



# UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO CAMPUS CELAYA-SALVATIERRA

Diseño de un manual de procedimientos del proceso de titulación de cuatro modalidades para la DCSA de la Universidad de Guanajuato Campus Celaya-Salvatierra.

## TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

**ANA KAREN MARTINEZ MARTINEZ**

Director:

**Dr. Rafael Espinosa Mosqueda**

Co- Director:

**Lic. Norma Angélica Duarte Medina**

CELAYA, GTO

AGOSTO 2019

## **Dedicatorias**

La presente tesis la dedico principalmente a Dios, por darme la fuerza para continuar en este proceso para obtener uno de los anhelos más deseados.

### **A mi madre**

Por inspirarme e impulsarme a siempre salir adelante, por darme la vida, por estar en los momentos más importantes y especiales para mí así como en los malos, por prepararme todos aquellos desayunos, comidas y cenas, por todo su amor y sacrificio que hizo durante todos estos años.

### **A mi padre**

Por ser mi pilar fundamental, por educarme e inculcarme sus valores y costumbres y enseñarme que el mejor conocimiento que se puede tener es el que se aprende por sí mismo. Por darme un techo donde vivir por apoyarme y estar ahí en todos esos momentos tan especiales en mi vida y simplemente por ser el mejor papá para mí.

## **Agradecimientos**

### **Rafael Espinosa Mosqueda**

Agradezco por su apoyo, por la aportación de sus ideas y conocimientos, por la ayuda para la culminación de este trabajo de tesis, por haberme motivado a titularme por esta modalidad, por llevar a cabo este trabajo aun cuando se comenzó como un proyecto de servicio y por el tiempo que me dedicó todo este tiempo para revisar mi trabajo.

### **A Norma Angélica Duarte Medina**

Por su dedicación y apoyo que me brindó durante el desarrollo de esta investigación, por escuchar mis sugerencias e ideas por la dirección que ha facilitado a las mismas, por su ayuda para que esto fuera menos complicado, por su tiempo que dedico en revisar mi redacción y por brindarme sus conocimientos.

### **A mi novio**

Agradezco a mi novio por comprenderme e impulsarme a seguir adelante, por brindarme su apoyo incondicional, por su ayuda y aportes no sólo para el desarrollo de mi tesis, sino también para mi vida; por ser mi motivación, por estar presente en los momentos especiales en mi vida, por aceptarme tal cual soy, y por ayudarme a ser mejor persona cada día.

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	3
Capítulo I. El problema.....	5
1. Descripción del problema.....	5
2. Objetivo general.....	6
2.1. Objetivos específicos.....	6
3.- Justificación.....	6
4.- Alcance .....	7
5.- Limitación .....	7
6.- Metodología.....	7
Capítulo II. Marco Teórico.....	10
2.1 ¿Qué es un manual? .....	10
2.1.1 Ventajas y desventajas de los manuales .....	11
2.1.2 Objetivo de los manuales.....	12
2.1.3 Clasificación de los manuales.....	13
2.2 ¿Qué es un manual de procedimientos?.....	14
2.2.1 Objetivo de un manual de procedimientos .....	14
2.2.2 Importancia de manual de procedimientos.....	15
2.2.3 Tipos de manuales de procedimientos.....	15
2.3 Cómo elaborar una manual de procedimientos .....	16
2.3.1 Beneficios de un manual de procedimientos .....	17
2.4 Definición de la norma ANSI.....	19
2.5 Definición de Diagramas de Flujo .....	20
2.5.1 Beneficios del Diagrama de Flujo.....	21

2.5.2	Objetivo de los Diagramas de Flujo.....	21
2.5.3	Tipos de diagramas de flujo .....	22
2.5.4	Símbolos utilizados en los diagramas de flujo.....	26
2.5.5	Indicadores de Proceso.....	27
Capítulo III. Fundamentación de las Modalidades de Titulación .....		30
3.1	Estatuto académico .....	30
3.1.1	Modalidad de trabajo de tesis.....	30
3.1.2	Trabajo de investigación.....	32
3.1.3	Trabajo de ejercicio profesional.....	33
3.1.4	Proyecto emprendedor .....	34
Capítulo IV. Caso Práctico .....		37
4.1	Estudio de caso .....	37
4.2	Naturaleza del caso.....	48
Anexos .....		70
Conclusiones .....		95
Bibliografía .....		96

## INTRODUCCIÓN

Para cualquier organización, institución o compañía la atención a las personas ya sean clientes, estudiantes, trabajadores etc., es de gran importancia ya que a través de la excelencia en este proceso, se consigue una percepción de calidad general que beneficia a cualquiera de éstas.

La Universidad de Guanajuato Campus Celaya-Salvatierra en la División de Ciencias Sociales y Administrativas se evidencia un escenario de desorganización en cuanto a los procesos de modalidades de titulación, existen problemas de confusión al realizar las actividades entre los diferentes departamentos que se relacionan para trámites de titulación, además de que algunas actividades deben ser estandarizadas para que a los estudiantes les sea de mayor facilidad y en menor tiempo concluir con su titulación.

Esta investigación se desarrolló mediante cuatro capítulos, de los cuales el capítulo I se basa en la presentación del problema, el alcance, la delimitación del estudio, muestra además porque es importante la investigación, y quienes se beneficiarán de la misma. El capítulo II presenta el marco teórico, definiciones conceptuales de términos que han sido empleados en el trabajo de investigación. Tales como que es un manual, tipos de manuales, ventajas y desventajas, diagramas de flujo y símbolos a utilizar en éstos mismos.

El capítulo III, fundamenta las cuatro modalidades de titulación, las cuales son; trabajo de tesis, trabajo de investigación, trabajo de ejercicio profesional y trabajo de proyecto emprendedor. Y finalmente el capítulo IV en el cual se presenta la propuesta del manual de procedimientos de los procesos de las cuatro modalidades de titulación ya antes mencionadas como alternativa a la solución de la problemática expuesta, incluye la descripción de actividades y sus respectivos diagramas de flujos.

# Capítulo I

## El Problema



## Capítulo I. El problema

### 1. Descripción del problema

En base al artículo de *Lilian Hernandez* y de acuerdo con la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), las universidades públicas estatales cuentan con una eficiencia terminal de estudiantes del 52%, es decir, que en promedio por cada cien alumnos que ingresaron en una misma generación, la mitad no obtuvo el título. (Hernández, 2015).

Para atender esto, la Universidad de Guanajuato, ha realizado diferentes estrategias para elevar la eficiencia terminal, implementando diversas formas de titulación, las cuales son; trabajo de tesis, trabajo de investigación, trabajo de ejercicio profesional, proyecto emprendedor, examen general de egreso de Licenciatura, excelencia académica, estudios de posgrado, diplomado, promedio sobre saliente, curso de actualización, informe de estancia práctica y publicación en revista o capítulo de libro a nivel nacional.

No obstante de que la Universidad de Guanajuato con varias opciones de titulación, los alumnos no tienen conocimiento de su existencia. Por ello la importancia de tener cada una de las modalidades en un manual para que a la razón social que son los alumnos les sea más fácil poder llevar a cabo el procedimiento de la titulación.

## 2. Objetivo general

Elaborar un manual de las modalidades de titulación de trabajo de tesis, trabajo de investigación, trabajo de ejercicio profesional y proyecto emprendedor que indique los pasos para facilitar el procedimiento de titulación para la División de Ciencias Sociales y Administrativas (DSCA) campus Celaya-Salvatierra de la Universidad de Guanajuato.

### 2.1. Objetivos específicos

- Documentar el marco teórico que dé sustento al procedimiento de la importancia de los manuales enfocados a la organización.
- Fundamentar cuatro modalidades de titulación mediante el estatuto académico de la Universidad de Guanajuato, en este caso el del año 2012.
- Elaboración de un manual de la modalidad de trabajo de tesis, trabajo de investigación, trabajo de ejercicio profesional y proyecto emprendedor para la División de Ciencias Sociales y Administrativas (DSCA).
- Diseñar el diagrama de flujo del procedimiento para las cuatro modalidades de la DCSA.

## 3.- Justificación

En la presente investigación se llevará a cabo la documentación y elaboración de un manual sobre las modalidades de titulación de trabajo de tesis, trabajo de investigación, trabajo de ejercicio profesional y proyecto emprendedor, en el cual se dará a conocer los procedimientos y requisitos

necesarios que conlleven, teniendo como finalidad el beneficiar a la Universidad de Guanajuato aumentando su eficiencia terminal y a su vez ayudar a los alumnos a agilizar los trámites de titulación

Además, me permitirá aplicar los conocimientos que adquirí a lo largo de la carrera de Licenciatura en Administración.

#### 4.- Alcance

Ofrecer un manual a los alumnos de la División de Ciencias Sociales y Administrativas que facilite el procedimiento de titulación. La presente investigación analiza únicamente a las modalidades de trabajo de tesis, trabajo de investigación, trabajo de ejercicio profesional y proyecto emprendedor para la División de Ciencias Sociales y Administrativas (DSCA).

#### 5.- Limitación

El manual aplica solamente a la División de Ciencias Sociales y Administrativas (DCSA) de las modalidades de trabajo de tesis, trabajo de investigación, trabajo de ejercicio profesional y proyecto emprendedor.

#### 6.- Metodología

##### Método documental

La presente investigación se comenzó con el proyecto de servicio social profesional por parte del Dr. Rafael Espinosa Mosqueda, profesor de tiempo completo del Campus Celaya- Salvatierra, encargado del proyecto.

Ya aceptada por el Dr. Espinosa se continuó con la realización de la viabilidad del proyecto, donde se evaluó por la Secretaria Académica Dra. Ma. Guadalupe Olvera, el cual fue aprobado.

Una vez aprobado se realizó una reunión con el coordinador del proyecto, donde el Dr. Espinosa puso en contexto todo lo que posiblemente conllevaría el proyecto, ya que durante el transcurso del tiempo podrían surgir actividades para una investigación más completa. Se desarrolló un proyecto en extenso donde se especificaron las actividades a realizar durante el tiempo que se lleva a cabo el Servicio Social Profesional (SSP) con una duración de 480 Horas.

Al cubrir los requisitos anteriores, se realizó la inscripción en el sistema de la Universidad de Guanajuato. Se continuó con el diseño de cuestionarios, los cuales se aplicaron a los coordinadores administrativos de la DCSA, y a la Asistente del Director de División.

Obtenida la información recabada, se vaciaron los datos, donde se analizó y se percató de que no existe un proceso en específico del procedimiento de cada una de las modalidades de titulación, por lo cual, se determinó que es necesario un manual donde se encuentren plasmadas cada una de las modalidades y las cuales lleven un solo proceso con el fin de conocer y facilitar el procedimiento de titulación a los estudiantes del Campus así como las funciones y métodos para el desarrollo de las modalidades trabajo de tesis, trabajo de investigación, trabajo de ejercicio profesional y proyecto emprendedor.

Dicho lo anterior se continuó con el diseño de diagramas de flujo de las cuatro modalidades ya mencionadas, donde se desglosaron detalladamente. Al terminar el Servicio Social Profesional el Dr. Espinosa me propuso llevar este proyecto a una investigación más completa y que a su vez me viera beneficiada obteniendo el título universitario por medio de éste, por lo cual decidí seguir completándolo a fin de concluirlo y hacer de esta investigación una tesina.

# Capítulo II

Marco Teórico



## Capítulo II. Marco Teórico

### 2.1 ¿Qué es un manual?

Hoy en día las estrategias son fundamentales para el desarrollo de un organismo social ya que por medio de ellas se constituye la documentación de sus sistemas y en ese orden se hace más clara la necesidad de contar con un programa de revisión constante sobre los métodos y procedimientos en la ejecución operativa, permitiendo descubrir, estimar y corregir desviaciones de los planes.

Analizando diferentes conceptos de que es un manual? escritos por diferentes autores, *Guillermo Gómez Ceja* escritor del libro *“Planeación y organización de empresas”*, integró dos definiciones para determinar una más completa, la cual dice que *“un manual es un conjunto de documentos que partiendo de los objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlo, señala la secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducida a un procedimientos determinado, indicando quien los realizara, que actividades han de desempeñarse y la justificación de todas y cada una de ellas, en forma tal, que constituyen una guía para el personal que ha de realizarlas”* (Gomez Ceja, 1994).

Además cabe mencionar que un manual de organización es un elemento básico de referencia y de gran ayuda para cualquier organización ya que obtiene el control deseado de los esfuerzos del personal, permitiendo dar a conocer de una forma más clara los objetivos, las políticas y funciones así como los métodos para el desarrollo propio de las funciones de toda empresa.

### 2.1.1 Ventajas y desventajas de los manuales

Como se plasmó anteriormente todos los manuales son importantes dentro de cada organización, ya que les permite dar a conocer sus planes y metas más claras y concisas a todo el personal.

Atendiendo al libro de *“Planeación y organización de empresas”* de Gómez Ceja, 1994, se pudo percatar que menciona una serie de ventajas y desventajas sobre estos procedimientos, las cuales son;

Ventajas:

- Prolonga un sólido plan de organización.
- Ayuda a que los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios puestos.
- Soluciona más rápido los conflictos de una organización.
- Ayuda como una guía más práctica para la presentación, clasificación y compensación del personal clave.
- Especifica la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
- Sitúa en claro el grado de autoridad de cada uno de los niveles.
- La información de los puestos sirven como base para la evaluación de puestos y como método de comprobación del progreso de cada quien.
- Ayuda como guía en el adiestramiento de novatos.

Desventajas:

- La mayoría de las organizaciones consideran que son demasiado pequeñas como para necesitar un manual en el que describa asuntos que son conocidos por todo su personal.
- Otras organizaciones consideran que es costoso y difícil de elaborarlo y conservarlo al día.
- Existe temor de que éste puede conducir a una dura reglamentación. (Gomez Ceja, 1994)

### 2.1.2 Objetivo de los manuales

Un manual de organización puede verse como un medio de comunicación ya que estos tienen como propósito señalar en forma sistemática la información administrativa.

En el libro *“como elaborar y usar los manuales administrativos”* del autor *Rodríguez Valencia*, desglosa 5 objetivos diferentes con los que cumplen los manuales;

- Adiestrar al personal, acerca de aspectos como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
- Especificar las relaciones y funciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades y detectar omisiones.
- Ayudar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal.
- Ayudar como método de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones de operación.
- Ofrecer información básica para la planeación e implantación de reformas administrativas. (Rodríguez Valencia, 1992)

### 2.1.3 Clasificación de los manuales

De acuerdo al autor *Gómez Ceja* en su libro de *“planeación y organización de empresas”*, divide los manuales en tres categorías diferentes;

*Por su alcance*

1. *Generales o de aplicación universal.*
2. *Departamentales o de aplicación específica.*
3. *De puestos o de aplicación individual.*

*Por su contenido*

1. *De la historia de la empresa.*
2. *De organización.*
3. *De políticas.*
4. *De procedimientos.*
5. *De contenido múltiple (manual de técnicas)*

*Por su función específica o área de actividad.*

1. *De personal.*
2. *De ventas.*
3. *De producción o ingeniería.*
4. *De finanzas.*
5. *Generales, que se ocupen de dos o más funciones específicas.*
6. *Otras funciones. (Gomez Ceja, 1994)*

## 2.2 ¿Qué es un manual de procedimientos?

Atendiendo nuevamente al libro de (Rodríguez Valencia, 1992), el cual describe los manuales de procedimientos como *“aquellos instrumentos de información en los que se consignan, en forma metódica, los pasos y operaciones de que deben seguirse para la realización de las funciones de una unidad administrativa”*.

Cabe mencionar que dentro de estos manuales se describen los puestos o unidades administrativas que intervienen en los procedimientos y se especifica su responsabilidad y participación así como una descripción explicativa en la cual señala los pasos a seguir para la ejecución de un trabajo con diagramas de flujo a base de símbolos para aclarar los pasos. A este tipo de manuales también se les puede conocer como: manual de operación, de rutinas de trabajo, de trámite o de métodos de trabajo.

### 2.2.1 Objetivo de un manual de procedimientos

Anteriormente se dieron a conocer los objetivos generales de todos los manuales, sin embargo no significa que sean los mismos para cada uno ya que tienden a variar según las necesidades. Los objetivos de los manuales ayudan a completar la función del mismo. Los manuales se consideran como instrumentos básicos para coordinar y controlar funciones administrativas, que facilitan la relación entre las unidades administrativas de la organización.

Los objetivos del manual de procedimientos son;

- a) Mostrar una visión general de cómo opera la organización.
- b) Especificar el procedimiento de los pasos de que se compone cada uno de los procedimientos.

- c) Determinar la responsabilidad del personal en cada área de trabajo.
- d) Detallar gráficamente los flujos de las operaciones.
- e) Ayudar como técnica de orientación para el personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación.
- f) Ayudar al mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales. (Rodríguez Valencia, 1992).

### 2.2.2 Importancia de manual de procedimientos

De acuerdo al autor *Eduardo Valencia* en su libro “*Como elaborar y usar los manuales administrativos*” menciona a los manuales como medios valiosos para la comunicación que permite registrar y tramitar la información, respecto a la organización y operación de un organismo social.

La función de un manual de procedimientos consiste en describir la secuencia lógica y detallada de las distintas operaciones o actividades, señalando quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse. (Sociedad, 2017)

Este tipo de manuales tienen como principal finalidad la de uniformar y documentar las acciones que realizan diferentes áreas de organización y así mismo orientar a los responsables de su ejecución en el desarrollo de sus actividades. (Rodríguez Valencia , 1992)

### 2.2.3 Tipos de manuales de procedimientos

*Eduardo Valencia*, tipifica los manuales de procedimientos en cuatro tipos:

- A. Manuales de procedimientos de oficina.
- B. Manuales de procedimientos de fábrica.

Sin embargo también pueden ser clasificados de acuerdo a su ámbito de aplicación y alcances los cuales son;

C. Manuales de procedimientos generales.

D. Manual de procedimientos específicos.

*Eduardo Valencia* define al **manual de procedimientos general** como aquel que contiene información sobre procedimientos que se establecen para aplicarse en toda la organización o en más de un sector administrativo. En cambio el **manual de procedimientos específicos** es aquel que contiene información interna específicamente de operaciones internas con el fin de cumplir sistemáticamente con las funciones y objetivos. (Rodríguez Valencia, 1992)

Estos son algunos de los tipos que señala como los más conocidos, sin embargo cabe mencionar que estos también pueden referirse a muchos más como por ejemplo; un manual de procedimientos de ventas, finanzas o producción, o un manual de reclutamiento y selección de personal, o bien un manual para operar algún sistema de contabilidad.

### 2.3 Cómo elaborar una manual de procedimientos

- a) El primer paso y el más importante para la elaboración de un manual, sin importar el tipo, debe ser el objetivo, es decir, lo que se pretende satisfacer a través de la realización de este manual y verificar si a su vez mejorará o beneficiará lo que se planea.
- b) Segundo; son los beneficios que brindan estos manuales, como por ejemplo: mayor rapidez y facilidad en la ejecución de las actividades a realizar, aclaración de ciertas dudas o a su vez como un instrumento directivo.

- c) Tercero; es una de las partes más importantes ya que se refiere a lo que se pretende lograr o lo que se espera que logre el área a evaluar teniendo una vez terminado el manual. Básicamente lo que importa de este paso es que se lleven a cabo los objetivos planteados así como a la ejecución adecuada de las actividades.
- d) Cuarto; una vez ya teniendo bien definidos los objetivos, la persona encargada de la realización del manual deberá de revisar si son lógicos y tener siempre en cuenta que los manuales de procedimientos en específico siempre deberán ser asegurar obtener resultados.

*“No olvidemos que un manual de procedimientos bien elaborado se puede convertir en una técnica administrativa, ya que estos son los conductos por los cuales fluye todo un sistema administrativo”.* (Exteriores, 2004)

### 2.3.1 Beneficios de un manual de procedimientos

Como anteriormente se ha mencionado un manual de procedimientos puede ser realizado para abarcar diferentes funciones y que de las cuales con ayuda de éste permita mejorar las deficiencias que se presenten dentro de una organización.

Puntos relevantes que debe contener un manual.

- 1) *Reducción de gastos generales.*
- 2) *Control de las actividades.*
- 3) *Mejoramiento de la eficiencia de operación y reducción de costos.*
- 4) *Sistematización de actividades.*
- 5) *Información de actividades.*
- 6) *Adiestramiento.*
- 7) *Guía de trabajo a ejecutar.*

- 8) *Revisión constante y mejoramiento de las políticas y procedimientos.*
  - 9) *Auditoría administrativa de políticas, procedimientos y controles.*
- (Gomez Ceja, 1994)

Cabe mencionar que todos estos pasos son obtenidos durante las primeras dos fases de elaboración de un manual cuyas son; fase de elaboración y fase de utilización.

**La reducción de gastos generales** se lleva a cabo durante las revisiones de las funciones, registros e informes que se realizan y procesan y que mediante de ello se descubren actividades que se realizan sin necesidad y que éstas hacen que los gastos sean mayores.

El **control de actividades** se refiere a que con la revisión mencionada en el punto número uno se llegue al descubrimiento de actividades ya sea que no se hacen y que deberían de hacerse, para ejecutar un control sobre estas permitiendo que el proceso sea más eficiente y a su vez reducir el tiempo de éste.

En el **mejoramiento de la eficiencia de operación y reducción de costos** se arrojan los primeros resultados de los dos primeros puntos anteriores ya que su función es proporcionar información y antecedentes necesarios para que se lleven a cabo en el manual de procedimientos y poder ejecutar una efectiva forma de realizar las actividades necesarias y autorizadas, en menor tiempo y a menor costo.

La **sistematización de actividades** o bien también conocida como la fase de utilización de los manuales de procedimientos, *“consiste en fijar un orden y establecer condiciones de sucesión racional estrictamente definidas, a las que se someten todas las operaciones que se originan en el funcionamiento de una empresa”* (Gomez Ceja, 1994).

La **información de actividades** es muy similar a la anterior ya que una vez teniendo escritos los procedimientos de cualquier empresa o institución, se

conocen en un momento dado las actividades que llevan a cabo en la misma.

El **adiestramiento** busca desarrollar habilidades y destrezas de carácter más que nada físico de un nuevo empleado, y si la empresa cuenta con las técnicas de enseñanza individuales con un manual de procedimientos el adiestramiento tiende a ser más corto además de que reduce costos.

La **guía del trabajo a ejecutar** se refiere a que tanto el personal directivo como el operativo lleven a cabo una revisión constante del procedimiento y a la vez mejorar las políticas y procedimientos del mismo. Si esto se lleva a cabo se obtiene un mejoramiento en las operaciones.

La **auditoría administrativa de policías, procedimientos y controles** *“invariablemente es más efectiva, y se realiza con mayor facilidad y prontitud cuando se cuenta con manuales de procedimientos que guíen a quienes se encarguen de dicho trabajo”* (Gomez Ceja, 1994).

#### 2.4 Definición de la norma ANSI

De acuerdo al artículo de internet, escrito por *“Leandro Alegsa”* menciona que la norma ANSI (American National Standards Institute) que bien su significado en español es el Instituto Nacional Americano de Estándares, *“es una organización encargada de estandarizar ciertas tecnologías en EEUU”*.

ANSI fue formada el 14 de mayo del año de 1918 teniendo como nombre American Engineering Standards Committee (AESC), con el paso de los años su nombre ha sido modificado hasta el año de 1969 que recibió el nombre de ANSI y desde entonces ya no ha sido modificado. *“La organización tiene su sede en Washington, DC., y su oficina de operaciones está localizada en la ciudad de Nueva York”*.

Esta organización es de carácter privado y sin fines de lucro, que permite la estandarización de productos, servicios, sistemas, procesos y personal. Es decir, ANSI no desarrolla los estándares si no a través de ella permite que las organizaciones los desarrollen y esta sólo se encarga de supervisar.

*“Una acreditación de ANSI significa que los procedimientos usados por las organizaciones en el desarrollo de estándares cumplen con los requerimientos de apertura, equilibrio, consenso y debido proceso”.* (Alegsa, 2016)

## 2.5 Definición de Diagramas de Flujo

Los diagramas de flujo tienden a ser una herramienta eficiente para cualquier tipo de procedimiento ya que permiten que la información desarrollada sea más clara y sencilla de comprender. *“Un diagrama de flujo es una representación gráfica de un proceso”* (Aiteco). Es decir, que cada uno de los pasos del proceso se representa mediante símbolos los cuales contienen una breve descripción de la etapa de proceso y muestra la secuencia en que deben realizarse las operaciones con ayuda de flechas que indican la dirección del diagrama de flujo.

El diagrama de flujo también sirve para descubrir y eliminar ineficiencias. Para llevar a cabo su elaboración se trazan columnas que representan una función específica (departamentos, puestos, etc.), tomando en cuenta solo las áreas afectadas, ya una vez colocadas las funciones en la parte superior de cada columna, se procede al desarrollo de los pasos del procedimiento.

### 2.5.1 Beneficios del Diagrama de Flujo

- 1) Facilita la obtención de una visión transparente del proceso, mejorando su comprensión.
- 2) Permite definir los límites de un proceso.
- 3) Facilita la identificación de ineficiencias.
- 4) Estimula el pensamiento analítico en el momento de estudiar un proceso, y generar alternativas útiles.
- 5) Proporciona un método de comunicación más eficaz, al introducir un lenguaje común.
- 6) Ayuda a establecer el valor agregado de cada una de las actividades que componen el proceso.
- 7) Establece mecanismos de control y mejora de los procesos
- 8) Facilita el estudio y aplicación de acciones que redunden en la mejora de la eficiencia y eficacia.
- 9) Constituye el punto de comienzo indispensable para acciones de mejora, rediseño o reingeniería.

Los diagramas de flujo también facilitan la selección de los puntos de control sobre los que se definirán indicadores (Aiteco).

### 2.5.2 Objetivo de los Diagramas de Flujo

El método de los flujogramas es el más eficiente para llevar a cabo el análisis de procedimiento ya que las gráficas muestran de una forma más sencilla y clara el proceso existente.

Los diagramas de flujo se utilizan en la parte de análisis de un procedimiento, éstos tienen como objetivo analizar cada función y definir los puntos de contacto con otros procesos, así como detectar los subprocesos

comprendidos y al mismo tiempo las deficiencias que se encuentren puedan verse claramente dando la oportunidad al inicio de acciones de mejora (Rodríguez Valencia, 1999).

### 2.5.3 Tipos de diagramas de flujo

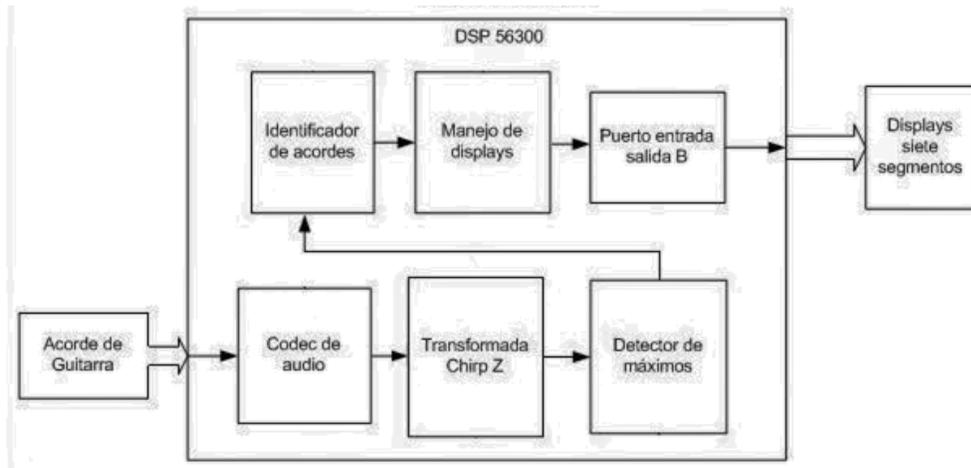
Existen diferentes tipos de diagramas de flujo, sin embargo los más utilizados son los siguientes;

- a) Diagrama de bloques
- b) Diagrama vertical
- c) Diagrama horizontal
- d) Diagrama con siluetas representativas
- e) Diagrama arquitectónico

*“El diagrama de bloques es aquel que representa con símbolos un procedimiento a base de bloques con especificaciones precisas y que representan la secuencia lógica de eventos de un procedimiento (Rodríguez Valencia, 2003)”.*

Este método consiste en trazar un diagrama con símbolos como rombos, círculos, etc., escribiendo dentro de ellos la acción a ejecutar y conectándolos por medio de flechas para su secuencia, su elaboración es de forma vertical de arriba hacia abajo, y aparecen operaciones también en sentido horizontal, como se muestra en la siguiente figura.

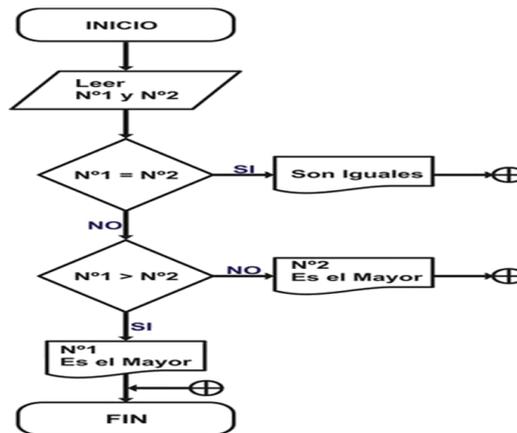
Figura 1.



Fuente: Ingeniería, C. (2014). Diagrama de Bloques. [Figura]. Recuperado de <http://tecingeneriaclassico.blogspot.com/p/un-diagrama-de-bloques-de-procesos.html>

El diagrama vertical muestra de una sola unidad, los puestos que intervienen para cada operación. En este flujograma la secuencia de las operaciones va de arriba hacia abajo y representa una secuencia ordenada de las operaciones de un proceso. La siguiente figura representa un ejemplo de este tipo de organigrama.

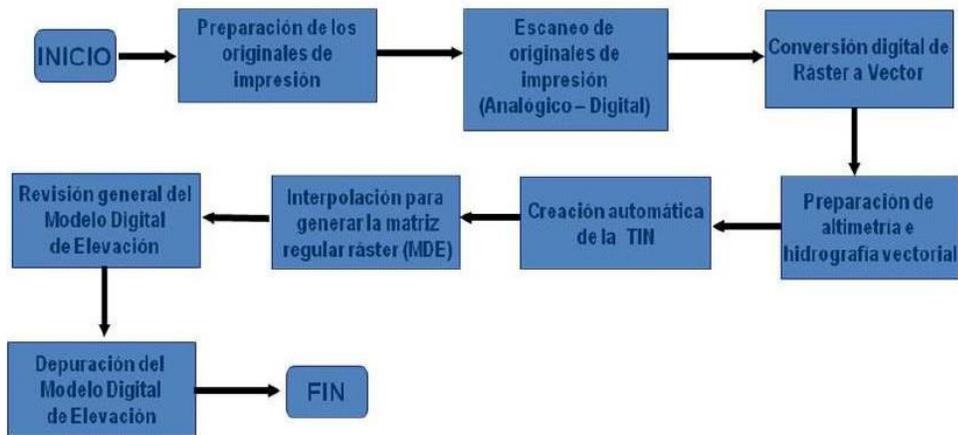
Figura 2.



Fuente: Algoritmos, J. Diagrama de formato Vertical. [Figura]. Recuperado de [https://4.bp.blogspot.com/-zlpqD\\_IH4SI/WOLxat7Dxl/AAAAAAAAABww/PazoobqFj\\_QodQ79fHDrvwNKT5O\\_vxJrgCEw/s1600/img.formato%2Bvertical.jpg](https://4.bp.blogspot.com/-zlpqD_IH4SI/WOLxat7Dxl/AAAAAAAAABww/PazoobqFj_QodQ79fHDrvwNKT5O_vxJrgCEw/s1600/img.formato%2Bvertical.jpg)

El diagrama horizontal muestra las unidades administrativas o los puntos que intervienen para cada operación. Este flujograma divide las áreas de trabajo en columnas, el flujo de las operaciones es horizontal, iniciando de la parte izquierda hacia la derecha, identificando cada uno de los documentos que fluyen en el proceso; para el trazo de su rayado es con línea continua y discontinua, apareciendo la secuencia numérica en la parte superior de cada paso agregando una descripción narrativa corta y clara.

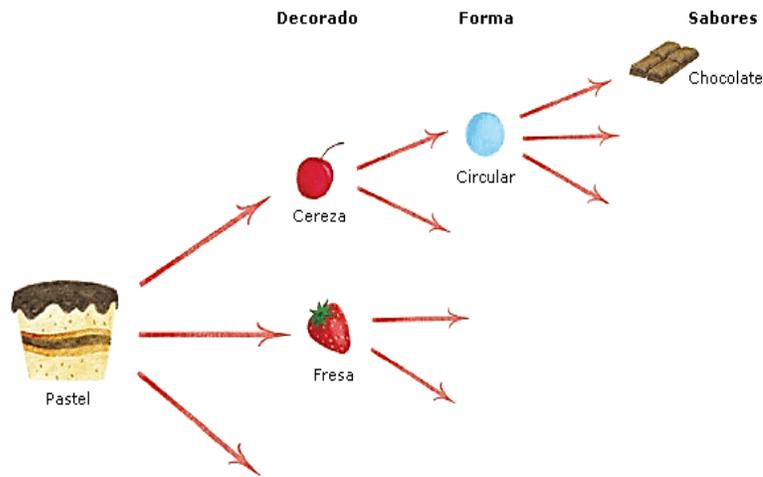
Figura 3.



Fuente: Procesos, M. Diagrama Horizontal. [Figura]. Recuperado de <https://sites.google.com/site/procesosdemanufacturaetitc/manufactura/diagramas-de-flujo-caracteristicas-y-tipos>

En cambio el diagrama con siluetas representativas muestra las unidades administrativas, operaciones. En este tipo de diagrama se muestra el proceso completo, utilizando para esto las “siluetas representativas” de esta forma resulta más ágil ya que se puede apreciar y comprender con una sola mirada, que leyendo el texto. Para aquellas personas que no conozcan estos diagramas aparecen operaciones no solo en línea, sino también horizontal, así como la participación de más de una unidad administrativa; cuya acción que el diagrama de tipo vertical no aplica.

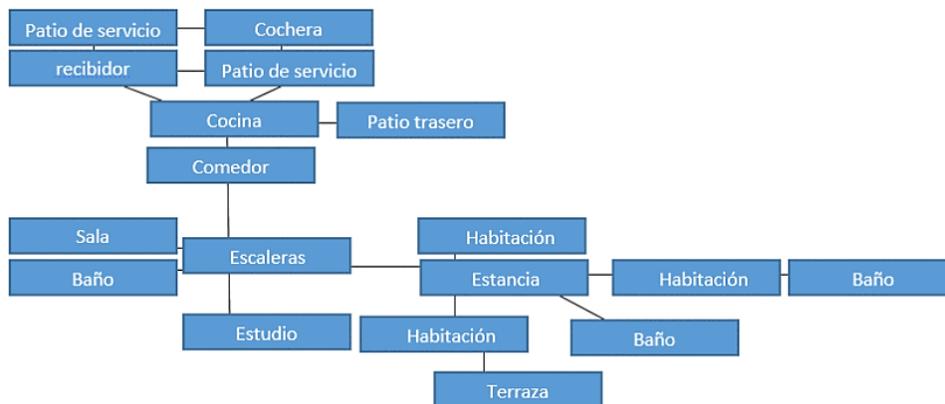
Figura 4.



Fuente: Herramientas, B. (2014). Diagrama de Siluetas representativas. [Figura]. Recuperado de <http://iupsmcontroldecalidadgrupoescarcha.blogspot.com/2014/10/diagrama-de-arbol.html>

Finalmente el diagrama arquitectónico sirve para representar, de forma objetiva, el movimiento o el flujo de personal, formas materiales, etc., a través del espacio y en las áreas físicas en que se realiza en trabajo. El propósito de este diagrama es representativo y se representa en uno o varios planos.

Figura 5.



Fuente: Cantú A. (2016). Diagrama Arquitectónico. [Figura]. Recuperado de <https://andrescantuarq.wordpress.com/diagrama-arquitectonico-particular/>

#### 2.5.4 Símbolos utilizados en los diagramas de flujo

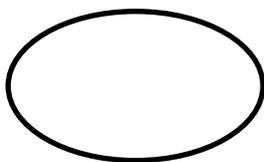
Los símbolos son expresiones que sirven para indicar operaciones, relaciones, etc., son signos que pueden llenarse de contenido fuera de la lógica.

“Símbolo: es algo utilizado o considerado como sustantivo o convencional de algún concepto, letra, cifra, signo, grafica, señal, etc., utilizado para representar algo”.

A los flujogramas se les considera como dinámicos los cuales son todos aquellos gráficos que describen procedimientos o proceso, a estos también se les conoce como fluxogramas o diagramas de flujos.

Cuando un proceso es modelado, con ayuda de una representación gráfica (diagrama de flujo de proceso), pueden apreciarse con facilidad las interrelaciones existentes entre distintas actividades.

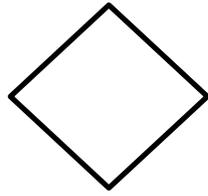
De acuerdo con las forma ANSI los símbolos utilizados para elaborar diagramas de flujo son;



**Terminal:** este Indica el inicio o terminación del flujo que puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativo o persona que recibe o proporciona información.

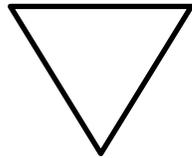


**Actividad:** describe las acciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento



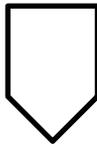
### **Decisión o alternativa**

Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.



### **Archivo**

Representa un archivo común y corriente de la oficina.



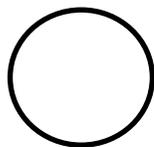
### **Conector de página**

Representa una conexión o enlace con otra hoja, en la que continua el diagrama de flujo.



### **Documento**

Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice o se genere.



### **Conector de actividad**

Representa una conexión o alcance de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.

## 2.5.5 Indicadores de Proceso

Los indicadores de proceso pueden ser determinados mediante la secuencia de actividades del diagrama de flujo, es decir, aquellos que resulten de

interés para efectuar su control y evaluación. El hecho es que no se puede gestionar un proceso sin datos.

*“Un indicador de proceso es un parámetro que permite una evaluación de la eficacia y eficiencia de los procesos. Los indicadores de proceso pueden medir la percepción del cliente sobre los resultados (indicadores de percepción)” (Aiteco).*

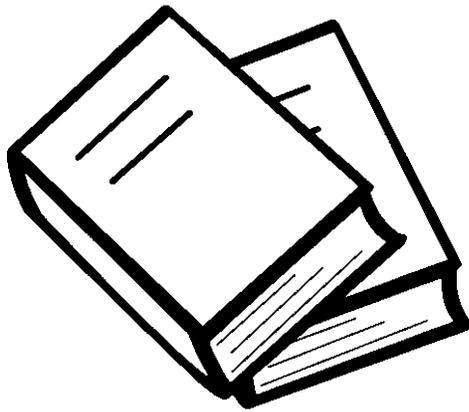
Estos indicadores también pueden referirse a indicadores de rendimiento. De los cuales con ayuda de estos se pueden detectar las desviaciones en la ejecución del proceso que puedan tener consecuencias negativas en su rendimiento.

Existen dos tipos de indicadores, los cuales son;

1. **“Tiempo de Ciclo.** *Es el intervalo temporal real transcurrido desde que se inicia una actividad, hasta que se comienza la siguiente.*
2. **Tiempo de Proceso.** *Es el tiempo neto empleado por cada actividad del proceso, en el caso de que no se diesen esperas” (Aiteco).*

# Capítulo III

Fundamentación de las modalidades de  
titulación



## Capítulo III. Fundamentación de las Modalidades de Titulación

### 3.1 Estatuto académico

La naturaleza del estatuto académico vigente del año 2018, se deriva de la <sup>1</sup>Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato, teniendo como objetivo regular las funciones esenciales de la Universidad y a la vez contar con un instrumento claro que facilite la aplicación en los diversos procesos a los que se enfrentan los estudiantes durante su desarrollo académico.

En los programas de licenciatura que se imparten en la División de Ciencias Sociales y Administrativas del Campus Celaya-Salvatierra se podrá obtener el título, a través de las modalidades que a continuación se mencionaran. (Begne, 2018)

#### 3.1.1 Modalidad de trabajo de tesis

De acuerdo al estatuto académico el trabajo de tesis es desarrollado mediante una relación escrita sobre un tema específico, de libre elección en el área disciplinaria correspondiente, desarrollado con una metodología y bajo la asesoría del director, y en su caso codirector o codirectores, designado por la Comisión de Titulación.

<sup>1</sup>Para mayor referencia consultar.

<http://www.ugto.mx/images/reglamentacion/reglamento-academico-ug-2018.pdf>

## Requisitos:

- Solicitar por escrito al director de la DCSA la autorización de la modalidad.
- Haber aprobado al menos el 70% de las asignaturas, créditos o módulos. Según sea el plan de estudios de la licenciatura que curse para la designación del director de trabajo y la aprobación del tema: y el 100% de las asignaturas, créditos o módulos, según el plan de estudios de la licenciatura respectiva, para la sustentación del examen de titulación.
- Satisfacer los requisitos de calidad que para la modalidad haya determinado la Comisión de Titulación respectiva.
- Cubrir los requisitos académico-administrativos que para la modalidad haya establecido la administración del Campus Celaya-Salvatierra.

## Requisitos de titulación

- Cumplir con el servicio social profesional.
- Acredita 517-563 puntos de TOEFL o su equivalente, o bien haber cursado y aprobado 6 niveles de inglés a partir del 1er. semestre de la carrera en la Universidad de Guanajuato.
- No adeudar materias.
- Tramitar el certificado de licenciatura (Requisitos Anexo XII).
- Sustentar y aprobar el examen recepcional de licenciatura. El Consejo Divisional o la Academia de la Escuela del Nivel Medio Superior, según corresponda, definirá las características de este tipo de examen y las calificaciones mínimas requeridas para cumplir con esta modalidad. (Administrativas, 2019)

### 3.1.2 Trabajo de investigación

El trabajo de investigación se refiere al desarrollo dentro de un proyecto en una línea o programa de investigación vigente en alguno de los departamentos de la división o en alguna institución educativa o científica de reconocida calidad a criterio de la comisión de titulación respectiva, bajo la asesoría del director, y en su caso codirector o codirectores designados por la Comisión de Titulación.

#### Requisitos:

- Solicitar por escrito al director de la DCSA la autorización de la modalidad.
- Haber aprobado al menos el 70% de las asignaturas, créditos o módulos. Según sea el plan de estudios de la licenciatura que curse para la designación del director de trabajo y la aprobación del tema: y el 100% de las asignaturas, créditos o módulos, según el plan de estudios de la licenciatura respectiva, para la sustentación del examen de titulación.
- Satisfacer los requisitos de calidad que para la modalidad haya determinado la comisión de titulación respectiva.
- Cubrir los requisitos académico-administrativos que para la modalidad haya establecido la administración del campus.

#### Requisitos de titulación

- Cumplir con el servicio social profesional.
- Acredita 517-563 puntos de TOEFL o su equivalente, o bien haber cursado y aprobado 6 niveles de inglés a partir del 1er. semestre de la carrera en la Universidad de Guanajuato.

- No adeudar materias.
- Tramitar el certificado de licenciatura (Requisitos Anexo XII).
- Sustentar y aprobar el examen recepcional de licenciatura. El Consejo Divisional o la Academia de la Escuela del Nivel Medio Superior, según corresponda, definirá las características de este tipo de examen y las calificaciones mínimas requeridas para cumplir con esta modalidad. (Administrativas, 2019)

### 3.1.3 Trabajo de ejercicio profesional

Es aquel que se integra con la presentación y el análisis metodológico de uno o varios casos de experiencia de ejercicio profesional, relacionados al programa de licenciatura cuyo título se pretende obtener, bajo la asesoría y dirección del director, y en su caso codirector o codirectores, designado por la Comisión de Titulación. Este trabajo se defenderá mediante examen ante un jurado.

#### Requisitos

- Solicitar por escrito al director de la DCSA la autorización de la modalidad.
- Haber concluido al menos el 70% de las asignaturas, créditos o módulos, según el plan de estudios de la licenciatura que curse para la designación del director de trabajo y la aprobación del tema; y el 100% de las asignaturas, créditos o módulos, según el plan de estudios de la licenciatura respectiva, para la sustentación del examen de titulación.
- Demostrar documentalmente la experiencia profesional a un área de un programa educativo, durante al menos dos años, considerando

para tal efecto pueda ser acreditada en más de una institución y de forma acumulativa.

- Satisfacer los requisitos de calidad que para modalidad haya determinado la comisión de titulación respectiva.
- Cubrir los requisitos académicos administrativos que para la modalidad haya establecido la administración del campus.

### Requisitos de titulación

- Cumplir con el servicio social profesional.
- Acredita 517-563 puntos de TOEFL o su equivalente, o bien haber cursado y aprobado 6 niveles de inglés a partir del 1er. semestre de la carrera en la Universidad de Guanajuato.
- No adeudar materias.
- Tramitar el certificado de licenciatura (Requisitos Anexo XII).
- Sustentar y aprobar el examen recepcional de licenciatura. El Consejo Divisional o la Academia de la Escuela del Nivel Medio Superior, según corresponda, definirá las características de este tipo de examen y las calificaciones mínimas requeridas para cumplir con esta modalidad. (Administrativas, 2019)

### 3.1.4 Proyecto emprendedor

Es aquel que se desarrolla con la elaboración de un documento que contiene una propuesta de emprendeduría, basado en un Plan de Negocios. Proyecto productivo o proyecto de desarrollo, realizado con rigor analítico y metodológico, en el cual se planteen todos los elementos técnicos necesarios para tal fin, bajo la asesoría del director, en su caso codirector o codirectores, designado por la Comisión de Titulación.

### Requisitos:

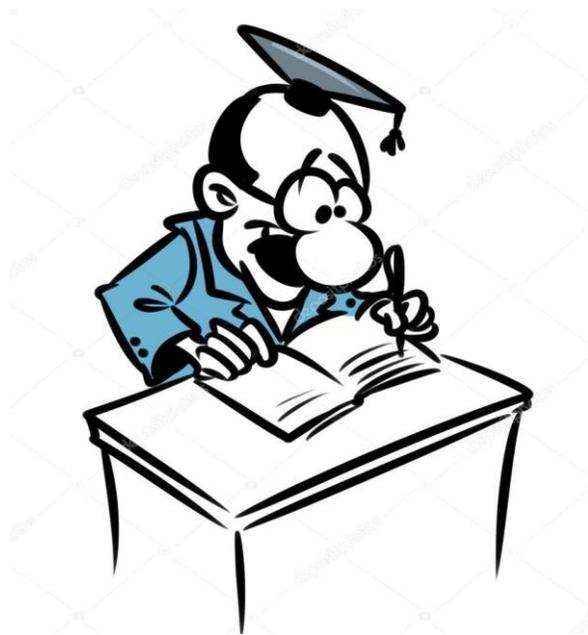
- Solicitar por escrito al director de la DCSA la autorización de la modalidad.
- Haber concluido integralmente el plan de estudios de la licenciatura de que se trate
- Satisfacer los requisitos de calidad que para la modalidad haya determinado la comisión de titulación respectiva.
- Cubrir los requisitos académicos-administrativos que haya establecido la administración del campus para la modalidad.

### Requisitos de titulación

- Cumplir con el servicio social profesional.
- Acredita 517-563 puntos de TOEFL o su equivalente, o bien haber cursado y aprobado 6 niveles de inglés a partir del 1er. semestre de la carrera en la Universidad de Guanajuato.
- No adeudar materias.
- Tramitar el certificado de licenciatura (Requisitos Anexo XII).
- Sustentar y aprobar el examen recepcional de licenciatura. El Consejo Divisional o la Academia de la Escuela del Nivel Medio Superior, según corresponda, definirá las características de este tipo de examen y las calificaciones mínimas requeridas para cumplir con esta modalidad. (Administrativas, 2019)

# Capítulo IV

## Caso Práctico



## Capítulo IV. Caso Práctico

### 4.1 Estudio de caso

*La universidad de Guanajuato fue fundada en el siglo XVIII; teniendo como primer antecedente en el Colegio de la Santísima Trinidad fundado en 1732 a iniciativa de doña Josefa Teresa de Busto y Moya, quien con ayuda de miembros prominentes de la sociedad guanajuatense, entre los que destacan Don Pedro Lascuráin de Retana, crearon el Colegio en la casa de doña Josefa y en la antigua capilla de los otomíes, donde actualmente se encuentra el Patio de Estudios de Edificio Central.*

*En el año de 1744, a petición del Ayuntamiento de la ciudad de Guanajuato, el rey Felipe V emite la Real Cédula en la cual se reconocen los esfuerzos educativos de los fundadores y en donde se consigna que los encargados del Colegio serán los religiosos de la Compañía de Jesús.*

*Las primeras cátedras impartidas en el Colegio estuvieron a cargo de los sacerdotes jesuitas que contaron con el apoyo económico de los mineros de la ciudad; así fue posible continuar con las construcciones del Colegio de la Santísima Trinidad, del cual se cuenta que cuando doña Josefa pensaba en fundarlo unas abejas fabricaron un panal en su cuarto. De esta leyenda nace el símbolo de la Colmena Legendaria. La expulsión de los jesuitas de los territorios de la Nueva España, en 1767, fue el motivo por el cual el Colegio permaneció cerrado por 18 años y reabrió con el nombre de Real Colegio de la Purísima Concepción, a cargo de los sacerdotes felipenses.*

*El Colegio reabierto recibió gran impulso del último intendente del Guanajuato, Juan Antonio de Riaño y Bárcenas, gobernante ilustrado que proveyó al Colegio de cátedras y profesores, además de introducir las materias de matemáticas, física, química y francés; sin embargo, el movimiento de la lucha por la Independencia terminará con dicho proyecto,*

*así como con la vida del intendente que muere en la batalla del 28 de septiembre de 1810 en la Alhóndiga de Granaditas.*

*Durante la guerra de Independencia, la Institución se sostiene gracias a la entrega del presbítero Don Marcelino Mangas, figura emblemática del Colegio, quien fungió como rector, maestro y encargado de funciones básicas y que junto con un grupo de estudiantes, se opuso a las pretensiones de Agustín de Iturbide de convertir las instalaciones del Colegio en Casa de Moneda.*

*Marcelino Mangas es uno de los personajes más representativos de la constante labor emprendida por los guanajuatenses por sostener una institución en bien del progreso de la juventud del estado. A su muerte, sus restos reposan en la antigua capilla del Colegio, actualmente salón del H. Consejo General Universitario.*

*Carlo Montes de Oca, primer gobernador constitucional del estado, ilustrado y fiel defensor de los principios de la Independencia, inició un ambicioso proyecto educativo para el Colegio y el estado, quien con el apoyo de don Marcelino Mangas emitió un decreto en 1827 en el que se estableció que la educación superior debía ser costeada por el Estado. Asimismo, asigna una partida para ampliar y reformar el edificio, fundar una biblioteca pública, un gabinete de física experimental, un laboratorio de química y una colección de mineralogía.*

*Para estas empresas contó con el apoyo del Ayuntamiento de la ciudad, el cual cedió su biblioteca pública al entonces llamado Colegio de la Purísima Concepción –libros que hoy se conservan en la Biblioteca Armando Olivares– y respaldó la iniciativa de solicitar al barón Alejandro von Humboldt una colección de fósiles para el gabinete de mineralogía, así como una importante colección de libros que hoy forman parte del patrimonio de la Universidad.*

*El año de 1828 es de suma importancia: se reforman los planes de estudio; por primera vez se legisla sobre la tercera enseñanza o educación superior; se ofrecen las cátedras de minería, carrera de foro (derecho), la carrera eclesiástica y la academia de pintura, escultura y arquitectura.*

*Los vaivenes políticos de la primera mitad del siglo XIX afectarán al Colegio, sin embargo, se mantiene como una institución estable que cumple con la misión principal de ofrecer educación pública. En esta época estudiaron importantes protagonistas de la historia del estado y del país como Manuel Doblado, Joaquín González Obregón, Octaviano Muñoz Ledo, Ponciano Burquiza, Juan y Ramón Valle, José Rosas Moreno y Lucio Marmolejo, entre otros.*

*Con el triunfo de la Reforma, el Colegio experimentó importantes cambios; en 1870 cambia su nombre a Colegio del Estado por iniciativa del entonces gobernador Florencio Antillón.*

*Durante este periodo destaca la presencia del médico y naturalista francés Alfredo Dugés, fundador del gabinete de Historia Natural, del Jardín Botánico y autor de una colección de acuarelas. Otro importante personaje es Vicente Fernández científico autodidacta y taxidermista, recordado por el descubrimiento de nuevos minerales como el llamado ‘Guanajuatita’, así como por la instalación del primer observatorio meteorológico del estado. Ellos legaron una destacada colección que hoy alberga el Museo de Historia Natural Alfredo Dugés de la Universidad, y la tradición del observatorio se conserva en la azotea del Edificio Central. Cabe recordar la herencia del también científico Severo Navia, quien formó y clasificó una importante colección de minerales, resguardados en el Museo de Mineralogía de la Universidad.*

*En dicho Museo se alberga una colección de minerales gestionados por el ingeniero Ponciano Aguilar, ilustre egresado y catedrático del Colegio, quien descubrió un mineral denominado “aguilarita”; su trabajo como constructor se*

*conserva en la Presa de Esperanza y el túnel del Coajín, además, fue nombrado profesor extraordinario de Ciencias Físico-Química de la UNAM y obtuvo el Premio Internacional en la Feria Universal de París en 1900 con un proyecto para el aprovechamiento de las aguas del río Lerma. Parte de su legado se puede consultar en la Archivo Histórico de la Universidad de Guanajuato.*

*La historia del Colegio fue consignada de manera exhaustiva por uno de los egresados y profesores más queridos, don Agustín Lanuza, reconocido por su trabajo de investigación histórica, su interesante obra literaria y su profesionalismo como abogado.*

*En 1945 el Colegio del Estado se transforma en Universidad de Guanajuato, instalándose el primer Consejo Universitario el 16 de mayo de ese año. Esta importante evolución se debe, en mucho, al indiscutible liderazgo de don Armando Olivares Carrillo, quien sostuvo la idea de lograr una Universidad con mayor acción social y humana, proyecto consolidado en el Servicio Social Universitario que distingue a la Institución. Entre muchos de sus logros, destacamos el inicio de las labores editoriales, para lo cual instaló la imprenta universitaria (aún en funciones); protagonista de una nueva tradición cultural y artística que distinguirá a la Universidad y permitirá darla a conocer a nivel nacional.*

*La Universidad de Guanajuato tuvo, en esta etapa, un importante crecimiento en la apertura de una nueva y diversificada oferta académica, consolidando importantes centros e institutos de investigación en todas las áreas del conocimiento, además de establecer políticas de gran alcance en la extensión y difusión cultural. Por otra parte, amplió su presencia a más ciudades del estado, contando en la actualidad con unidades académicas y de extensión universitaria en más de 10 municipios.*

*Entre los protagonistas de la vida cultural universitaria de esa época, destacan Enrique Ruelas y Eugenio Trueba Olivares, quien siendo rector de*

*la Universidad fundó dos de las instituciones culturales que continúan siendo vanguardia de la difusión cultural: el Cine Club y Radio Universidad, además de ser el principal promotor del Teatro Universitario, que año con año continúa representando los Entremeses Cervantinos en la Plaza de San Roque.*

*El mes de octubre de 1991, siendo rector el Mtro. Juan Carlos Romero Hicks, se convoca a la comunidad universitaria a participar en el proceso de autonomía y de reforma normativa; el 11 de mayo de 1994 la LV Legislatura del Congreso del Estado aprobó la autonomía, con lo cual la Universidad de Guanajuato adquirió la capacidad jurídica y la facultad y responsabilidad de gobernarse a sí misma.*

*Posteriormente, en el ejercicio pleno y responsable de su autonomía, la comunidad universitaria inició un proceso de transformación institucional que incidió en la conformación de la estructura de gobierno y del modelo académico, preservando los principios y propósitos contenidos en su misión y su visión institucional.*

*Dicho proceso inició formalmente en febrero de 2006 con la presentación ante el H. Consejo Universitario, por parte del rector Dr. Arturo Lara López, de la propuesta básica de reforma académica y administrativa, cuyos contenidos y alcances se enriquecieron con las opiniones de la comunidad universitaria, de estudiosos nacionales e internacionales y de miembros de la sociedad guanajuatense.*

*Así, el 16 de mayo de 2006 el H. Consejo Universitario aprobó el Anteproyecto de Ley Orgánica, documento que manifiesta la voluntad institucional de adoptar un nuevo modelo orgánico y académico caracterizado por una estructura multicampus, el funcionamiento departamental y matricial de su subsistema de educación superior, y por la integración de un subsistema de nivel medio.*

*El 31 de mayo de 2007, la LX Legislatura Constitucional del Estado aprobó por unanimidad la nueva <sup>2</sup>Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato, actualmente en vigencia. De esta manera, a partir del año 2009, la Universidad de Guanajuato inició una nueva etapa de su historia institucional. (Guanajuato, Universidad de Guanajuato).*

Hoy en día la Universidad de Guanajuato tiene presencia en más de 4 municipios de la entidad a través de varios campus universitarios, los cuales son;

**1) Campus Guanajuato:** éste campus nace oficialmente el 11 de diciembre de 2008. teniendo un número de programas educativos de 36 de licenciaturas, cursos de idiomas y una amplia oferta de educación continua y actividades de extensión además de diplomados, posgrados entre otros, las divisiones con las que cuenta éste campus, son las siguientes;

- **División de arquitectura arte y diseño**

- Licenciatura en Arquitectura

- Licenciatura en Artes escénicas

- Licenciatura en Artes visuales

- Licenciatura en Diseño gráfico

- Licenciatura en Diseño de interiores

- Licenciatura en Música

- **División de ciencias económico administrativas**

- Licenciatura en relaciones industriales

- Licenciatura en sistemas de información administrativa

- Licenciatura en administración de la calidad y la productividad

- Licenciatura en administración y recursos turísticos

- Licenciatura en comercio internacional

<sup>2</sup> Para mayor referencia consultar.

<http://www.ugto.mx/images/reglamentacion/ley-organica-ug-2018-.pdf>

Licenciatura en contador publico

Licenciatura en economía

- **División de ciencias naturales y exactas**

Licenciatura en enfermería y obstetricia.

Licenciatura en Biología experimental

Licenciatura en Computación matemática

Licenciatura en Ingeniería química

Licenciatura en Matemáticas

Licenciatura en Química

Licenciatura en Químico farmacéutico biólogo.

- **División de ciencias sociales y humanidades**

Licenciatura en educación

Licenciatura en la Enseñanza del español como segunda lengua

Licenciatura en la enseñanza del ingles

Licenciatura en filosofía

Licenciatura en letras españolas

- **División de derecho política y gobierno**

Licenciatura en Derecho

Licenciatura en Administración publica

Licenciatura en Ciencia política

- **División de ingenierías**

Licenciatura en geografía

Ingeniería ambiental

Ingeniería civil

Ingeniería en geomatica

Ingeniería en minas

Ingeniería en hidráulica

Ingeniería en metalurgia

Ingeniero en geólogo

**2) Campus león:** la construcción de éste campus comenzó en el año 2005 en los terrenos de lo que antes era el aeropuerto de San Carlos de la ciudad de León, Guanajuato y el 21 de octubre de 2008 el Presidente Felipe Calderón Hinojosa inauguró la primera etapa del campus, hoy en día cuenta con 16 licenciaturas, siendo estas divididas en 3 divisiones las cuales son;

- **División de ciencias de la salud**

Licenciatura ciencias de la actividad física y salud

Licenciatura enfermería y obstetricia

Licenciatura médico cirujano

Licenciatura nutrición

Licenciatura psicología

Licenciatura terapia física y rehabilitación

- **División de ciencias sociales y humanidades**

Licenciatura ciencia política y administración publica

Licenciatura antropología social

Licenciatura cultura y arte

Licenciatura desarrollo y gestión del territorio

Licenciatura sociología

Licenciatura trabajo social

- **División de ciencias e ingenierías**

Licenciatura física

Ingeniería Biomédica

Ingeniería Física

Ingeniería Química sustentable

**3) Campus Irapuato-salamanca:** éste campus se encuentra dividido en 4 sedes y a su vez cuentan con diferentes licenciaturas e ingenierías entre ellas están las siguientes;

## **Sede Irapuato**

### **División de ingenierías**

- Licenciatura Agronegocios
- Ingeniería agronómica
- Ingeniería en alimentos
- Ingeniería ambiental
- Licenciatura enfermería y obstetricia
- Licenciatura en medicina veterinaria y zootecnia
- Ingeniería en energías renovables

## **Sede Salamanca**

- Licenciatura en artes digitales
- Ingeniería en comunicaciones y electrónica
- Ingeniería eléctrica
- Licenciatura en enseñanza de ingles
- Licenciatura en gestión empresarial
- Ingeniería mecánica
- Ingeniería mecatronica
- Ingeniería en sistemas computacionales

## **Sede Yuriria**

- Licenciatura en enseñanza del ingles
- Gestión empresarial
- Ingeniería en comunicaciones y electrónica
- Ingeniería en sistemas computacionales

## **Sede Tierra blanca**

- Licenciatura en enfermería y obstetricia
- Ingeniería en alimentos
- Ingeniería ambiental

- Ingeniería mecánica y agrícola
- Ingeniería en energías renovables
- Ingeniería eléctrica
- Ingeniería en comunicaciones y electrónica
- Ingeniería en mecatronica

**4) Campus Celaya-Salvatierra:** el campus Celaya-Salvatierra cuenta con varias sedes con el fin de acercar los servicios a los habitantes de diferentes municipios, actualmente el campus Celaya-Salvatierra, cuenta con una oferta de más de 15 programas educativos contando con 2 divisiones las cuales son;

#### **División de Ciencias Sociales y Administrativas**

- Licenciatura en Administración
- Licenciatura en Administración de Negocios
- Licenciatura en Administración Financiera
- Licenciatura en Agronegocios
- Licenciatura en Contaduría Pública
- Licenciatura en Desarrollo Regional
- Licenciatura en Mercadotecnia

#### **División de ciencias de la salud e ingenierías**

- Enfermería y obstetricia
- Enfermería y obstetricia
- Ingeniería agroindustrial
- Ingeniería civil
- Ingeniería en biotecnología
- Nutrición
- Psicología clínica
- Terapia física y rehabilitación

En el campus Celaya-salvatierra y de este a su vez la División de Ciencias Sociales y Administrativas (DCSA) cabe mencionar que una vez que el estudiante haya concluido la licenciatura, podrá obtener el título, a través de alguna de las siguientes modalidades;

- I. Trabajo de tesis
- II. Trabajo de investigación
- III. Trabajo de ejercicio profesional
- IV. Trabajo por proyecto emprendedor
- V. Examen general de egreso de licenciatura
- VI. Excelencia académica
- VII. Estudios de posgrado
- VIII. Diplomado
- IX. Promedio sobresaliente
- X. Curso de actualización
- XI. Informe de estancia práctica
- XII. Publicación en revista o capítulo de libro (Administrativas, 2019)

En el caso de esta investigación sólo se analizaron las primeras cuatro modalidades, las cuales corresponden a trabajo de tesis, trabajo de investigación, trabajo de ejercicio profesional y trabajo por proyecto emprendedor cuyos trámites son respectivamente los mismos para cualquiera de éstas ya que se basan en elaborar una tesina de un tema a investigar referente a su licenciatura y posteriormente presentarlo ante un jurado o bien llamado examen recepcional, en el cual se decidirá si aprueba o no al alumno.

## 4.2 Naturaleza del caso



Manual de procedimientos del proceso de titulación de cuatro modalidades para la DCSA de la Universidad de Guanajuato Campus Celaya-Salvatierra.

Manual de procedimientos del proceso de titulación de cuatro  
modalidades para la DCSA de la Universidad de Guanajuato  
Campus Celaya-Salvatierra

**Contenido**

Introducción

Objetivo

Alcance

Diseño de guion de entrevista

Reporte del caso

Diagramas de flujo

Descripción de actividades

## **Introducción**

El propósito fundamental de la elaboración de un Manual de Procedimientos es establecer lineamientos de las actividades que se efectúan en el momento en que los alumnos de la Universidad de Guanajuato Campus Celaya-Salvatierra comienzan con el trámite para titularse. Este manual ayudará en el futuro al mejoramiento de las funciones mediante la revisión y constante actualización de las estructuras y procedimientos en el departamento.

Se ha elaborado el presente manual con el fin de tener actualizado hasta el día de hoy los procedimientos que ejecuta cada departamento que influye para éste proceso, y que permitan alcanzar los objetivos y contribuya a orientar a la comunidad estudiantil sobre la ejecución de las actividades encomendadas.

Cabe señalar que el presente manual deberá revisarse cada vez que exista una modificación al procedimiento de las respectivas modalidades de titulación.

Manual de procedimientos del proceso de titulación de cuatro modalidades para la DCSA de la Universidad de Guanajuato Campus Celaya-Salvatierra

### **Objetivo**

Servir de guía para la comunidad estudiantil de la Universidad de Guanajuato campus Celaya-Salvatierra al contener el proceso que deben realizar en las cuatro modalidades.

### **Alcance**

El presente manual será para la comunidad estudiantil de la Universidad de Guanajuato campus Celaya-Salvatierra División de Ciencias Sociales y Administrativas (DCSA), que se encuentre en trámites de titulación o bien cursando últimos semestres, así como para los diferentes departamentos que se relacionan en dicho proceso.

### **Marco legal**

- Estatuto académico.
- Ordenamiento de las modalidades de titulación de la División de Ciencias Sociales y Administrativas (Acta administrativa).

Manual de procedimientos del proceso de titulación de cuatro modalidades para la DCSA de la Universidad de Guanajuato Campus Celaya-Salvatierra

**Diseño de guión de entrevista**

**Objetivo**

Detectar la necesidad de contar con un manual de procedimientos del proceso de titulación de cuatro modalidades. Esta información será confidencial y utilizada únicamente con fines académicos. La presente investigación está a cargo de Ana Karen Martinez Martinez, con apoyo del Dr. Rafael Espinosa Mosqueda Director de tesis de la Licenciatura en Administración de la Universidad de Guanajuato campus Celaya-Salvatierra.

Área	
Fecha	

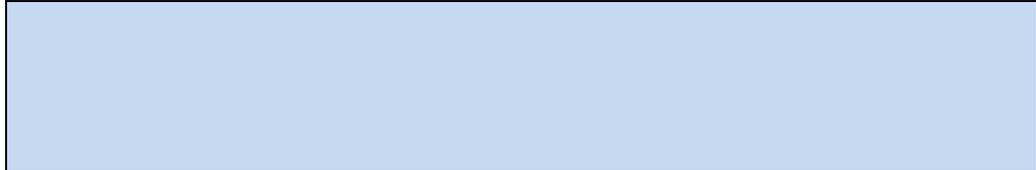
Entrevista personal con el titular de cada carrera, y otros departamentos con base en el presente formato, pre-llenado con la información correspondiente del área. Durante la entrevista se llenarán los campos (color azul)

1) ¿Qué puesto desempeña en esta institución?

2) ¿Cuánto tiempo tiene laborando aquí?



3) ¿Qué representa usted para los estudiantes?



4) ¿Cree que usted y sus demás compañeros de trabajo se encuentran en el mismo nivel respecto a la información? ¿Por qué?



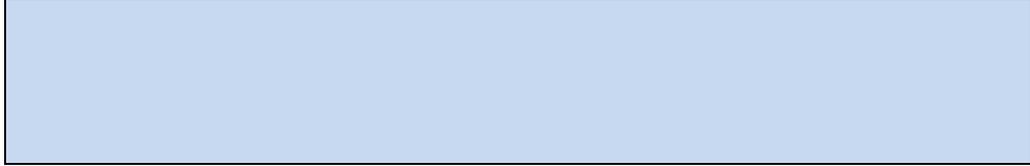
5) ¿Podría mencionar las formas de titulación que se encuentran vigentes hasta este año en la Universidad de Guanajuato?



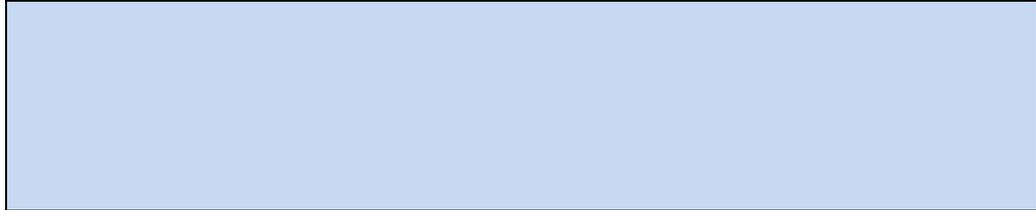
6) ¿Cuenta con información actualizada de las modalidades de titulación? ¿Mencione la información?



- 7) ¿Existen formatos para cada una de las etapas de las primeras cuatro modalidades de titulación mencionadas? Si es no, mencione porqué, si es sí, mencione el nombre de los formatos.



- 8) ¿Por qué cree que parte de los estudiantes que ingresan cada semestre, no sea el mismo número de estudiantes que egresen?



- 9) ¿Cuenta con un manual de procedimientos sobre las modalidades de titulación? ¿Por qué?



Manual de procedimientos del proceso de titulación de cuatro modalidades para la DCSA de la Universidad de Guanajuato Campus Celaya-Salvatierra

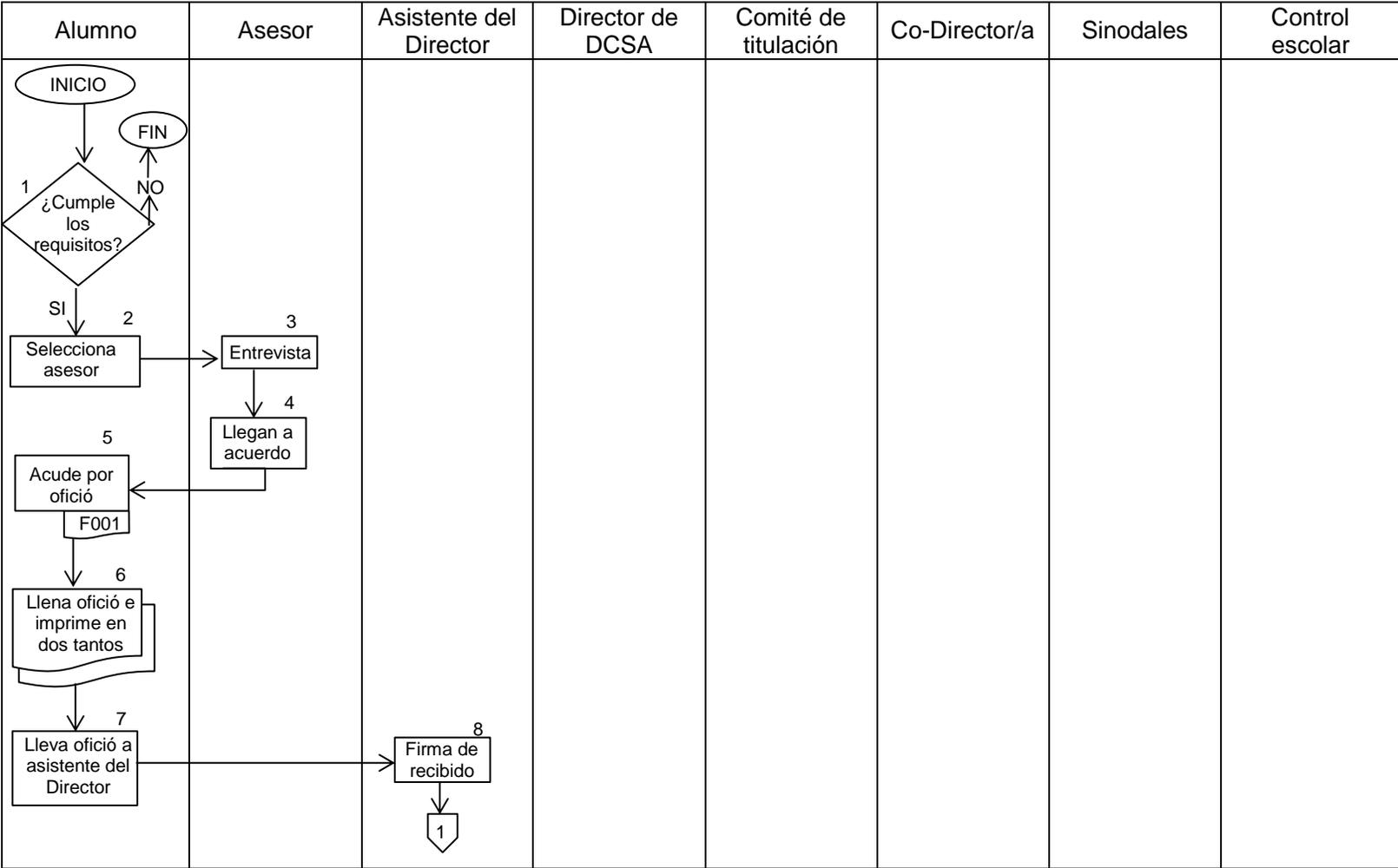
**Reporte del caso**

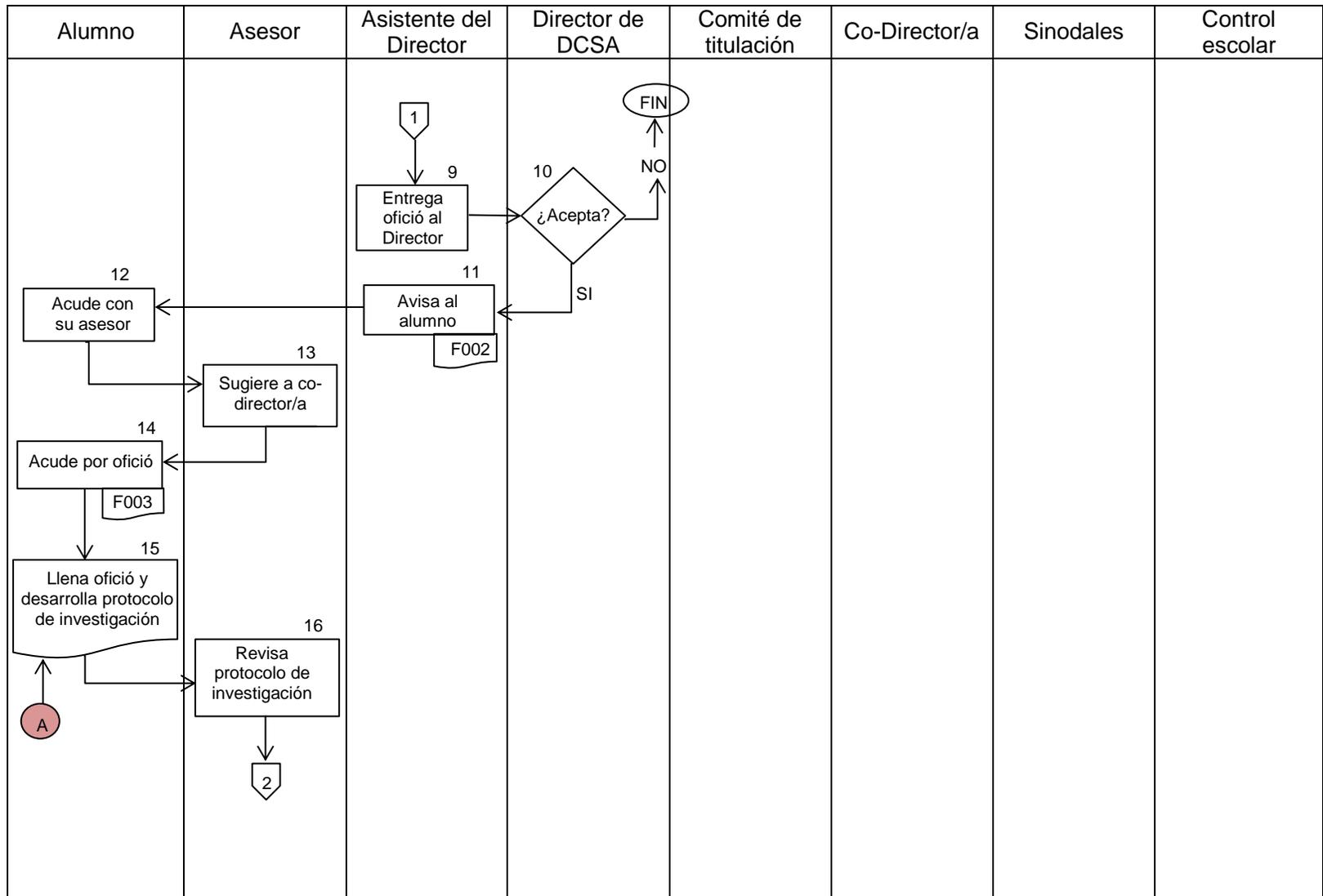
Durante la presente investigación para el Diseño de un manual de procedimientos del proceso de titulación de cuatro modalidades para la División de Ciencias Sociales y Administrativas de la Universidad de Guanajuato Campus Celaya-Salvatierra se determinaron los siguientes hallazgos.

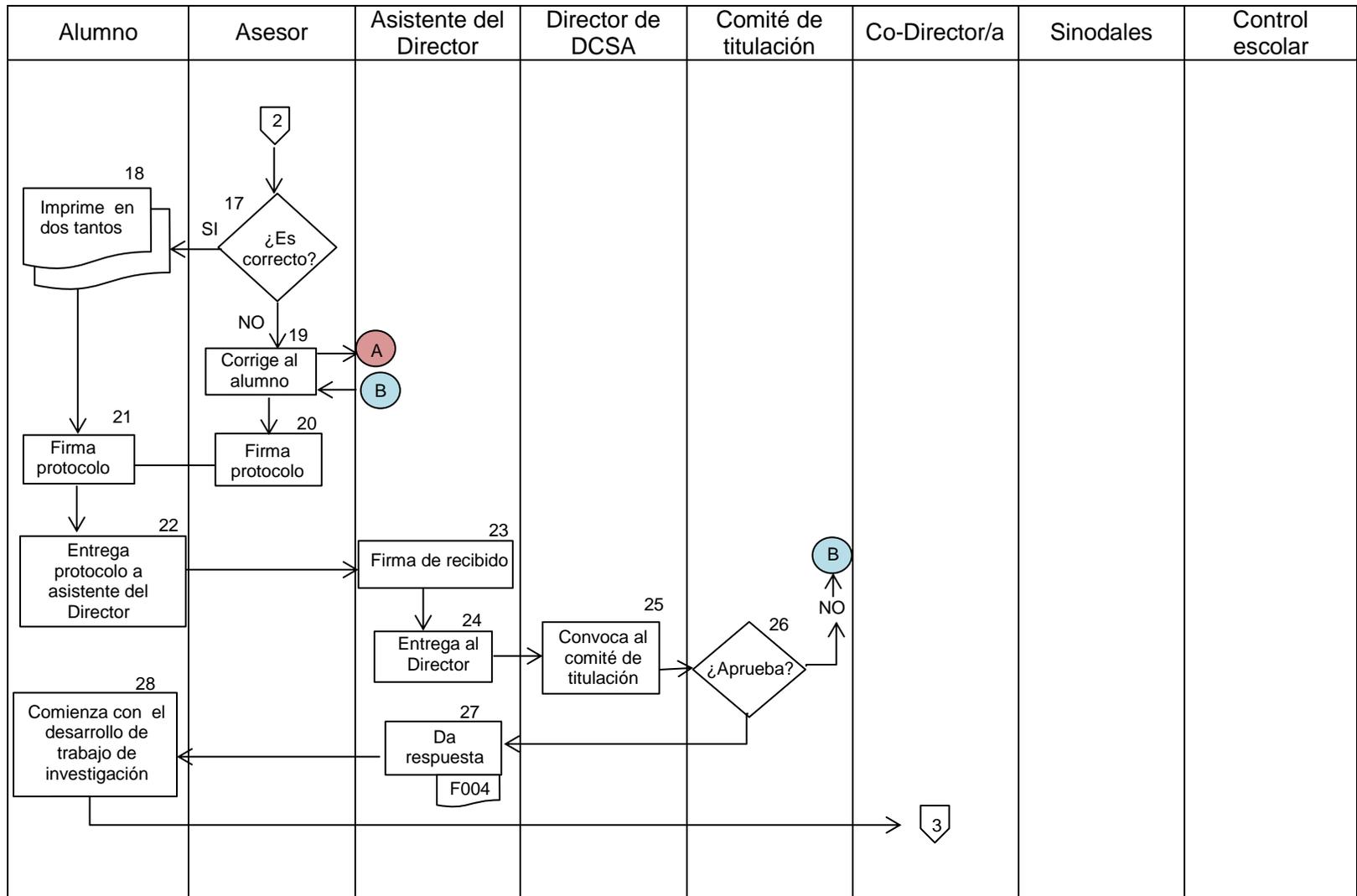
 UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO		REPORTE
Área:	División de Ciencias Sociales y Administrativas	
Procedimiento:	Diseño de un manual de procedimientos de cuatro modalidades de titulación para la DCSA del Campus Celaya-Salvatierra	
<b>Hallazgos</b>		
Núm.	Descripción	Recomendaciones
1	De acuerdo a las evidencias recopiladas se observó que existe una falta de comunicación entre los diferentes Coordinadores de las Licenciaturas de DCSA, así como de la persona encargada de Servicios Escolares y la Asistente del Director de la DCSA, ya que ésta posee información más actual sobre el proceso de titulación.	Se sugiere que la comunicación dentro de la División se realice entre los distintos niveles (ascendente, descendente y horizontal), desde los procedimientos básicos hasta metas a cumplir, así mismo notificar o plasmar por escrito cada una de las modificaciones a la información y cambios en los distintos procesos, se propone comunicar de manera formal a cada uno de los partícipes del proceso, con el fin de que estén actualizados.
2	Se percató que todas las modalidades de titulación aprobadas en la División de Ciencias Sociales y Administrativas cuentan con un procedimiento	Se recomienda que cada una de las modalidades de titulación cuente con un procedimiento donde se desglose paso a paso qué es lo que debe de realizar el alumno,

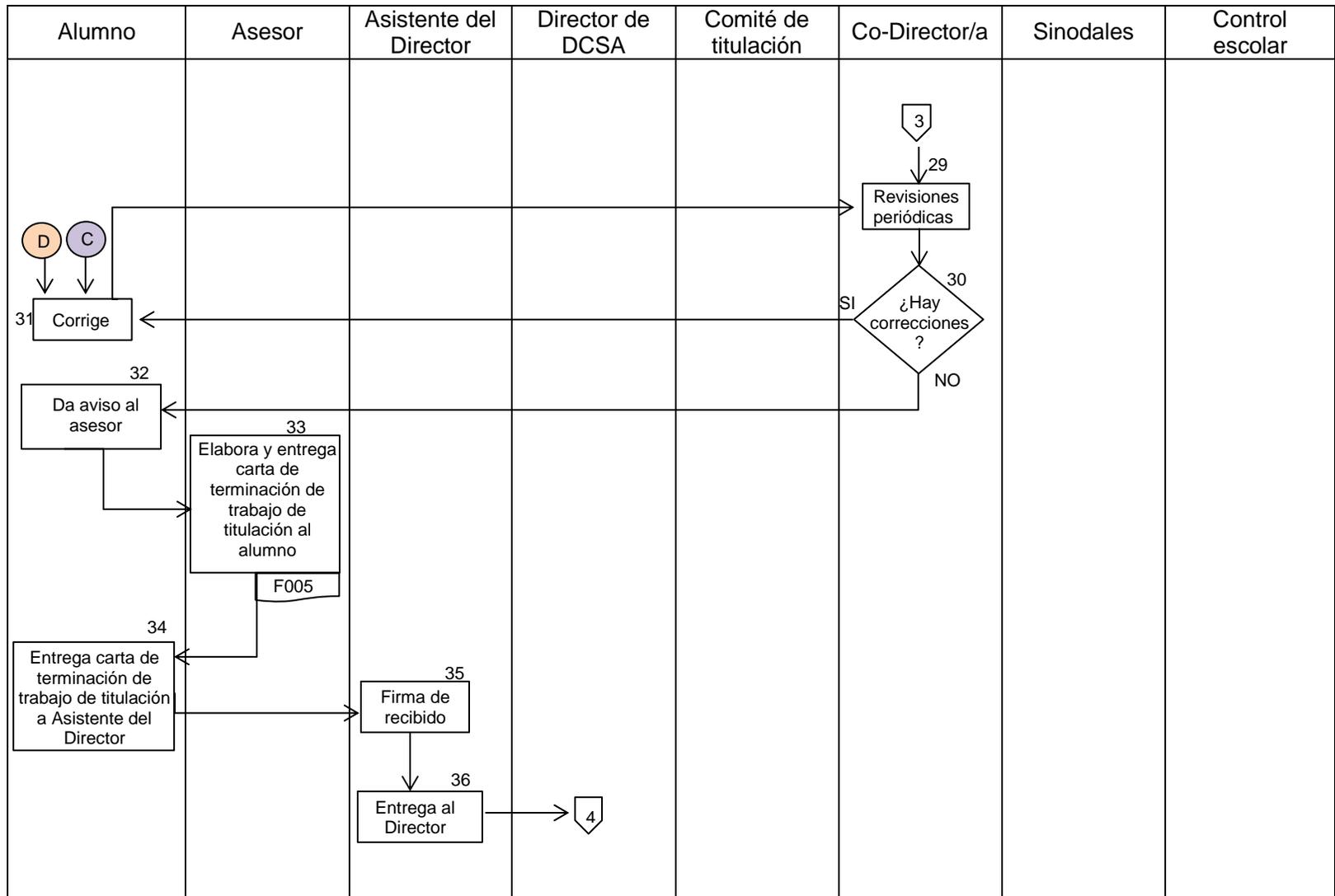
	documentado aunque éste es muy general y no especifica de manera puntual el proceso a seguir.	además que incluya los formatos necesarios y puntualice requisitos de documentación que cada estudiante deba presentar.
3	Se comprobó que no se cuenta con manuales físicos o digitales sobre las opciones de titulación y los pasos a seguir para completar dicho proceso.	Crear un manual que contenga las opciones de titulación y los procedimientos necesarios para completarlo, además que se ponga a la disposición de cada una de las personas involucradas en dicho proceso.
4	Se observó que no todos los Coordinadores de la DCSA, cuentan con los formatos aplicables a cada una de las modalidades de titulación además de que estos no han sido actualizados, y no son generales.	Se exhorta a la creación y homologación de formatos para la autorización de cada una de las formas de titulación
5	Se aclara que cada uno de los coordinadores de la DCSA cuenta con el acuerdo vigente de cada año emanado por el Consejo Divisional que acreditan las formas y los criterios para cada uno de las formas de titulación, sin embargo la mayoría de los entrevistados concuerdan en que no es la información actual la que poseen.	Se recomienda recabar el último acuerdo del Consejo Divisional (Acta administrativa), que contenga la aprobación de la modalidad adoptada recientemente, así como los cambios a las modalidades previamente utilizadas para la titulación de los estudiantes de la DCSA
6	Por razones evidentes de falta de documentación y actualización, se comprueba que la minoría de los entrevistados puede describir el procedimiento para cada una de las formas de titulación en atención a cada uno de los participantes en los procesos.	Se sugiere la creación de un manual de procedimientos en el que pueda ser consultada cada una de las cuatro modalidades de titulación, además de notificar a cada uno de los participantes de los procesos para que puedan utilizarlo y así informar y atender de la manera más acertada a los estudiantes que buscan titularse.

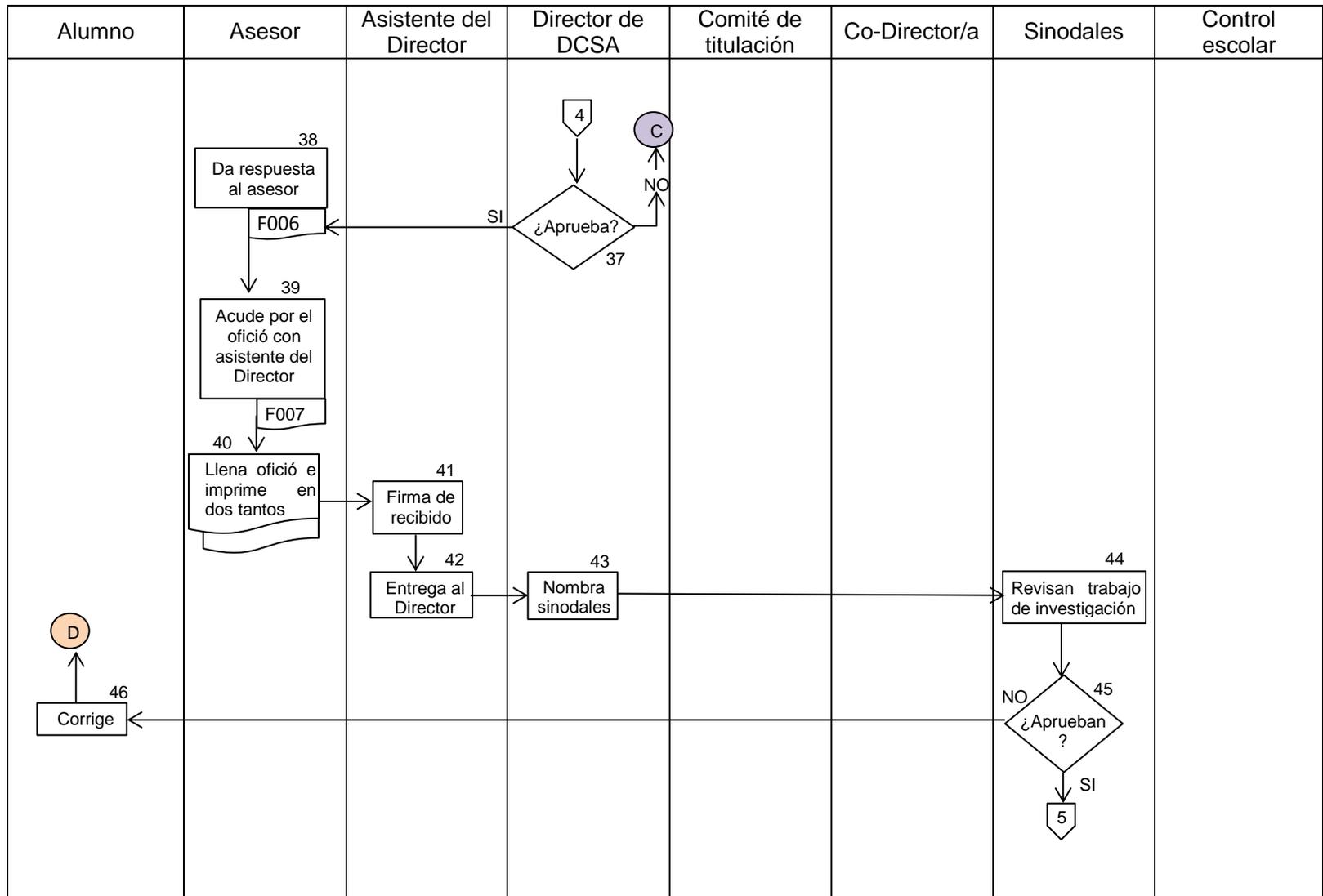
Diagramas de flujo

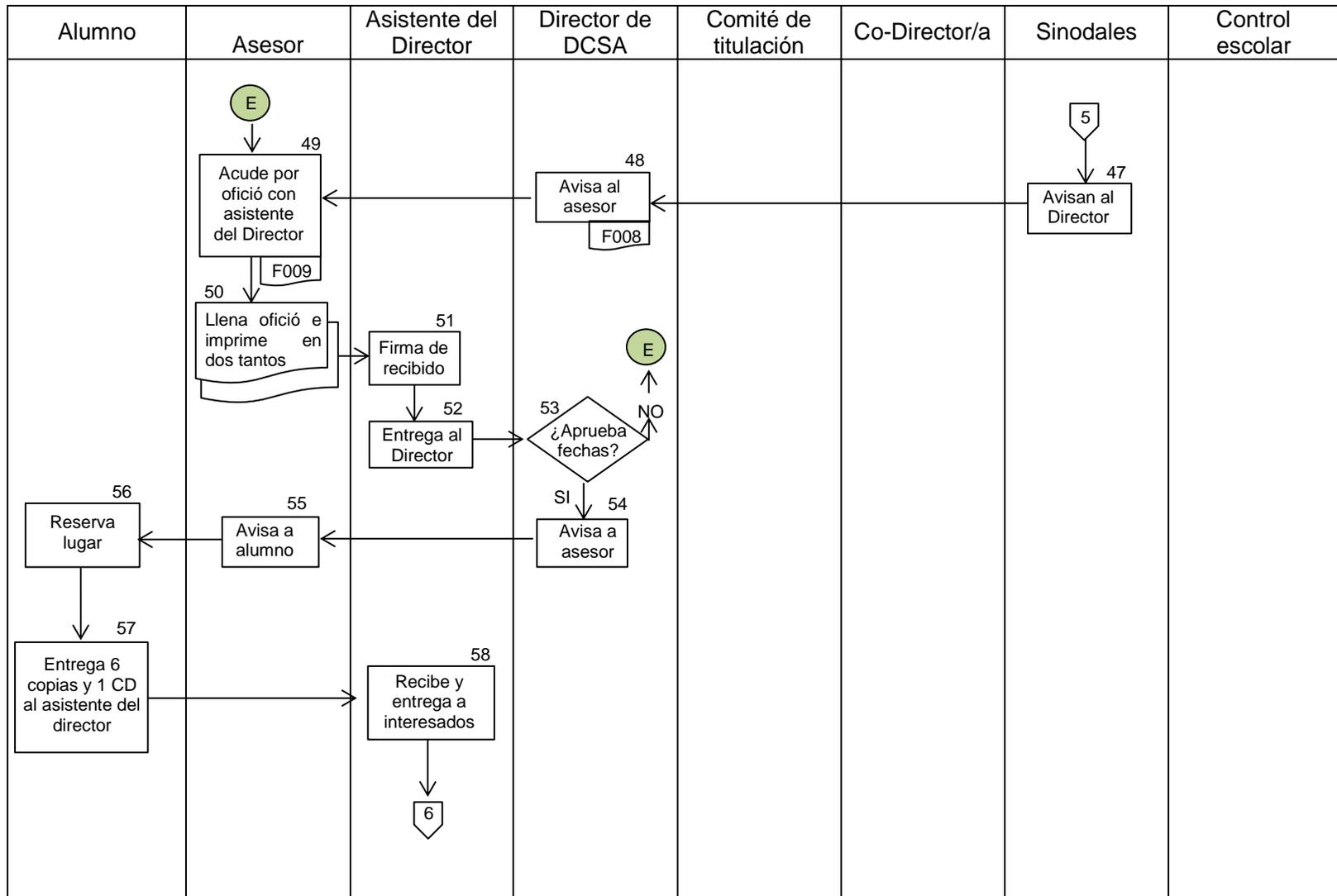


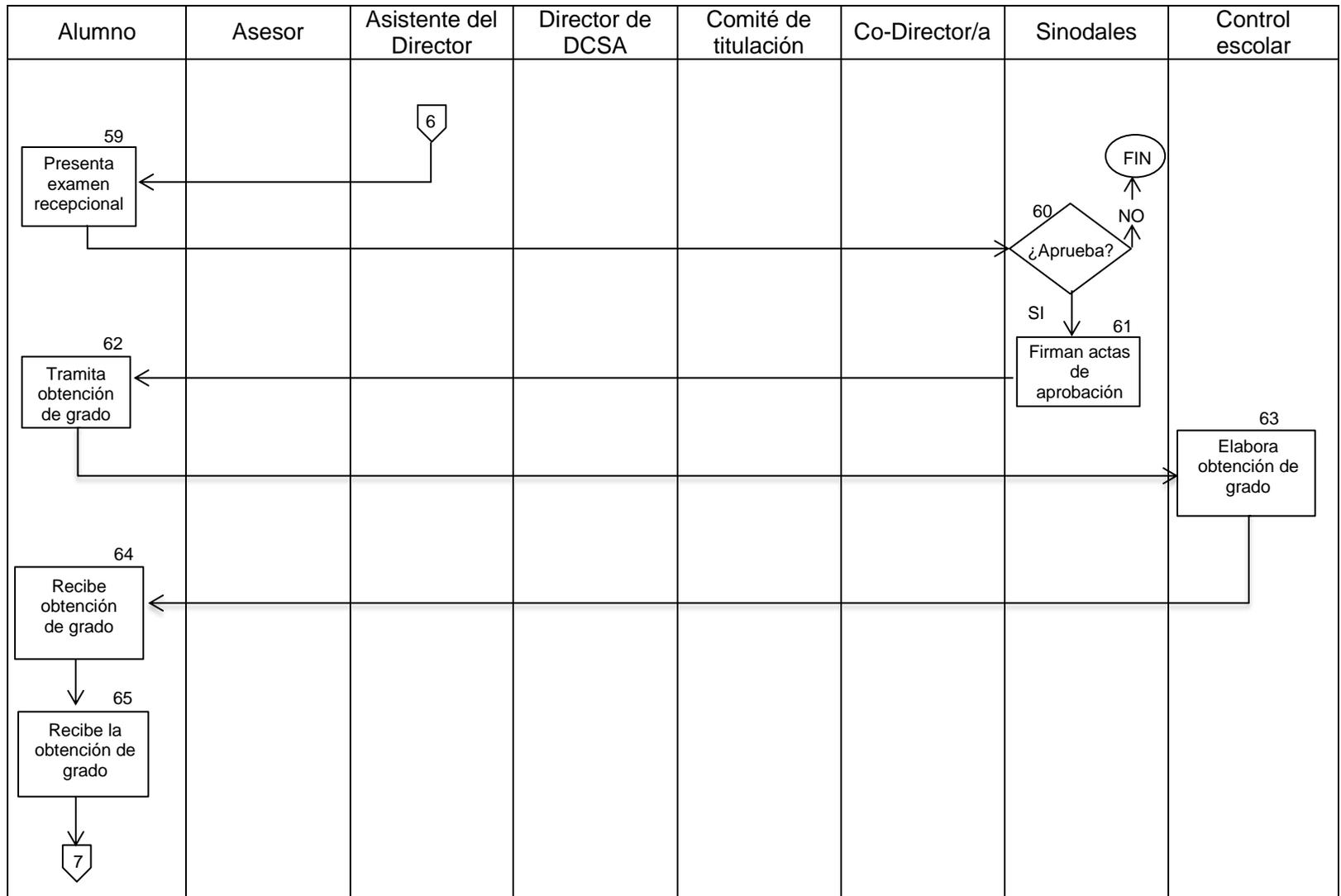


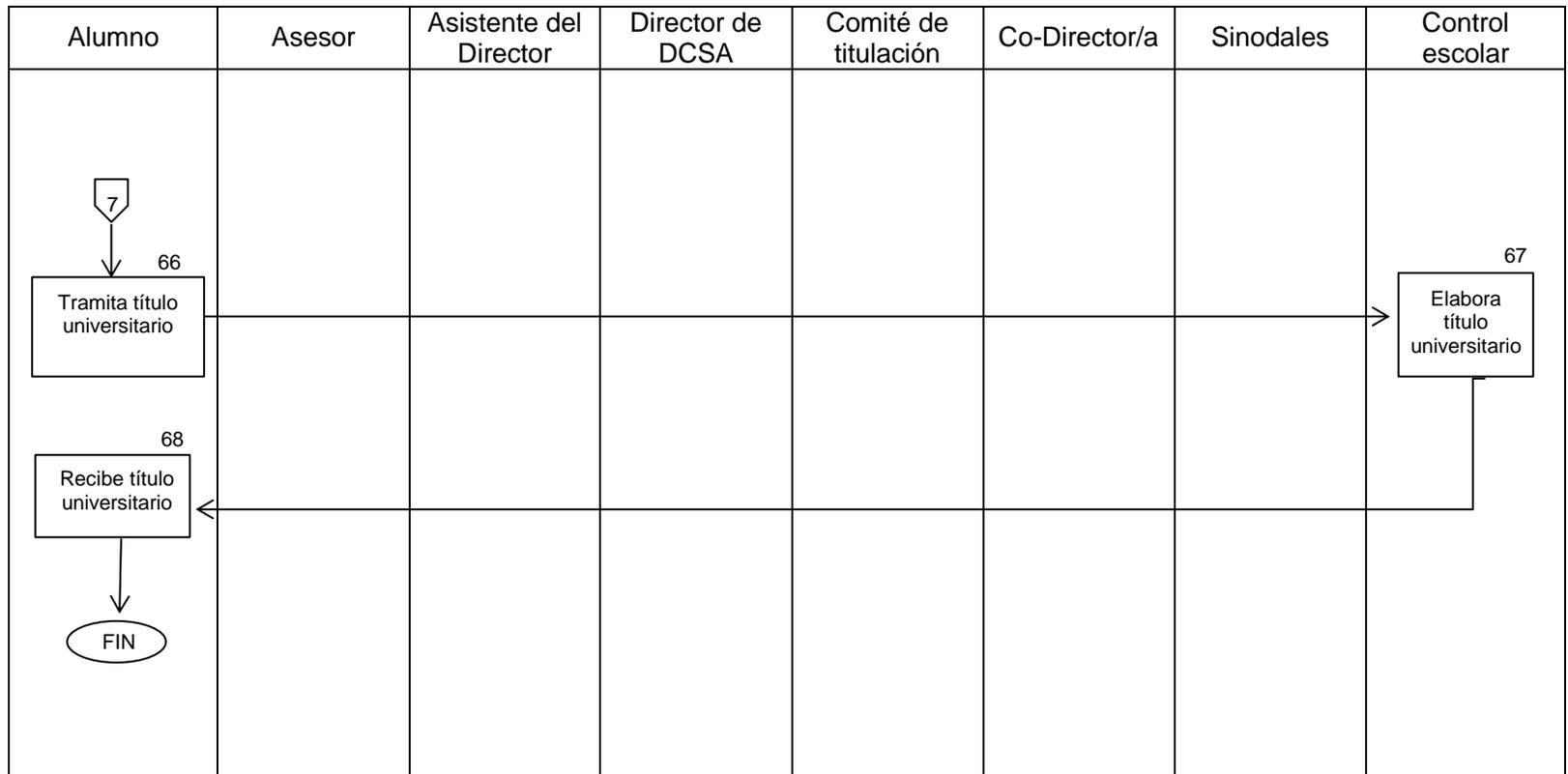












Descripción de actividades

UNIVERSIDAD  
DE GUANAJUATO

Área:	División de Ciencias Sociales y Administrativas		
Manual de procedimientos del proceso de titulación de cuatro modalidades para la DCSA de la Universidad de Guanajuato Campus Celaya-Salvatierra.			
Año de elaboración:	2019		
<b>No. Paso</b>	<b>Participante</b>	<b>Descripción</b>	<b>Formato</b>
1	Alumno	¿Cumple los requisitos para la modalidad de titulación elegida? (Capítulo III), si es no termina el proceso, si es si pasa al siguiente punto.	
2	Alumno	Selecciona asesor.	
3	Alumno	Se entrevista con el asesor.	
4	Asesor	Llega a un acuerdo con el alumno.	
5	Alumno	Acude por el oficio con la asistente del director de división.	Oficio OF001
6	Alumno	Realiza el llenado del oficio e imprime en dos tantos.	
7	Alumno	Lleva oficio a asistente del director de división.	
8	Asistente del director	Firma de recibido uno de los dos oficios y entrega al alumno.	
9	Asistente del director	Entrega el oficio al director de división.	
10	Director de División	El director deberá de analizar el perfil del estudiante y a través de eso decidirá si acepta o no la modalidad de titulación. Si no acepta en automático se concluye el trámite del estudiante para titularse por la modalidad elegida. Si el director aprueba la modalidad de titulación da aviso a su asistente.	
11	Asistente del director	Avisa al alumno la respuesta que ha destinado el director de división para él.	Oficio OF002
12	Alumno	Acude con su asesor.	

13	Asesor	Sugiere al alumno a co-director/a de trabajo de investigación.	
14	Alumno	Acude con la asistente del director por oficio para continuar con el trámite de la modalidad elegida.	Oficio OF003
15	Alumno	Realiza el llenado del oficio y desarrollo de protocolo de investigación (Contenido de protocolo Anexo II), sobre el tema a abarcar para la modalidad elegida.	
16	Asesor	Revisa protocolo de investigación.	
17	Asesor	Determinará si es correcto o no, si no es correcto pasa al punto 19, si es correcto pasa al siguiente punto.	
18	Asesor	Si el protocolo es correcto pide al alumno que imprima en dos tantos y pasa al punto 20.	
19	Asesor	Si no es correcto notificara al alumno para que realice las correcciones correspondientes.	
20	Asesor	Firma protocolo de investigación.	
21	Alumno	Firma protocolo de investigación.	
22	Alumno	Entrega protocolo de investigación a asistente del director.	
23	Asistente del director	Deberá firma un tanto y entregarlo al alumno.	
24	Asistente del director	Entrega protocolo de investigación al director de división.	
25	Director de división	Convocará al comité de titulación.	
26	Comité de titulación	Revisará el protocolo de investigación, si no lo aprueban el alumno deberá regresar al punto 19, si lo aprueban pasara al siguiente punto.	
27	Comité de titulación	Si aprueba el protocolo de investigación la asistente del director le notificara al alumno para que continúe con el proceso de titulación.	Oficio OF004
28	Alumno	Comienza con el desarrollo del trabajo de investigación.	
29	Co-director/a	Realizara revisiones periódicas al alumno con el fin de orientarlo y asesorarlo.	

30	Co-director/a	Observara y analizara la investigación y determinara si hay correcciones, si las hay pasara al punto 31, si no pasa al punto 32.	
31	Co-director/a	Si hay correcciones le notificara al alumno para que las corrija.	
32	Alumno	Una vez que no presente correcciones el trabajo de tesis el alumno deberá avisar a su asesor.	
33	Asesor	Elabora y entrega al alumno la carta de terminación de trabajo de titulación.	Ofició OF005
34	Alumno	Entrega carta de terminación de trabajo de titulación a Asistente del director.	
35	Asistente del director	Firma de recibido.	
36	Asistente del director	Entrega carta de terminación de trabajo de titulación al director de división.	
37	Director de División	Revisará el trabajo de investigación y si hay que hacer correcciones el aluno deberá regresar al punto 31, si no hay que hacer correcciones aprueba y pasa al siguiente punto.	
38	Director de División	Si determina que el trabajo de investigación es satisfactorio, dará aviso al asesor.	Ofició OF006
39	Asesor	Acude por ofició con el asistente del director.	Ofició OF007
40	Asesor	Realizara el llenado del ofició e imprimirá en dos tantos.	
41	Asistente del director	Firmará uno de los tantos y entregara a asesor.	
42	Asistente del director	Entrega ofició al director de división.	
43	Director de División	Nombra sinodales de trabajo de investigación.	
44	Sinodales	Revisan trabajo de investigación.	
45	Sinodales	Si aprueban el trabajo de investigación pasa al punto 47, si no se aprueba pasa al siguiente punto y luego el alumno deberá regresar al punto 31.	
46	Alumno	El alumno corrige.	

47	Sinodales	Si aprueban trabajo de investigación avisan al director de división.	
48	Director de división	Avisa al asesor la respuesta de los sinodales.	Ofició OF008
49	Asesor	Acude por ofició con el asistente del director una vez que este le haya dado respuesta.	Ofició OF009
50	Asesor	Llena ofició e imprime en dos tantos y entrega a asistente del director.	
51	Asistente del director	Firma de recibido uno de los tantos y lo entrega al asesor.	
52	Asistente del director	Entrega ofició al director de división.	
53	Director de división	Analiza las fechas y decide si aprueba, si no aprueba las fechas el asesor deberá regresar al punto 49, si las aprueba pasa al siguiente punto.	
54	Director de división	Avisa al asesor del alumno mediante correo electrónico.	
55	Asesor	Avisa al alumno para que prosiga con los trámites.	
56	Alumno	Se encarga de reservar el lugar en la fecha y hora que se ha programado por el asesor y director de división.	
57	Alumno	Entrega a asistente del director 6 ejemplares empastados y un 1 CD del trabajo de investigación así como los requisitos necesarios (Anexo XIII).	
58	Asistente del director	Se encarga de entregar 1 copia del trabajo de investigación del alumno a cada uno de los interesados	
59	Alumno	Presenta examen recepcional	
60	Sinodales	Toman la decisión si aprueba o no aprueba el examen recepcional, si no aprueban termina el proceso, sí, sí aprueban pasa al siguiente punto.	
61	Sinodales	Firman actas de aprobación, si no aprueban examen termina el trámite del alumno y no puede titularse por la modalidad elegida. Si aprueba pasa al siguiente punto.	

62	Alumno	Realiza el toque de campana, confirmando que ha aprobado el examen recepcional.	
63	Alumno	Tramita obtención de grado llevando el acta aprobatoria bajo la modalidad elegida a control escolar.	
64	Control escolar	Sigue con el trámite y la elaboración de la obtención de grado del alumno.	
65	Alumno	Recibe la obtención de grado después de 20 días hábiles de haber realizado el trámite.	
66	Alumno	Realiza trámite de título universitario con todos los requisitos necesarios (Anexo XIV).	
67	Control escolar	Continúa el trámite para la elaboración del título universitario.	
68	Alumno	Recibe título universitario después de 20 días hábiles de haber realizado el trámite y así da el toque de campana para concluir la universidad.	

## Anexos

### I. Aplicación del Guión

Área	División de Ciencias Sociales y Administrativas
Fecha	2 Agosto 2018

Entrevista personal con el titular de cada carrera, y otros departamentos con base en el presente formato, pre-llenado con la información correspondiente del área. Durante la entrevista se llenarán los campos (color azul)

- 1) ¿Qué puesto desempeña en esta institución?

Coordinadora de la Licenciatura en Administración

- 2) ¿Cuánto tiempo tiene laborando aquí?

10 en la Coordinación de Licenciatura en Administración

- 3) ¿Qué representa usted para los estudiantes?

Como profesora considero que tienden a buscar en mí asesoría, guía y acompañamiento para gestiones académicas y administrativas

- 4) ¿Cree que usted y sus demás compañeros de trabajo se encuentran en el mismo nivel respecto a la información? ¿Por qué?

Considero que la información sobre cuestiones de titulación no se permea a todos los maestros y tampoco hay un procedimiento institucional en algunos casos., de hecho se conoce que a los alumnos los trae de un lado para otro preguntando e incluso cuando ya han dejado documentos en la DCSA para trámites pasan meses sin ninguna respuesta o llegan a extraviar la documentación de los alumnos...lo cual no debería suceder

- 5) ¿Podría mencionar las formas de titulación que se encuentran vigentes hasta este año en la Universidad de Guanajuato?

Tesis, experiencia profesional, ceneval, proyecto emprendedor, proyecto de investigación, excelencia académica, estudio de posgrado y se tiene contemplado incorporar el diplomado, promedio sobresaliente, curso de actualización, informe de estancia práctica, publicación en revista o capítulo de libro.

- 6) ¿Cuenta con información actualizada de las modalidades de titulación?  
¿Mencione la información?

De las nuevas modalidades no se tiene información pues por ejemplo de cursos de actualización no han emitido de que tipo, características, duración así como de las demás opciones

- 7) ¿Existen formatos para cada una de las etapas de las primeras cuatro modalidades de titulación mencionadas? Si es no, mencione porqué, si es sí, mencione el nombre de los formatos.

Si existen formatos como modalidad de titulación, asignación de director, liberación de tesis del director, liberación de tesis de sinodales, asignación de fecha de examen recepcional... pero desconozco si están formalizados por el Consejo Divisional.

- 8) ¿Por qué cree que parte de los estudiantes que ingresan cada semestre, no sea el mismo número de estudiantes que egresen?

Hay muchas razones entre ellas el rezago (índice de reprobación en materias clave como matemáticas, contabilidad, tics) la deserción (bajas por cambio de carrera o por necesidad de trabajar e incluso por cambio de residencia) que se dan en los primeros semestres de casi todas las carreras, pero actualmente es que los alumnos no egresan

en los semestres señalados por su Plan de Estudios ya que no se les da una inducción o una información oportuna sobre los créditos y como se reflejaran en el kárdex así como el proceso de registro de sus horas sobre todo con lo nuevo de actividades formativas que es un descontrol total de los alumnos ya que los han perjudicado en su egreso en lugar de facilitar que este tipo de actividades puedan ser internas o externas.

De este mismo modo el Servicio Social Profesional que en administración se tiene que cargar en 7 semestres para poder egresar pues ya no lo pueden realizar ya que les limitaron la inscripción a un reducido número de créditos. Todo lo anterior recae en un atraso hasta de 2 o 3 semestres de los alumnos y por ello no pueden egresar y mucho menos titularse.

- 9) ¿Cuenta con un manual de procedimientos sobre las modalidades de titulación? ¿Por qué?

No se tiene de hecho cada profesor lo hace como mejor le parece.

Área	División de Ciencias Sociales y Administrativas
Fecha	2 de Agosto del 2018

Entrevista personal con el titular de cada carrera, y otros departamentos con base en el presente formato, pre-llenado con la información correspondiente del área. Durante la entrevista se llenarán los campos (color azul)

- 1) ¿Qué puesto desempeña en esta institución?

Coordinador de la Licenciatura en Mercadotecnia

- 2) ¿Cuánto tiempo tiene en este puesto?

5 años

- 3) ¿Qué representa usted para los estudiantes?

Soy un apoyo para todos los estudiantes que estén dentro de la Licenciatura en Mercadotecnia, es decir ayudo a resolver sus dudas, y los oriento a tomar mejores decisiones en cuanto a su carrera.

- 4) ¿Cree que usted y sus demás compañeros de trabajo se encuentran en el mismo nivel respecto a la información? ¿Por qué?

No del todo, ya que los planes de estudio llegan a variar en ciertas cosas, debido a las modificaciones que les realizan cada semestre, así que tiende a variar cierta información.

- 5) ¿Podría mencionar las formas de titulación que se encuentran vigentes hasta este año en la Universidad de Guanajuato?

Trabajo de tesis, trabajo de investigación, trabajo de ejercicio profesional, trabajo por proyecto emprendedor, excelencia académica, estudios de posgrado, examen General de Egreso de Licenciatura y diplomado plan de negocios.

- 6) ¿Cuenta con información actualizada de las modalidades de titulación?  
¿Mencione la información?

Si, mediante el estatuto académico permanezco actualizado.

- 7) ¿Existen formatos para cada una de las etapas de las primeras cuatro modalidades de titulación mencionadas? Si es no, mencione porqué, si es sí, mencione el nombre de los formatos.

No, sólo de las primeras etapas, los cuales son; el formato de solicitud y el de protocolo de investigación

- 8) ¿Por qué cree que parte de los estudiantes que ingresan cada semestre, no sea el mismo número de estudiantes que egresen?

Considero que existe un rezago estudiantil por varios puntos:

1. Los estudiantes tienden a desenfocarse del objetivo por el cual habían entrado a esta Institución.
2. A veces como profesores, no se motivan a los estudiantes, con el fin de que pongan más empeño a acreditar todas sus materias en tiempo y forma.

- 9) ¿Cuenta con un manual de procedimientos sobre las modalidades de titulación? ¿Por qué?

No, no se ha dado a la importancia la elaboración de éste

Área	División de Ciencias Sociales y Administrativas
Fecha	1 de Agosto del 2018

Entrevista personal con el titular de cada carrera, y otros departamentos con base en el presente formato, pre-llenado con la información correspondiente del área. Durante la entrevista se llenarán los campos (color azul)

- 1) ¿Qué puesto desempeña en esta institución?

Coordinador de Licenciatura en Contaduría Pública

- 2) ¿Cuánto tiempo tiene en éste puesto?

15 años

- 3) ¿Qué representa usted para los estudiantes?

Un apoyo y orientación a cada estudiante respecto a cada situación en la que se les presente durante el tiempo de su carrera y dar seguimiento a los programas educativo correspondientes.

- 4) ¿Cree que usted y sus demás compañeros de trabajo se encuentran en el mismo nivel respecto a la información? ¿Por qué?

No, ya que algunos de nosotros seguimos teniendo información desactualizada

- 5) ¿Podría mencionar las formas de titulación que se encuentran vigentes hasta este año en la Universidad de Guanajuato?

Trabajo de tesis, trabajo de investigación, trabajo de ejercicio profesional, trabajo por proyecto emprendedor, excelencia académica, estudios de posgrado, examen General de Egreso de Licenciatura y diplomado plan de negocios.

- 6) ¿Cuenta con información actualizada de las modalidades de titulación? ¿Mencione la información?

Considero que si ya que trato de actualizar esa información cada que se presentan modificaciones, con el fin de orientar y apoyar mejor a mis estudiantes.

- 7) ¿Existen formatos para cada una de las etapas de las primeras cuatro modalidades de titulación mencionadas? Si es no, mencione por qué si es sí, mencione el nombre de los formatos.

Tengo el conocimiento de la existencia de solo dos formatos para las modalidades con jurado, uno es la solicitud de aprobación de la modalidad y el otro es los requisitos que debe llevar el protocolo de investigación.

- 8) ¿Por qué cree que parte de los estudiantes que ingresan cada semestre, no sea el mismo número de estudiantes que egresen?

Porque una parte tiende a rezagarse debido a la repetición o no aprobación de materias, además de que algunas veces nosotros como coordinadores no analizamos a los estudiantes en este tipo de casos hasta que ellos se presentan personalmente en nuestras oficinas.

- 9) ¿Cuenta con un manual de procedimientos sobre las modalidades de titulación? ¿Por qué?

No, ya que se han dado prioridades a otras cosas.

Área	División de Ciencias Sociales y Administrativas
Fecha	1 de Agosto del 2018

Entrevista personal con el titular de cada carrera, y otros departamentos con base en el presente formato, pre-llenado con la información correspondiente del área. Durante la entrevista se llenarán los campos (color azul)

- 1) ¿Qué puesto desempeña en esta institución?

Coordinadora de la Licenciatura en Administración Financiera.

- 2) ¿Cuánto tiempo tiene laborando aquí?

3 años.

- 3) ¿Qué representa usted para los estudiantes?

Un apoyo para ayudarles a resolver las dudas que se les presenten, así como a estar al tanto de cómo van durante el transcurso de su carrera.

- 4) ¿Cree que usted y sus demás compañeros de trabajo se encuentran en el mismo nivel respecto a la información? ¿Por qué?

Considero que no ya que los planes de estudio son distintos, por lo tanto son diferentes políticas y diferentes reglas o requisitos.

- 5) ¿Podría mencionar las formas de titulación que se encuentran vigentes hasta este año en la Universidad de Guanajuato?

Trabajo de tesis, trabajo de investigación, trabajo de ejercicio profesional, trabajo por proyecto emprendedor, excelencia académica, estudios de posgrado, examen General de Egreso de Licenciatura y diplomado plan de negocios.

- 6) ¿Cuenta con información actualizada de las modalidades de titulación?  
¿Mencione la información?

Me baso en el estatuto académico vigente de la Universidad de Guanajuato para mantenerme actualizada

- 7) ¿Existen formatos para cada una de las etapas de las primeras cuatro modalidades de titulación mencionadas? Si es no, mencione porqué, si es sí, mencione el nombre de los formatos.

Sí, tengo conocimiento de que existen tres formatos los cuales son; solicitud de modalidad, formato de tema y formato de terminación de tesis, todos estos dirigidos al DCSA

- 8) ¿Por qué cree que parte de los estudiantes que ingresan cada semestre, no sea el mismo número de estudiantes que egresen?

A mi criterio considero que puede ser el desenfoco que tienen los estudiantes es decir, entran con un objetivo el cual es terminar su carrera a tiempo, sin embargo se van topando con factores que muchas veces hacen que pierdan de vista sus metas u objetivos y es ahí cuando se van quedando atrás, algunos otros es porque dejan la licenciatura a la mitad, debido a motivos personales etc.

- 9) ¿Cuenta con un manual de procedimientos sobre las modalidades de titulación? ¿Por qué?

No, no se tiene el procedimiento por escrito, no se los motivos.

Área	División de Ciencias Sociales y Administrativas
Fecha	4 de Junio del 2018

Entrevista personal con el titular de cada carrera, y otros departamentos con base en el presente formato, pre-llenado con la información correspondiente del área. Durante la entrevista se llenarán los campos (color azul)

- 1) ¿Qué puesto desempeña en esta institución?

Asistente del Director de División

- 2) ¿Cuánto tiempo tiene laborando aquí?

8 años

- 3) ¿Qué representa usted para los estudiantes?

Soy la persona en la que acuden para algún tema u oficio que valla para el director así como también para saber los requisitos que deben de seguir respecto a los trámites de titulación.

- 4) ¿Cree que usted y sus demás compañeros de trabajo se encuentran en el mismo nivel respecto a la información? ¿Por qué?

Desconozco ya que en el área donde me estoy se encuentra el director de división y yo su asistente

- 5) ¿Podría mencionar las formas de titulación que se encuentran vigentes hasta este año en la Universidad de Guanajuato?

Trabajo de tesis, trabajo de investigación, trabajo de ejercicio profesional, trabajo por proyecto emprendedor, excelencia académica, estudios de posgrado, examen General de Egreso de Licenciatura y diplomado plan de negocios. Y en este mes se han implementado nuevas modalidades las cuales son; promedio sobresaliente, curso de actualización, informe de estancia práctica, publicación en revista o capítulo de libro.

- 6) ¿Cuenta con información actualizada de las modalidades de titulación?  
¿Mencione la información?

Sí, ya que cada semestre realizo las modificaciones correspondientes que se les realizan a los planes de estudios de las diferentes carreras, para brindar una información más confiable.

- 7) ¿Existen formatos para cada una de las etapas de las primeras cuatro modalidades de titulación mencionadas? Si es no, mencione porqué, si es sí, mencione el nombre de los formatos.

Sí existen varios los cuales son: solicitud de modalidad, formato de terminación de tesis, formato de designación de sinodales y formato de propuesta del examen recepcional.

- 8) ¿Por qué cree que parte de los estudiantes que ingresan cada semestre, no sea el mismo número de estudiantes que egresen?

Considero que algunos de los factores que conllevan a esto son la falta de responsabilidad y compromiso del estudiante, otro factor es que los coordinadores deben de analizar en su tiempo las situaciones de los alumnos que no vallan regulares para ver posibles soluciones así como darle orientación para que el estudiante pueda seguir avanzando.

- 9) ¿Cuenta con un manual de procedimientos sobre las modalidades de titulación? ¿Por qué?

No ya que no se ha dado a la tarea para llevar su elaboración.

## **II. Contenido del protocolo de investigación**

- 1) Nombre del egresado.
- 2) Nombre de la modalidad elegida.
- 3) Nombre del programa del cual se desea titular (Licenciatura).
- 4) Tema sobre el que versará el trabajo de titulación (un párrafo de lo que abarcara el tema).
- 5) Título tentativo.
- 6) Breve descripción del problema que piensa abordar.
- 7) Planteamiento del problema.
- 8) Método de investigación.
- 9) Objetivos.
- 10) Hipótesis.
- 11) Temario tentativo (colocar el número de capítulos con su respectivo contenido).
- 12) Fuentes de información.
- 13) Firmas de asesor, co-director y alumno.

**III. OFICIO F001**



**OF001**

**Solicitud de modalidad de titulación**

Celaya, Gto., \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Dr. \_\_\_\_\_

Director de División de Ciencias Sociales  
y Administrativas  
Campus Celaya Salvatierra

Presente:

Por este medio me dirigí a usted para saludarlo y aprovechar para solicitarle tenga a bien autorizarme la modalidad de titulación " \_\_\_\_\_ ", dado que eh comenzado con la tramitación para mi proyecto de titulación.

Estoy a punto de egresar de la licenciatura de \_\_\_\_\_, de la generación, \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Sin otra cosa de momento y agradeciendo su atención, quedo a sus órdenes para abundar o aclarar cualquier situación al respecto.

Atentamente

\_\_\_\_\_  
Nombre del alumno

IV. OFICIO F002



**OF002**

**Respuesta de modalidad de titulación**

Celaya, Gto., \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

C. \_\_\_\_\_

Presente:

En respuesta a su petición donde desea titularse mediante la modalidad de \_\_\_\_\_ de la Licenciatura en \_\_\_\_\_, de la generación \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ me permito informar lo siguiente:

➤ **Se aprueba su solicitud para titularse por la modalidad de \_\_\_\_\_**

Sin más por el momento quedo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración.

\_\_\_\_\_

Atentamente  
(Nombre del Director de División)  
**LA VERDAD OS HARÁ LIBRES**

V. OFICIO F003



OF003

**Solicitud para el registro de tema, nombramiento de director y lector de tesis del trabajo de titulación**

Celaya, Gto., \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

H.COMISIÓN DE TITULACIÓN

División de Ciencias Sociales y administrativas

Universidad de Guanajuato

Presente:

Me dirijo a esta H. Comisión de Titulación a fin de solicitar la asignación de Director y Co-director de trabajo de titulación bajo la opción de:

\_\_\_\_\_.

Con el nombre de : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_. A efecto de obtener el título de: \_\_\_\_\_

Para lo cual propongo a los catedráticos:

Director de trabajo de titulación: \_\_\_\_\_ (nombre del catedrático)

Co-director de trabajo de titulación: \_\_\_\_\_ (nombre del catedrático)

Como posible Director y Co-director de trabajo de titulación, quienes han aceptado asesorarme, (Anexar protocolo de investigación).

Atentamente

\_\_\_\_\_  
Nombre del alumno

**VI. OFICIO F004**



**OF004**

**Respuesta al registro de tema, nombramiento  
de director y lector de tesis del trabajo de titulación**

Celaya, Gto., \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

C. \_\_\_\_\_

Presente:

En respuesta a su solicitud donde presenta su proyecto de \_\_\_\_\_  
ante el Comité de Titulación de la Licenciatura en \_\_\_\_\_ con el  
tema “ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_”, en la sesión que se  
llevó a cabo el \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_, me permito informar lo  
siguiente:

- **Se aprueba por unanimidad el tema de \_\_\_\_\_** así  
como \_\_\_\_\_ como Director y  
\_\_\_\_\_ como Co-director.

Sin más por el momento quedo a sus órdenes para cualquier duda o  
aclaración.

Atentamente

\_\_\_\_\_  
(Nombre del Director de División)  
**LA VERDAD OS HARÁ LIBRES**

**VII. OFICIO F005**



**OF005**

**Solicitud de aviso de terminación de proyecto de titulación**

Celaya, Gto., \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Dr. \_\_\_\_\_

Director de División de Ciencias Sociales  
y Administrativas  
Campus Celaya Salvatierra

Presente:

Me dirijo a usted para informarle que con referencia a la designación como Director de trabajo de titulación de la pasante : \_\_\_\_\_, alumno/a egresado/a del Programa Académico \_\_\_\_\_; con esta fecha he terminado la revisión final de su proyecto de titulación titulado " \_\_\_\_\_ ", así mismo le comunicamos que el Co-director y Revisor del trabajo han concluido su revisión, por lo que en los términos del artículo 68 del Estatuto Académico, otorgamos la aprobación, toda vez que el proyecto terminado cumple con los objetivos de fondo y forma planeados.

Sin más por el momento quedo de usted atento/a su respuesta.

1/2

Atentamente

---

Director de trabajo de titulación

---

Co-Director de trabajo de titulación

---

Lector de tesis

2/2

VIII. OFICIO F006



OF006

**Respuesta a la solicitud de terminación  
de proyecto de titulación.**

Celaya, Gto., \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

C./Dr. \_\_\_\_\_

Presente:

En respuesta a su solicitud en la cual presenta la terminación como Director de trabajo de titulación del alumno \_\_\_\_\_ de la Licenciatura en \_\_\_\_\_ con el tema “ \_\_\_\_\_ ”, en la sesión que se llevó a cabo el \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_, me permito informar lo siguiente:

- **Se aprueba por lo cual se pide al Director de tesis y al alumno que continúen con el trámite de titulación.**

Sin más por el momento quedo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración.

Atentamente

\_\_\_\_\_  
Nombre de Director de División  
**LA VERDAD OS HARÁ LIBRES**

**IX. OFICIO F007**



**OF007**

**Solicitud de nombramiento de sinodales**

Celaya, Gto., \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Dr. \_\_\_\_\_

Director de División de Ciencias Sociales  
y Administrativas  
Universidad de Guanajuato  
Campus Celaya Salvatierra

Presente:

El motivo de la presente es para solicitarle en base a las facultades que le otorga el estatuto académico, la designación de sinodales lectores para la modalidad de titulación \_\_\_\_\_ titulado “ \_\_\_\_\_ ”

que para obtener el grado de licenciado/a en \_\_\_\_\_  
que realizo el tesista C. \_\_\_\_\_.

El trabajo ya fue revisado por mí.

Los sinodales sugeridos por el aspirante al grado de licenciado son;

1.- \_\_\_\_\_ (nombre del sinodal)

2.- \_\_\_\_\_ (nombre del sinodal)

1/2

Se anexa al presente un CD el cual contienen el trabajo de titulación para su revisión, observaciones y posterior su aprobación.

Atentamente

**“LA VERDAD OS HARA LIBRES”**

\_\_\_\_\_  
Nombre del director de trabajo de titulación

2/2

X. OFICIO F008



OF008

**Respuesta de Nombramiento de Sinodales**

Celaya, Gto., \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

C./Dr. \_\_\_\_\_

Presente:

En respuesta a su solicitud en la cual presenta la solicitud de nombramiento de Sinodales para el Examen Recepcional del alumno/a \_\_\_\_\_ con el tema “ \_\_\_\_\_ ”, y de acuerdo a las sugerencias plasmadas en su oficio me permito informar lo siguiente:

- **Se aprueba los sinodales sugeridos por lo cual se pide al alumno que continúe con el debido proceso para su Examen Recepcional.**

Sin más por el momento quedo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración.

Atentamente

\_\_\_\_\_  
Nombre de Director de División  
**LA VERDAD OS HARÁ LIBRES**

**XI. OFICIO F009**



**OF009**

**Solicitud para fecha y hora de Examen Recepcional**

Celaya, Gto., \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Dr. \_\_\_\_\_

Director de División de Ciencias Sociales  
y Administrativas  
Campus Celaya Salvatierra

Presente:

Estimado Dr. \_\_\_\_\_, los miembros designados como jurado para el acto recepcional del alumno/a \_\_\_\_\_, nos permitimos proponer la fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_, a las \_\_\_\_\_ de la \_\_\_\_\_ para realizar el examen recepcional correspondiente.

Sin más por el momento agradecemos la atención prestada a la presente.

Atentamente

\_\_\_\_\_  
Nombre del director de trabajo de titulación

\_\_\_\_\_  
Nombre de Co- Director

\_\_\_\_\_  
Lector de Trabajo de Titulación

## **XII. Requisitos para trámite de certificado**

- Formato de pago sellado por el banco (seleccionar el arancel CERTIFICADOS, descargar formato del sitio <http://www.pagos.ugto.mx>)
- Copia del acta de nacimiento vigente no menos de 3 meses legible
- Copia del kardex académico (descargar de <http://www.dae.ugto.mx>)
- Copia del oficio en caso de movilidad, revalidación de materias, materias libres (cursos libres) o exámenes a título de suficiencia.
- Copia de certificado de preparatoria

El kardex únicamente y pago sellado por el banco para certificado parcial

Después de realizar el pago en el formato registra tu licenciatura, NUA, correo electrónico y teléfono

Tiempo de entrega **15 días hábiles** después de haber realizado el trámite.

## **XIII. Requisitos para la obtención de grado**

- Certificado original de Licenciatura.
- Copia de constancia de inglés o en su caso Kardex firmado por la coordinadora de extensión donde se avalen 6 niveles de Inglés cursado y aprobado, en el caso del TOEFL tiene una vigencia de 2 años a partir de su expedición.
- 6 fotografías tamaño credencial ovalado en fondo blanco, papel mate, en blanco y negro, reciente con vestimenta formal.
- Copia del acta de nacimiento legible.
- Constancia de cumplimiento de requisitos académicos administrativos y de autorización de modalidad firmada por el Director de División.
- Copia de carta de liberación del Servicio Social Profesional expedido por la Universidad de Guanajuato.

- Copia del CURP reciente.
- Copia del certificado de preparatoria.
- Validación de no adeudo a biblioteca ([www.alumnos.ugto.mx](http://www.alumnos.ugto.mx)) NUA y contraseña (tramite, validar documentos de titulación) selecciona con jurado y subir los siguientes archivos en PDF por separado;
  - a) Portada del trabajo de investigación.
  - b) Resumen de 300 palabras como mínimo.
  - c) Trabajo de investigación completo.
- Constancia de no adeudo a tesorería (recursos humanos y recursos financieros).

Tiempo de entrega **20 días hábiles** después de haber realizado el trámite.

#### **XIV. Requisitos para el trámite de título**

- Formato de pago sellado por el banco (seleccionar el arancel TÍTULO, descargar formatos del sitio <http://www.pagos.ugto.mx>)
- 2 fotografías T/Título (9cm) en mate delgadas, recientes, blanco y negro de frente con fondo blanco, se sugiere vestir de color oscuro (anotar por el reservo el nombre completo sin remarcar).
- 2 fotografías T/Credencial ovaladas (del mismo negativo de las fotos de título con nombre al reverso).
- Copia de liberación del Servicio Social Profesional (Expedido por la Universidad de Guanajuato).
- Copia del acta de la obtención de grado.
- Nombre escrito con puño y letra del solicitante, con mayúscula y minúsculas.

En caso de tener mención honorífica, Cum Laudem y Suma Cum Laudem, se requiere copia de resolución del Consejo Divisional. Tiempo de entrega **20 días hábiles** después de haber realizado el trámite. (Guanajuato, 2019)

## **Conclusiones**

A lo largo de esta investigación se llegó a la conclusión de que los manuales de procedimientos resultan indispensables para cualquier institución, organización o compañía ya que gracias a ellos se puede lograr mayor eficiencia, además de que tienden a facilitar la estandarización de los procesos. Los manuales de procedimientos otorgan una información más clara y más corta a diferencia de otros, trayendo como beneficio la fácil comprensión de cada actividad descrita en el mismo.

El objetivo principal de esta tesis fue realizar una propuesta del Manual de procedimientos del proceso de titulación de cuatro modalidades (trabajo de tesis, trabajo de investigación, trabajo de ejercicio profesional y trabajo por proyecto emprendedor) para la DCSA de la Universidad de Guanajuato campus Celaya-Salvatierra, el cual sirva de guía para los departamentos que tengan relación con trámites de titulación para que mediante este estandaricen procesos y los estudiantes que se encuentre a punto de egresar puedan agilizar los trámites de titulación.

Además que servirá como apoyo y asesoramiento para los estudiantes que se interesen titularse por alguna de estas cuatro modalidades de titulación, y puedan saber cuáles son sus requisitos y los pasos a seguir para obtener su titulación.

## Bibliografía

- Administrativas, • O. (2019). *Bases y Requisitos de las modalidades para la obtencion del grado de licenciatura en los programas educativos de la division de ciencias sociales y administrativos*. Celaya.
- Aiteco, C. (S/F de S/F de S/F). *AITECO CONSULTORES, SL*. Recuperado el 12 de 02 de 2019, de AITECO CONSULTORES, SL.: <https://www.aiteco.com/diagrama-de-flujo/>
- Aiteco, C. (S/F de S/F de S/F). *AITECO CONSULTORES, SL*. Recuperado el 12 de 02 de 2019, de AITECO CONSULTORES, SL.: <https://www.aiteco.com/contacto/>
- Alegsa, L. (12 de 07 de 2016). *ALEGSA.com.ar*. Recuperado el 12 de 02 de 2019, de DICCIONARIO DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA: <http://www.alegsa.com.ar/Dic/ansi.php>
- Banchón, R. N. (s/f de s/f de 2011). *Universidad Politecnica Salesiana*. Recuperado el 28 de 03 de 2019, de Diseño de un Manual de Procedimientos: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1644/13/UPS-GT000216.pdf>
- Begne, P. (2018). *Estatuto Académico*. Mexico.
- Exteriores, S. d. (s/f de 06 de 2004). *Guia tecnica para la elaboracion de manuales de procedimientos*. Recuperado el 28 de 01 de 2019, de Guia tecnica para la elaboracion de manuales de procedimientos: [https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia\\_elab\\_manu\\_proc.pdf](https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf)
- Gomez Ceja, G. (1994). *Planeación y organización de empresas*. Mexico: Mc Graw Hill.

- Guanajuato, U. d. (2019). *Requisitos de Titulación*. Mexico.
- Guanajuato, U. d. (S/f de S/f de S/f). *Universidad de Guanajuato*. Recuperado el 29 de 04 de 2019, de Universidad de Guanajuato: <http://www.ugto.mx/>
- Hernández, L. (07 de 01 de 2015). *Excelsior*. Obtenido de Sólo 5 universitarios de cada 10 se titulan: [www.excelsior.com.mx/nacional/2015/01/07/1001285](http://www.excelsior.com.mx/nacional/2015/01/07/1001285)
- Rodriguez Valencia, J. (1992). *Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos*. Mexico: Ediciones Contables, Administrativas y Fiscales, S.A. de C.v.
- Rodriguez Valencia, J. (1999). *Introducción a la Administración con enfoque de sistema*. Mexico: ECAFSA.
- Rodriguez Valencia, J. (2003). *Estudio de sistemas y procedimientos administrativos*. Mexico: Thomson.
- Sociedad, S. U. (07 de 2017). *LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN*. Recuperado el 22 de 11 de 2018, de LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000300038](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038)