

Propuesta del manual de procesos para la carrera de Comercio Exterior_UPEC

Process manual proposal for international trade career at UPEC university

(Recibido 31/08/2019) – (Aceptado 11/12/2019)



¹ MSc. Luis Arturo Vela

Universidad Politécnica Estatal del Carchi
luis.vela@upec.edu.ec



² MSc. Willington Gerardo Mera

Universidad Politécnica Estatal del Carchi
gerardo.mera@upec.edu.ec

DOI <https://doi.org/10.32645/13906925.895>

Resumen

La investigación enfatiza una propuesta de un Manual de Procesos para la Carrera de Comercio Exterior, misma que se realizó mediante un diagnóstico base, que fue dirigido y supervisado por los docentes investigadores, este se estructuró a través de procedimientos enfocados en la investigación de campo; así como la recolección y utilización de la información suministrada por cada una de las comisiones internas, partiendo de las existentes y otras que son necesarias generarlas para las actividades tanto académicas y administrativas de la carrera; la elaboración del manual, parte de la identificación, estructura o división de doce procesos contenidos en: procesos estratégicos; claves o institucionales; y de soporte o apoyo; que se levantaron y se requiere implantar para una eficiente y eficaz gestión de procesos desde la Dirección de Carrera. Los procedimientos utilizados se enfocaron en el levantamiento de actividades de cada una de las comisiones, realizada por los equipos de trabajo y que ayudaron al establecimiento, identificación e inventario de los procesos; la clasificación; mapa de procesos; y, la selección de los mismos, con la utilización de diferentes técnicas y herramientas, proporcionadas y supervisadas por el docente del módulo de Administración por Procesos Luis Vela, en la cual participaron activamente los estudiantes. Al final de la investigación, se logró consolidar la información para diseñar el manual de procesos para la carrera, el cual servirá como base para la implantación y posterior implementación de los diferentes procesos identificados que servirán o coadyuvarán a la acreditación de la carrera de Comercio Exterior.

¹ Magister en Gerencia Empresarial (MBA) por la Escuela Politécnica Nacional

<http://orcid.org/0000-0001-7117-6415>

² Magister en Administración de Empresas por la Universidad Agraria del Ecuador

<http://orcid.org/0000-0002-8062-1549>

Cómo citar este artículo:

Vela, L., & Mera, W. (Julio - diciembre de 2019). Propuesta del manual de procesos para la carrera de Comercio Exterior_UPEC. *Sathiti: sembrador*, 14(2), 152-166. <https://doi.org/10.32645/13906925.895>

Palabras Claves: Manual; información; procesos; técnicas y procedimientos

Abstract

This research emphasizes as proposal a Process Manual for the Foreign Trade Career, which was made through a base-diagnosis, directed and supervised by research teachers; this was structured through procedures focused on field research, as well as the collection and use of the information provided by each of the internal commissions, based on the existing ones and others that needed to be generated for both academic and administrative career activities; the elaboration of this manual, stems from the identification, structure or division of twelve processes contained in: strategic processes; fundamental or institutional and supportive which were obtained in order to stablish an efficient and effective process-management to be put into practice from the Career Direction. The procedures focused on the selection of activities performed by each one of the commissions, carried out by the task forces which helped for the establishment, identification and inventory of processes, classification, process map, and their selection with the use of different techniques and tools, provided and supervised by Luis Vela, teacher of the module Administration by Processes, in which the students actively participated. At the end of this research, it was possible to consolidate the information to design the process manual for the career, which will serve as the basis for the subsequent implementation of some different identified processes that will support or help for the Foreign Trade career accreditation.

Keywords: Manual, information, processes, techniques and procedures

1. Introducción

Las instituciones públicas y privadas por naturaleza mantienen un contacto con su entorno laboral, debido a esto se ha desarrollado una tendencia a organizar y administrar todos los procedimientos que se llevan a cabo, de manera que pueden establecer su relación, para poder llevar un mejor control y hacer más fácil el intercambio de la información.

Los manuales de procesos, son una guía y herramienta administrativa moderna, pues permite a cualquier empresa u organización normalizar su operación. Un manual es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información, instrucciones, políticas, procedimientos sobre el accionar diario de cada departamento en su accionar como proceso establecido.

Actualmente la Carrera de Comercio Exterior de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, no cuenta con un Manual de Procesos Interno, lo que ha impedido el correcto desempeño de sus actividades dentro de cada comisión establecida como proceso en este caso, que ha originado barreras o restricciones, pérdidas de recursos y malestar en los usuarios.

Cómo citar este artículo:

Vela, L., & Mera, W. (Julio - diciembre de 2019). Propuesta del manual de procesos para la carrera de Comercio Exterior_UPEC. Sathiti: sembrador, 14(2), 152-166. <https://doi.org/10.32645/13906925.895>

Para el desarrollo del Manual de Procesos de la carrera, es importante indicar que se observó una estructura o enfoque funcional; Según (Palma, 2010) “Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación”. De acuerdo a lo expuesto anteriormente, se puede manifestar que el manual propuesto será un documento que sirva como medio de comunicación y coordinación para todas las actividades realizadas en cada uno de los procesos a implementarse, por lo que fue necesario el levantamiento de toda la información en cada una de las comisiones internas, previo a una observación directa y contacto con los encargados o responsables de dichas comisiones. Con la obtención de dicha información se pudo observar algunas falencias y vacíos que existe dentro de las mismas, lo que permitió la identificación y diseño de cada proceso, en base a la reglamentación interna que posee tanto la Carrera como la Universidad.

Bajo estos antecedentes y argumentación, se propone la creación de un Manual de Procesos Interno de la Carrera, con el objetivo de que cada comisión conozca y tenga claro el o los procedimientos a desarrollarse en cada uno de los procesos establecidos o identificados, por lo cual se manifiesta que: La aplicación adecuada del manual, permitirá ejecutar en forma eficiente y eficaz el cumplimiento todas las actividades contempladas en cada uno de los procesos tanto en la parte académica así como en la administrativa.

2. Materiales y métodos

El enfoque asumido en esta investigación se realizó tomando en cuenta todas las comisiones (Académica, Prácticas Pre-Profesionales, Vinculación, Planificación, Evaluación, Seguimiento a Graduados, Unidad de Titulación, Visita Académicas, Investigación y Publicaciones) existentes, las cuales constituyeron la población objeto de estudio, para determinar el planteamiento de un manual de procesos para la carrera de Comercio Exterior de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, se utilizó el método cualitativo, en apoyo al marco teórico y la metodología aplicada en el transcurso de la misma, lo cual permitió establecer y asociar el alcance que en este caso fue la utilización de una metodología descriptiva y exploratoria.

La modalidad utilizada fue la bibliográfica-documental y de campo, misma que facilitó la recolección de información secundaria, provenientes de diferentes fuentes como: libros, reglamentos internos, manuales de empresas, trabajos previos, páginas web, etc.; las que permitieron obtener datos relevantes para la culminación de la propuesta de un manual de procesos, que se aplique en la carrera a través de una eficiente, eficaz y efectiva gestión al interior de la carrera.

Tabla 1.
Metodología, técnicas e instrumentos

Etapas de investigación	Métodos	Procedimientos	Técnicas	Instrumentos
Analizar los fundamentos y estructura sobre el Manual de Procesos.	Análítico Sintético	Teórico	Revisión documental Lectura	Libros, reglamentos, manuales.

Cómo citar este artículo:

Vela, L., & Mera, W. (Julio - diciembre de 2019). Propuesta del manual de procesos para la carrera de Comercio Exterior_UPEC. *Sathiti: sembrador*, 14(2), 152-166. <https://doi.org/10.32645/13906925.895>

Etapa de investigación	Métodos	Procedimientos	Técnicas	Instrumentos
Establecer el levantamiento de información para la identificación y propuesta de los procesos a desarrollar en la carrera	Analítico Sintético Revisión de manuales y trabajos previos	Teórico Recolección de información Trabajo de campo	Revisión documental Observación Benchmarking	Libros Trabajos internet, Fichas de: procesos caracterización e indicadores Modelador All Fusion (BPwin)

3. Resultados y discusión

En este documento se explica cómo diseñar un manual de procesos, que contiene en forma ordenada y sistemática, las fases realizadas y los procedimientos que se aplicaron de manera que permitieron la formulación del manual que se puso en consideración de la Dirección de Carrera de Comercio Exterior de la UPEC para su implementación.

Se muestra de manera general parte del contenido de todas las fases que contiene el documento completo del Manual de Procesos diseñado, basado en lo siguiente:

Fases para el diseño del Manual de Procesos

Para realizar un manual de procesos se sugiere la aplicación de los siguientes pasos o fases, en el desarrollo de los procesos, a continuación, se muestra el esquema aplicado en la investigación en el Figura No. 1:



Figura 1: Fases para la elaboración del Manual de Procesos

Objetivos

Objetivo General

- Elaborar un manual de procesos para la carrera de Comercio Exterior de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Objetivos Específicos

- Levantar información acerca de las comisiones para enfocarla como procesos al interior de la carrera de comercio exterior.
- Elaborar la estructura del mapeo de procesos existentes.
- Elaborar la modelación de procesos definidos en el mapeo
- Establecer la diagramación de flujo para cada uno de los procesos identificados.
- Establecer las actividades y caracterización y de cada proceso.
- Establecer los indicadores y herramientas de control para cada proceso

Políticas de Calidad

El Manual de Procesos se desarrolla con el objetivo de mejorar la organización dentro de la Carrera de Comercio Exterior, buscando dar cumplimiento a su misión y visión planteadas, en base a las siguientes políticas y directrices:

- Integridad personal como expresión de disciplina, orden, respeto, honestidad y entusiasmo.
- Creatividad e innovación como parte de nuestro reto para el mejoramiento de los procesos.
- Potenciar el desarrollo personal y profesional de las personas que conforman la Carrera de Comercio Exterior, como principal motor de excelencia.
- Compromiso con la institución y con la aplicación de los procesos propuestos en la carrera.
- Fortalecer la gestión de los sistemas de información académico y administrativo de manera que ofrezcan información confiable y oportuna.

Tabla 2
Inventario de Procesos

Inventario de Procesos

JERARQUÍA	PROCESO	SUBPROCESO
GOBERNANTES O ESTRATÉGICOS	DIRECCIÓN DE LA CARRERA	Asistencia Docentes Permiso Docentes Planificación Académica Curricular
	COMISIÓN DE PLANIFICACIÓN	Plan Operativo Anual Planificación Estratégica

Cómo citar este artículo:

Vela, L., & Mera, W. (Julio - diciembre de 2019). Propuesta del manual de procesos para la carrera de Comercio Exterior_UPEC. *Sathiti: sembrador*, 14(2), 152-166. <https://doi.org/10.32645/13906925.895>

CLAVES O INSTITUCIONALES	ASISTENTE ADMINISTRATIVA	Matriculación Control de asistencia Asistencia al Director de Escuela. Gestión de Documentos
	INVESTIGACIÓN Y PUBLICACIONES	
	PRACTICAS PRE - PROFESIONALES	
	MOVILIDAD ACADÉMICA	Movilidad Académica Local, Regional y Nacional. Movilidad Académica Internacional.
	TITULACIÓN	Proyecto de Investigación Examen Complexivo Teórico Examen Complexivo Practico
	VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	
	COMISIÓN DE AUTOEVALUACIÓN	Proceso de Evaluación de la Carrera
SOPORTE O APOYO	SEGUIMIENTO A GRADUADOS	Base de Datos Capacitación
	EMPRENDIMIENTO	
	COMISIÓN DE COMUNICACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA CARRERA	
	COMISIÓN DE ASUNTOS SOCIALES Y DEPORTIVOS	

Cómo citar este artículo:

Vela, L., & Mera, W. (Julio - diciembre de 2019). Propuesta del manual de procesos para la carrera de Comercio Exterior_UPEC. *Sathiri: sembrador*, 14(2), 152-166. <https://doi.org/10.32645/13906925.895>

MAPA DE PROCESOS

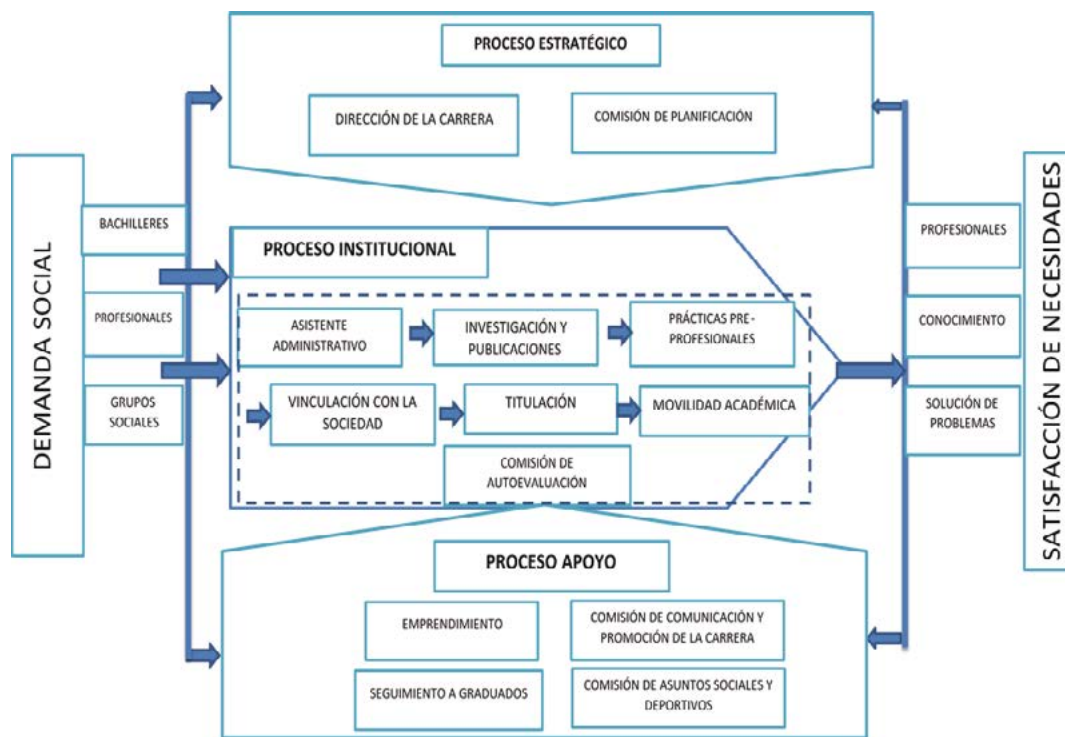


Figura 2: Mapa de procesos propuesto

Desarrollo del Proceso: A continuación, se muestra las fases desarrolladas de un proceso establecido, como ejemplificación, aclarando que los demás procesos están el documento completo de la propuesta del Manual de Procesos que se entregó a Dirección de la Carrera.

Modelación All- Fusión - Proceso Comisión de Planificación

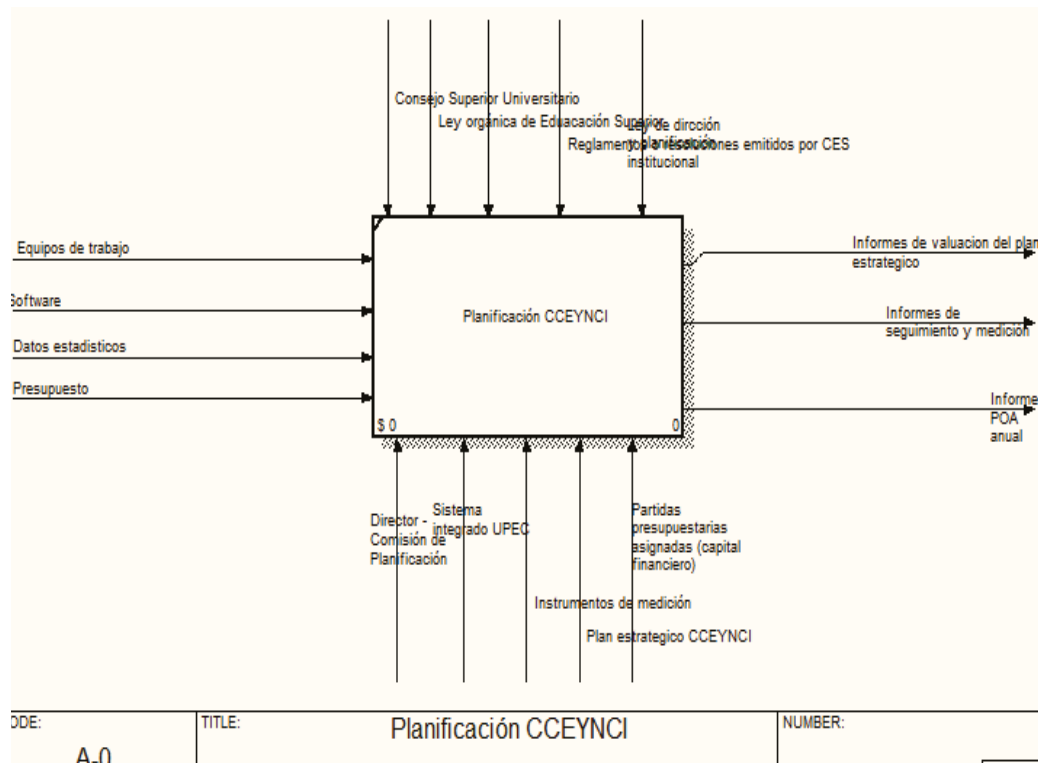


Figura 3: Modelación All-Fusión-Proceso de Planificación

Cómo citar este artículo:

Vela, L., & Mera, W. (Julio - diciembre de 2019). Propuesta del manual de procesos para la carrera de Comercio Exterior_UPEC. *Sathiti: sembrador*, 14(2), 152-166. <https://doi.org/10.32645/13906925.895>

Sub-Proceso de Elaboración de Plan Operativo Anual

Resolución N° 008.01-CSUP-2012 DEL INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL DE LAS UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS

Art.1.- De la Planificación. - La Universidad Politécnica Estatal del Carchi considerara a la planificación como un proceso creativo, continuo, sistemático de evaluación a la universidad, mediante un análisis externo e interno que permite definir objetivos a largo plazo, identificar metas realizables, desarrollar estrategias y asignar recursos para alcanzar el ideal.

Art.3.- Del Plan Operativo Anual. - es una herramienta de planificación, que sirva para dar un ordenamiento lógico de las acciones que se proponen realizar las dependencias, tanto académicas como administrativas de la institución. El desarrollo de esta herramienta permite optimizar el uso de los recursos disponibles y el cumplimiento de objetivos y metas trazadas.

Tabla 3
Matriz de Actividades

Matriz de Actividades

PROCESOS	SUBPROCESOS	ACTIVIDADES
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR	ELABORAR PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)	Se solicita el formato POA Recepción de solicitud Asignación de actividades para la comisión Reunión con la comisión para socializar la elaboración del POA Elaborar POA Asignación de actividades Solicitar formato de planificación institucional Subir información al formato Entregar el formato a dirección Receta aprobación del POA Asignación de comisiones docentes-estudiantes Establecer cumplimiento de indicadores Subir información de evidencia de indicadores Hacer seguimiento mensual Elaborar informe mensual de seguimiento Elaborar informe mensual de medición Elaborar informe anual de cumplimiento POA

Diagrama de Flujo

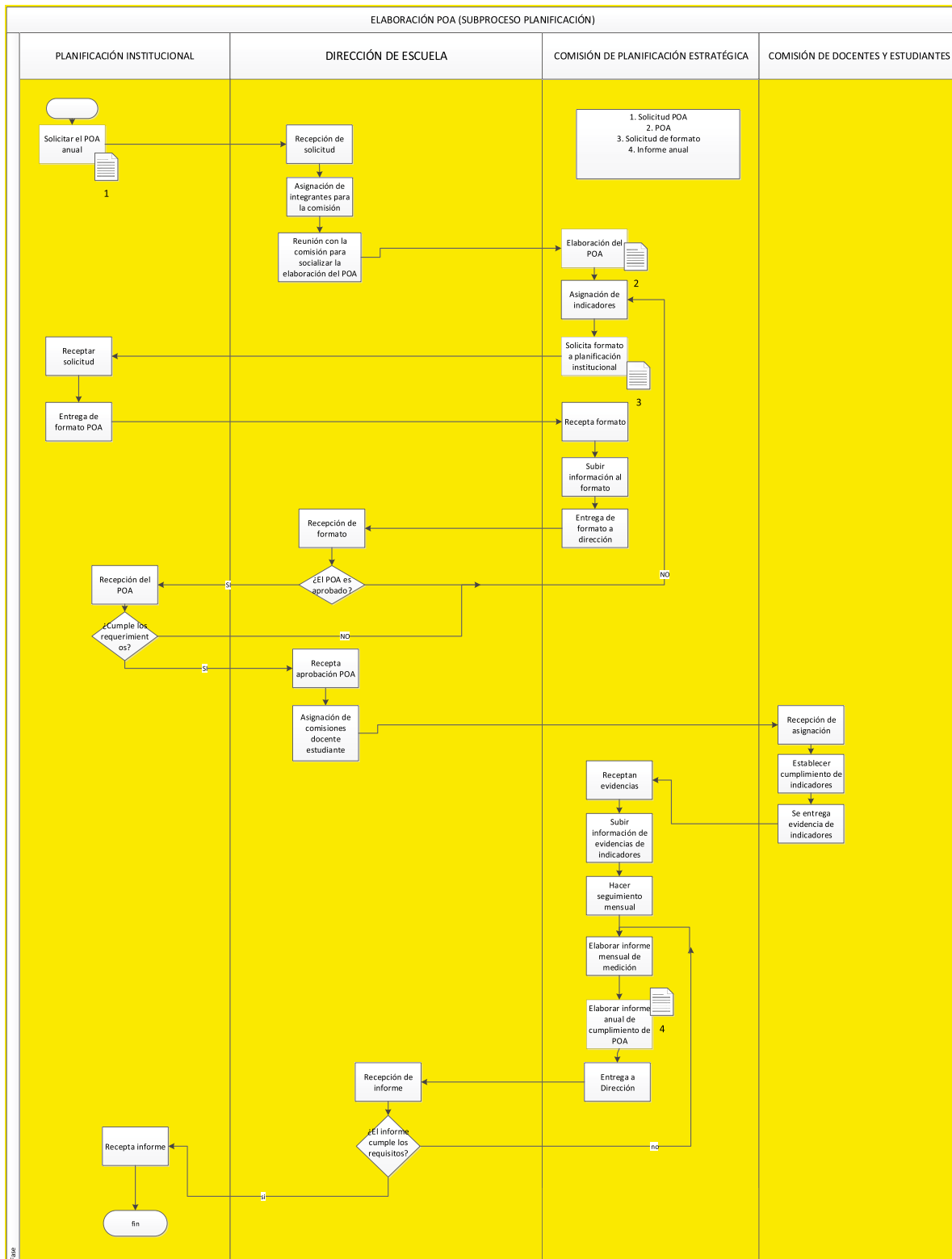


Figura 4: Diagrama de Flujo

Cómo citar este artículo:

Vela, L., & Mera, W. (Julio - diciembre de 2019). Propuesta del manual de procesos para la carrera de Comercio Exterior_UPEC. *Sathiti: sembrador*, 14(2), 152-166. <https://doi.org/10.32645/13906925.895>

Tabla 4
Ficha de caracterización del proceso

Ficha: Caracterización del Proceso

NOMBRE	Plan Operativo Anual	
PROPIETARIO	Comisión de Planificación de la Carrera	
MISIÓN	Determinar el cumplimiento del POA en la Carrera de Comercio Exterior	
ALCANCE		
Empieza: Inicia con la entrega de formatos POA por la Comisión de Planificación Institucional		
Incluye: asignación de integrantes de la comisión, reuniones para solicitud de POA, elaboración POA, asignación de indicadores, entrega de formato POA, aprobación de POA, asignación de actividades a las comisiones docentes y estudiantes, redacción de evidencias, subir la información de evidencias al sistema, elaborar informe.		
Termina: Con el informe final del cumplimiento		
ENTRADAS Y RESULTADOS DEL PROCESO		
Entradas	Proveedores	
Solicitud formato POA	Planificación institucional	
Formato POA	Escuela de comercio exterior	
Salida	Clientes	
Documento de seguimiento	Comisiones, docentes	
POA	Estudiantes	
Informes mensuales de medición	Carrera de Comercio Exterior	
REQUISITOS / EXPECTATIVAS DEL CLIENTE		
CLIENTE	REQUISITOS DEL CLIENTE, LEGALES Y REGLAMENTARIOS	
Comisiones	Solicitan el plan estratégico de la carrera y envían formato del plan estratégico	
Docentes	Realización plan estratégico de la carrera, redacción de evidencias, subir la información de evidencias al sistema, elaborar informe.	
Estudiantes	Colaboración plan estratégico de la carrera	
PERSONAL INVOLUCRADO EN EL PROCESO		
Puesto	Implicación	
Director de planificación institucional	Solicitan el plan operativo anual POA de la carrera y envían formato POA	
Director de comercio	Asignación de integrantes para las comisiones	
Dirección de comisión	Elaborar el plan operativo anual Asignación de indicadores	
Docentes	Establecer cumplimiento de indicadores	

Cómo citar este artículo:

Vela, L., & Mera, W. (Julio - diciembre de 2019). Propuesta del manual de procesos para la carrera de Comercio Exterior_UPEC. *Sathiti: sembrador*, 14(2), 152-166. <https://doi.org/10.32645/13906925.895>

INSPECCIONES(tiempo): Inspección anual del plan operativo institucional	REGISTROS (Medición): Solicitud POA, indicadores, cronograma, plan operativo anual	
INDICADORES / METAS / RESPONSABLES		
Indicador	Meta.	Responsable
Número de indicadores para el POA	Cumplir el 100% de los indicadores	COMISIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL
Tiempo de implementación del plan	Ejecutar el plan al menos en el primer mes de su elaboración	COMISIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL
Costo promedio de instalación	Eficacia y eficiencia en la utilización de los recursos 100%	COMISIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL
Cumplimiento del cronograma	Al menos cumplir el 90% de las actividades por semestre	COMISIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Tabla 5
Ficha Indicadores de Gestión

Fichas: Indicadores de Gestión

Denominación	NÚMERO DE INDICADORES POA
Tipo	EFICIENCIA
Descripción	Asignar los indicadores necesarios para el POA según la normativa
Unidad de medida	Numero
Responsable	Comisión de planificación
Fuente de información	Diagrama de Pareto
Cálculo de la valoración	Indicadores POA
Periodicidad del cálculo	Mensual
Valoración del indicador	
< 80% del número de indicadores planificados	Ineficiente
= 90% de indicadores planificados	Eficiente
> 100% de indicadores planificados	Muy eficiente
Denominación	TIEMPO PARA LA IMPLEMENTACION POA
Tipo	EFICACIA
Descripción	Mostrarlos tiempos de demora para implementar el Plan Estratégico de la Escuela de Comercio.
Unidad de medida	Tiempo
Responsable	Comisión de Planificación
Fuente de información	Diagrama de Pareto
Cálculo de la valoración	Tiempo de demora de actividades menos tiempo para realizar actividades.
Periodicidad del cálculo	Mensual

Cómo citar este artículo:

Vela, L., & Mera, W. (Julio - diciembre de 2019). Propuesta del manual de procesos para la carrera de Comercio Exterior_UPEC. *Sathiti: sembrador*, 14(2), 152-166. <https://doi.org/10.32645/13906925.895>


Valoración del indicador	
< 80% Del tiempo utilizado para la elaboración del POA	Ineficaz
= 90% Del tiempo utilizado para la elaboración del POA	Eficaz
> 100% Del tiempo utilizado para la elaboración del POA	Muy eficaz

Denominación	COSTO PROMEDIO DE INSTALACION DEL POA
Tipo	EFICIENCIA
Descripción	Determina los costos de para instalar el POA
Unidad de medida	Numero
Responsable	Comisión de Planificación
Fuente de información	Diagrama de Pareto
Cálculo de la valoración	Recursos utilizados/ Recursos asignados.
Periodicidad del cálculo	Mensual
Valoración del indicador	
< 80% de los recursos asignados	Ineficiente
= 90% de los recursos asignados	Eficiente
> 100% de los recursos asignados	Muy eficiente

Denominación	CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMA
Tipo	EFICIENCIA
Descripción	Cumplimiento de actividades de acuerdo a la Planificación
Unidad de medida	Numero
Responsable	Comisión de Planificación
Fuente de información	Diagrama de Pareto
Cálculo de la valoración	Actividades planificadas/ Actividades realizadas
Periodicidad del cálculo	Mensual
Valoración del indicador	
< 80% del cumplimiento de cronograma planificado	Ineficiente
= 90% del cumplimiento de cronograma planificado	Eficiente
> 100% el cumplimiento de cronograma planificado	Muy eficiente

Tabla 6
Matriz seguimiento e Indicadores

Matriz de Seguimiento y Control de Indicadores

			INDICADORES							Página: 1 de 1	
			Realizado por: Equipo Estratégico			Revisión					
Nombre del Proceso	Código	Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Unidad de medida	Frecuencia	Meta	Herramientas de Control	Responsable		
Elaborar POA	PECCE-001	Número de indicadores para el POA	Asignar los indicadores necesarios para el POA, según la normativa	Indicadores para el POA	Número	Mensual	Cumplir los indicadores	Informe de evidencias	Comisión de Planificación Estratégica		
Elaborar POA	PECCE-002	Tiempo de implementación del POA	Muestra los tiempos de demora para implantar el Plan Estratégico de la carrera de Comercio	Tiempo de demora de actividades - Tiempo para realizar actividades	Días	Mensual	Ejecutar el plan lo más rápido posible	Informe de evidencias-Cronograma de actividades	Comisión de Planificación Estratégica		
Elaborar POA	PECCE-003	Costo promedio de instalación	Determina los costos para instalar el plan operativo anual	Recursos utilizados / recursos asignados	%	Mensual	Eficacia y eficiencia en la utilización de los recursos(100%)	Detalle de lista de actividades	Comisión de Planificación Estratégica		
Elaborar POA	PECCE-004	Cumplimiento cronograma	Cumplimiento de actividades conforme a la planificación	Actividades Planificadas / Actividades Realizadas	%	Mensual	Al menos cumplirse el 90% de las actividades por semestre	Hoja de control-Informes de evidencia	Comisión de Planificación Estratégica		

Sociabilización del Manual

Para la elaboración y posterior sociabilización del presente Manual de Procesos, se realizaron varias reuniones y talleres de trabajo con los responsables de cada comisión interna de la carrera, a fin de informarles la importancia de elaborar este documento y su involucramiento durante el desarrollo de la presente investigación, para lograr el mejoramiento continuo de la gestión realizada en cada una de sus comisiones.

Posteriormente se conformó equipos de trabajo con los estudiantes, asignando un líder responsable por cada grupo para realizar el trabajo de campo, el mismo que consistió en aplicar una observación directa y el levantamiento de la información respectiva por cada comisión, lo que permitió al final obtener todas las actividades relevantes y que sirvieron de insumo para el diseño de la propuesta del manual de procesos para la carrera de Comercio Exterior, cuyos resultados fueron comunicados a los involucrados y participantes de cada uno de los procesos que se lograron identificar en el transcurso de la investigación, lo que permitió aclarar a cada uno de los responsables el papel y rol que juegan en el desenvolvimiento y objetivos que se persigue para un mejoramiento y aseguramiento de la calidad en cada uno de los procesos establecidos.

Finalmente, se estable una comparación en base a la investigación realizada por (Vivanco, 2017) en la cual menciona que en “La actualidad las organizaciones a nivel mundial se mueven mediante procesos y nace la necesidad de controlar cada proceso para que este se desarrolle de una

Cómo citar este artículo:

Vela, L., & Mera, W. (Julio - diciembre de 2019). Propuesta del manual de procesos para la carrera de Comercio Exterior_UPEC. *Sathiti: sembrador*, 14(2), 152-166. <https://doi.org/10.32645/13906925.895>

manera eficiente por lo que es importante el control interno aplicado a manuales de procedimientos”. Esto mantiene estrecha relación en cuanto al manual de la carrera propuesto, coincidiendo con lo mencionado por el autor al decir que “Los manuales de procedimiento son la mejor herramienta, idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de una organización en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente”.

Cabe mencionar que el presente manual concuerda con lo referido anteriormente y hace énfasis a dicho control de actividades que se deben hacer en el ámbito académico y administrativos que se realizan en la carrera objeto del estudio, para su posterior implantación y mejoramiento continuo.

4. Conclusiones

- Para la elaboración del manual de calidad en el que se detallan los procesos de la carrera de Comercio Exterior fue indispensable la información secundaria, la misma que se obtuvo a través de observaciones y consultas personalizadas a los coordinadores o implicados de cada una de las comisiones. Esta información constituyó el punto de partida para la estructura de cada uno de los procesos.
- En el punto de elaboración del mapa de procesos tanto estratégico, claves y de apoyo, se observó la importancia de implementar procesos que aún no se han tomado en cuenta pero que han venido funcionando en la carrera y que son parte para el mejoramiento continuo.
- El trabajo realizado servirá de insumo relevante para la carrera de Comercio Exterior, tomando en cuenta la norma ISO 9001:2008, en la cual se establece una estandarización en el manejo y control de los procesos para llegar a consolidar en poco tiempo un sistema de gestión de calidad a nivel de toda la institución.
- Con la investigación realizada se pudo establecer y diseñar el manual de procesos como una herramienta necesaria para la aplicación de las actividades y así lograr el aseguramiento de la calidad en los servicios que presta la carrera; así como también permite la identificación de los elementos básicos y los procedimientos que se deben desarrollar para brindar un servicio de calidad a través del cumplimiento y control de los indicadores planteados.

5. Recomendaciones

- Una vez realizado el Manual de Procedimientos para la Carrera de Comercio Exterior de la UPEC, se recomienda que las autoridades tomen al mismo como propuesta de mejora y se realice una socialización a todos los actores o involucrados de otras carreras para que conozcan y pongan en práctica lo que contiene el presente trabajo de investigación.
- Todas las organizaciones y en especial nuestra carrera deben adecuarse a la modernización de su estructura funcional para enfrentar y estar acorde con el mundo globalizado, esto quiere decir, que deben adaptar su mentalidad y acciones a los cambios que se le presentan, como los que se sintetiza en el presente manual.
- Es necesario promover un cambio de paradigma en los actores e involucrados para poner en ejecución la propuesta del Manual de Procesos, para asumir un compromiso del rol que cada individuo debe asumir para realizar un cumplimiento eficiente y eficaz de sus actividades y no exista duplicidad en las mismas.
- Se recomienda además un cambio de pensamiento o paradigma del modelo Taylorista tradicional cuyo enfoque es funcional a un enfoque o gestión por procesos, para lograr una mejora continua en los procesos de la Carrera, comprometiendo a todo el personal o involucrados a ser más efectivos en su actuar.

Cómo citar este artículo:

Vela, L., & Mera, W. (Julio - diciembre de 2019). Propuesta del manual de procesos para la carrera de Comercio Exterior_UPEC. *Sathiti: sembrador*, 14(2), 152-166. <https://doi.org/10.32645/13906925.895>

6. Referencias bibliográficas:

- Agudelo, L. (2012). *Evolución de la Gestión por Procesos*. Colombia: Legis S.A.
- Arturo, K. (2014). *La cadena de valor de Porter*. Recuperado de: <http://www.crecenegocios.com/la-cadena-de-valor-de-porter>
- Bravo, J. (2011). *Gestión de procesos (Alineados con la estrategia)*. (4a ed.). Editorial Evolución S.A.
- Cuatrecasas, L. (2017). *Ingeniería de Procesos y de Planta*. España: Profit Editorial
- Evans, J. y Lindsay W. (2014). *Administración y Control de la Calidad*. Novena edición. México: Cengage Learning.
- ISO 9001-2015 *¿Qué diferencia hay entre proceso y procedimiento?* Recuperado de: <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/01/iso-9001-2015-diferencia-proceso-procedimiento/>
- ISO 9001-2015, *Sistemas de Gestión de calidad- Fundamentos y vocabulario*
- OMS. (2015). *Manual para la elaboración de directrices*. Recuperado de http://www.who.int/publications/guidelines/WHO_hb_for_guideline_development_2ed_Spanish.pdf.
- Palma, J. (2010). *Manual de Procedimiento*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>
- Pardo, J. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. España: AENOR Ediciones
- Pérez, J. (2016). *Gestión por procesos*. Quinta edición. Madrid: Alfaomega
- Rey, D. (2017). *Todo sobre la Gestión por Procesos*. Revisado el 01 de agosto del 2017. Encontrado en: <http://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i>.
- Vivanco Vergara, María Eugenia. (2017). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización*. Revista Universidad y Sociedad, 9(3), 247-252. Recuperado en 13 de noviembre de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038&lng=es&tlng=es.