

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**PROPUESTA DE REORGANIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE  
COMPROBACIÓN DE VIÁTICOS DE DOCENTES DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS HUMANAS DE LA UABC**

**TESIS  
PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTA**

**MARÍA ELIZABETH VIZCARRA ÁLVAREZ**

**DIRECTOR DE TESIS  
MRH. MARTHA ELENA VERDUGO SALDÍVAR**

**Mexicali, B. C.**

**Mayo de 2015**

## **Dedicatoria**

- A Dios, porque me dio vida y salud para enfrentar este nuevo reto en mi vida.
- A mis padres Juan y Delia, que siempre han confiado en mí y me han dado su apoyo para seguir superándome en lo personal y en lo profesional; además por creer firmemente en mis capacidades para lograr las metas que me he propuesto en la vida.
- A mi esposo Omar y mis hijos Camila, Ximena y Omar, por acompañarme en este proyecto, por ser parte de este logro. Gracias por su comprensión y paciencia.

## Agradecimientos

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que directa e indirectamente contribuyeron en el desarrollo de este trabajo.

- A todos mis profesores de la maestría, por compartir sus conocimientos y experiencia durante estos dos últimos años.
  
- A la Mtra. Martha Elena Verdugo Saldívar, por haber aceptado ser mi directora de tesis, gracias por compartirme sus conocimientos, por guiarme en este proyecto.
  
- A mi asesora de tesis, Dra. María Luisa Castro Murillo de la FCH, por el invaluable apoyo que de forma desinteresada me proporcionó.
  
- A mis compañeros de maestría, por estos dos años que convivimos y trabajamos como un excelente grupo en tareas y trabajos de exposición.

A todos aquellos que de alguna manera me han ayudado a concluir con esta meta.

## **Resumen**

El presente trabajo de tesis tiene como finalidad elaborar una propuesta de reorganización del proceso administrativo de comprobación de viáticos de los docentes de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Autónoma de Baja California. Con esto se busca que los docentes cuenten con la información y los procedimientos para que lleven a cabo la comprobación de viáticos ante la administración de la Facultad en tiempo y forma.

Para el desarrollo de esta tesis fue necesario estudiar el marco normativo de la UABC; se aplicó la técnica de la observación directa, entrevistas no estructuradas y encuestas para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al servicio recibido. El enfoque adoptado en este proyecto para cumplir con el objetivo general y específicos está fundamentado en una investigación de tipo cualitativa y descriptiva.

# Índice

## Contenido

Dedicatoria.....	I
Agradecimientos.....	II
Resumen.....	III
Índice.....	IV
Capítulo 1.....	1
1.1 Introducción.....	1
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.3 Objetivos.....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.3.3 Preguntas de investigación.....	5
1.4 Justificación.....	6
1.5 Alcance del estudio.....	7
1.6 Descripción del método.....	7
Capítulo 2 Marco Teórico.....	8
2.1 Análisis del concepto de administración.....	8
2.2 La administración en el contexto educativo.....	10
2.3 Sistemas de calidad.....	11
2.4 La Facultad de Ciencias Humanas y sus procesos administrativos.....	12
Capítulo 3 Metodología de investigación.....	17
3.1 Método de investigación.....	17
3.2 Tipo de Estudio.....	18
3.3 Diagnóstico.....	18
3.4 Descripción del instrumento.....	18
3.5 Estrategia de aplicación.....	20
Capítulo 4 Resultados.....	21
4.1 Evaluación de la satisfacción de los usuarios.....	21
4.2 Análisis de Datos.....	22

Capítulo 5 Propuesta de Reorganización del Proceso Administrativo de Comprobación de Viáticos de Docentes de la Facultad de Ciencias Humanas de la UABC .....	33
5.1 Lineamientos para la Administración de Gastos de Viaje .....	33
5.2 Procedimiento para la gestión de la comprobación de Gastos de Viaje y Anticipos para Gastos .....	37
Capítulo 6 Conclusiones y Recomendaciones .....	46
Conclusiones.....	46
Recomendaciones.....	47
Anexos .....	48
Anexo 1. En instrumento de acopio de información .....	49
Referencias Bibliográficas.....	52

# Capítulo 1

## 1.1 Introducción

Las actividades comerciales e industriales han evolucionado hasta compenetrarse en una globalización cada vez más completa, las organizaciones de todo el mundo que participan en esto han tenido que ir adaptando sus sistemas tecnológicos y administrativos para operar. El factor común de los cambios administrativos, ha sido buscar formas de ofrecer productos y servicios de calidad (Cantú, 2001).

Una parte importante en estos cambios administrativos ha sido el apartado de los viáticos que se definen como aquellos recursos financieros que son asignados a personas que llevan a cabo un viaje o traslado a un punto diferente de su lugar habitual de trabajo. Estos recursos se utilizarán para cubrir conceptos como hospedaje, alimentación, traslados, entre otros. (Profesionales Administrativos y Fiscales, S.C., 2009).

Dichas erogaciones son efectuadas por los trabajadores y representan una partida importante en sus gastos generados, por lo que es necesario establecer las políticas para el pago de dichos gastos; las cuales deben de especificar la cantidad a desembolsar, la documentación que los ampara, sin olvidar los requisitos que hay que cumplir en las disposiciones fiscales. (Instituto de Especialización para Ejecutivos, S.C., 2010).

Las erogaciones por viáticos representan una partida muy importante dentro del rubro de gastos generales de cualquier institución principalmente aquellas que ofrecen servicios y resulta necesario establecer e implementar una adecuada política para la comprobación de estos gastos. Por ello las políticas o lineamientos, que se establezcan para el control de los viáticos, deberán especificarse las reglas claramente sobre su uso y aplicación así como establecer datos que deberán observarse en los documentos que amparen (comprueben) dichos gastos.

En lo que respecta a la comprobación de viáticos, es importante mencionar que son diversos los requisitos que hay que cumplir para estar en posibilidades de llevar a cabo la mencionada deducción, de ahí que una correcta definición de políticas y lineamientos para el control de éstos deberá establecer entre otros, que los comprobantes que amparen los gastos deberán ser documentos que cumplan con requisitos fiscales, así como indicar los montos máximos autorizados por conceptos tales como hospedaje, alimentación y renta de autos que se tienen que apegar en lo que dispone la Ley para su deducción. (Profesionales Administrativos y Fiscales, S.C., 2009).

Este rubro de comprobación de viáticos que se identifica claramente en la gestión administrativa dentro de los procesos administrativos de las empresas, también es de suma importancia en las instituciones de educación en cualquiera de sus niveles, específicamente en la educación superior; resulta de interés fundamental, ya que comúnmente reciben apoyos financieros a través de distintos programas como pueden ser el Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI), el de Movilidad académica y estancias de investigación, por los cuales es necesario la comprobación de viáticos, para comprobar en que se gastan las instituciones los apoyos que reciben. De ahí nació el interés por investigar este rubro de comprobación de viáticos que se encuentra dentro del área administrativa y la forma como este procedimiento se lleva a cabo en la UABC.



## 1.2 Planteamiento del problema

En el caso de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC), la situación no es diferente, desde su creación en 1957, se cuenta con programas de apoyo al personal académico donde es necesario llevar a cabo procedimientos de comprobación de viáticos ya sea de procedencia nacionales o internacionales.

En particular la Facultad de Ciencias Humanas (FCH) en este rubro de comprobación de viáticos, cuenta con una serie de programas de apoyo a su personal académico de tiempo completo y asignatura, que deseen cursar programas posgrado, hacer estancias de investigación, tomar cursos de actualización profesional, asistir y participar en congresos o impartir alguna cátedra en otra institución, ya sea nacional o extranjera, que se denominan becas de intercambio. En lo que respecta a la Facultad de Ciencias Humanas la cual fue creada en 1977, con la Licenciatura en Ciencias de la educación, adopto desde sus inicios los programas de apoyo que la UABC, otorgaba a su personal académico, la misma a lo largo del tiempo ha tenido un amplio crecimiento tanto en programas de licenciatura de un programa en 1977, para el periodo 2014 cuenta con cinco programas educativos y dos posgrados posgrado, como en de planta docente y comunidad estudiantil en constante crecimiento. Por ello se formula el siguiente problema.

### Formulación del problema

¿Qué se necesita hacer para que los procesos administrativos específicamente el rubro de comprobación de viáticos por parte del personal académico de la Facultad de Ciencias Humanas, sea un procedimiento rápido y eficiente?

### Descripción del problema:

Lo anterior debido al crecimiento que ha tenido la FCH en los últimos 25 años, tanto en alumnos como en personal académico, así como en crecimiento en los programas de apoyo financiero con los que actualmente se cuenta, para el desarrollo y fortalecimiento de la plata académica. De la misma manera la

actividad administrativa ha incrementado, cada vez se requiere atender a más maestros en cuanto al trámite de viáticos y sus respectivas comprobaciones en un lapso de tiempo determinado, tanto para la movilidad académica de los maestros internos y externos, nacional e internacional a eventos, y a los cuales se les debe de realizar el trámite, es importante que debido al mismo crecimiento en las actividades administrativas, al interior de la FCH, cada maestro es responsable de realizar la comprobación de los apoyos financieros recibidos (viáticos) mismos que en muchas ocasiones no se hace correctamente por no tener claro el procedimiento que se debe seguir, y eso provoca pérdida de tiempo y malestar de los maestros al dedicar mucho de su tiempo en esta actividad que consideran debe ser realizada por un administrador, así mismo es necesario aclarar que el proceso administrativo de comprobación de viáticos no se encuentra documentado ni existen lineamientos que ayuden a la administración a recopilar oportunamente la comprobación de los gastos generados durante la movilidad académica interna y externa. De ahí el interés de buscar cómo mejorar este servicio que se les proporciona a los maestros por medio de un procedimiento que les facilite y les haga menos traumático el llevar a cabo la comprobación de gastos ante la administración de la Facultad, para después este comprobar ante las instancias pertinentes de la UABC. Es por ello que se ha propuesto como objetivo general del proyecto.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Desarrollar una propuesta de reorganización del proceso administrativo de comprobación de viáticos de los docentes de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Autónoma de Baja California.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Analizar el procedimiento actual que se implementa para la comprobación de viáticos en la FCH.
- Diagnosticar la situación actual y medir la satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios administrativos, relacionados con la comprobación de viáticos.
- Desarrollar el modelo administrativo de reorganización del proceso administrativo de comprobación de viáticos que realizan los docentes.

### **1.3.3 Preguntas de investigación**

- ¿Cuáles son las condiciones óptimas que deben generarse para facilitar la calidad en los servicios administrativos?
- ¿Qué características debe tener la solicitud de Comprobación de Viáticos para los docentes que hacen su movilidad académica interna o externa?
- ¿Porque es necesario facilitar la tramitología de comprobación de viáticos para los docentes en la educación superior?

## **1.4 Justificación**

El presente estudio de caso referida a la propuesta de Reorganización del Proceso Administrativo de Comprobación de Viáticos de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Autónoma de Baja California es pertinente que cuente con procedimientos y lineamientos debidamente documentados que le permitan alcanzar la calidad en los servicios y sobre todo incrementarla mediante la mejora continua de los procesos, con esto se busca mantener un control en el área administrativa de la Facultad de Ciencias Humanas y por ende la UABC y los docentes puedan seguir gozando de ese recurso federal al cumplir en tiempo y forma con los requerimientos establecidos al momento de generar sus informes.

De igual manera se busca que los docentes cuenten con la información y los procedimientos para que lleven a cabo la comprobación de viáticos ante el administrativo de la facultad, sin que esto represente un conflicto y la pérdida de tiempo que lo distraen de sus actividades académicas, sin dejar de lado que el apoyo que se brinda a los docentes de la FCH es importante debido a que impactan en su formación académica y en la formación de los estudiantes en su formación profesional.

### **1.5 Alcance del estudio**

El presente trabajo comprende el desarrollo de una propuesta de reorganización del proceso administrativo de comprobación de viáticos de docentes, para organizar y documentar las actividades en cuanto a ese tema se refiere. Lo anterior, es aplicable tanto al docente de tiempo completo, docente de asignatura y personal administrativo.

### **1.6 Descripción del método**

Para la realización de esta investigación, se aplicará una encuesta únicamente al personal académico de tiempo completo (PTC) y una entrevista con la administradora de la FCH.

## Capítulo 2 Marco Teórico

### 2.1 Análisis del concepto de administración

La administración es un proceso que tiene como propósito integrar y coordinar los recursos humanos, técnicos, materiales y financieros de una organización para lograr sus objetivos eficaz y eficientemente. La administración no es un fin en sí misma, sino el medio para hacer que las tareas sean realizadas de la mejor forma posible.

Como parte importante dentro de la administración se encuentra la gestión, está por su parte, es el esfuerzo continuo y sistemático de la administración para coordinar las acciones basadas en los planes y objetivos definidos, con el fin de decidir las tareas correctivas que aseguren la marcha de la institución en los términos y en la dirección previstos. Por ello es definida como un proceso integral que comprende no sólo el acopio de información, sino la toma de decisiones, involucra actividades comunicativas, de persuasión, liderazgo e iniciativa. Es en esencia un sistema para resolver problemas.

Como lo menciona Münch (2009) los valores institucionales de la administración son de carácter eminentemente social, se rige por una serie de valores que le proporcionan no solo una validez moral ante el mundo, sino también información ética que debe orientar la conducta del administrador en la sociedad. La observancia de estos valores influye directamente en el incremento de la eficiencia en cualquier grupo social. Los valores institucionales de la administración pueden ser: sociales, organizacionales y económicos. Estos valores son los de mayor importancia, ya que contribuyen al bienestar de la sociedad.

Según Franklin (2009) el emprender un proceso de reorganización administrativa es una decisión que la organización debe evaluar detenidamente antes de ponerla en marcha. Debe de tener en claro que revisar a fondo su forma de operar, su

comportamiento organizacional, sus estrategias, su estructura, sus procesos, sus programas, sus proyectos prioritarios y su relación con los grupos de interés implica un arduo y complejo trabajo. Desde esta perspectiva el concepto de reingeniería o reorganización implica repensar de manera fundamental los procesos y rediseñarlos radicalmente, con el fin de obtener avances. Los factores clave del concepto son: la orientación hacia los procesos, el cambio radical y la gran magnitud de los resultados que se esperan.

La metodología de reorganización administrativa tiene como propósito servir como marco de actualización para que las acciones en sus diferentes fases de ejecución se conduzcan en forma programada y sistemática, unifiquen criterios y delimiten la profundidad con que se revisarán y aplicarán las técnicas de análisis y la revisión de etapas y componentes del proceso administrativo para garantizar el manejo oportuno y objetivo de resultados.

Las etapas del proceso administrativo son:

**Planeación:** Es la determinación de la misión, la visión, los propósitos, los objetivos y las estrategias, la formulación de políticas y reglas, así como el establecimiento de programas, presupuestos y procedimientos.

**Organización:** Es determinar cuáles deben ser las funciones; como es la división de trabajo que permita la agrupación de actividades en departamentos; establecimiento de niveles jerárquicos; delimitación de autoridad y responsabilidad; definición de actividades asignadas a los puestos; el ejercicio de la relación de coordinación de funciones y actividades.

**Integración:** Es obtener y articular los elementos materiales y humanos que la organización y la planeación señalan como necesarios para el adecuado funcionamiento de un organismo social.

**Dirección:** Es la habilidad de liderazgo del administrador, su capacidad de mando, la motivación, la comunicación con la gente y la supervisión de los subalternos. Además, proveer de personal a la empresa, ubicarla, desarrollarla y evaluarla.

Control: Se establecen mecanismos para comparar el resultado de la actividad con el estándar o modelo establecido, a fin de detectar las desviaciones y adoptar medidas correctivas oportunas. (Münch, 2009).

La administración de Recursos Humanos es el proceso de contratar, capacitar, evaluar y remunerar a los empleados, así como de atender sus relaciones laborales, salud y seguridad, así como aspectos de justicia. (Dessler, 2009).

## **2.2 La administración en el contexto educativo**

La administración escolar, como en cualquier empresa, es la clave principal para desempeñar nuestras responsabilidades sociales y educativas.

Los principios de la administración son base en toda empresa y en las instituciones educativas deben tomarse en cuenta para aumentar la efectividad y los resultados positivos; el proceso administrativo es el aspecto medular. (González, 2002).

La responsabilidad de planificar no se puede separar de la ejecución administrativa porque todos los administradores planifican y ejecutan planes, de ahí entonces que se divide en Planeación Educativa y Planeación de la Enseñanza; siendo la planeación educativa la construcción de proyectos a realizar en un materia educativa, mientras que la planeación de la enseñanza es que la escuela, por la función que cumple y por quienes integran la comunidad escolar, es una institución educativa producto de la sociedad y tiene como misión fundamental ante la misma producir un buen servicio público; este servicio es la educación.

La educación, no se puede concebir sin que este planeada en términos generales; la propia Secretaria de Educación, de acuerdo con la ley, elabora los planes y programas, pero a nivel interno de cada escuela, deberá planearse cómo lograr los objetivos y fines de la educación, es decir planear la enseñanza. (González, 2002).



### **2.3 Sistemas de calidad**

De acuerdo al artículo 32 de la Ley del Impuesto sobre la Renta, considerando que sí podrán ser deducibles los viáticos, pero con algunas restricciones, misma que se describen a continuación.

- a) El primero para que la comprobación de viáticos sea válida este debe aplicarse al menos a una distancia de 50 kilómetros a la redonda, de donde se ubique fiscalmente la empresa o institución, si la distancia es más corta no será válida la comprobación.
  
- b) Para hacer deducibles los gastos de viáticos nacionales, es necesario que se presenten las facturas con el nombre, domicilio fiscal y Registro Federal de Contribuyentes (RFC) de quien los expida; contenga impreso el número de folio y el lugar y fecha de expedición.

En el caso de viáticos para el extranjero, los comprobantes no será necesario que reúnan todos los requisitos fiscales, aunque sí deberán señalar el nombre, denominación o razón social y domicilio de quien lo expida y el servicio que amparan. Profesionales Administrativos y Fiscales, S.C., (2009).

## **2.4 La Facultad de Ciencias Humanas y sus procesos administrativos**

La Facultad de Ciencias Humanas (FCH) en sus 37 años de vida ha tenido un desarrollo importante caracterizado por la innovación, se cuenta en la actualidad con una población estudiantil en promedio por ciclo escolar de 2,500 alumnos y una planta docente de 56 profesores de tiempo completo (PTC), tres técnicos académicos de tiempo completo, 80 profesores de asignatura, ocho analistas especializados, cuatro secretarías, catorce intendentes y un auxiliar administrativo.

La FCH ofrece actualmente cinco programas de licenciatura: Licenciado en Ciencias de la Educación, Licenciado en Psicología, Licenciado en Ciencias de la Comunicación, Licenciado en Sociología y la Licenciado en Historia. En cuanto al área de posgrado se ofrecen dos programas: Maestría en Ciencias de la Educación y la Maestría en Comunicación, los cuales actualmente se encuentran en proceso de evaluación por el Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC).

La matrícula en los programas de licenciatura ha ido cambiando y creciendo sostenidamente, por lo que las exigencias a los programas educativos (PE) se han incrementado 15% proporcionalmente.

Los planes y programas de estudios actuales son flexibles, diseñados por competencias y responden al modelo institucional de formación integral en valores, con responsabilidad social y respeto al medio ambiente. Se ofrecen en dos modalidades; La escolarizada, con turnos matutino y vespertino; y la semiescolarizada, con un turno, en donde los estudiantes asisten a clase los viernes por la tarde y sábados por la mañana. Con excepción de la Licenciatura en Historia, que tiene su propia etapa básica, los demás programas educativos cuentan con un tronco común de dos semestres, en él se imparten asignaturas de carácter común que proporcionan a los alumnos las bases para una formación profesional interdisciplinaria. En cuanto a las licenciaturas con tronco común, los dos primeros semestres pertenecen a la etapa básica y a partir del tercer

semestre, los alumnos se integran al programa que seleccionaron en el momento en que solicitaron ingresar a la Universidad Autónoma de Baja California UABC.

La visión de la FCH de acuerdo con su plan de desarrollo es tener una alta presencia social con la generación de investigación pertinente, en la comunidad local, estatal, regional y nacional; sus programas de licenciatura se encuentran acreditados y reconocidos a nivel internacional. Con alumnos de un amplio sentido científico-crítico, y de compromiso con su entorno y consigo mismo, desempeñándose de manera exitosa en ámbitos nacionales e internacionales quienes en un esfuerzo de trabajo colaborativo inciden en la búsqueda de bienestar común, ya que es considerada su opinión y trascienden en la toma de decisiones de su facultad; con los cuerpos colegiados en una intensa actividad ínter e intra institucional que los lleve a consolidar respuestas a problemáticas en un enfoque colaborativo; con líneas de investigación que permitan conformar redes de trabajo de investigación y cuadros profesionales que realicen de manera sistemática la investigación en áreas específicas en cada una de las disciplinas y en su conjunto; en amplia vinculación con el medio profesional, social y laboral en las diferentes áreas profesionales que ahí se generan (Heras, 2010).

Como se puede observar, el crecimiento de la Facultad de Ciencias Humanas ha sido muy grande y los apoyos al personal académicos se ha incrementado en la misma proporción y su grado de complejidad para que los maestros lleven a cabo esta actividad (la comprobación de viáticos) cada vez es más compleja de acuerdo a los procedimientos que actualmente se desarrollan en la UABC. Sobre todo la complejidad se le presenta al personal académico, en el momento que producto del apoyo económico recibido, requiere realizar trámites de comprobación, mismos que le resultan difíciles y engorrosos. Es por ello que a continuación se formula el siguiente problema de investigación.

Procesos del área administrativa de la Facultad de Ciencias Humanas.

Antes de realizar la descripción de los procesos que se llevan a cabo en el departamento administrativo, es importante considerar el marco normativo que sustenta el quehacer académico-administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas, por lo que derivado de esto, se revisaron la Ley orgánica, los Estatutos generales de la UABC y el Manual de organización de la FCH, encontrando que en el artículo 1o. de la Ley orgánica, publicada el 28 de febrero de 1957, se establece que la Universidad Autónoma de Baja California (UABC), es una Institución de servicio público, descentralizada de la administración del estado, y con los fines siguientes: dar enseñanza preparatoria y superior para formar profesionales, fomentar y llevar a cabo investigaciones científicas y extender los beneficios de la cultura.

En el artículo 4o. se establece que la Universidad desarrollará sus funciones docentes, de investigación y difusión de la cultura, a través de los siguientes órganos universitarios:

I. Facultades, entre la cual se encuentra la Facultad de Ciencias Humanas

II. Escuelas

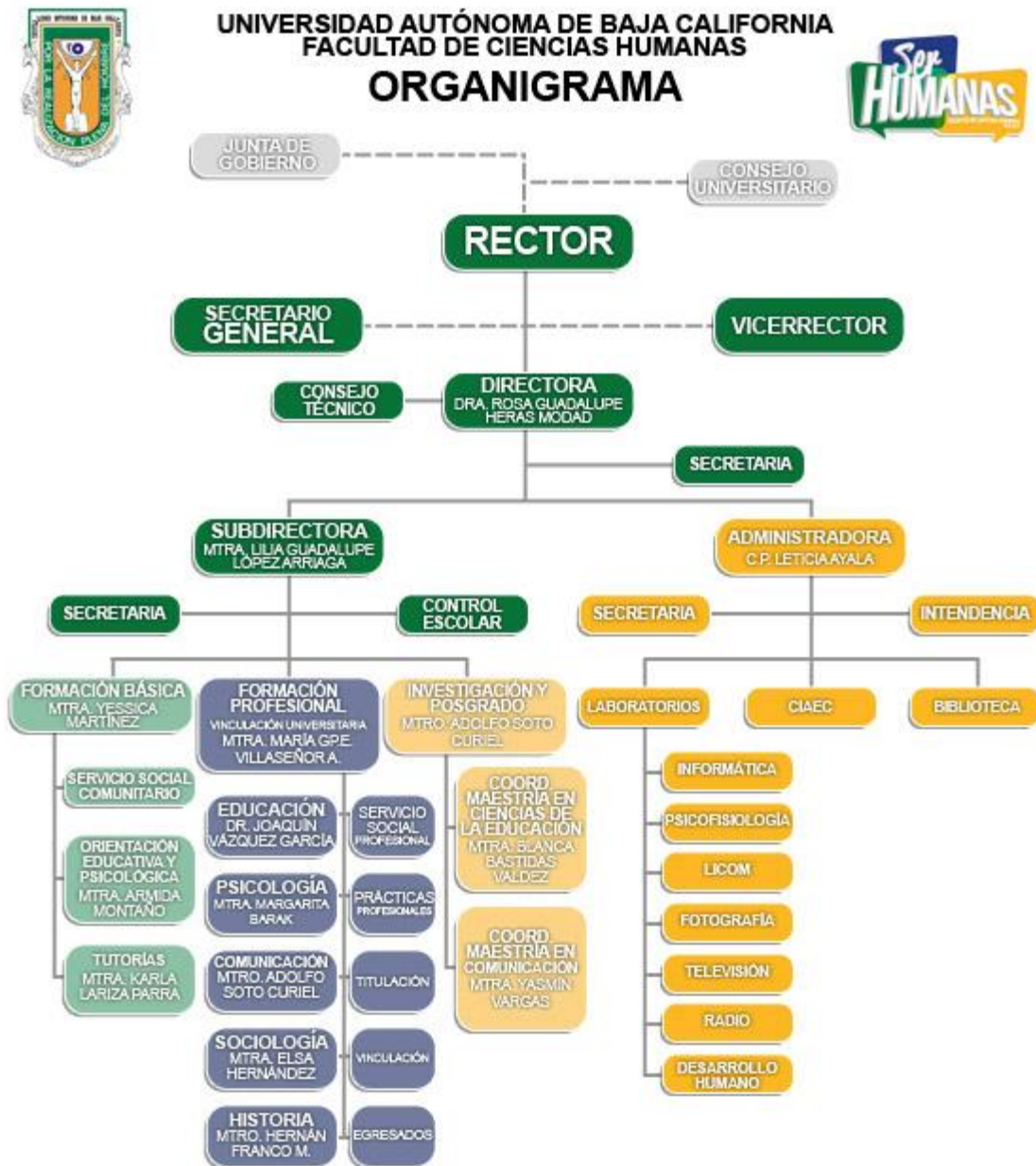
III. Institutos

IV. Departamentos

V. y las dependencias que la Universidad considere conveniente crear.

Por otro lado en la fracción II del artículo 150 B del Estatuto general señala que las funciones sustantivas de la UABC son las actividades de docencia, investigación y difusión de la cultura y en el artículo 172 del mismo instrumento se reconoce que para la realización de sus fines, la UABC ocupara los servicios de las personas que, de conformidad con el artículo 353-k de la Ley Federal de Trabajo, son considerados como personal administrativo.

La estructura organizacional del Área administrativa de La Facultad de Ciencias Humanas se muestra a continuación.



## Procedimiento para Servicio de Comisiones

### 1. Objetivo

Determinar las actividades necesarias para llevar a cabo el procedimiento de Servicio de Comisiones.

### 2. Alcance

Es de aplicación para todos los Servicios de Comisiones solicitados por las dependencias de la UABC campus Mexicali, Tijuana y Ensenada.

### 3. Definiciones

Servicio de Comisiones: Combustible, viáticos, hospedaje, pasajes, peajes, reembolsos, anticipo para gastos y, vales de gasolina eventuales y por dotación fija.

Solicitud de servicios: es el documento para tramitar un Servicio de Comisiones excepto vales de gasolina dotación fija, anticipo para gastos y servicios generales (pago a proveedores).

Viáticos: es la cantidad asignada para gastos del usuario, ejemplo de tipos de viáticos: alimentación, traslados, peajes, hospedaje, pasaje, combustible.

Anticipos para gastos: son los recursos que se entregan al usuario anticipadamente con el compromiso de comprobarlos en determinada fecha. Únicamente a empleados universitarios.

UABC: Universidad Autónoma de Baja California.

Dependencia: Escuelas, Facultades, Institutos y Oficinas Administrativas de la UABC.

Reembolso: Devolución de los recursos del usuario utilizados para actividades de la UABC. (Universidad Autónoma de Baja California).

## **Capítulo 3 Metodología de investigación**

### **3.1 Método de investigación**

De acuerdo con Hernández (2010), todo trabajo de investigación para que pueda ser desarrollado mediante una metodología que dé certeza en el logro del objetivo que se plantea, puede ser dirigido bajo dos enfoques: el cuantitativo y el cualitativo, consistiendo el primero, en términos generales, en la recolección de datos estadísticos para probar la hipótesis y con ello establecer patrones de comportamiento y probar teorías; el segundo, el cualitativo, al igual que el primero también se basa en la recolección de datos, pero no con fines estadísticos ni mucho menos con la finalidad de generalizar patrones de comportamiento.

El presente trabajo de investigación de acuerdo a las características que reviste se encuentra enmarcado en lo que se denomina una investigación de tipo cualitativa, ya que para cumplir con sus objetivos, el trabajo se desarrolló mediante la aplicación de un instrumento y obteniendo información para la identificación, análisis, adecuación y formalización de procesos.

A partir de una situación general en la Facultad de Ciencias Humanas, nace la inquietud de proponer una reorganización del proceso administrativo de Comprobación de Viáticos para facilitar y generar la entrega a tiempo de dichas solicitudes por parte del área administrativa, por lo tanto en este proyecto se pretende utilizar el método cualitativo, porque se muestran los hechos, procesos, estructuras y personas en su totalidad para la comprobación de viáticos en la movilidad académica ya sea interna o externa.

### **3.2 Tipo de Estudio**

Descriptivo, ya que su función es describir como se distribuye el evento de comprobación de viáticos en la institución, durante el ciclo escolar en curso.

### **3.3 Diagnóstico**

La encuesta se aplicará a los docentes de tiempo completo (PTC) de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Autónoma de Baja California que forman parte de los procesos y utilizan los viáticos.

### **3.4 Descripción del instrumento**

Este caso de estudio se define como un tipo de estudio descriptivo; ya que propone identificar los elementos y características del problema de investigación, así como comportamientos sociales, actitudes, creencias y formas de pensar del personal que integra el universo respecto a sus labores dentro de la dependencia objeto de estudio (Méndez, 2013). En este estudio descriptivo la técnica a la cual se recurrirá será la encuesta.

El instrumento consta de una serie de 33 ítems de opción múltiple y dos preguntas abiertas.

La encuesta se aplicó en los meses de abril y mayo del 2014 de manera escrita, la cual se le entregó físicamente a cada uno de los 56 docentes que forman parte de la Facultad de Ciencias Humanas, entre ellos coordinadores de carrera, Coordinadores de tutorías, investigadores y profesores de tiempo completo en general.



La encuesta se diseñó en tres secciones:

Primera: Datos generales: el objetivo de esta sección es para saber el grado académico de nuestro entrevistado.

Segunda: Conocimiento del área administrativa: el objetivo es conocer que tanta información tiene el docente para respecto al trámite de viáticos y el área de administración.

Tercera: Preguntas abiertas: el objetivo es saber que tanta satisfacción reciben los docentes sobre el servicio que reciben y que necesidades tienen.

A continuación se presenta un cuadro de valores de reactivos:

TA10= Totalmente de acuerdo

DA9= De Acuerdo

DA8= De Acuerdo

DA7= De Acuerdo

DS6= Desacuerdo

DS5= Desacuerdo

DS4= Desacuerdo

TD3=Totalmente en Desacuerdo

TD2=Totalmente en Desacuerdo

TD1=Totalmente en Desacuerdo

Los números colocados en la lado derecho de las siglas representan el grado de satisfacción de los usuarios, en donde el valor más alto que es 10, representa la opinión más favorable del entrevistado con respecto al sentido positivo de la pregunta y por el contrario el valor más bajo representado por 1, indica la opinión en sentido inverso o negativo.

### **3.5 Estrategia de aplicación**

Para llegar a estas tres secciones en la que se encuentra estructurado el instrumento (encuesta), se tomaron en consideración las necesidades del área así como que tanta información tiene el docente sobre el trámite de viáticos y sus comprobaciones.

Dicha encuesta está elaborada en un conjunto de ítems presentados en forma de preguntas, ante los cuales se pide la respuesta de los docentes a las que habrá de aplicarse dicho instrumento. Esto es, se presentan una serie de preguntas y se solicita al docente que conteste su reacción eligiendo una de las cuatro categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas.

Cabe mencionar que previo a la recopilación de la información, se realizó una prueba piloto, aplicando el instrumento de recolección de datos a 10 maestros seleccionados al azar, con el propósito de probar el cuestionario para identificar y evaluar su funcionalidad.

## **Capítulo 4 Resultados**

### **4.1 Evaluación de la satisfacción de los usuarios**

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos en cada una de las preguntas del cuestionario aplicado, donde se puede apreciar el grado de satisfacción del personal en cuanto a la comprobación de viáticos en la Facultad de Ciencias Humanas.

**4.2 Análisis de Datos**

**Pregunta 1.** ¿La administración de la FCH cuenta con procedimientos claros para atender la comprobación de viáticos?

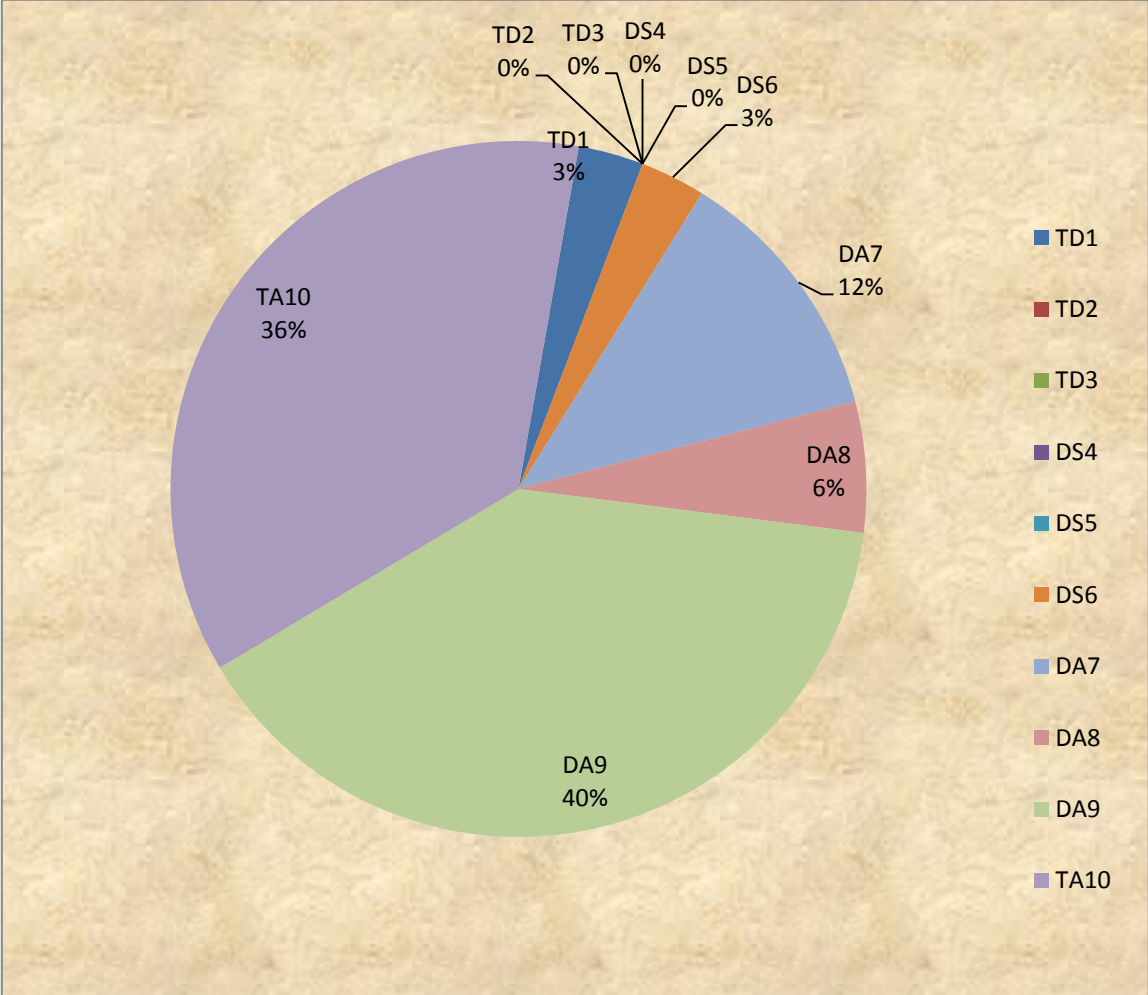


Figura 1. Porcentaje de personas que consideran que el procedimiento de comprobación de viáticos es claro.

Interpretación de Resultados: Se observa que más de la mitad de las personas encuestadas, esto es el 94% (sumando el 36% de TA, el 40 % de DA9, el 6% de DA8 y el 12% de DA7), están de acuerdo en que el área administrativa cuenta con procedimientos claros para llevar a cabo las operaciones, sin embargo otro porcentaje importante de ellos, el 6% (sumando el 3% de TD1 y 3% de DS6), no lo está. Esto se traduce a que se la Administración de la FCH está trabajando adecuadamente pero debe realizar mejoras en los procesos.

**Pregunta 2.** ¿Conoce usted el procedimiento administrativo para la comprobación del trámite de viáticos (boletos de avión, hospedaje, alimentación, traslados)?

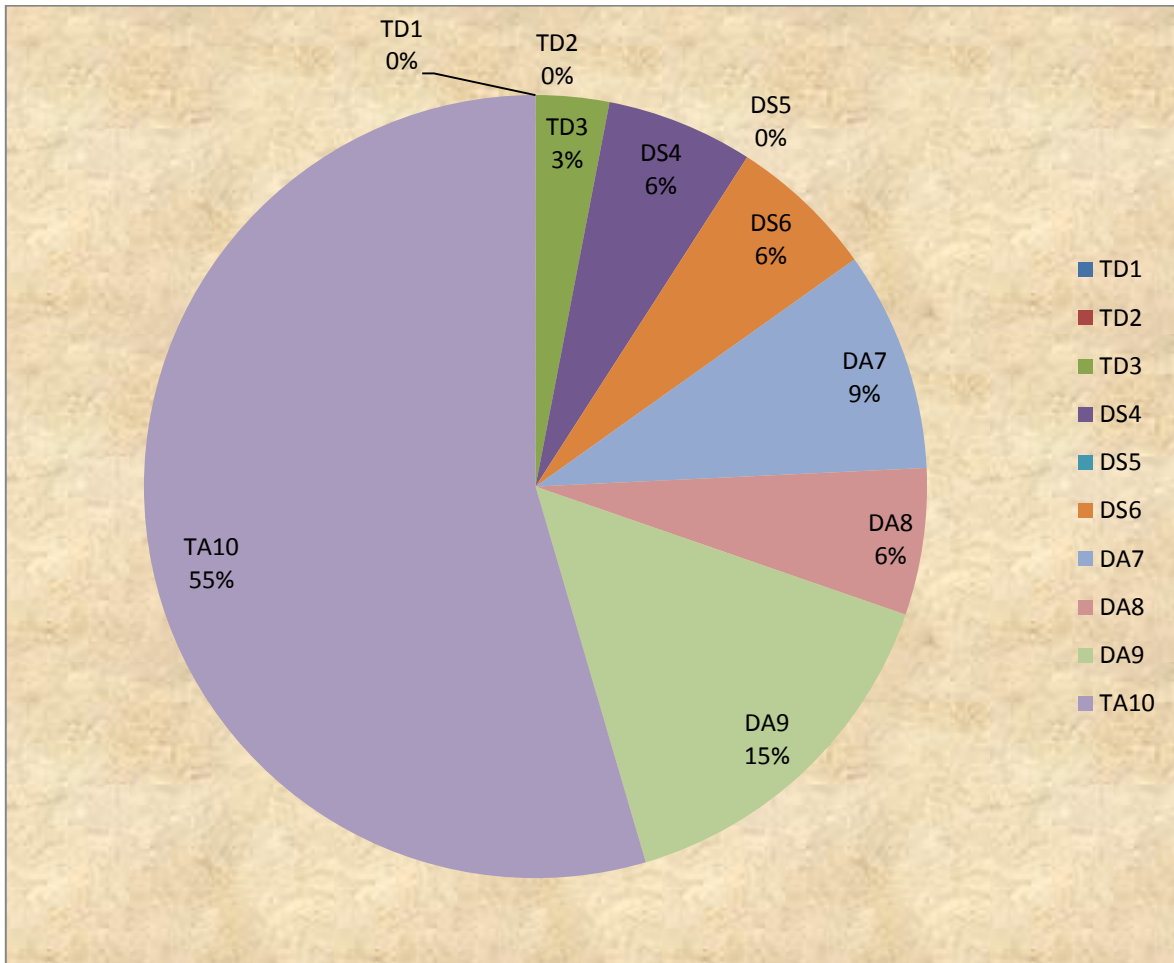
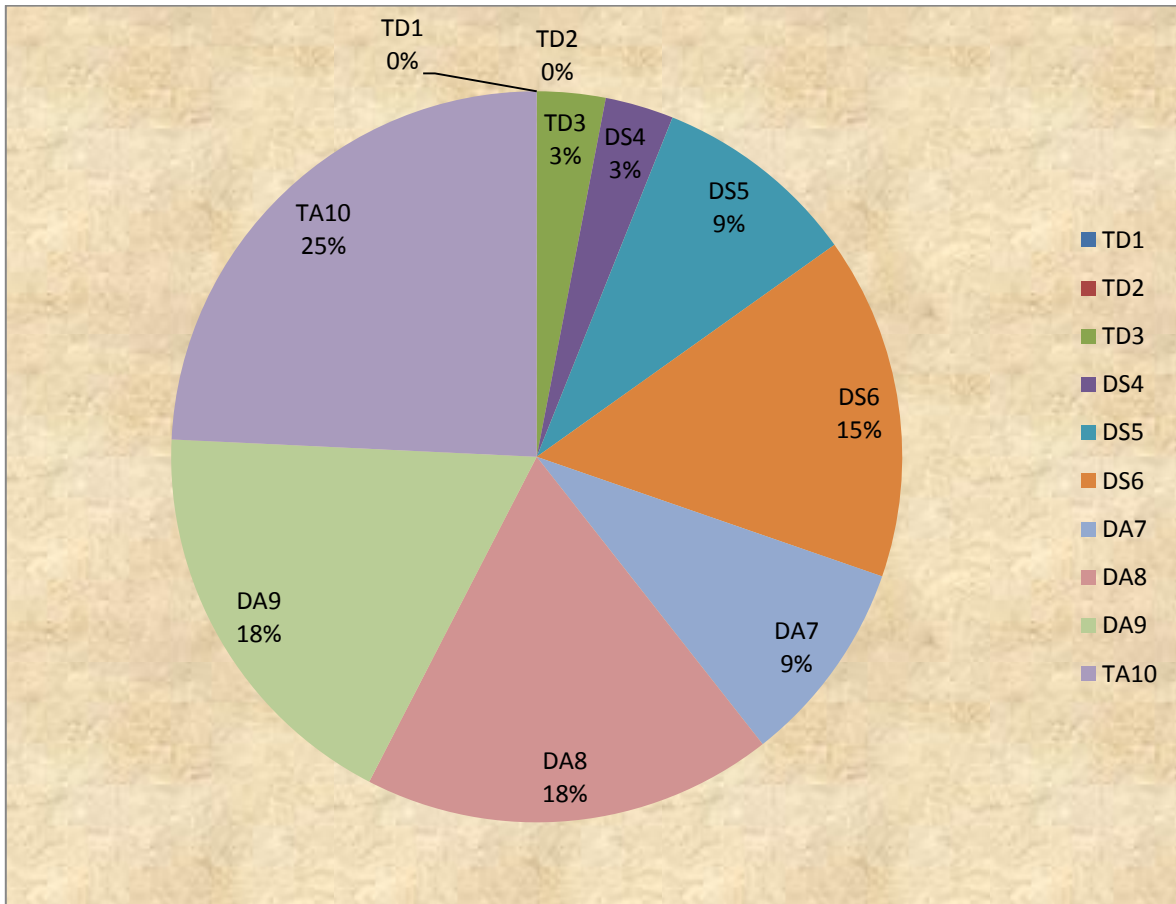


Figura 2. Porcentaje de personas que dicen conocer el procedimiento viáticos.

Interpretación de Resultados: El 15% de los encuestados (sumando el 3% de TD3, el 6% de DS4 y el 6% de DS6) reveló que no está muy enterado sobre el camino que siguen sus trámites en cuanto a la comprobación de viáticos.

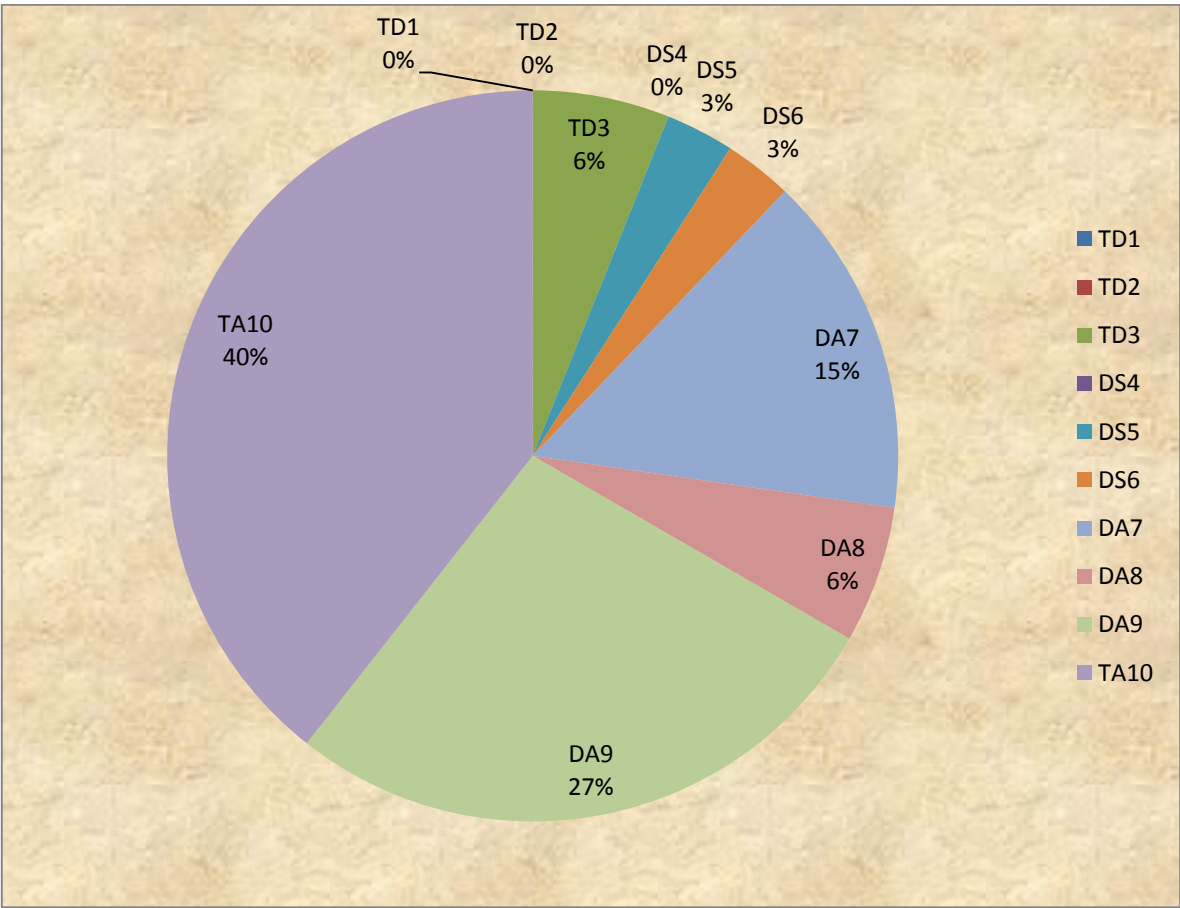
**Pregunta 3.** ¿El tiempo que se otorga para la comprobación de viáticos ante el departamento administrativo de la FCH es el adecuado?



**Figura 3.** Porcentaje de personas que consideran que el tiempo que se otorga para la comprobación de viáticos es el adecuado.

Interpretación de Resultados: Se puede apreciar que el 27% de los encuestados (sumando el 3% de DS4, el 9% de DS5 y el 15% de DS6), están en desacuerdo con el tiempo que se les otorga para su comprobación de viáticos y el 3% (extraído del 3% de TD3) tiene una opinión de totalmente en desacuerdo con el tiempo que se otorga para el trámite de dicha comprobación.

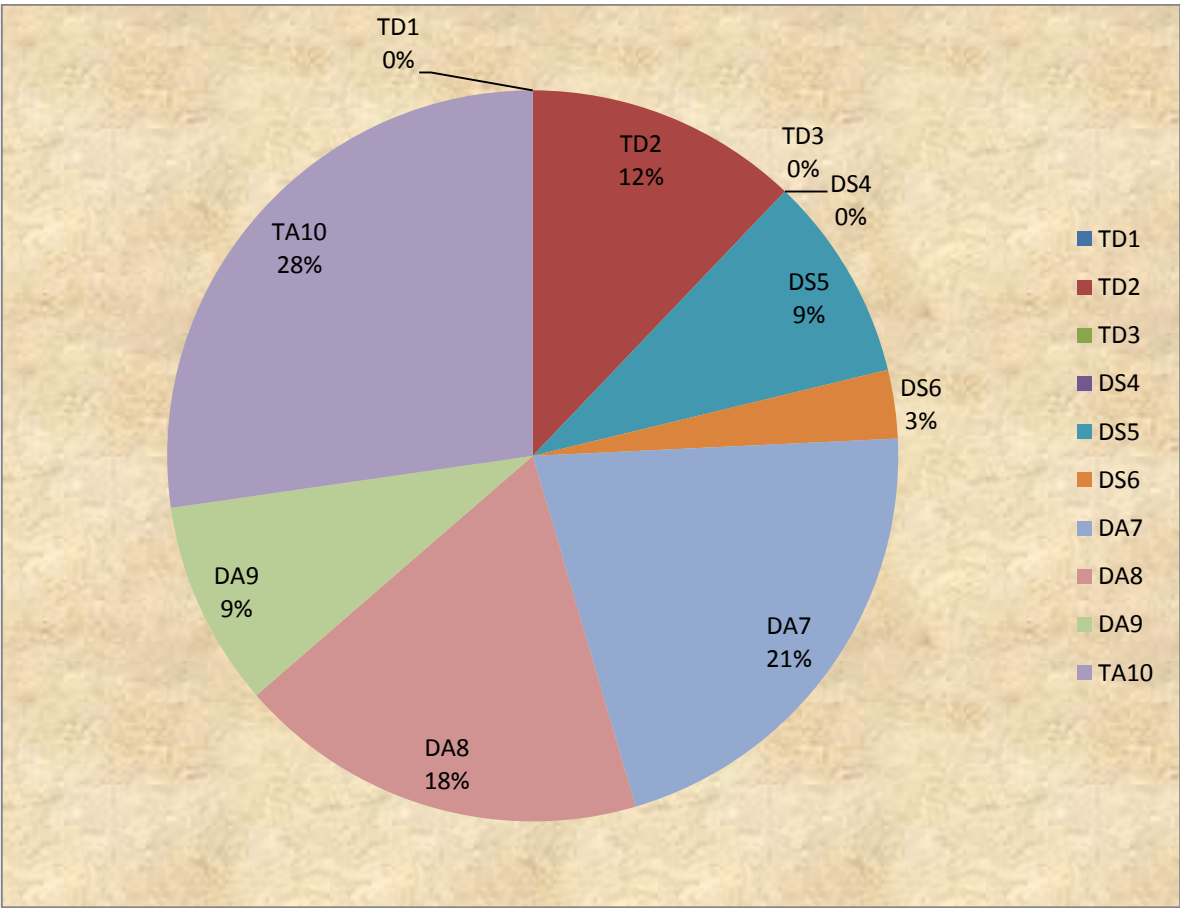
**Pregunta 4.** ¿Cuándo requiere información sobre el trámite de comprobación de viáticos, se le proporciona esta con facilidad?



**Figura 4.** Porcentaje de personas que consideran recibir información sobre sus trámites de viáticos con facilidad.

Interpretación de Resultados: El 88% de las personas encuestadas (sumando el 15% de DA7, el 6% de DA8, el 27% de DA9 y el 40% de TA10) contestó estar de acuerdo cuando requieren información sobre su trámite de viáticos, sin embargo el 12% (sumando el 6% de TD3, el 3% de DS5 y el 3% de DS6) considera que no ha tenido tanta suerte cuando ha solicitado información al respecto.

**Pregunta 5.** ¿Considera necesario realizar alguna modificación de mejora al procedimiento actual que sigue en el trámite de comprobación de viáticos?

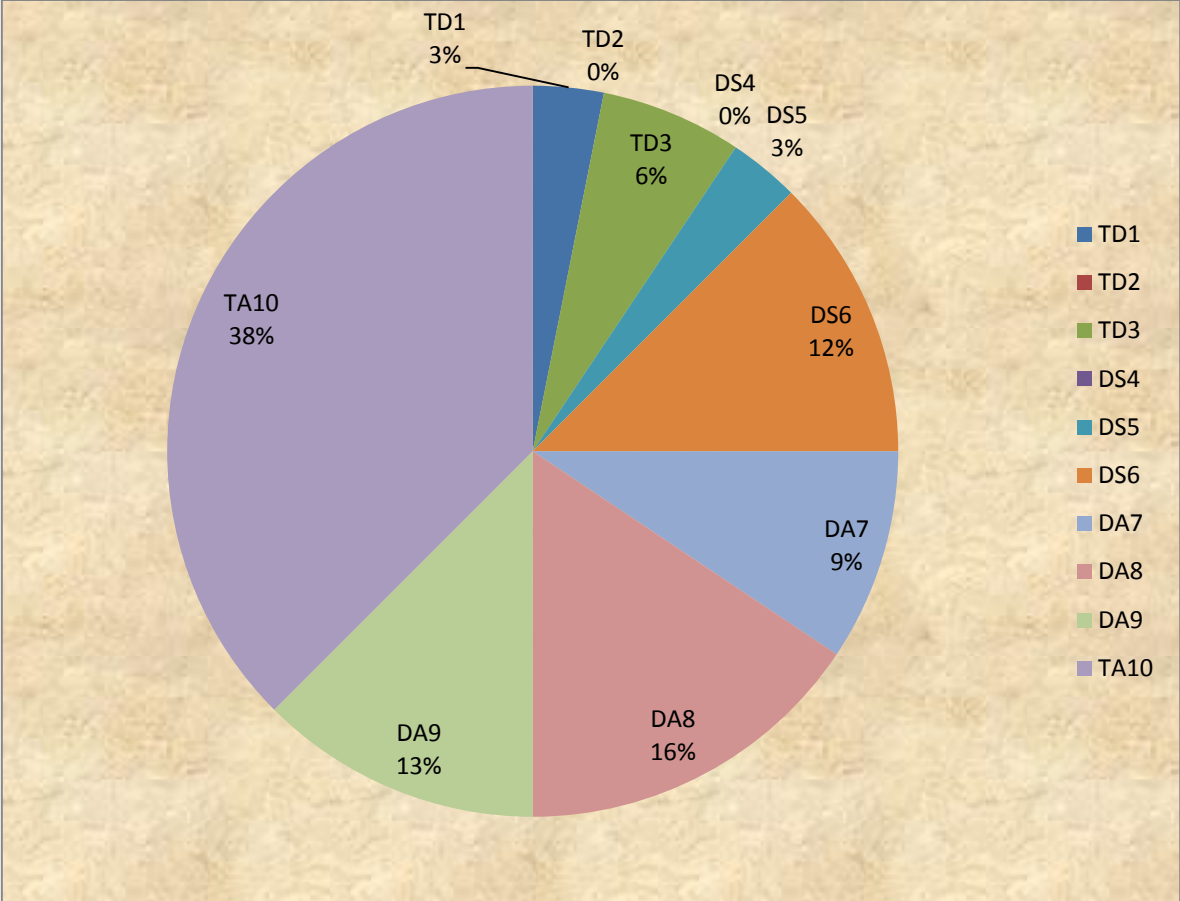


**Figura 5.** Porcentaje de personas que consideran necesario realizar mejoras a los Procedimientos.

Interpretación de Resultados: Es necesario realizar mejoras a los procedimientos administrativos, toda vez el 48% del personal encuestado (sumando el 21% de DA7, el 18% de DA8 y el 9% de DA9) contestó que está de acuerdo con la pregunta mientras que el 28% está totalmente de acuerdo, confirmando con esto la necesidad de llevar a cabo un análisis de los procedimientos administrativos y proponer las modificaciones pertinentes que satisfagan los expectativas de los usuarios.



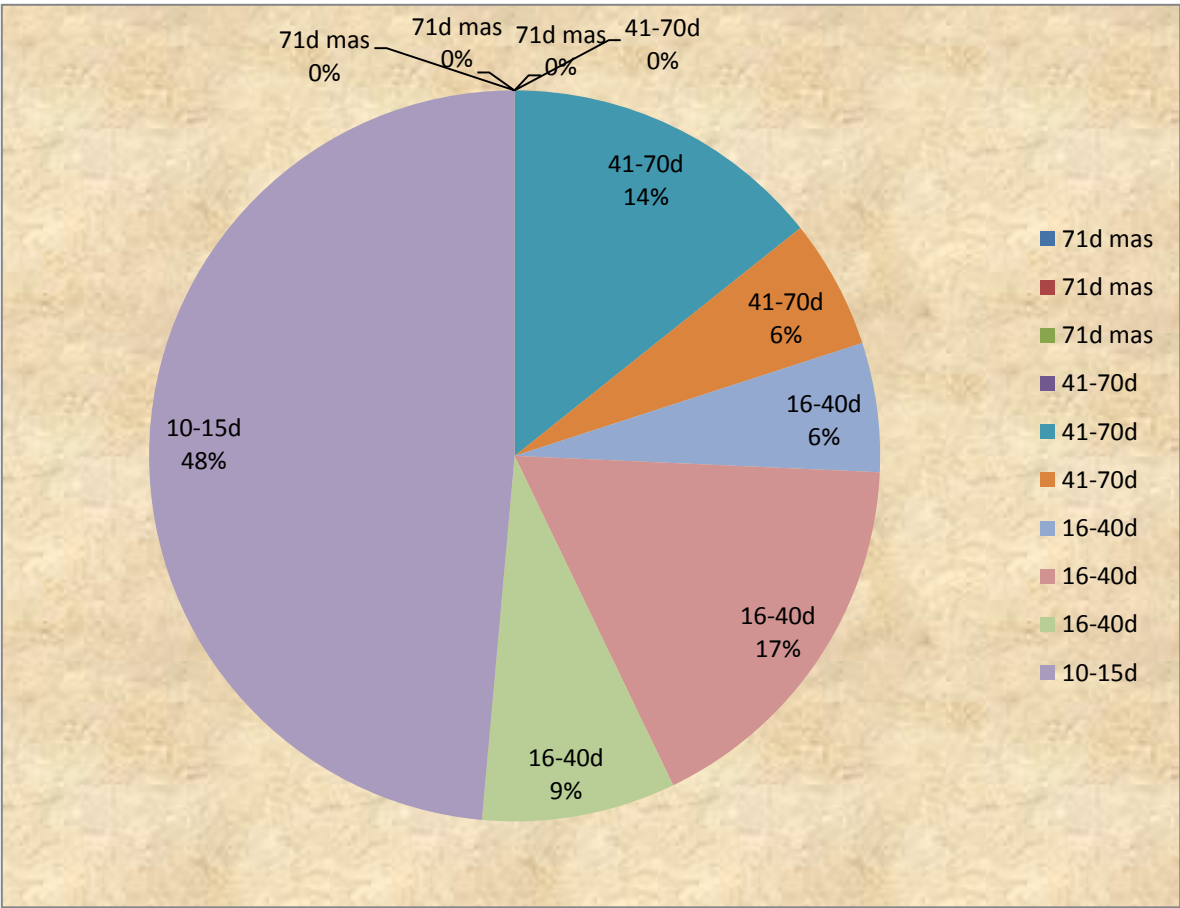
**Pregunta 6.** ¿Se le notifica a tiempo cuando el trámite no procedió y esto le ha permitido corregir el, o los inconvenientes para rehacer el trámite de comprobación de viáticos?



**Figura 6.** Porcentaje de personal que aceptan haber recibido información ante la improcedencia de su trámite de comprobación de viáticos.

Interpretación de Resultados: No existen mecanismos adecuados para que el usuario este enterado en todo momento sobre la autorización o no de su trámite. Ya que solo el 38% está totalmente de acuerdo (TA10) en haber recibido información ante la improcedencia de su trámite. Esta situación puede ser corregida una vez que el usuario tenga conocimiento sobre los procedimientos y con ello ubicar la etapa y área responsable en que se encuentra su solicitud.

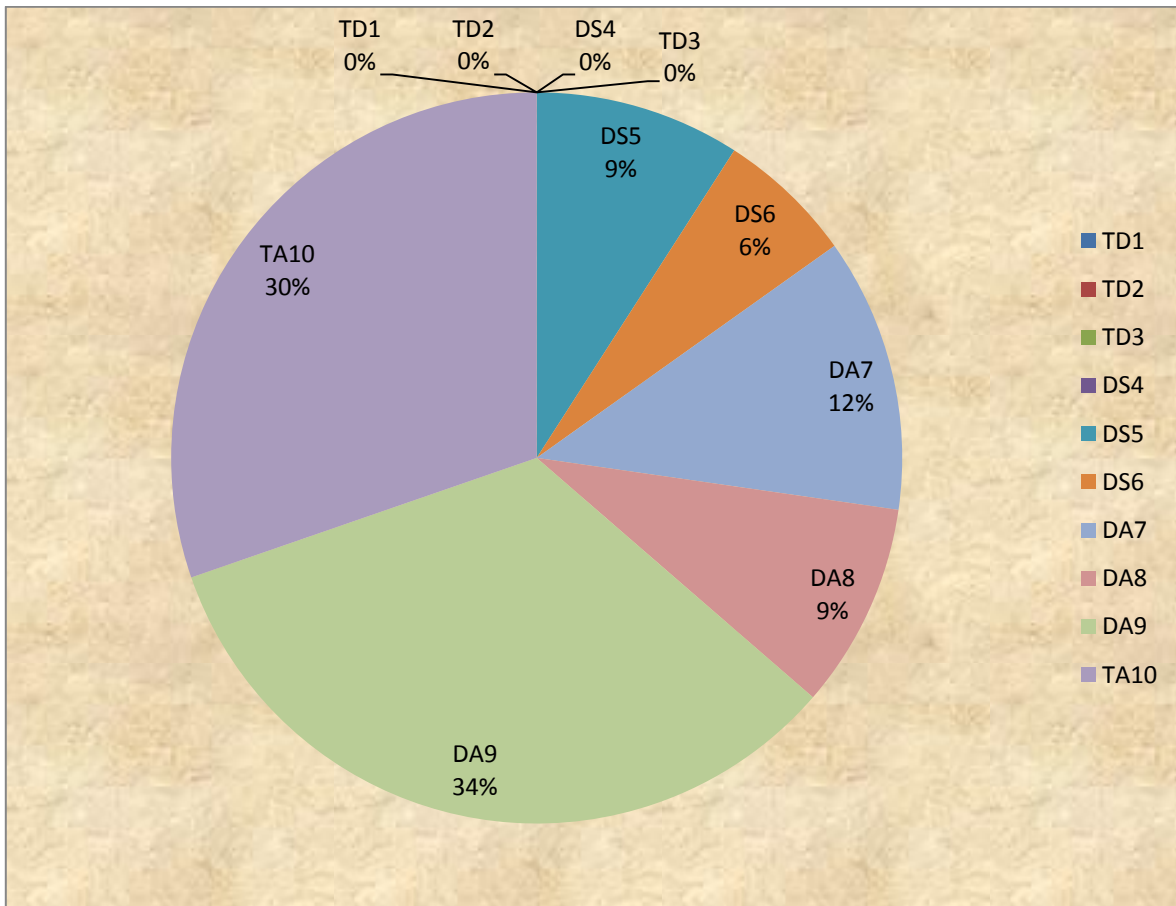
**Pregunta 7.** El tiempo de entrega del reembolso del recurso utilizado, cuando así suceda de los viáticos solicitados ha oscilado entre.



**Figura 7.** Tiempo en que se han atendido las solicitudes.

Interpretación de Resultados: Considerando los porcentajes más representativos para reflejar la satisfacción de los usuarios ante esta pregunta, se determinó que el 48% considera que las respuestas a sus solicitudes se realizaron en periodos de 10 a 15 días, mientras el 52% consideran que superan los 15 días.

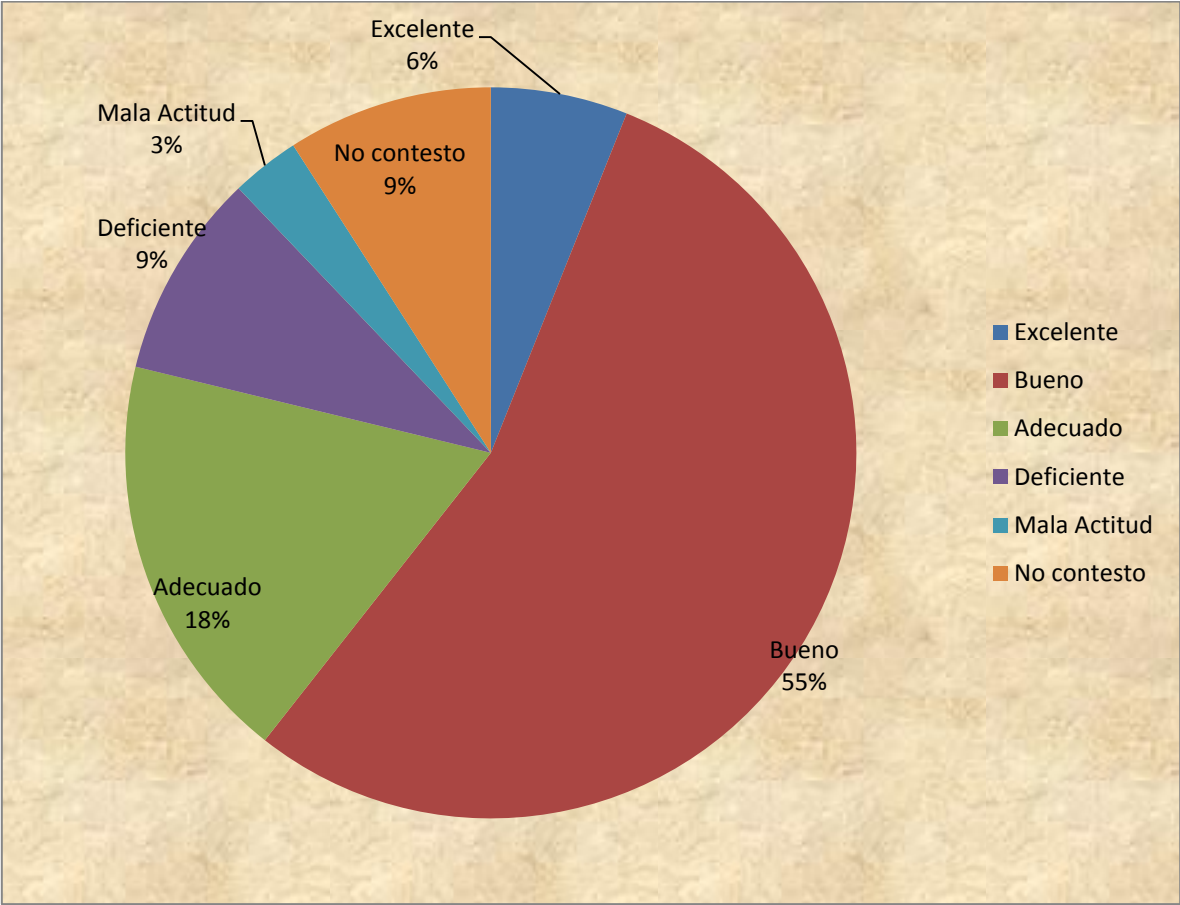
**Pregunta 8.** ¿Se considera satisfecho con el servicio proporcionado por el departamento administrativo de la FCH en cuanto a comprobación de Viáticos?



**Figura 8.** Porcentaje del personal que se considera satisfecho con el servicio recibido.

Interpretación de Resultados: Con este resultado se evidencia que el 85% (sumando el 12% de DA7, el 9% de DA8, el 27% de DA9 , el 34% de DA9 y el 30% de TA10) se encuentran satisfechos con la atención que han recibido y el 15% (sumando el 12% de DA7 y el 9% de DA8) del personal no lo está.

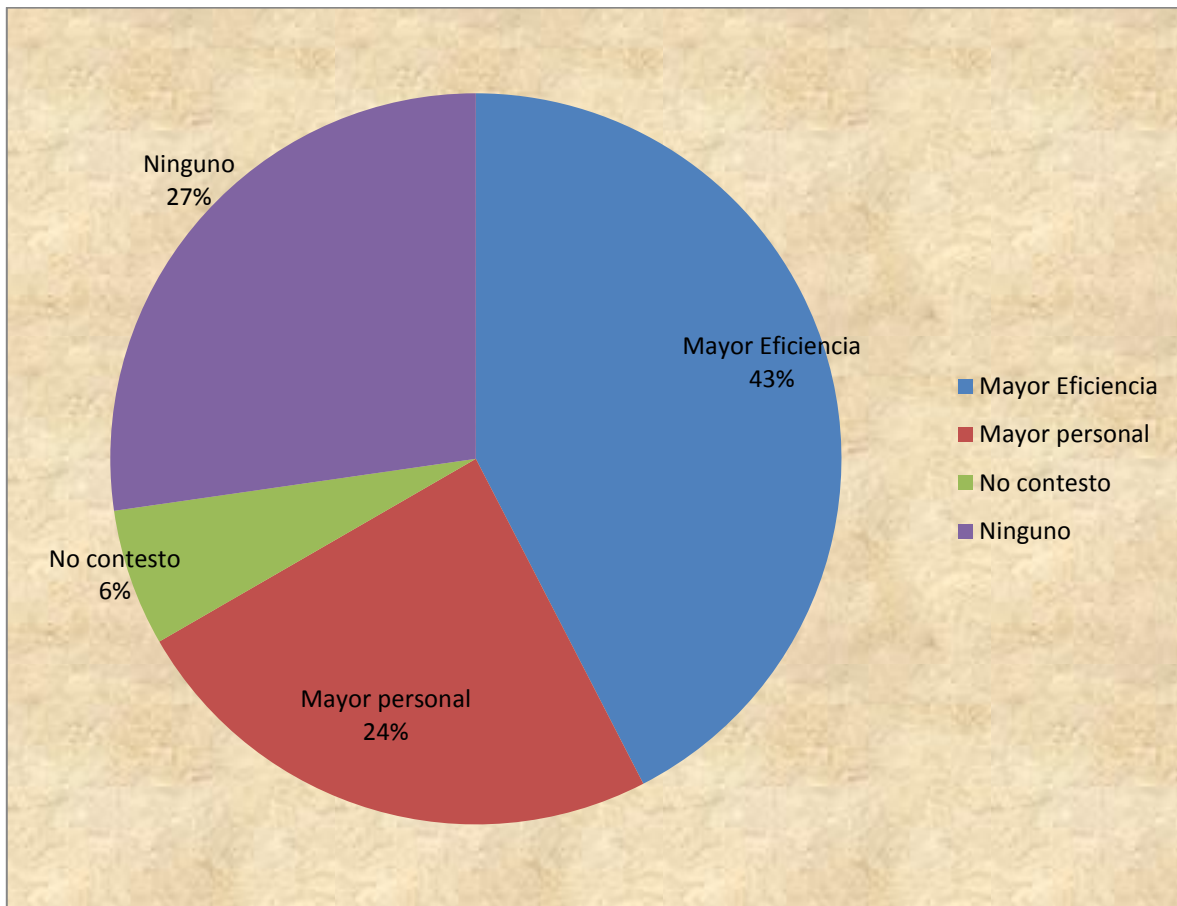
**Pregunta 1.** ¿Qué opina sobre el servicio que recibe?



**Figura: 1.** Opinión sobre el servicio.

Interpretación de Resultados: El 55% de las personas consultadas, califica el servicio que recibe del departamento administrativo de la FCH como bueno.

**Pregunta 2.** ¿Qué aspecto le gustaría que mejorara en el Departamento administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas?



**Figura 2.** Aspectos que se deben mejorar para otorgar un mejor servicio.

Interpretación de Resultados: El 43% de las personas consultadas pone énfasis en que el principal aspecto a mejorar es que el servicio se lleve a cabo con la mayor eficiencia y el 24% opina que el departamento administrativo de la FCH debe de contar con más personal ya que es excesivo para una sola persona.

Como conclusión general de este apartado, se puede afirmar que los usuarios de los servicios que ofrece el departamento administrativo de la FCH, se encuentran satisfechos, pero siempre es indispensable estar en constante mejora de los procesos y tomar las acciones pertinentes para abatir el sentir de los usuario y atender eficazmente las necesidades, expectativas en cuanto a los servicios a cargo del departamento citado.

De lo anterior se desprende lo siguiente que:

- El principal aspecto a mejorar es que el servicio se lleve a cabo con la mayor eficiencia, ya que los docentes aseguran que no siempre se tiene la información pertinente.
- Con respecto a que el departamento administrativo de la FCH debe de contar con más personal ya que es excesivo para una sola persona, debido a que en el departamento administrativo son demasiadas actividades dado que la FCH ha crecido en gran medida en cuanto a sus servicios, personal docente y administrativo.
- Llevar a cabo un análisis de los procedimientos administrativos y proponer las modificaciones pertinentes que satisfagan los expectativas de los usuarios y que sus trámites se lleven en tiempo y forma.

## **Capítulo 5 Propuesta de Reorganización del Proceso Administrativo de Comprobación de Viáticos de Docentes de la Facultad de Ciencias Humanas de la UABC**

Para llevar a cabo la siguiente propuesta se revisó el documento de lineamientos para la administración de gastos de viaje y anticipo para gastos. Y considerando que para el buen desempeño de las funciones de la Universidad Autónoma de Baja California, es necesario que sus empleados se trasladen a ciudades diferentes a la de su ciudad de adscripción, y que por lo tanto, es necesario proveerlos de recursos para realizar estos desplazamientos o viajes; así también, es necesario considerar que para atender las necesidades de adquisición de materiales y servicios en forma directa por así requerirse en diversas situaciones, considerando además, que los recursos que se destinen a este fin deben ser administrados eficaz y eficientemente con un adecuado grado de control y cumplimiento de las disposiciones legales y fiscales que apliquen, esta Universidad se rige a partir del día 12 de Junio de 2013 por los siguientes:

### **5.1 Lineamientos para la Administración de Gastos de Viaje**

1. En todos los casos en que estos lineamientos se refiera a Coordinaciones se deberá entender que se trata de los casos tramitados en Rectoría, y para el caso de trámites en los campus, deberá entenderse que se refiere a los departamentos que operan en éstos y desarrollan las funciones de la Coordinación que se menciona.
2. Los gastos de viaje incluyen los conceptos de alimentación y transportación, así como hospedaje, traslados urbanos (taxis y autobuses) y peajes que por la naturaleza de la comisión asignada los justifiquen.

3. Toda solicitud de gastos de viaje deberá realizarse a través del sistema del ejercicio del gasto (SEG) dirigido a la Coordinación de Servicios Administrativos, con la autorización debida por parte de la persona facultada de la unidad académica o dependencia administrativa que lo solicite. Este trámite deberá efectuarse en el término de 5 días hábiles previos a la salida.
  
4. Por cada solicitud de gastos de viaje la Coordinación de Servicios Administrativos tramitará ante la Unidad de Presupuestos y Finanzas (Rectoría) o el Departamento de Tesorería (Campus) el anticipo para gastos por comprobar a nombre de la persona solicitante y de acuerdo a las tarifas vigentes autorizadas. No serán autorizados nuevos anticipos en los casos en que existan adeudos vencidos por parte del empleado que solicita el anticipo para gastos de viaje.
  - 4.1 Cuando se trate de transportación aérea, la solicitud del servicio de reservación se podrá hacer por separado y con la mayor anticipación posible, a fin de garantizar las fechas y horarios requeridos, además de la obtención de tarifas más económicas.
  - 4.2 Todas las reservaciones, así como el pago de boletos de avión, se harán a través del sistema del ejercicio del gasto (SEG) dirigido a la Coordinación de Servicios Administrativos.
  - 4.3 Todas las reservaciones así como el pago de hospedajes en el Estado se harán a través del sistema del ejercicio del gasto (SEG) dirigido a la Coordinación de Servicios Administrativos.
  - 4.4 Cuando existan solicitudes de Gastos de Viaje para alumnos, prestadores de servicios independientes, maestros invitados y expositores, éstas deberán tramitarse con cargo a la persona (empleado universitario) designada por el director de la dependencia correspondiente.



4.5 En eventos especiales se podrán autorizar tarifas o cuotas específicas de acuerdo a la naturaleza de los mismos debiendo ser autorizados por la el área de Presupuestos y Finanzas.

5. Cuando el viaje de comisión sea cancelado, toda vez que se haya recibido el cheque o depósito de anticipo correspondiente, este deberá reintegrarse mediante oficio al área de presupuestos y finanzas, o en su caso el efectivo respectivo a la caja de la Tesorería, en el término de los siguientes 2 días hábiles.
6. Toda comprobación de gastos de viaje deberá realizarse ante Contaduría de la UABC (Rectoría) o en el Departamento de Tesorería (Campus), en el campus donde fueron otorgados, independientemente del campus donde el empleado se encuentre adscrito, mediante póliza de comprobación generada en el Sistema de comprobaciones en el término de 10 días hábiles posteriores al regreso del mismo, de lo contrario, procederá a descontarse vía nómina en una sola exhibición en la catorcena más cercana.
7. Todas las comprobaciones de gastos de viaje deberán hacerse mediante facturas que reúnan requisitos fiscales de acuerdo al Criterio Fiscal *No .7. Guía de requisitos fiscales de comprobaciones por pagos a proveedores nacionales.*
8. Las comprobaciones de gastos de viaje serán de acuerdo a los días del viaje programado y de los establecimientos de la localidad que se visite, y aquellos que se encuentren en el trayecto a dicha localidad, hasta por el importe total de las tarifas vigentes autorizadas.

9. Cuando exista algún importe sobrante de gastos de viaje este deberá ingresarse a la caja de la Tesorería, y el recibo deberá incluirse en la comprobación correspondiente. De no ser así, se procederá a descontar vía nomina en la catorcena más cercana.
  
10. Contaduría (Rectoría) o el Departamento de Tesorería (Campus) tienen la obligación de devolver en un término de 5 días hábiles posteriores a la recepción de la comprobación de gastos de viaje y mediante formato de devolución de documentos, todos aquellos documentos o recibos que no cumplan con lo establecido en los presentes lineamientos. El deudor deberá enviar el nuevo comprobante debidamente requisitado o en su caso el importe correspondiente deberá reintegrarse en la caja de la Tesorería dentro de los 5 días hábiles siguientes, de lo contrario se procederá al descuento vía nomina en la catorcena más cercana.
  
11. No se aceptarán comprobantes que incluyan bebidas alcohólicas.
  
12. Se autorizará el pago de propina, únicamente si esta viene incluida en el importe total de la factura.
  
13. Todos los comprobantes incluidos los de autobuses foráneos o peajes por el uso de carreteras de cuota, deberá corresponder a la misma fecha de los gastos de viaje por comprobar.
  
14. Los casos no previstos en estos lineamientos serán resueltos por la Tesorería, Contaduría, Coordinación de Servicios Administrativos, la Unidad de Presupuestos y Finanzas y Auditoría Interna.

## **5.2 Procedimiento para la gestión de la comprobación de Gastos de Viaje y Anticipos para Gastos**

1. La Unidad de Presupuestos y Finanzas (Tesorería) o del Departamento de Tesorería (Campus) que corresponda, deberá enviar al empleado que solicitó el anticipo, vía correo electrónico, el aviso de emisión del cheque o transferencia electrónica correspondiente al anticipo para gastos de viaje, indicándole que se le está cargando a su cuenta de gasto por comprobar.

2. En el caso de no recibirse la comprobación en el término preestablecido, se enviará por Contaduría o por el Departamento de Tesorería que corresponda, un aviso en la fecha de vencimiento al empleado deudor con la siguiente redacción:

Estimado(a) universitario(a): Al día de hoy no ha sido recibida la comprobación correspondiente, y el plazo para ello ha vencido (10 días hábiles a partir de la fecha de terminación de la comisión asignada para anticipos para gastos de viaje y 20 días hábiles para anticipo para gastos). Le solicitamos atentamente presentar de inmediato la comprobación correspondiente, ya que de no recibirla en este Departamento, se procederá a descontar vía nómina el importe antes mencionado.

Quedamos a sus apreciables órdenes.

3. Si al término de 5 días hábiles posteriores al envío del correo electrónico con el aviso de vencimiento no ha sido recibida la comprobación del anticipo para gastos de viaje, se procederá por parte de Contaduría o del Departamento de Tesorería que corresponda a aplicar descuento vía nómina en la catorcena más cercana. Cuando se reciban comprobaciones posteriores a lo señalado en este párrafo, únicamente se procederá a la comprobación del saldo en gastos por comprobar que pudiera existir.

4.- Los analistas de cuentas por cobrar deberán vigilar los anticipos para gastos de viaje que se entreguen en su campus independientemente de la adscripción del empleado que lo solicita. Por otra parte, cuando identifiquen cargos a empleados por anticipos para gastos de viaje recibidos de otros campus, deberán consultar con el área de cuentas por cobrar de ese campus antes de realizar cualquier gestión de cobranza.



Dado que en el Manual de organización, se destaca la siguiente función específica del Departamento administrativo de La Facultad de Ciencias Humanas es:

"Supervisar y proporcionar al personal de la unidad académica el material y equipo necesario para el desempeño de las labores académicas y administrativas", y considerando que los principales hallazgos fueron:

- El principal aspecto a mejorar es que el servicio se lleve a cabo con la mayor eficiencia.
- Que el departamento administrativo de la FCH debe de contar con más personal ya que es excesivo para una sola persona.
- Llevar a cabo un análisis de los procedimientos administrativos y proponer las modificaciones pertinentes que satisfagan las expectativas de los usuarios.

Por ello basándome en la información encontrada en la Universidad Autónoma de Baja California de forma general, se construyó la Propuesta de Reorganización del Proceso Administrativo de Comprobación de Viáticos de Docentes de la Facultad de Ciencias Humanas de la UABC que a continuación se detalla.

1. Rediseño de la solicitud de viáticos y comprobaciones.
2. Cuando el personal docente haga su solicitud ante el departamento Administrativo de la FCH.
3. Y este se autoriza, se le entregará por escrito un documento con instrucciones para la comprobación, así como los formatos requeridos y el RFC de la UABC.

 <b>CIENCIAS HUMANAS</b>	<b>FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS</b> <b>ADMINISTRACIÓN</b>	
<b>Solicitud de Acciones de Movilidad en la Facultad de Ciencias Humanas</b>		

Fecha: \_\_\_\_\_

**EMPLEADO:** \_\_\_\_\_ No. Empleado: \_\_\_\_\_  
**ALUMNO:** \_\_\_\_\_ No. Matricula: \_\_\_\_\_  
**CORREO ELECTRONICO:** \_\_\_\_\_ Tel. Cel. ó Ext. \_\_\_\_\_

**Servicios que solicita:**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Viáticos          | <input type="checkbox"/> Inscripciones                |
| <input type="checkbox"/> Pasaje avión      | <input type="checkbox"/> Combustible                  |
| <input type="checkbox"/> Traslados (Taxis) | <input type="checkbox"/> Peaje                        |
| <input type="checkbox"/> Hospedaje         | <input type="checkbox"/> Restaurante                  |
| <input type="checkbox"/> Pasaje autobús    | <input type="checkbox"/> Viáticos chofer              |
|  | <input type="checkbox"/> Unidad oficial de transporte |

**PROGRAMA:**

- PIFI, Cuerpo Académico \_\_\_\_\_  
 Convocatoria Interna \_\_\_\_\_  
 Ingresos propios \_\_\_\_\_  
 Otro \_\_\_\_\_

Nombre del Evento: \_\_\_\_\_

Nombre de la Ponencia: \_\_\_\_\_

LUGAR: \_\_\_\_\_ Nacional  Extranjero

FECHAS: Salida: \_\_\_\_\_ Regreso: \_\_\_\_\_

Especificaciones sobre vuelo:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Firma del Solicitante: \_\_\_\_\_ Vo. Bo. Dirección \_\_\_\_\_

**MTRO. JESUS ADOLFO SOTO CUIEL**

**NOTA: MAESTROS**

- Anexar copia de la carta de aceptación de ponencia y del programa de Actividades.
- Anexar Cotización de los servicios que solicita
- En caso de Reembolso enviar archivos PDF Y XML de sus facturas electrónicas al correo [fch.facturas@uabc.edu.mx](mailto:fch.facturas@uabc.edu.mx), anexar copia de la constancia del evento al que asistió.
- En caso de NO Usar este formato al hacer peticiones es necesario incluir su número de empleado. GRACIAS

Elaboró	Revisó	Autorizó
Responsable del área de Cooperación Internacional	Responsable del área de Administración	Director de la Facultad de Ciencias Humanas

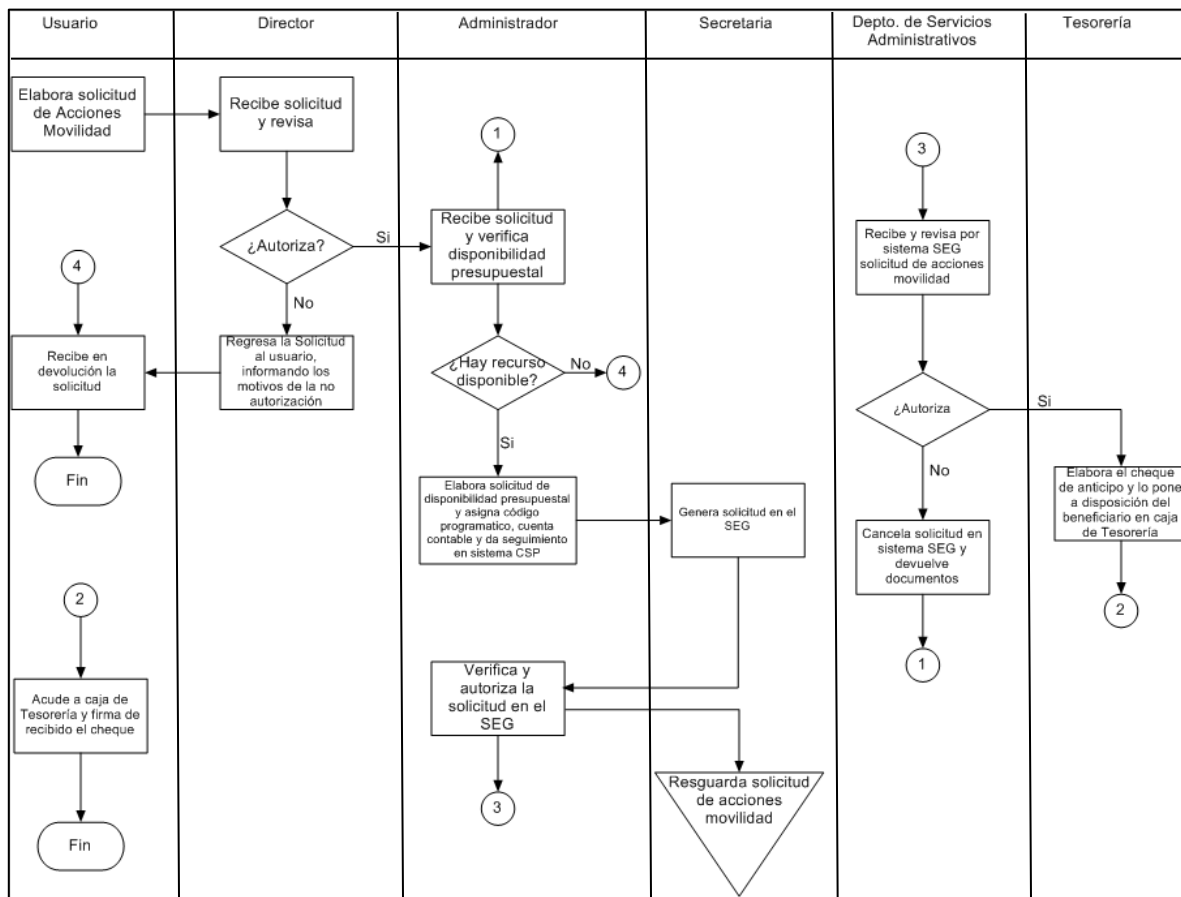
Rev.00



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ADMINISTRACIÓN



Procedimiento para solicitud de viáticos en la Facultad de Ciencias Humanas



Elaboró	Revisó	Autorizó
Responsable del área de Cooperación Internacional	Responsable del área de Administración	Director de la Facultad de Ciencias Humanas

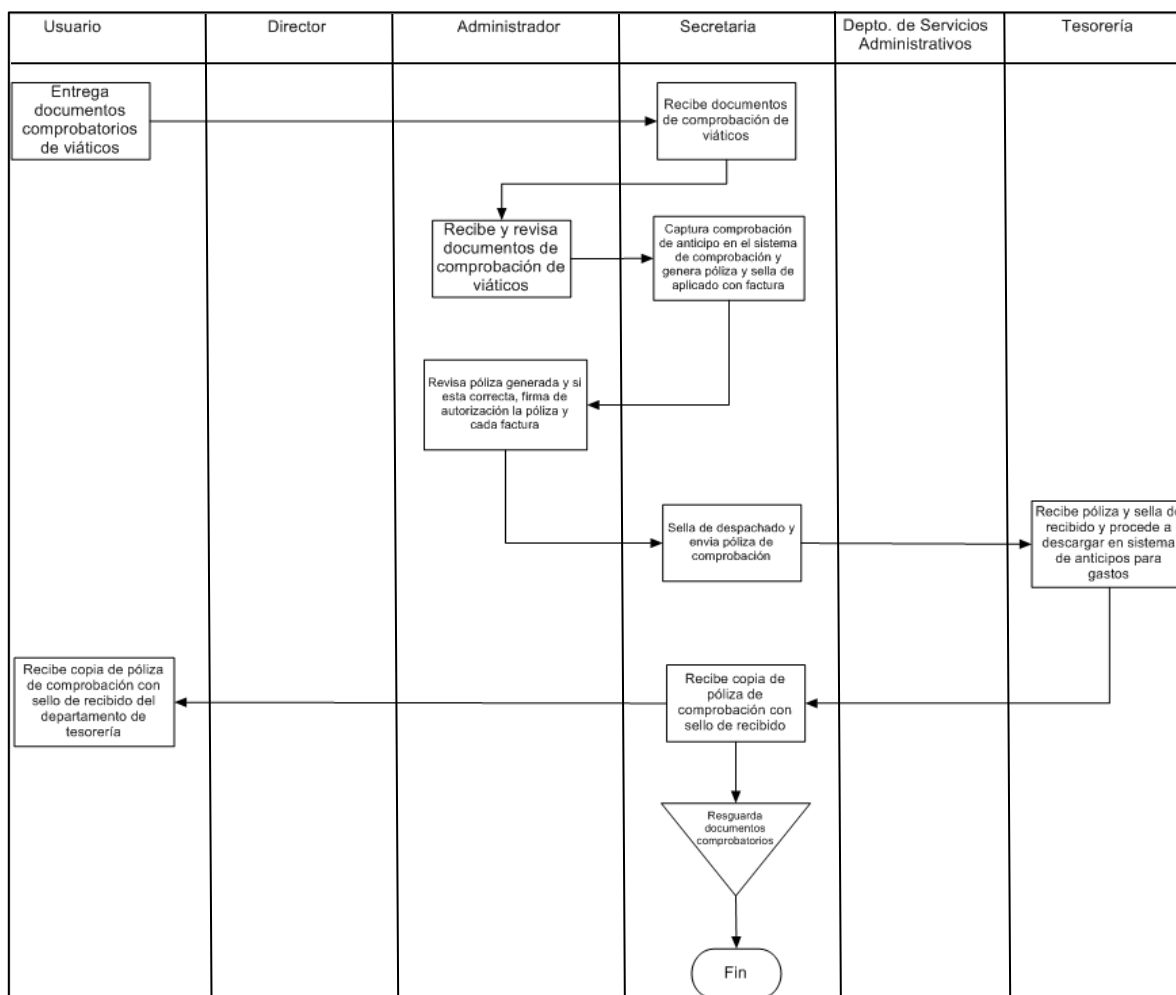
Rev.00



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ADMINISTRACIÓN





Procedimiento para comprobación de viáticos en la Facultad de Ciencias Humanas



Elaboró	Revisó	Autorizó
Responsable del área de Cooperación Internacional	Responsable del área de Administración	Director de la Facultad de Ciencias Humanas

Rev.00

	<p>FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ADMINISTRACIÓN</p>	
<p>Procedimiento para realizar comprobaciones de anticipo de gastos y presentarlas en la Administración de la Facultad de Ciencias Humanas</p>		

Estimado Docente

Por medio del presente se le solicita de la manera más atenta presentar sus comprobaciones de viáticos en un lapso no mayor de 5 días hábiles contados a partir de su regreso, en las oficinas de administración de la Facultad.

A continuación se enumeran los requisitos al momento de entregar la comprobación de viáticos.

- Entregar documento redactado por el docente mencionando que envía facturas para comprobación del recurso mencionando su clave de adeudo SA ó SE.
- Anexar copia de la póliza que le entregan con el cheque donde se le asigna No. de SA ó SE de su anticipo para gastos de viaje en el caso de comprobación de viáticos.
- Entregar copia de su constancia o documento que acredite su participación en el evento en el que asistió.
- Transporte: Factura del boleto de avión y boleto de avión electrónico a nombre de la persona que viaja y costo del mismo, o en su caso factura de transporte utilizado en original a nombre de la UABC.
- Factura de hospedaje a nombre de la UABC, para ello requiere contar con el RFC de la UABC mismo que se entregara al maestro anexo a este documento.
- Facturas de alimentación a nombre de la UABC si es estancia nacional y notas de comida si es estancia internacional.



- Anexar en caso de viajes al extranjero el tipo de cambio de divisas correspondiente a las fechas de su estancia (Ejemplo: Ticket de compra de divisas).
- En caso de no contar con comprobantes de traslados locales (taxis, camiones), elaborar recibo de dinero por un importe de \$200 m.n diarios en caso de estancias nacionales y \$35 dlls diarios en caso de estancias internacionales.

Cabe mencionar que es importante para cualquier trámite de comprobación de viáticos, recabar los archivos de las facturas electrónicas en PDF y XML, las cuales se envían al correo [fch.facturas@uabc.edu.mx](mailto:fch.facturas@uabc.edu.mx).

**Recuerde:**

\*Las comprobaciones de viáticos que no reúnan los requisitos fiscales establecidos y/o no cuenten con archivos electrónicos NO procederá su comprobación ya que estos archivos son necesarios para los sistemas de comprobaciones y ejercicios del gasto, por lo que se deberá regresar el importe correspondiente en efectivo en cajas del Departamento de Tesorería Campus Mexicali.

\*Las facturas deberán estar pegadas en hojas blancas con goma.



\*Favor de no olvidar marcar con amarillo la fecha de emisión de cada factura.

\*Entregar en original y copia su comprobación.

Firma de Enterado

Elaboró	Revisó	Autorizó
Responsable del área de Cooperación Internacional	Responsable del área de Administración	Director de la Facultad de Ciencias Humanas

Rev.00

 <b>CIENCIAS HUMANAS</b>	<b>FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ADMINISTRACIÓN</b>	
<b>Formato para realizar Comprobación o Reembolso ante la Administración de la Facultad de Ciencias Humanas</b>		

Mexicali B.C. a \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ 2015

**C.P. Leticia Ayala Armenta**  
**Administradora**  
**PRESENTE.**

Por este medio le solicito realice las gestiones necesarias para que se tramite  
**REEMBOLSO** \_\_\_\_\_ ó **COMPROBACION SA** ó **SE:** No. \_\_\_\_\_  
 Correspondiente al Evento: \_\_\_\_\_  
 De fechas: \_\_\_\_\_ de acuerdo con la información que  
 Proporciono: \_\_\_\_\_

No. FACTURA	PROVEEDOR (Nombre fiscal)	CONCEPTO	TOTAL
<b>Total=</b>			

Sin más por el momento me despido y quedo a sus órdenes.

ATENTAMENTE



(NOMBRE Y NO. DE EMPLEADO)

**NOTAS:**

- \*ENVIAR ARCHIVOS PDF Y XML, Al correo: fch.facturas@uabc.edu.mx
- \*Las facturas deberán estar pagadas en hojas blancas con goma.
- \*Anexar Copia de la póliza que le entregan con el cheque.
- \*Favor de no olvidar marcar con amarillo la fecha de emisión de cada factura.
- \*Los depósitos de devolución se deben hacer en las cajas de Tesorería ubicadas en Centro Comunitario y/o Rectoría.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Responsable del área de Cooperación Internacional	Responsable del área de Administración	Director de la Facultad de Ciencias Humanas

Rev.00

	<b>FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS</b> <b>ADMINISTRACIÓN</b>	
Recibo de pago de traslados para realizar comprobaciones ante la Administración de la Facultad de Ciencias Humanas		

Bueno por \$

R E C I B I de la Universidad Autónoma del Estado de Baja California la cantidad de \$0.00 (Con letra) por concepto de traslados en la ciudad de.....por asistencia al ...Congreso, simposium, taller, etc..... del (Fecha) al (Fecha) del mes ..... Del año.....

Mexicali B.C. a \_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ DEL 2015

ATENTAMENTE

NOMBRE Y NUMERO DE EMPLEADO

Elaboró	Revisó	Autorizó
Responsable del área de Cooperación Internacional	Responsable del área de Administración	Director de la Facultad de Ciencias Humanas

Rev.00

## Capítulo 6 Conclusiones y Recomendaciones

### Conclusiones

La Facultad de Ciencias Humanas de la UABC es una unidad académica reconocida en lo que respecta a calidad de sus programas educativos, dando pie a estar en constante mejora en sus procesos administrativos para lograr de manera eficaz y eficiente el cumplimiento de sus funciones sustantivas y por lo tanto el desarrollo de su misión y visión.

Con base en los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se pudo afirmar que los usuarios de los servicios que ofrece el departamento administrativo de la FCH, se encuentran satisfechos, pero siempre es indispensable estar en constante mejora de los procesos y tomar las acciones pertinentes para abatir el sentir de los usuario y atender eficazmente las necesidades, expectativas en cuanto a los servicios a cargo del departamento citado.

También se observa una administración comprometida con mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos y así poder cumplir con los requerimientos de sus usuarios internos. Sin embargo considero que es conveniente reforzar los siguientes temas en el área de trabajo:

- Comunicación Interna.
- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Calidad en el servicio.

Lo aquí propuesto proporciona un control en cuanto a la comprobación de viáticos ya que al contar con procedimientos definidos y lineamientos claros, permitirá que tanto los usuarios de los servicios como el personal que los proporciona, puedan planear, organizar y controlar de mejor manera sus actividades y además permitirá al área administrativa mantener e incrementar la satisfacción de sus usuarios.

## **Recomendaciones**

Se recomienda incorporar la Propuesta de Reorganización del Proceso Administrativo de Comprobación de Viáticos de Docentes de la Facultad de Ciencias Humanas de la UABC, lo cual permitirá contar con un marco de referencia en la realización de los trámites a cargo del área administrativa, y ayudará para que los usuarios tengan plena certeza en el proceso de ejecución de sus trámites.

Promover mejoras a los procedimientos, así como a los tiempos de ejecución en cada una de las etapas del proceso, buscando la mejora continua en el área administrativa.

Además se recomienda subir a la página de la Facultad de Ciencias Humanas los formatos para realizar las comprobaciones, así como el RFC de la UABC para que el docente desde cualquier lugar donde se encontrará tuviera acceso a la información.

## **Anexos**

## Anexo 1. En instrumento de acopio de información

### Encuesta

La presente encuesta está dentro de la actividad de proyecto de titulación de la Maestría en Administración, mucho agradeceré la información proporcionada.

### Objetivo

Evaluar a partir del personal de tiempo completo (PTC) el nivel de satisfacción y procedimiento sobre comprobación de viáticos que ofrece el Departamento Administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas.

Datos generales:

Grado: Doctor ( )                      Maestría ( )                      Licenciatura ( )

Instrucciones:

Contestar marcando con una "X" el valor de la respuesta

1.- ¿La administración de la FCH cuenta con procedimientos claros para atender la comprobación de viáticos?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo			Desacuerdo			Totalmente en desacuerdo		
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

2.- ¿Conoce usted el procedimiento administrativo para la comprobación del trámite de viáticos (boletos de avión, hospedaje, alimentación, traslados)?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo			Desacuerdo			Totalmente en desacuerdo		
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

3.- ¿El tiempo que se otorga para comprobación de viáticos ante departamento administrativo de la FCH es el adecuado?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo			Desacuerdo			Totalmente en desacuerdo		
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

4.- ¿Cuándo requiere información sobre el trámite de comprobación de viáticos, se le proporciona esta con facilidad?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo			Desacuerdo			Totalmente en desacuerdo		
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

5.- ¿Considera necesario realizar alguna modificación de mejora al procedimiento actual que usted sigue en el trámite de comprobación de viáticos?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo			Desacuerdo			Totalmente en desacuerdo		
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

6.- ¿Se le notifica a tiempo cuando el trámite no procedió y esto le ha permitido corregir el, o los inconvenientes para rehacer el trámite de comprobación de viáticos?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo			Desacuerdo			Totalmente en desacuerdo		
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

7.- El tiempo de entrega del reembolso del recurso utilizado, cuando así suceda de los viáticos solicitados ha oscilado entre. (Tiempo).

De 10 a 15 días	De 16 a 40 días			De 41 a 70 días			Más de 71 días		
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

8.- ¿Se considera satisfecho con el servicio proporcionado por el departamento administrativo de la FCH en cuanto a comprobación de viáticos?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo			Desacuerdo			Totalmente en desacuerdo		
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1



Favor de contestar las siguientes preguntas:

1.- ¿Qué opina sobre el servicio que recibe?

---

---

---

---

2.- ¿Que aspecto le gustaría que mejorara en el Departamento Administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas?

---

---

---

---

## Referencias Bibliográficas

Hernández Sampieri, Roberto. (2010). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill

Cantú Humberto (2001). Desarrollo de una cultura de calidad. México: Mc Graw Hill.

Maganda Raúl Felipe. Propuesta de incorporación de los procesos administrativos de compras y comisiones a un sistema de gestión de calidad establecido bajo la NORMA ISO 9001:2008

Münch Galindo, Lourdes. (2009). Fundamentos de Administración. México: Trillas.

González García, Marcos (2002). Administración Escolar. México: Castillo.

Dessler, Gary (2009). Administración de Recursos Humanos. México: Prentice Hall.

Franklin Fincowsky Enrique Benjamín. (2009). Organización de empresas. México: Mc Graw Hill.

Agustín Reyes Ponce.(2011). Administración de Empresas, Segunda Edición, Limusa.

Hernández Cortez Bernardo. (2014). Lineamientos para la administración de gastos de viaje y anticipo de gastos.

## Direcciones Electrónicas:

Heras Modad Rosa. (2010). Plan de Desarrollo Para la Facultad de Ciencias Humanas. Periodo 2010-2014. Recuperado el 06 de febrero de 2014 de <http://fch.mxl.uabc.mx/descargas/PD-FCH2011-2014.pdf>

Profesionales Administrativos y Fiscales, S.C., (2009). Información sobre viáticos. Recuperado el 06 de febrero de 2014, de <http://www.contadoresfiscales.com.mx/products/products.htm>

Instituto de Especialización para Ejecutivos, S.C., (2010). Recuperado el 06 de febrero de 2014 de <http://blog.iee.com.mx/wordpress/?p=278>

Castillo Miranda y Compañía, S.C., (2008). Recuperado el 06 de febrero de 2014 de [http://www.bdomexico.com/espanol/publicaciones/detalles/pdf/CHM\\_deduccion.pdf](http://www.bdomexico.com/espanol/publicaciones/detalles/pdf/CHM_deduccion.pdf)

Universidad Autónoma de Baja California. SEG; Sistema del ejercicio del gasto. Recuperado el 8 de febrero de 2014 de <http://csa.uabc.mx/index.php/coordinacion/procesos/52-sep-001-procedimiento-para-servicio-de-comisiones>

<http://campus.mxl.uabc.mx/index.php/servicios-estudiantiles/intercambio>

Centro de Investigación Científica y de Educación Superior de Ensenada, Baja California (2010), Consultado el 20 de octubre de 2014 de <http://www.cicese.edu.mx/transparencia/upload/estudios-opiniones/Reporte-entregable-Grupo-Desarrollo-Cooperativo.pdf>

Diario Oficial (2013). Reglas de Operación del PIFI (Programa Integral de Fortalecimiento Institucional) Consultado el 15 de mayo de 2014 <http://www.uaemex.mx/planeacion/docs/contraloria%20social/2013/2%20Normativa/3%20Reglas%20de%20Operacion%20del%20PIFI%202013.pdf>

Otras fuentes:

Ley Orgánica de la UABC, 1957-2004

Estatuto General de la UABC

Manual del Sistema del Ejercicio del Gasto

Lineamientos de operación de Contaduría, 2014

Manual de Organización y Funciones de la Facultad de Ciencias Humanas, 2013