

UNIVERSIDAD PÚBLICA DE EL ALTO  
ÁREA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



*Lic. Grover F. Gutiérrez Cutipa*  
LIC. GROVER F. GUTIERREZ CUTIPA  
TRIBUNAL

*Msc. Wilson Botierrez*  
Msc. Wilson Botierrez  
TRIBUNAL

TESIS DE GRADO

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE LA CARRERA DE CIENCIAS DE  
LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD PUBLICA DE EL ALTO”

TESIS DE GRADO PARA OPTAR EL TITULO DE:  
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

POSTULANTE: Juan Ariel Oblitas Alay

TUTOR: Lic. Grover F. Gutiérrez Cutipa

EL ALTO – BOLIVIA  
2017



## RESUMEN EJECUTIVO

En la administración pública es el elemento básico para convertir los objetivos los planes y programas de una institución, son las acciones y resultados concretos, deben ser encaminados a satisfacer las necesidades más apremiantes de la sociedad

En ese sentido las Universidades Públicas del estado Plurinacional de Bolivia no están al margen con respecto a la administración y gestión pública, deben revisar permanentemente sus trámites y servicios, a efecto de rediseñar y documentar los procesos de trabajo, medir y mejorar la calidad de los servicios disminuir instancias de gestión, atender con oportunidad las solicitudes y demandas y reducir el manejo adecuado de la documentación a lo estrictamente necesario.

El manual de procedimientos es un instrumento de información sobre los métodos de trabajo las dependencias, organismos auxiliares para la generación de bienes y servicios que demandan sus usuarios internos y externos.

Los procedimientos, conforman uno de los elementos principales del sistema de control interno; por lo cual, deben ser plasmados en manuales prácticos que sirvan como mecanismos de consulta permanente, por parte de todos los trabajadores administrativos de la Dirección de la Carrera de Ciencias de la Educación, de la Universidad Pública de El Alto, permitiendo mejorar las actividades cotidianas que desempeñan.

## **CAPITULO I PRESENTACION DEL ESTUDIO**

### **1.1. INTRODUCCIÓN**

En cualquier Institución del estado se exige un elevado grado de información de los funcionarios administrativos, quienes por su actividad eficaz y eficiente permiten el logro de los objetivos institucionales. De la misma forma, en las entidades de Educación Superior (Universidades Autónomas), en el proceso de evaluación institucional se mide por la gestión administrativa de una jefatura o dirección administrativa.

En la Carrera de Ciencias de la Educación de la Universidad Pública de El Alto como ente descentralizado, es el objeto de estudio de esta investigación, presenta falencias en su gestión administrativa, la dirección de carrera debe fortalecerse buscando un enfoque de un instrumento eficaz para el logro de los objetivos, debe existir una coordinación uniforme entre sus funcionarios administrativos y los estudiantes que necesitan una atención cordial, y a la vez una orientación precisa, verídica, particularmente en los procesos administrativos y la información que se genera en dicha dirección.

Así mismo, la ley 1178 menciona "que los sistemas de administración y control gubernamental se aplicaran a todas las entidades del sistema público. Sin excepción, tomando en cuenta también que el sistema de organización administrativa se definirá y ajustara en función a la programación de operaciones evitando la duplicidad de objetivos y atribuciones mediante la adecuación función o supresión de las entidades, en seguimiento de los preceptos: la cabeza del sector, adoptando políticas, normas y vigilara la ejecución y cumplimiento en función a los sistemas de administración." (Soliz, 2009, pág. 30)

Por otra parte, el D.S. 23215 en su artículo 21 señala que: La normatividad del control gubernamental interno, el mismo que estará integrada en los sistemas de administración y se desarrolla en reglamentos, manuales, instructivos o gulas

emitidos por los ejecutivos y aplicados por las propias entidades. (Decreto Supremo 23215, 2012,7)

El manual de procedimientos responde a disposiciones legales establecidas en la ley 1178 que promueve la implantación de mecanismos que permiten enmendar falencias en la ejecución de las actividades correspondientes de la institución.

En el caso particular la Dirección de la Carrera de Ciencias de la educación de la Universidad Pública de El Alto, se evidencio la ausencia de un manual de procedimientos por eso existen falencias en la coordinación, manejo de información, recepción y archivo de procedimientos, trámites administrativos, desconociendo los procedimientos administrativos, generando duplicidad de procedimientos, perjuicio, tiempo a los estudiantes solicitantes, estas son las razones a analizar y consecuentemente implementar, como un instrumento, un manual de procedimientos cuya finalidad es el de dar normatividad a la labor que desempeña cada funcionario administrativo para el desarrollo de las actividades y logro de los objetivos de la Dirección de la Carrera de Ciencias de la Educación.

En ese sentido, el presente estudio se enmarca en la modalidad de investigación, de carácter no experimental, correspondiente a la investigación descriptiva. Con fines didácticos, el contenido del trabajo de investigación se encuentra estructurado en ocho capítulos, cuyos contenidos se expresa de la siguiente manera.