



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

**Implementación del procedimiento administrativo para la
gestión de becas de pregrado con el Estado peruano de
una institución de educación superior**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Licenciado en Administración de Empresas

Milagros Adriana Mendoza Juárez

**Revisor(es):
Mgtr. Juana María Huaco García**

Piura, enero de 2021



A Dios por todas las bendiciones recibidas y a mis padres por ser un apoyo incondicional en mi vida.





Resumen

En el siguiente trabajo muestra la necesidad de implementar el procedimiento administrativo que permita organizar y planificar de manera eficiente las actividades que forman parte de la gestión administrativa de becas de pregrado financiadas por el Estado peruano.

Para implementar el procedimiento administrativo para la gestión de becas de pregrado, primero se identificó el problema existente, se procedió a realizar una recopilación y análisis de la información obtenida que permitiera luego identificar los procesos, definir procedimientos y elaborar los flujogramas para cada uno de los procesos.

El definir el proceso administrativo para la gestión de las becas de pregrado permitió trabajar articuladamente con los diferentes centros y facultades de la institución e hizo eficiente la participación de los integrantes de la Oficina de Proyectos permitiendo optimizar las tareas que forman parte de este proceso.

Para poder llevar a cabo con éxito el encargo de la gestión de becas de pregrado financiadas por el Estado peruano, se implementó el procedimiento administrativo que permitió establecer una estructura ordenada y secuencial de las actividades de la organización para saber quién debe ejecutarlas y cuando; logrando optimizar el uso de los recursos de la organización. El trabajar directamente con un ente del Estado peruano significa que parte de su cultura organizacional se rige bajo sus normativas a través de resoluciones publicadas de manera oficial y de las cuales se debe estar atento a sus publicaciones y análisis para su aplicación inmediata. Los procedimientos administrativos no son estáticos, deben ser revisados constantemente y su implementación requiere que puedan adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones.

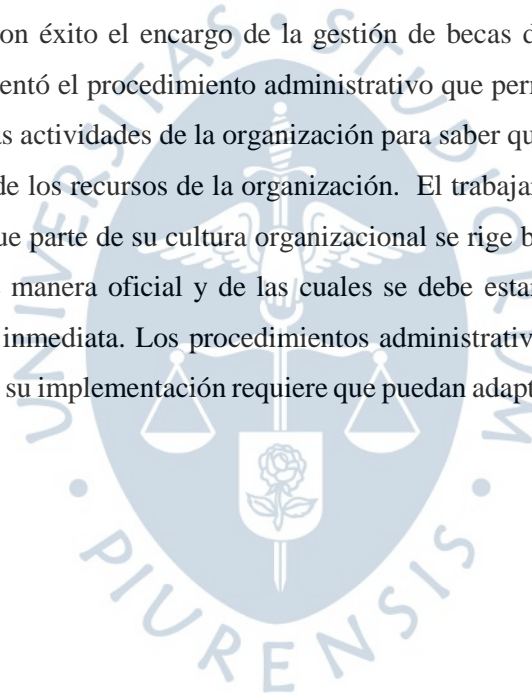




Tabla de contenido

Introducción.....	9
Capítulo 1 Aspectos generales.....	11
1.1 Descripción de la empresa	11
1.1.1 Ubicación	11
1.1.2 Actividad.....	12
1.1.3 Misión y visión de la institución de educación superior	12
1.1.3.1 Misión.	12
1.1.3.2 Visión.....	12
1.1.4 Organigrama.....	12
1.2 Descripción general de la experiencia profesional.....	12
1.2.1 Actividad profesional desempeñada.....	13
1.2.2 Propósito del puesto	14
1.2.3 Proceso que es objeto del informe.....	14
1.2.4 Resultados concretos logrados	15
Capítulo 2 Fundamentación	17
2.1 Teoría y la práctica en el desempeño profesional	17
2.2 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos	18
Capítulo 3 Aportes y desarrollo de experiencias	21
3.1 Aportes.....	21
3.1.1 Postulación institucional	21
3.1.2 Firmar el convenio	21
3.1.3 Promoción, difusión y asesoramiento durante la convocatoria.....	21
3.1.4 Acompañamiento, seguimiento y monitoreo.....	22
3.1.5 Presentación de reportes e información requerida	22
3.1.6 Facturación.....	22
3.1.7 Seguimiento al egresado.....	22
3.2 Desarrollo de experiencias	23
3.2.1 Antecedentes	23
3.2.2 Acciones realizadas	23
3.2.3 Identificación del problema.....	24
3.2.4 Alternativa de solución.....	24

Conclusiones	29
Recomendaciones	31
Lista de referencias	33
Notas a pie de página.....	35
Anexos	37
Anexo A. Organigrama de la Oficina de Proyectos	39
Anexo B. Hoja de vida.....	40
Anexo C. Flujograma del proceso “promoción, difusión y asesoramiento durante la convocatoria”	43



Introducción

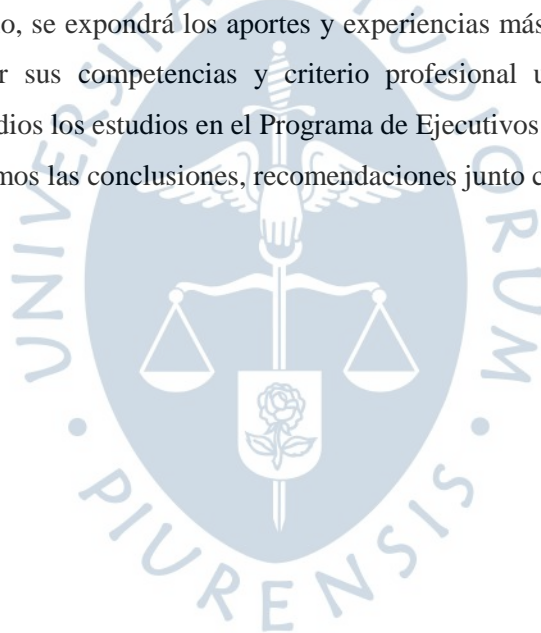
El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo la implementación del procedimiento administrativo en la gestión de becas de pregrado con el Estado peruano, el cual inicialmente se logró planificando y organizando los procedimientos administrativos para ejecutar de una manera ordenada y secuencial las tareas que conlleva esta actividad garantizando la optimización del uso de los recursos de la organización.

El trabajo que se presenta a continuación se ha estructurado en tres capítulos, en el primer capítulo se da a conocer los aspectos generales de la empresa, ubicación geográfica, la actividad que realiza, misión, visión y organigrama. Luego la profesional describe de manera general la actividad desempeñada y experiencia dentro de la empresa, funciones que desempeña en la organización, descripción del objeto del informe y el resultado concreto obtenido.

En el segundo capítulo, la fundamentación del trabajo se basa en la importancia de implementar procedimientos administrativos para llevar a cabo con éxito la actividad.

En el tercer capítulo, se expondrá los aportes y experiencias más destacadas de la profesional que le permitió demostrar sus competencias y criterio profesional utilizando los conocimientos adquiridos durante los estudios en el Programa de Ejecutivos.

Y finalmente, tenemos las conclusiones, recomendaciones junto con los anexos.





Capítulo 1

Aspectos generales

1.1 Descripción de la empresa

El centro de estudios de Educación Superior¹ es una institución sin fines de lucro y fue fundada en la ciudad de Piura en abril de 1969. Inició sus actividades en 1969.

La Institución de educación superior, con 51 años de creación, mantiene firme sus fines que son la enseñanza universitaria, la promoción y difusión de la investigación científica y tecnológica en todos los campos, la preparación profesional de los alumnos, así como la promoción de una labor de extensión universitaria en beneficio de la comunidad. Asimismo, tiene entre sus funciones, establecer relaciones con diversas instituciones públicas y/o privadas, a fin de ejecutar conjuntamente acciones en beneficio del país.

En este sentido, la institución de educación superior ofrece el servicio educativo superior universitario en su sede central ubicada en la ciudad de Piura y una filial en Lima.

A la fecha, la institución de educación superior tiene 07 facultades (Ingeniería y Arquitectura, Ciencias Económicas y Empresariales, Humanidades, Derecho, Comunicación, Ciencias de la Educación y Medicina Humana) y 26 Programas Académicos: 18 en sede Piura (Ingeniería Industrial y de Sistemas, Ingeniería Civil, Ingeniería Mecánico Eléctrica, Arquitectura, Comunicación Audiovisual, Comunicaciones de Marketing, Periodismo, Administración de Empresas, Contabilidad y Auditoría, Economía, Educación – Nivel Inicial, Educación – Nivel Primaria, Educación – Nivel Secundaria: Historia y Ciencias Sociales, Educación – Secundaria: Lengua Inglesa, Educación – Nivel Secundaria: Lengua y Literatura, Educación – Nivel Secundaria: Matemática y Física, Historia y Gestión Cultural y Derecho y; 08 en sede Lima (Ingeniería Industrial y de Sistemas, Derecho, Historia y Gestión Cultural, Economía, Administración de Empresas, Administración de Servicios, Psicología y Medicina).

En el 2017, la institución de educación superior obtuvo el licenciamiento institucional por la Superintendencia Nacional de Estudios Universitarios (SUNEDU) como única Universidad en el norte del Perú licenciada.

Actualmente, la institución de educación superior tiene un total de 8,836 alumnos matriculados en el período académico 2020-II, distribuidos en sede Piura (6,211) y en sede Lima (2,625).

1.1.1 Ubicación

La institución de educación superior se encuentra ubicada en la ciudad de Piura. El campus principal de la Institución de educación superior tiene un área de 130 hectáreas de extensión en la ciudad de Piura. Además, cuenta con 90 hectáreas de algarrobos productos de una reforestación permanente desde 1969.

La sede Lima, se encuentra ubicada en el distrito de Miraflores, tiene una infraestructura de 23 mil metros cuadrados que ofrece todas las comodidades necesarias para nuestros colaboradores y alumnos.

1.1.2 Actividad

La institución de educación superior comprometida con el desarrollo y mejora de la calidad de vida de los habitantes de la región Piura y para gestionar esta labor social cuenta con la Oficina de Proyectos, la cual fue creada en 1983 y surge como una necesidad de fomentar la solidaridad entre la comunidad universitaria y profesionalizar la ayuda social a través de investigaciones y proyectos de desarrollo.

La Oficina de Proyectos depende directamente de la Administración General y tiene como principal función promover, formular y gestionar proyectos de índole social, educativos y de todos aquellos que nazcan de trabajos conjuntos con los investigadores de las diferentes facultades y que contribuyan al crecimiento y fines de la institución de educación superior.

El trabajo de la Oficina de Proyectos complementa la labor de investigación que realizan los docentes de la institución de educación superior. Cada proyecto se formula con el apoyo de la parte académica y se ejecuta con el financiamiento de la Cooperación Técnica Internacional.

En el año 2015, el Consejo Superior encargó a la Oficina de Proyectos la gestión administrativa de las becas financiadas por el Ministerios de Educación a través del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo – PRONABEC. En la actualidad, la oficina continúa gestionando dichas becas realizando las sinergias respectivas con cada centro y facultad de la institución de educación superior.

1.1.3 Misión y visión de la institución de educación superior

1.1.3.1 Misión. La institución de educación superior ha sido creada con el objeto de contribuir, de acuerdo con la genuina misión de la universidad, a la elaboración de una síntesis de la cultura, que armonice la dispersión especializada del saber con la unidad de la verdad humana, iluminada y unificada por la fe cristiana³.

1.1.3.2 Visión. La institución de educación superior se proyecta a ser un referente de excelencia de la educación superior del país, formando a personas que se distingan por su calidad humana y competencia profesional de primer nivel, traducidas en una actuación ética en el trabajo y rectitud de vida⁴.

1.1.4 Organigrama

La estructura formal de la Oficina de Proyectos de la institución de educación superior se describe en el organigrama. La oficina depende de la Administración General y la constitución de éste se describe en el anexo N° 1. El organigrama es de tipo vertical teniendo al Gerente de Proyectos como el líder del área.

1.2 Descripción general de la experiencia profesional

La profesional es la responsable de gestionar la información administrativa y operativa de los diferentes proyectos en ejecución y en etapa de formulación. Así como también coordina, prepara y presenta los informes económicos y técnicos mensuales, de seguimiento y finalización de los proyectos a las instituciones responsables del financiamiento económico. Es responsable de aplicar la normativa

establecida por las entidades financiadoras nacionales e internacionales para la correcta ejecución de los proyectos.

Desde inicios del año 2009, fecha en que la profesional ingresó a laborar a la Oficina de Proyectos hasta la actualidad, se han ejecutado 24 proyectos de desarrollo social en las componentes educación, salud, saneamiento y producción en la costa y sierra de la región Piura, con una inversión total de aproximadamente de 10 millones de euros.

Asimismo, desde el año 2015, la profesional participa en la gestión y coordinación con las áreas involucradas de la institución de educación superior para la buena gestión administrativa de las becas de pregrado que son otorgadas por el Estado peruano a través del PRONABEC.

1.2.1 Actividad profesional desempeñada

Dentro de la organización, la profesional desempeña el puesto de asistente administrativa de la Oficina de Proyectos, donde las funciones generales son: Gestionar la información administrativa y operativa de los proyectos en ejecución y formulación; coordinar, preparar y presentar los informes económicos y técnicos a las entidades financiadoras aplicando la normativa establecida; preparar la información económica y técnica ante una auditoría del proyecto realizada por la entidad cooperante o por una empresa contratada por el financiador.

Asimismo, dentro de las funciones específicas se encuentran:

- Revisar la documentación económica que se presenta identificando las partidas a las que pertenece cada compra o servicio, con la finalidad de controlar los presupuestos y que la sustentación sea correcta de acuerdo a las Normativas.
- Coordinar las compras de equipos y materiales con los responsables de las actividades, según el requerimiento definido en el proyecto.
- Elaborar los contratos del personal contratado por locación de servicios asignado a un proyecto.
- Asesorar a los responsables de las actividades en el cumplimiento de los procedimientos de las normativas del Proyecto y de las entidades financiadoras.
- Realizar el seguimiento de los informes a presentar por los responsables de área y consolidar los informes parciales que se realizan del proyecto para presentar a los financiadores.
- Coordinar con los responsables de la ejecución de obras, instalación de equipos y responsables de área el cumplimiento de los plazos de ejecución de las obras.
- Colaborar en la evaluación de los avances de las actividades según cronograma de Proyecto.
- Fotocopiar diversa documentación diaria y archivarla oportunamente.
- Seguimiento y apoyo en la ejecución de actividades sociales y de transferencia del Proyecto.

Además, desde el año 2015, participa en las actividades de coordinación, planificación y ejecución de la componente administrativa en el marco de la gestión de becas de pregrado con el PRONABEC.

1.2.2 Propósito del puesto

El propósito como Asistente Administrativo, dentro de la Oficina de Proyectos es gestionar la información administrativa y operativa durante la etapa de formulación y ejecución de los diferentes proyectos que pueden ser de índole social, educativos y todos aquellos que se generen de trabajos conjuntos con los investigadores y docentes de las diferentes facultades de la universidad. Los proyectos son financiados con fondos de la Cooperación Técnica Internacional.

Asimismo, la profesional debe coordinar y trabajar articuladamente con las diferentes áreas administrativas y académicas de la institución de educación superior con la finalidad de alcanzar las metas propuestas en los proyectos, verificar que las actividades planificadas se cumplan de acuerdo al plan operativo y a las partidas presupuestarias de cada proyecto, gestionar las compras de los equipos y materiales según requerimiento establecido, coordinar con la jefatura de oficina y el área de comunicación, el desarrollo de actividades para la captación de becarios PRONABEC y con el área de asistencia social y tutoría, las actividades de seguimiento durante y hasta la etapa de egreso de los becarios PRONABEC.

A continuación, se detallan las tareas más significativas del cargo desempeñado:

La profesional, es analista de sistemas egresada de la ETS de la institución de educación superior y cuenta con amplia experiencia en la gestión administrativa en empresas del rubro pesquero y educativo. Con estos antecedentes, asumió la responsabilidad de la gestión de información administrativa y operativa de los proyectos ejecutados en la institución de educación superior.

- Preparar la información técnica y económica de los diferentes proyectos considerando la normativa de cada financiador. La información a preparar comprende los informes mensuales, de seguimiento y final.
- Manejar y rendir las cajas chicas aperturadas durante la ejecución de los proyectos.
- Control del inventario de los diferentes equipos y vehículos menores adquiridos por los proyectos.
- Preparar la información técnica y económica de todos los proyectos para la ejecución de la auditoria externa a cargo siempre de una empresa contratada por el financiador.
- Gestionar la componente administrativa de la gestión de becas de pregrado financiadas por el Ministerio de Educación a través de PRONABEC.

1.2.3 Proceso que es objeto del informe

En el año 2015, se le encargó a la Oficina de Proyectos de la institución de educación superior, la gestión de becas de pregrado financiadas por el Ministerio de Educación a través de PRONABEC que implica un proceso administrativo diferente a la gestión de proyectos de desarrollo social debido a que en este proceso el público objetivo a atender son los potenciales alumnos que estudiarán en la universidad becados por el PRONABEC, en ese momento no existía un procedimiento administrativo que gestione dicha actividad.

Al respecto, al tener una dinámica diferente a la gestión administrativa y operativa de proyectos sociales, con apoyo del equipo de la Oficina de Proyectos, la profesional identificó la problemática

existente y definió las diferentes actividades que involucraba la gestión administrativa de las becas de pregrado con el PRONABEC.

La profesional, elaboró el procedimiento administrativo para la gestión de las becas de pregrado con el PRONABEC con la finalidad de llevar con éxito la actividad.

1.2.4 *Resultados concretos logrados*

El definir el proceso administrativo para la gestión de las becas de pregrado con el Estado peruano permitió trabajar de manera eficiente y articulada con los diferentes centros y facultades de la institución e hizo productiva la participación de los integrantes de la Oficina de Proyectos en los diferentes procesos que forman parte de la gestión de becas. Asimismo, conocer el proceso de cada una de las áreas involucradas y poder aplicarlo en el presente trabajo.





Capítulo 2

Fundamentación

2.1 Teoría y la práctica en el desempeño profesional

Según (Ramírez, 2009) “las organizaciones son grupos de personas o entes sociales temporales o estables cuyos miembros interactúan entre sí para lograr fines determinados. Son ejemplos de organizaciones relativamente estables, la familia, una escuela, una empresa, una universidad, un ministerio, una comunidad religiosa, un sindicato, un hospital, etc.” (pág. 16).

Desde del año 2012 a la fecha, la institución educativa de educación superior inició un trabajo interinstitucional articulado con el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo – PRONABEC² con el objetivo de brindar un servicio de educación superior de calidad a jóvenes con alto rendimiento académico durante la etapa escolar y escasos recursos económicos que les permita el acceso, la permanencia y la culminación de estudios superiores en las mejores instituciones del país.

A partir del año 2015, a la Oficina de Proyectos además de la gestión de proyectos de desarrollo social, se le encargó la gestión administrativa de becas con el PRONABEC, en tanto que, en la primera se trabaja con la Cooperación Técnica Internacional y en la segunda es con una entidad pública del Estado peruano. Ambas entidades tienen una cultura organizacional diferente. Para Chiavenato “la cultura organizacional refleja la forma en que cada organización aprende a lidiar con su entorno. Es una compleja mezcla de supuestos, creencias, comportamientos, historias, mitos, metáforas y otras ideas que, en conjunto, reflejan el modo particular de funcionar de una organización” (2009, pág. 126).

Para Chiavenato, “la administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia” (2001, pág. 3).

En este sentido, se procedió a revisar el proceso administrativo de la Oficina de Proyectos. La planeación nos permite analizar la situación actual, hacia donde nos dirigimos, definición de actividades y recursos, todo esto con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización.

La importancia de conocer la situación actual desde el momento en que la organización asumió en encargo de la gestión administrativa de las becas del PRONABEC, fue necesario para entender la manera de cómo opera la administración pública y definir las actividades a desarrollar en el marco de la gestión administrativa de las becas con el PRONABEC, para cumplir con los objetivos propuestos y compromisos asumidos en referencia al servicio académico, servicio de acompañamiento socioemocional, proceso de admisión, presentación de reportes, seguimiento y monitoreo de los becarios durante su vida universitaria, seguimiento a becarios egresados (hasta un año de haber culminado la carrera de pregrado), facturación del servicio académico; y otros que el PRONABEC implemente mediante acto resolutivo.

La organización permite el uso eficiente de los recursos de la empresa necesarios para ejecutar las actividades y alcanzar los objetivos de la empresa, por ejemplo: establecer las tareas y recursos de

las diferentes áreas involucradas en la gestión administrativa de las becas que permita el cumplimiento de las actividades planificadas de manera eficiente.

En la Dirección, desde el punto de vista de la profesional, se trata de establecer una correcta comunicación que permita orientar a las áreas involucradas en los temas concernientes a la normativa del PRONABEC y de esta manera cumplir con los compromisos asumidos.

En control se lleva a cabo con el monitoreo y seguimiento de lo planeado y verificar que se cumpla.

En este contexto, la profesional concluye que para ejecutar la gestión administrativa de las becas de pregrado con el PRONABEC y cumplir con los compromisos institucionales asumidos con éste, fue necesario implementar procedimientos administrativos que permita llevar a cabo con éxito la actividad. Estos procedimientos deben implementarse con regularidad y continuidad en función los cambios normativos que establezca el Estado peruano.

Los procedimientos permiten establecer y detallar un proceso que está conformado por un conjunto ordenado de actividades de manera secuencial logrando optimizar las actividades administrativas “que aseguren la utilización plena de los recursos disponibles y la máxima eficiencia de las operaciones” (Chiavenato, 2001, pág. 59).

Asimismo, los procedimientos permiten lograr sinergias entre las áreas involucradas y de esta manera se evita realizar un trabajo desordenado y hacer juicios empíricos que perjudique el buen funcionamiento de la organización.

Finalmente, cabe mencionar la importancia de considerar en el presente trabajo la teoría de toma de decisiones, ya que, si bien es cierto se puede tener procedimientos definidos adecuadamente, pero si no se realiza una toma de decisiones para cumplirlos y poder llevar a cabo con éxito la actividad.

Para Chiavenato, la toma de decisiones es:

el núcleo de la responsabilidad administrativa. El administrador debe decidir constantemente qué hacer, quién debe hacerlo, cuándo y dónde hacerlo. Sea al establecer objetivos, asignar recursos o resolver problemas que surgen sobre la marcha, el administrador debe sopesar los efectos de la decisión de hoy en las oportunidades de mañana. Decidir es optar o seleccionar, entre varias alternativas de cursos de acción, aquel que parezca más adecuado” (2001, p. 172).

2.2 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos

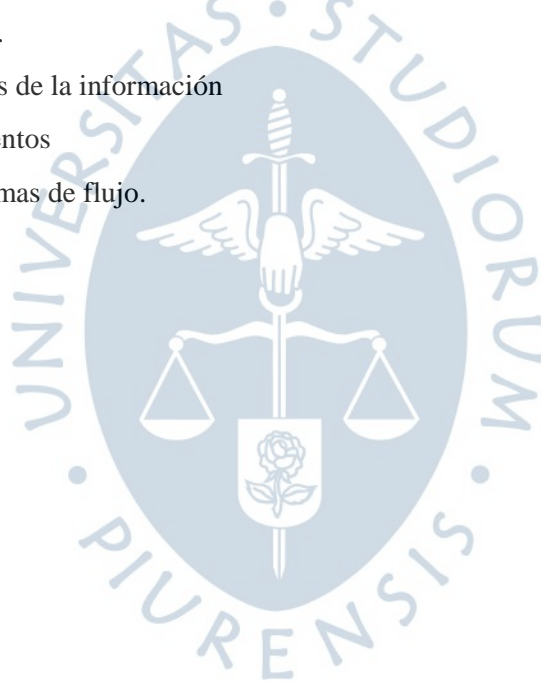
El objeto de estudio del presente trabajo de suficiencia profesional fue la implementación del procedimiento administrativo para la gestión administrativa de becas de pregrado con el PRONABEC. Esta gestión administrativa implicaba realizar un conjunto de actividades estructuradas de manera secuencial que involucraba la participación de diferentes áreas de la institución de educación superior, para ello la profesional recurrió a:

- a) Conocer la estructura organizacional del PRONABEC (misión, visión, objetivos, normas legales).
- b) Revisar los Convenios institucionales entre la institución de educación superior y PRONABEC.

- c) Conocer el Reglamento de Medidas Disciplinarias para Alumnos, el Reglamento de Funcionamiento Académico General de Pregrado, Reglamento de Grados y Títulos, Sistema de Admisión, Sistema de Pensiones, Sistema de Tutoría de la institución de educación superior.
- d) Establecer reuniones con el encargado responsable de la gestión de becas de la institución de educación superior durante los años 2012, 2013 y 2014.
- e) Recopilar, ordenar y actualizar la base de datos de los becarios adjudicados durante los años 2012, 2013 y 2014.
- f) Establecer reuniones con el equipo de la Oficina de Proyectos al mando del jefe del área para determinar la estructura de trabajo en el marco de la gestión administrativa de becas de pregrado con el PRONABEC.

Posteriormente, se procedió a especificar cómo hacer el trabajo de una manera eficiente, identificando los procesos y áreas involucradas. Al respecto, se llevó a cabo los siguientes pasos:

1. Determinar el proceso.
2. Recopilación y análisis de la información
3. Definir los procedimientos
4. Elaboración de diagramas de flujo.





Capítulo 3

Aportes y desarrollo de experiencias

3.1 Aportes

El aporte realizado por la profesional en la implementación de procedimientos administrativos para la gestión de becas de pregrado con el Estado peruano, objeto de estudio, tiene como antecedente la aplicación de los conocimientos adquiridos en la formación universitaria, además de la capacidad y criterio profesional que, le han permitido contribuir en el desarrollo de las actividades y por ende al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Al respecto, la profesional identificó siete (07) procesos para llevar a cabo el trabajo de una manera eficiente y estructurada a través de procedimientos descritos en flujogramas que permitan definir las tareas a desarrollar por el área encargada y las diferentes áreas involucradas de la institución de educación superior en la gestión de becas de pregrado con el Estado peruano. A continuación, se describen:

3.1.1 *Postulación institucional*

Evaluar el requerimiento de información que solicita PRONABEC a la institución de educación superior para posterior a ello, se realicen las coordinaciones con las áreas involucradas y se proceda a preparar la respuesta que será enviada por medio físico y digital a la entidad.

PRONABEC envía cartas de invitación a las instituciones de educación superior que se encuentran licenciadas ante la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) para el proceso de selección de instituciones y carreras que serán elegibles en la convocatoria de beca y luego estas instituciones y carreras elegibles son publicadas a través de un acto resolutivo en su portal oficial.

3.1.2 *Firmar el convenio*

Con el apoyo del área de Asesoría Legal se revisa el convenio y elaboran los anexos que deben ir adjuntos al mismo. Es importante indicar que el convenio a firmar debe ser aprobado por la alta dirección de la institución de educación superior pues su implementación abarca la participación de la mayoría de facultades y centros de la institución educativa.

PRONABEC envía la versión inicial del convenio para ser revisada por la institución de educación superior quien adjuntará la documentación de índole académica y legal solicitada con la finalidad de establecer los compromisos a cumplir para ambas partes. La firma final del documento fortalece la ejecución de la beca.

3.1.3 *Promoción, difusión y asesoramiento durante la convocatoria*

Esta etapa inicia con el trabajo coordinado entre la oficina de promoción, oficina de admisión y Oficina de Proyectos de la institución de educación superior, con la finalidad que esta última sea un soporte en el proceso que permita captar la mayor cantidad de interesados en iniciar el proceso de postulación a la beca en por lo menos 24 regiones del Perú. Del éxito de esta etapa dependen los nuevos

alumnos que serán beneficiados con una beca financiada por el Estado peruano para continuar una carrera de pregrado en la institución de educación superior.

Cada convocatoria de una beca en particular requiere de la elaboración de un plan para la implementación de estrategias que permitan una eficiente promoción, difusión y captación de postulantes potenciales a nivel nacional. Asimismo, el tema del asesoramiento directo a los jóvenes en cada etapa de las postulaciones es de vital importancia.

El objetivo de esta etapa es hacer conocido el trabajo de responsabilidad social que realiza la institución educativa, captando talentos con buen rendimiento académico y escasos recursos económicos que provengan de zonas más vulnerables del país. El éxito de esta etapa depende de un trabajo articulado teniendo en cuenta que contamos con poco personal para poder cubrir las 24 regiones del país. Ver Anexo 2

3.1.4 *Acompañamiento, seguimiento y monitoreo*

Brindar un apoyo complementario al asesoramiento personalizado que el sistema de la institución de educación superior tiene implementado. Para el éxito de esta actividad se cuenta con el servicio de una psicóloga de profesión que se encarga de realizar el apoyo psicoemocional de los becarios.

La especialista tiene la función de apoyar en el proceso de transición que todo alumno enfrenta al pasar de una etapa escolar a la vida universitaria y que en algunos casos es agravada por la libertad que deben manejar ante la independencia adquirida al estudiar fuera de sus lugares de origen. Este proceso se tiene claramente definido en la institución.

3.1.5 *Presentación de reportes e información requerida*

Como parte de los compromisos que se asumen en la firma del convenio, la normativa de PRONABEC establece que se deben preparar y presentar una serie de reportes que permiten manejar indicadores del desenvolvimiento académico y psicoemocional de los becarios. Los reportes son solicitados de manera mensual y semestral o cuando la PRONABEC lo solicite.

Los reportes se elaboran con la participación de las facultades y centros que interactúan directamente en el proceso. Cabe mencionar la importancia del trabajo de las Secretarías Académicas para la correcta emisión de la información y la automatización de los reportes por parte del área de Tecnologías de la Información.

3.1.6 *Facturación*

La institución de educación superior se encarga de la formación profesional y humanística de los jóvenes becarios de PRONABEC y producto del convenio firmado con dicha institución del Estado peruano se debe facturar por el servicio académico prestado.

3.1.7 *Seguimiento al egresado*

Realizar seguimiento administrativo en la obtención del grado de bachiller y título profesional de los becarios una vez culminada la carrera dentro del plazo establecido en la malla curricular. Además

de acuerdo al convenio firmado debemos reportar a PRONABEC hasta un año después de haber egresado que actividades están realizando estos jóvenes.

Cada una de estas actividades identificadas tiene un papel importante en la gestión de becas de pregrado, razón por la cual se estableció procedimientos administrativos y sus respectivos diagramas de flujo para cada proceso que permitan cumplir con su objetivo.

3.2 Desarrollo de experiencias

3.2.1 Antecedentes

El Estado peruano, a través del PRONABEC en los últimos años, viene apostando por invertir un fuerte presupuesto económico que permita brindar acceso a la Educación Superior, tanto como mantenimiento y la culminación de la misma, a los jóvenes con talento de todo el Perú que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema, con el objetivo de incrementar la formación de capital humano con enfoque en equidad e inclusión para contribuir al desarrollo integral del país; esto implica que las instituciones superiores que participan del programa de becas a través del PRONABEC, cumplan aparte de estándares de calidad en el servicio de la educación superior, un compromiso institucional que comprende desde el inicio, durante y fin de los estudios de los becarios, lo que considera una estructura de trabajo diferente a un alumno ordinario de la institución de educación superior.

Inicialmente, entre el año 2012 (fecha en que se creó el PRONABEC) hasta el 2014, la gestión administrativa de estas becas estuvo a cargo de una de las facultades de la institución de educación superior; sin embargo, el número de becarios adjudicados fue creciendo, así como también, los compromisos exigidos por el PRONABEC lo que conllevó al traslado de la gestión administrativa de becas a otra área de la institución.

La estructura de la institución de educación superior no está diseñada para funcionar como exige PRONABEC, por esta razón en el año 2015, el Consejo Superior de la institución de educación superior “encarga” a la Oficina Proyectos el manejo integral, que va desde la participación en las convocatorias, la promoción, difusión y asesoramiento durante la convocatoria, matrícula, acompañamiento, seguimiento y monitoreo durante la carrera, proceso facturación del servicio brindado, seguimiento al egresado, hasta 1 año después de egresar. Todo esto mediante un trabajo articulado con PRONABEC en sus diferentes niveles.

La profesional consideró la gestión administrativa de las becas de pregrado como un nuevo proyecto social que sería ejecutado por la Oficina de Proyecto; sin embargo, al ser un proyecto con una dinámica de trabajo diferente, la profesional tuvo que realizar un análisis más profundo de la información que involucró este nuevo proyecto.

3.2.2 Acciones realizadas

Al no contar inicialmente con la información necesaria para participar de la gestión de becas de pregrado, la profesional solicitó una reunión con el encargado de la facultad quien conocía perfectamente este proceso pues participó durante los años 2012, 2013 y 2014. De los puntos más importantes se pudo identificar lo siguiente:

- La denominación de la Beca fue Programa Beca 18.
- La Beca 18 estaba dirigida a jóvenes con alto rendimiento académico y escasos recursos económicos, con un enfoque de inclusión social.
- La institución de educación superior participó en el concurso de Beca 18 para las convocatorias 2012, 2013 y 2014 para jóvenes de procedencia de la región Piura y Lima. De las tres convocatorias de Beca 18, la institución de educación superior obtuvo un total de 207 becarios adjudicados, de los cuales 178 fueron de sede Piura y 29 para sede Lima.
- El concurso de Beca 18, consideró la aplicación de exámenes descentralizados y gratuitos.
- La facturación para el cobro a PRONABEC de los servicios académicos brindado a los becarios por la institución educativa de los becarios era un proceso manual y sencillo.
- PRONABEC cancelaba a la institución de educación superior el servicio de tutoría por cada becario.

A inicios del año 2015, la Oficina de Proyectos de la institución de educación superior asumió el encargo de la gestión administrativa de becas de pregrado con el PRONABEC. En un principio, al tener la Oficina de Proyectos una dinámica de trabajo distinta desconocía de la normativa de PRONABEC. En este mismo año hubo modificatorias en la normativa y se dispuso aprobar nuevos compromisos que debía asumir la institución en el marco de la gestión de becas de pregrado.

Al respecto, la profesional para poder participar de la gestión de becas de pregrado con el PRONABEC se preocupó por conocer a detalle el proceso con la finalidad de llevar a cabo con éxito la actividad y que vaya acorde con los objetivos de la institución de educación superior.

3.2.3 Identificación del problema

La Oficina de Proyectos de la institución de educación superior no contaba con una estructura de trabajo que detalle los procedimientos administrativos para la gestión de becas de pregrado con el Estado peruano a través de PRONABEC.

3.2.4 Alternativa de solución

Como se mencionó en el apartado 3.1 del presente capítulo, el aporte de la profesional fue implementar los procedimientos administrativos que forman parte del proceso de la gestión de becas de pregrado con el PRONABEC. La profesional tiene la oportunidad de participar en cada uno de los procesos lo que le ha permitido conocer las actividades que se llevan a cabo para tal fin y junto al personal de la Oficina de Proyectos vienen mejorando para cumplir con los compromisos asumidos con esta entidad pública y de esta manera ser un soporte para las áreas involucradas en esta gestión como parte de la institución de educación superior.

En este sentido, la profesional se ubicará en el año 2015 para explicar el trabajo realizado y lo que se logró como resultado de estructurar de manera eficiente todas las actividades que forman parte del proceso de la gestión administrativa de becas de pregrado que inicia desde la postulación institucional hasta el seguimiento administrativo al becario que egresa. Para Chiavenato “la eficiencia se preocupa por los medios, por los métodos y procedimientos más indicados que deben ser planeados

y organizados debidamente para garantizar la optimización de la utilización de los recursos disponibles. La eficiencia no se preocupa por los fines si no simplemente por los medios” (2001, pág. 129).

De los procesos identificados, la profesional considera detallar uno de los siete, el de “promoción, difusión y asesoramiento durante la convocatoria”, el mismo que se describe a continuación:

- Promoción, difusión y asesoramiento durante la convocatoria:

Objetivo

Hacer conocido el trabajo de responsabilidad social que realiza la institución de educación superior desde la promoción y difusión potente que permita captar jóvenes con buen rendimiento académico y escasos recursos económicos y que provengan de zonas más vulnerables del país; brindando un servicio de atención personalizada durante el proceso de postulación a la beca.

a) Desde el punto de vista difusión y promoción

- PRONABEC publica de manera oficial el documento denominado Bases del Concurso de la Beca. En este documento se detalla las disposiciones generales (requisitos de postulación, beneficios, cronograma), así como los criterios de selección de postulantes y las etapas y fases del concurso.
- El equipo de proyectos debe conocer y manejar las Bases del Concurso para poder hacer una adecuada difusión de la convocatoria.
- Elaborar la planificación del trabajo donde se defina el personal responsable, las actividades en las que participará y los tiempos que involucra el proceso desde la publicación de las Bases hasta que el postulante logra ser declarado becario para la institución de educación superior.
- Elaborar el plan de comunicación que definirá la estrategia a utilizar para lograr una correcta promoción y difusión de la convocatoria, oferta académica, fechas de exámenes de admisión, así como dar a conocer los beneficios del porqué escoger a la institución de educación superior para estudiar una carrera de pregrado.
- Coordinar con la Oficina de Admisión la aplicación de los exámenes de admisión descentralizados.
- Coordinar con la Oficina de Dirección de Comunicación la autorización de la información que será difundida a través del portal oficial y redes sociales de la institución de educación superior.
- Coordinar la logística para la difusión de las becas.

b) Desde el punto de vista de asesoramiento durante la convocatoria

Realizar asesoramiento personalizado al postulante que cumple con los requisitos establecidos por el PRONABEC para postular a la beca con la finalidad de poder orientarlo durante todo el proceso de postulación. Desde la Oficina de Proyectos, se le brinda asesoramiento desde el momento que el postulante logra contacto con la institución de educación superior a través del formulario virtual de Beca 18, números de contacto de la Oficina de Proyectos, correos institucionales, redes sociales como interesado en estudiar en dicha institución hasta que finalmente es declarado becario por el PRONABEC. Este objetivo se logra de la siguiente manera:

- Mantener una comunicación directa con el postulante para informarles sobre sedes de aplicación y temática del examen, orientándolo en cada uno de los procesos para la obtención de la beca.
- Contactar a los postulantes que aprobaron el examen. Este examen puede ser aplicado por la institución de educación superior de manera descentralizada o PRONABEC como Examen Único Nacional.
- Apoyar a los postulantes aptos a iniciar el proceso de postulación en sistema que tiene implementado el PRONABEC, para ello la Oficina de Proyectos habilita una oficina, donde se brinda el apoyo necesario para que los jóvenes puedan realizar correctamente el proceso de postulación. Ello debido, a que se requiere el uso de internet y escaneo de documentos.
- Durante el proceso de emisión de los resultados finales por parte del PRONABEC, existe una continua comunicación entre la Oficina de Proyectos y el postulante, con la finalidad de poder brindar todo el asesoramiento necesario hasta que sea declarado como becario mediante documento oficial emitido por el PRONABEC.
- Contactar a cada uno de los becarios que lograron ser adjudicados a la institución de educación superior para informarles sobre el procedimiento que deben seguir antes de iniciar sus estudios.

Finalmente, indicar que, para llevar a cabo la implementación de los 07 procesos con sus respectivos procedimientos administrativos para la gestión de becas de pregrado con el Estado peruano, fue necesario e importante tomar decisiones junto al equipo de trabajo durante del proceso administrativo (planificación, organización, dirección y control) de la organización.

Desde el momento en que la institución educativa superior encargó a la Oficina de Proyectos la gestión administrativa de las becas, la profesional identificó el problema y decidió establecer el objetivo a plantear para dar solución mediante la implementación del procedimiento administrativo para llevar a cabo con éxito esta actividad, para ello fue necesario hacer una programación de las actividades a realizar para elaborar el plan de trabajo, establecer tiempos y recursos, recopilar y analizar la información.

Seguidamente, fue importante comunicarse con el equipo de trabajo mediante reuniones para exponer el plan de trabajo e identificar los encargados y centros involucrados con las actividades de la gestión de becas, así mismo se le explicó al equipo la importancia de trabajar de manera conjunta en la ejecución de los procedimientos administrativos para cumplir con el compromiso institucional asumido con el Estado peruano.

Y por último, se tomó la decisión de controlar el trabajo previsto en las actividades a llevar a cabo en la gestión de becas mediante la presentación de los reportes a PRONABEC en los tiempos solicitados, las cartas de respuesta a las solicitudes que realiza esta institución, el proceso de promoción, difusión y asesoramiento a postulantes, seguimiento y acompañamiento a los becarios; así como también realizar una evaluación oportuna al cumplimiento de los procedimientos definidos para llevar a cabo la gestión de las becas de pregrado. La evaluación se realizó con el objetivo de calificar la calidad de los procedimientos y realizar modificaciones y/o cambios para mejorar el cumplimiento de los mismos.

En la práctica, para el proceso de promoción, difusión y asesoramiento de postulantes explicado

en el presente trabajo, cuando se evaluó los procedimientos, el resultado fue positivo porque las tareas implementadas tuvieron buen resultado en el proceso de Beca 18 (Convocatoria 2015), permitiendo cumplir el objetivo de hacer conocida a la institución educativa de educación superior en 16 regiones a nivel nacional, siendo ésta la segunda institución elegible que obtuvo la mayor cantidad de becarios. Estos alumnos iniciaron estudios de pregrado becados por el PRONABEC en la institución de educación superior en el período académico 2015-II.





Conclusiones

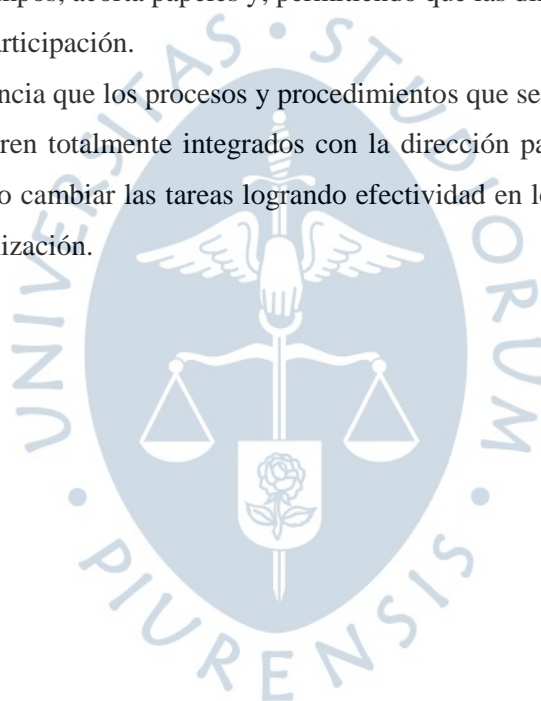
Para poder llevar a cabo con éxito el encargo de la gestión de becas de pregrado financiadas por el Estado peruano, se implementó el procedimiento administrativo que permitió establecer una estructura ordenada y secuencial de las actividades de la organización para saber quién debe ejecutarlas y cuando; logrando optimizar el uso de los recursos de la organización.

El trabajar directamente con un ente del Estado peruano significa que parte de su cultura organizacional se rige bajo sus normativas a través de resoluciones publicadas de manera oficial y de las cuales se debe estar atento a sus publicaciones y análisis para su aplicación inmediata.

Los procedimientos administrativos no son estáticos, su implementación requiere que puedan adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones.

Lo que se busca es optimizar el procedimiento administrativo de la gestión de becas con la finalidad de mejorar los tiempos, acorta papeles y; permitiendo que las diferentes áreas involucradas en la actividad conozcan su participación.

Es de vital importancia que los procesos y procedimientos que se han definido desde la fase de la organización se encuentren totalmente integrados con la dirección para que las decisiones que se tomen permitan mejorar y/o cambiar las tareas logrando efectividad en los resultados y cumplimiento de los objetivos de la organización.





Recomendaciones

Los procedimientos administrativos implementados para la gestión de becas de pregrado deben ser revisados de manera periódica con la finalidad de ser actualizados.

Realizar una revisión constante de la normativa aprobada que regulan todas las modalidades de las becas de pregrado, las mismas que son publicadas en el portal oficial de PRONABEC.

Conocer los compromisos asumidos en cada una de las becas que participa la institución de educación superior con la finalidad de cumplirlos en los plazos establecidos.

Mantener el trabajo articulado con las áreas involucradas en la gestión de becas que permita lograr una comunicación eficiente para dar respuesta en cada proceso de la gestión.

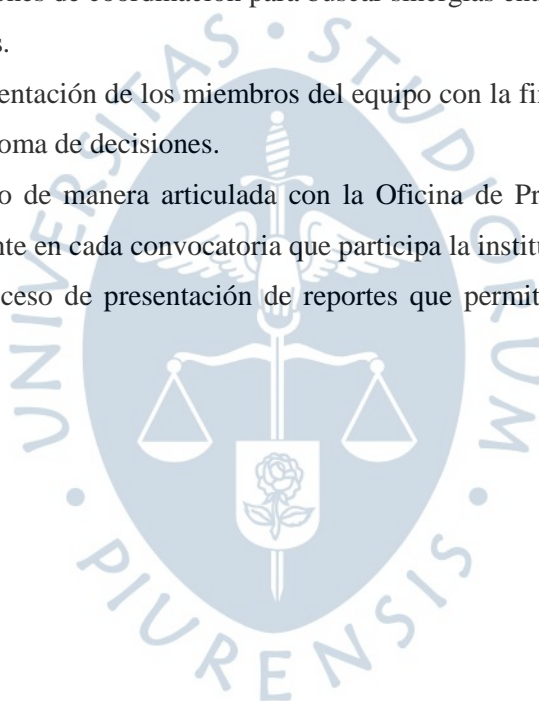
Hacer un *feedback* entre la Oficina de Admisión y la Oficina de Promoción respecto al proceso de admisión de este público objetivo que participó en la convocatoria.

Mantener las reuniones de coordinación para buscar sinergias entre las áreas que participan del proceso de gestión de becas.

Buscar la retroalimentación de los miembros del equipo con la finalidad de mejorar cada parte del proceso y optimizar la toma de decisiones.

Planificar el trabajo de manera articulada con la Oficina de Promoción con la finalidad de realizar una difusión eficiente en cada convocatoria que participa la institución de educación superior.

Sistematizar el proceso de presentación de reportes que permita hacer más eficiente el uso adecuado de los recursos.





Lista de referencias

- Chiavenato, I. (2001). *Proceso Administrativo. Tercera Edición*. Recuperado de https://www.academia.edu/33028175/PROCESO_ADMINISTRATIVO_TERCERA_EDICION
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. Segunda Edición*. Recuperado de https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento_Organizacional_Idalberto_Chiavenato_McGrawhill_2da_Edicion_pdf
- Ramírez, C. (2009). *Fundamentos de la Administración. Tercera Edición*. Recuperado de https://www.academia.edu/34524753/Fundamentos_de_Administraci%C3%B3n_Carlos_Ram%C3%ADrez_Cardona_3ra_Ed





Notas a pie de página

¹ Por confidencialidad de los datos de la institución, no se menciona el nombre.

² Institución del Ministerio de Educación del Perú que otorga becas y créditos educativos, a través de concursos públicos, a peruanos talentosos de limitados recursos económicos, brindándoles acceso a una educación superior de calidad. (www.pronabec.gob.pe)

³ Información extraída de la página web de la institución de estudio.

⁴ Información extraída de la página web de la institución de estudio.



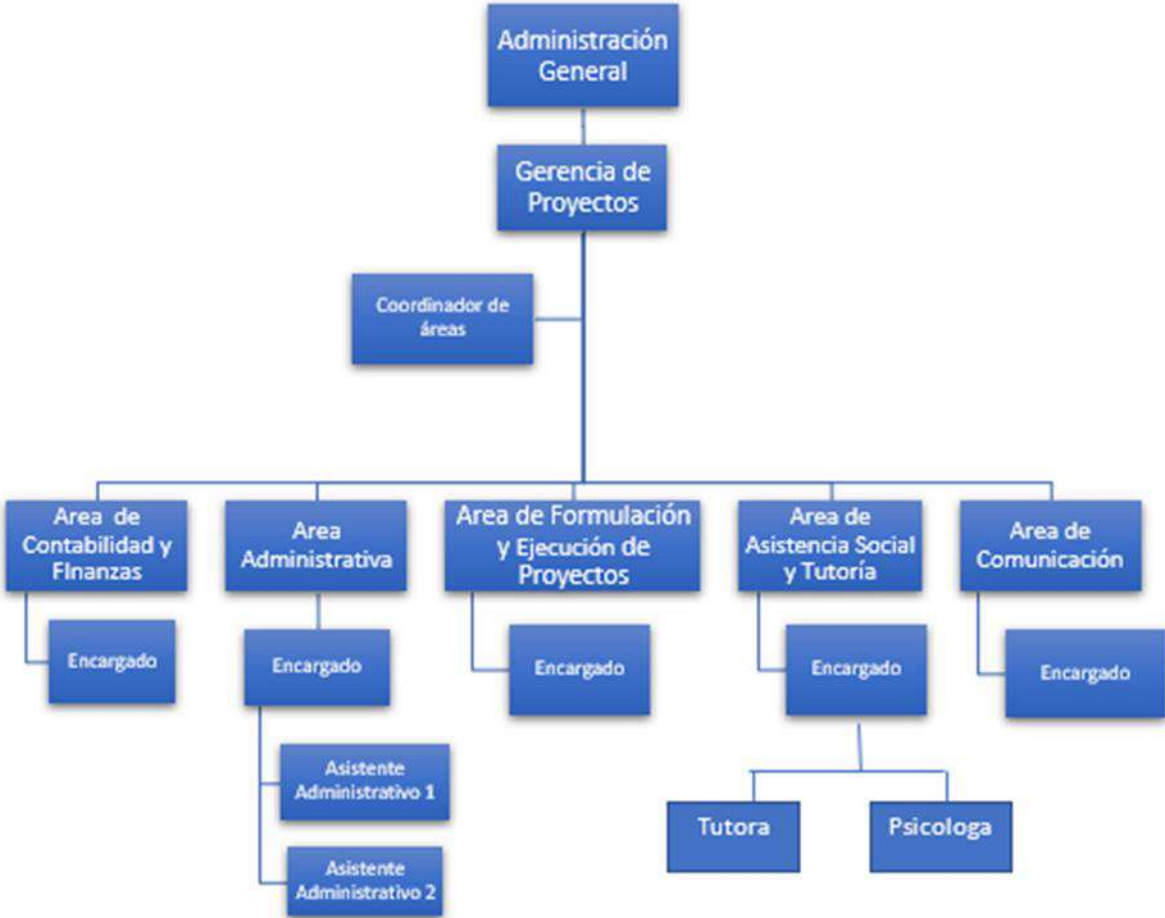


Anexos





Anexo A. Organigrama de la Oficina de Proyectos



Nota. Información interna de la institución (2015).

Anexo B. Hoja de vida**HOJA DE VIDA - MILAGROS ADRIANA MENDOZA JUAREZ**

Jr. Arena R 28 Urb. Santa Ana - Piura
 (073) 305444 / 942305935
 milagrosmendoza2013@gmail.com

RESUMEN: Soy una persona con capacidad de organización para trabajar en equipo proactiva, confiable, dinámica, puntual, de trato amable, social y responsable en las funciones que se me asignan.

Facilidad para adaptarse al trabajo bajo presión y a los cambios orientados a resultados.

Rapidez de aprendizaje.

Hábil para manejar grupos de trabajo.

FORMACION ACADEMICA:

- **Superior:** - Bachiller en Administración de Empresas por la Universidad de Piura (2012-2014)
 - Analista de Sistemas de la Escuela Tecnológica Superior de la Universidad de Piura (1999-2002)
- **Secundaria y Primaria:** C.E.P. "Santa Úrsula"- Sullana (1993-1997)

EXPERIENCIA LABORAL

- (noviembre 2008 a la actualidad)
 UNIVERSIDAD DE PIURA – Piura. Asistente Administrativo de la Gerencia de Proyectos
- (noviembre 2007 - octubre 2008)
 PACIFIC FREEZIN COMPANY – Paita. Asistente Administrativa en el Área de Contabilidad.
- (marzo 2007-octubre 2007)
 G4S – Piura. Asistente Administrativo de la oficina de Control.
- (febrero 2006-setiembre 2006)
 SUNSHINE EXPORT SAC – Asistente Administrativo.
- (enero 2005-agosto 2005)
 UNIVERSIDAD DE PIURA. Responsable de un Centro de Cómputo de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Piura y encargada de la administración de la Intranet y de la Base de Datos de la Escuela Tecnológica Superior; y de brindar atención a los alumnos.

- (marzo 2003-noviembre 2004) UNIVERSIDAD DE PIURA

Elaboración de Costos y Presupuestos, responsable del Sistema de Control de Costos y Presupuestos para las Obras asignadas a la Desarrollo del Sistema Informático para el dictado de Cursos de Extensión de la Escuela Tecnológica Superior en Lenguaje Visual Basic 6.0 con Base de Datos SQL Server - Universidad de Piura.

Responsable de actualizar la Base de Datos correspondiente a las personas inscritas en los cursos dictados por la Escuela Tecnológica de la Universidad de Piura, así como el manejo del mismo.

Desarrollo del Sistema Informático: Módulo de Inscripciones de Alumnos para el Centro de Idiomas en Lenguaje Visual Basic 6.0 con Base de Datos SQL Server: Universidad de Piura.

Responsable de actualizar la Base de a Datos, correspondiente a las personas inscritas en los cursos dictados por la Escuela Tecnológica Superior de la Universidad de Piura, así como el manejo del mismo.

Actualización de Base de Datos para ESSALUD en el Programa de Declaración Telemática- PDT – Universidad de Piura.

CONOCIMIENTOS:

- Auditoría de Sistemas de Información con aplicabilidad a Entidades Financieras.
- Redes y Comunicación de Datos.
- Manejo de Herramientas Case (ERWIN, RATIONAL ROSE).
- Ensamblaje y Mantenimiento de Computadoras.
- Contabilidad Financiera Básica
- Lenguaje Visual Basic 6.0.
- Creación y Manejo de Base de Datos en SQL-SERVER, ACCESS.
- Manejo de la herramienta de Internet, correo electrónico, etc.
- Manejo del Sistema para la Elaboración de Costos y Presupuestos S10.

OTROS ESTUDIOS:

- Idioma Inglés Nivel Intermedio II (Instituto de Idiomas de la Universidad de Piura)
- Idioma Francés Nivel Básico (Instituto Alianza Francesa-Piura)

CUALIDADES PERSONALES:

- Capacidad de liderazgo, proactiva e innovadora.
- Responsabilidad en tareas asignadas.
- Capacidad para interactuar con personal a todo nivel con buenas relaciones interpersonales.
- Trabajar bajo presión y orientado a resultados.
- Disponibilidad inmediata.

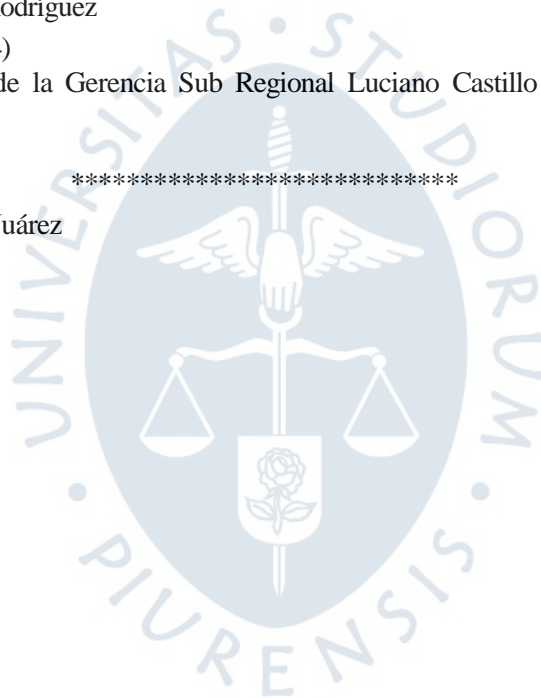
REFERENCIAS PERSONALES:

- Escuela Tecnológica Superior: Universidad de Piura - UDEP
 - Ing. William Zapata Jiménez
Teléfono 254500 (7008)
Secretario General de la Universidad de Piura

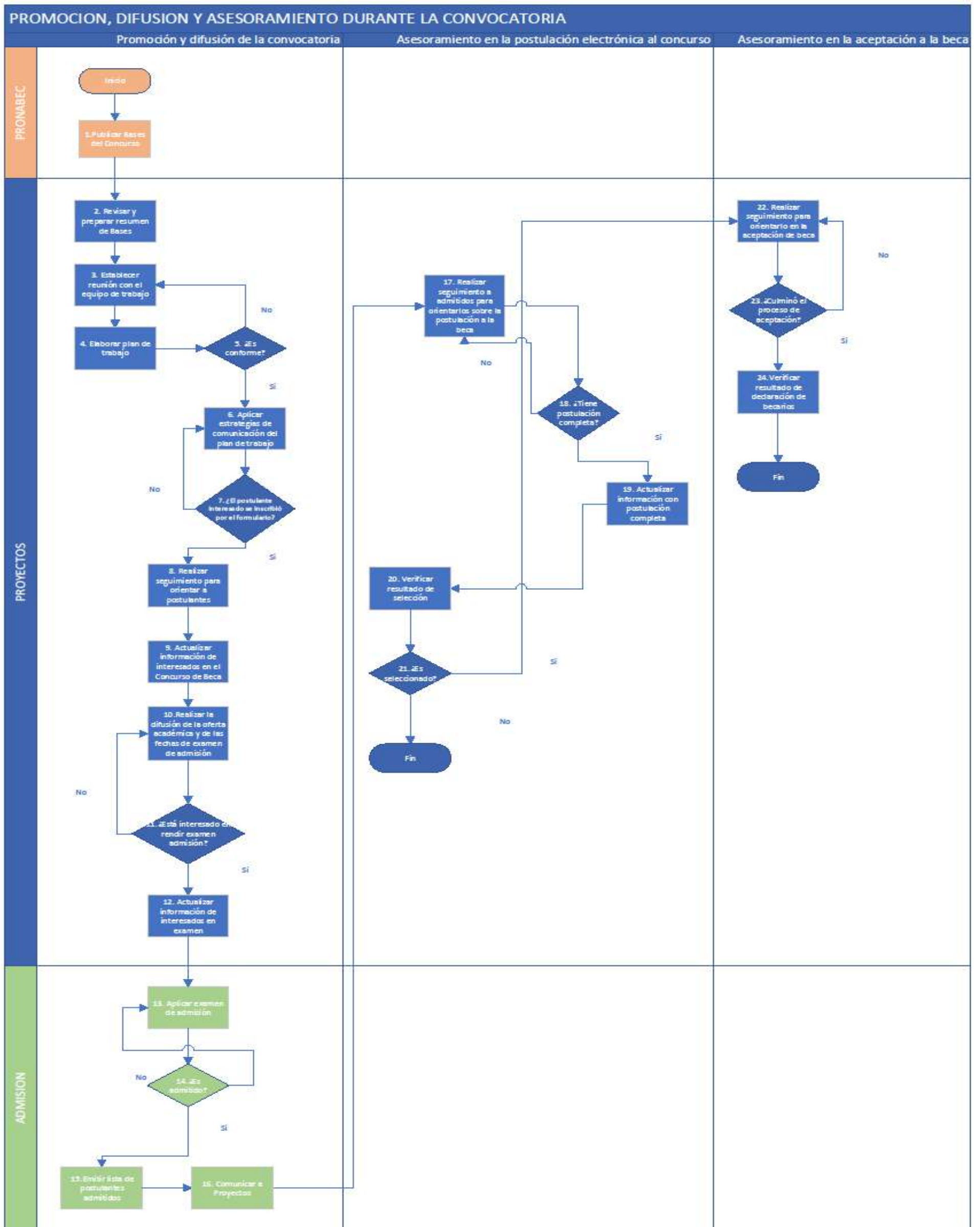
- Gerencia de Gestión y Desarrollo del Talento Humano – Universidad de Piura –
 - Lic. Pilar Periche de Machero.
Teléfono 284500 (5451)
Encargada del Área de Administración de Personal

- Gerencia Sub Regional Luciano Castillo Colonna - Sullana
 - Ing. Sixto Placencia Rodríguez
Teléfono 50 4136 (14)
Jefe de Informática de la Gerencia Sub Regional Luciano Castillo Colonna – CTAR - Sullana.

Milagros Adriana Mendoza Juárez
DNI: 40677680



Anexo C. Flujograma del proceso “promoción, difusión y asesoramiento durante la convocatoria”



Nota. Información interna de la institución (2015).