS-EDUCATIVOS/articulos/04.pdf>

Didriksson, A. (24 de NOVIEMBRE de 2018). *CONTEXTO GLOBAL Y REGIONAL DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN*. Obtenido de <http://www.iesalc.unesco.org.ve/>:
https://www.oei.es/historico/salactsi/CAPITULO_01_Didriksson.pdf

Educación, S. d. (abril de 2018). *sems.gob*. Obtenido de http://www.sems.gob.mx/es_mx/sems/modelo_mexicano_formacion_dual

Educativa, D. d. (2018). *UNACH*. Obtenido de <https://www.secacad.unach.mx/index.php/formacion-educativa#modelo-educativo>

Educativa, D. d. (s.f.). *Modelo Educativo*. Recuperado el 09 de Febrero de 2018, de Secretaria Académica:
<http://www.secacad.unach.mx/index.php/formacion-educativa#modelo-educativo>

García Retana, José Ángel (2011). Modelo Educativo Basado en Competencias: Importancia y Necesidad. Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=447/44722178014>

FCA C-I. (s.f.). Obtenido de [https://www.fca.unach.mx/index.php/acerca-de#mision-y vision](https://www.fca.unach.mx/index.php/acerca-de#mision-y-vision)

Jiménez Yáñez, C. &. (Septiembre de 2014). *Educere*. Recuperado el 18 de Junio de 2019, de Aprender a hacer: la importancia de las prácticas profesionales docentes.: <https://www.redalyc.org/html/356/35639776005/>

Observatorio Social y Económico de México (18 de mayo del 2018),
<http://observatorio-social-economico-mexico.blogspot.com/2016/12/modelo-mexicano-de-formacion-dual-de.html>

Pública, S. d. (s.f.). Recuperado el 23 de Noviembre de 2018, de
www.sems.gob.mx/work/models/sems/Resource/12162/4/images/mmfd.pdf

Superior, S. d. (s.f.). *Modelo Mexicano del Formación Dual*. Recuperado el 24 de Noviembre de 2018, de
http://www.siteal.iipe.unesco.org/sites/default/files/mex_-_modelo-mexicano-de-formacion-dual.pdf

Vial, C. d. (s.f.). Obtenido de
<https://www.csv.go.cr/documents/10179/10843/Metodologia+para+elaborar+u+n+Manual+de+Procedimiento.pdf/4a19ea22-4f8d-467c-856d-c6b0a449fa24>

Página Web:

<https://www.conalep.chiapas.gob.mx/pdf/MMFD.pdf>

https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/mex_-_modelo-mexicano-de-formacion-dual.pdf

http://www.sems.gob.mx/es_mx/sems/modelo_mexicano_formacion_dual

Tablas

Tabla 1 Rodríguez Valencia (et al) Clasifica a los manuales administrativos de la siguiente manera.

Tabla 2 Rodríguez Valencia (et al) Clasificación de los manuales según su ámbito de aplicación.

Tabla 3. Símbolos de la norma ANSI para elaborar diagramas de flujo (Diagrama Administrativa)

Tabla 4. Símbolos de la norma ANSI para elaborar diagramas de flujo (Procesamiento Electrónico de Datos)

Tabla 5. Símbolos de la norma ISO-9000 para elaborar diagramas de flujo

Tabla 6. Símbolos de la norma DIN para elaborar diagramas de flujo

Figuras

Imagen 1

https://www.google.com/search?q=facultad+de+contaduria+unach&sxsrf=ALeKk00DE34Z1ibhQ5gyYVWVgP8xFjtSNA:1582940697541&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwiftOjP0fXnAhUqJzQIHRdkDogQ_AUoAXoECB-EQAw&biw=1280&bih=653#imgrc=q5hNmJVfaxkZRM

Imagen 2

<https://www.fca.unach.mx/index.php/acerca-de#organigrama-2>

Figuras 3 Programas Educativos de Licenciatura.

Figura 4 Programas Educativos de Posgrado.