



## INFORME TÉCNICO RESULTADO DE INVESTIGACIÓN

Informe técnico de investigación originado en el marco del proyecto “Procesos administrativos de la especialización en Gestión para el desarrollo Empresarial de la Vicerrectoría a Distancia de la Universidad Santo Tomás” adelantado con financiación de la convocatoria FODEIN 10

IDENTIFICACIÓN	
Fecha de presentación:	Septiembre 2017
Informe Presentado por:	Yanlys Rojas de Armas Claudia Marcela Pineda Chávez. Nubia Alegría Velásquez Rojas
Informe Presentado a:	Dirección de programa Especialización en Gestión para el desarrollo empresarial; Centro de investigación. Vicerrectoría Universidad Abierta y a Distancia

### 1. Antecedentes

La especialización en GESTIÓN PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL, es un programa ofertado desde la coordinación del Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias y Tecnologías de la Vicerrectoría Universidad Abierta y Distancia, y se constituye es una opción de formación pos gradual para la población que desea adquirir o profundizar sus conocimientos en el área administrativa; a través de este programa la Universidad Santo Tomás brinda la oportunidad de acceder a una educación de alta calidad en los diferentes Centros de Atención Universitaria donde hace presencia, en los últimos años el programa académico ha tenido gran acogida en las regiones en las cuales se ha ofertado; posicionándose especialmente en Bogotá y regiones como Arauca y Yopal, lo que indica que la oferta de formación a nivel de postgrado es adecuada para las necesidades actuales; a pesar de su acogida se presentan dificultades en la gestión administrativa que impiden una adecuada Administración del programa de formación, entre las que se han podido identificar las siguientes:

- No cuenta con reglamentos, ni lineamientos administrativos estandarizados claros que les permita a los diferentes actores establecer puntualmente las actividades o tareas a seguir al momento de planear y/o gestionar la formación,
- Inadecuado registro de notas, pérdida de información, actas de grado sin respaldo de trabajos de grado lo que dificulta la gestión de la información retrasando en ocasiones la graduación de los estudiantes.
- Demora en la respuesta a los requerimientos de los estudiantes, por desconocimiento de los procesos.
- Pérdida de continuidad en los procesos por la alta rotación de docentes en el programa,
- No se define una estructura clara de la especialización, no existen registros de los procesos ni procedimientos para la ejecución administrativa del programa o para resolver inconvenientes en el ámbito académico y administrativo que impiden tomar decisiones en cuanto a su comercialización y posicionamiento a nivel nacional de una forma definitiva.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente se hace necesario determinar la importancia de mejorar estos procesos y procedimientos con el fin de dar cumplimiento a la misión del programa, lograr la expansión de la especialización en Gestión para el Desarrollo Empresarial. A través de los diferentes CAU a nivel nacional y consolidar el liderazgo de la universidad que contribuyen el proceso de acreditación de alta calidad y multicampus.

Pregunta de Investigación: ¿Cómo mejorar los procesos administrativos en la especialización en Gestión para el Desarrollo Empresarial de la Facultad de ciencias y Tecnologías de la VUAD que le permitan desarrollar una adecuada gestión y se convierta en una especialización líder a nivel nacional?

El proyecto de investigación propende por los siguientes objetivos

Objetivo general

Diseñar el manual de procesos y procedimientos administrativos de la especialización en Gestión para el Desarrollo Empresarial de la facultad de Ciencias y Tecnologías de la VUAD, con el fin de mejorar la gestión, el liderazgo de la universidad y su expansión a través de los diferentes CAU a nivel nacional.



Objetivos específicos:

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos académicos de la especialización en Gestión para el Desarrollo Empresarial con el fin de identificar los aspectos a impactar
- Describir los procedimientos administrativos que se desarrollan en cada uno de los CAU a nivel nacional en la especialización en Gestión para el Desarrollo Empresarial con el fin realizar el diseño.
- Diseñar el manual de procesos y procedimientos administrativos que le permitan a la especialización en Gestión para el Desarrollo Empresarial un eficiente manejo de sus procesos académico-administrativos.

El proyecto se desarrolló a través de la visita a 4 CAU Bogotá, Arauca, Yopal y Valledupar, en donde se aplicaron instrumentos de recolección de información a los coordinadores, secretarías y estudiantes con el fin de evidenciar el conocimiento de los procesos y procedimientos para la gestión de la especialización

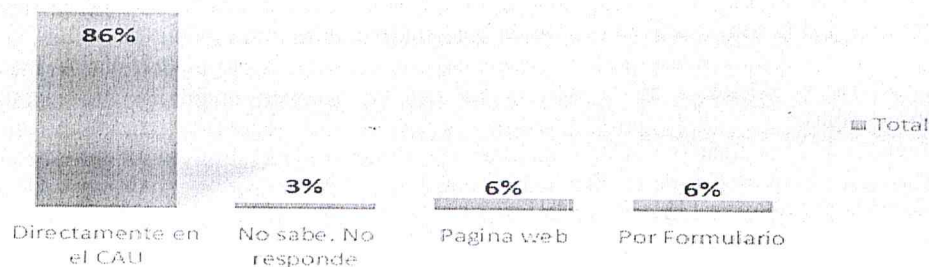
## 2. Resultado

A continuación, se presenta los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta.

### FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA

<b>Población</b>
Administrativos, directivos, 26 CAUs, 897 egresados, 42 estudiantes activos de la universidad Santo Tomás de la modalidad Abierta a Distancia
<b>MUESTRA</b>
CAUs BOGOTA, YOPAL, ARAUCA Y VALLEDUPAR 35 personas entre estudiantes y administrativos
<b>TIEMPO DE APLICACIÓN</b>
Entre febrero y septiembre de 2015

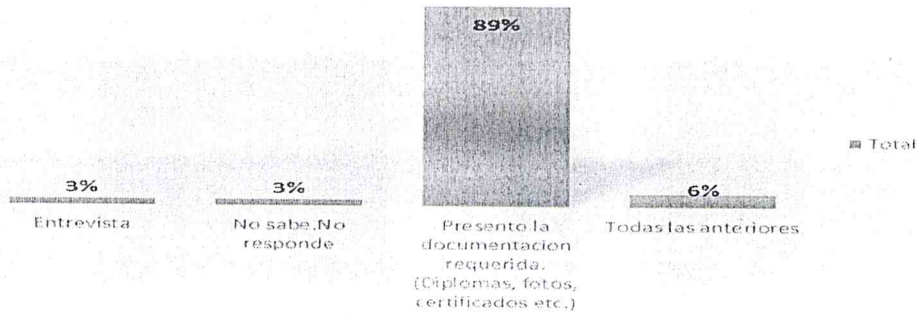
### Como realizo su proceso de inscripción



Los resultados nos indican que casi la totalidad de los estudiantes encuestados generaron su proceso de inscripción directamente en el CAU al cual corresponden; en un menor porcentaje lo generan por página web y formulario y en un mínimo porcentaje no respondió.



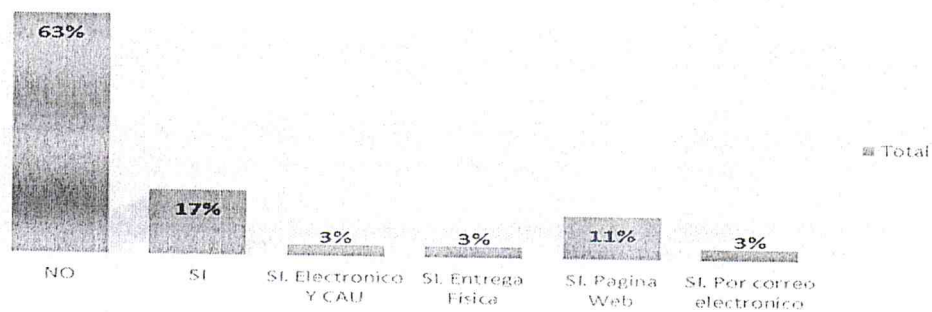
en el proceso de selección cual de las siguientes actividades realizo



Se puede evidenciar que las actividades que más se realizaron en el proceso de selección correspondieron a la de presentar los documentos requeridos como diplomas fotos y certificación. Un pequeño grupo de estudiantes recuerda que adicionalmente de presentar los documentos requirió de una entrevista y una los demás muy probablemente no recuerdan que actividades género en su proceso de matrícula.

La mayoría de los estudiantes está generando el pago de matrícula en fecha ordinaria, seguido de un pequeño grupo que lo hace en fecha extraordinaria y muy pocos estudiantes confirman que lo han generado fuera del tiempo y otros que aún no han cancelado

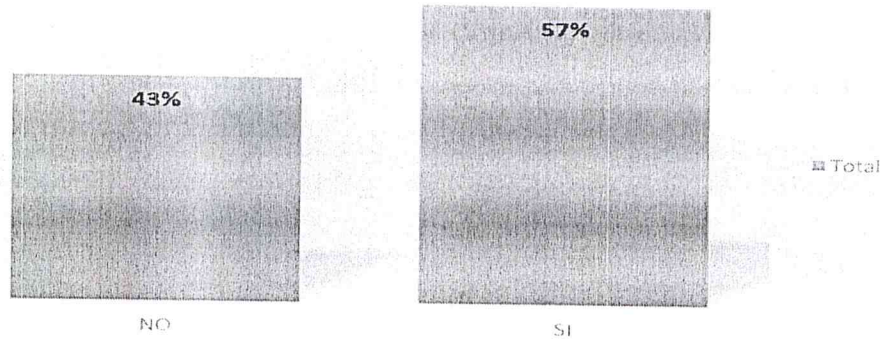
conoce el reglamento estudiantil de postgrados de la USTA



Al realizar la respectiva tabulación, el resultado nos indica más de la mitad de los encuestados desconocen el reglamento estudiantil, el restante tiene conocimiento del reglamento por entrega física, la página web y correo electrónico.

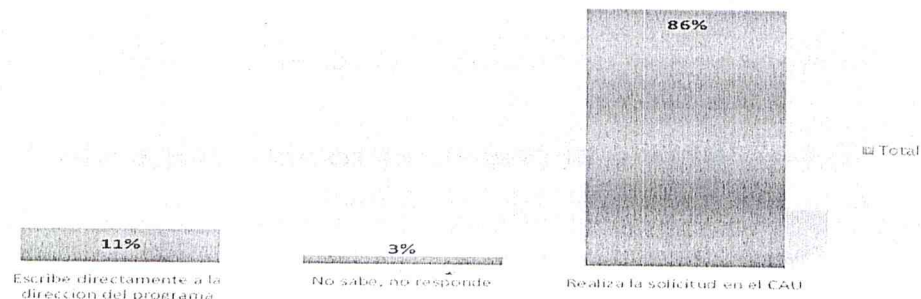


sabe cual es el proceso de graduacio



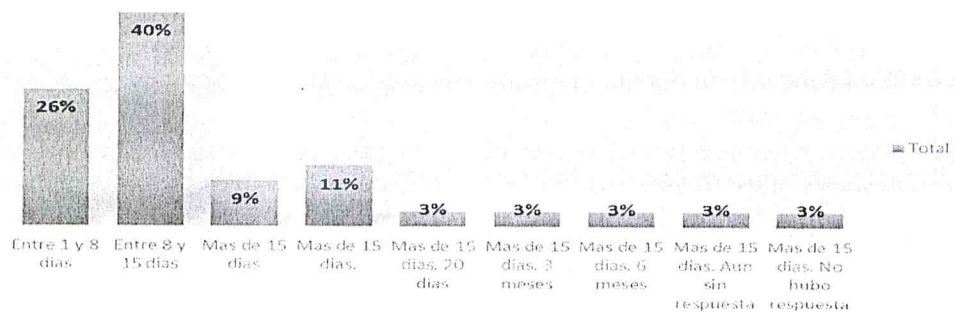
Esa pregunta nos indica que un en un mínimo porcentaje hay más estudiantes que conocen el proceso de graduación, de igual forma es bastante alto el porcentaje de estudiantes que desconocen cuál es el procedimiento para la obtención del título.

Cuando usted realiza una solicitud (revisión de notas, certificado, permisos entre otros) como radica la solicitud



La mayor parte de solicitudes, los estudiantes las generan directamente en el CAU.

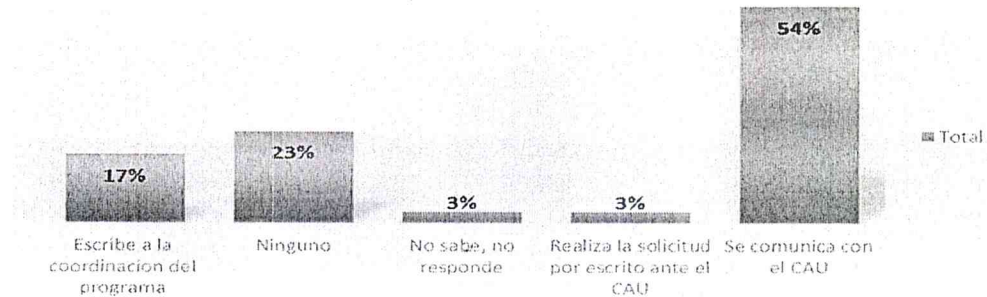
Cuanto es su tiempo de respuesta ante una solicitud realizada por usted



A esta pregunta los estudiantes afirman que el tiempo de respuesta ante una solicitud esta entre 8 y 15 días, seguido entre 1 y 8 días

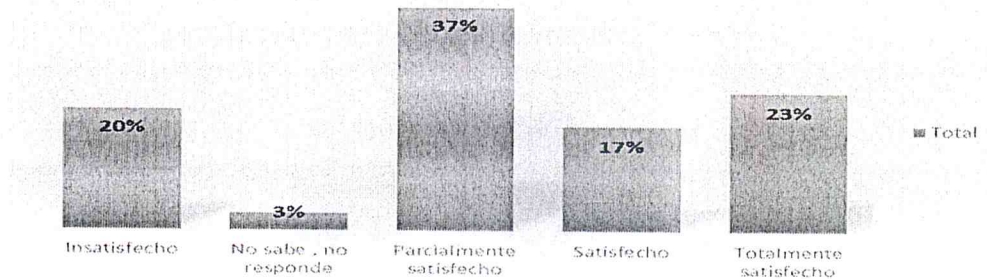


si se le ha presentado alguna dificultad con un docente que procedimiento ha realizado



Con los resultados de esta pregunta evidenciamos que más de la mitad de los encuestados si presentan alguna dificultad con los docentes se comunican directamente con el CAU, en un pequeño porcentaje se manifiesta con la coordinación del programa.

El grado de satisfaccion ante las respuestas dadas ante su solicitud ha sido

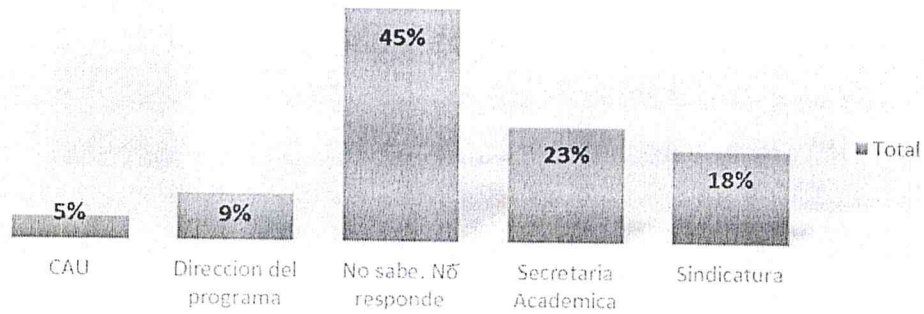


Los resultados arrojan que la mayoría de estudiantes no se sienten totalmente satisfechos con los servicios que presta el CAU ya que solo un porcentaje pequeño de los encuestados se encuentran satisfechos con los servicios del CAU.

La mitad de los estudiantes encuestados no saben dónde generar la solicitud de segundas calificaciones. Un número igual de encuestados afirmaron que lo solicitan en la dirección del programa y en secretaria académica. Claramente los estudiantes no tienen el conocimiento de donde generar esta solicitud.

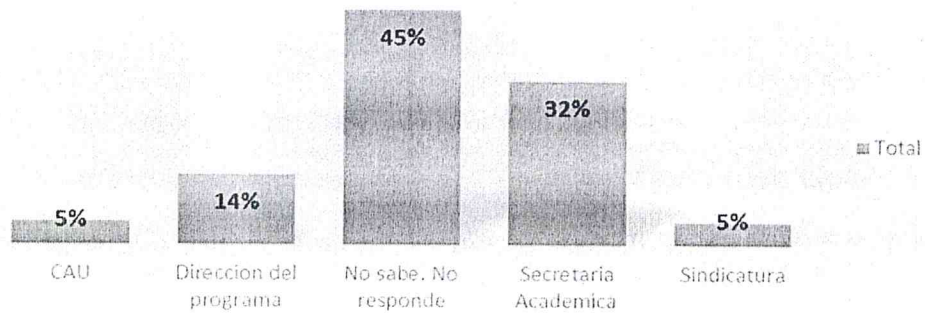


### Tramite de Pagos



Con los resultados que arroja la tabulación de esta pregunta es evidente que muchos de los estudiantes desconocen donde generar los pagos.

### Tramite solicitud de paz y salvos

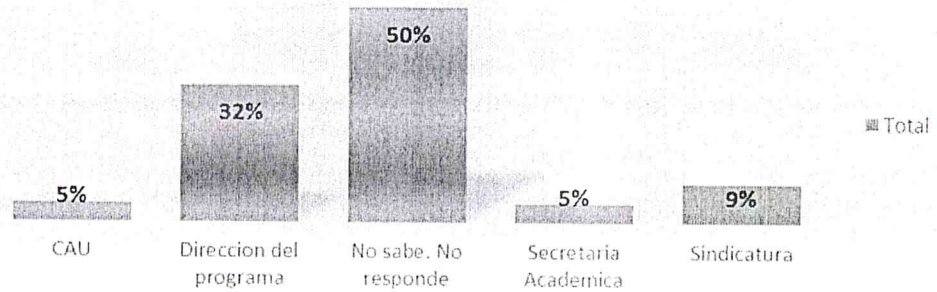


De nuevo se evidencia que la mayoría de estudiantes no tiene el conocimiento de donde generar los paz y salvos.



b. Tramite de Cambio del CAU

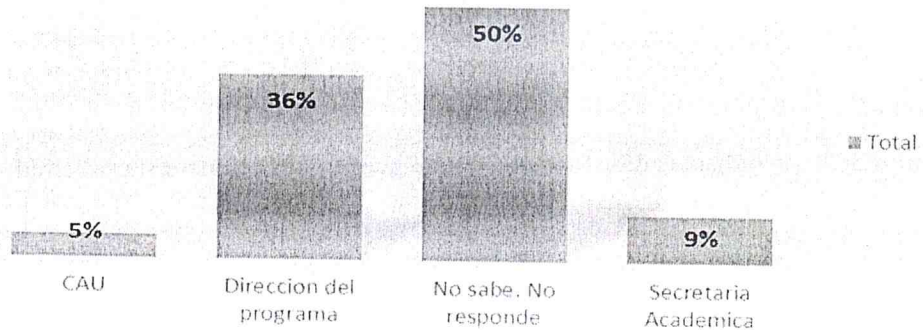
Tramite Cambio del CAU



El Cambio del CAU es otro de los procedimientos que los estudiantes desconocen en donde lo pueden direccionar.

c. Tramite de reintegro

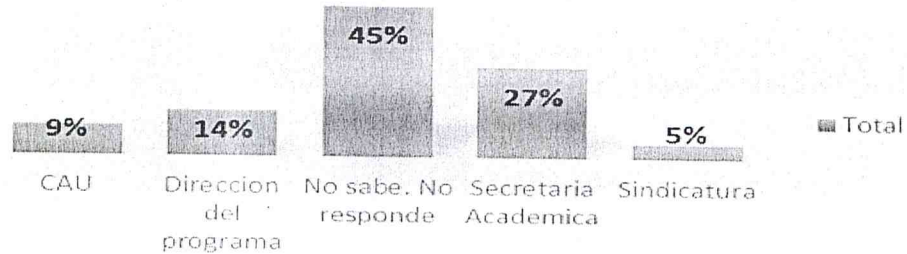
Tramite de reintegro



La mitad de los estudiantes encuestados desconocen donde generar o solicitar el reintegro.

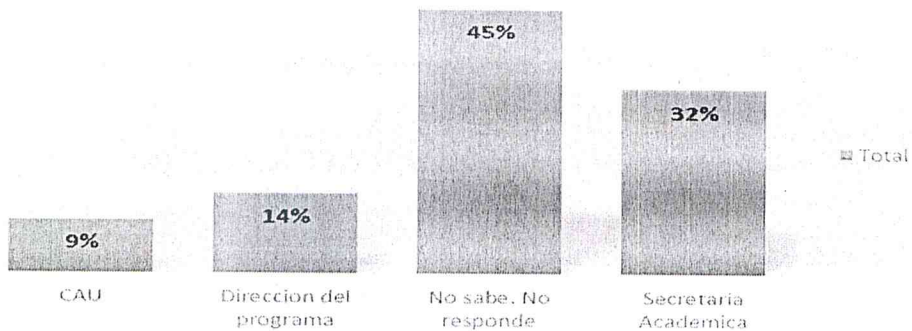


## Tramite de Documentos de grado



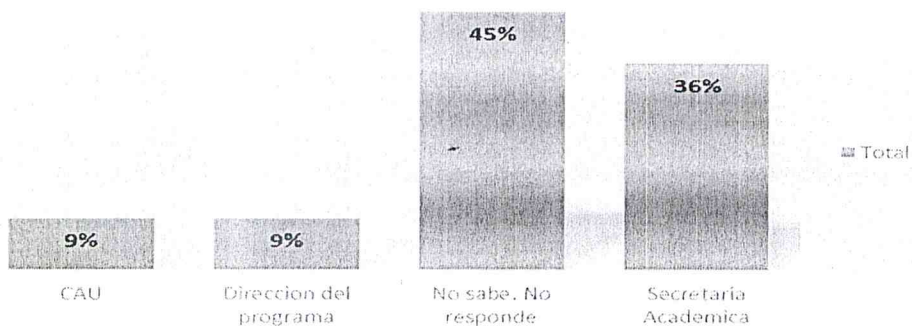
El mayor porcentaje de estudiantes encuestados no saben o no responde a esta pregunta, resalta el desconocimiento en cuanto a este proceso donde lo pueden generar.

## Tramite Copia de Diploma



Muchos de los estudiantes desconocen a donde pueden direccionar esta solicitud.

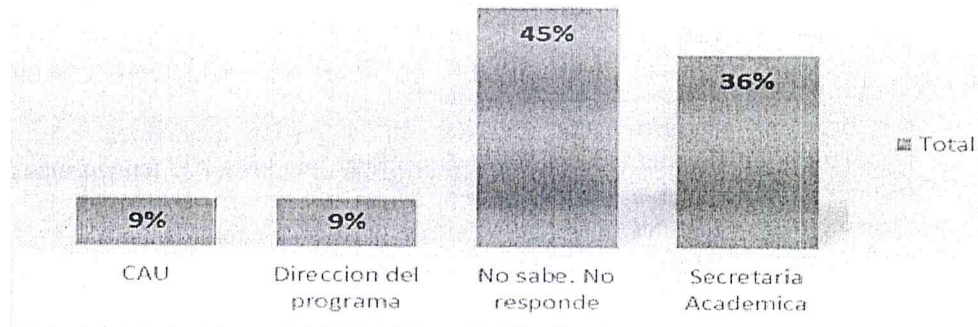
## Tramite Copia Acta de Grado



Nuevamente el mayor porcentaje de estudiantes encuestados. No saben o no responden.

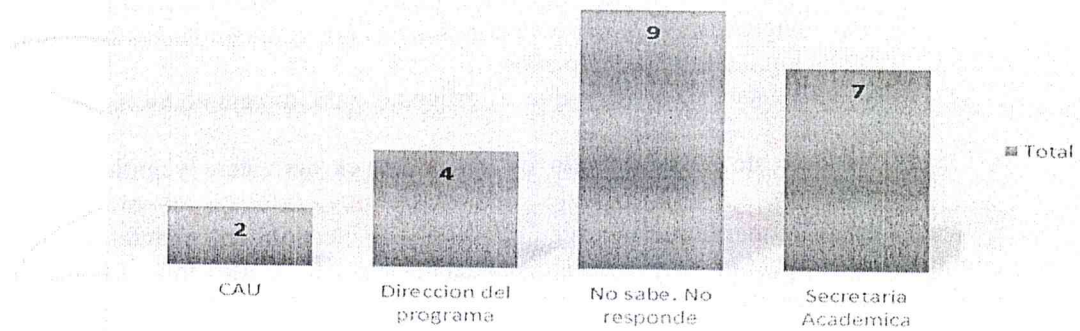


### Tramite de certificado de Notas



Este trámite es el que más afirman los estudiantes que lo efectúan en la secretaria académica, aunque sigue siendo no sabe o no responde la que predomina en esta encuesta.

### Tramite de constancia de estudios



Finalizando con este trámite se muestra el desconocimiento que tiene la gran mayoría de los estudiantes en cuanto a proceso, solicitudes a donde y a quienes direccionarlas.

Como lo muestran los resultados la mayoría de los estudiantes desconocen los trámites que deben realizar durante el proceso de formación. Cuando presentan alguna dificultad no saben a qué dependencia deben dirigirse para solucionarlo y todo lo soluciona a través de las secretarías de los CAU, y en la mayoría de los casos el tiempo de respuesta a sus peticiones o reclamos toman entre 8 y 15 días



### 3. Conclusiones

En conclusión, frente a la pregunta sobre la experiencia en cuanto al proceso administrativo en que se puede mejorar los estudiantes responde lo siguiente:

- Los procesos administrativos impactan en la gestión académica y la satisfacción de los estudiantes, por lo cual es importante considerar que los CAU tengan más autonomía para dar respuestas inmediatas al estudiante y no tenga que recurrir a Bogotá, dado que la solución y atención a las diferentes necesidades actualmente se encuentran centralizadas en la capital.
- Es importante adelantar iniciativas en torno a:
  - Mejorar las instalaciones físicas, mayor penetración de los directivos en el proceso académico con los estudiantes.
  - Mejorar el proceso de trabajo de grado.
  - Mejorar y ampliar los canales de comunicación.
- Se necesita mayor acompañamiento en las regiones tanto para la parte administrativa como para los estudiantes, en pro de mejorar la gestión de la especialización, además es importante medir el impacto que tiene la estandarización de procesos y su implementación para la gestión académico-administrativa de la especialización.
- Con relación al proceso de grado se encuentra que:
  - El proceso de revisión y de retroalimentación del trabajo es excesivamente demorado y no hay coherencia en las observaciones dadas por el asesor asignado lo que hace que la terminación del trabajo tarde años.
  - Que no existan asesores y que el proyecto pase directamente a los jurados para la corrección y calificación
  - El proceso de asesoramiento en el trabajo es deficiente y extiende el proceso de graduación.
- Los encuestados manifestaron que el CAU de Yopal en cuanto algunos procesos administrativos deberían tener más independencia y poder de decisión para que de esta forma no dependiera tanto de Bogotá y los tiempos de respuestas no fueran tan largos, adicionalmente manifiestan inconformidad en cuanto a las instalaciones las cuales indican que no cuenta con un buen servicio de aire acondicionado y dispensadores de agua.
- En el CAU de Putumayo los encuestados mostraron inconformidad en cuanto a la retroalimentación del proyecto de grado ya que informa que los cambios de jurado son constantes.
- En el CAU de Bogotá el encuestado manifestó que la entrega de notas y parciales se debe agilizar para evitar inconvenientes. ]
- En el CAU de Arauca Proponen que se deberían tener más opciones para poderse graduar como lo es un seminario, realmente la principal inconformidad que presenta este CAU es en cuanto a los inconvenientes que se les presenta para poderse graduar como también informan que todo está muy centralizado en Bogotá Cada CAU debería tener más autonomía.
- En Valledupar al igual que el CAU de Arauca necesitan optimizar más los procesos de retroalimentación del trabajo de grado, que exista más concordancia, entre los asesores y el jurado a la hora de presentar el proyecto, al igual que los otros CAU proponen que cada uno tenga autonomía y no dependan al 100% de Bogotá.

En cuanto a la entrevista realizada a los estudiantes en cada CAU, tienen poco conocimiento de los procesos administrativos, pero muestran su inconformidad en dos procesos uno las gestiones que se realizan en los Centros de Atención Universitaria y la mala comunicación con Bogotá en donde manifiestan que se demora en el tiempo de respuesta cuando se hace alguna solicitud, Así mismo



manifiestan que los canales de comunicación son deficientes y en especial con lo que tiene que ver con los trabajos de grado, expresan su inconformidad con la forma como se desarrolla el proceso de grado, pues dicen que es muy largo y que existen muchos estudiantes de cortes anteriores que no se han podido graduar, sugieren establecer otras opciones de grado para la especialización como un curso de actualización.

En cuanto a las entrevistas realizadas al personal administrativo de los Centros de Atención Universitaria se pueden identificar: se identifican diferentes falencias en los procesos y en otras, desconocimiento de los mismos, no existe una unidad de criterio en los diferentes CAU, después de revisar y analizar la información se evidencia la necesidad de diseñar el manual de procesos administrativos para la especialización en Gestión para el desarrollo empresarial.

El resultado de esta investigación está dada por la entrega del documento MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PARA DESARROLLO EMPRESARIAL PARA LA VICERECTORIA ABIERTA Y A DISTANCIA DE LA UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS a la Coordinación de la Especialización en Gestión para el Desarrollo Empresarial, para que sea considerado y pueda ayudar al mejoramiento de la gestión de la especialización

#### 4. Anexos

- Manual de procesos y procedimientos para la Especialización en Gestión empresarial
- Instrumentos de recolección de información, aplicados en el desarrollo de la investigación

