



## **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

### **FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

#### **TEMA**

“ESTUDIO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL COLEGIO UNIVERSITARIO “UTN” ANEXO A LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE”

TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADAS EN LA ESPECIALIDAD DE CONTABILIDAD Y COMPUTACIÓN

#### **AUTORAS:**

MACÍAS RAMOS MAYRA ALEXANDRA

RODRÍGUEZ CHAMORRO DENNISE ALEXANDRA

#### **DIRECTOR**

DR. JORGE GUERRERO

## ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Acepto la Tutoría de la Tesis **“ESTUDIO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL COLEGIO UNIVERSITARIO “UTN” ANEXO A LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE”**.

Trabajo realizado por las señoras egresadas: **MACÍAS RAMOS MAYRA ALEXANDRA – RODRIGUEZ CHAMORRO DENNISE ALEXANDRA**, previo a la obtención del Título de Licenciadas de la Educación en la especialidad Contabilidad y Computación.

Particular que informo para los fines legales pertinentes.

Atentamente,

Doctor Jorge Guerrero  
DIRECTOR

## DEDICATORIA

A mis Padres y Abuelita quienes con mucho cariño, amor y ejemplo han hecho de mí una persona con valores para poder desenvolverme como: Esposa, Madre y Profesional.

A mi Esposo, que ha estado a mi lado dándome cariño, confianza y apoyo incondicional para seguir adelante y cumplir otra etapa en mi vida.

A mis Hijos, que son el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis más apreciados ideales de superación.

MACÍAS RAMOS MAYRA ALEXANDRA

A mi madre por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mis hermanos por estar a mi lado brindándome el cariño y apoyo para seguir adelante.

A mi esposo e hijo por darme la fuerza de superarme, luchar y ser mejor cada día.

RODRÍGUEZ CHAMORRO DENNISE ALEXANDRA

## AGRADECIMIENTO

A Dios por habernos permitido llegar hasta este punto y habernos dado salud para lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor.

Nuestro reconocimiento y gratitud a la UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE por darnos la oportunidad de estudiar y ser profesionales.

A nuestros docentes quienes con sus conocimientos y consejos hicieron de nosotras mejores personas, forjando día a día nuestra mente y corazón.

Y nuestro sincero agradecimiento al Dr. Jorge Guerrero tutor de tesis por la orientación brindada.

## Índice

Número	Contenido	Pág.
	Carátula	I
	Aceptación del tutor	II
	Dedicatoria	III
	Agradecimiento	IV
	Índice	V
	Resumen	XI
	Summary	XII
	Introducción	XIII

## Capítulo I

1.	Problema de la Investigación	1
1.1	Antecedentes	1
1.2	Planteamiento del Problema	2
1.3	Formulación del Problema	3
1.4	Delimitación	3
1.4.1	Delimitación de la Unidad de Observación	3
1.4.2	Delimitación Espacial	4
1.4.3	Delimitación Temporal	4
1.5	Objetivos	4
1.5.1	Objetivo General	4
1.5.2	Objetivos Específicos	4
1.6	Justificación	5

## Capítulo II

2. Marco Teórico	8
2.1 Fundamentación Teórica	8
2.1.1 Fundamentación Pedagógica	8
2.1.2 Fundamentación Epistemológica	9
2.1.3 Fundamentación Ecológica	9
2.2 Posicionamiento Teórico Personal	10
2.3 Glosario de Términos	17
2.4 Subproblemas e Interrogantes	19
2.5 Matriz categorial	20

## Capítulo III

3. Metodología de la investigación	22
3.1 Tipo de investigación	22
3.1.1 Investigación de Campo	22
3.1.2 Investigación Documental	22
3.1.3 Investigación Explicativa	22
3.2 Métodos	23
3.2.1 Método Científico	23
3.2.2 Método Analítico - Sintético	23
3.2.3 Método Inductivo - Deductivo	23
3.2.4 Método Matemático	23
3.3 Técnicas e Instrumentos	24
3.4 Población	25
3.5 Muestra	27
3.6 Esquema de la propuesta	30

## **Capítulo IV**

4. Análisis de las Encuestas	31
4.1 Encuestas aplicadas al personal docente y administrativo	31
4.2 Encuestas aplicadas a estudiantes	41
4.3 Encuestas aplicadas a padres de familia	51

## **Capítulo V**

5. Conclusiones y Recomendaciones	61
5.1 Conclusiones	61
5.2 Recomendaciones	61

## **Capítulo VI**

6. Propuesta alternativa	62
6.1 Título de la propuesta	62
6.2 Justificación e importancia	62
6.3 Fundamentación	63
6.4 Objetivos	64
6.4.1 Objetivo general	64
6.4.2 Objetivos específicos	64
6.5 Ubicación sectorial y física	65
6.6 Desarrollo de la propuesta	65
6.7 Impactos	210
6.8 Difusión	210
6.9 Bibliografía	210

**Índice de Tablas**

Tabla 1	31
Tabla 2	32
Tabla 3	33
Tabla 4	34
Tabla 5	35
Tabla 6	36
Tabla 7	37
Tabla 8	38
Tabla 9	39
Tabla 10	40
Tabla 11	41
Tabla 12	42
Tabla 13	43
Tabla 14	44
Tabla 15	45
Tabla 16	46
Tabla 17	47
Tabla 18	48
Tabla 19	49
Tabla 20	50
Tabla 21	51
Tabla 22	52
Tabla 23	53
Tabla 24	54

Tabla 25	55
Tabla 26	56
Tabla 27	57
Tabla 28	58
Tabla 29	59
Tabla 30	60

### **Índice de Gráficos**

Gráfico 1	31
Gráfico 2	32
Gráfico 3	33
Gráfico 4	34
Gráfico 5	35
Gráfico 6	36
Gráfico 7	37
Gráfico 8	38
Gráfico 9	39
Gráfico 10	40
Gráfico 11	41
Gráfico 12	42
Gráfico 13	43
Gráfico 14	44
Gráfico 15	45
Gráfico 16	46
Gráfico 17	47
Gráfico 18	48
Gráfico 19	49
Gráfico 20	50

Gráfico 21	51
Gráfico 22	52
Gráfico 23	53
Gráfico 24	54
Gráfico 25	55
Gráfico 26	56
Gráfico 27	57
Gráfico 28	58
Gráfico 29	59
Gráfico 30	60

## **RESUMEN**

El presente proyecto realiza un estudio de los procedimientos administrativos dentro del colegio universitario “UTN”; determinando de manera organizada la secuencia a seguir en cada actividad; para lo cual se elaboró una herramienta indispensable denominado manual de procedimientos administrativos. Mediante la elaboración de este manual se pretende alcanzar los objetivos organizacionales de eficiencia y eficacia de la institución, proveyendo a la comunidad un servicio de calidad. Es importante recalcar que en esta investigación se ha dado énfasis al proceso académico administrativo, con lo que se pretende lograr un rendimiento positivo en las funciones a desempeñar por cada uno de los miembros de la institución, de esta manera evidenciar un cambio que beneficie a la comunidad educativa y a la sociedad en general para el adelanto de la misma.

## **SUMMARY**

This project is an analysis of administrative procedures within the college "UTN" an organized manner by determining the sequence to be followed in each activity for which was drawn an indispensable tool called administrative procedures manual. Through the development of this manual is intended to achieve organizational goals of efficiency and effectiveness of the institution, providing the community with quality service. Importantly, this research has emphasized the administrative academic process, which aims to achieve a positive return on the functions to be performed by each of the members of the institution, thus demonstrating a change that benefits the educational community and society in general for the advancement of it.

## **INTRODUCCIÓN**

El presente documento está dividido en seis capítulos, y cada uno de ellos subdividido en varias secciones. A continuación se muestra en el primer capítulo el Problema de Investigación subdividido en antecedentes, planteamiento, formulación del problema, delimitación, objetivos generales, específicos y justificación del problema. Seguido del Marco de Teórico, explicando las fundamentaciones utilizadas, identificando el posicionamiento teórico personal, seguido del glosario de términos, subproblemas e interrogantes y desarrollando la matriz categorial.

En el capítulo tres Metodología de la Investigación se muestra la investigación utilizada, los métodos empleados, las técnicas e instrumentos aplicados, las población, muestra y el desarrollo de la propuesta.

En el capítulo cuarto Análisis e Interpretación de Resultados encontrados al aplicar las encuestas.

En el capítulo quinto se describen las conclusiones y recomendaciones al análisis e interpretación de resultados.

Finalmente, se presenta la propuesta alternativa en el cual se efectúa el desarrollo de la propuesta.