



1859

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO

**“MANUAL DE FUNCIONES PARA LA MODALIDAD DE
ESTUDIOS A DISTANCIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE
LOJA”**

**TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL GRADO DE INGENIERIA
COMERCIAL**

AUTORA:

Dennis Ximena Torres Cañar

DIRECTOR:

Ing. Mgs. Víctor Nivaldo Anguisaca Guerrero

LOJA - ECUADOR

2017

CERTIFICACION

Ing. Mg.

Víctor Nivaldo Anguisaca Guerrero

DIRECTOR DE TESIS**CERTIFICA:**

Haber guiado el trabajo investigativo realizado por la Srta. Dennis Ximena Torres, previo a la obtención del grado de Ingeniera Comercial, cuyo título es: **“MANUAL DE FUNCIONES PARA LA MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA”**. El mismo que luego de su ejecución cumple con los requerimientos de fondo y de forma que han sido establecidos por la Universidad Nacional de Loja; por lo tanto autorizo su presentación para los trámites correspondientes.

Particular que informo para los fines pertinentes.

Loja, marzo del 2017



Ing. Mgs. Víctor Nivaldo Anguisaca Guerrero

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Dennis Ximena Torres Cañar, declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional – Biblioteca Virtual.

AUTORA: Dennis Ximena Torres Cañar

FIRMA: .....

CÉDULA DE IDENTIDAD: 1104049208

FECHA: Loja, 14 de Marzo de 2017.

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA, PARA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, Dennis Ximena Torres Cañar, declaro ser la autora del presente trabajo de tesis titulada: **“MANUAL DE FUNCIONES PARA LA MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA”**, como requisito para optar por el grado de Ingeniera Comercial, por lo que autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de éste trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de ésta autorización firmo, en la ciudad de Loja a los 14 días del mes de Marzo del dos mil diez y siete, firma la autora.

FIRMA: 

AUTORA: Dennis Ximena Torres Cañar.
CÉDULA DE IDENTIDAD: 1104049208
DIRECCIÓN: Calles Machala y Salinas, el Valle
CORREO: dennis.torres1902@hotmail.com
CELULAR: 0994166979

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTORA DE TESIS: Ing. Mgs. Víctor Nivaldo Anguisaca Guerrero

TRIBUNAL DE GRADO:

PRESIDENTE: Dr. Luis Quizhpe Salinas, MAE.
MIEMBRO DE TRIBUNAL: Ing. Carlos Rodríguez Armijos, MAE.
MIEMBRO DE TRIBUNAL: Ing. Galo Salcedo López, Mg. Sc.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi sincero agradecimiento y sentimientos de gratitud a la Universidad Nacional de Loja, a la Unidad de Educación a Distancia de la Carrera de Administración de Empresas, a sus directivos, docentes y servidores de ésta Unidad Académica, quienes han sido parte de éste proceso de formación académica.

Además, quiero expresar mi gratitud de manera particular al Dr. Luis Quizhpe Salinas, MAE., quién como Coordinador de la Carrera de Administración de Empresas, ha sido un guía importante para el desarrollo de la presente investigación.

Dennis Ximena Torres Cañar

DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas, por ser el compañero incondicional en mi vida personal y profesional con todas sus bendiciones.

A una persona muy especial quien fue el motor para culminar este objetivo, con su paciencia, comprensión y amor que me supo dar en los momentos precisos.

A mis amadas hijas Analía y Noelia, quienes son lo más sagrado que dios me ha dado para que mi vida se complemente con su existencia, han sido ellas la inspiración de este logro.

A mi madre Lilita por ser una madre y mujer ejemplar luchadora ante toda adversidad, a mi padre Rómulo por ser el pilar fundamental de nuestro hogar, a mis hermanos Ruth, Vanner, Víctor, John y Sandra por el cariño y apoyo que me brindaron en este largo tiempo de esfuerzo y dedicación.

A mi amiga y compañera Lore, quien estuvo ahí siempre brindándome su apoyo incondicional.

Dennis Ximena Torres Cañar.

a. TÍTULO.

**“MANUAL DE FUNCIONES PARA LA MODALIDAD DE ESTUDIOS A
DISTANCIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA”**

b. RESUMEN.

El presente trabajo de investigación se encuentra alineado de acuerdo a la normativa vigente, cuyo título es **“MANUAL DE FUNCIONES PARA LA MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA”**, el mismo que tiene como objetivo principal elaborar un manual de procedimientos sobre el cumplimiento de las actividades que permita mejorar la situación actual de ésta unidad académica.

Para la realización de ésta investigación se realizó en primera instancia la revisión bibliográfica, cuyos temas estuvieron relacionados con el tema en mención, desglosados en el marco referencial y el marco conceptual; así mismo se utilizaron métodos de investigación como: científico, inductivo y deductivo, análisis, síntesis y estadísticos.

Además se aplicaron técnicas que facilitaron la obtención de información como la entrevista, la encuesta, ficha de observación, dichas herramientas fueron aplicadas a 41 personas, entre docentes y empleados administrativos, 1 entrevista a la Sra. Directora de la UED.

En cuanto a los resultados, se puede indicar que se presenta la información por medio de cuadros estadísticos con las debidas representaciones gráficas de lo cual se dedujo que la UED no cuenta con un manual de funciones.

En la discusión de resultados se realizó la propuesta en función al problema detectado, y en la cual se ha plasmado un manual de funciones, el mismo que ha sido diseñado tomando en cuenta el estatuto orgánico de la Universidad,

Posteriormente se establecieron las conclusiones, recomendaciones y el detalle de la bibliografía empleada para este efecto, así como los respectivos anexos.

Palabras claves Manual de funciones, empleados, docentes administrativos.

Summary

The present work of research is aligned according to the normative existing, whose title is "FUNCTIONS MANUAL FOR THE MODALITY OF DISTANCE STUDIES OF THE NATIONAL UNIVERSITY OF LOJA", the same that has as target main develop a manual of procedures on the compliance of them activities that allow improve the situation current of this unit academic.

For the realization of this research was conducted in the first instance the bibliographical revision, whose topics were related to the subject in question, under the frame of reference and conceptual framework; also used as research methods: scientific, inductive and deductive, analysis, synthesis, and statisticians.

Also applied techniques that facilitated obtaining information including interview, survey, observation form, these tools were applied to 41 people, including teachers and employees administrative 1 interview to Mrs. Directora the UED.

As regards them results, is can indicate that is presents the information by half of pictures statistical with them due representations graphic of which is deduced that the UED not has with a manual of functions.

In the discussion of results was the proposal according to the detected problem, and which has created a manual functions, it has been designed taking into account the Organic Statute of the University, subsequently were established in the conclusions, recommendations and the detail of the literature used for this effect, as well as the respective annexes.

Keywords Manual functions, administrative employees, teachers.

c. INTRODUCCIÓN.

Las organizaciones educativas en el Ecuador se encuentran atravesando grandes desafíos en el modelo de gestión y desarrollo organizacional, especialmente aquellas que se encuentran vinculadas directamente con la educación superior, ya que este sector demanda de compromiso social, que permitan a la sección estudiantil vincularse directamente con la sociedad en general, de manera proactiva.

La planificación, eficacia, eficiencia entre otros son factores importantes que una entidad educativa a nivel superior debe poseer como estandarte de prestigio, y/o referente tanto en sus actividades académicas como administrativas, en este contexto, todas estas actividades deben desarrollarse dentro de un marco que regule las funciones de cada uno de los servidores de las Instituciones de Educación Superior, considerando la Constitución y leyes de la República.

Los centros de Educación Superior en nuestro país, específicamente en la ciudad de Loja, se encuentran sujetos a Estatutos y Reglamentos que le permiten normar sus actividades, es por ello, que en la Universidad Nacional de Loja en la Unidad de Educación a Distancia se ha podido constatar como problema relevante **“La falta de un Manual de Funciones, el mismo que no ha permitido visualizar las áreas más importantes, los niveles de**

responsabilidad y autoridad que hay en la Modalidad de Educación a Distancia”.

Por ello, la elaboración de un manual de funciones para ésta Unidad de Educación a Distancia es de vital importancia, por cuanto mediante este manual se está definiendo y delimitando las funciones de cada uno de los puestos con que cuenta dicha Unidad Académica.

En el presente trabajo presenta una estructura en la cual expresa todo lo que se ha desarrollado a través del cumplimiento de los objetivos previamente establecidos, cuyos componentes se detallan a continuación:

El título del presente trabajo es **“MANUAL DE FUNCIONES PARA LA MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA”**; el Resumen, en donde se realiza una recapitulación acerca de todo el trabajo realizado; en la introducción se efectúa un breve análisis acerca de la problemática, así como su importancia; en cuanto a la revisión de literatura se detallan los contenidos teóricos tanto referenciales como conceptuales, los mismos que han servido de base científica para el desarrollo de presente trabajo.

En cuanto a los materiales y métodos empleados durante el desarrollo de la investigación se hace referencia a los materiales y equipos que han sido de

apoyo para llevar a cabo el presente trabajo; así mismo, se detalla los métodos como el histórico, deductivo, deductivo, analítico, sintético; y, las técnicas como la guía de observación, la entrevista, encuesta que han sido utilizadas para la obtención de información y que han servido para la elaboración del presente estudio.

En los resultados se presenta una breve reseña histórica de la Unidad de Educación a Distancia, se dan a conocer los resultados obtenidos de la entrevista y encuesta aplicada, tanto a la Directora como a todo el personal docente y administrativo de la MED.

En cuanto a la discusión de resultados, se desarrolla la propuesta de un manual de funciones, el mismo que ha sido desarrollado a partir del análisis de la información proporcionada por directivos, personal docente y administrativo de ésta Unidad Académica y tomando en cuenta el Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional de Loja.

Posteriormente se hace constar son las conclusiones que se estableció una vez se ha realizado el presente estudio. Así también se planteó las recomendaciones que se hacen luego de haber concluido éste trabajo de investigación.

Luego se indica en detalle la bibliografía a la cual se ha recurrido para la

fundamentación teórica del presente trabajo. Así también como otro de los puntos que contempla esta investigación son los anexos, los mismos que figuran como soporte para la realización del este trabajo.

Finalmente se hace contar el índice en donde se describe el contenido y la numeración de páginas.

d. REVISIÓN DE LITERATURA.

Marco referencial

Educación a distancia

(García Areitio, 1994: 1006) define la enseñanza a distancia como: Un sistema tecnológico de comunicación bidireccional, que puede ser masivo y que sustituye la interacción personal en el aula de profesor y alumno como medio preferente de enseñanza, por la acción sistemática y conjunta de diversos recursos didácticos y el apoyo de una organización y tutoría, que propician el aprendizaje independiente y flexible de los estudiantes.

Durante este último tiempo, la Educación a distancia ha ido abriéndose un espacio legítimo dentro del concierto educacional mundial. Desde capacitación laboral hasta post-grados universitarios figuran en la oferta de las más diversas instituciones educativas.

Definición

Verduin y Clark (1991) definen a la educación a distancia como:

1. La separación de profesor y alumno durante la mayor parte del proceso instruccional.

2. La influencia de una organización de apoyo al estudiante.
3. El uso de medios de unión entre el profesor, el estudiante y los contenidos del curso.
4. La provisión de una comunicación bidireccional entre profesor, el tutor o la agencia educativa y el estudiante.

Sin embargo se la relaciona exclusivamente -en algunos casos en forma despectiva- con la enseñanza por correspondencia. Como primera aproximación, hay que decir que esa identificación no es exacta, puesto que la correspondencia escrita es sólo uno de los medios que utiliza, entre varios otros.

La Educación a Distancia es una modalidad que permite el acto educativo mediante diferentes métodos, técnicas, estrategias y medios, en una situación en que alumnos y profesores se encuentran separados físicamente y sólo se relacionan de manera presencial ocasionalmente. La relación presencial depende de la distancia, el número de alumnos y el tipo de conocimiento que se imparte. Desde una perspectiva del proceso instruccional, esa modalidad permite transmitir información de carácter cognoscitivo y mensajes formativos, mediante medios no tradicionales. No requiere una relación permanente de carácter presencial y circunscrito a un recinto específico. Es un proceso de formación auto dirigido por el mismo estudiante, apoyado por el material elaborado en algún centro educativo, normalmente distante.

Características

En las aproximaciones descritas anteriormente aparece en forma clara la idea del estudio independiente, del autodidactismo, lo que supone un alto grado de interés y compromiso del que usa esta modalidad. La responsabilidad del aprendizaje recae en el alumno, que debe planificar y organizar su tiempo para responder a las exigencias del curso que sigue. También debe desarrollar la voluntad, puesto que son muchos los estímulos del ambiente que atentan en contra del estudio sistemático.

Otro aspecto destacado, es el uso de medios múltiples para el logro de los objetivos propuestos. Junto al material escrito, también se hace entrega de mensajes instruccionales y educativos por radio, por televisión, por audiocassettes, por videocassettes, por software y aulas virtuales a través de Internet. Todos estos medios no excluyen al docente que adquiere una nueva dimensión en su trabajo profesional.

En el proceso de aprendizaje a distancia, definido en el punto anterior, se pueden señalar todavía otras características que permiten perfilar mejor este tipo de instrucción.

Es la respuesta a muchas interrogantes que surgen frente al hecho social de la educación. Ante la continua preocupación por la necesidad y derecho de

una educación permanente, la educación a distancia es una alternativa válida, ya que facilita estrategias de educación permanente. Normalmente la población que atiende son adultos que quieren iniciar o continuar estudios, o graduados que buscan su renovación o mejoramiento, sin sacarlos de su contexto laboral, social y familiar. Esto último, permite superar la clásica barrera entre la escuela y la vida, puesto que el estudiante no es separado de su medio. Además, dada la amplia cobertura social que puede alcanzar, hace más real la igualdad de oportunidades, por lo que se transforma en una respuesta a la demanda democrática de educación.

- El proceso de la Educación a Distancia es complejo, por lo que muchas veces la valoración negativa de esta modalidad es producto del desconocimiento.
- Es una respuesta adecuada a la demanda educativa de hoy y la calidad que alcance depende, al igual que la modalidad presencial, de una correcta y responsable planificación, organización, dirección y control de los procesos.
- La responsabilidad del alumno es fundamental. La presencia de conductas de entrada relacionadas con habilidades intelectuales, más que con contenidos, son requisitos necesarios.
- La poca valoración que algunos dan a este tipo de modalidad es producto del desconocimiento de la complejidad de este proceso. También se olvida que el aprendizaje siempre es individual, se da sólo

en el individuo. Por consiguiente, tanto en la participación en una clase formal, como en el silencio del estudio, de la lectura, del análisis intelectual, lo que importa es el aprendizaje.

Educación del Nivel Superior a Distancia

Con el cambio de siglo y especialmente con la extensión del uso de Internet en los hogares, es cuando la Educación a Distancia está viviendo una nueva etapa en su historia, motivo por el cual, en la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior, convocada y organizada por la UNESCO en 2009, se señaló que: “La educación superior debe intensificar la formación docente con currículos que proporcionen los conocimientos y las herramientas necesarios para el siglo XXI. Esto requerirá nuevos abordajes, que incluyan la educación abierta y a distancia (EAD) e incorporen tecnologías de la información y la comunicación.”

Con el avance de la Informática y el acceso cada vez más masivo a redes de comunicación, la instrucción y capacitación a distancia se hace cada vez más eficaz y solicitada. Desde hace ya varios años, Internet, la red computacional más grande del mundo, contribuye eficaz y eficientemente en este proceso educativo.

Si a todo esto se suman las universidades abiertas y a distancia que existen en el mundo, esta modalidad alcanza una presencia relevante en el desarrollo

educativo mundial. Sin embargo, todavía existe un cierto rechazo a esta forma de aprendizaje. Muchos no conocen sus principios, ni sus métodos, ni el desarrollo alcanzado en el mundo, respaldado por organismos internacionales como la UNESCO y la OEA y avalado por los resultados obtenidos en el mundo.

Marco Conceptual

Manual

“Se denomina manual a toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo” (Según Millán, R & Acosta, C. 2010). pág.43. Los manuales son de enorme relevancia a la hora de transmitir información que sirva a las personas a desenvolverse en una situación determinada. En general los manuales son frecuentes acompañando a un determinado producto que se ofrece al mercado, como una forma de soporte al cliente que lo adquiere. En este caso, el manual suele tener una descripción del producto y de la utilización que del mismo debe hacerse, ya sea para obtener un buen rendimiento de éste como para dar cuenta de posibles problemas y la forma de evitarlos.

La importancia que tienen los manuales son también son harto frecuentes en lo que respecta al ámbito corporativo. Así, estos proveen toda la gama de

posibilidades que el programa puede ofrecer, ya sea en su uso cotidiano como en respuesta a situaciones excepcionales. El manual en este caso sirve al técnico en su proceso de comprensión para hacer un buen uso del sistema. No obstante, es difícil que estos manuales en estos tiempos se entreguen impresos; por el contrario, se encuentran disponibles en el sitio web de la empresa que los comercializa.

Características de un Manual.

Para llevar a cabo un eficaz un Manual de funciones, en las empresas, se necesita reflexionar y describir cómo va a ser ese proceso, en qué políticas se van a basar, cuál va a ser su alcance, qué procedimientos se van a llevar a cabo o qué medidas de control se van a establecer. Todas estas preguntas encuentran su respuesta en el manual de calidad, un documento obligatorio, que servirá de guía para la implementación, mantenimiento y mejora del dicho Manual. A la hora de elaborar este documento, es necesario tener en cuenta algunas características (E. Dumblauskas; R. Dagys; J. Cepulionis; C. Baksys; A. Dagys/R. Raudys 2009). pág.53

Es conveniente elaborar un único manual, aunque este puede estar estructurado por bloques en función del alcance que tenga.

La **estructura de este documento es flexible**, pese a que existan unos contenidos mínimos. Cada empresa debe determinar qué contenido va a incluir en este documento, en función de sus necesidades y expectativas.

Se debe **detallar con claridad toda la información de la empresa**, además de describir los procesos incluidos y las interacciones entre ellos.

Que elementos deben reflejarse en el manual

Todo manual ha de reflejar unos elementos mínimos que ayuden a visualizar los procedimientos que se van a llevar a cabo para el control de la calidad del producto o servicio ofertado por la compañía.

Acorde a lo establecido en el apartado, sobre el Manual, este documento debe incluir tres elementos mínimos, que son:

1. El alcance del sistema de gestión.
2. Los procedimientos establecidos para el sistema
3. Una descripción de la interacción entre los procesos.

Vásquez, V, (2012), Manifiesta: No obstante, un eficaz manual de la calidad debería contener, además, otros datos que completen la información necesaria, como son: (p.21 – 31).

Objetivo y alcance.

A través de este apartado se deben reflejar las metas que la empresa pretende con el establecimiento de un Manual que se ha establecido Por otro

lado, las organizaciones deben meditar si el Manual se va a implementar en solo determinados procesos para ir introduciéndolo de manera gradual o si alcanzará a todos los departamentos y procesos de la organización y concretar a las personas que incumbirá. Además del alcance, en el documento se deben indicar también las posibles exclusiones junto a su debida justificación.

Responsables y funciones

Siempre es interesante incluir este apartado aun cuando el tamaño de tu empresa es reducido, para dejar claro las responsabilidades y funciones de los principales responsables de la aplicación del Manual.

Política de calidad

A través de este apartado la empresa manifiesta su compromiso con la calidad y define, de manera global, los principios en los que se fundamentarán sus métodos y estrategias para alcanzar los objetivos de calidad.

Descripción del Manual

Es el apartado clave de todo el manual. En esta sección de deben describir con todo detalle los procesos que se llevan a cabo, las interacciones que se producen entre los procesos, los recursos necesarios para cada una de las

tareas que se describen y los métodos e instrumentos de medición y control que se utilizarán para analizar y valorar el desarrollo de los procesos y poder introducir las mejoras necesarias.

Este manual debe ser una guía de uso, un documento instructivo, que permita a cualquier persona (directivos, trabajadores, clientes, inversores, socios o auditores) conocer la forma de proceder y observar las medidas que se llevan a cabo para asegurar la calidad en los procesos.

Tipos de manuales

“Los **manuales** son *textos utilizados como medio para coordinar, registrar datos e información en forma sistémica y organizada*. También es el conjunto de orientaciones o instrucciones con el fin de guiar o mejorar la eficacia de las tareas a realizar” (Aguirre, F. 2010). pág.31.

Pueden distinguirse los manuales de:

Organización: este tipo de manual resume el manejo de una empresa en forma general. Indican la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área.

Departamental: dichos manuales, en cierta forma, legislan el modo en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal. Las

normas están dirigidas al personal en forma diferencial según el departamento al que se pertenece y el rol que cumple

Política: sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular.

Procedimientos: este manual determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta.

Técnicas: estos manuales explican minuciosamente como deben realizarse tareas particulares, tal como lo indica su nombre, da cuenta de las técnicas.

Bienvenida: su función es introducir brevemente la historia de la empresa, desde su origen, hasta la actualidad. Incluyen sus objetivos y la visión particular de la empresa. Es costumbre adjuntar en estos manuales un duplicado del reglamento interno para poder acceder a los derechos y obligaciones en el ámbito laboral.

Puesto: determinan específicamente cuales son las características y responsabilidades a las que se acceden en un puesto preciso.

Múltiple: estos manuales están diseñados para exponer distintas cuestiones, como por ejemplo normas de la empresa, más bien generales o explicar la organización de la empresa, siempre expresándose en forma clara.

Finanzas: tiene como finalidad verificar la administración de todos los bienes que pertenecen a la empresa. Esta responsabilidad está a cargo del tesorero y el controlador.

Sistema: debe ser producido en el momento que se va desarrollando el sistema. Está conformado por otro grupo de manuales.

Características de los manuales.

“Plantean que los manuales son una valiosa herramienta técnica que, coadyuva a lograr una adecuada sistematización de los procedimientos administrativos de la empresa” (Millán, R & Acosta, C. 2010) (p.67).

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

Presentar una visión de conjunto de la organización (manual de organización).

Precisan las funciones de cada unidad administrativa (manual de organización).

Facilitan el reclutamiento de personal (manual de organización).

Presentan una visión integral de cómo opera la organización (manual de procedimientos).

Precisan la secuencia lógica de las actividades de cada procedimiento (manual de procedimientos)

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada unidad administrativa (Manual de procedimientos)

Precisan expresiones generales para llevar a cabo acciones en cada unidad administrativa (manual de políticas).

Precisan expresiones generales para agilizar el proceso decisorio (manual de políticas).

Facilitan la descentralización, mediante lineamientos para los niveles intermedios en la toma de decisiones (manual de políticas).

Precisan funciones, actividades y responsabilidades para un área específica (manual por función específica).

Sirven como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso facilitando su incorporación al organismo (manuales administrativos).

Funciones

“Una función se refiere a la actividad o al conjunto de actividades que pueden desempeñar uno o varios elementos a la vez, obviamente de manera complementaria, en orden a la consecución de un objetivo definido” (Vargas, F.; Casanova, F.; Montanaro, L. 2011) pág.10. Aunque, sin dudas, esta actividad y objetivo se pueden presentar en distintos contextos, por lo cual el término de función se aplica indistintamente en ámbitos como el informático, matemático, artístico, técnico y semiótico entre otros.

En el caso de las tan amadas por unos y tan odiadas por otros, matemáticas, que se nos aparecieron a todos en algún momento y en oportunidad de la etapa escolar, una función es la correspondencia o relación de los elementos de un conjunto "A" con los elementos de un conjunto "B". A tal fin, la progresiva complejidad del concepto de función en matemáticas da lugar a la progresiva configuración de gráficos, teoremas y finalmente al

denominado análisis matemático, sustrato básico de otras disciplinas entre las que se destacan la física y las ciencias de la información.

Por otro lado, en el contexto de la informática, la función es algún subprograma o subrutina que además de ejecutar una tarea específica, devuelve un valor. En los primeros tiempos de la programación, los subprogramas formaban parte de los modelos cotidianos de los diagramas de flujo y de las estrategias de lenguajes como Basic o C; en la actualidad, las funciones que dan lugar a los subprogramas están integradas a los principales entornos de programación.

En la semiótica, que también mencionábamos más arriba, una función es el conjunto de elementos y las relaciones que se dan entre ellos y que son absolutamente necesarios a la hora de definir estructuras. De este modo, la comprensión de los signos y símbolos, así como las estrategias para su aplicación en publicidad o el ámbito científico serían realmente imposibles sin la utilización de funciones.

Según <http://www.definicionabc.com/general/funcion.php> En tanto, cuando hablábamos de una función y le dábamos un contexto artístico, nos referíamos a las representaciones artísticas de una obra de teatro. Bajo el mismo ámbito se cita como "función" a la exhibición en otros entornos, como los recitales de música, la presentación de una producción fílmica u otras disciplinas de las

artes; en este modelo, es muy común sustituir el vocablo función por el anglicismo show, de mucha difusión en nuestros días.

Y por último, para el rubro técnico, una función es el paso, haciendo uso de un dispositivo adecuado, del estado inicial del sistema a otro estado final que se desee. Así, aún se aplica la idea de función para definir a una serie de fenómenos físicos, químicos o biológicos en un ser vivo. Hablamos entonces de función cardíaca para referirnos a la tarea del corazón como bomba y de la multitud de vasos sanguíneos para el transporte de la sangre. Asimismo, señalamos como función mental a las capacidades de los seres humanos para la memoria, la vida de relación, la resolución de problemas y otras tantas facetas de nuestra actividad cerebral. Por lo tanto, las funciones forman parte de nuestra vida diaria en todos los ámbitos y procedimientos imaginables. Acaso sin ellas, nuestra realidad sería muy diferente

Importancia de las Funciones.

Muchas veces el ser humano hace uso de las funciones aun cuando ni se da cuenta. Las funciones son de gran utilidad para resolver problemas de finanzas, economía, geología, psicología, y de cualquier área que haya que relacionar variables. A lo largo del tiempo la humanidad ha ido cambiando en el ámbito científico, tecnológico, etc.

Puesto

El Puesto de Trabajo es el lugar que un trabajador ocupa cuando desempeña una tarea. Por ello, el Puesto de Trabajo debe estar diseñado para evitar enfermedades relacionadas con condiciones laborales deficientes, así como para asegurar que el trabajo sea productivo (Rodríguez V. J, 2011).
pág.54

El puesto de trabajo también puede hacer referencia al lugar o espacio específico en el que la persona deberá desarrollar su actividad, por ejemplo un escritorio en una oficina, un bar, una mina, etc. En ese puesto de trabajo la mayoría de las veces la persona deberá compartir su tiempo con compañeros o colegas que desarrollarán la misma tarea y con los cuales probablemente se consolide algún tipo de relación de compañerismo o solidaridad. De todos modos, hay muchos puestos de trabajo que, debido a sus implicancias, no permiten a la persona establecer lazos sociales ya que son trabajos solitarios o de tiempos indefinidos.

Según Rodríguez V J, (2011). Plantea los siguientes conceptos de los componentes de un manual de funciones tales como; código, identificación del cargo, naturaleza del cargo, descripción de funciones, perfil requerido:

CÓDIGO: El término **código** tiene diferentes usos y acepciones. Puede tratarse de una combinación de **símbolos** que, en el marco de un sistema ya establecido, cuente con un cierto valor.

IDENTIFICACION DEL CARGO

- **Nombre del cargo** denominación otorgada al cargo dentro de la institución, según nombramiento y designación establecida por estatutos, consejo directivo, y demás disposiciones internas de la institución.

- **Nivel funcional:** es el orden establecido para los diferentes cargos tomando como base los niveles jerárquicos actuales establecidos en la institución.

- **Dependencia:** se determina teniendo en cuenta las directrices establecidas en estatutos, Acuerdos y demás disposiciones internas de la institución.

- **Jefe inmediato:** hace referencia al cargo de la persona responsable de la Dependencia, a la cual se encuentra adscrito el trabajador.

- **Naturaleza del cargo:** se refiere a si el cargo es estatutario, es decir, señalado en los estatutos de la institución sino se denominará ordinario.

- **Número de cargos:** corresponde al número de cargos por nombre y nivel asignados en cada dependencia.

NATURALEZA DEL CARGO: Resume la razón de ser del cargo dentro de la institución y las funciones en general.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES: Son las actividades y tareas generales y específicas realizadas por el trabajador en ejercicio del cargo.

PERFIL REQUERIDO: Se refiere a los requisitos académicos, de experiencia laboral y competencias (administrativas, laborales y humanas), establecidos por los Estatutos, los acuerdos, el Consejo Directivo y demás disposiciones internas de la institución para el ejercicio del cargo.

Educación: corresponde al nivel de escolaridad y la especificidad requerida para desempeñar el cargo.

Experiencia laboral: se refiere al tiempo laborado requerido con el fin de demostrar experticia general y/o específica requerida para el buen desempeño. Los requisitos para “Educación” y “experiencia laboral”, tendrán las siguientes equivalencias:

Equivalencias: cada año de experiencia laboral, podrá ser homologada por tres semestres de educación aprobados en áreas afines o relacionadas con el cargo. Estos deberán ser adicionales a los requeridos para el cargo.

Competencias: son aquellas condiciones que debe poseer un individuo para el desempeño eficaz y eficiente en un determinado contexto laboral, además de los conocimientos básicos y la experiencia.

Manual de funciones y manual de clasificación de puestos

Manual de funciones

Rodríguez V J, (2011). Toda empresa tiene que tener un manual de funciones, sobre todo aquellas que son de grandes dimensiones, ya que así se lleva un control sobre las funciones que tiene el personal que conforma la compañía. Es un instrumento eficaz de ayuda para el desarrollo de la estrategia de una empresa, ya que determina y delimita los campos de actuación de cada área de trabajo, así como de cada puesto de trabajo, Este manual consiste en la definición de la estructura organizativa de una empresa. Engloba el diseño y descripción de los diferentes puestos de trabajo estableciendo normas de coordinación entre ellos. Es un documento que especifica requisitos para el cargo, interacción con otros procesos, responsabilidades y funciones.

La elaboración de un manual de funciones consta de siete pasos:

1. Visita a la empresa y entrevista con los responsables para la obtención de información sobre: la organización de la empresa, el objetivo que tiene y las características de las diferentes áreas y puestos de trabajo.
2. Análisis del estado de la organización de la empresa.
3. Documentación y racionalización del estado actual de la organización.
4. Elaboración de un anteproyecto de manual de funciones.
5. Contrastar el contenido del anteproyecto con el personal de la empresa.

6. Modificación, correcciones y/o ampliaciones del anteproyecto si las hubiera.
7. Presentación del manual de funciones de la empresa.

Beneficios y utilidad que tiene un manual de funciones:

Al determinar y delimitar los campos de actuación de cada colaborador, permite que las personas interactúen con un mayor conocimiento de su rol dentro de la empresa, lo que ayuda en el proceso de comunicación, integración y desarrollo.

Elimina desequilibrios en cargas de trabajo, omisiones, duplicidad de funciones, cuellos de botella, circuitos de trabajos irracionales, etc...

Es un instrumento muy útil para planificar la plantilla de la empresa y la posible variación de los puestos de trabajo, así como para definir planes de carrera.

Los conocimientos específicos que la empresa puede poseer al elaborar el manual de funciones.

Manual de clasificación.

Alcance del manual

La estructura de las clasificaciones que se presentan, así como el alcance y definición de los conceptos utilizados, obedecen en primer lugar a la experiencia acumulada durante años en la aplicación de estos clasificadores.

Por otra parte, se tomó en cuenta las recomendaciones emitidas por organismos internacionales, tanto regionales como mundiales; teniendo especial cuidado en adaptarlas a la realidad de la administración presupuestaria panameña.

Las clasificaciones que se incluyen con todo su detalle en el manual de clasificaciones, son las siguientes:

Clasificación Institucional

- Clasificación por Fuente de Financiamiento
- Clasificación del Gasto según su Objeto

Clasificaciones Complementarias

- Económica
- Funcional
- Sectorial
- Regional

Todos estos clasificadores fueron analizados y compatibilizados en función de los requisitos de información y control, necesarios para la toma de decisiones, dentro de un esquema de presupuesto por programas. Este último en sí mismo, constituye un clasificador de los gastos, ordenándolos de acuerdo a los programas propuestos y a las tareas o trabajos que se ejecutarán dentro de cada programa.

De acuerdo a las características señaladas, la estructura programática es dinámica, variando en función de las metas y acciones de las instituciones que integran el Sector Público. En consecuencia, su detalle debe obtenerse de los presupuestos para cada año fiscal; no pudiendo por lo tanto, incluirse en un Manual que permanecerá invariable por varios años

La diferencia entre el Manual de funciones y el Manual de clasificación como podemos ver se relaciona con la representación gráfica de las unidades y relaciones y estas se pueden observar en cualquier unidad o relación que corresponda con el tipo de actividad, función o autoridad que desempeña la unidad en sí y Detecto fallo de control de supervisión en la departamentalización. A través de análisis periódicos de los organigramas actualizados se pueden detectar cuando el espacio de control de una unidad excede a su capacidad o nivel y en cualquier de estos casos recomendar la modificación de la estructura en sentido vertical u horizontal. Relación de dependencia confusa. A veces se crean unidades sin estudiar primero su ubicación y en el momento de actualizar los organigramas se descubren dobles líneas de mando.

e. MATERIALES Y MÉTODOS.

- **Materiales**

Equipos:

- Equipo de computación
- Celulares

Material de oficina

- Impresiones
- empastados
- internet

Transporte:

- Movilización

Otros Gastos:

- Gastos legales
- imprevistos

- **Métodos**

Método histórico

El método, enfoque o punto de vista histórico se caracteriza por la idea de que sólo la historia permite entender adecuadamente la realidad.

Se utilizó para la comprensión y recopilación de los hechos históricos de la MED-UNL, y documentación relacionada con la aplicación del Manual de

Funciones de la MED-UNL, lo cual permitió entender el modo de ser y comportamiento de las cosas presentes.

Método deductivo

El método deductivo es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas: cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera.

Se empleó en los resultados generales de las encuestas aplicadas, en las generalidades de la revisión de literatura, basado en los estudios propuestos por diferentes autores, además fue útil en la discusión del trabajo investigado, a través de un razonamiento lógico.

Método inductivo

El método inductivo es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la

derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización.

Este método inductivo se utilizó en la observación inicial para ver las particularidades de docentes, administrativos y de paso mantener los hechos de los registros controlados, fue parte importante en las conclusiones particulares de la investigación desde el propio hecho individual hasta llevarlo a un resultado general.

Método analítico

El Método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos.

Este método se lo empleó luego de haber recopilado toda la información, el en estudio de campo, además se realizó el análisis respectivo de la información proporcionada y consecuentemente con ello se propuso alternativas.

Método sintético

El método sintético es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en

consecuencia de hacer una explosión metódica y breve, en resumen. En otras palabras, debemos decir que la síntesis es un procedimiento mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades.

Este método se utilizó para llegar a comprender la esencia del mismo, conocer sus aspectos y relaciones básicas en una perspectiva de totalidad fue muy importante para extraer las conclusiones, la discusión, las críticas oportunas en las citas de revisión de literaturas entre otros elementos que componen el manuscrito.

Técnicas e instrumentos:

En la investigación se aplicaron las siguientes técnicas:

Guía de Observación, se apreció el comportamiento actual en cada área de la MED-UNL, en función de verificar en qué estado está el proceso de funcionamiento del Manual de Funciones.

La entrevista se realizó a la Directora de la MED, se definió en qué estado se encuentra el funcionamiento del Manual de funciones en los procesos académicos en la MED.

Encuesta se encuestó a los 23 docentes, 5 coordinadores de carrera y 13 del personal administrativos donde se conoció como incide el Manual de funciones actual de la MED, en los diferentes puestos y áreas de trabajo de la MED.

Población:

Congruente con el objetivo de la investigación, la población estuvo constituida por los Directivos, docentes y administrativos de la MED.

f. RESULTADOS

Antecedentes históricos

En 1998, la Universidad Nacional de Loja creó el Instituto de Educación a Distancia, INSEDIS, Proyecto que fue aprobado por el Consejo Universitario – máximo Organismo de Gobierno de la UNL, en ese tiempo-; el Consejo Nacional Universidades y Escuelas Politécnicas, previo informe de la Comisión Académica del CONESUP, aprueba el funcionamiento con fecha 8 de mayo de 1998.

En Septiembre de 2002, con la estructuración por Áreas del conocimiento en reemplazo de las Facultades, la Universidad Nacional de Loja modificó el funcionamiento de la Modalidad a Distancia, pasando las Carreras y programas que se ejecutan en esta Modalidad a depender de cada una de las Áreas.

Dentro de los importantes proyectos del Quinto Plan de Desarrollo Institucional, 2008-2013 aprobado por la Junta Universitaria, consta el fortalecimiento de la Modalidad de Estudios a Distancia, con la estrategia de consolidar las Carreras y Programas de formación a Distancia, MED.

En el año 2007 a través de la conformación de una Comisión Especial se elabora el proyecto de reestructuración de la Modalidad de Estudios a

Distancia de la Universidad Nacional de Loja, con su respectivo Reglamento aprobado por la Junta Universitaria.

En el año 2017 a través de una resolución la Modalidad de Estudios a Distancia se constituyen en Unidad de Educación a Distancia.

MISIÓN

La Unidad de Educación a Distancia es una institución de educación pública, comprometida con la sociedad, con proyección nacional e internacional, cuya misión es la formación integral de personas a través de la creación y difusión del conocimiento y la cultura mediante una investigación y enseñanza de calidad, a través de la utilización de recursos tecnológicos actualizados, con vocación de liderazgo intelectual y cultural, configurándose como elemento fundamental de vertebración de la Región Sur y con amplia presencia en el territorio nacional.

VISIÓN

La Unidad de Educación a Distancia, como primer referente cultural y social de la provincia de Loja, de la Región Sur y del país ha de ser una institución dispuesta a escuchar a la sociedad y a participar en iniciativas para mejorarla, como generadora de nuevas ideas y de conocimiento, como

elemento socialmente vertebrador y como un canal imprescindible a través del que nuestra realidad más cercana amplíe perspectivas, resuelva sus problemas y se comuniquen con el mundo.

La MED ha de percibirse y actuar como una institución de servicio público, que apuesta por una formación integral y de calidad para los estudiantes, que por sus múltiples actividades u ocupaciones no pueden tener acceso a una educación presencial, lo que se evidencia con la oferta académica y está presente, cercana, activa, solvente y en actitud de apoyo y colaboración con la sociedad, que se comprometa con la docencia y con la investigación de calidad, incorporada y preparada siempre para los nuevos avances tecnológicos, comprometida con la preservación del medio ambiente, al servicio del desarrollo regional y la integración de la nación toda, con vocación de proyectar el modelo del Ecuador de Educación Superior a distancia a los países de América Latina y del mundo entero. La MED debe ser un centro de formación continua a lo largo de toda la vida de los miembros de la sociedad de la que forma parte.

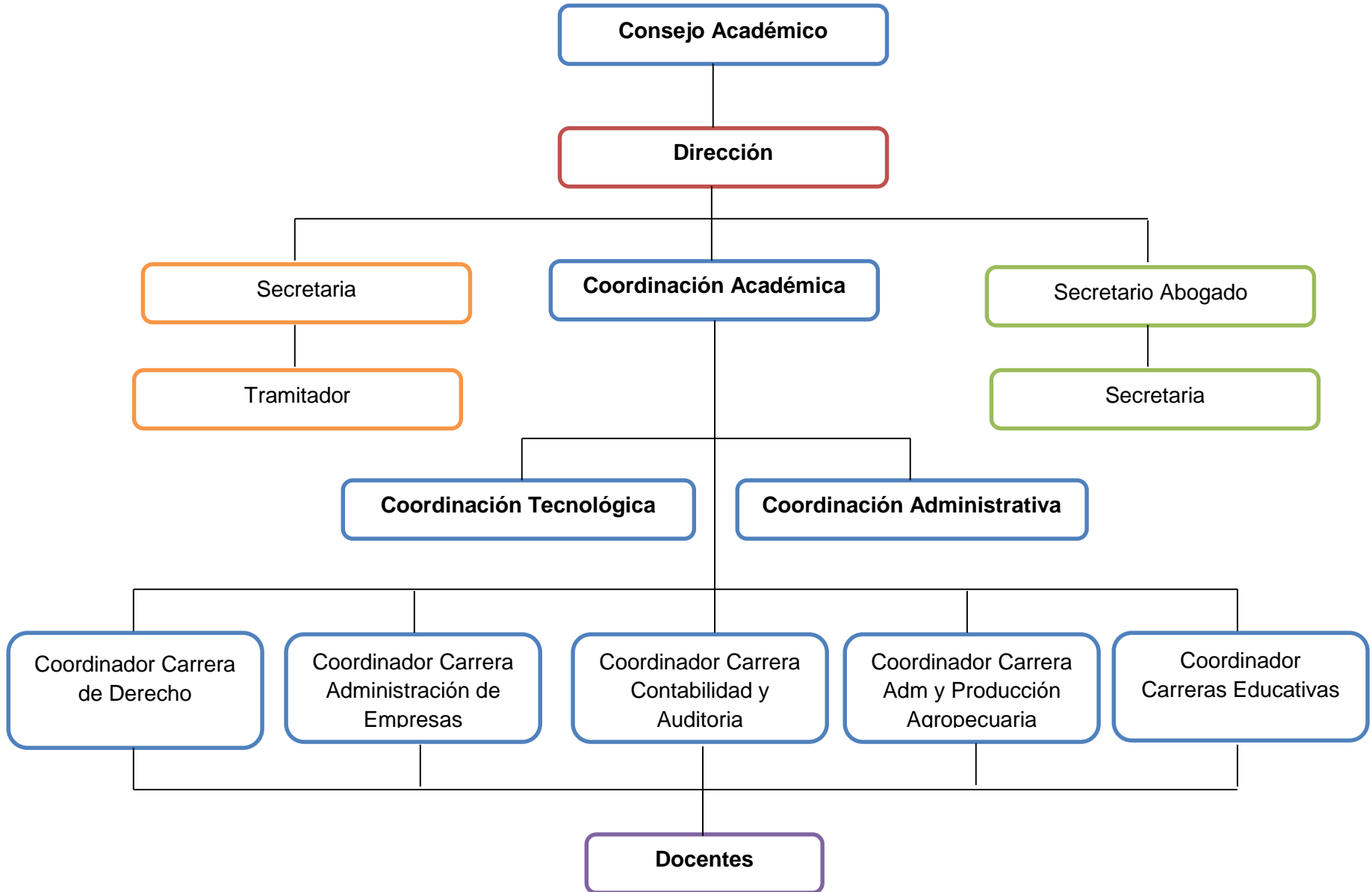
TABLA No. 1 DISTRIBUCIÓN DE CARGOS DE LA MED

Nombre del puesto	# de plazas	Nombre del Ocupante
Directora	1	Ing. Narcisa Urgirles Gómez
Secretario Abogado	1	Dr. Jonny Eduardo Tobar
Coordinadora Académica	1	Lcda. Liliana Matailo Yaguana
Coordinadora Adm. Fin.	1	Dra. Rosa Sandoya Jumbo
Coordinadores de Carreras	5	Dr. Luis Alcívar Quizhpe Salinas
		Dr. Marcelo Costa Cevallos
		Lic. Natalia Zhanela Largo Sánchez
		Lic. Isabel María Enríquez Jaya
		Ing. Julio Enrique Arévalo Camacho
Docentes	23	Ing. Mg. Víctor Nivaldo Anguisaca Guerrero
		Ing. Mg. Carlos Roberto Carpio Ayala
		Ing. Mg. Andrea Paulina Colambo Yaure
		Ing. Mg. Edwin Bladimir Hernández Quezada
		Ing. Mg. Carlos Alfredo Rodríguez Armijos
		Ing. Mg. Galo Eduardo Salcedo López
		Ing. Mg. Jaime Enrique Armijos Tandazo
		Ing. Mg. Adolfo Fernando Flores Veintimilla
		Dra. Mg. Ruth Consuelo Ortega Rojas
		Ing. Mg. Laura Nohemy Poma López
		Ing. Mg. Jaime Efrén Chillogallo Ordóñez
		Dr. Mg. Danilo Charchabal Pérez
		Lic. Mg. María del Cisne Suarez Enríquez
		Dr. Mg. Augusto Patricio Astudillo Ontaneda
		PHD. Galo Stalin Blacio Aguirre
		Dr. Mg. Sebastián Rodrigo Díaz Páez
		Dr. Mg. Marco Vinicio Ortega Cevallos
		Dra. Mg. Silvia Palacios Torres
		Dr. Mg. Darwin Romeo Quiroz Castro
		Dr. Mg. Carlos Manuel Rodríguez
		Dr. Mg. Felipe Neptalí Solano Gutiérrez
		Lic. Mg. Rita Gladys Martínez Ordoñez
		Dr. Mg. Luz Judith Gómez Gómez
Oficinista 1	1	Lic. Carmen Marlene Valdez Prado
Asistente Administrativo 1	1	Lic. Gustavo Franklin Santín Picoita
Asistente de Sistemas y Telecomunicaciones	1	Lic. Marlon Alejandro Maldonado González
Asistente Administrativo 2	4	Ing. Katya Gabriela Hurtado Jaramillo
		Ab. Marysabel Coronado Vallejo
		Ab. Liliana Elizabeth Cuasquer Rodríguez
		Ing. Rori Yasminia Espinosa
Secretaria 1	1	Sra. Rosa Emperatriz Cueva Puertas
Asistente Administrativo de Servicios	1	Sr. José Norberto Zhingre Rojas

Fuente: MED-UNL

Elaboración: La autora

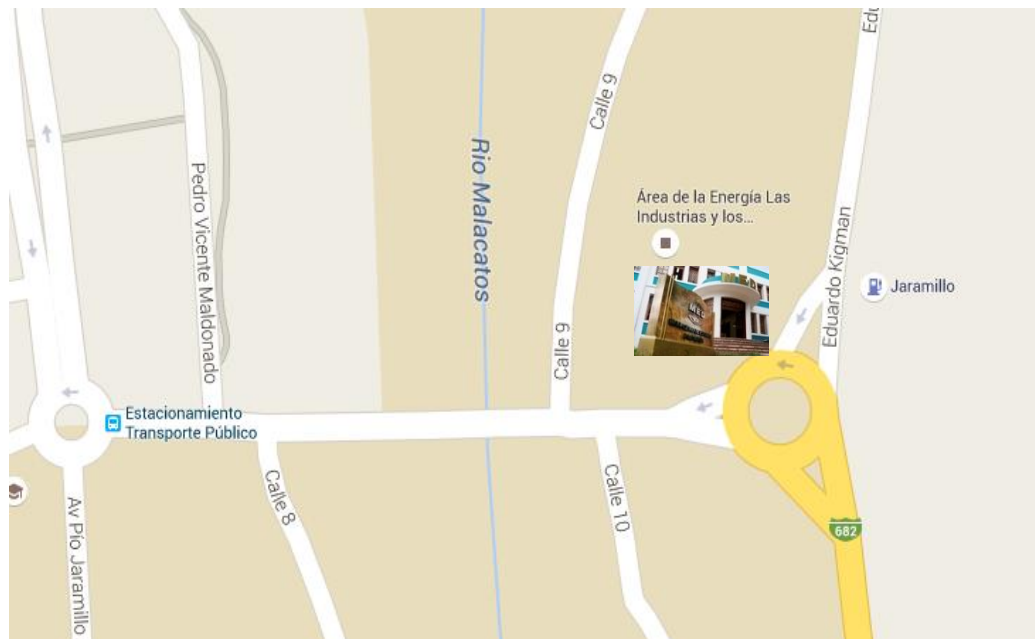
Gráfico No. 1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA MED



LOCALIZACION

La MED se encuentra situada al sur de la ciudad de Loja, en los predios de la Ciudad universitaria Reinaldo Espinosa, sector La Argelia.

Gráfico No. 2 Ubicación de la MED



Fuente: <https://www.google.com.ec/maps/place/Universidad+Nacional+de+Loja+-+Departamento+General+Administrativo/@-4.0329396,-79.2047364,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91cb3781a18539a9:0x42937e413fcf09eb!8m2!3d-4.0329396!4d-79.2025477>

Elaboración: La autora

RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

1) ¿Conoce Ud. si la MED cuenta con un Manual de Funciones y Procedimientos Administrativos?

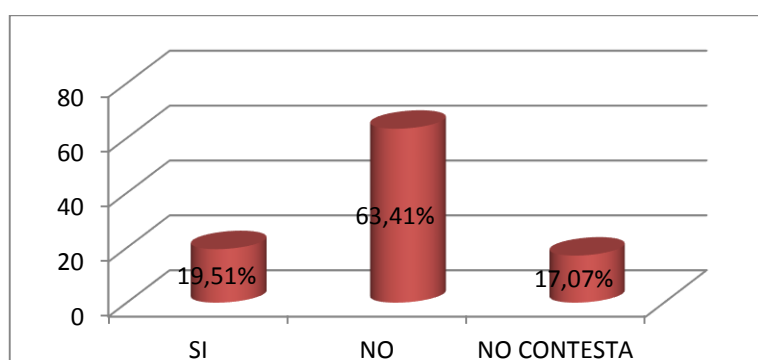
Cuadro No.1 Existencia de un Manual de funciones

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	19,51
NO	26	63,41
NO CONSTESTA	7	17,07
TOTAL	41	100,00

Fuente: personal docentes y administrativo de la MED-UNL

Elaboración: La autora

Gráfico No. 3 Existencia de un Manual de funciones



Análisis e interpretación:

El 63,41% del personal docente y administrativo indican que no cuentan con un manual de funciones y un 19,51% indican que si cuentan con un manual basado en el reglamento interno de la MED, mientras que un 17,17% no responden. Valorando estos criterios podemos decir que El Manual de Organización y Funciones, más conocido como (MOF) por sus siglas, es un documento formal que las universidades elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal.

2) ¿Conoce en detalle cuáles son sus funciones y los procedimientos que se deben seguir para cumplirlas?

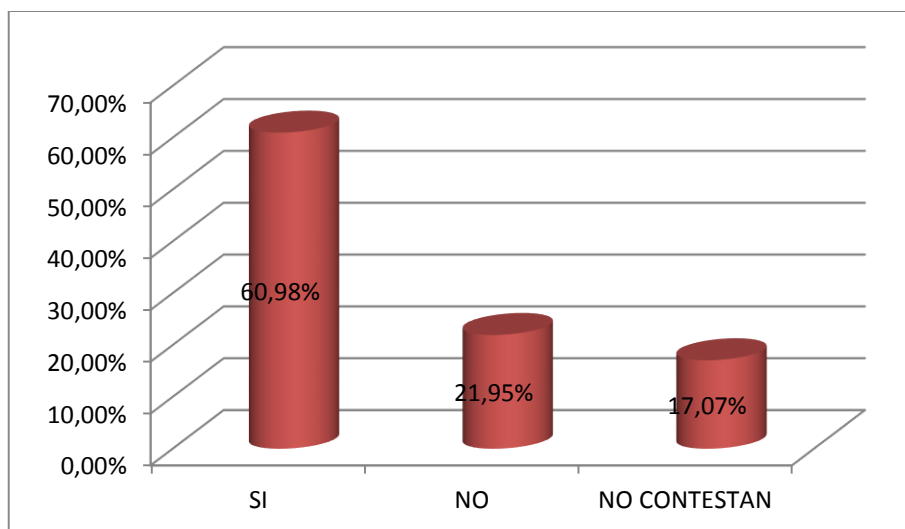
Cuadro No.2 Conocimiento de las funciones a cumplir

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	60,98
NO	9	21,95
NO CONSTESTA	7	17,07
TOTAL	41	100,00

Fuente: personal docentes y administrativo de la MED-UNL

Elaboración: La autora

Gráfico No. 4 Conocimiento de las funciones a cumplir



Análisis e interpretación:

Los encuestados indican en un 60,95% que conocen sus actividades según los contratos de trabajo y en ocasiones por los reglamentos de la MED, El 21,95% indican que no tienen claras sus actividades, y un 17,07% no responden. Esto demuestra que existen problemas en el conocimiento de sus funciones.

3) ¿Realiza usted actividades que crea no corresponden a su cargo?

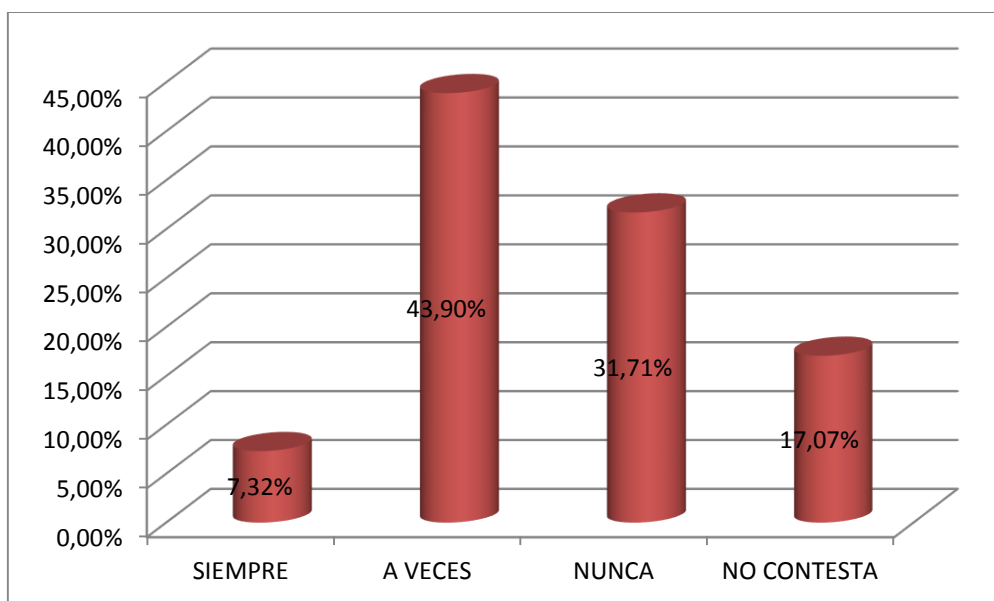
Cuadro No.3 Realización de otras actividades

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	7,32
A VECES	18	43,90
NUNCA	13	31,71
NO CONSTESTA	7	17,07
TOTAL	41	100,00

Fuente: personal docentes y administrativo de la MED-UNL

Elaboración: La autora

Gráfico No. 5 Realización de otras actividades



Análisis e interpretación:

El 43,90% indican que a veces realizan otras actividades esto cuando la autoridad lo solicita, UN 31,71% señalan que nunca realizan actividades diferentes a su cargo, un 17,07% no responde y un 7,32% siempre realizan otras actividades.

4) ¿Está usted satisfecho con la organización actual de la MED?

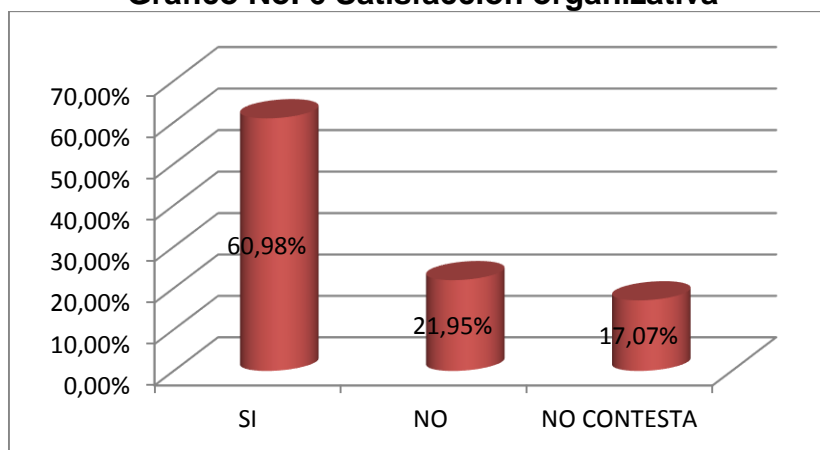
Cuadro No.4 Satisfacción organizativa

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	60,98
NO	9	21,95
NO CONSTESTA	7	17,07
TOTAL	41	100,00

Fuente: personal docentes y administrativo de la MED-UNL

Elaboración: La autora

Gráfico No. 6 Satisfacción organizativa



Análisis e interpretación:

El 60,98% de los empleados indican estar de acuerdo con la administración actual, pero que si se debería cambiar algunas cosas dentro de la administración, sobretodo en el área administrativa para mejorar la atención a los estudiantes de la MED, el 21,95% han señalado el no estar de satisfecho con la organización y el 17,07% no responden. Este ha sido uno de los problemas principales en la MED, en muchas ocasiones los estudiantes no se le da el valor y la atención que ellos requieren, el docente en muchos casos, les exige más de lo indicado, lo cual afecta la confianza y la relación alumno – docente.

5) ¿Cree usted que los puestos en las diferentes áreas son ocupados acorde al perfil profesional del personal?

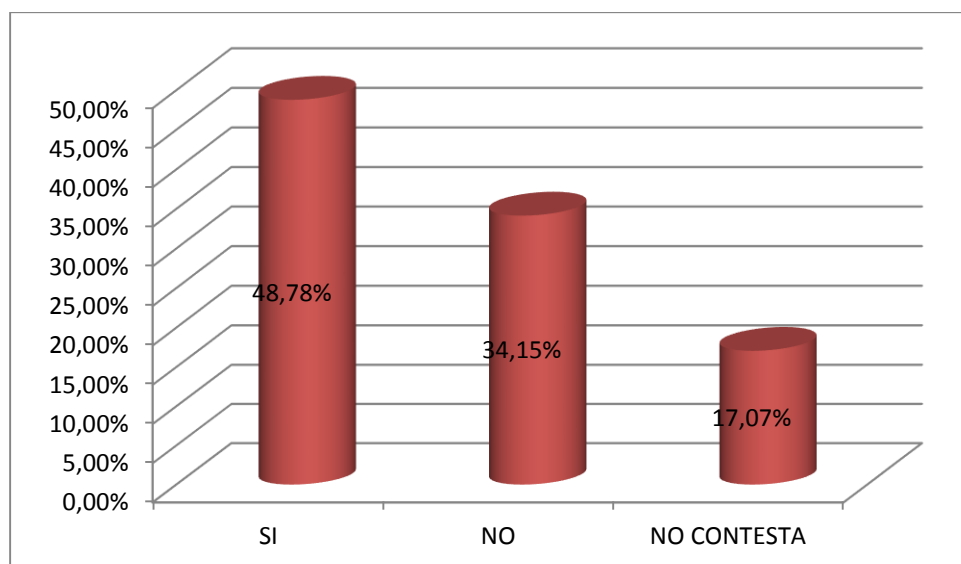
Cuadro No.5 Ocupación adecuada de puestos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	48,78
NO	14	34,15
NO CONSTESTA	7	17,07
TOTAL	41	100,00

Fuente: personal docentes y administrativo de la MED-UNL

Elaboración: La autora

Gráfico No. 7 Ocupación adecuada de puestos



Análisis e interpretación:

El 48,78% indican que todos los puestos si son ocupados de acuerdo al perfil requerido en cada área, un 34,15% indican que no y el 17,07% no responden. Esto permite que el personal contratado o de planta de la MED, trabaje en función de su categoría docente o científica, pero dentro de los conocimientos que el dispone para aportar tanto a los estudiantes como a la MED.

6) ¿Las herramientas de trabajo son las adecuadas para cumplir a cabalidad sus obligaciones dentro de su cargo?

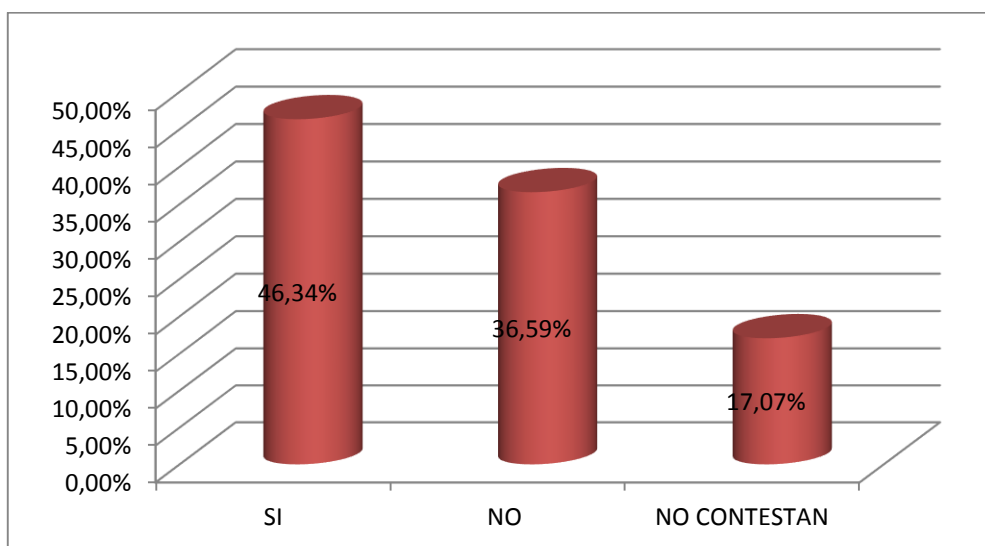
Cuadro No.6 Uso adecuado de herramientas

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	46,34
NO	15	36,59
NO CONSTESTA	7	17,07
TOTAL	41	100,00

Fuente: personal docente y administrativo de la MED-UNL

Elaboración: La autora

Gráfico No. 8 Uso adecuado de herramientas



Análisis e interpretación:

El 46,34% indican que la herramienta de trabajo si está de acuerdo a las exigencias de la MED, y un 36,59% indican que existen varios inconvenientes con el internet ocasionando retrasos en el manejo de la plataforma y un 17,07% no responden. Esto ha provocado serias dificultades y por ende va a dejar serios problemas a los estudiantes de estudios a distancia por la característica de su forma de llevar adelante su proceso docente educativo.

7) ¿Qué tipo de contrato de trabajo tiene?

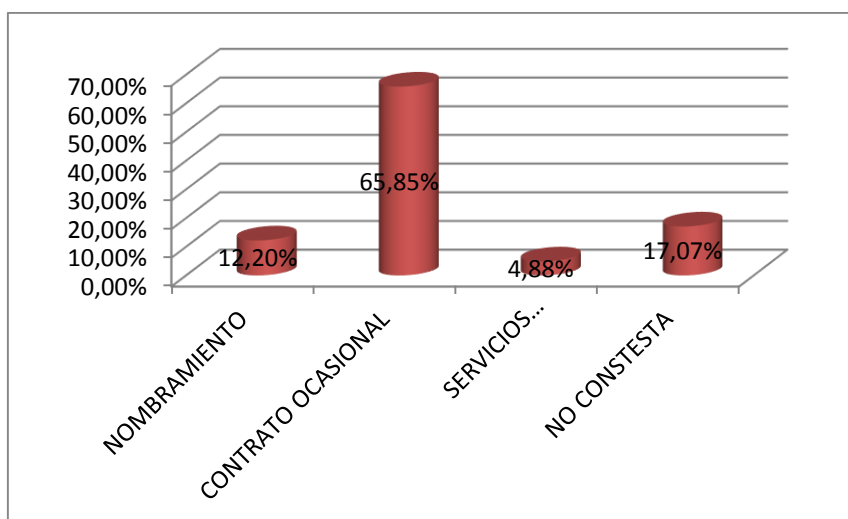
Cuadro No.7 Tipo de contrato

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NOMBRAMIENTO	5	12,20
CONTRATO OCASIONAL	27	65,85
SERVICIOS PROFESIONALES	2	4,88
NO CONSTESTA	7	17,07
TOTAL	41	100,00

Fuente: personal docentes y administrativo de la MED-UNL

Elaboración: La autora

Gráfico No. 9 Tipo de contrato



Análisis e interpretación:

El personal de la MED actualmente está con el 65,85% del personal bajo la modalidad de contratos ocasionales, el 17,07% no responde, un 12,20% con nombramiento y empleados que prestan sus servicios un 4,88%. Este es un aspecto significativo que se debería considerar ya que la mayoría de empleados son nuevos y bajo modalidad de contrato anual, no cuentan con estabilidad laboral.

8) ¿El sueldo está acorde a su título profesional?

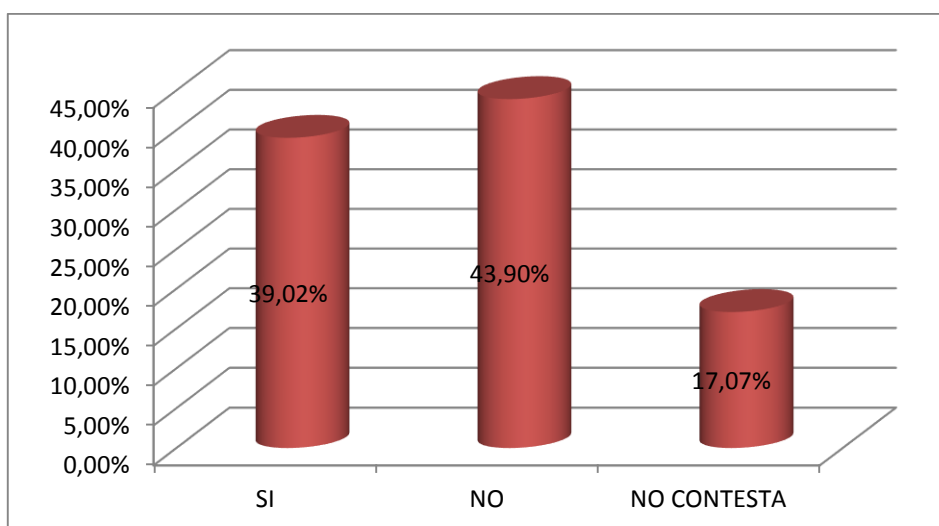
Cuadro No.8 Satisfacción de sueldo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	39,02
NO	18	43,90
NO CONSTESTA	7	17,07
TOTAL	41	100,00

Fuente: personal docentes y administrativo de la MED-UNL

Elaboración: La autora

Gráfico No. 10 Satisfacción de sueldo



Análisis e interpretación:

El 43,90% de los empleados no están de acuerdo con el sueldo por todas las actividades que realizan, el 39,02% si están de acuerdo con el sueldo actual, el 17,07% no contesta. Considerando que es un factor de total importancia el ingreso de los empleados se debería considerar el análisis de cada caso para un mayor desempeño por la motivación que implica el mismo.

9) ¿Qué tiempo trabaja en la MED?

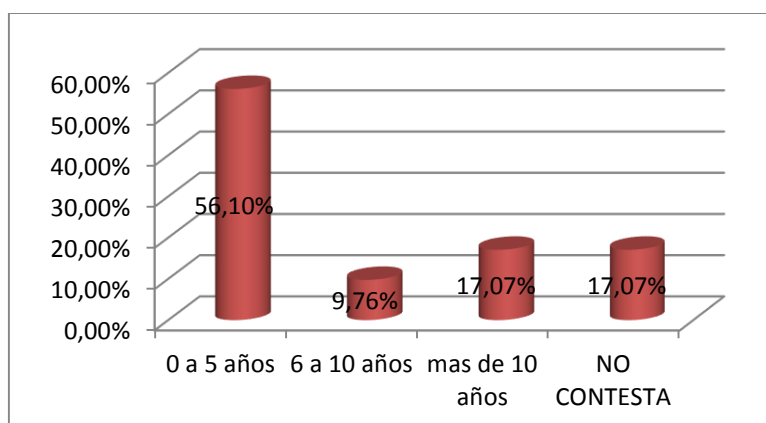
Cuadro No.9 Tiempo de trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0 a 5 años	23	56,10
6 a 10 años	4	9,76
Más de 10	7	17,07
NO CONSTESTA	7	17,07
TOTAL	41	100,00

Fuente: personal docentes y administrativo de la MED-UNL

Elaboración: La autora

Gráfico No. 11 Tiempo de trabajo



Análisis e interpretación:

De los encuestados, el 56,10% afirman que su tiempo de servicio es de 0 a 5 años, 17,07% de los empleados tiene un tiempo de servicio superior a los 10 años, otro 17,07% no contesta y el 9,76% restante indican que su tiempo en MED es entre 6 y 10 años. Como se observa hay una vinculación de experiencia con profesores jóvenes lo cual es importante.

10) ¿Ha recibido algún tipo de capacitación para desarrollar sus actividades dentro de la MED?

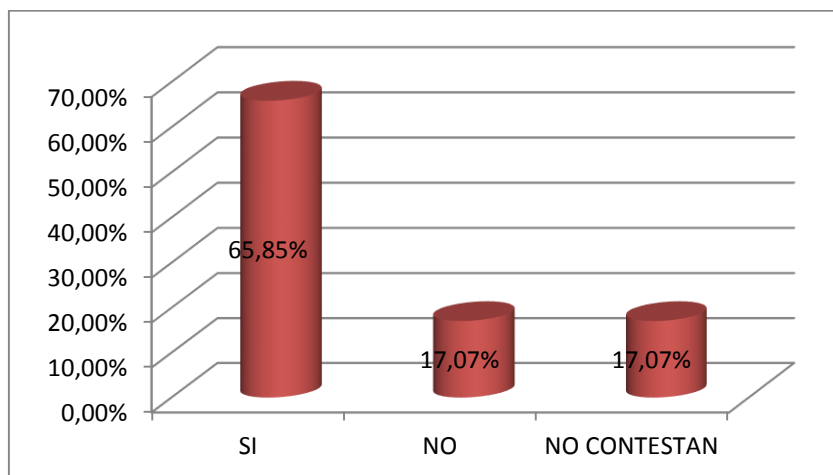
Cuadro No.10 Capacitación

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	27	65,85
NO	7	17,07
NO CONSTESTA	7	17,07
TOTAL	41	100,00

Fuente: personal docentes y administrativo de la MED-UNL

Elaboración: La autora

Gráfico No. 12 Capacitación



Análisis e interpretación:

El 65,85% de los empleados indican que si han tenido capacitaciones para poder llevar a cabo sus actividades y un 17,07% indican que no han tenido ningún tipo de capacitación y un 17,07 no responden. Los docentes en su mayoría manifiestan conformidad con los avances experimentados en los últimos tiempos referentes a la capacitación para los docentes, existiendo un cambio y una transformación con respecto a años anteriores.

11) ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones en la MED?

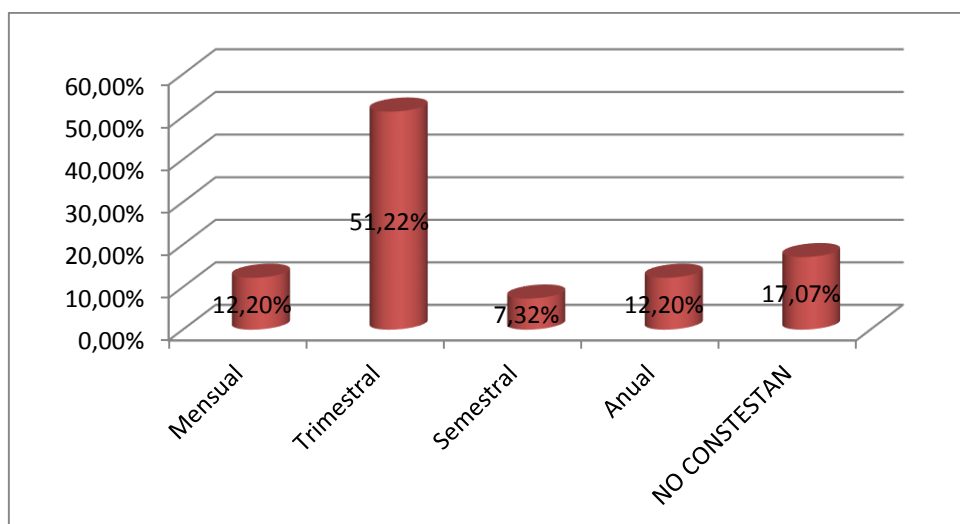
Cuadro No.11 Frecuencia de capacitación

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	5	12,20
Trimestral	21	51,22
Semestral	3	7,32
Anual	5	12,20
NO CONSTESTAN	7	17,07
TOTAL	41	100,00

Fuente: personal docentes y administrativo de la MED-UNL

Elaboración: La autora

Gráfico No. 13 Frecuencia de capacitación



Análisis e interpretación:

El 51,22% de forma trimestral, el 17,07 no responden, un 12,20% de los encuestados indican tener capacitaciones de forma mensual, así mismo el 12,20% lo hacen de manera anual y el 7,32% de forma semestral. Aquí se manifiesta la sistematicidad de la capacitación de los docentes, siendo esto un punto fundamental para lograr los avances que se requiere tanto en la calidad de los docentes, como en la impartición de sus clases para los estudiantes.

12) ¿Considera usted que es necesario la implementación de un Manual de Funciones para la MED?

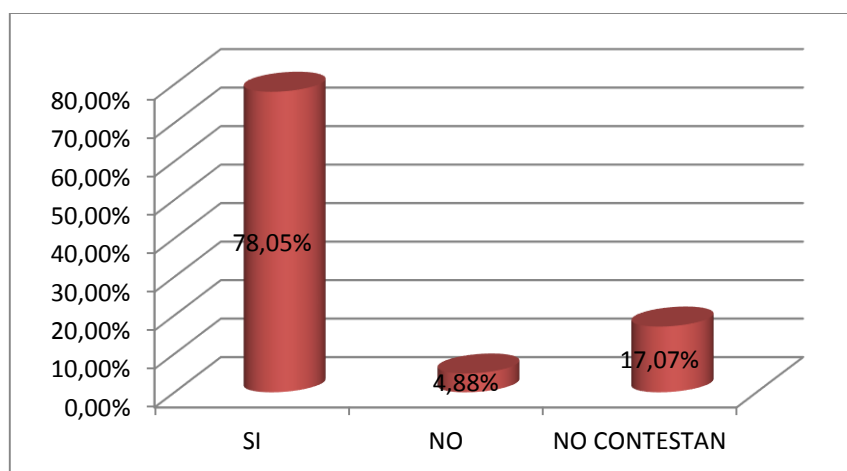
Cuadro No.12 Necesidad de implementar un manual de funciones

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	32	78,05
NO	2	4,88
NO CONSTESTA	7	17,07
TOTAL	41	100,00

Fuente: personal docentes y administrativo de la MED-UNL

Elaboración: La autora

Gráfico No. 14 Necesidad de implementar un manual de funciones



Análisis e interpretación:

El 78,05% del personal de la MED está de acuerdo en la implementación de un manual de funciones para cada cargo, el 17,07 no responde, el 4,88% indican no estar de acuerdo. Como hemos manifestado en los análisis anteriores, se hace necesaria la creación de un Manual de Funciones para la MED.

**RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENTREVISTA REALIZADA A LA
DIRECTORA DE LA MED DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

1) ¿Conoce usted de la misión, visión y objetivos de la Unidad de Educación a Distancia?

La Directora de la MED-UNL, Ing. Narcisa Urgilés, manifestó que si conoce la misión, visión y objetivos de la MED.

2) ¿Conoce usted si la MED cuenta con un manual de funciones?

Según expresa la Directora de la MED, esta área no cuenta con un manual de funciones.

3) ¿Conoce usted la estructura organizacional de la MED?

La Directora de la MED-UNL, indica que, SI conoce la estructura de la MED, la institución que cuenta con un organigrama estructural.

4) ¿Conoce usted las funciones que desempeñan el personal Docente y administrativo de cada área de la Unidad de Educación a Distancia?

La Directora indica que conoce y domina las funciones que desempeñan el personal Docentes y administrativo de cada área de la Unidad de Educación a Distancia.

5) ¿Considera usted que el personal docente y administrativo que laboran en la Unidad de Educación a Distancia tienen el título adecuado para cada cargo?

La Ing. Narcisa Urgilés manifiesta que todos los docentes cuentan con título de cuarto nivel de acuerdo a lo requerido por las exigencias de la universidad.

6) ¿Cuenta con el personal docente y administrativo idóneos en cada departamento para el cumplimiento de las actividades respectivas en la MED?

Al respecto la Directora de la MED-UNL indica que no cuenta con los docentes y personal administrativo idóneos, hay algunos empleados que no cumplen con lo requerido, existen miembros de su equipo que presentan problemas en el cumplimiento de sus funciones.

7) ¿Cree usted que existe una clara definición de funciones y actividades para cada uno de los cargos de la MED?

La entrevistada indica que no existe una clara definición en las funciones por la falta de un manual de las mismas.

8) ¿Sabe usted si existe duplicidad de funciones dentro del personal administrativo de la MED?

La Directora Urgilés indica que hay algunos empleados que realizan las mismas actividades.

9) ¿Están claramente definidas sus funciones y responsabilidades, las líneas de autoridad y niveles jerárquicos en el área que usted labora?

Así mismo, las funciones y responsabilidades no son bien definidas según manifiesta la Directora de la MED – UNL

10) ¿Cuenta el personal con la experiencia suficiente para desempeñar sus actividades dentro de la Institución?

La Ingeniera Urgiles indica que el personal de la MED tiene la experiencia para el cumplimiento de sus actividades.

11) ¿Qué hace usted cuando existe algún conflicto laboral?

La Directora manifiesta que realizan reuniones con los coordinadores de carrera, secretario abogado de la MED – UNL, financieros y los compañeros de coordinación tecnológica y de comunicación.

12) ¿Con que tipo de contrato laboral cuenta el personal de la MED?

El personal de la MED cuenta con contratos anuales en el caso de no tener nombramiento.

13) ¿La MED organiza capacitaciones para el personal?

La Directora de la MED, expresa que las capacitaciones se realizan para el personal administrativo y para los docentes.

14) ¿Esta dispuesta a brindar su ayuda para fomentar y ejecutar esta investigación?

La Directora de la MED, manifiesta que tiene toda la predisposición para colaborar en lo que se requiera para el desarrollo de la presente la investigación.

Análisis de la entrevista realizada a la Directora de la MED.

De acuerdo a la información proporcionada por la Directora de la Unidad de Educación a Distancia ha señalado tener conocimiento de la estructura organizativa, así como la misión, visión y objetivos de la MED, sin embargo ésta Unidad Académica no cuenta con un manual de funciones que le permita conocer las actividades específicas que deben desarrollar cada uno de los docentes y personal administrativo, lo cual daría paso a dualidad de funciones.

De ahí la importancia que los directivos de la MED-UNL conozcan la misión y visión de la institución, pero a su vez que cada uno de sus subordinados también tengan claridad en este aspecto, y sepan dar cumplimiento en el orden académico, administrativo con el fin de poder cumplir con los propósitos de la UNL.

Con respecto al personal docente ha señalado que todos los docentes cuentan con un título de cuarto nivel, el mismo que les acredita para que ejerzan la docencia dentro de ésta prestigiosa institución, mientras que en el personal administrativo existen algunos empleados que no cumplen con algún requerimiento mínimo, lo cual obstruye en el desarrollo de sus labores encomendadas.

g. DISCUSIÓN

Una vez concluido el análisis de los resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta y la entrevista realizada, se ha podido establecer que en la Modalidad de Estudios a Distancia de la Universidad Nacional de Loja no cuenta con un manual de funciones, que le permita a cada uno de los docentes y personal administrativo conocer en forma concreta sus funciones y responsabilidades. Así mismo para la estructuración del presente manual se lo ha realizado tomando en cuenta la Ley orgánica de Educación Superior, así como la resolución emitida en enero del 2017 en donde la MED pasa a ser una Unidad de Educación a Distancia.

**PROPUESTA DE MANUAL DE FUNCIONES PARA LA UNIDAD DE
EDUCACIÓN A DISTANCIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**



PRESENTACIÓN

En el accionar de toda institución, el talento humano es el principal actor para el desarrollo de las actividades encomendadas o asignadas, es por ello, que en todas las instituciones públicas o privadas se preste la debida atención a quienes prestan sus servicios en sus sitios de trabajo.

La Universidad Nacional de Loja a través de la Unidad de Educación a Distancia, atendiendo al mejoramiento continuo de su personal docente y administrativo, ha creído conveniente presentar un documento en donde se describan las funciones y competencias de cada uno de los miembros de ésta Unidad Académica, en base al estatuto orgánico vigente.

Este documento tiene como finalidad proporcionar la información a todas las personas que prestan sus servicios en la UED, dicha información servirá para conocer las líneas de autoridad, sus competencias, lo cual redundará en beneficio de la comunicada universitaria a través del mejoramiento de la calidad del servicio que presta la institución de Educación Superior.

OBJETIVOS

- Servir de apoyo y orientación para la selección del talento humano que se requiera, tanto en la docencia como en la parte administrativa.
- Establecer de manera clara y precisa las funciones y competencias de cada uno de los puestos.
- Especificar los requerimientos de los empleos en términos de conocimientos, experiencia y competencias, como medio para orientar la búsqueda y selección de personal con los perfiles adecuados.
- Apoyar a la inducción del nuevo personal que ingrese a la institución
- Servir de apoyo a los procesos de autoevaluación de la UED.

JUSTIFICACIÓN

Frente a la necesidad de la Unidad de Educación a Distancia de tener un manual de funciones y competencias, se constituye en una herramienta indispensable que le permite a la institución ser más competitiva, a través de la elaboración de éste instrumento de carácter organizativo de trabajo, ya que en el mismo se ve reflejado sus relaciones e interacciones y, sobre todo redefinir la perspectiva de todos quienes forman parte de la Institución, mediante el desarrollo de tareas de carácter académico – administrativo de forma sistematizadas.

Niveles de la UED.

Los niveles con que cuenta la UED de la Universidad Nacional de Loja:

Directivo: Son los cargos que formulan y plantean políticas institucionales, planes programas y proyectos que mejoren la calidad académica y administrativa de la Universidad.

Asesor: son cargos cuyas funciones consisten en asistir al nivel directivo en la formulación de políticas, planes y programas institucionales.

Ejecutivo: son los cargos que regulan, ejecutan o desarrollan los procesos encomendados por los directivos de la institución.

Profesional: son los cargos especializados que ejecutan o aplican sus conocimientos como aporte a la dependencia, facilitando los procesos y/o procedimientos de la misma.

Asistencial: son los cargos que ofrecen asistencia a las dependencias asignadas, y que apoyan los procesos académico-administrativos dados por los niveles superiores.

Operativo: son los cargos que se caracterizan por actividades manuales o tareas de simple ejecución dentro de la institución.

Gráfico No.15 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

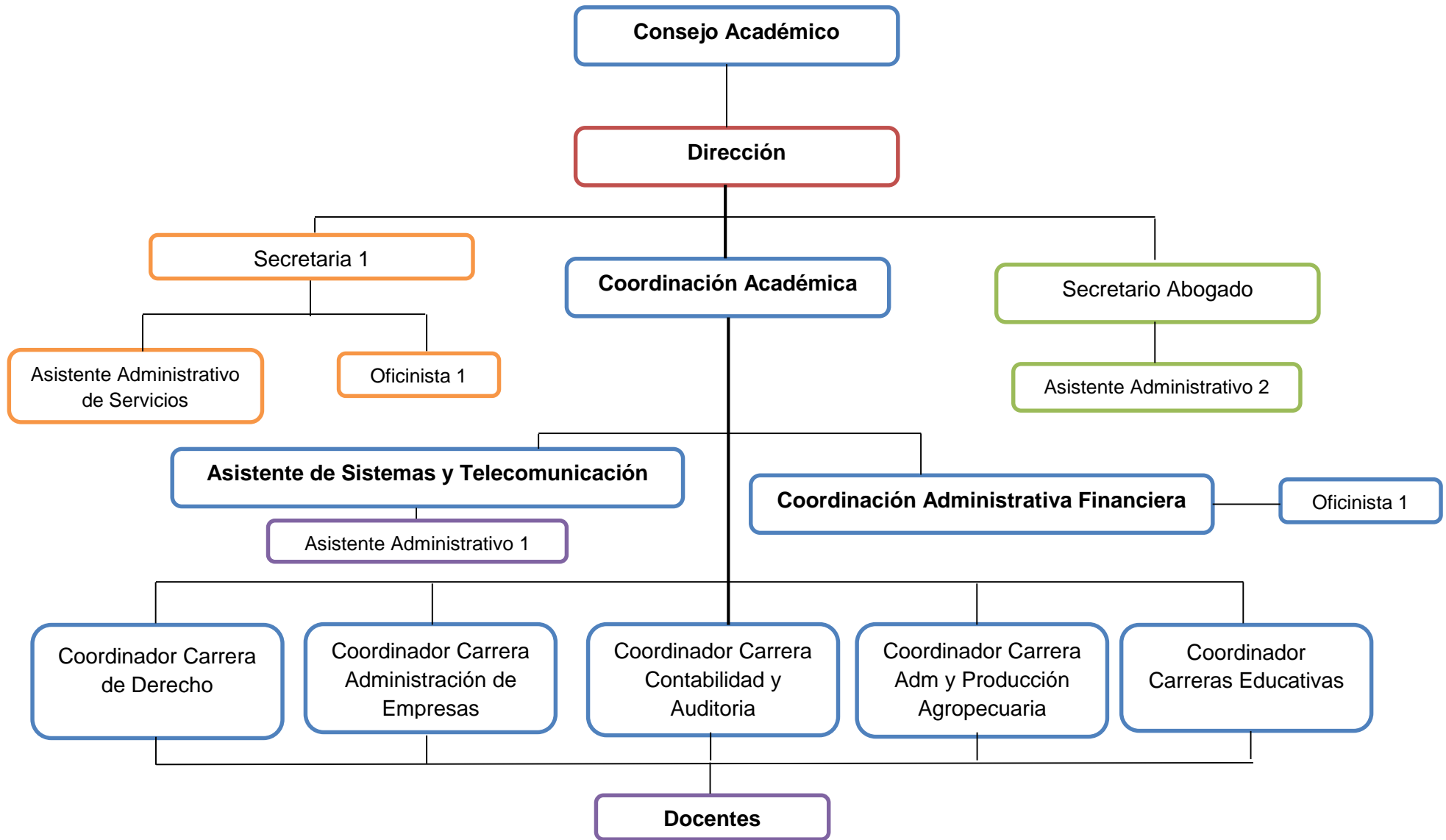
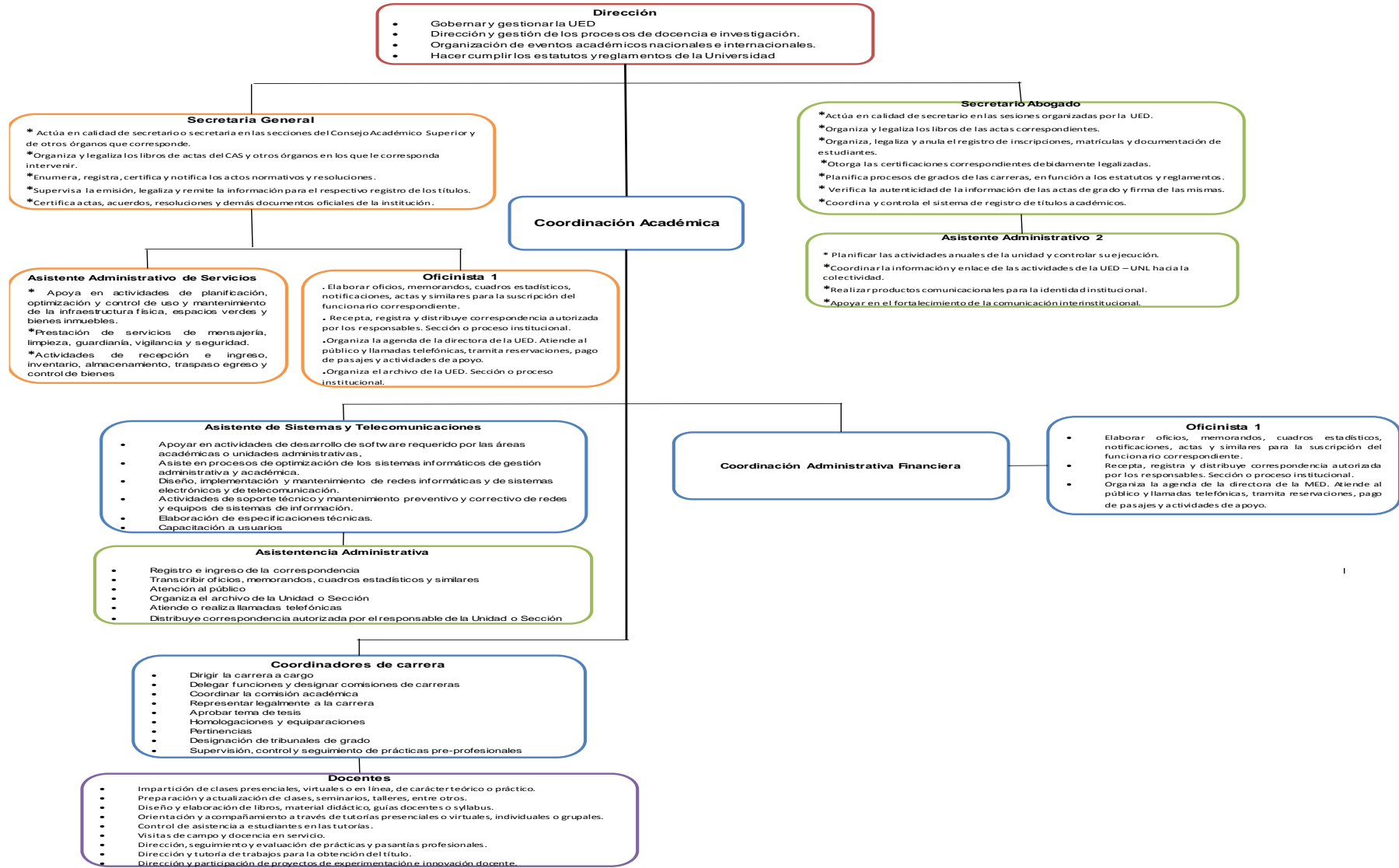


Gráfico No.16 ORGANIGRAMA FUNCIONAL



Fuente: RRA de la UNL, LOES, Reglamento para la gestión de la UED-UNL
 Elaborado por: La autora



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
MANUAL DE FUNCIONES



I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Código 0001	Nombre del Cargo Directora	Nivel funcional Directivo
Dependencia Rectorado	Jefe Inmediato Rector UNL	Rol Dirección de unidad organizacional

II. NATURALEZA DEL CARGO

Dirigir, coordinar y supervisar las actividades administrativas y de apoyo académico para garantizar el normal funcionamiento de la UED, y actuar en representación legal de la misma en todos los eventos y actos que lo requieran.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Conformar, convocar y presidir los Organismos que se requieran para la aprobación, ejecución, seguimiento y evaluación del Programa;
2. Asegurar la integración académica de postgrado con la formación de grado;
3. Dirigir el programa académico del Programa;
4. Realizar el seguimiento y autoevaluación académica;
5. Elaborar la distribución de la carga horaria del personal académico, y verificar su cumplimiento;
6. Fortalecer la integración del Postgrado con la investigación, programas, proyectos, centros y laboratorios de investigación;
7. Determinar y planificar los escenarios para el desarrollo del postgrado;
8. Implementar en los medios informáticos de la Institución, la planificación y ejecución del currículo del postgrado;
9. Asegurar que el personal académico disponga de su portafolio académico, en el sistema informático de la Universidad;
10. Organizar y ejecutar el proceso de graduación o titulación del aspirante de conformidad con el currículo del programa de Postgrado;
11. Conocer la pertinencia académica en los procesos de: convalidación; revalidación u homologación de estudios, e informar a quién corresponda; y,
12. Las demás fijadas por la Ley, los Estatutos, Reglamentos.

IV. PERFIL REQUERIDO

Educación (Estudios aprobados)	Experiencia
Grado académico de doctorado (PHD o su equivalente) en el campo de conocimiento vinculado a sus actividades de docencia e investigación, obtenido en una de las instituciones que	Cuatro años de experiencia en actividades de docencia o investigación. Haber creado o Publicado doce obras de relevancia. Haber realizado 480 horas de

<p>consten en la lista elaborada por el SENESCYT a tenor del artículo 27 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Superior, el cual deberá estar reconocido e inscrito por la SENESCYT.</p> <p>Suficiencia en otro idioma</p>	<p>capacitación profesional.</p> <p>Haber obtenido el 75% en la evaluación de desempeño en sus últimos dos periodos académicos.</p> <p>Haber participado en uno o más proyectos de investigación.</p> <p>Ganar el concurso público.</p>
Competencias	
<p>Administrativas</p>	<p>Control directivo, toma de decisiones, liderazgo de personas, planeación y organización, comunicación efectiva oral y escrita, y responsabilidad.</p>
<p>Laborales</p>	<p>Conocimiento del cargo, calidad, tolerancia al estrés, trabajo en equipo, desarrollo del cargo y puntualidad, y asistencia.</p>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
MANUAL DE FUNCIONES



I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Código 0002	Nombre del Cargo Coordinador de Carrera	Nivel funcional Ejecutivo
Dependencia Dirección	Jefe inmediato Directora UED	Rol

II. NATURALEZA DEL CARGO

Coordinar, dirigir, asesorar a los docentes y estudiantes de cada carrera para un buen funcionamiento académico.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Dirigir la carrera a cargo y planificar eventos académicos.
2. Delegar funciones y designar comisiones en la carrera.
3. Coordinar la comisión académica, rediseño y reapertura de carreras.
4. Representar legalmente a la carrera.
5. Legalizar los trámites y actos académicos y administrativos.
6. Representar a la carrera ante organismos externos e internos.
7. Realizar la distribución de docentes y evaluaciones.
8. Participar en las comisiones asignadas por la autoridad.
9. Aprobación de temas de tesis, y elaboración del acta de revisión y calificación de tesis
10. Designación de docentes para que emitan informes de pertinencia, directores de tesis y tribunales de grado.
11. Recepción de los informes de pertinencia.
12. Verificación de documentos para trámites académicos y administrativos.
13. Emisión de oficios para tribunales de grados y convocatorias para su revisión y calificación.
14. Certificación de recepción de artículos de tesis e informes finales de tesis.
15. Designación de tribunal y contenidos para exámenes complexivos.
16. Elaboración de actas de calificación y designación de contenidos para exámenes complexivos.
17. Recepción de trámites de equiparaciones, homologación e informes.
18. Asignación de docentes para emitir criterios de equiparaciones.
19. Control de trabajo académico mediante plataforma.
20. Recepción y emisión de informes mensuales de la planta docente.
21. Autorización y justificación de permisos o licencias al personal docente.
22. Supervisión, control y seguimiento de prácticas pre-profesionales.
23. Designación de horarios y funciones para las prácticas pre-profesionales.
24. Las demás fijadas por la ley, los Estatutos y los Reglamentos.

IV. PERFIL REQUERIDO	
Educación (Estudios aprobados)	Experiencia
<p>Tener título de maestría o su equivalente, reconocido e inscrito por la SENESCYT, en el campo de conocimiento vinculado a sus actividades de docencia e investigación.</p> <p>Suficiencia en otro idioma.</p>	<p>Tener al menos tres años de experiencia como personal académico en instituciones de educación superior.</p> <p>Haber creado o publicado al menos tres obras de relevancia.</p> <p>Haber participado al menos doce meses en uno o más proyectos de investigación.</p> <p>Haber ganado el respectivo concurso público.</p>
Competencias	
Administrativas	Control administrativo, toma de decisiones, liderazgo de personas, planeación y organización, comunicación oral y escrita, responsabilidad.
Laborales	Conocimiento y desarrollo del cargo, calidad, tolerancia al estrés, trabajo en equipo y puntualidad.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
MANUAL DE FUNCIONES



I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Código 0003	Nombre del Cargo Secretario Abogado	Nivel funcional Asesor
Dependencia Dirección	Jefe inmediato Directora UED	Rol

II. NATURALEZA DEL CARGO

Supervisar y controlar la conservación y custodia de la memoria de la UED, así como la organización del archivo y difusión de las disposiciones legales, acuerdos, resoluciones y de más actos de la institución.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Actúa en calidad de secretario en las sesiones organizadas por la UED. Organiza y legaliza los libros de las actas correspondientes.
2. Organiza, legaliza y anula el registro de inscripciones, matrículas y documentación conexas a los estudiantes. Otorga las certificaciones correspondientes debidamente legalizadas.
3. Planifica los procesos de grados de las carreras, en función a los estatutos y reglamentos. Verifica la autenticidad de la información de las actas de grado y firma de las mismas.
4. Remite a la secretaria general de la UNL copias debidamente certificadas de la información académica que corresponda. Coordina y controla el sistema de registro de títulos académicos.
5. Custodia de archivos y bienes muebles de la UED.
6. Responder inquietudes de asesorías presenciales, por correo y vía telefónica.
7. Formular y ejecutar planes de acción sobre aspectos legales frecuentes.
8. Diseñar en coordinación con la secretaria general un banco de datos sobre toda la normatividad interna de la UED y aspectos jurídicos relacionados con el sector de la educación superior.
9. Asesor al personal académicas y administrativo en asuntos de orden legal. Elabora informes, convenios, resoluciones y más documentos de orden legal.
10. Las demás fijadas por la Ley, los Estatutos y los Reglamentos.

IV. PERFIL REQUERIDO	
Educación (Estudios aprobados)	Experiencia
<p>Doctor en leyes o su equivalente, reconocido e inscrito por la SENESCYT, en el campo de conocimiento vinculado a sus actividades.</p> <p>Especialización en Derecho administrativo</p>	<p>Tener experiencia profesional mínima de 5 años, dos de cuáles deben ser en cargos similares.</p>
Competencias	
Administrativas	<p>Control administrativo, toma de decisiones, liderazgo de personas, planeación y organización, comunicación efectiva oral y escrita y responsabilidad.</p>
Laborales	<p>Conocimiento del cargo, calidad, tolerancia al estrés, trabajo en equipo, desarrollo del cargo y puntualidad.</p>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
MANUAL DE FUNCIONES



I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Código 0004	Nombre del Cargo Docente	Nivel funcional Profesional
Dependencia Coordinación	Jefe inmediato Coordinador de Carrera	Rol

II. RESUMEN DEL CARGO

Orientar a nivel individual y grupal a los estudiantes de la UED, formular, dirigir y coordinar los planes y programas de estudio establecidas por la universidad.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Coadyuvar en el mejoramiento de la calidad académica, de acuerdo a los principales valores institucionales.
2. Sufragar en los procesos electorales institucionales.
3. Demostrar la eficiencia, transparencia, honestidad y responsabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones institucionales:
4. Cumplir con los criterios e indicadores de la evaluación;
5. Cumplir con las actividades académicas , el plan de estudios, sílabos y portafolio docente:
6. Propiciar un ambiente de paz, tranquilidad y seguridad dentro y fuera de los predios universitarios:
7. Participar democráticamente en asuntos académicos, sociales o políticos, mediante el debate crítico, propositivo y respetuoso.
8. Fomentar el prestigio e imagen institucional:
9. Fomentar el emprendimiento y el liderazgo en la formación del estudiante;
10. Devengar la capacitación auspiciada por la Institución;
11. Mantener informado oportunamente a las y los estudiantes en asuntos de su interés y desempeño académico:
12. Fortalecer las relaciones internas y el diálogo entre miembros de la comunidad universitaria.
13. Involucrar a los estudiantes en proyectos institucionales que contribuyan a su formación académica; y,
14. Las demás fijadas por la Ley, los Estatutos y los reglamentos.

IV. PERFIL REQUERIDO

Educación (Estudios aprobados)	Experiencia
Tener al menos grado académico de maestría o su equivalente, reconocido e inscrito por la SENESCYT en el campo de conocimiento vinculado a	Tener al menos tres años de experiencia como personal académico en instituciones de educación superior. Haber creado o publicado al menos tres obras

<p>sus actividades de docencia o investigación.</p> <p>Suficiencia en un idioma diferente.</p>	<p>de relevancia.</p> <p>Haber participado al menos doce meses en uno o más proyectos de investigación.</p> <p>Haber ganado el respectivo concurso público.</p>
Competencias	
<p>Administrativas</p>	<p>Toma de decisiones, liderazgo de personas, planeación y organización, comunicación oral y escrita, responsabilidad.</p>
<p>Laborales</p>	<p>Conocimiento y desarrollo del cargo, calidad, tolerancia al estrés, trabajo en equipo y puntualidad.</p>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
MANUAL DE FUNCIONES



I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Código 0005	Nombre del Cargo Coordinador Académico	Nivel funcional Ejecutivo
Dependencia Dirección	Jefe inmediato Directora UED	Rol

II. NATURALEZA DEL CARGO

Coordinar la ejecución de planes y programas de las unidades de apoyo académico para garantizar el buen funcionamiento de las actividades de las diferentes carreras de la UED.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Cooperar con la Directora en el desarrollo y ejecución de las políticas académicas trazadas por el Consejo Académico de la Universidad.
2. Orientar y dirigir el funcionamiento de las unidades académicas de Admisiones, Registro y control Académico, Sistemas y Recursos Educación.
3. Elaboración del plan de capacitación docente.
4. Coordinación de las comisiones académicas de las carreras del diseño y rediseño curricular.
5. Planificación de pasantías para prácticas de formación y pre-profesionales.
6. Planificación y desarrollo de los programas de capacitación pedagógico-didáctica, científica y técnica de la UED.
7. Elaboración del distributivo de la carga horaria.
8. Coordinar la difusión y promoción de la oferta académica de la UED.
9. Seguimiento y evaluación del desarrollo curricular.
10. Monitoreo de las actividades académicas.
11. Seguimiento y evaluación del desempeño de coordinadores de carreras, comisiones académicas, coordinadores de modulo y docentes de la UED.
12. Organización de los recursos pedagógicos.
13. Proponer la creación de nuevas carreras o programas.
14. Atender de forma oportuna los reclamos que eleven los estudiantes
15. Las demás fijadas por la Ley, los Estatutos y los Reglamentos.

IV. PERFIL REQUERIDO	
Educación (Estudios aprobados)	Experiencia
Tener al menos grado académico de maestría o su equivalente, reconocido e inscrito por la SENESCYT en el campo de conocimiento vinculado a sus actividades.	Tener al menos tres años de experiencia como personal académico en instituciones de educación superior. Haber ganado el respectivo concurso público.
Competencias	
Administrativas	Control académico, toma de decisiones, liderazgo de personas, planeación y organización, comunicación oral y escrita, responsabilidad.
Laborales	Conocimiento y desarrollo del cargo, calidad, tolerancia al estrés, trabajo en equipo y puntualidad.



I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Código 0006	Nombre del Cargo Coordinador Administrativo Financiero	Nivel funcional Ejecutivo
Dependencia Dirección	Jefe inmediato Directora UED	Rol

II. NATURALEZA DEL CARGO

Coordinar los procesos administrativos, de talento humano y financieros de la UED y fomentar el desarrollo del conocimiento, habilidades y valores de todos los integrantes, con el objetivo de lograr la eficiencia y eficacia de la gestión institucional y su mejora continua y construir un buen clima organizacional.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Apoyo administrativo y logístico al desarrollo académico de la UED.
2. Implementar los procesos y mecanismos de control de asistencia y cumplimiento de actividades del personal académico-administrativo que labora en la UED.
3. Gestionar, organizar y ejecutar las actividades administrativas de la UED.
4. Implementar los mecanismos de promoción y difusión de la oferta académica y actividades de la UED.
5. Tramitar la adquisición de bienes materiales de la UED. Organizar los servicios generales.
6. Coordinar el desarrollo operativo de los centros de apoyo.
7. Control oportuno y eficaz de las actividades académico-administrativas y financieras.
8. Formular la proforma presupuestaria y su control, elaboración de informes sobre la situación financiera de la UED.
9. Organizar actividades que fortalezcan las relaciones con el personal e incentiven el mejoramiento del clima laboral y la transformación de la cultura organizacional, a través de la organización de eventos de carácter institucional, entre otros.
10. Diseñar y coordinar los programas de salud ocupacional que se establezcan para los empleados de la UNL.
11. Mantener actualizada la base de datos de los docentes y personal administrativo según su ingreso, categorización y evaluación.
12. Coordina, supervisa y evalúa al personal administrativas y docentes de la UED.
13. Las demás fijadas por la Ley, los Estatutos y los Reglamentos.

IV. PERFIL REQUERIDO	
Educación (Estudios aprobados)	Experiencia
<p>Poseer título académico de nivel superior reconocido e inscrito por la SENESCYT en el área administrativa-financiera.</p> <p>Especialización relacionada con el área.</p>	<p>Tener al menos tres años de experiencia como personal académico en instituciones de educación superior o actividades similares.</p> <p>Haber ganado el respectivo concurso público.</p>
Competencias	
Administrativas	Control administrativo, toma de decisiones, liderazgo de personas, planeación y organización, comunicación oral y escrita, responsabilidad.
Laborales	Conocimiento y desarrollo del cargo, calidad, tolerancia al estrés, trabajo en equipo y puntualidad.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
MANUAL DE FUNCIONES



I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Código 0007	Nombre del Cargo Secretaria 1	Nivel funcional Profesional
Dependencia Dirección	Jefe inmediato Directora UED	Rol Servidor Público 1

II. NATURALEZA DEL CARGO

Ejecutar actividades de secretaria y asistencia administrativa en la UED. Sección o proceso institucional.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Elabora oficios, memorandos cuadros estadísticos, certificaciones, actas y similares para la suscripción de la autoridad o funcionario correspondiente.
2. Recpta registra y distribuye correspondencia autorizada por la autoridad o funcionario correspondiente.
3. Atiende al público y llamadas telefónicas.
4. Organiza el archivo de la documentación de responsabilidad de la autoridad o funcionario correspondiente.
5. Opera en el ámbito del rol asignado, los sistemas informáticos de gestión académica y/o administrativa.
6. Organiza la agenda de acuerdo a prioridades, concede y coordina las entrevistas de acuerdo a las instrucciones de la autoridad o funcionario correspondiente.
7. Las demás fijadas por la Ley, los Estatutos y los Reglamentos.

IV. PERFIL REQUERIDO	
Educación (Estudios aprobados)	Experiencia
Poseer título académico de nivel superior reconocido e inscrito por la SENESCYT en el área administrativa-financiera.	Tener al menos dos años de experiencia en secretariado Ejecutivo, Administración de Empresas, Manejo de programas de computación. Haber ganado el respectivo concurso público.
Competencias	
Administrativas	Planeación y organización, comunicación oral y escrita, responsabilidad.
Laborales	Conocimiento y desarrollo del cargo, técnicas de redacción, calidad, tolerancia al estrés, trabajo en equipo y puntualidad.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
MANUAL DE FUNCIONES



I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Código	Nombre del Cargo	Nivel funcional
0008	Asistente Administrativo 1	Profesional
Dependencia	Jefe inmediato	Rol
Dirección	Directora UED	Servidor Público Apoyo 1

II. NATURALEZA DEL CARGO

Potencializar la imagen y la opinión pública de la dirección y de la Modalidad de Estudios a Distancia de la Universidad Nacional de Loja, acompañado del fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Planificar las actividades anuales de la unidad y controlar su ejecución.
2. Coordinar la información y enlace de las actividades de la UED – UNL hacia la colectividad.
3. Realizar productos comunicacionales para la identidad institucional.
4. Apoyar en el fortalecimiento de la comunicación interinstitucional.
5. Elaborar y asesorar sobre estrategias de comunicación social e imagen institucional.
6. Generar y publicar información gráfica y audiovisual de la gestión de la UED – UNL.
7. Organizar y coordinar eventos de difusión de actividades de la UED – UNL.
8. Mantener agendas de contacto con medios de comunicación que permitan difundir la actividad de la UED – UNL.
9. Coordinar y organizar actos institucionales, previa delegación de la autoridad máxima.
10. Realizar reuniones con los responsables de las unidades administrativas de la UED – UNL para disponer la agenda de actividades.
11. Gestionar y coordinar la capacitación al personal de la UED – UNL sobre la optimización del servicio al usuario.
12. Asesorar en el proceso de actualización y rediseño del portal web de la UED – UNL.
13. Organizar y ejecutar actividades de protocolo demandadas por actos públicos realizados por la UED – UNL.
14. Mantener la hemeroteca y materia audiovisual de la dependencia en relación con las actividades que realiza la UED – UNL.
15. Coordinar y ejecutar stands de la UED – UNL para promoción institucional.
16. Actualizar constantemente sobre los servicios y actividades de la UED – UNL a través de los medios virtuales con los que cuenta la institución.
17. Potencializar la relación de voceros de la UED – UNL con medios de comunicación.
18. Coordinar el contacto directo de la máxima autoridad con líderes de opinión.

19. Receptar y registrar la información necesaria para la actualización permanente de la página web institucional a fin de dar cumplimiento con lo que determina la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
20. Las demás fijadas por la Ley, los Estatutos y los Reglamentos.

IV. PERFIL REQUERIDO	
Educación (Estudios aprobados)	Experiencia
Tener al menos grado académico de tercer nivel, reconocido e inscrito por la SENESCYT en el campo de conocimiento vinculado a sus actividades tecnológicas. Especialización relacionada con el área.	Tener al menos tres años de experiencia como personal tecnológico en instituciones de educación superior o actividades similares. Haber ganado el respectivo concurso público.
Competencias	
Administrativas	Control administrativo, toma de decisiones, planeación y organización, comunicación oral y escrita, responsabilidad.
Laborales	Conocimiento y desarrollo del cargo, calidad, tolerancia al estrés, trabajo en equipo y puntualidad.



I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Código 0009	Nombre del Cargo Asistente de Sistemas y Telecomunicación	Nivel funcional Profesional
Dependencia Dirección	Jefe inmediato Directora UED	Rol Servidor Público Apoyo 4

II. NATURALEZA DEL CARGO

Diseñar y editar la reproducción de los materiales didácticos que aseguren la calidad científica y pedagógica del proceso de enseñanza aprendizaje.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Estructurar e implementar el diseño pedagógico didáctico, para su aprobación por parte del Consejo Académico de la UED.
2. Diseñar y administrar la red de datos de la UED
3. Administrar los módulos, cursos, talleres y seminarios en la plataforma virtual.
1. Proporcionar el servicio de procesamiento electrónico de datos a los alumnos y profesores.
4. Diseño de los folletos, afiches, páginas Web y otros materiales de información y difusión.
5. Desarrollar sistemas de información para automatizar los servicios académicos, administrativos de la UED.
6. Garantizar el funcionamiento continuo de la plataforma virtual y sus servicios adicionales.
7. Ofertar soporte técnico a las diferentes dependencias y usuarios de la Plataforma Virtual.
8. Asesorar y garantizar la utilización de los recursos informáticos de la UED, su mantenimiento y actualización.
9. Desarrollar las propuestas de capacitación y formación continua para estudiantes, personal docente y administrativo de la UED.
10. Control del proceso de producción, diseño, publicación y distribución de los materiales didácticos.
11. Las demás fijadas por la Ley, los Estatutos y los Reglamentos.

IV. PERFIL REQUERIDO	
Educación (Estudios aprobados)	Experiencia
Tener título académico de nivel superior, reconocido e inscrito por la SENESCYT en el campo de conocimiento vinculado a sus actividades informática y pedagogía. Especialización relacionada con el área.	Tener al menos un años de experiencia en Sistema Académico Modular y Educación a Distancia. Haber ganado el respectivo concurso público.
Competencias	
Administrativas	Control administrativo, toma de decisiones, liderazgo de personas, planeación y organización, comunicación oral y escrita, responsabilidad.
Laborales	Conocimiento y desarrollo del cargo, calidad, tolerancia al estrés, trabajo en equipo y puntualidad.



I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Código 0010	Nombre del Cargo Asistente Administrativo 2	Nivel funcional Asistencial
Dependencia Secretaria	Jefe inmediato Secretario Abogado	Rol Servidor Público Apoyo 3

II. NATURALEZA DEL CARGO

Prestar apoyo secretarial para el eficiente cumplimiento de las actividades administrativas y académico administrativas asignadas en el área respectiva.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Revisión de carpetas para aptitudes legales y despacho.
2. Atención al público.
3. Designar fecha y hora para grados públicos.
4. Realzar convocatorias de grados.
5. Levantar actas de grado.
6. Las demás fijadas por la Ley, los Estatutos y los Reglamentos.

IV. PERFIL REQUERIDO

Educación (Estudios aprobados)	Experiencia
Tener título de tercer nivel.	Tener al menos un años de experiencia en actividades similares. Haber ganado el respectivo concurso público.
Competencias	
Administrativas	Control administrativo, toma de decisiones, planeación y organización, comunicación oral y escrita, responsabilidad.
Laborales	Conocimiento y desarrollo del cargo, calidad, tolerancia al estrés, trabajo en equipo y puntualidad.



I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Código 0011	Nombre del Cargo Oficinista 1	Nivel funcional Asistencial
Dependencia Dirección	Jefe inmediato Directora UED	Rol Servidor Publico

II. NATURALEZA DEL CARGO

Ejecutar actividades de secretariado y asistencia administrativa en la UED.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Elaborar oficios, memorandos, cuadros estadísticos, notificaciones, actas y similares para la suscripción de la o el funcionario correspondiente.
2. Recopila, registra y distribuye correspondencia autorizada por los responsables. Sección o proceso institucional.
3. Organiza la agenda de la directora de la UED. Atiende al público y llamadas telefónicas, tramita reservaciones, pago de pasajes y actividades de apoyo.
4. Organiza el archivo de la UED. Sección o proceso institucional.
5. Opera en el ámbito del rol asignado, los sistemas informáticos de gestión académica y/o administrativa.
6. Sistematiza y actualiza las evidencias de la gestión académica y/o administrativa en los repositorios institucionales, previa verificación y control de calidad. Genera los informes respectivos.
7. Las demás fijadas por la Ley, los Estatutos y los Reglamentos.

IV. PERFIL REQUERIDO	
Educación (Estudios aprobados)	Experiencia
Tener título de tercer nivel.	Tener al menos un años de experiencia en carreras afines. Haber ganado el respectivo concurso público.
Competencias	
Administrativas	Planeación y organización, comunicación oral y escrita, responsabilidad.
Laborales	Conocimiento y desarrollo del cargo, calidad, tolerancia al estrés, trabajo en equipo y puntualidad.



I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Código 0012	Nombre del Cargo Asistente Administrativo de Servicios	Nivel funcional Asistencial
Dependencia Dirección	Jefe inmediato Directora UED	Rol Servidor Público Servicio 1

II. NATURALEZA DEL CARGO

Ejecutar actividades de apoyo en los procesos administrativos de servicios generales, mantenimiento y seguridad del personal de la UED.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Apoya en las actividades de planificación, optimización y control de uso y mantenimiento de la infraestructura física, espacios verdes y bienes materiales de la institución.
2. Encargado de la mensajería, limpieza, vigilancia y seguridad.
3. Interviene en la organización del apoyo logístico para las diferentes actividades institucionales.
4. Participa en las actividades de recepción, ingreso, inventario, almacenamiento de bienes suministros y materiales.
5. Las demás fijadas por la Ley, los Estatutos y los Reglamentos.

IV. PERFIL REQUERIDO	
Educación (Estudios aprobados)	Experiencia
Tener título de tercer nivel	Tener al menos un años de experiencia en cargos similares. Haber ganado el respectivo concurso público.
Competencias	
Administrativas	Control administrativo, toma de decisiones, liderazgo de personas, planeación y organización, comunicación oral y escrita, responsabilidad.
Laborales	Conocimiento y desarrollo del cargo, calidad, tolerancia al estrés, trabajo en equipo y puntualidad.

h. CONCLUSIONES.

Al término del presente trabajo se ha podido determinar las siguientes conclusiones:

- La Unidad de Educación a Distancia de la Universidad Nacional de Loja, no cuenta con un manual de funciones, lo que no permite cumplir con los propósitos de la misión y la visión.
- Que el personal docente y administrativo no tienen definidas las funciones y responsabilidades según la ley orgánica de la UNL.
- Los empleados de la UED conocen sus actividades según los contratos de trabajo y en ocasiones por los reglamentos de la UED.
- El personal no está capacitado para cumplir sus funciones.
- Que el personal docente y administrativo no están ubicados de acuerdo a su perfil.
- No existe una adecuada organización en la UED-UNL.

i. RECOMENDACIONES.

- Aplicar el manual de funciones y de competencias laborales que facilite cumplir con los propósitos de la misión y la visión.
- Se recomienda que se dé estabilidad laboral a los docentes.
- Establecer políticas que facilite incrementar la categoría científica de PhD, en los docentes y facilitar o crear los mecanismo necesario para que los empleados asuman plazas fijas para mantener su estabilidad académica, investigativa y de vinculación con la sociedad.
- Que se ubiquen a los funcionarios y docentes de acuerdo al manual de funciones y requerimientos de la UED-UNL.
- Definir las funciones por cada puesto de trabajo de los docentes, administrativos y coordinadores de carreras, y verificar sistemáticamente el cumplimiento de sus obligaciones, así como realizar pruebas para medir el conocimiento que tienen sobre sobre sus funciones.
- Elevar la capacitación en todos los campos de los docentes y administrativos en función de una superación constante sobre el reglamento y su relación con el Manual de funciones.
- Organizar académica y administrativamente la UED-UNL, de acuerdo a la propuesta planteada.

j. BIBLIOGRAFÍA

AGREDA, J & Liendo, O. "Diseño de un Manual de Descripción y Análisis de Cargo para Puertos de Sucre S.A". Universidad De Oriente. 2012

AGUIRRE, F. Aspecto técnico de salario. Módulo 3. Universidad tecnológica de Pereira. 2010

ÁLVAREZ Augusto. La administración de sueldos y salarios. Cuarta edición Bogotá. Editorial Guadalupe 2008

CHIAVENATO, Adalberto. Administración de recursos humanos. Segunda edición, Bogotá. Mc Graw Hill, 2005.

GALVIS, L. "Análisis de los Cargos del Departamento de Talento Humano en el Hotel Venetur Margarita". Colegio Universitario Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos. 2010

GARCIA ARETIO, Lorenzo. "Bases conceptuales ". En, Educación A Distancia. De la Teoría a la Práctica. Ariel Educación, Madrid, España. 2001

GONZÁLEZ, C (2011) "Propuesta de un instructivo para el departamento de Recursos Humanos en el reclutamiento de personal de bar en el Hotel VENETUR Margarita". Colegio Universitario Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos

MILLÁN, R & Acosta, C. (2010) Elaboración de una Propuesta de Manual de Descripción de Cargos para la Caja de Ahorro de los Empleados del Ejecutivo del Estado Sucre (C.A.E.E.S). Universidad de Oriente, Carúpano.

MARTÍNEZ B, Rigoberto. Manual de procedimientos. Elaboración – implementación – mejoramiento continuo S/: Corporación colombiana de organización y métodos “O & M COLOMBIA” 2011

Quiroga L, G “Organización y métodos en la administración pública”, Segunda Edición, México, Edit. Trillas, año: 2010

RODRIGUEZ Valencia Joaquín, Estudio de sistemas y procedimientos administrativos, International Thomson Editores, Tercera edición: 2012.

RUSENAS, Rubén Oscar, “Manual de Control Interno”, Primera Edición, Argentina, Editorial Machi, año: 1999.

TORRES M, Á. “Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos”, Panorama Editorial, S.A. de C.V. Primera Edición.2011.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA. Estatuto Orgánico de Educación Superior http://unl.edu.ec/sites/default/files/contenido/transparencia/medida_urgente_071.pdf. 2017

VARGAS, F.; Casanova, F.; Montanaro, L.; Corpo educación Competencias laborales: base para mejorar la empleabilidad de las personas.; DECRETO 2539. Colombia. 2011

VÁSQUEZ, V, “Manual de procedimientos” [en línea], Disponible en: <http://www.ilustrados.com/manuales3/trabajos.htm>. (2012)

Verduin, J. R. & Clark, T. A. (1991) Education a Distancia: The foundations of effective Practice. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers. • Willis, B. (1993)

<http://www.definicionabc.com/general/funcion.php>

<http://www.monografias.com/trabajos/edudistancia/edudistancia.shtml>

<http://www.unesco.org/new/es/unesco/themes/icts/lifelong-learning/open-and-distance-learning/>

k. ANEXOS

ANEXO No.1 FICHA RESUMEN

TEMA:

“MANUAL DE FUNCIONES PARA LA UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA”.

PROBLEMÁTICA

La realidad empresarial, a nivel mundial, en las últimas décadas de un mundo cuyo entorno cambia dinámicamente, el creciente grado de tecnologización y automatización de todo tipo de actividades, han hecho que se incrementen las empresas que tienen como objeto la prestación de servicios, con exigentes y eficientes diseños organizacionales orientados a lograr la plena satisfacción de sus clientes como clave para el sostenimiento y mejoramiento de la competitividad.

Las organizaciones en el Ecuador se encuentran atravesando grandes desafíos en el modelo de gestión y desarrollo organizacional lo cual se encuentra involucrado varios factores para mejorar la educación mediante el manejo de indicadores de gestión, por lo que se rompe viejos paradigmas, para tomar como punto de partida la adopción del enfoque de procesos y adaptarse a una filosofía de calidad con muchos beneficios como reducción de costos, aumento de productividad y mejorar la imagen externa de la organización.

Actualmente la Modalidad de Estudios a Distancia de la UNL, no cuenta con un manual de funciones ni de procesos, el personal no conoce de la Filosofía de calidad que maneja la Institución, La gestión tradicional ha estado orientada al efecto, el beneficio, olvidando su principal causa inmediata los

procesos para un mejor servicio, cada persona concentra su esfuerzo en la tarea que tiene asignada, tratando de hacerla conforme a las instrucciones y especificaciones recibidas, pero con poca información con relación al resultado final de su trabajo y las funciones que se debe desempeñar en cada uno de los cargos, por lo que el personal que labora no sabe con certeza que actividades realmente les compete llevar a cabo.

En este contexto se plantea la necesidad de manejarse por medio de un manual de funciones que le permita a la organización ser más competitiva, abordar un proceso de sensibilización enfocado a vender la idea de la necesidad de elaborar un instrumento de carácter organizativo, sin dejar de tomar en cuenta la capacidad de adaptación, ya que permite romper paradigmas con respecto a la organización del trabajo, dado que se requiere un nuevo pensamiento que permita entender sistemas, sus relaciones e interacciones y, sobre todo redefinir la perspectiva de todos quienes forman parte de la Institución, gestión que tendrá luz verde y que hará posible el desarrollo de tareas sistematizadas que tendrá como meta final la elaboración de la descripción y análisis de cargos , el manual de funciones y la curva salarial.

Por tal motivo nos planteamos el siguiente problema central de nuestra investigación.

La falta de un Manual de Funciones, no ha permitido visualizar las áreas más importantes, los niveles de responsabilidad y autoridad que hay en la Modalidad de Estudios a Distancia.

Justificación

El Manual de Funciones nos permitirá conocer las dificultades que atraviesa la Modalidad de Estudios a Distancia por no contar con una herramienta para la asignación de funciones y procesos, lo cual disminuye el desarrollo organizacional de la institución.

El Manual de funciones constituirá un documento formal que se elaborará para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que servirá como guía para todo el personal, el trabajo investigativo contendrá esencialmente la estructura organizacional, comúnmente llamada Organigrama, y la descripción de las funciones de todos los puestos en la organización, también se incluirá la descripción de cada puesto el perfil y los indicadores de evaluación.

Hoy en día se hace mucho más necesario tener este tipo de documentos, no solo porque todas las certificaciones de calidad (ISO, OHSAS, etc), lo requieran, sino porque su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden, etc.

Las razones que motivan realizar este Manual de Funciones, es porque se necesita de la participación y compromiso de todos en la organización, especialmente de los líderes como promotores, Se necesita formar un equipo técnico que lidere el proceso (no es necesario la exclusividad) y puede ser interno o externo a la organización. Se necesita que la organización tenga su plan estratégico vigente, pues sin esto no se podrá realizar el MF. Se necesita que el equipo técnico use una metodología para la elaboración del organigrama y para que el plan estratégico se refleje en las funciones.

Este Manual será factible, ya que se cuenta con el apoyo de la Directora de la MED, de los docentes, estudiantes y todos los que de una forma tributan con sus acciones a la organización. El aporte Académico, social y económico se enmarca dentro del proceso legal de la MED, cuyo objetivo es formar profesionales capaces de general proyectos innovadores, dirigidos a lo que será su perfil eficiente y eficaz, dirigido a formar profesionales que presten un servicio eficiente a la sociedad, ofertando un servicio de calidad en el tiempo requerido, en su actividad laboral dando respuesta a la solución de diferentes procesos con calidad y optimización, que permita disminuir los costos de producción y obtener mejores ingresos.

Objetivos

Objetivo General.

Realizar el Manual de Funciones en la Modalidad de Estudios a Distancia, de la Universidad Nacional de Loja.

Objetivos Específicos.

- Determinar la situación actual de la institución en cuanto a la parte organizacional.
- Identificar los puestos de trabajo y las funciones del personal que labora en la MED.
- Diseñar la estructura organizativa de la MED
- Proponer un modelo de manual de funciones como instrumento principal, que reglamente las funciones y responsabilidades que debe desarrollar cada miembro de la Modalidad de estudios a distancia.

Metodología.

Método histórico

El método, enfoque o punto de vista histórico se caracteriza por la idea de que sólo la historia permite entender adecuadamente la realidad.

Se utilizará para la comprensión del pasado relacionados con la aplicación del Manual de Funciones de la MED, lo cual nos permitió entender el modo de ser y comportamiento de las cosas presentes;

Método deductivo

El método deductivo es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas: cuando las premisas resultan

verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera.

Se aplicará en los resultados generales de las encuestas aplicadas, en las generalidades de la revisión de literatura, basado en los estudios propuestos por diferentes autores, además fue útil en la discusión del trabajo investigado, a través de un razonamiento lógico.

Método inductivo

El método inductivo es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización.

Este método inductivo se utilizará en la observación inicial para ver las particularidades de los estudiantes y docentes, y de paso mantener los hechos de los registros controlados, fue parte importante en las conclusiones particulares de la investigación desde el propio hecho individual hasta llevarlo a un resultado general.

Método analítico

El Método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos.

El análisis será la observación dirigida a los estudiantes y maestro en relación con el tema, y examen de un hecho en particular. Fue necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.

Método sintético

El método sintético es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve, en resumen. En otras palabras, debemos decir que la síntesis es un procedimiento mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades.

Este método se utilizará para llegar a comprender la esencia del mismo, conocer sus aspectos y relaciones básicas en una perspectiva de totalidad fue muy importante para extraer las conclusiones, la discusión, las críticas oportunas en las citas de revisión de literaturas entre otros elementos que componen el manuscrito.

Técnicas e instrumentos:

En la investigación se aplicaron las siguientes técnicas:

Guía de Observación, para apreciar el comportamiento actual en cada área de la MED, en función de verificar en qué estado están los procesos de funcionamiento del Manual de Funciones.

La entrevista a la Directora de la MED, y coordinadores para definir en qué estado se encuentra el funcionamiento del Manual de funciones en los procesos académicos en la MED.

Encuesta a los docentes y personal administrativos para conocer como incide el Manual de funciones actual de la MED, en los diferentes puestos y áreas de trabajo de la MED.

Población:

Congruente con el objetivo de la investigación, la población estuvo constituida por los Directivos, docentes y administrativos de la MED.

ANEXO No. 2 FORMATO DE ENTREVISTA



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

ENTREVISTA DIRECTORA DE LA MED

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO							
Nombre				Nombre del cargo			
Nivel funcional				Dependencia			
Jefe inmediato				Número de Cargos			
FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA							
				BACHILLER	TÉCNICO	PROFESIONAL	POSGRADO
Formación							
Experiencia							
Tiempo en la Institución							

1) ¿Conoce usted de la misión, visión y objetivos de la Unidad de Educación a Distancia?

.....
.....

2) ¿Conoce usted si la MED cuenta con un manual de funciones?

.....
.....

3) ¿Conoce usted la estructura organizacional de la MED?

.....
.....

4) ¿Conoce usted las funciones que desempeñan el personal docente, administrativo de cada área de la Unidad de Educación a Distancia?

.....

.....

5) ¿Considera usted que el personal que laboran en la Unidad de Educación a Distancia tienen el título adecuado para cada cargo?

.....
.....
.....

6) ¿Cuenta con el equipo idóneo en cada departamento para el cumplimiento de las actividades respectivas en la MED?

.....
.....
.....
.....

7) ¿Cree usted que existe una clara definición de funciones y actividades para cada uno de los cargos de la MED?

.....
.....
.....

8) ¿Sabe usted si existe duplicidad de funciones dentro del personal administrativo de la MED?

.....
.....
.....

9) ¿Están claramente definidas sus funciones y responsabilidades, las líneas de autoridad y niveles jerárquicos en el área que usted labora?

.....
.....

10) ¿Cuenta el personal con la experiencia suficiente para desempeñar sus actividades dentro de la Institución?

.....
.....
.....

11) ¿Qué hace usted cuando existe algún conflicto laboral?

.....
.....

12) ¿Con que tipo de contrato laboral cuenta el personal de la MED?

.....
.....

13) ¿La MED cuenta con un plan de capacitaciones para el personal?

.....
.....

14) ¿Esta dispuesta a brindar su ayuda para fomentar y ejecutar esta investigación?

.....
.....
.....

ANEXO No. 3 FORMATO DE ENCUESTA

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

ENCUESTA PARA DOCENTES

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información necesaria para identificar las funciones de cada cargo del personal de la Unidad de Educación a Distancia.

Solicito de la manera más comedida se llene la presente encuesta de una manera veraz y objetiva.

1) ¿Conoce usted si la MED cuenta con un Manual de Funciones y Procedimientos Administrativos?

Si ()
No ()

2) ¿Conoce con detalles cuáles son sus funciones y los procedimientos que se deben seguir para cumplirlas?

Si ()
No ()

3) ¿Realiza usted actividades que crea no corresponden a su cargo?

Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

4) ¿Está usted satisfecho con la organización actual de la MED?

Si ()
No ()

5) ¿Cree usted que los puestos en las diferentes áreas son ocupados acorde al perfil profesional del personal?

SI ()
NO ()

6) ¿Las herramientas de trabajo son las adecuadas para cumplir a cabalidad sus obligaciones dentro de su cargo?

SI ()
NO ()

7) ¿Qué tipo de contrato de trabajo tiene?

Nombramiento ()
Contrato ocasional ()
Servicios profesionales ()

8) ¿El sueldo está acorde a su título profesional?

SI ()
NO ()

9) ¿Qué tiempo trabaja en la MED?

0 a 5 Años ()
6 a 10 Años ()
Más de 10 ()

10) ¿Ha recibido algún tipo de capacitación para desarrollar sus actividades dentro de la MED?

SI ()
NO ()

11) ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones en la MED?

Mensual ()
Trimestral ()
Semestral ()
Anual ()

12) ¿Considera usted que es necesario la implementación de un Manual de Funciones para la MED?

Si ()
No ()

ANEXO No. 4 FORMATO DE ENCUESTA

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS****ENCUESTA PARA ADMINISTRATIVOS**

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información necesaria para identificar las funciones de cada cargo del personal de la Unidad de Educación a Distancia, por tal motivo solicito de la manera más comedida se llene la presente encuesta de una manera veraz y objetiva.

1) ¿Conoce usted si la MED cuenta con un Manual de Funciones y Procedimientos Administrativos?

Si ()

No ()

2) ¿Conoce con detalles cuáles son sus funciones y los procedimientos que se deben seguir para cumplirlas?

Si ()

No ()

3) ¿Realiza usted actividades que crea no corresponden a su cargo?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

4) ¿Está usted satisfecho con la organización actual de la MED?

Si ()

No ()

5) ¿Cree usted que los puestos en las diferentes áreas son ocupados acorde al perfil profesional del personal?

SI ()

NO ()

6) ¿Las herramientas de trabajo son las adecuadas para cumplir a cabalidad sus obligaciones dentro de su cargo?

SI ()

NO ()

7) ¿Qué tipo de contrato de trabajo tiene?

Nombramiento ()

Contrato ocasional ()

Servicios profesionales ()

8) ¿El sueldo está acorde a su título profesional?

SI ()

NO ()

9) ¿Qué tiempo trabaja en la MED?

0 a 12 meses ()

1 a 5 Años ()

6 a 10 Años ()

Más de 10 ()

10) ¿Ha recibido algún tipo de capacitación para desarrollar sus actividades dentro de la MED?

SI ()

NO ()

11) ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones en la MED?

Mensual ()

Trimestral ()

Semestral ()

Anual ()

12) ¿Considera usted que es necesario la implementación de un Manual de Funciones para la MED?

Si ()

No ()

ANEXO No. 5 FORMATO DE ENTREVISTA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
 MODALDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
 CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FICHA DE OBSERVACIÓN



IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	_____	Dependencia	_____
Nivel funcional	_____	Número de Cargos	_____
Jefe inmediato	_____		

FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Formación	<table border="1"> <tr> <th>BACHILLER</th> <th>TÉCNICO</th> <th>PROFESIONAL</th> <th>POSGRADO</th> </tr> <tr> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>_____</td> </tr> </table>	BACHILLER	TÉCNICO	PROFESIONAL	POSGRADO	_____	_____	_____	_____
BACHILLER	TÉCNICO	PROFESIONAL	POSGRADO						
_____	_____	_____	_____						
Experiencia	_____								

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1	_____
2	_____
3	_____
4	_____
5	_____
6	_____
7	_____
8	_____
9	_____
10	_____
11	_____
12	_____
13	_____
14	_____
15	_____

Responsable de levantamiento

ÍNDICE

PORTADA	i
CERTIFICACION	ii
CERTIFICA:	ii
AUTORÍA	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN.	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
a. TÍTULO.	1
b. RESUMEN.	2
Summary	4
c. INTRODUCCIÓN.	6
d. REVISIÓN DE LITERATURA.	10
e. MATERIALES Y MÉTODOS.	32
f. RESULTADOS	37
g. DISCUSIÓN.	60
h. CONCLUSIONES.	88
i. RECOMENDACIONES.	89
j. BIBLIOGRAFÍA	90
k. ANEXOS	93
ÍNDICE	109