



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

TEMA:

Tramites de servicios en las instituciones

MATERIA:

Submodulo I

FECHA DE ENTREGA:

**Lunes, 3 de may de 2021 a
Domingo, 13 de jun de 2021**

MAESTRO:

Julio Cesar Medina Lopez

ALUMNO:

Lavith fernando Stivalet Angulo

Tramites de servicios en las instituciones

A medida que se desarrolla la revolución de los servicios al interior de las organizaciones con el advenimiento del nuevo modelo de gerencia de servicio, se observa un mayor impacto sobre las formas cómo las empresas realizan sus tareas comerciales. Esta situación las ha obligado a examinar los conceptos respecto a la manera de relacionarse con los clientes, la cual en sus inicios se caracterizaba por una imperiosa distinción arbitraria entre empresas fabriles y empresas de servicio, aspecto que incidió por muchos años en la percepción que estas organizaciones tenían de sus clientes y naturalmente en la forma de atenderlos.

El nuevo modelo de servicio propuesto en la sociedad globalizada muestra la diferenciación competitiva basada en la calidad, la práctica de la gestión organizacional y el contacto total con el cliente como una herramienta competitiva en su prestación. La permanente necesidad de alcanzar los estándares de calidad establecidos por los clientes a través de la mejora de los productos y servicios que presta la organización se ha convertido en un objetivo esencial para crear una ventaja competitiva en los nuevos mercados globalizados.

Esto en razón de que hoy más negocios compiten por la fidelidad de sus clientes, lo cual demanda que los servicios y productos que se presten sean cada vez más amigables, accesibles y a la vez más eficaces en la respuesta a los consumidores. Para lograr este cometido las organizaciones deberán identificar las fortalezas y debilidades así como sus oportunidades y amenazas en la prestación del servicio y esto solo se alcanza al conocer a través de la percepción que los clientes tienen de los ciclos de servicios que prevalecen en la organización; de esta manera se logrará detectar la calidad de servicio esperada por estos actores y así diseñar un camino estratégico que permita lograr la meta propuesta.

De ahí que las organizaciones hayan incluido nuevos preceptos relacionados con la calidad del servicio, de manera que sirvan como referentes para gestionar a través de sus estructuras la orientación de una cultura de servicios enfocada al cliente. De igual forma se requiere tener una concepción clara y factible sobre cómo debe ser la relación de la organización con su cliente, así como también su clima interno y sus mecanismos operativos.

Lo anterior se debe a que el concepto de calidad en la era moderna se ha centrado exclusivamente en cumplir o en exceder las expectativas del cliente, tomando este último el rol de juez y evaluador.

Por tal razón este artículo dirige su atención a medir la calidad de servicio enfocado en las necesidades y expectativas de los clientes externos con el propósito de que éstos contribuyan al valor percibido por el cliente y que conduzcan a su satisfacción. De igual forma se dará cumplimiento a las normas de

calidad exigidas por los entes reguladores del sector educativo. De ahí la pregunta ¿cómo perciben los estudiantes de Administración de Empresas y Contaduría Pública de acuerdo a sus necesidades y expectativas la calidad de los servicios prestados por la universidad? Método Esta investigación es de tipo descriptiva con un corte propositivo. Descriptiva debido a que busca especificar las características relevantes de los ciclos de servicios prestados en la actualidad por los programas en estudio, tal como lo sustentan Hernández, Fernández y Baptista (2008).

Es propositiva porque parte de un evidente supuesto que evalúa y busca diseñar los ciclos de servicio en los programas académicos de Administración de Empresas y Contaduría Pública en una universidad privada.

Para este cometido se establecieron tres variables de investigación acordes a las propuestas por Méndez (2009): infraestructura, competencias del personal de servicio y gestión del servicio.

Los actores que intervinieron en el estudio fueron estudiantes de los programas de Administración de Empresas y Contaduría Pública que cursaban el primero, el quinto y el décimo semestre; esto con el objeto de cubrir una mayor información teniendo en cuenta la percepción de los diferentes actores.

Tramites de servicios en las instituciones

Una de las prioridades de la presente Administración es mejorar la calidad de los trámites y servicios para incrementar la confianza y credibilidad de la ciudadanía en la Administración Pública Estatal.

Se han diseñado y aplicado políticas públicas, bajo la práctica de un buen gobierno y con resultados sociales que se han establecido en la planeación, desde su transformación como entidad federativa. El acelerado desarrollo que ha sufrido nuestro Estado, ha exigido un proceso evolutivo que enfrenta los retos y desafíos en busca de una mejor calidad en el ejercicio de la administración pública, cuya finalidad es y será, satisfacer al ciudadano con mejores servicios gubernamentales.

Tramites de servicios

ADMINISTRATIVOS

cancelacion de asignaturas

TRAMITES ADMINISTRATIVOS

cancelacion de asignaturas

Según el acuerdo 008 de 2008 capítulo 1, artículo 15: los estudiantes podrán cancelar asignaturas libremente sin requisito alguno antes de completarse el 50% del periodo académico

cancelación del semestre

esta sera analizada por el consejo de facultad. tenga en cuenta que cuando el semestre haya sido cancelado el estudiante aun sera parte de la comunidad UN y que cuando vuelva a reintegrarse a sus actividades académicas este tendrá todos los créditos disponibles del semestre que estaba cursando.

trasdado

según el artículo 1 del acuerdo 013/2011. es el cambio autorizado que hace un estudiante de un programa curricular o plan de estudios a otro, siempre y cuando tenga derecho a la renovación de matrícula y haya cursado por lo menos un periodo académico en el plan de estudios en el cual fue admitido.

tipos de evaluacion

ordinarias: se realizan en el transcurso del periodo académico, con notas desde 0.0 hasta 5.0, siendo 3 una nota aprobatorio y 2.9 una nota reprobada.

supletorios: se presentan en fecha extra-agenda-académica, y son validos a juicio del profesor. se tienen 5 días hábiles después de la fecha de evaluación ordinaria para hacer la solicitud.

de validación son las que se presentan voluntariamente por el estudiante para acreditar la idoneidad en una asignatura. los créditos serán descontados del cupo de créditos para inscripción.

reingreso

enviar solicitud de reingreso a atreves del SIA, ante la facultad a la que pertenecía, antes de tres años de haberse cumplido el la perdida de calidad de estudiante.

el solicitante debe de tener créditos suficientes para acabar el plan de estudios de pre grados, en caso contrario la universidad le entregara 10 créditos adicionales

reserva de cupo

el estudiante tiene derecho a dos reservas de cupo según el artículo 19 del acuerdo 008 del 2008: es la suspensión temporal de los estudios por un periodo academizo. este se realizara automáticamente.

sobre el tema

1. los programas academicismos tienen una respectiva facultad encargada de los tramites administrativos respectivos.
2. el estudiante debe de saber a que facultad pertenece su programa para poder estar en contacto con lo administrativos correspondientes .
3. conocer las fechas limites de cada tramite disponible es importante para poder solicitarlo y que sea aceptado exitosa mente.
- 4.. debe de conocer los requisitos para cada solicitud, consultandolo con la facultad correspondiente.

este tema afecta a toda la comunidad de la universidad, ya que es parte importante del como se comporta cada entidad, para poder que la universidad siga dinámica y ordenada.

