



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS, EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ALBERTO ENRÍQUEZ DE ATUNTAQUI Y COLEGIO FISCO MISIONAL SALESIANO SÁNCHEZ Y CIFUENTES DE IBARRA”

Tesis previa a la obtención del Título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

AUTORAS:

Gudiño Mantilla Ximena

Marroquín Espinosa Mercedes

TUTORA:

Dra. Magdalena Villegas B.

Ibarra, 2009

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

CERTIFICACION DE LA DIRECTORA DE TESIS

DOCTORA MAGDALENA VILLEGAS B.

CERTIFICA:

Que, Una vez concluido el Trabajo sobre el Tema: “MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS, EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ALBERTO ENRÍQUEZ DE ATUNTAQUI Y COLEGIO FISCOMISIONAL SALESIANO SÁNCHEZ Y CIFUENTES DE IBARRA”, realizado por las señoras Ximena del Pilar Gudiño Mantilla y Mercedes del Rosario Marroquín Espinosa, he revisado y estudiado detenidamente cada uno de los aspectos; y, al encontrarse de acuerdo con los requerimientos determinados por la Universidad, autorizo su presentación y sustentación ante el Tribunal designado para el efecto.

Ibarra, julio 2009

Dra. Magdalena Villegas B.,
DIRECTORA

DEDICATORIA

A mi esposo Washington; que siempre me ha apoyado y acompañado incondicionalmente animándome siempre, a seguir adelante.

A mis Hijos:

Nadia: Quien se molestaba cuando tenía que salir o dejarles por la universidad, pero que al final comprendió y me animó a culminar.

David: A mi “gatito”, siempre se mostró tan cariñoso y ansioso de que culmine.

Paolo: Que nació en esta etapa de mi vida y que si Dios permite culminará cumple sus 4 añitos de vida.

A mi madre y hermanos quienes me apoyaron y ayudaron siempre.

Ximena

DEDICATORIA

A Dios por haberme guiado en el camino hacia la culminación de una carrera universitaria.

A mi esposo Jorge, a mis hijas, Amanda, Lorena y Soraya, por su apoyo incondicional y porque con su comprensión, me brindaron la oportunidad de superarme.

A mis padres, familiares y amigos que me apoyaron y me dieron la fuerza y el valor de seguir adelante, porque para el estudio no hay tiempo ni edad, solamente proponerse y caminar hasta alcanzar la meta.

Mercedes del Rosario

AGRADECIMIENTO

Al Dios nuestro creador, que fue mi fuerza y aliento para no desistir en la meta que me había trazado.

A la Universidad Técnica del Norte. A la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología (FECYT), por su labor formadora en beneficio de nuestra sociedad y a los maestros por darme la oportunidad de aprender más y superarme académicamente.

A toda mi familia, a mi compañera de Tesis, quien siempre me animó y apoyó a seguir adelante, pese a las dificultades que se presentaron en todo el transcurso de esta carrera.

Un especial agradecimiento a la Dra. Magdalena Villegas, Tutora de Tesis, que con su conocimiento y criterio formal, dirigió el presente Proyecto.

Ximena

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado la salud y la vida para alcanzar esta meta.

Deseo expresar mi profundo agradecimiento a directivos, profesores y personal de secretaría de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, quienes me recibieron con afecto y ofrecieron sus conocimientos y consejos para afianzar el deseo de superación y terminación de una carrera iniciada.

De manera muy especial y particular a la Doctora Magdalena Villegas B., por su abnegada labor, paciencia e interés quien nos guió para elaborar el presente proyecto de tesis.

A quienes conforman el Colegio Fisco Misional “Sánchez y Cifuentes” e Instituto Tecnológico Superior “Alberto Enríquez”, por habernos dado su apertura y aceptación a la realización del Manual de Procesos Administrativos, que sin dudarlo se convertirá en un instrumento útil de trabajo, para el correcto desempeño de sus actividades.

A mi amiga y compañera de tesis Ximenita por haber permitido caminar juntos desde el primer día en la Universidad.

Mercedes del Rosario

ÍNDICE

ACEPTACIÓN DEL TUTOR	ii
DEDICATORIA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Antecedentes	2
1.2. Planteamiento del Problema	4
1.3. Formulación del Problema	6
1.3.1. Delimitación del Problema	6
1.3.2. Unidades de Observación.....	6
1.3.3. Delimitación Espacial.....	7
1.3.4. Delimitación temporal	7
1.4. Objetivos:	7
1.4.1. Objetivo general:.....	7
1.4.2. Objetivos Específicos:.....	7
1.5. Justificación:.....	8
1.6. Factibilidad:	9
CAPITULO II	10
2. MARCO TEÓRICO	10
2.1. Fundamentación Teórica.....	10
2.1.1. Fundamentación Científica	10
2.1.2. Fundamentación Psicológica	11
2.1.3. Fundamentación Sociológica.....	12
2.1.4. Fundamentación Tecnológica.....	12

2.2.	Procesos Administrativos	13
2.2.1.	La Planeación	14
2.2.2.	Organización.....	15
2.2.3.	Ejecución	15
2.2.4.	El Control	16
2.3.	Tipos de Procesos Administrativos	18
2.3.1.	Procesos Esenciales o Core	18
2.3.2.	Procesos Estratégicos	18
2.3.3.	Procesos de Soporte	19
2.4.	Las Etapas del Análisis Administrativo.....	19
2.4.1.	Recopilación de Información:.....	20
2.4.2.	Análisis Organizacional o Administrativo:	20
2.4.3.	Análisis de la Estructura:	21
2.4.4.	Análisis de las Funciones:	22
2.4.5.	Análisis de los Procesos:	24
2.4.6.	Análisis de Relaciones:.....	25
2.5.	Características para un buen Servicio del Trabajador Administrativo.....	26
2.6.	Atención de Trámites	28
2.7.	El Usuario.....	29
2.7.1.	El Decálogo del Usuario:	30
2.7.2.	Atención al Usuario.....	31
2.8.	La Comunicación Efectiva.....	32
2.8.1.	La habilidad de escuchar:	33
2.8.2.	La Habilidad de Preguntar	34
2.8.3.	La Excelencia en la Comunicación	36
2.8.4.	Las Barreras en la Comunicación.....	36
2.9.	Personal Administrativo, Perfil Profesional.....	37
2.9.1.	Destrezas del Personal Administrativo	37
2.9.2.	Cualidades del Personal Administrativo.....	39
2.10.	Posicionamiento Teórico Personal	41

2.11.	Marco Legal	42
2.11.1.	Reglamento General a la Ley de Educación	42
2.11.2.	Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público (SENRES)...	42
2.11.3.	Reglamento Interno	42
2.11.4.	Reglamento Inspectorial de Educación Salesiana.....	42
2.12.	Glosario de Términos.....	43
2.13.	Subproblemas	44
2.13.1.	Subproblema1	44
2.13.2.	Subproblema2	45
2.13.3.	Subproblema3	45
2.14.	Matriz Categorial.....	46
CAPITULO III.....		49
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
3.1.	Tipo de Investigación	49
3.2.	Métodos	50
3.2.1.	Método Empírico.....	50
3.2.2.	Método Analítico - Sintético	51
3.2.3.	Método Inductivo – Deductivo.....	51
3.3.	Técnicas e Instrumentos	52
3.4.	Procesamiento de la investigación	52
3.5.	Población	52
3.6.	Muestra	53
3.7.	Esquema de la Propuesta	55
CAPITULO IV		56
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	56
4.1.	Encuesta al Personal Docente	57
4.2.	Encuestas a Estudiantes.....	58
4.3.	Encuesta a Padres de Familia	59
4.4.	Encuesta a Docentes, Estudiantes y Padres de Familia.....	60
4.5.	Encuesta dirigida a Docentes.....	69

4.6.	Encuesta dirigida a Estudiantes	70
4.7.	Encuesta dirigida a Padres de Familia	71
4.8.	Encuesta dirigida a Docentes.....	72
4.9.	Encuesta dirigida a Estudiantes	73
4.10.	Encuesta dirigida a Padres de Familia	74
4.11.	Encuesta dirigida a Docentes.....	75
4.12.	Encuesta dirigida a Estudiantes	76
4.13.	Encuesta dirigida a Padres de Familia	77
4.14.	Encuesta Dirigida al Personal Administrativo	78
	CAPÍTULO V	85
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	85
5.1.	Conclusiones.....	85
5.2.	Recomendaciones.....	86
	CAPÍTULO VI	88
6.	PROPUESTA ALTERNATIVA	88
6.1.	Título de la Propuesta	88
6.2.	Justificación e Importancia	88
6.3.	Fundamentación	90
6.4.	Objetivos	91
6.4.1.	General.....	91
6.4.2.	Específicos	91
6.5.	Ubicación Sectorial y Física	92
6.6.	Desarrollo de la Propuesta.....	93
6.7.	Cuadro de Diferencias entre el Instituto Tecnológico Superior “Alberto Enríquez de Atuntaqui y Colegio Fisco Misional Salesiano “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra.....	120
6.8.	Cuadro de Técnicas Recomendables para Escuchar y Preguntar..	121
6.9.	Impactos Social Administrativo	122
6.10.	Difusión	123
6.11.	Bibliografía	124

ANEXOS.....	125
7.1. ANEXO 1. ENCUESTA	126
Dirigida al Personal Docente, Estudiantes, Padres de Familia (Aplicada en el Instituto “Alberto Enríquez”).....	126
7.2. ANEXO 2. ENCUESTA	128
Dirigida al Personal Docente, Estudiantes, Padres de Familia (aplicada en el Colegio Fisco Misional “Sánchez y Cifuentes”).	128
7.3. ANEXO 3. ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO	130
7.4. ANEXO 4. ÁRBOL DE PROBLEMAS	132
7.5. ANEXO 5. MATRIZ DE COHERENCIA.....	133
7.6. ANEXO 6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	134
7.7. ANEXO 7. FOTOGRAFÍAS	135
7.8. ANEXO 8. CERTIFICADOS DE LAS DOS INSTITUCIONES...	139
7.9. ANEXO 9. TABLA DE ILUSTRACIONES.....	139

RESUMEN

El presente proyecto de tesis está dirigido al Instituto Tecnológico Superior “Alberto Enríquez” de Atuntaqui y Colegio Fisco Misional “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra, debido a que éstas instituciones no cuentan con un Manual de Procesos Administrativos que resguarden el desempeño del personal. El objetivo principal que persigue es mejorar la atención de los usuarios en los trámites que realiza el personal administrativo de estas instituciones educativas. Es imprescindible en los actuales momentos que se cuente con un Manual de Procesos Administrativos enfocado a la definición de las funciones y actividades que realiza cada funcionario en los diferentes Departamentos Administrativos de los Planteles. Se encuentra elaborado de acuerdo al Reglamento de la Ley de Educación, de la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público (SENRES) y Reglamento Interno. Su marco teórico está basado en la fundamentación teórica, científica, psicológica, sociológica y tecnológica para el reforzamiento del tema investigado. Hace referencia a los Procesos Administrativos, con sus etapas y tipos; las características para un buen servicio del trabajador administrativo; atención de trámites, el usuario, la comunicación efectiva, la habilidad de escuchar, la habilidad de preguntar, la excelencia en la comunicación; el personal administrativo, perfil profesional con sus destrezas y cualidades y por último posicionamiento teórico personal. Es una investigación documental de campo y propositiva; entre los métodos aplicados constan: empírico, analítico-sintético, inductivo-deductivo. Este Manual será de enorme beneficio y se convertirá en un instrumento útil de trabajo, además será una guía del desempeño laboral del personal que labora en las instituciones involucradas; ya que permitirá regular el desarrollo de las actividades internas, evitar confusión, dar una mayor información a los trámites a realizarse, esto basado en las leyes y reglamentos que lo regulan. Este Manual es una contribución a los Planteles educativos de educación media, así como también es el reflejo del desarrollo de los conocimientos impartidos por los profesores en la Universidad.

INTRODUCCIÓN

La necesidad de mejorar y dar un buen servicio al usuario, tanto interno como externo del Instituto Tecnológico Superior “Alberto Enríquez” de Atuntaqui y Colegio Fisco Misional Salesiano “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra; y por las diferentes dificultades ocasionadas al no contar con una adecuada delimitación de funciones y una regulación de los trámites a seguir en un manual de procesos administrativos se efectúa la presente tesis la cual contiene los siguientes capítulos:

En el primer capítulo, consta el problema de investigación con un diagnóstico situacional de los procesos administrativos en el Instituto Tecnológico Superior “Alberto Enríquez” de Atuntaqui y Colegio Fisco Misional “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra; la delimitación con sus unidades de observación, espacial y temporal; además, los objetivos general y específico.

En el segundo capítulo, tenemos el estudio de la fundamentación teórica, científica, psicológica, sociológica y tecnológica; que darán refuerzo al marco teórico para definir las teorías y los principales temas que nos ayudarán a procesar el conocimiento con respecto a lo que es el proceso administrativo.

En el tercer capítulo, se encuentra detallado el tipo de investigación, los métodos utilizados; el cuarto capítulo el análisis y representación de resultados; en el quinto conclusiones y recomendaciones y en el sexto la propuesta alternativa y anexos.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes

El Colegio Nacional Alberto Enríquez, **fue creado con resolución Ministerial N° 759, del 1° de Mayo de 1963**; se eleva a la categoría de Instituto Técnico Superior, el 17 de febrero de 1998 mediante resolución N° 0805 y mediante Acuerdo N° 168 del 8 de diciembre del 2003; se le reconoce la categoría de Instituto Tecnológico, de acuerdo con lo previsto en la disposición transitoria décima, del Reglamento General de los Institutos Superiores y Tecnológicos; y otorgarle licencia de funcionamiento, en la carrera de: Contabilidad de Costos.

Lleva el nombre de Alberto Enríquez, en honor al ex – Presidente de la República del Ecuador, General Alberto Enríquez Gallo, quien promulgó algunas Leyes a favor de la mujer; y decretó la cantonización de Antonio Ante.

El Colegio Fisco Misional Salesiano “Sánchez y Cifuentes”, según datos históricos recopilados desde el año 1820 a 1837. Los filántropos Martín Sánchez y José Manuel Cifuentes donaron sus bienes materiales “para la educación gratuita de la juventud Ibarreña”, de quienes toma los apellidos. Por Decreto Legislativo del 18 de noviembre de 1865 estos bienes fueron entregados primero al Seminario Menor San Diego. En 1913 el Congreso derogó el decreto anterior por discrepancias religiosas pasando estos bienes a la administración del Colegio Teodoro Gómez de la Torre. Por intervenciones de Mons. César Antonio Mosquera regresaron los bienes al Clero con los que se **fundó el Colegio Sánchez**

y Cifuentes el 29 de Septiembre de 1937, previa Resolución Ministerial 52 del 29 de septiembre del mismo año con el objeto de salvaguardar el patrimonio legado de la Curia. Comenzó entonces el “Sánchez y Cifuentes” a funcionar como anexo al Seminario Menor San Diego.

Monseñor Silvio Luis Haro encargó la dirección del Colegio a la Comunidad Salesiana en el Ecuador, llegando los Primeros Salesianos a Ibarra para hacerse cargo del mismo el 12 de Septiembre de 1961.

Con el propósito de contribuir al mejoramiento en el desempeño profesional del personal que labora en el Instituto Tecnológico Superior “Alberto Enríquez”, (ITSAE) y Colegio Fisco Misional Salesiano “Sánchez y Cifuentes”; para dar un servicio de calidad, con eficacia, eficiencia y efectividad, se realizó la investigación pertinente, a fin de buscar los medios más favorables para dar una información correcta, precisa y ágil a los pasos que se seguirán en los trámites que se realizan en el ITSAE y Colegio Fisco Misional Salesiano “Sánchez y Cifuentes”, y que por los años de experiencia en el área administrativa, vemos la necesidad de investigar los procesos administrativos para alcanzar una mejor atención a los usuarios; y de esta forma, proyectar una buena imagen de la institución.

Con el paso del tiempo, las instituciones educativas necesitan evolucionar, crecer y mejorar la eficacia de sus servicios; cada vez, siendo más dinámicas y exigentes, respondiendo a las necesidades del entorno.

Al no existir por escrito y en forma clara la delimitación de funciones y misiones, características, procedimientos; y la asignación de actividades propias de cada puesto, se han producido en varias ocasiones: falta de coordinación entre directivos y funcionarios, escasa orientación al usuario en los pasos a seguir en un trámite, confusión, pérdida de tiempo, de

recursos materiales y económicos y recargo de funciones a ciertos departamentos; porque no se permite la correcta ejecución de tareas normalizadas que regulan la participación de funciones; y no se puede fijar el alcance de colaboración de cada trabajador; lo cual produjo que el informe de la Contraloría respecto al examen especial practicado en las cuentas del Instituto en el año 2008, se citen recomendaciones acerca de la asignación de funciones del Departamento Financiero.

Es por ello que se trata de encontrar los mecanismos necesarios para alcanzar el buen desempeño; y la calidad en el servicio que toda Institución Educativa debe proyectar; para esto, con la implementación de un manual de procesos, con el cual se conseguirá construir una fuente de información que facilite al personal la correcta ejecución de tareas normalizadas y al mismo tiempo irá en beneficio directo al usuario frecuente.

1.2. Planteamiento del Problema

Los procesos administrativos en el Instituto Tecnológico Superior “Alberto Enríquez” (ITSAE) de Atuntaqui y Colegio Fisco Misional Salesiano “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra, para la aplicación de los trámites, requiere de un estudio consiente e interesado; no debe ser una improvisación generalizada, sino más bien ejecutar acciones que conlleven a una mejor atención al usuario; mayor agilidad en los trámites administrativos; y desarrollar habilidades que permitan la eficiencia y eficacia en la atención al usuario, a través de los procesos y el mejoramiento continuo del administrativo; esto, basado en el uso eficaz de los recursos.

Se debe resaltar: que las instituciones educativas que llevan procesos administrativos a través de un manual, son más productivas; y su personal se desenvuelve con mayor efectividad y proyectan una mejor imagen.

En la investigación diagnóstica se detectó que el manual de procesos administrativos no existen en el ITSAE y Colegio Fisco misional “Sánchez y Cifuentes”, lo que provoca desconocimiento de normas que deben cumplir y seguir; además se reveló que no existe una información adecuada para la realización de los trámites.

Los trámites administrativos en el ITSAE y Colegio Fisco Misional Salesiano “Sánchez y Cifuentes”, no están regulados por un manual de procesos, lo que se consigue pérdida de tiempo para el usuario, desperdicio de recursos materiales, recargo de funciones de ciertos departamentos y no se encuentra información en forma detallada de todas las actividades.

Todo el personal coincide en que sí, es necesario delimitar las funciones para elaborar el Manual de Procesos, que permita tener una idea clara y precisa de los pasos a seguir, evitando confusión en la realización de los trámites que corresponde a cada departamento y de esta manera dar una eficaz atención al usuario.

Los directivos manifestaron que este instrumento les ayudará a verificar el desempeño laboral de cada funcionario, descartando cualquier desvío para corregirlo a tiempo y de este modo lograr las metas propuestas.

Además se evidencia la necesidad de colocar un buzón de sugerencias que ayude a evidenciar ciertos reclamos y mejorar debilidades para dar un servicio de calidad con calidez.

Por lo cual en el trabajo de investigación se proyectó diseñar un Manual de Procesos Administrativos para el uso del personal que labora en el ITSAE de Atuntaqui y Colegio Fisco Misional “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra; con la finalidad de que se convierta en una herramienta de trabajo que permita cumplir con funciones y procesos en forma clara, sencilla y que cumpla con el objetivo de optimizar los recursos humanos para dar una atención de calidad, lo que beneficiará al usuario que necesita de este servicio y al personal de los Planteles.

1.3. Formulación del Problema

La preocupación por mejorar y cambiar el desarrollo de los procesos administrativos, permite plantear el siguiente problema de investigación:

¿Cómo mejorar la atención a los usuarios a través de un Manual de Procesos Administrativos, en el Instituto Tecnológico Superior Alberto Enríquez de Atuntaqui y Colegio Fisco Misional Salesiano Sánchez y Cifuentes de Ibarra?

1.3.1. Delimitación del Problema

1.3.2. Unidades de Observación

Las unidades de observación, en esta tesis, estuvo dirigida a: personal docente, administrativo, estudiantes del bachillerato y comité

central de padres de familia del Instituto Tecnológico Superior “Alberto Enríquez”, y Colegio Fisco Misional Salesiano Sánchez y Cifuentes.

1.3.3. Delimitación Espacial

La investigación de esta tesis se realizó en el Instituto Tecnológico Superior “Alberto Enríquez”, de la ciudad de Atuntaqui y Colegio Fisco Misional Salesiano “Sánchez y Cifuentes de Ibarra.

1.3.4. Delimitación temporal

El objeto de estudio abarca el período del 2009; se inició en febrero del; y termina en agosto del 2009.

1.4. Objetivos:

1.4.1. Objetivo general:

Elaborar un Manual de Procesos Administrativos para mejorar la atención a los usuarios, en el Instituto Tecnológico Superior “Alberto Enríquez”, de Atuntaqui y Colegio Fisco Misional Salesiano Sánchez y Cifuentes de Ibarra.

1.4.2. Objetivos Específicos:

Diagnosticar problemas de desempeño en la atención a los usuarios, en los trámites, en el Instituto Tecnológico Superior “Alberto Enríquez” de Atuntaqui y Colegio Fisco Misional Salesiano “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra.

Determinar los procesos administrativos que tiene el Instituto Tecnológico Superior “Alberto Enríquez” de Atuntaqui y Colegio Fisco Misional “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra.

Validar la propuesta con directivos de las dos instituciones educativas, y socializar el manual de procesos administrativos con las partes involucradas en la investigación.

1.5. Justificación:

Las instituciones educativas merecen evolucionar, crecer y mejorar la calidad de servicio; siendo más dinámicas y exigentes, respondiendo a las necesidades del entorno social; es aquí donde surgen los conceptos de estandarización de actividades, a través de los procesos y el mejoramiento continuo, está basado en el uso eficaz del recurso humano.

El propósito de realizar esta investigación, es contribuir con el personal administrativo, para mejorar la atención al usuario, a través de un servicio eficiente y eficaz; con la aplicación apropiada de los procesos administrativos, en las dependencias de secretaría, colecturía, biblioteca, guardalmacén, laboratorio, Inspección, Contabilidad, Administración, DOBE del Instituto “Alberto Enríquez” de Atuntaqui y Colegio Fisco Misional “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra, que serán los principales beneficiarios de esta investigación.

Es de enorme importancia, que todo el personal administrativo conozca y tenga una idea clara y definida de todos los procesos administrativos que tiene la institución, para poder mantener un criterio unánime y secuencial al momento de aplicarlos.

1.6. Factibilidad:

Fue posible realizar esta investigación, por cuanto se contó con la ayuda incondicional de directivos, personal docente y administrativo, colaboración de padres de familia y estudiantes; contamos con los materiales; por otra parte, se tiene la bibliografía en un campo extenso, adecuada y actualizada y que además se encuentra en consultas en internet. Todo el desarrollo de esta tesis, en lo que concierne a lo económico, corrió a cargo de las investigadoras, hasta la finalización de la misma.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación Teórica

“Las teorías sirven para la transformación de una realidad y porque no, de una vida social donde plantea una explicación y una posible solución a un problema”. “Es un sistema de un saber generalizado, explicación sistemática de determinados aspectos de la realidad”, como lo que manifiesta Resental y Ludin, Diccionario filosófico (p. 92).

Para el desarrollo y ejecución de esta investigación concierne el análisis de las diferentes teorías administrativas que tienen estricta relación con el manejo de los procesos administrativos, los que serán estudiados detenidamente para el logro de los objetivos planteados.

En este proceso es trascendental la participación de todos quienes están involucrados en el personal administrativo, con el afán de utilizar en forma positiva, sus capacidades, habilidades, destrezas y buenas relaciones con los demás, para que de manera conjunta encontremos los puntos críticos en relación a la aplicación de los procesos administrativos, en la búsqueda de un empoderamiento de las actividades, y logremos en la práctica realizar esta investigación a través de las herramientas que emplearemos en los diferentes estamentos de los planteles.

2.1.1. Fundamentación Científica

Según el documento en línea; disponible en <http://www.google.com/organización/elementosbasicosdelaadministracion/>

egunalgunosautores.htm manifiesta: “La administración científica se interesaba en la organización del esfuerzo operativo o de taller y, por lo tanto, era un micro enfoque. En contraste, se desarrolla un cuerpo de conocimiento durante la primera mitad del siglo XX, que hacía hincapié principalmente en el establecimiento de principios administrativos generales aplicables a los altos niveles de organización. March y Simón se referían a este cuerpo de conocimientos como "teoría de proceso administrativo”.

Consecuentemente el proceso administrativo comprende hoy en día las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, ejecución y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo.

2.1.2. Fundamentación Psicológica

Para el Pedagogo y Psicólogo Español Tejada José, que lo menciona Villarroel J., en su libro “Ser Profesor/a de Psicología (2008) “la necesidad de cambio, implica un cambio de actitud y adquirir nuevas competencias” y

“Si el profesional se siente comprometido ética y profesionalmente podrá ser, no solo capaz de implicarse en procesos de cambio sino también acometerlos con garantías de éxito”. (p. 98)

Se toma esta reflexión por cuanto, está dirigido también a todo profesional que desee desarrollar una actitud crítica frente a su desempeño, acompañada de actitudes colaborativas con nuevas destrezas sociales con los que tiene que relacionarse día a día.

Por lo cual depende de cada trabajador el querer cambiar para desarrollarse mejor en las actividades diarias y cumplir con los objetivos y misión trazada por la institución.

2.1.3. Fundamentación Sociológica

Para Achig Subía L, (2001) en su obra Enfoque y métodos de la investigación científica expresa: “Dada las características de la actividad humana puede acelerar o retardar el proceso de acuerdo a los intereses de las fuerzas sociales que intervienen y en las que se desenvuelven procesos administrativos” (p. 24)

Al considerar el análisis administrativo como un estudio sistemático, integral y periódico que tiene como propósito fundamental conocer la organización administrativa, el funcionamiento del área objeto de estudio, se ha tomado a la Administración como una actividad mental de pensar, intuir y sentir realizada por personas en un ámbito de organización, desarrollo de las capacidades técnicas, mediante un plan de formación, liderazgo, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, negociación. Definitivamente, como investigadoras, surge una necesidad institucional el detectar los problemas que ocasionan crisis dentro del personal administrativo.

2.1.4. Fundamentación Tecnológica

Se basa en que todas las organizaciones deben adecuar y modernizar y actualizar sus equipos tecnológicos, su funcionalidad para enfrentar y estar acorde con la evolución de los tiempos actuales, de ello resulta que se debe adaptar su manera de pensar y accionar a los cambios que se le presentan y aceptar, enfrentar como un reto y encontrar soluciones a los problemas particulares y generales en cualquier momento.

De tal forma que, la tecnología en el área de los procesos administrativos se transforma en un campo de aplicación que no tiene límites ni barreras, puede aplicarse a todo nivel dentro de cualquier área, departamento, función o proceso, simplemente se encontrarán variantes de cómo aplicarlo dependiendo de las características particulares del problema que se desee atacar.

2.2. Procesos Administrativos

Según MSc. M. de Almeida (2002): “Las funciones del administrador constituye el proceso administrativo que forman algo más que una secuencia cíclica, pues están íntimamente relacionadas en una interacción dinámica” (p.6)

En <http://www.monografias.com.administracion.htm> dice:

“Los partidarios de la escuela del proceso administrativo consideran a la administración como una actividad compuesta de ciertas sub-actividades que constituyen el proceso administrativo único, y que consiste en lograr todos los objetivos establecidos y para conseguir esto lo hace por medio de una estructura a través del esfuerzo humano coordinado y otros recursos. La toma de decisiones en una organización invade cuatro funciones administrativas que son: planeación, organización, ejecución y control, establecido como procesos de administración las cuales simplifican el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos para lograr mayor rapidez y efectividad de la institución o empresa”.

En definitiva los procesos administrativos implican la realización de diferentes acciones del grupo humano involucrado y que al aplicar los principios basados en la planificación, organización, ejecución y control, con la coordinación y trabajo en equipo, de directivos y funcionarios, se logra obtener mayor agilidad y eficiencia de la Institución.

Gráfico 1 Etapas del Proceso Administrativo



FUENTE: Investigadoras (2009)

2.2.1. La Planeación

La determinación de los objetivos y elección de los cursos de acción para lograrlos, con base en la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en un futuro.

En: <http://www.monografias.com/administracion.htm> lo conceptualiza de la siguiente manera: Reyes A., manifiesta: “La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización”.

En la misma página web encontramos a J.A. Fernández Arenas que expresa: "La planeación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se esbozan planes y programas" J. A. Fernández Arenas.

2.2.2. Organización

Según MSc. M. de Almeida (2002) dice: La organización es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que éstos puedan alcanzar las metas propuestas" (p. 9)

Es decir que la organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una institución o empresa con el fin de aprovechar todos los recursos materiales, técnicos y humanos, y alcanzar los fines y objetivos que se persigue.

2.2.3. Ejecución

Según <http://www.monografias.com/administracion.htm> rosagu@prodigv.net.mx manifiesta: "Es necesario que el directivo tome las medidas que den inicio y continúen las acciones requeridas para que todos los integrantes del grupo ejecuten la tarea y poder llevar a efecto las actividades. Entre las medidas comunes utilizadas está dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama ejecución.

Este es el punto central y más importante de la administración, pero quizá en el que existe mayor número de discrepancias, aunque éstas sean accidentales. Así, por ejemplo, unos llaman a este elemento actuación, dirección, otra ejecución.

Terry define la actuación como: "hacer que todos los miembros del grupo se propongan lograr el objetivo, de acuerdo con los planes y la organización, hechos por el jefe administrativo".

Por su parte, Koontz y O'Donnell adoptan el término dirección, definiendo a ésta como: "la función ejecutiva de guiar y vigilar a los subordinados".

Consecuentemente se puede decir que la ejecución depende del directivo, como lo lleva a efecto por iniciativa propia motivando a sus subordinados; dirigir sus actividades y seleccionar los canales más adecuados de comunicación para su realización.

2.2.4. El Control

Según <http://www.google.com/organización/elementosbasicosdeladministración/segunalgunosautores.htm>: Algunos autores definen el control de la siguiente manera:

Henry Farol: El control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el PLAN adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.

Robert B. Buchele. El proceso de medir los actuales resultados en relación con los planes, diagnosticando la razón de las desviaciones y tomando las medidas correctivas necesarias.

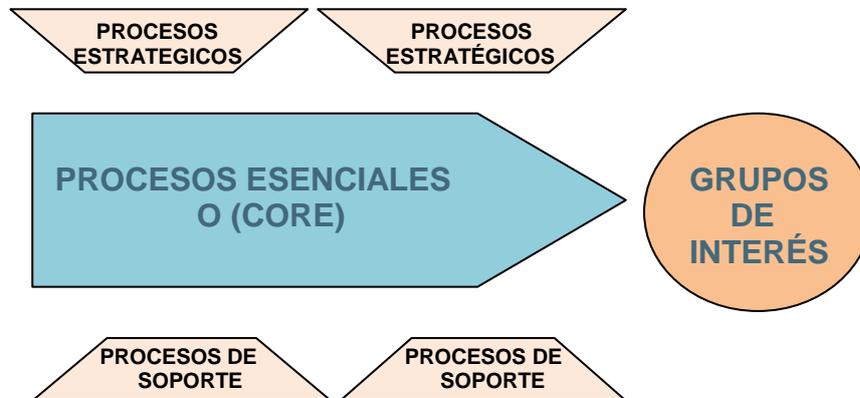
En la administración el control es una etapa esencial, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización, si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

El control puede ser utilizado en el contexto organizacional para evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico. Su significado depende de la función o del área en que se aplique; puede ser entendida:

Como la función administrativa que hace parte del proceso administrativo junto con la planeación, organización y ejecución, y lo que la precede.

Como los medios de regulación utilizados por un individuo o empresa, como determinadas tareas reguladoras que un controlador aplica en una empresa para acompañar y avalar su desempeño y orientar las decisiones. También hay casos en que la palabra control sirve para diseñar un sistema automático que mantenga un grado constante de flujo o de funcionamiento del sistema total; es el caso del proceso de control de las refinerías de petróleo o de industrias químicas de procesamiento continuo y automático: el mecanismo de control detecta cualquier desvío de los patrones normales, haciendo posible la debida regulación.

Gráfico 2 Tipos de Procesos Administrativos



La Cadena de Valor Institucional

FUENTE: <http://www.encarta.com>

2.3. Tipos de Procesos Administrativos

2.3.1. Procesos Esenciales o Core

Son aquellos que apuntan al cumplimiento de la Misión, generando valor a los grupos de interés y a la Institución.

2.3.2. Procesos Estratégicos

Son aquellos que proporcionan directrices a todos los demás procesos y son realizados por la dirección o por otras entidades. Se suelen referir a las leyes, normativas, reglamento, entre otros.

2.3.3. Procesos de Soporte

Dan apoyo a los procesos fundamentales que realiza un Servicio y facilitan el desarrollo de los procesos de valor, proveen servicios de utilidad para toda la Institución en sus diferentes frentes. Estos procesos agregan valor.

2.4. Las Etapas del Análisis Administrativo

Para realizar adecuadamente el análisis Administrativo, es necesario llevar un orden lógico, lograr recopilar e interpretar adecuadamente la información y cumplir con los objetivos deseados, difícilmente se podrán obtener si no existen parámetros de evaluación que indiquen los aspectos que se deben evaluar.

Cuadro 1 Etapas del Análisis Administrativo



FUENTE: <http://www.google.japmalaga@star.com.pe>

2.4.1. Recopilación de Información:

Debe ser lo más real posible la información que se almacena, pues representa la base para las futuras conclusiones, cuando el analista es experto en diagnóstico bastará la información objetiva con solo observar o intuir cual es el problema directo o al menos tratar de comprender los síntomas directos; la información deberá ser procesada y analizada con mucho cuidado pues de ella dependerán las posibles soluciones a los problemas detectados, es necesario indicar que cada fuente de información es variada y diferente en relación a la fuente original y que cada una de ellas agrega valor al analizarla y contribuye a la solución final.

Es importante tener a disposición una lista de posibles funciones a examinar, un listado de problemas para iniciar un auto diagnóstico preliminar, tomando en cuenta la información registrada o de los elementos pertenecientes a la empresa, así como información externa al departamento o área afectada para comprobar su existencia a fin de sustituir la ya existente y de esta forma determinar el análisis de la información y sus posibles conclusiones.

2.4.2. Análisis Organizacional o Administrativo:

Esta fase tiene como objetivo comparar la información registrada en la etapa de análisis y los aspectos técnicos establecidos, a efecto de enumerar los hallazgos y determinar los puntos críticos que afectan al buen desempeño del área evaluada.

Dentro de sus principales objetivos están:

- a) Recolectar datos que permitan obtener una idea general de la empresa.
- b) Determinar con datos reales la evolución de la empresa en un período más o menos largo, en lo referente a capital, ventas o servicios, recursos, etc. para analizar sistemáticamente si ha existido crecimiento o se ha desarrollado tanto en sus aspectos administrativos como también en los operativos.
- c) Investigar al personal, sus actividades, funciones, relaciones, etc.

Se ejecutará a través del análisis de los siguientes aspectos organizacionales:

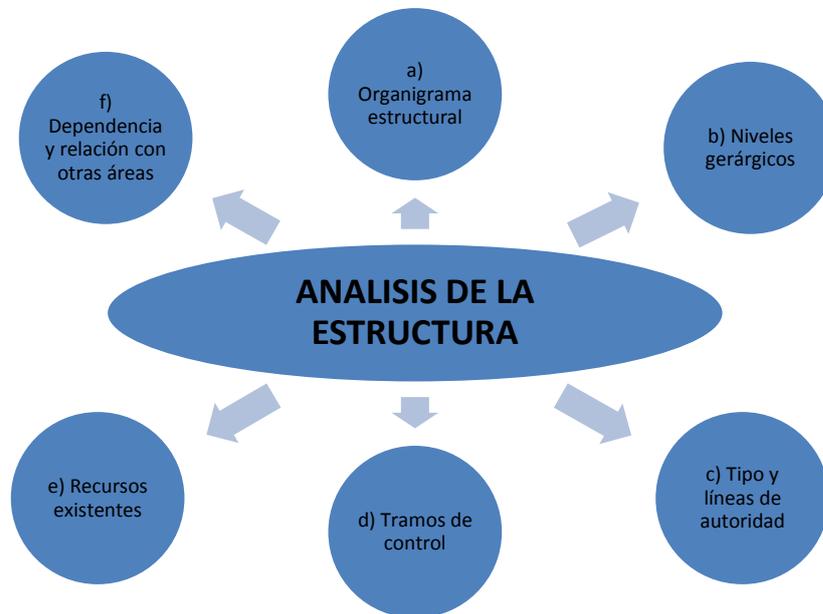
2.4.3. Análisis de la Estructura:

Comprende el estudio de cada una de los componentes que integran la estructura organizacional, para determinar si la forma en la que se encuentran organizados ayuda a cumplir con la misión, visión y objetivos de la misma y de la empresa en general.

Los aspectos que se deben evaluar como mínimo son los siguientes:

- a) Organigrama estructural
- b) Niveles jerárquicos
- c) Tipo y líneas de autoridad
- d) Tramos de control
- e) Recursos existente
- f) Dependencia y relación con otras áreas

Gráfico 3 Análisis de la Estructura



FUENTE: autoras 2009

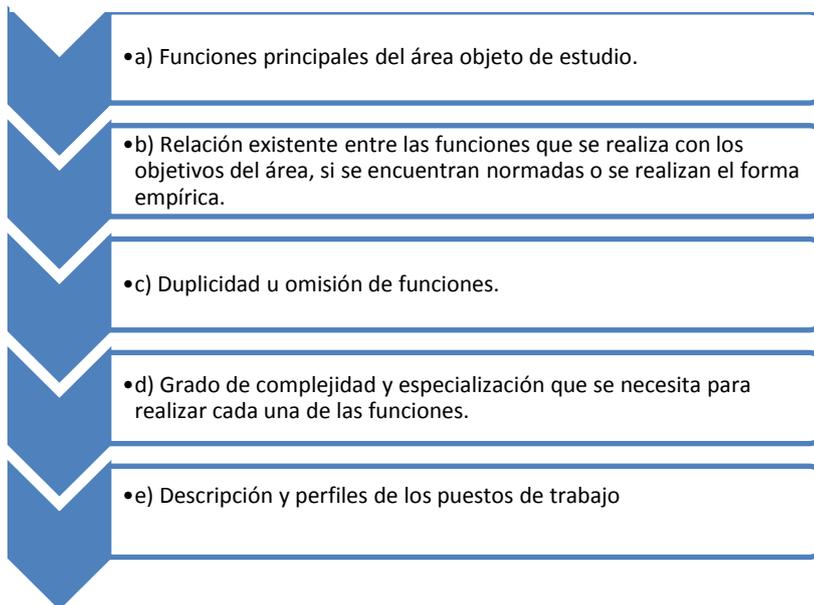
2.4.4. Análisis de las Funciones:

Incluye el estudio de las funciones asignadas al área objeto de estudio, así como las atribuciones y obligaciones que tienen que cumplir para el desempeño del trabajo.

La base para este tipo de análisis la representa cada uno de los puestos de trabajo que integran la estructura organizacional, por lo tanto es importante verificar:

- a) Funciones principales del área objeto de estudio.
- b) Relación existente entre las funciones que se desempeñan en cada puesto de trabajo con los objetivos del área y si se encuentran normadas adecuadamente o simplemente se realizan en forma empírica.
- c) Duplicidad u omisión de funciones dentro del área en relación a los objetivos de la misma.
- d) Grado de complejidad y especialización que se necesita para realizar cada una de las funciones.
- e) Descripción y perfiles de los puestos de trabajo

Cuadro 2 Análisis de las Funciones



FUENTE: autoras 2009

2.4.5. Análisis de los Procesos:

Comprende el estudio de los procesos que se desarrollan dentro del área objeto de estudio, así como el aporte que ofrecen parcialmente a los procesos generales de la organización en los cuales se ve involucrada.

La base para este tipo de análisis la representa la secuencia de cada una de las actividades que se desarrollan dentro del área objeto de estudio.

Cuadro 3 Análisis de los Procesos

	a) Procesos principales
	b) Sub - procesos
	c) Procesos contingentes o eventuales
	d) Actividades que se llevan a cabo y que corresponden a procesos de otras áreas.

FUENTE: autoras 2009



Es de mucha utilidad para realizar este análisis se debe basar en el Manual de Normas y Procedimientos que se desarrollan dentro del área.

2.4.6. Análisis de Relaciones:

Se refiere al estudio de la coordinación, comunicación y dependencia que existe entre los elementos integrantes de la organización en general y que se relacionan con el área objeto de estudio.

Los tipos de relaciones que se deben definir y evaluar son los siguientes:

- a) Entre los niveles jerárquicos que integran la estructura organizacional del área objeto de estudio.
- b) Entre el personal en general del área objeto de estudio con las otras áreas.
- c) Entre las funciones y los puestos de trabajo que integran el área.
- d) Entre los procesos generales de la organización en los cuales la dependencia del área en por lo menos una de sus actividades componentes.



Cuadro 4 Análisis de Relaciones

a) Entre los niveles jerárquicos

- b) Entre el personal en general

c) Entre los funcionarios y los puestos de trabajo

- d) Entre los procesos generales de la organización.

FUENTE: autoras 2009

2.5. Características para un buen Servicio del Trabajador Administrativo

Ofrecer un buen servicio no basta, si el usuario no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen a la atención al usuario, según la página <http://www.abcpymes.com/menu3.htm>



- a) **Cortesía:** Se pierden muchos usuarios si el personal que los atiende es descortés. El cliente desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.
- b) **Atención rápida:** A nadie le agrada esperar o sentir que se lo ignora. Si llega un usuario y estamos ocupados, dirigirse a él en forma sonriente y decirle: "Estaré con usted en un momento".
- c) **Confiabilidad:** Los usuarios quieren que su experiencia de compra sea lo menos riesgosa posible. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. También esperan que si se les ha prometido algo, esto se cumpla.
- d) **Atención personal:** Nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada. Nos disgusta sentir que somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar al cliente por su nombre.
- e) **Personal bien informado:** El cliente espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura respecto de los productos que venden.
- f) **Simpatía:** El trato comercial con el cliente no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad".



2.6. Atención de Trámites

Según la página <http://www.encarta.com> “Actividad que se realiza en una institución o empresa para conseguir un fin u objetivo”; los trámites pueden ser verbales: información, escritos: por documentos, en internet; estos deben perseguir:



- a) Agilidad por lo que se debe suprimir los trámites innecesarios
- b) Simplificar y mejorar los trámites realmente útiles
- c) Concentrar trámites, evitando la repetición de un mismo trámite en diversas dependencias.

Cuadro 5 Atención de Trámites

Atención de Trámites
<ul style="list-style-type: none">• a) Agilidad• b) Simplificar• c) Concentrar

FUENTE: autoras 2009

Ejemplo: Modelo de un cuadro de descripción del procedimiento a seguir.

Cuadro 6 Cuadro de descripción del procedimiento

Cuadro de descripción del procedimiento	
FUNCIÓN: Servidor Público (Secretaria)	
TITULO REQUERIDO: Título Profesional en: Ciencias de la Educación especialidad: Administración, Derecho, Administración de Empresas, Ingeniería Comercial, Licenciatura en Secretariado Superior o Administración Pública.	
ACTIVIDAD	ETAPA DE REGISTRO RESPUESTA AL USUARIO
✓ Certificado de promoción anual 1. Identifica el tipo de trámite en el sistema de evaluación y se procede a imprimir el reporte.	La entrega es inmediata.

FUENTE: autoras 2009

2.7. El Usuario

En la página en línea <http://www.abcpymes.com/menu31.htm> se refiere a lo que es el usuario, El éxito de una institución o empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus usuarios. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.

Si la institución o empresa no satisface las necesidades y deseos de sus usuarios tendrá una existencia muy corta. Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el usuario, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa. De nada sirve que el producto o el servicio sean de buena calidad, a precio competitivo o esté bien presentado, si no existen compradores.

2.7.1. El Decálogo del Usuario:



1. Es la persona más importante de nuestro negocio.
2. No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
3. Nos está comprando un producto o servicio y no haciéndonos un favor.
4. Es el propósito de nuestro trabajo, no una interrupción al mismo.
5. Es un ser humano de carne y hueso con sentimientos y emociones (como uno), y no una fría estadística.
6. Es la parte más importante de nuestro negocio y no alguien ajeno al mismo.
7. Es una persona que nos trae sus necesidades y deseos y es nuestra misión satisfacerlo.
8. Es merecedor del trato más cordial y atento que le podemos brindar.
9. Es alguien a quien debemos complacer y no alguien con quien discutir o confrontar.
10. Es la fuente de vida de este negocio y de cualquier otro.

Es necesario instrumentar un sistema de capacitación y motivación que involucre a todo el personal que interviene en este proceso. Debe haber una clara definición de tareas y responsabilidades, para hacer previsible los resultados y reducir constantemente la cantidad de usuarios insatisfechos. Porque la disminución de los costos por la no calidad, tiene como contrapartida un aumento de las ventas y la fidelidad de los usuarios satisfechos.

Por lo tanto, es muy importante que en una institución o negocio se planifiquen y diseñen cuidadosamente todas aquellas tareas que tengan que ver con el contacto directo o indirecto de los usuarios.



2.7.2. Atención al Usuario

El conjunto de prestaciones que el usuario espera, además del producto o servicio básico. Es decir el servicio es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza. El servicio es "un valor agregado para el usuario", y en ese campo el usuario es cada vez más exigente.

Por otro lado la comunicación desempeña un papel importantísimo en el éxito de una estrategia de servicio. Es el vehículo indispensable para ampliar la clientela, conseguir lealtad, motivar a los empleados y darles a conocer las normas de calidad que deben poner en práctica.

2.8. La Comunicación Efectiva



Cuando nos **comunicamos** con alguien no solamente emitimos un mensaje, también **recibimos** una respuesta y nuevamente **comunicamos** ante esa respuesta. Todo ello se realiza con palabras, gestos, pensamientos y sentimientos.

Las comunicaciones comprenden el conjunto de actividades que se desarrollan con el propósito de informar y persuadir, en un determinado sentido, a las personas que conforman los mercados objetivos de la empresa.

La Psicología de la Comunicación, las causas son biológicas y tiene relación con la salud, en lo temperamental con el carácter, en lo cultural con la educación y en lo social con el medio ambiente.

La comunicación debe ser clara desde el principio, decir todo lo que uno piensa; además la comunicación puede ser escrita, mediante oficios, cartas, memorandos, circulares, entre otros; y oral mediante la palabra.

2.8.1. La habilidad de escuchar:



Una de las partes esenciales de la comunicación es saber escuchar. Va más allá de lo que nosotros oímos con nuestros oídos. Significa escuchar con la mente.

Hay que escuchar los hechos y los sentimientos. Porque la gente se expresa con ambos elementos. La respuesta tiene que contemplar hechos y sentimientos.

Es necesario involucrarse activamente en la conversación. Comprender lo que está diciendo el usuario, y con gestos y palabras transmitirle que comprende la situación y ofrecer al usuario las soluciones que están dentro del compromiso de venta de bienes o servicios.

Expresar los pensamientos y sentimientos de una manera positiva, directa, efectiva y apropiada. Es una forma de relacionarse adecuadamente con la gente. Es decir ser honesto en la comunicación. Si se logra manejar esto y hacerlo efectivo en las relaciones con los demás, puede convertirse en una técnica poderosa que le llevará a donde usted quiera, pues podrá obtener lo que desee sin tener que enemistarse con nadie ni tampoco traspasar los derechos ajenos.

2.8.2. La Habilidad de Preguntar



En todos los casos hay que escuchar lo que el usuario "dice" pero también lo que "no dice". Muchas veces los usuarios tienen dificultad para expresarse, nuestra responsabilidad es llegar al verdadero asunto.

¿De qué forma?, indagando. ¿Cómo?, formulando preguntas **ABIERTAS** o generales o **CERRADAS** específicas. Las preguntas **ABIERTAS** sirven para:

1. Establecer necesidades
2. Definir problemas
3. Comprender pedidos
4. Obtener más información



Se utilizan preguntas **CERRADAS** para:

1. Clarificar lo que se ha dicho
2. Hacer que el usuario preste su conformidad
3. Resumir una conversación o confirmar un pedido

Para Arturo Ortega Blake que lo menciona en el libro Habilidad para Preguntar en el Aula (2009), dirigida por el Dr. Villarroel J. menciona “Quizá la existencia de una respuesta depende solamente de que se haga la pregunta adecuada” (p.56).

Nuestro compromiso, mientras permanezcamos en contacto con los usuarios deberá ser el de responder las preguntas para satisfacer la necesidad del usuario sea en la adquisición de un bien o servicio y de esta forma quedar complacidas en haberle atendido y de haber recibido una buena atención.

2.8.3. La Excelencia en la Comunicación

La buena calidad en la atención crea nuevos usuarios y mantiene la lealtad con los propios. Ello se logra poniendo en práctica éstos y otros conceptos cuya aplicación debe superar las expectativas pautadas, logrando sorprender al usuario por darle más de lo que esperaba, en síntesis, estaremos logrando la excelencia.

Según la página: <http://www.abcpymes.com/menu31.htm> dice:

CALIDAD: "Es dar al usuario lo que se prometió"

EXCELENCIA: "Es sorprender al cliente, dándole más de lo que se le prometió".

2.8.4. Las Barreras en la Comunicación

Las barreras para una buena comunicación son los mensajes mal expresados, traducciones defectuosas, comunicarnos inadecuadamente, falta de atención al interlocutor, suposiciones no aclaradas, desconfianza en quien comunica, omisión al informar.

Para evitar una mala comunicación debemos tener interés sincero en la gente, hacer participar en la conversación al compañero/a, amigo/a y usuario para saber si está comprendiendo lo que nosotros queremos transmitir, escuchar con atención, sonreír con sinceridad, demostrar con hechos lo que queremos decir, tratar de no alterarse ni discutir, adaptarse al lenguaje de la gente, hacerle sentir importante, tratarlo por su nombre y darle confianza para que nos pregunte cualquier duda.

No hablarle solamente con la lógica, sino también a través de los sentimientos; hablarle de sus sueños e ilusiones, de su progreso y bienestar, tener siempre frases de cortesía y alago, colocar un mundo de esperanza, lo que ellos desean escuchar; también se puede lograr una buena comunicación, a base de información, observación, experimentación ajena, propia, valoración de errores, combatir la desconfianza, sus flaquezas y prejuicios.

Como lo expresa Tinajero Marcelo “Quien nutre su mente de altos y nobles pensamientos y forja excelsos ideales por ley natural, adjuntará a ellos sus acciones y alcanzará el éxito” Manual Práctico de Secretariado y Gestión Gerencial (pág. 34).

2.9. Personal Administrativo, Perfil Profesional

El personal Administrativo debe tener a más de los conocimientos técnicos que se requiere para su desempeño profesional: como la informática, entre otros; debe poseer habilidades personales como: saber comunicarse, conocer cuáles son sus responsabilidades y saber trabajar en equipo de forma eficaz e intensiva.

2.9.1. Destrezas del Personal Administrativo

Para Sevilla M., (1998) en su obra “1001 Sugerencias para la secretaria eficaz, hace referencia a las habilidades de la secretaria”; adaptable para el personal que labora en cualquier institución o empresa y define con las siguientes características:

- a) **Inteligencia:** Su intelecto le permite comprender las inquietudes y disposiciones de su jefe, interpretar los requerimientos y

necesidades del público, sentir un interés genuino por su trabajo y desempeñarse con desenvoltura frente a hechos imprevistos que tendrá que solucionar con serenidad y aplomo.

- b) **Razonamiento:** En el área de trabajo, el razonamiento es una aptitud importante, porque contribuye a desarrollar los trabajos con sentido común, a estructurar adecuadamente los documentos y a atender las diferentes situaciones que diariamente se presentan en la oficina.
- c) **Creatividad:** A través de ella, puede introducir en su área de trabajo nuevos mecanismos para lograr éxito en sus tareas.
- d) **Iniciativa:** Esta característica personal le permite adelantarse en una acción determinada antes de que le digan que debe hacerlo.
- e) **Ejecutividad y eficiencia:** Es cuando se hace bien las cosas que le encomiendan; cuando se esfuerza por cumplir a cabalidad, con prontitud y cuidado sus tareas, para llegar a la meta que es la eficiencia.
- f) **Estabilidad emocional:** El equilibrio emocional es importante para que el personal pueda hacer frente a distintas situaciones de trabajo. Debe aprender a controlar sus emociones y evitar que le afecten los estados de ánimo de los demás.
- g) **Adaptabilidad:** Se necesita facilidad de adaptación a los cambios de trabajo, de jefes y compañeros, lo que significa acomodarse, sin esfuerzo a nuevos ambientes, funciones y reglamentos.
- h) **Colaborativo(a):** Significa apoyar a los demás en la ejecución del trabajo hacia un bien común, que es el cumplimiento de las metas propuestas.
- i) **Planificado(a) u organizado(a):** Significa realizar los trabajos de la oficina en forma ordenada, secuencial y eficiente, buscando formas menos complicadas de ejecución.
- j) **Capacidad de atención:** El cumplimiento de pequeños detalles que exigen una excelente capacidad de atención.

- k) **Buena memoria:** Esta facultad permite disponer, en un momento dado, de lo que se ha aprendido con los estudios y la experiencia laboral. Esta habilidad permite recordar las instrucciones del jefe.
- l) **Trato agradable:** La atracción principal de quien atiende es su trato delicado, su sinceridad y su educación. (p. 20)

2.9.2. Cualidades del Personal Administrativo

<http://www.diccionarios.elmundo.es> en su página dice que Cualidad es:

“Cada una de las circunstancias o caracteres, naturales o adquiridos, que distinguen a las personas o cosas” y “Atributo positivo de una persona”.

Tomando como base el concepto de cualidad y aplicado al personal administrativo, éste debe tener a más de la preparación académica y destrezas técnicas, cualidades éticas y humanas como la discreción, lealtad, honestidad, amabilidad, comedimiento, tacto, paciencia, orden entre otros.

- a) **Discreción:** El personal administrativo es conocedor de asuntos confidenciales sobre los cuales debe guardar reserva dentro de los límites de la ética y la moral, aspecto clave que le asegura la confianza de directivos, debe además conservar estos asuntos de una forma diplomática y estratégica, de modo que las personas que quieren tener en ella una fuente de información, se encuentren eco.
- b) **Lealtad:** Es una cualidad que debe evidenciar tanto en los actos de su vida personal como profesional. En la oficina, ser leal significa actuar con franqueza, rectitud y sinceridad hacia el directivo, los compañeros de oficina y la institución. Las acciones inspiradas por la lealtad despiertan en los demás confianza y la amistad. Esta actitud no se aprende de un día para otro, es una virtud que se inculca en el hogar, en las aulas escolares y debe fundamentarse en principios morales.

- c) Honestidad:** A través de esta cualidad, se demuestra decencia y moderación en la manera de actuar. El personal administrativo debe obrar con moralidad e integridad conforme a las funciones que se le han encomendado. La honestidad inspira confianza dentro y fuera de la empresa y es resultado de una combinación entre la educación recibida, el medio que le rodea, los intereses que persigue y el dominio de sí misma.
- d) Amabilidad:** Esta cualidad no refleja solo la forma de ser del empleado, ayuda a sustentar la imagen que la institución presenta ante sus clientes, ante el público y obviamente ante su propia persona. La amabilidad es parte de la personalidad, pero el personal puede aprender a manejar su temperamento, ser más cordial, lo que ayudará a mejorar la imagen personal y de la empresa. Es importante que atienda cordialmente a sus compañeros y usuarios, para que se sientan bienvenidos en su oficina y adquieran confianza en las relaciones comerciales. Esta actitud ha de manifestarla no solo en el trato personal sino también a través del teléfono y en la correspondencia. El buen trato siempre es correspondido.
- e) Comedimiento:** Tener prudencia, respeto y consideración hacia los demás, evitando tener conversaciones acerca de la vida privada de su jefe y compañeros de oficina. Ayudar a sus compañeros de trabajo siempre y cuando no se intervenga en sus labores de trabajo.
- f) Tacto:** Es una habilidad muy indispensable en la relación con su jefe y compañeros de trabajo, la comunicación debe fluir con tino y prudencia, actitudes que favorecerán en las futuras gestiones de la empresa, mejora el trato con sus compañeros de trabajo ayudando a enfrentar situaciones inesperadas.
- g) Paciencia:** Es un atributo que ayuda a mantenerse tranquila, sin perder la calma, en diferentes situaciones que se le pueden presentar en la empresa. Una actitud negativa sólo serviría para agrandar más

el problema que se presente. El personal debe aprender a controlar sus nervios.

h) Orden: Es muy importante que el personal que labora en una oficina mantenga su escritorio limpio y ordenado para que pueda trabajar en forma eficaz”. Sevilla M., (1998) p. 22 y 23.

2.10. Posicionamiento Teórico Personal

El presente trabajo de investigación tiene concordancia con un sistema de organización, sistemático y de control de los procesos administrativos que opera el personal del Instituto Tecnológico Superior “Alberto Enríquez” de Atuntaqui y Colegio Fisco misional “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra, dentro de la organización es substancial contar con un método que guíe y oriente para que los diferentes pasos se cumplan de una manera adecuada.

Además, se basa en que las actividades de las instituciones se interrelacionen unas con otras, es por ello que es muy importante la intervención de las competencias del talento humano, para que los procesos se cumplan en cada una de sus partes en forma concatenada, fijando el curso concreto de la acción mediante la colaboración del personal como lo indica la teoría científica con un paradigma crítico propositivo donde la investigación está comprometida e influenciada por valores.

También son importantes las actitudes de cambio en el trabajador para llegar a la meta trazada porque no sería posible sin el cambio de cada uno acompañado de un liderazgo del directivo quien está al frente de la institución.

2.11. Marco Legal

2.11.1. Reglamento General a la Ley de Educación

De los deberes y atribuciones del personal: Art. 128, 130, 131, 132 y 133.

2.11.2. Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público (SENRES).

- Denominación del puesto del grupo ocupacional; Resolución vigente a partir del 1 de enero de 2009 de fecha 17 de abril del 2009. (Servidor Público ...).
- Manual de clasificación de puestos de los establecimientos de educación media. (Requerimiento del puesto, Nivel de instrucción).

2.11.3. Reglamento Interno

- Capítulo quinto, de los órganos administrativos. Artículos del 16 al 32.

2.11.4. Reglamento Inspectorial de Educación Salesiana

- CAPITULO I: De los Principios, Finalidad y Objetivo.
- Art. 1 La Educación Salesiana en el Ecuador se rige por los principios de la Educación Ecuatoriana establecidos en la Constitución de la República del Ecuador. Además por el Proyecto Inspectorial de Educación Salesiana, Reglamento Inspectorial de Educación Salesiana y los Convenios entre el Estado y la Sociedad Salesiana del Ecuador.

2.12. Glosario de Términos

Administración: Es el arte de organizar, dirigir y controlar los recursos de una institución y organización.

Calidad: Conjunto de cualidades o propiedades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa. Superioridad, categoría.

Usuario: Persona que habitualmente compra en un establecimiento, empresa o requiere de sus servicios.

Confiabilidad: Capacidad de un instrumento de estudio para producir resultados consistentes.

Desarrollo Organizacional: Estrategia de intervención que utiliza procesos grupales para enfocar la cultura de una organización, con el fin de lograr un cambio planeado

Eficiencia: Virtud y facultad para lograr un objetivo determinado.

Eficacia: Cumplir con un objetivo con la optimización de recursos.

Efectividad: Es lograr eficiencia y eficacia con la satisfacción de necesidades.

Entorno: Ambiente, lo que rodea

Estructura: Distribución y orden de las partes importantes que componen un todo. Sistema de elementos relacionados e interdependientes entre sí.

Empresa: Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos.

Encuesta: Conjunto de datos obtenidos mediante consulta o interrogatorio a un número determinado de personas sobre un asunto.

Función: Actividad particular que realiza una persona o una cosa dentro de un sistema de elementos, personas, relaciones, etc., con un fin determinado; tener claro cuáles son sus funciones en la empresa.

Lucrativas: Que produce utilidad o ganancia.

Interrelacionadas: Correspondencia mutua entre personas, cosas o fenómenos.

Instrumentos: Cosa o persona que sirve de medio para alcanzar un fin.

Proceso: Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

Proceso Administrativo: Comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo.

Principios: Ley o idea fundamental que establece el funcionamiento de una cosa, criterio o norma moral que guía la conducta de una persona o una comunidad.

Organización.- Acción de organizar u organizarse: la empresa demanda cambios en los sistemas de gestión, administración y organización.

Recurso.-Procedimiento o medio del que se dispone para satisfacer una necesidad, llevar a cabo una tarea o conseguir algo.

Recursos: Medios o elementos que uno disponen para cumplir objetivos.

Teoría: Serie de las leyes que sirven para relacionar determinado orden de fenómenos.

Calidad: "Es dar al cliente lo que se prometió"

Excelencia: "Es sorprender al cliente, dándole más de lo que se le prometió".

2.13. Subproblemas

2.13.1. Subproblema1

¿Cómo están los procesos administrativos, del personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior "Alberto Enríquez"; de Atuntaqui y Colegio Fisco Misional Salesiano "Sánchez y Cifuentes" de Ibarra?

2.13.2. Subproblema2

¿Los procesos administrativos en cada una de las dependencias de los Planteles son adecuados?

2.13.3. Subproblema3

¿Qué dificultades enfrenta el personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior “Alberto Enríquez”, de Atuntaqui y Colegio Fisco misional “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra, al momento de procesar un trámite?

2.14. Matriz Categorial

CONCEPTO	CATEGORIAS	DIMENSION	INDICADOR
<p>Conjunto de fases sucesivas que contiene la descripción detallada de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de cada departamento, con el propósito de alcanzar todos los objetivos establecidos, y para ello debe seguir una estructura a través del esfuerzo humano coordinado y otros recursos.</p>	<p>Procesos Administrativos</p>	<p>Etapas del proceso administrativo</p> <p>Tipos de procesos administrativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización • Ejecución • Control <ul style="list-style-type: none"> • Procesos esenciales • Procesos estratégicos • Procesos de soporte: Etapas del Análisis Administrativo

<p>Es una persona que nos trae sus necesidades y deseos y es nuestra misión satisfacerlo.</p> <p>Es quien debe tener conocimientos técnicos para su desempeño profesional; habilidades personales, conocer sus responsabilidades y saber trabajar en equipo de forma eficaz e intensiva con el fin de contribuir al eficaz funcionamiento de una institución.</p>	<p>Atención al usuario</p> <p>Personal Administrativo</p>	<p>Servicio</p> <p>Destrezas</p> <p>Cualidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Características del servicio del trabajador administrativo • La comunicación efectiva • La habilidad de escuchar • La habilidad de preguntar • Las barreras de la comunicación • La excelencia • Inteligencia • Razonamiento • Creatividad • Iniciativa • Ejecutividad y eficiencia • Estabilidad emocional • Adaptabilidad • Colaboración • Planificador(a) organizado(a) • Capacidad de atención • Buena memoria • Trato amable • Discreción • Lealtad • Honestidad • Amabilidad • Comedimiento • Tacto
---	---	--	--

Actividad que se recorre para conseguir un fin o servicio.	Trámites	Verbal Escrito Internet	<ul style="list-style-type: none">• Paciencia• Orden • Información• Documentos, carteleras• Trámites bancarios, pagos entre otros.
--	----------	-------------------------------	--

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

Esta investigación es **cualitativa**, por lo tanto es un proyecto factible ya que busca la comprensión de los fenómenos en el lugar de los hechos, en este caso el Instituto Tecnológico Superior Alberto Enríquez de Atuntaqui y Colegio Fisco Misional Salesiano “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra.

El tipo de investigación es de **campo**, por encontrarse en un análisis sistemático de los problemas en la realidad, entender y explicar sus causas y efectos, recogidas en forma directa y es de carácter **descriptivo**.

Es una investigación **documental**, ya que constituye el punto de partida de esta investigación lo que ha permitido obtener la investigación científica actualizada, para ampliar y profundizar conceptualizaciones, acerca del problema en estudio y así dar solución a la misma, con el apoyo de textos, bibliografías, documentos, consultas en general.

La presente investigación es de carácter **no experimental**, porque no se manipulará variables ni se plantea hipótesis, tiene una calidad **propositiva** debido a que se va a presentar propuestas de trabajo que ayuden a mejorar los trámites que realiza el personal administrativo en una forma eficiente y ágil.

Es un proyecto factible, ya que ayudará al mejor desenvolvimiento de las actividades en el Instituto Tecnológico Superior “Alberto Enríquez” de Atuntaqui y Colegio Fisco Misional “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra, y se ha analizado las probabilidades de ejecución considerando su factibilidad tanto técnica, financiera y socio económicamente.

3.2. Métodos

El principal objetivo del proyecto es dar solución a un problema relacionado con los procesos administrativos del Instituto “Alberto Enríquez” de de Atuntaqui y Colegio Fisco Misional Salesiano “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra, para esto utilizaremos los siguientes métodos:

3.2.1. Método Empírico

Tiene el carácter cualitativo antes que cuantitativo porque se va a utilizar la estadística básica de análisis.

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta que se aplicó a docentes, personal administrativo, estudiantes del bachillerato y comité central de padres de familia del Instituto Tecnológico Superior “Alberto Enríquez” de Atuntaqui y Colegio Fisco Misional Salesiano “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra.

El objetivo fue diagnosticar la forma como se están aplicando los diferentes procesos administrativos, para lo cual se seguirá los siguientes pasos:

- a) Elaboración de encuestas
- b) Revisión de las encuestas
- c) Aplicación de las encuestas

3.2.2. Método Analítico - Sintético

Se logró un análisis, síntesis y resumen de aquellos resultados obtenidos en las encuestas y determinar las causas que dieron origen al problema planteado, por la no utilización correcta de los Procesos Administrativos para mejorar la atención a los usuarios, en los trámites que realiza el Personal Administrativo en el ITSAE y Colegio Fisco Misional Salesiano “Sánchez y Cifuentes”.

También es **sintético**, porque luego de la recolección de los datos, se realizó su depuración y tabulación como el medio más eficaz para sintetizar e indicar los resultados obtenidos

3.2.3. Método Inductivo – Deductivo

Se desarrolló el método **inductivo**, porque se estudiaron las circunstancias particulares del problema investigado para luego llegar a su generalización.

Con este método se trata de analizar e interpretar los instrumentos aplicados en la investigación, este método permitirá obtener resultados reales y efectivos que ayudarán a las conclusiones y recomendaciones acertadas.

Se aplicó el método **deductivo** porque se parte de un marco contextual y de un problema supuesto, observado desde un punto de vista global, para a través del transcurso de la investigación, detallar los hechos que le rodean y conocerlo a profundidad.

3.3. Técnicas e Instrumentos

Se utilizó la técnica de la observación en los diferentes departamentos administrativos. Además se realizó entrevistas al personal Administrativo, personal Docente, estudiantes y padres de familia, se formularon preguntas por igual para recopilar información precisa de la falta de no tener un Manual de Procesos Administrativos.

La encuesta estuvo dirigida a grupos de involucrados, identificados como padres de familia, estudiantes, personal Administrativo, personal Docente. Como instrumento se aplicará un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas.

3.4. Procesamiento de la investigación

Se realizó la encuesta en el Instituto “Alberto Enríquez” y Colegio Fisco Misional Salesiano “Sánchez y Cifuentes”, para lo cual se siguieron los siguientes pasos: Aplicación de encuestas a docentes, padres de familia, estudiantes, administrativos se indagó como se realizan los trámites administrativos, se tabuló las encuestas para obtener la realidad del problema, se analizó las mismas con los porcentajes y representaciones gráficas. Además se realizó la investigación sobre el tema en varios documentos bibliográficos para conocer más a fondo el contexto de los procesos administrativos.

3.5. Población

Como muestra representativa se tomó a todos los docentes, administrativos, estudiantes de Bachillerato, comité central de padres de familia, como se observa en el siguiente cuadro:

INSTITUCIÓN	N° DOCENTES	N° ADMINIS.	N° ESTUDIAN	N° PP.FF.
ALBERTO ENRIQUEZ	60	14	476	35
SANCHEZ Y CIFUENTES	33	07	250	14
TOTAL:	93	21	716	49

3.6. Muestra

En el caso de docentes, personal administrativo de los Planteles, y padres de familia, se encuestó al cien por ciento, del universo por tratarse de una población reducida.

Por ser un universo más amplio en el nivel estudiantil, se trabajó con una muestra poblacional que se obtuvo con la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{PQ \times N}{(N-1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

- n = Tamaño de la muestra
- PQ = Varianza de la población, valor constante = 0.25
- N = Población / universo
- (N-1) = Corrección geométrica para muestras > 30
- E = Margen de error estadísticamente aceptable
0.05 = al 5% (recomendado en educación)
- K = Coeficiente de corrección de error, valor constante = 2

$$n = \frac{0.25 \times 476}{(476-1) \frac{(0.05)^2}{(2)^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{119}{475 \frac{0.0025}{4} + 0.25}$$

$$n = \frac{119}{0.29 + 0.25}$$

$$n = \frac{119}{0.54}$$

$$n = 220$$

n = 220 estudiantes del Instituto Alberto Enríquez.

$$n = \frac{0.25 \times 250}{(250 - 1) \frac{(0.05)^2}{(2)^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{62.5}{249 \frac{0.0025}{4} + 0.25}$$

$$n = \frac{62.5}{0.15 + 0.25}$$

$$n = \frac{62.5}{0.4}$$

$$n = 156,25$$

n = 156 estudiantes del Colegio Fisco Misional “Sánchez y Cifuentes”

INSTITUCIÓN	Nº DE ESTUDIANTES	MUESTRA
ALBERTO ENRÍQUEZ	476	220
SÁNCHEZ Y CIFUENTES	250	156

3.7. Esquema de la Propuesta

Con la presente investigación nosotros proponemos la realización de un Manual de Procedimientos para facilitar y agilizar los trámites en el Instituto Tecnológico Superior “Alberto Enríquez” de Atuntaqui y Colegio Fisco Misional Salesiano “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra.

1. Título de la propuesta
2. Justificación e importancia de la propuesta
3. Fundamentación
4. Objetivos
5. Ubicación sectorial y física
6. Desarrollo de la propuesta
7. Impactos
8. Difusión
9. Bibliografía
10. Anexos

CAPITULO IV

4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la investigación que se presentan en este capítulo son todos los objetivos a través de la recolección, organización, procesamiento, tabulación y depuración de los datos obtenidos por medio de la estadística descriptiva aplicados para cada una de las instituciones como son el Instituto Tecnológico Superior “Alberto Enríquez” de Atuntaqui y Colegio Fisco Misional Salesiano “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra.

El análisis e interpretación de resultados obtenidos de las encuestas se presentan en cuadros estadísticos de cada una de las preguntas y su respectivo gráfico para dar una mejor comprensión y entendimiento al lector.

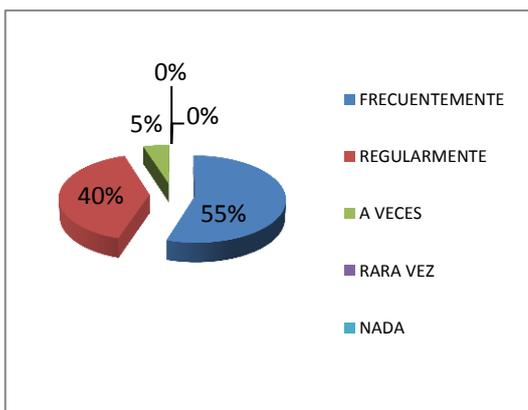
Cabe destacar que las encuestas fueron elaboradas con el propósito de auscultar criterios, inquietudes, necesidades y falencias existentes en la atención al usuario.

4.1. Encuesta al Personal Docente

1. ¿Con qué frecuencia concurre usted a realizar gestiones administrativas en su plantel?

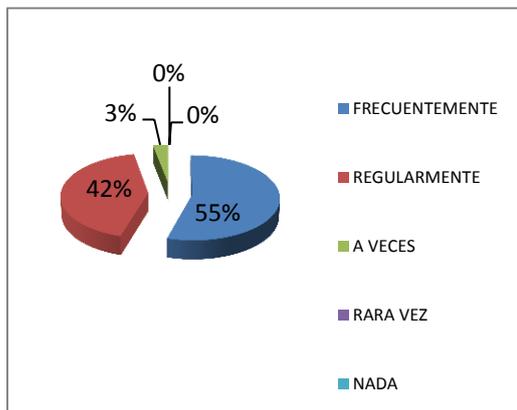
INSTITUTO ALBERTO ENRIQUEZ

RESPUESTA	f	%
FRECUENTEMENTE	33	55
REGULARMENTE	24	40
A VECES	3	5
RARA VEZ	0	0
NADA	0	0
TOTAL:	60	100



COLEGIO SANCHEZ Y CIFUENTES

RESPUESTA	f	%
FRECUENTEMENTE	18	55
REGULARMENTE	14	42
A VECES	1	3
RARA VEZ	0	0
NADA	0	0
TOTAL:	33	100



En la encuesta realizada al Personal Docente de las dos instituciones educativas podemos ver que de acuerdo a la pregunta planteada con que frecuencia concurren a realizar los trámites en la Secretaría, nos damos cuenta que los señores docentes en un alto porcentaje asisten frecuentemente en las dos instituciones educativas.

4.2. Encuestas a Estudiantes

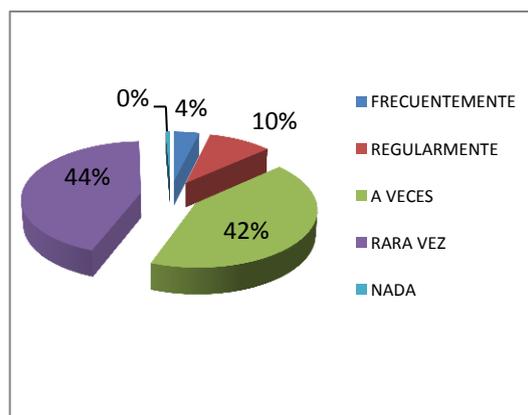
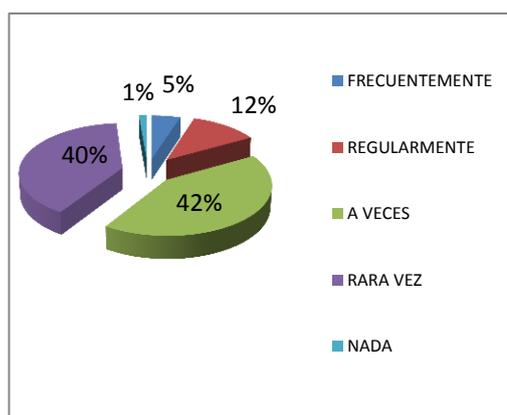
1.¿Con qué frecuencia concurre usted a realizar gestiones administrativas en su plantel?

INSTITUTO ALBERTO ENRIQUEZ

COLEGIO SANCHEZ Y CIFUENTES

RESPUESTA	f	%
FRECUENTEMENTE	11	5
REGULARMENTE	26	12
A VECES	93	42
RARA VEZ	87	40
NADA	3	1
TOTAL:	220	100

RESPUESTA	f	%
FRECUENTEMENTE	6	4
REGULARMENTE	15	10
A VECES	66	42
RARA VEZ	68	44
NADA	1	0
TOTAL:	156	100



De las personas encuestadas en las dos instituciones educativas sobre la pregunta con qué frecuencia asisten a realizar gestiones administrativas, observamos que la alternativa a veces obtiene el más alto porcentaje, el 42% en el ITSAE y de 42% en el Colegio Sánchez y Cifuentes.

4.3. Encuesta a Padres de Familia

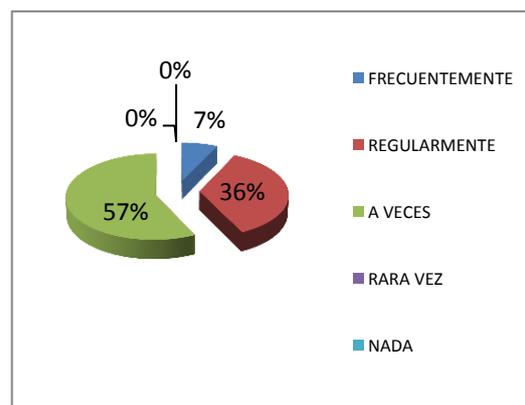
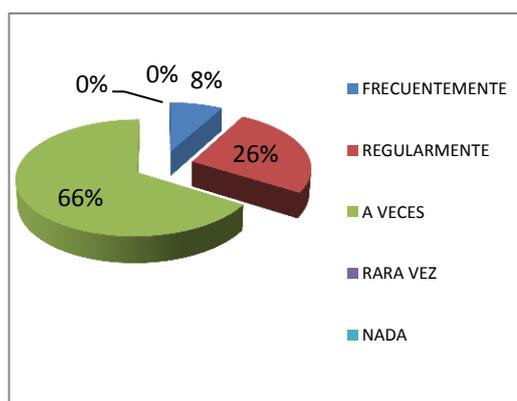
1. ¿Con qué frecuencia concurre usted a realizar gestiones administrativas en su plantel?

INSTITUTO ALBERTO ENRIQUEZ

COLEGIO SANCHEZ Y CIFUENTES

RESPUESTA	f	%
FRECUENTEMENTE	3	8
REGULARMENTE	9	26
A VECES	23	66
RARA VEZ	0	0
NADA	0	0
TOTAL:	35	100

RESPUESTA	f	%
FRECUENTEMENTE	1	7
REGULARMENTE	5	36
A VECES	8	57
RARA VEZ	0	-
NADA	0	-
TOTAL:	14	100

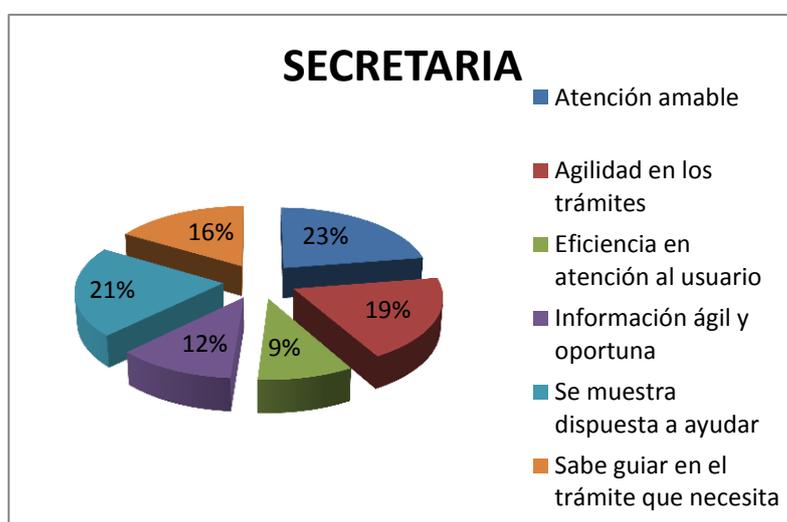


De los padres de familia encuestados sobre la pregunta con qué frecuencia asisten a realizar gestiones administrativas en el Instituto Tecnológico Superior “Alberto Enríquez” y Colegio Fisco Misional “Sánchez y Cifuentes”, observamos que a veces es el porcentaje mayoritario en las dos instituciones, el 66% y 57% respectivamente.

4.4. Encuesta a Docentes, Estudiantes y Padres de Familia.

2.¿Sírvese señalar con una (x) en el siguiente cuadro las formas de comportamiento del personal administrativo?

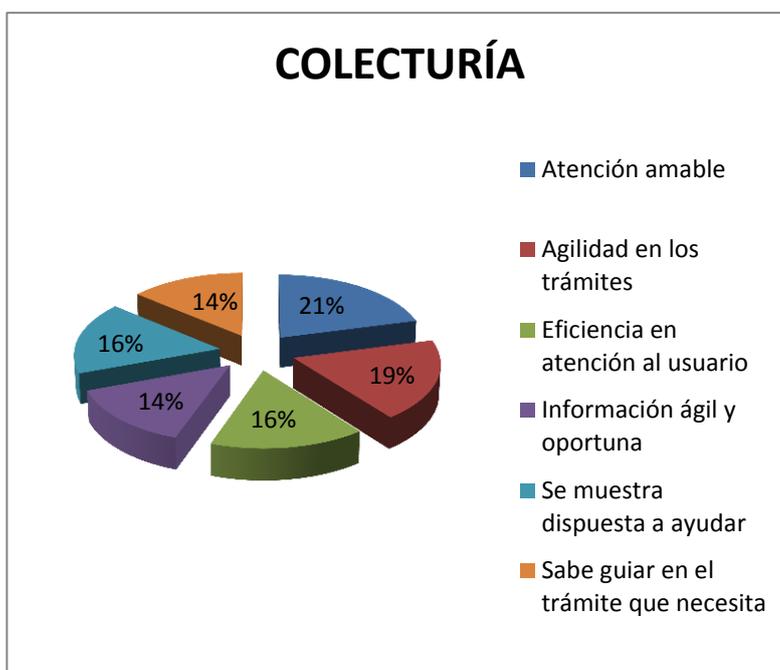
SECRETARIA	f	%
Atención amable	347	23
Agilidad en los trámites	297	19
Eficiencia en atención al usuario	144	9
Información ágil y oportuna	178	12
Se muestra dispuesta a ayudar	322	21
Sabe guiar en el trámite que necesita	254	16
ITEMS SELECCIONADOS:	1542	100,00
NÚMERO DE ENCUESTADOS:	518	100,00



En cuanto tiene que ver a las formas de comportamiento del personal administrativo y en particular de secretaría, el 23% de los encuestados indica que la atención es amable, seguido de la alternativa; se muestra dispuesta a ayudar con un número significativo de frecuencia como respuesta cabe resaltar que la eficiencia en atención al usuario es una de las debilidades, lo que perjudica al agilizar los trámites por no tener una información ágil y oportuna que ayuden a guiar el trámite que necesita el usuario.

2.¿Sírvese señalar con una (x) en el siguiente cuadro las formas de comportamiento del personal administrativo?

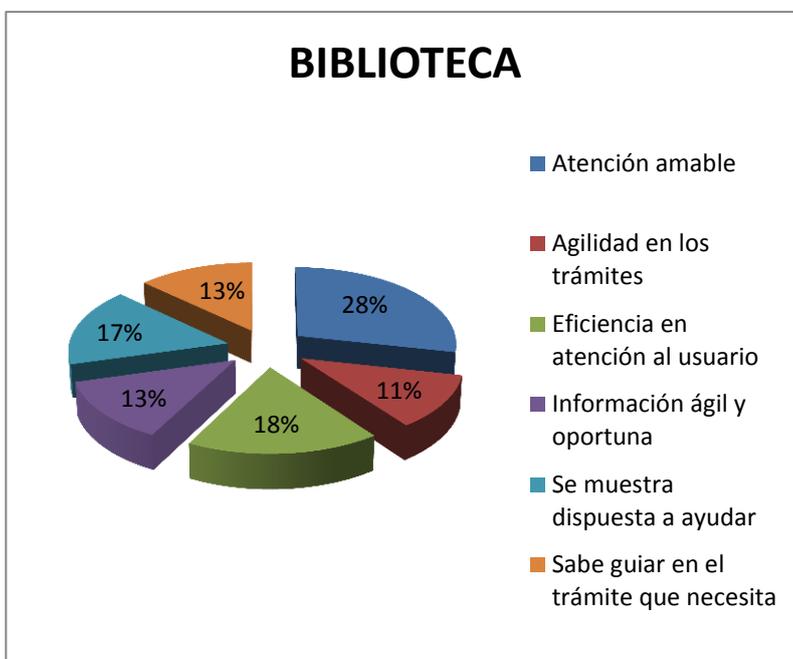
COLECTURÍA	f	%
Atención amable	196	21
Agilidad en los trámites	175	19
Eficiencia en atención al usuario	148	16
Información ágil y oportuna	131	14
Se muestra dispuesta a ayudar	157	16
Sabe guiar en el trámite que necesita	130	14
ITEMS SELECCIONADOS:	937	100,00
NÚMERO DE ENCUESTADOS:	518	100,00



La característica del personal administrativo que obtuvo mejor resultado es atención amable con un porcentaje del 21% lo que demuestra que existe respeto y cordialidad al momento que ingresa el usuario. En un menor porcentaje de 14% manifiesta que en el Departamento de Colecturía no facilitan al usuario una guía a seguir en el trámite.

2.¿Sírvese señalar con una (x) en el siguiente cuadro las formas de comportamiento del personal administrativo?

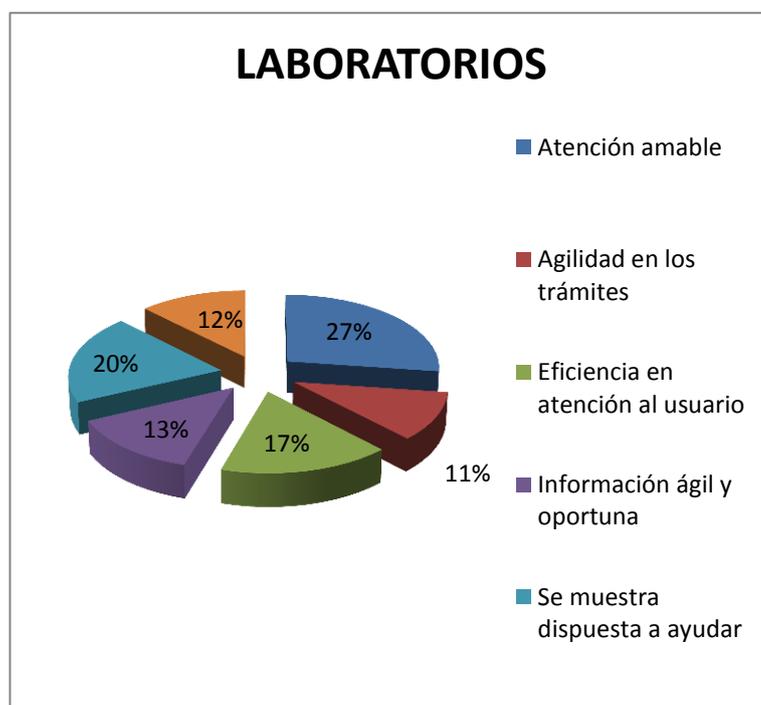
BIBLIOTECA	f	%
Atención amable	147	28
Agilidad en los trámites	59	11
Eficiencia en atención al usuario	92	18
Información ágil y oportuna	67	13
Se muestra dispuesta a ayudar	85	17
Sabe guiar en el trámite que necesita	67	13
ITEMS SELECCIONADOS:	517	100,00
NÚMERO DE ENCUESTADOS:	315	100,00



La forma de comportamiento en la Biblioteca demuestra que la atención amable tiene un gran porcentaje que corresponde al 28% lo que demuestra que cuando el usuario se acerca a la Biblioteca si existe un trato amable seguido de la eficiencia en atención al público, según los resultados el otro porcentaje que sobresale es el que la persona encargada de la Biblioteca está presta a ayudar a los que requieren de su servicio.

2.¿Sírbase señalar con una (x) en el siguiente cuadro las formas de comportamiento del personal administrativo?

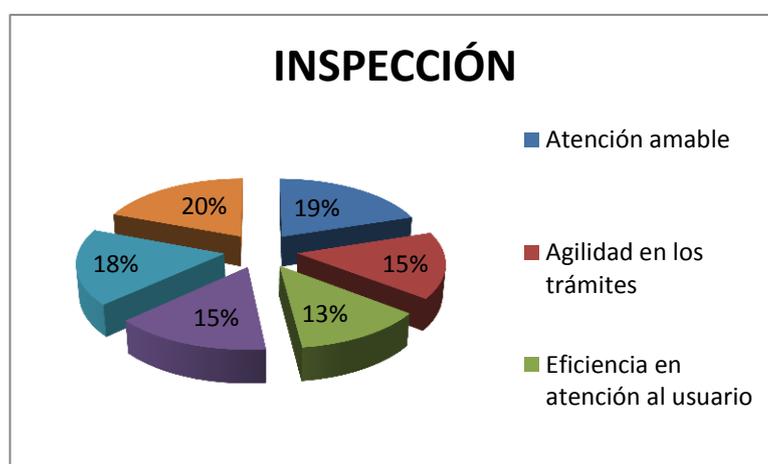
LABORATORIOS	f	%
Atención amable	112	27
Agilidad en los trámites	44	11
Eficiencia en atención al usuario	69	17
Información ágil y oportuna	55	13
Se muestra dispuesta a ayudar	81	20
Sabe guiar en el trámite que necesita	51	12
ITEMS SELECCIONADOS:	412	100,00
NÚMERO DE ENCUESTADOS:	315	100,00



Este resultado en su mayoría es una fortaleza para los estudiantes es importante resaltar que el 27% se obtiene en la alternativa, atención amable, en segundo lugar la persona encargada del Laboratorio se muestra dispuesto a ayudar por consiguiente la eficiencia al usuario es buena. Por el desconocimiento en los trámites, la agilidad alcanza un porcentaje menor con un 11% de aceptación.

2.¿Sírvese señalar con una (x) en el siguiente cuadro las formas de comportamiento del personal administrativo?

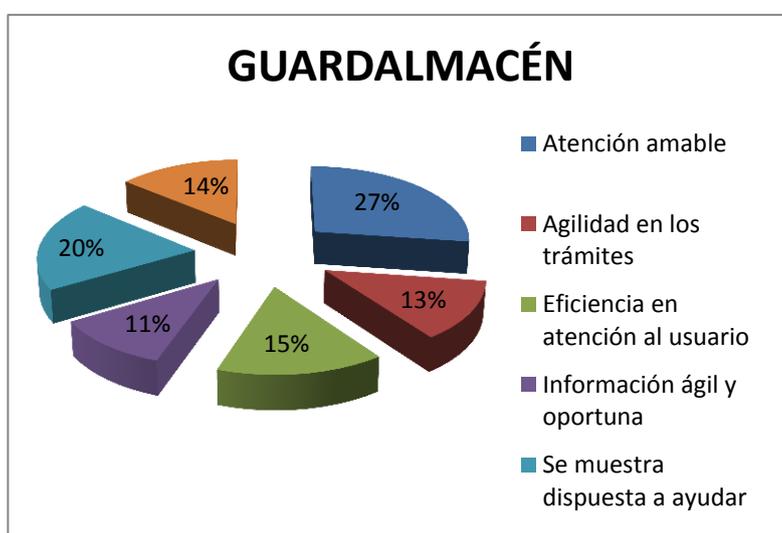
INSPECCIÓN	f	%
Atención amable	123	19
Agilidad en los trámites	99	15
Eficiencia en atención al usuario	81	13
Información ágil y oportuna	96	15
Se muestra dispuesta a ayudar	113	18
Sabe guiar en el trámite que necesita	128	20
ITEMS SELECCIONADOS:	640	100,00
NÚMERO DE ENCUESTADOS:	315	100,00



Saber guiar en el trámite que necesita el usuario dentro de una institución educativa es el resultado con mayor porcentaje correspondiente al Departamento de Inspección lo que halaga saber que el personal si está preparado y conoce muy bien la ubicación de las oficinas seguido de la atención amable con un porcentaje del 19% demostrando la entrega de trabajo en beneficio de la institución, una pequeña debilidad se encuentra cuando se trata de atender con eficiencia al usuario, tal vez por no cumplir con las disposiciones de horario que desconoce tanto estudiantes como padres de familia.

2.¿Sírbase señalar con una (x) en el siguiente cuadro las formas de comportamiento del personal administrativo?

GUARDALMACÉN	f	%
Atención amable	115	27
Agilidad en los trámites	54	13
Eficiencia en atención al usuario	65	15
Información ágil y oportuna	47	11
Se muestra dispuesta a ayudar	83	20
Sabe guiar en el trámite que necesita	59	14
ITEMS SELECCIONADOS:	423	100,00
NÚMERO DE ENCUESTADOS:	315	100,00



En Guardamacén, el 27% indica que la atención es amable, seguida de un 20% que se muestra dispuesta a ayudar, complementándose de esta manera que cuando las estudiantes acuden a donde la guardamacén la atención que reciben es amable y dispuesta a ayudar y notándose que el 11% es el porcentaje más bajo en el que indican que la información no es ágil ni oportuna.

2. ¿Sírvese señalar con una (x) en el siguiente cuadro las formas de comportamiento del personal administrativo?

CONTABILIDAD	f	%
Atención amable	76	19
Agilidad en los trámites	69	17
Eficiencia en atención al usuario	64	16
Información ágil y oportuna	59	15
Se muestra dispuesta a ayudar	75	18
Sabe guiar en el trámite que necesita	60	15
ITEMS SELECCIONADOS:	403	100,00
NÚMERO DE ENCUESTADOS:	203	100,00



En Contabilidad podemos notar que los porcentajes en todas las alternativas están casi iguales, siendo la atención amable que alcanza el 19% como porcentaje más alto y existiendo un empate técnico en información ágil y oportuna y sabe guiar en los trámites con un 15%, donde los encuestados coinciden en su apreciación a este departamento.

2.¿Sírbase señalar con una (x) en el siguiente cuadro las formas de comportamiento del personal administrativo?

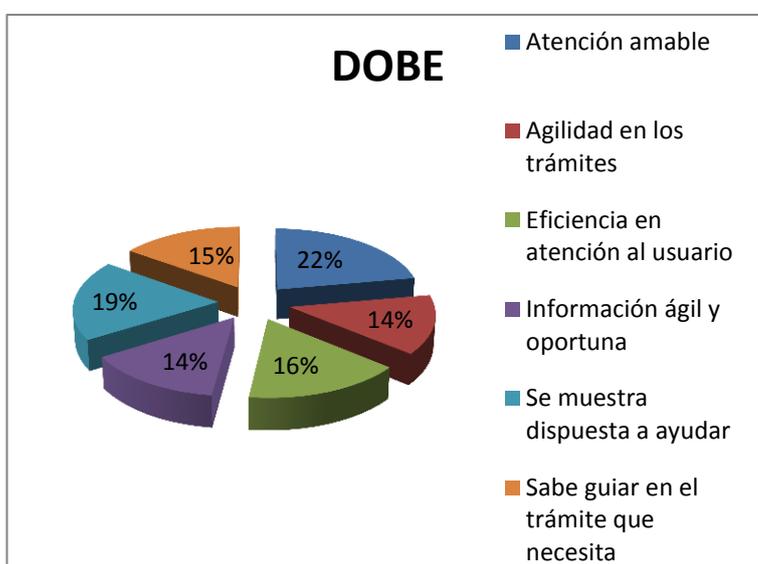
ADMINISTRACIÓN	f	%
Atención amable	89	20
Agilidad en los trámites	65	14
Eficiencia en atención al usuario	76	17
Información ágil y oportuna	72	16
Se muestra dispuesta a ayudar	75	17
Sabe guiar en el trámite que necesita	71	16
ITEMS SELECCIONADOS:	448	100,00
NÚMERO DE ENCUESTADOS:	203	100,00



En Administración, el 20% coincide que la atención es amable, mientras que la eficiencia en atención al usuario y se muestra a ayudar obtienen el mismo porcentaje que es del 17%, y siendo el porcentaje menos obtenido el 14% el que corresponde a la agilidad en los trámites; observándose este como una debilidad.

2.¿Sírvese señalar con una (x) en el siguiente cuadro las formas de comportamiento del personal administrativo?

DOBE	f	%
Atención amable	137	22
Agilidad en los trámites	85	14
Eficiencia en atención al usuario	99	16
Información ágil y oportuna	87	14
Se muestra dispuesta a ayudar	116	19
Sabe guiar en el trámite que necesita	93	15
ITEMS SELECCIONADOS:	617	100,00
NÚMERO DE ENCUESTADOS:	203	100,00



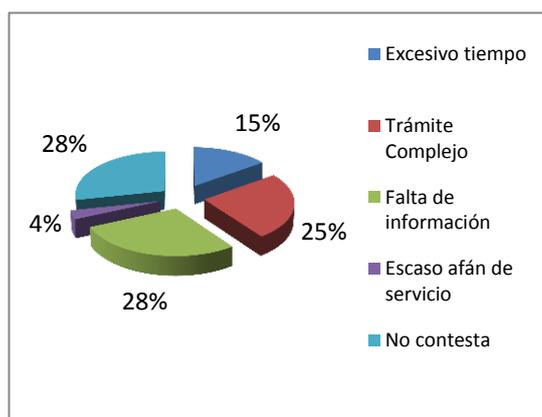
En el Departamento del DOBE, el 22% indica que la atención es amable, seguido de se muestra dispuesto a ayudar el 19% se muestra dispuesto a ayudar, los de menor porcentaje son agilidad en los trámites e información ágil y oportuna con el 14%.

4.5. Encuesta dirigida a Docentes

3.¿Qué dificultades ha tenido usted cuando ha requerido los servicios del personal administrativo? señale la alternativa más importante.

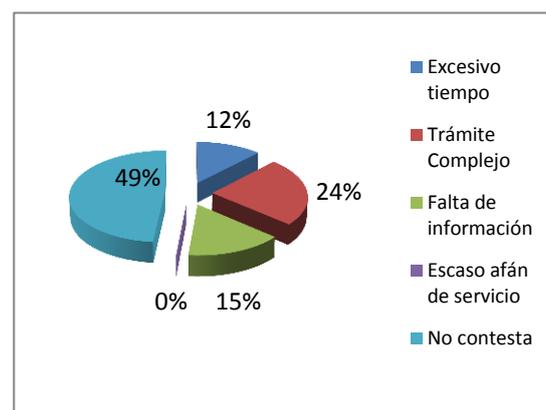
INSTITUTO ALBERTO ENRIQUEZ

RESPUESTA	f	%
Excesivo tiempo	9	15
Trámite Complejo	15	25
Falta de información	17	28
Escaso afán de servicio	2	4
No contesta	17	28
TOTAL:	60	100



COLEGIO SANCHEZ Y CIFUENTES

RESPUESTA	f	%
Excesivo tiempo	4	12
Trámite Complejo	8	24
Falta de información	5	15
Escaso afán de servicio	0	0
No contesta	16	49
TOTAL:	33	100



Sobre la pregunta dirigida al personal docente, en qué dificultades ha tenido usted, cuando ha requerido los servicios del personal administrativo; en las dos instituciones existe una falencia en las alternativas: falta de información, con el 28% en el ITSAE, el 24% consideran que el trámite es complejo en el Colegio Sánchez y Cifuentes; pero existe un alto porcentaje en los dos centros educativos que no contestan la pregunta; por lo que se ve la necesidad de que exista el **Manual de Procedimientos**

4.6. Encuesta dirigida a Estudiantes

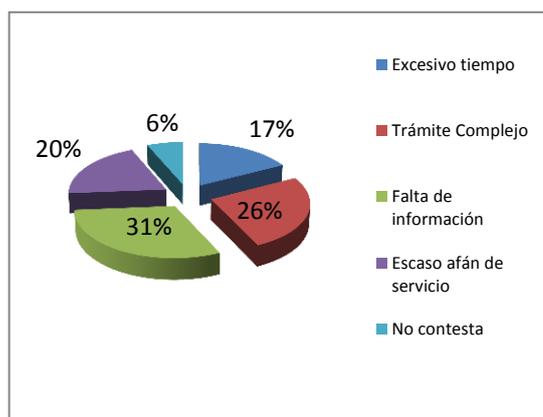
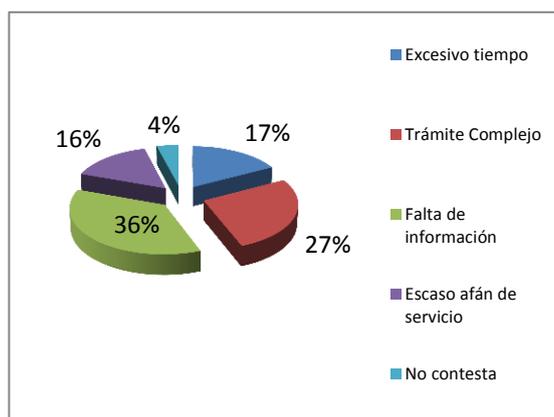
3.¿Qué dificultades ha tenido usted cuando ha requerido los servicios del personal administrativo? señale la alternativa más importante.

INSTITUTO ALBERTO ENRIQUEZ

RESPUESTA	f	%
Excesivo tiempo	38	17
Trámite Complejo	59	27
Falta de información	80	36
Escaso afán de servicio	34	16
No contesta	9	4
TOTAL:	220	100

COLEGIO SANCHEZ Y CIFUENTES

RESPUESTA	f	%
Excesivo tiempo	27	17
Trámite Complejo	40	26
Falta de información	48	31
Escaso afán de servicio	31	20
No contesta	10	6
TOTAL:	156	100



La alternativa más importante que escogen los estudiantes es el 36% de falta de información en el ITSAE y también el 31% en el Colegio Sánchez y Cifuentes; notándose una falencia en los dos Planteles lo cual demuestra que si es importante y necesario contar con una guía a seguir en el proceso de los trámites que los estudiantes necesitan.

4.7. Encuesta dirigida a Padres de Familia

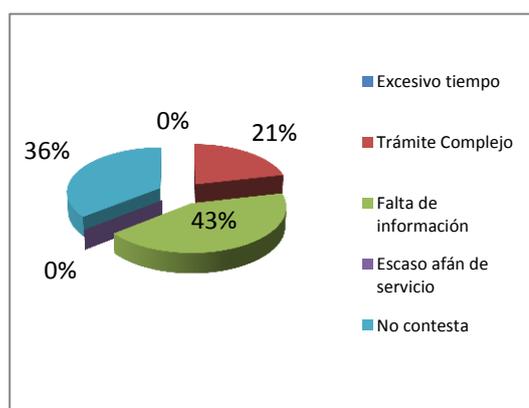
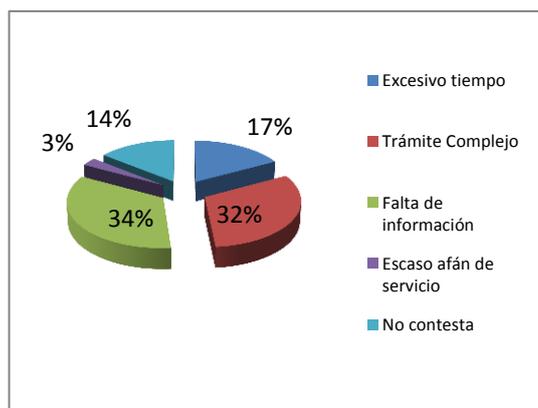
3.¿Qué dificultades ha tenido usted cuando ha requerido los servicios del personal administrativo? señale la alternativa más importante.

INSTITUTO ALBERTO ENRIQUEZ

COLEGIO SANCHEZ Y CIFUENTES

RESPUESTA	f	%
Excesivo tiempo	6	17
Trámite Complejo	11	32
Falta de información	12	34
Escaso afán de servicio	1	3
No contesta	5	14
TOTAL:	35	100

RESPUESTA	f	%
Excesivo tiempo	0	0
Trámite Complejo	3	21
Falta de información	6	43
Escaso afán de servicio	0	0
No contesta	5	36
TOTAL:	14	100



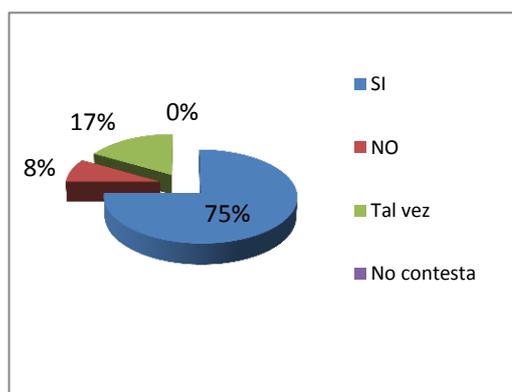
En esta pregunta la mayoría de padres de familia coinciden en que existe falta información y el trámite es complejo, afirmándose la debilidad en las dos instituciones.

4.8. Encuesta dirigida a Docentes

4.¿Cree usted necesario que la institución cuente con un MANUAL para que profesores, estudiantes, padres de familia y administrativos puedan guiarse en cómo realizar trámites en el Plantel?

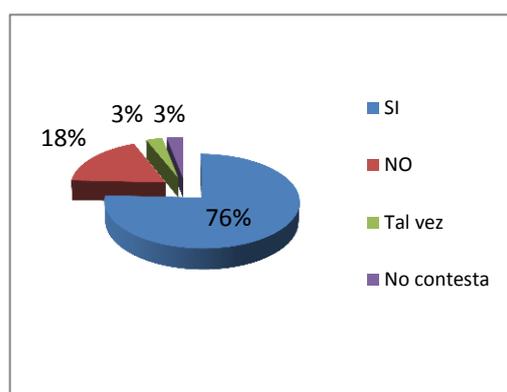
INSTITUTO ALBERTO ENRIQUEZ

RESPUESTA	f	%
SI	45	75
NO	5	8
Tal vez	10	17
No contesta	0	0
TOTAL:	60	100



COLEGIO SANCHEZ Y CIFUENTES

RESPUESTA	f	%
SI	25	76
NO	6	18
Tal vez	1	3
No contesta	1	3
TOTAL:	33	100



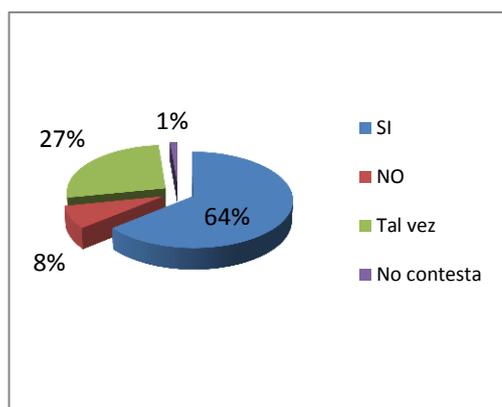
Los Docentes manifestaron en esta pregunta que si es necesario que la institución cuente con un Manual para poder guiarse cuando necesiten realizar trámites en el Plantel, con el 75% en el ITSAE que contesta que si, y en Colegio Sánchez y Cifuentes alcanza el 76% por lo que podemos decir que en su mayoría desea que exista un Manual.

4.9. Encuesta dirigida a Estudiantes

4.¿Cree usted necesario que la institución cuente con un MANUAL para que profesores, estudiantes, padres de familia y administrativos puedan guiarse en cómo realizar trámites en el Plantel?

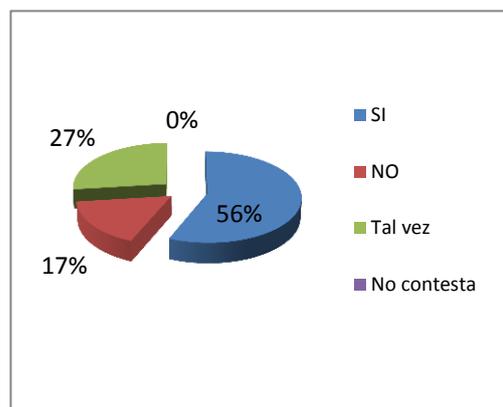
INSTITUTO ALBERTO ENRIQUEZ

RESPUESTA	f	%
SI	141	64
NO	17	8
Tal vez	59	27
No contesta	3	1
TOTAL:	220	100



COLEGIO SANCHEZ Y CIFUENTES

RESPUESTA	f	%
SI	88	56
NO	26	17
Tal vez	42	27
No contesta	0	0
TOTAL:	156	100



Los estudiantes de las dos instituciones coinciden con un amplio porcentaje 64% y 56%, en que sí están de acuerdo en que se cuente con un Manual para de esta manera estar más informados en lo que tiene que ver con la realización de trámites.

4.10. Encuesta dirigida a Padres de Familia

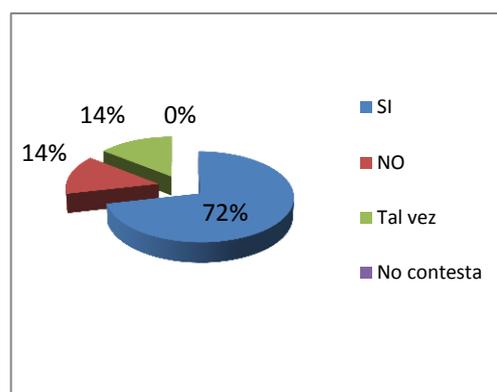
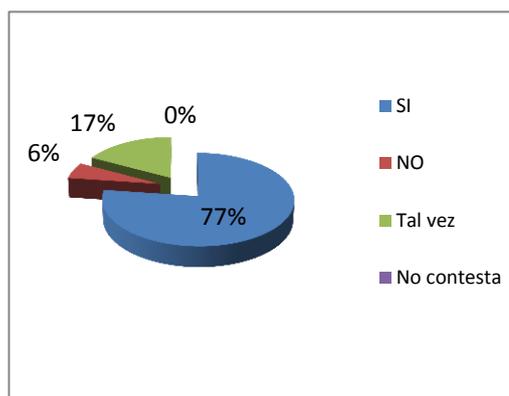
4.¿Cree usted necesario que la institución cuente con un **MANUAL** para que profesores, estudiantes, padres de familia y administrativos puedan guiarse en cómo realizar trámites en el Plantel?

INSTITUTO ALBERTO ENRIQUEZ

COLEGIO SANCHEZ Y CIFUENTES

RESPUESTA	f	%
SI	27	77
NO	2	6
Tal vez	6	17
No contesta	0	-
TOTAL:	35	100

RESPUESTA	f	%
SI	10	72
NO	2	14
Tal vez	2	14
No contesta	0	-
TOTAL:	14	100



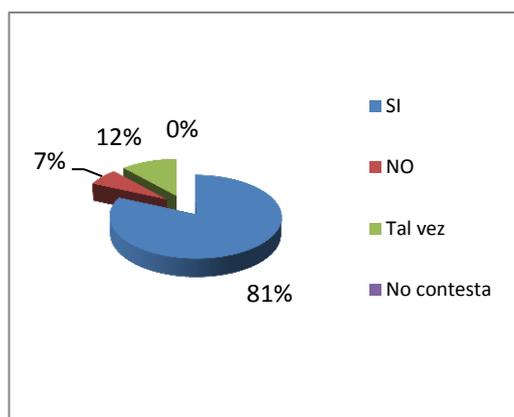
Igualmente manifestaron los padres de familia en su mayoría que sí desean que exista un Manual que les pueda ayudar en la información para los trámites que realizan en el Colegio.

4.11. Encuesta dirigida a Docentes

5.¿Cree usted que debe existir en su institución un **BUZÓN DE SUGERENCIAS**, para expresar los reclamos y observaciones, con el fin de mejorar la atención al usuario?

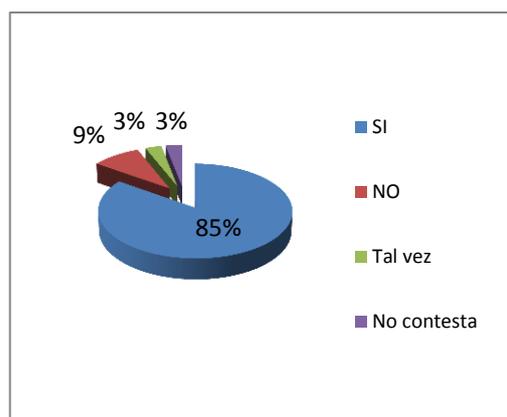
INSTITUTO ALBERTO ENRIQUEZ

RESPUESTA	f	%
SI	49	81
NO	4	7
Tal vez	7	12
No contesta	0	-
TOTAL:	60	100



COLEGIO SANCHEZ Y CIFUENTES

RESPUESTA	f	%
SI	28	85
NO	3	9
Tal vez	1	3
No contesta	1	3
TOTAL:	33	100



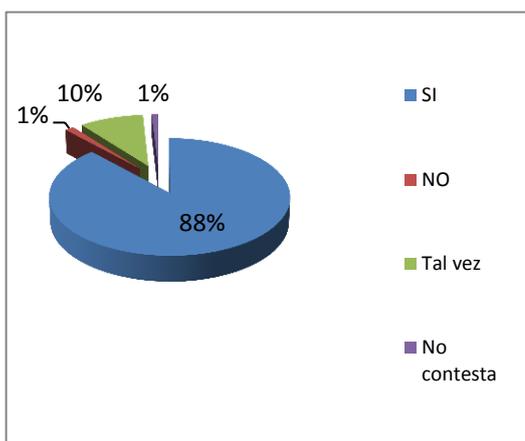
En cuanto a que si debe existir un Buzón de Sugerencias, para expresar los reclamos y observaciones, con el fin de mejorar la atención, el 81% indica que si, en el ITSAE y el 85% en el Colegio Sánchez y Cifuentes.

4.12. Encuesta dirigida a Estudiantes

5.¿Cree usted que debe existir en su institución un **BUZÓN DE SUGERENCIAS**, para expresar los reclamos y observaciones, con el fin de mejorar la atención al usuario?

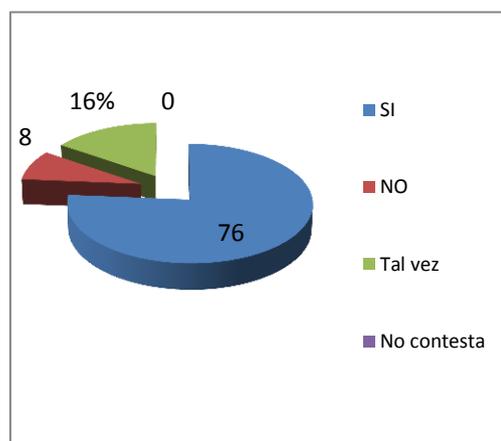
INSTITUTO ALBERTO ENRIQUEZ

RESPUESTA	f	%
SI	194	88
NO	3	1
Tal vez	21	10
No contesta	2	1
TOTAL:	220	100



COLEGIO SANCHEZ Y CIFUENTES

RESPUESTA	f	%
SI	119	76
NO	13	8
Tal vez	24	16
No contesta	0	0
TOTAL:	156	100



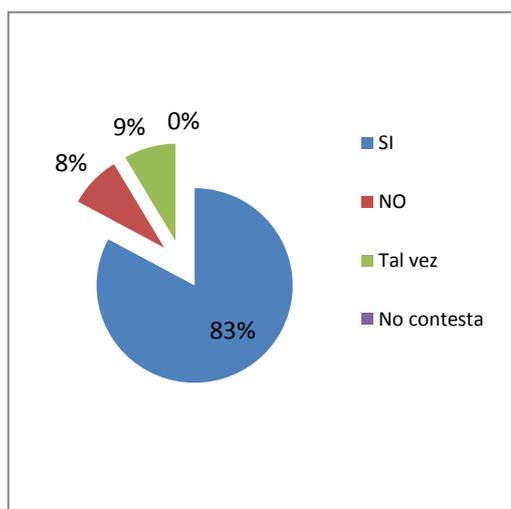
Los estudiantes coinciden ampliamente en que sí debe existir en la institución un Buzón de Sugerencias, con el fin de expresar cómo se ve el servicio administrativo y sugerir correctivos que ayuden a mejorar la atención al usuario.

4.13. Encuesta dirigida a Padres de Familia

5.¿Cree usted que debe existir en su institución un **BUZÓN DE SUGERENCIAS**, para expresar los reclamos y observaciones, con el fin de mejorar la atención al usuario?

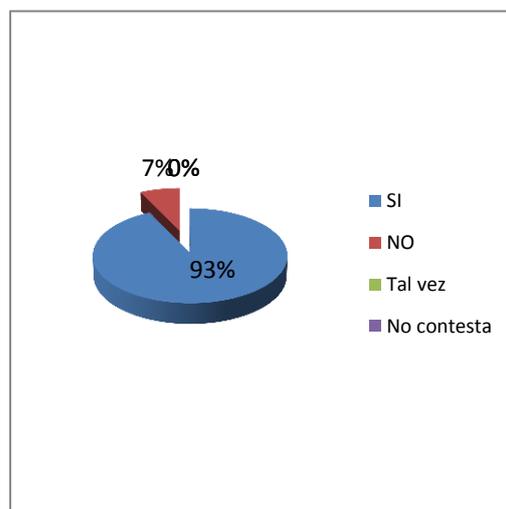
INSTITUTO ALBERTO ENRIQUEZ

RESPUESTA	f	%
SI	29	83
NO	3	8
Tal vez	3	9
No contesta	0	-
TOTAL:	35	100



COLEGIO SANCHEZ Y CIFUENTES

RESPUESTA	f	%
SI	13	93
NO	1	7
Tal vez	0	0
No contesta	0	0
TOTAL:	14	100



Los padres de familia también manifestaron de igual forma estar de acuerdo con el Buzón de Sugerencias en un gran porcentaje; 83% ITSAE de Atuntaqui y 93% Colegio Fisco Misional Salesiano “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra.

4.14. Encuesta Dirigida al Personal Administrativo

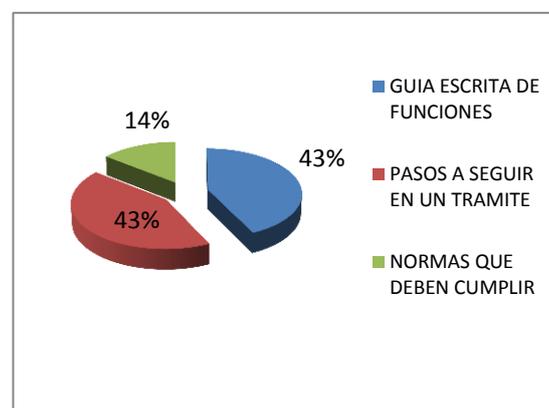
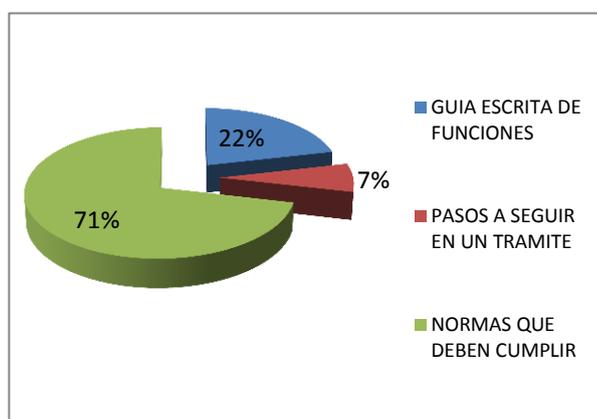
1.¿De las siguientes alternativas cuál cree usted que es la más acertada en la definición de procesos administrativos?

INSTITUTO ALBERTO ENRIQUEZ

RESPUESTA	f	%
GUIA ESCRITA DE FUNCIONES	3	22
PASOS A SEGUIR EN UN TRAMITE	1	7
NORMAS QUE DEBEN CUMPLIR	10	71
TOTAL :	14	100

COLEGIO SANCHEZ Y CIFUENTES

RESPUESTA	f	%
GUIA ESCRITA DE FUNCIONES	3	43
PASOS A SEGUIR EN UN TRAMITE	3	43
NORMAS QUE DEBEN CUMPLIR	1	14
TOTAL :	7	100

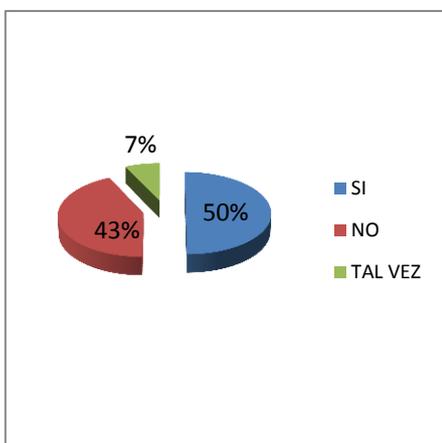


Del Personal Administrativo encuestado sobre la pregunta cuál de las alternativas es la más acertada en la definición de procesos administrativos, observamos que el 71% indica que son normas que deben cumplir en el ITSAE, el 43% del Colegio Sánchez y Cifuentes manifiesta que es guía escrita de funciones y el mismo porcentaje que son pasos a seguir en un trámite; por lo cual se ve que no tienen claro lo que es la definición de los procesos administrativos.

2.¿En la Institución que usted labora, existe una información clara de los procesos administrativos a seguir?

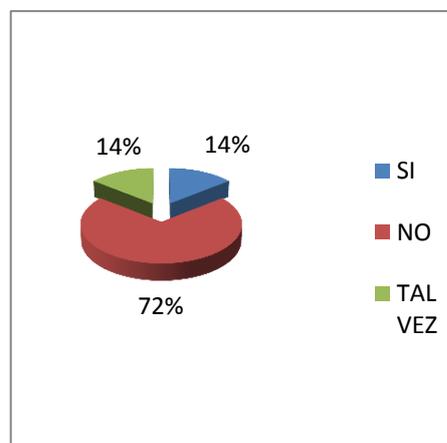
INSTITUTO ALBERTO ENRIQUEZ

RESPUESTA	f	%
SI	7	50
NO	6	43
TAL VEZ	1	7
TOTAL :	14	100



COLEGIO SANCHEZ Y CIFUENTES

RESPUESTA	f	%
SI	1	14
NO	5	72
TAL VEZ	1	14
TOTAL :	7	100



En esta pregunta nos damos cuenta que el personal administrativo de las dos instituciones no coincide ya que en el ITSAE indicaron el 50% que sí existe una información clara de los procesos administrativos a seguir, en cambio en el Colegio Sánchez y Cifuentes el 72% indicó que no.

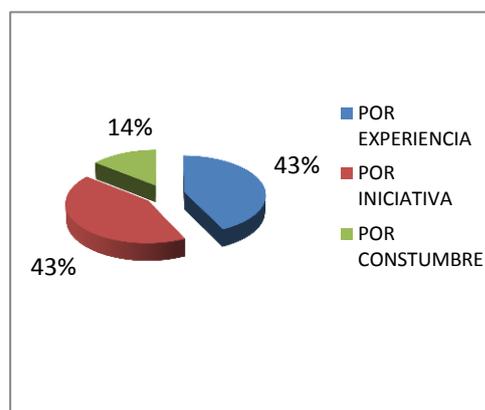
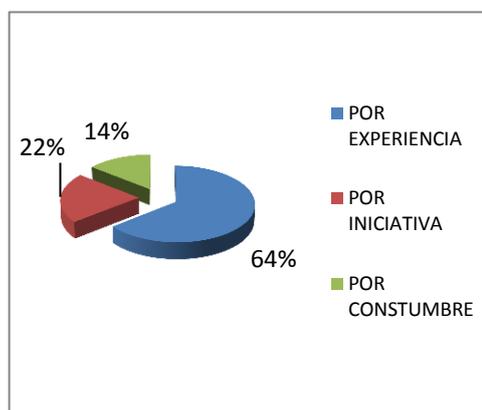
3.¿Cómo afronta el personal administrativo la falta de información al no tener un manual de procesos administrativos en su departamento?

INSTITUTO ALBERTO ENRIQUEZ

COLEGIO SANCHEZ Y CIFUENTES

RESPUESTA	f	%
POR EXPERIENCIA	9	64
POR INICIATIVA	3	22
POR CONSTUMBRE	2	14
TOTAL:	14	100

RESPUESTA	f	%
POR EXPERIENCIA	3	43
POR INICIATIVA	3	43
POR CONSTUMBRE	1	14
TOTAL:	7	100



Respecto a cómo afronta el personal administrativo la falta de información al no tener un manual de procesos administrativos en el ITSAE, el 64% contesta que lo hacen por experiencia. El 43% por iniciativa, igual porcentaje por experiencia, manifestó el personal del Colegio Sánchez y Cifuentes.

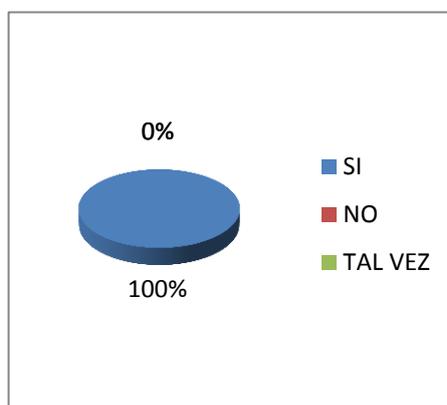
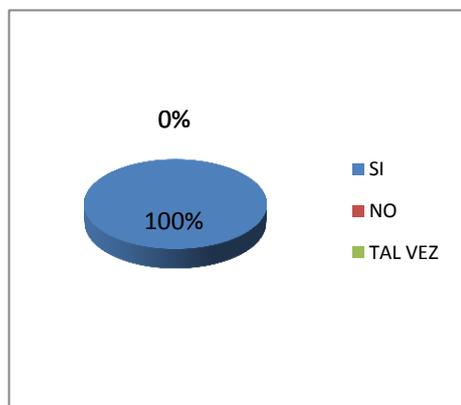
4.¿Cree usted que el manual de procesos ayudaría a evitar confusión en la realización de los trámites que corresponde a cada departamento?

INSTITUTO ALBERTO ENRIQUEZ

RESPUESTA	f	%
SI	14	100
NO	0	0
TAL VEZ	0	0
TOTAL:	14	100

COLEGIO SANCHEZ Y CIFUENTES

RESPUESTA	f	%
SI	7	100
NO	0	0
TAL VEZ	0	0
TOTAL:	7	100

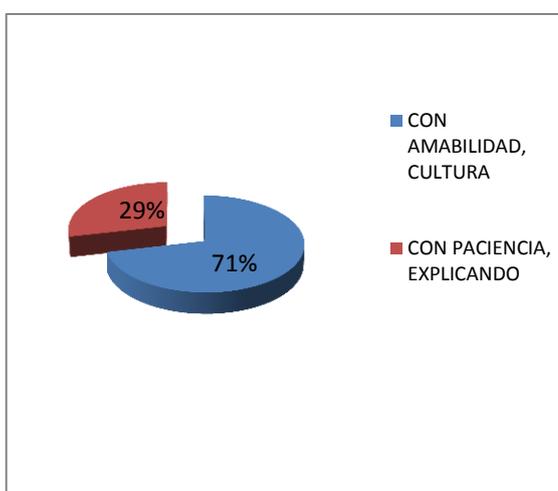


Sobre la pregunta si el manual de procesos ayudaría a evitar confusión en la realización de los trámites que corresponde a cada departamento, en su totalidad responden que **si**, en las dos instituciones, por lo que hay una aceptación unánime de que si es necesario un manual de procesos.

5.¿Cómo cree usted que debe manejar a un usuario que es intransigente al solicitar un trámite?

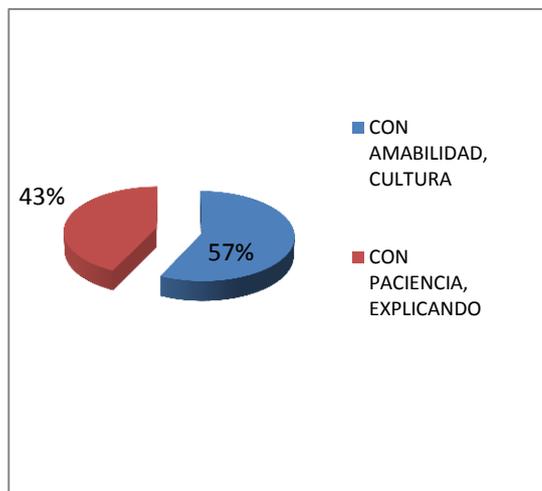
INSTITUTO ALBERTO ENRIQUEZ

RESPUESTA	f	%
CON AMABILIDAD, CULTURA	10	71
CON PACIENCIA, EXPLICANDO	4	29
TOTAL:	14	100



COLEGIO SANCHEZ Y CIFUENTES

RESPUESTA	f	%
CON AMABILIDAD, CULTURA	4	57
CON PACIENCIA, EXPLICANDO	3	43
TOTAL:	7	100

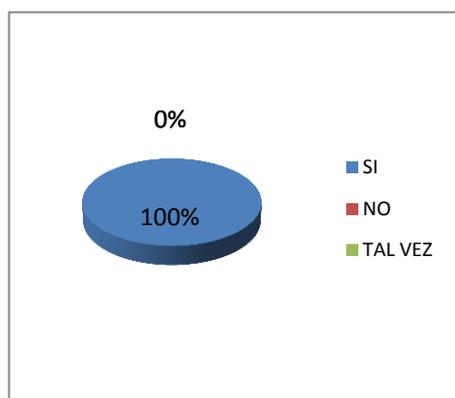


En cuanto a cómo se debe manejar a un usuario que es intransigente al solicitar un trámite, en los dos colegios la mayoría indican que lo hacen con amabilidad y cultura.

6.¿Cree usted necesario que la institución cuente con un MANUAL para que profesores, estudiantes, padres de familia y administrativos puedan guiarse en cómo realizar trámites en el Plantel.

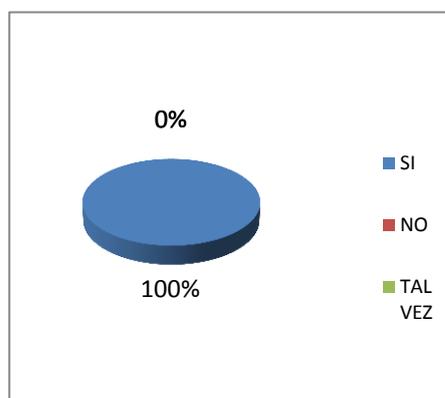
INSTITUTO ALBERTO ENRIQUEZ

RESPUESTA	f	%
SI	14	100
NO	0	0
TAL VEZ	0	0
TOTAL:	14	100



COLEGIO SANCHEZ Y CIFUENTES

RESPUESTA	f	%
SI	7	100
NO	0	0
TAL VEZ	0	0
TOTAL:	7	100

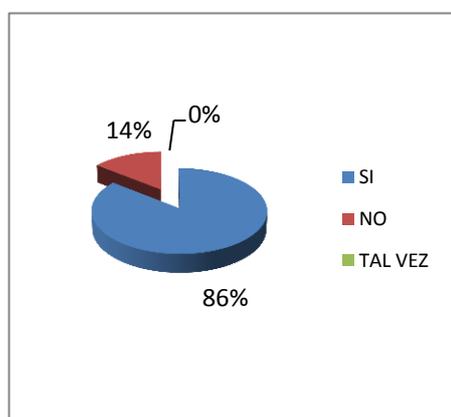


En referencia a la pregunta de que es necesario un Manual para que puedan guiarse en cómo realizar trámites en el Plantel, el 100% indica que si; en los dos Planteles de Educación Media, en consecuencia todo el personal administrativo está de acuerdo en que debe existir un Manual de Procesos Administrativos.

7.¿Cree usted que debe existir en su institución un BUZÓN DE SUGERENCIAS, para expresar los reclamos y observaciones, con el fin de mejorar la atención al usuario?

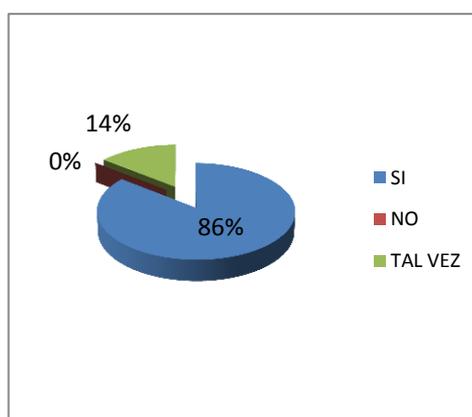
INSTITUTO ALBERTO ENRIQUEZ

RESPUESTA	f	%
SI	12	86
NO	2	14
TAL VEZ	0	0
TOTAL:	14	100



COLEGIO SANCHEZ Y CIFUENTES

RESPUESTA	f	%
SI	6	86
NO	0	0
TAL VEZ	1	14
TOTAL:	7	100



Respecto a que si debe existir un Buzón de Sugerencias, para expresar los reclamos y sugerencias, el 86% indica que si, en el ITSAE y el mismo porcentaje es para el Colegio Sánchez y Cifuentes, en consecuencia en su mayoría desea que sí haya un buzón de sugerencias, notándose que un bajo porcentaje no desearía que haya un Buzón por temor a ser observado en el desempeño del personal administrativo.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- 1) La mayoría de padres de familia de las dos instituciones investigadas coinciden en que existe falta de información en la atención al usuario; que se convierten en situaciones adversas para los Planteles. Si se tuviera conciencia que el trabajo es satisfacción, desarrollo y adelanto otra sería la realidad al hacer un trámite en entidades educativas.
- 2) Las actitudes tienen importancia en el desenvolvimiento de las actividades, sobre todo laborales; porque se pretende alcanzar que el usuario se sienta satisfecho, las relaciones interpersonales, el ambiente de trabajo determinan la imagen institucional y el éxito personal.
- 3) Los directivos no entregan en un documento por escrito las funciones al personal administrativo y los pasos a seguir en un trámite; por otro lado no existe motivación, por lo que las labores no se cumplen con responsabilidad, con eficiencia y puntualidad, provocando en muchos casos que el trabajo y servicio sean totalmente desvirtuados.
- 4) En las dos instituciones educativas se detectó que la falta de control en el desempeño laboral, no permite que el funcionario se motive a capacitarse por lo tanto se desvincula de la responsabilidad de atender a los usuarios en forma eficiente y eficaz.
- 5) Las formas de comportamiento del personal administrativo en mucho tiempo no se ha podido corregir ciertas debilidades en

atención al usuario, principalmente porque los procedimientos no están claros y no se respetan en cada dependencia.

5.2. Recomendaciones

- 1) El usuario necesita una buena comunicación esto se conseguirá brindándole un clima de confianza que facilite la información franca y abierta para poder guiar al cliente en el trámite que desea, en una forma ágil y oportuna, todo esto se logrará con el conocimiento del Manual de Procesos Administrativos por cada uno de los que conforman el plantel. La atención y ayuda que se dé al usuario será la carta de presentación de la institución, por lo tanto a mayor sinceridad, trato delicado al usuario, acompañado de cualidades éticas y humanas, mayor será la satisfacción personal e institucional.
- 2) Los buenos resultados no se logran con buenas actitudes, van con los conocimientos, habilidades, experiencias reales y diarias, entre otros factores. Sin actitud adecuada se logra que las personas no coordinen su trabajo en la mejor atención al usuario y menos poder disfrutar de la satisfacción de haber cumplido con la realización de los trámites a tiempo. Por ello es indispensable un cambio urgente de actitud comenzando por el de mayor jerarquía, además cumpliendo con la misión y visión de las instituciones, ya que de esta manera se resaltarán la eficiencia en atención al usuario y el compromiso serio que les identifique en la identidad y el entorno.
- 3) Es muy importante la motivación que dé el directivo hacia sus empleados para que trabajen con entusiasmo y eficiencia a fin de conseguir la meta deseada. La motivación es una buena estrategia si se quiere obtener un cambio de actitud en el profesional ya que va a permitirle desenvolverse de mejor manera en la oficina y con el usuario.

- 4) Los directivos deben programar talleres de capacitación periódica dirigida especialmente al personal administrativo, con el objeto de garantizar la actualización, la aplicación de estrategias, técnicas de motivación y atención al usuario, de acuerdo a cada dependencia. El personal administrativo debe ser una fuente inagotable de información precisa, con capacidad para adaptarse a los cambios de trabajo, de actitud y despertar en los demás confianza, amistad y obrando con integridad personal.
- 5) Esta investigación sugiere a los directivos de las dos entidades educativas poner mayor atención en el comportamiento del personal especialmente aquellos que tienen que satisfacer dentro de un tiempo razonable las necesidades del usuario. Toda satisfacción es básicamente una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio emocional. Es por ello que esta propuesta presentada, resultado de nuestra investigación servirá como apoyo incondicional en cada una de las instituciones. Esperamos que todos los estamentos que conforman estos dos establecimientos de educación media se contagien de este Manual de Procesos Administrativos.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. Título de la Propuesta

“MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL MEJORAMIENTO EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS, EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ALBERTO ENRÍQUEZ DE ATUNTAQUI Y COLEGIO FISCOMISIONAL SALESIANO SÁNCHEZ Y CIFUENTES DE IBARRA”

6.2. Justificación e Importancia

El Manual de Procesos Administrativos que deseamos entregar será un medio valioso para la comunicación que permitirá registrar y tramitar la información respecto a la Institución.

La función del Manual de Procesos Administrativos consistirá principalmente en describir con secuencia lógica y cronológica de las distintas actividades concatenadas señalando con claridad quién, cómo, cuándo y para qué ha de realizarse.

La importancia del Manual tiene como finalidad describir procedimientos, uniformar y documentar acciones que realizan los diferentes Departamentos Administrativos y orientar al personal administrativo en las responsabilidades y ejecuciones de sus actividades diarias, siempre en coordinación con la estructura procedimental y organizacional de la Institución.

Nuestro afán al presentar este Manual se aspira que sirva como apoyo para que el personal administrativo optimice el tiempo, que las labores se desarrollen con uniformidad, constancia, evitando estancamiento o errores que afecten la funcionalidad interna, y el buen servicio al usuario.

Partiendo de esta definición las instituciones educativas deben implantar el uso de procedimientos para evitar dificultades.

La omisión de uno de ellos podría ser un factor que ocasione desorden interno; además facilitan el desempeño de actividades y optimizan el tiempo, sirve de guía para el entrenamiento del personal especialmente de aquel que se incorpora como nuevo a la institución, permitiendo que las labores se desarrollen con uniformidad, constancia, evitando estancamientos o errores que afecten la funcionalidad interna, permite descubrir falencias cómo: pérdidas económicas, de tiempo por duplicación de funciones o mala segregación de las mismas.

Finalmente, es de enorme valía que dentro de las instituciones educativas exista un manual de procesos administrativos ágil, útil, flexible a correcciones y que sea respetado por las unidades administrativas y su personal; lo que servirá de apoyo para identificar, analizar, controlar, evaluar y mejorar los pasos en los trámites de los diferentes servicios que ofrece el Instituto Tecnológico Superior “Alberto Enríquez” de Atuntaqui y Colegio Fisco Misional “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra.

6.3. Fundamentación

Los manuales no son la solución a todos los problemas institucionales, pero sí constituyen una herramienta de trabajo administrativa; según Víctor Hugo Vásquez Rodríguez en su obra “Organización Aplicada” (1985) manifiesta que **“El diseño de los procedimientos incluye la integración de un adecuado control interno, si alguno de sus pasos con el tiempo no se adapta a la realidad de la empresa y sea necesaria su modificación o adaptación, no se omita ninguno de sus pasos sin haber cumplido previamente los requisitos de formalización a través de una oficina que se relacione con organización y sistemas administrativos, de lo contrario daríamos paso a la desorganización y falta de control” (pág. 26).**

Por lo tanto refleja una administración organizada que constantemente estudia, analiza su estructura interna, las funciones a desempeñarse, los métodos de trabajo que aplica, facilita el control de gestión y la detección de deficiencias, esto con la finalidad de ir mejorando e innovando el servicio administrativo.

El manual de procesos administrativos tendrá como propósito fundamental, servir de soporte para el desarrollo de las acciones; que en forma cotidiana el personal administrativo debe realizar, a fin de cumplir con cada competencia particular, permite además definir las actividades que agregan valor a cada funcionario; y trabajar en equipo para alcanzar el éxito; y disponer de los recursos necesarios como para su realización.

Los procesos administrativos permitirán al personal, entregar un servicio de calidad a los usuarios; quienes estarán satisfechos; y serán quienes transmitan la buena imagen de la institución; y por lo cual, habrá mayor demanda estudiantil. Con la guía de los procesos administrativo, que se pretende elaborar se conseguirá ahorro de tiempo, de recursos económicos, materiales y satisfacción integral del personal.

Esta propuesta beneficiará al personal que labora en el Instituto “Alberto Enríquez” de Atuntaqui y Colegio Fisco Misional “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra, a estudiantes, padres de familia y público en general que acude a los Planteles.

6.4. Objetivos

6.4.1. General

- Elaborar un manual de procesos administrativos con la finalidad de explicar, determinar y ejecutar los procedimientos y sus respectivos controles en las instituciones educativas: ITSAE y Colegio Fisco Misional “Sánchez y Cifuentes” de la Provincia de Imbabura.

6.4.2. Específicos

- Detallar los soportes administrativos e informativos y determinar su complementación.
- Fragmentar los procesos administrativos en sub-procesos o procedimientos que permitan una mayor especialización y comprensión de los pasos a seguir.

6.5. Ubicación Sectorial y Física

Provincia: Imbabura

Cantones: Antonio Ante e Ibarra

Parroquia: Atuntaqui y San Francisco

Instituciones beneficiarias: Instituto Tecnológico Superior “Alberto Enríquez” de Atuntaqui y Colegio Fisco Misional “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra.

Período: 2009

6.6. Desarrollo de la Propuesta

Los procesos deben desarrollarse de forma que quede suficientemente claro qué pasos deben darse para realizarlo. Es decir, se hace necesaria una explicación, fase por fase, de las actividades que componen el proceso; a continuación se muestra el cuadro de descripción del procedimiento.

CUADRO 1. DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	
FUNCIÓN: Servidor Público de Apoyo 3 (Secretaria)	
Título Profesional en: Ciencias de la Educación Especialidad Administración, Derecho, Administración de Empresas, Ingeniería Comercial, Licenciatura en Secretariado Superior o Administración Pública.	
ACTIVIDAD	ETAPA DEL REGISTRO Y RESPUESTA AL USUARIO
1. Organizar las labores de la Secretaría del Plantel. 2. Supervisar las funciones del personal auxiliar de secretaría. 3. Registro de ingreso y egreso de documentos: <ol style="list-style-type: none"> a) Recibir la documentación y registrar con el sello de recibido con la hora y fecha de recepción. b) Ingresar en el archivo de la computadora con el número de oficio, fecha, nombre de quien lo envía, asunto y la dependencia que hará el trámite. 4. Archivar la documentación externa: <ol style="list-style-type: none"> b) Ordenar la documentación recibida y despachada por fecha y archivar en las carpetas Ministeriales, Particulares e Internos. 5. Atención de matrículas Ordinarias y extraordinarias: <ol style="list-style-type: none"> a) En el período de matrículas ordinarias y extraordinarias se recibe de los representantes la documentación de la estudiante que ingresa al 8vo año de educación básica, de acuerdo al Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación, como son: <ul style="list-style-type: none"> - partida de nacimiento o copia de la cédula de ciudadanía. - Certificado de haber terminado la primaria. 	<p>Todos los días.</p> <p>Todos los días. En el momento que llega el documento.</p> <p>Todos los días.</p> <p>Período de matrículas de acuerdo a disposición ministerial.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Carné de salud otorgado por un centro de salud. - Derechos de matrícula y carpeta adquiridos en Colecturía. - Cuatro fotografías <p>b) Se procede a registrar los datos en el sistema de evaluación de secretaría</p> <p>c) Se imprime la matrícula</p> <p>d) El certificado de matrícula</p> <p>e) Se legalizada con la firma del representante.</p> <p>Para los demás cursos:</p> <p>a) Se recibe la promoción o pase de Año, que es entregado por Colecturía al momento de recibir el derecho de matrícula.</p> <p>f) Cuatro fotografías.</p> <p>Para estudiantes que vienen de otro Colegio:</p> <p>a) Traer la carpeta que debe contener:</p> <p>b) Matrículas y promociones de cada año aprobado.</p> <p>c) Certificado de disciplina</p> <p>d) Certificado del departamento de Orientación en el que indica la especialidad a seguir,</p> <p>e) Copia de cédula para las que ingresan al tercer año de bachillerato.</p> <p>f) Cuatro fotografías.</p> <p>6. Elaborar el libro de registro anual de calificaciones:</p> <p>a) Ingresar las calificaciones de rendimiento y conducta de cada asignatura, por trimestres así como la asistencia y disciplina que entrega el departamento de inspección.</p> <p>7. Realizar actas de grado originales y copias:</p> <p>a) Ingresar en el sistema de evaluación la nómina de directivos.</p> <p>b) Fecha de graduación.</p> <p>c) Los promedios de 8vo a 2do de bachillerato.</p> <p>d) Notas de exámenes escritos de grado</p> <p>e) Nota del campo de acción</p> <p>f) Nota del 3ro de bachillerato</p> <p>g) Imprimir las actas originales y copias que serán firmadas por el H. Consejo Directivo y las copias</p> <p>h) Acudir a la Dirección Provincial para la adquisición de los títulos.</p> <p>i) Solicitar la refrendación a la Dirección Provincial de Educación</p> <p>j) Entregar a cada estudiante.</p>	<p>Cada trimestre y al finalizar el año lectivo se imprime el libro para ser empastado y archivado.</p> <p>Previa la fecha de incorporación cuando entregue el Departamento de Régimen Escolar de la Dirección Provincial de Educación por una sola vez refrendada y cuando por necesidad solicite un ex estudiante.</p>
---	--

<p>8. Elaborar nóminas de cursos para el personal</p> <p>a) Una vez terminadas las matrículas se imprime las nóminas de cada curso que serán distribuidas de acuerdo a la necesidad del personal docente, administrativo y estudiantes</p>	<p>A partir del mes de octubre una vez que se cierran las matrículas extraordinarias.</p>
<p>9. Realizar los informes de calificaciones:</p> <p>a) Ingreso de calificaciones por asignaturas de los cursos responsable.</p> <p>b) Luego asistencia y conducta de inspección</p> <p>c) Imprimir los cuadros de resumen para verificar si se encuentran bien pasadas las notas.</p> <p>d) Sacar los reportes de informes de calificaciones.</p>	<p>Mensual y trimestral De acuerdo a la institución y cuando lo solicite el representante o estudiante.</p>
<p>10. Llenar los cuadros estadísticos solicitados por el Ministerio de Educación:</p> <p>a) Retirar de la oficina de estadística y censos de la Dirección Provincial de Educación los cuadros al inicio y al final del año lectivo.</p> <p>b) Se procede a llenar los datos que solicita como es el número de matriculados por curso</p> <p>c) Por edades</p> <p>d) Datos del establecimiento</p> <p>e) Número del personal directivo, docente y administrativo de acuerdo al título</p> <p>f) Nómina de todo el personal con los siguientes datos:</p> <p>g) Número de cédula</p> <p>h) Años de servicio</p> <p>i) Fecha de nacimiento</p> <p>j) Código de acuerdo a su título</p> <p>k) Funcional</p> <p>l) Carga horaria</p> <p>m) Número de estudiantes promovidos</p> <p>n) No promovidos</p> <p>o) Retirados</p> <p>p) Causas de la deserción</p>	<p>Al iniciar y finalizar el año lectivo.</p>
<p>11. Recopilación de todo el archivo del año para empastar:</p> <p>a) Revisar el orden y retirar de las carpetas de archivo la documentación recibida y despachada</p> <p>b) Los cuadros de calificaciones del personal docente</p> <p>c) Actas des juntas de curso</p> <p>d) Cuadros de asistencia y conducta de Inspección</p> <p>e) Actas originales de grado</p> <p>f) Libros de calificaciones</p> <p>g) Libro de matrículas</p>	<p>Al finalizar el año.</p>
<p>12. Llenar fichas de datos profesionales del personal nuevo:</p> <p>a) Recopilación de datos del personal que ingresa a laborar en el Plantel, la que servirá para diferentes informaciones de los distintos departamentos que requieren.</p> <p>b) Solicitar al personal que ingresa la carpeta con hoja de vida Y documentos personales.</p>	<p>Al ingreso del personal nuevo.</p>

<p>13. Llevar el libro de vida de la institución:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En este libro constan actas desde la fundación del plantel b) Acuerdo de creación c) Actas de abanderados y escoltas d) Incorporación de bachilleres e) Mejores egresadas 	<p>Anualmente</p>
<p>14. Extender certificados y copias de documentos que solicitan los estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Previa la autorización del señor Rector se procede a atender y realizar el trámite correspondiente de acuerdo a lo Solicitado. 	<p>A diario y el usuario será atendido en el momento que solicita</p>
<p>15. Elaborar cuadros de los campos de acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) El Vicerrectorado informa quienes participan. b) Elaboración de nóminas con el nombre del Coordinador del Campo de acción. c) Inscripción mediante oficio a la Dirección Provincial de Educación. 	<p>Al inicio de año mes de octubre.</p>
<p>16. Llevar los libros de actas de sesiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Del H. Consejo Directivo b) De la Junta General de Directivos y Profesores c) Del Comité Central de Padres de Familia 	<p>Mensual, anual o cuando convoque el Rector o Presidente del Comité o cuando la mitad más uno de sus miembros lo solicite.</p>
<p>17. Llevar el libro de actas de posesiones del personal que ingresa al Plantel:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Elaborar el acta respectiva para posesionar del cargo del personal que ingresa al Plantel y legalizar con las firmas correspondientes. 	<p>Cada que ingresa personal con nombramiento fiscal.</p>
<p>18. Elaboración de programas y prospectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Se elabora los programas y prospectos en base a la resolución del H. Consejo Directivo. b) Se realiza las invitaciones respectivas. c) Se distribuye los prospectos de admisión de estudiantes en las inscripciones al finalizar el año lectivo. 	<p>Se entrega en la fecha de los programas a realizarse. Mes de junio período de inscripciones.</p>
<p>19. Responsable del fondo fijo de caja chica: (ITSAE)</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Previa la autorización del señor Rector se realizan las compras de materiales y suministros por un valor tope establecido en el Reglamento Interno. b) Se registra en el libro contable. c) Se elabora la hoja de resumen de gastos una vez que el fondo se encuentra en un 70% agotado. d) Se legalizan con las firmas y se pasa a colecturía para su reposición. 	<p>A diario</p>
<p>20. Tramitar y registrar la correspondencia externa y llevar el registro de ingresos y egresos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Redactar la comunicación externa, de acuerdo a disposiciones de las autoridades. 	<p>Una vez que el señor Rector sumilla la comunicación.</p>

<p>b) Dejar una copia para el archivo del Plantel</p> <p>21. Elaborar trámite de pase de colegio hasta el 2do. Trimestre:</p> <p>a) El representante solicita autorización al rectorado para el cambio de colegio de su representado/a.</p> <p>b) Al pie de la solicitud se redacta el pase de colegio en el cual consta además las calificaciones, sea trimestrales o parciales de las diferentes asignaturas.</p> <p>c) Se entrega la carpeta de documentos de la estudiante que se cambia de colegio.</p> <p>d) El representante firma el recibo de los documentos entregados.</p> <p>22. Realizar promociones o pases de año para ser matriculados en el siguiente curso:</p> <p>a) Al finalizar el año lectivo, una vez que se encuentren pasada todas las calificaciones, se procede a imprimir los pases de año de los cursos designados.</p> <p>b) Se sellan y se legalizan con la firma del señor rector y secretaria.</p> <p>c) En el período de matrículas se entrega al representante, requisito para ser matriculado/a en el curso inmediato superior.</p> <p>23. Elaboración del calendario de actividades de cada trimestre:</p> <p>a) Se reúne el H. Consejo Directivo cada trimestre para elaborar el calendario de actividades del trimestre.</p> <p>b) Se digita en el computador en orden cronológico, revisando que no choquen las fechas.</p> <p>c) Firma el señor rector.</p> <p>d) Se distribuye al personal del Plantel para su conocimiento.</p> <p>24. Elaborar la nómina de los estudiantes que se han destacado en los diferentes concursos internos o externos:</p> <p>a) Mediante circular se solicita a los jefes de área presenten la nómina de las estudiantes ganadoras en los concursos.</p> <p>b) Se elabora la nómina por áreas.</p> <p>c) Se gestiona la adquisición de premios, medallas o placas.</p> <p>d) Se entrega en la sesión solemne de aniversario del Plantel.</p> <p>25. Preparar padrones electorales para elección del Gobierno Estudiantil:</p> <p>a) De acuerdo al número de mesas electorales se redacta las actas de escrutinio.</p> <p>b) Se encarpeta las nóminas de escrutinios de acuerdo a cada mesa.</p> <p>c) Se ubica las papeletas de votación y se ubica de acuerdo al número de votantes.</p> <p>26. Elaboración de actas de Juntas de Curso:</p> <p>a) Se imprime las actas de Junta de Curso.</p> <p>b) Se entrega al profesor guía para la junta.</p> <p>c) El profesor guía y secretario nombrado por la junta, suscribe el acta y entregan luego de concluida la junta con los cuadros de calificaciones.</p>	<p>Al momento que el señor Rector autoriza el pase.</p> <p>Al finalizar el año lectivo. En el período de matrículas. Cuando necesite el estudiante para cualquier trámite.</p> <p>Al inicio de cada trimestre ITSAE, anual Colegio Sánchez y C.</p> <p>Sesión solemne de aniversario del Plantel.</p> <p>Durante el primer trimestre de acuerdo a la fecha establecida en el calendario de actividades.</p> <p>Mensual y trimestral y en los supletorios.</p>
--	---

<p>27. Atender el teléfono y operar el fax: a) Atención amable</p>	<p>A diario</p>
<p>28. Revisión de documentos de las estudiantes de los 3ros de bachillerato y elaborar acta para la comisión de revisión del récord estudiantil para seleccionar el cuadro de abanderadas: a) Se revisa que los promedio de cada promoción o pase de año se encuentren bien. b) Se saca el promedio del 8vo a 2do de bachillerato. c) Se presenta a la comisión para su revisión y selección de los mejores puntajes. d) Se elabora acta para que firme la comisión del resultado de la revisión. e) Se presenta al H. Consejo Directivo para la designación del cuadro de abanderadas.</p>	<p>Meses de agosto y septiembre.</p>
<p>29. Suscribir conjuntamente con el señor rector los documentos de carácter estudiantil</p>	<p>Durante el año lectivo.</p>
<p>30. Colaborar en las comisiones requeridas por las autoridades</p>	<p>Durante el año lectivo.</p>
<p>31. Recopilar y conservar debidamente organizados los instrumentos legales que regulan la educación, tales como leyes, reglamentos, resoluciones, acuerdos, proyecto educativo institucional, proyecto de transformación institucional entre otros.</p>	<p>Todo el tiempo.</p>
<p>32. Mantener la debida reserva en los asuntos internos y delicados de la institución.</p>	<p>Cuando así lo amerite.</p>
<p>33. Desempeñar las funciones con oportunidad, cortesía, responsabilidad y ética profesional.</p>	<p>Todos los días.</p>
<p>34. Permanecer en la Secretaría durante la jornada de trabajo.</p>	<p>Todos los días.</p>
<p>35. Atender diligentemente al personal, padres de familia y público en general.</p>	<p>Todos los días.</p>
<p>36. Archivar durante todo el año lectivo los exámenes y derechos correspondientes al tercer trimestre y supletorios.</p>	<p>Cada trimestre y en supletorios.</p>
<p>37. Cuidar del buen manejo de bienes y equipos del Departamento.</p>	<p>Todos los días</p>

CUADRO 2. DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	
FUNCIÓN: Servidor Público de Apoyo 1 (Asistente Administrativa de Secretaría)	
Título Profesional en: Bachiller en Ciencias de Comercio y Administración Especialización Secretariado.	
ACTIVIDAD	ETAPA DEL REGISTRO Y RESPUESTA AL USUARIO
1. Archivar la documentación interna: a) Ordenar la documentación recibida y despachada por fecha y archivar en la carpeta de Internos. b) Archivar las circulares y convocatorias realizadas.	Todos los días
2. Tramitar y registrar la correspondencia interna y llevar el registro de ingresos y egresos: a) Redactar la comunicación interna, de acuerdo a disposiciones de las autoridades. b) Dejar una copia para el archivo del Plantel c) Elaborar circulares d) Realizar convocatorias al personal	Todos los días
3. Elaborar convocatorias para asambleas y sesiones del Comité Central de Padres de Familia: a) Redactar las convocatorias de acuerdo a las disposiciones del señor rector, indicando el orden del día, fecha, hora, lugar.	Cuando requiere señor Rector Presidente del Comité
4. Extender certificados y copias de documentos que solicitan los estudiantes de los cursos responsable: a) Previa la autorización del señor Rector se procede a atender y realizar el trámite correspondiente de acuerdo a lo solicitado.-	En el momento que solicite el usuario
5. Elaborar oficio para enviar la asistencia del personal: a) El Inspector General, entrega al Rectorado el cuadro de asistencia mensual del personal. b) Elaborar acuerdos de multa c) Se envía con memorando a Colecturía los acuerdos de multa para que sean descontados en rol de pagos. d) Se redacta el oficio para enviar a la Dirección Provincial de Educación, adjuntando el cuadro de asistencia y acuerdos de multa si los hay.	Mensual
6. Colaborar con la secretaria en las matrículas ordinarias y extraordinarias a) Revisar documentos para las matrículas	Período de matrículas
7. Realizar los informes de calificaciones: a) Ingreso de calificaciones por asignaturas de los cursos responsable. b) Luego asistencia y conducta de inspección c) Imprimir los cuadros de resumen para verificar si se	Mensual y trimestral en los supletorios.

encuentran bien pasadas las notas. d) Sacar los reportes de informes de calificaciones	
8. Elaborar promociones de los cursos responsable	Cada año
9. Imprimir el libro de calificaciones de los cursos a cargo	Cada año
10. Contestar el teléfono y operar el fax	Cuando la secretaria esta ausente. Durante el año.
11. Colaborar en las comisiones requeridas por las autoridades	Durante el año.
12. Mantener la debida reserva en los asuntos internos y delicados de la institución.	Todos los días.
13. Desempeñar las funciones con oportunidad, cortesía, responsabilidad y ética profesional.	Todos los días.
14. Permanecer en la Secretaría durante la jornada de trabajo.	Todos los días.
15. Atender diligentemente al personal, padres de familia y público en general.	Todos los días.
16. Atender diligentemente al personal, padres de familia y público en general.	Todos los días.

CUADRO 3. DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	
FUNCIÓN: Servidor Público 3 (Asistente Administrativa de Colecturía)	
TITULO REQUERIDO: Bachiller en Comercio y Administración, especialización Contabilidad	
ACTIVIDAD	ETAPA DEL REGISTRO Y RESPUESTA AL USUARIO
1. Impresión de comprobantes de egreso. a) Ingresar número de comprobante. b) Verificar si está correcto el beneficiario. c) Imprimir el comprobante de egreso	A diario
2. Impresión de órdenes de egreso. a) Se recibe la orden por escrito del señor Rector para realizar la compra de bien o servicio. b) Ingresar los datos en la computadora especificando la partida presupuestaria que se va a utilizar para este bien o servicio. c) Adjuntar al comprobante de egreso.	A diario

<p>3. Elaboración de órdenes de compra, recibos por cada compra o servicio realizados.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Se recibe la orden por escrito del señor Rector o resolución del H. Consejo Directivo. b) Se llena el formulario con la fecha, departamento a donde va a ser utilizado el bien o servicio y las especificaciones de lo que se compra c) Se legaliza con los firmas de responsabilidad del señor Rector y se adjunta al comprobante de egreso. 	A diario
<p>4. Elaboración de formularios de ingresos a bodega por cada compra realizada.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Una vez que se ha comprado el activo fijo o material se procede a hacer el ingreso a bodega. b) Llenar el formulario de ingreso a bodega el que consta de: el número respectivo, fecha, departamento en donde va a ser utilizado el bien, especificaciones de la compra. c) Se legaliza con las firmas de responsabilidad del señor Rector, Colectora y Guardalmacén. d) El formulario original va a bodega y la copia para colecturía. 	Semanalmente
<p>5. Elaboración del formulario de retenciones de impuestos sea de compra o servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Se llena el número de comprobante, fecha de compra, beneficiario con factura o nota de venta, número de factura, el Ruc del beneficiario, detalle de lo que se compra, año, a la base imponible, el código de la retención, el % a ser retenido y el valor. b) Firma el agente de retención y contribuyente. 	Semanalmente
<p>6. Revisión de que todos los documentos esté adjunto al comprobante de egreso.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Se reúne todos los comprobantes de egreso e ingreso de acuerdo al número. b) Especificar qué partidas presupuestarias han tenido movimiento en el mes, cuáles han sido beneficiarios, el por qué y el número de comprobante. c) Verificar que el total del movimiento del mes sea igual al movimiento del CUR de gastos del programa nacional eSIGEF (sistema informático en contabilidad Gubernamental del Ministerio de Finanzas). 	A diario
<p>7. Elaboración del resumen mensual de Caja-Bancos</p> <ul style="list-style-type: none"> d) Una vez terminado el movimiento contable mensual se procede a reunir todos los comprobantes de ingreso y egreso de acuerdo a la numeración. e) Se elabora un índice con todas las partidas presupuestarias que han tenido movimiento en el mes como es número de partida, beneficiario, razón del pago y número de comprobante. f) El saldo obtenido será igual al cur de gastos mensual obtenido en el Esigef. 	Mensual
<p>8. Impresión de comprobantes de ingreso.</p>	

<p>a) Una vez que se ha depositado el dinero recaudado con motivo de arriendo de bares, venta de especies valoradas, donaciones se procede a la impresión del comprobante de ingreso, en donde va especificado la sublínea a la cual ingresa.</p>	<p>Quincenal</p>
<p>9. Elaboración de documentos adjuntos al comprobante de ingresos.</p> <p>a) Se recibe la orden de ingreso firmada por el señor Rector. b) Se recibe la orden de ingreso firmada por la señora Colectora. c) Elaboración del formulario de caja – bancos en donde se especifica: fecha, número de depósito y detalle por lo que se realiza el ingreso, el valor unitario y el valor total.</p>	<p>Quincenal</p>
<p>10. Elaboración del cuadro resumen mensual de retenciones del Impuesto a la Renta para las declaraciones respectivas al Servicio de Rentas Internas.</p> <p>a) Una vez terminado el mes se procede hacer el cuadro resumen de las retenciones realizadas a las compras y servicios del mes indicando el número de comprobante, beneficiario, Ruc, autorización, base imponible, número de retención y fecha.</p>	<p>Mensual</p>
<p>11. Ayuda en la elaboración de roles de pago.</p> <p>a) Mensualmente se elabora los roles de pago del personal docente, administrativo y de servicios, en donde va especificado los ingresos y los descuentos.</p>	<p>Mensual</p>
<p>12. Revisión que todo documento esté firmado por el señor Rector.</p> <p>a) Finalizado el mes se revisa que el comprobante de ingreso y egreso y sus respectivos documentos adjuntos se encuentren legalmente firmados tanto del señor Rector, colectora y beneficiario.</p>	<p>A diario</p>
<p>13. Elaboración del libro diario del presupuesto de las diferentes escuelas a cargo del Instituto.</p> <p>a) Si la compra o servicio recibido es para una escuela asignada a Plantel para darles llevando el presupuesto anual, se procede inmediatamente a ser constar en el libro diario para saber los saldos respectivos al día.</p>	<p>A diario</p>
<p>14. Venta de especies valoradas.</p> <p>a) Se procede a la venta de derechos cuando el alumnado o las personas particulares lo necesitan, para realizar los trámites de derecho de exámenes y copias de acta de grado.</p>	<p>Cuando el usuario se presenta.</p>
<p>15. Archivo mensual de los movimientos presupuestarios.</p> <p>a) Clasificar todos los documentos de las diferentes carpetas correspondientes.</p>	<p>Mensual</p>
<p>16. Consulta en el Sistema de Presupuestos del Ministerio de Finanzas ESIGEF sobre los pagos por realizarse.</p>	<p>A diario</p>

<ul style="list-style-type: none"> a) Ingreso a la página Web del Ministerio de Finanzas b) Ingreso a la Unidad Ejecutora se escoge el ícono respectivo para consulta de pagos pendientes o realizados. 	
<p>17. Impresión del formulario del Sistema ESIGEF, los pagos confirmados para su respectiva legalización del beneficiario.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Consultado el pago con su respectiva confirmación se realiza la impresión en la que consta fecha, cuenta y beneficiario al que se le ha realizado la acreditación. 	Semanalmente
<p>18. Estar pendiente de los pagos de servicios básicos y demás.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En los primeros días del mes se consulta las planillas pendientes de pago de agua, luz y teléfono. b) Obtenidas las planillas de pago se procede a cancelar los valores respectivos. 	Mensual
<p>19. Estar siempre dispuesta a realizar los trabajos que el señor Rector y la señora Colectora necesiten que lo haga.</p>	Cuando sea necesario.
<p>20. Mantener la debida reserva en los asuntos internos y delicados de la institución.</p>	Cuando así lo amerite
<p>21. Desempeñar las funciones con oportunidad, cortesía, responsabilidad y ética profesional.</p>	Todos los días
<p>22. Permanecer en la Colecturía durante la jornada de trabajo.</p>	Todos los días
<p>23. Atender diligentemente al personal, padres de familia y público en general.</p>	Todos los días
<p>24. Cuidar del buen manejo de bienes y equipos del Departamento.</p>	Todos los días

CUADRO 4. DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

FUNCIÓN: Servidor Público de Apoyo 3 (Bibliotecaria)

Título Profesional en: Título Profesional en: Licenciado en Bibliotecología

ACTIVIDAD	ETAPA DEL REGISTRO Y RESPUESTA AL USUARIO
<p>17. Registro del movimiento de las tarjetas de la biblioteca que contienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Código b) Nombre del libro c) Autor d) A quien se presta e) Fecha de salida f) Fecha de ingreso cuando entrega el usuario g) Registrar en el libro de del movimiento de la biblioteca 	Al recibir la obra nueva
<p>18. Clasificar las nuevas adquisiciones y donaciones de libros de acuerdo al área o asignatura, según el sistema de clasificación de DEWEY:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En orden alfabético b) En orden de autores c) En orden de materias o asignatura 	Al recibir de bodega el ingreso de las adquisiciones o donaciones.
19. Revisión y control de la distribución y recepción de textos, libros, mapas entre otros.	Todos los días
20. Elaborar cuadros estadísticos.	Mensual
21. Organizar actividades de promoción bibliográfica.	Cada año
<p>22. Custodiar y administrar los bienes de la biblioteca:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Efectuar revisión del inventario para comprobar que todo se encuentre en su lugar. b) Propiciar las condiciones ambientales y que las formas de almacenamiento sean las adecuadas para la conservación de los libros y materiales de la biblioteca. 	Todos los días
<p>23. Mantener el orden y silencio:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) No permitir conversaciones en voz alta que distraigan a los usuarios. b) Solicitar no ingerir alimentos en la biblioteca. c) Procurar que no ensucien y ubiquen la basura en el lugar respectivo. 	Todos los días
<p>24. Orientar al usuario acerca de los libros de consulta:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informar de los libros que existen de acuerdo al tema solicitado 	Cuando el usuario ingresa.

<p>25. Sugerir las adquisiciones de libros:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Solicitar por circular a los Jefes de Área presenten el listado de los libros que necesitan. b) Revisar el inventario para comprar la falta de los libros solicitados. c) Enviar la lista al Rectorado para que se analice su adquisición. 	<p>Al inicio del año lectivo</p>
<p>26. Registro de salida del libro:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Para retirar la obra o libro el usuario debe entregar la cédula carné estudiantil. b) Devolver el documento una vez que el usuario haya entregado la obra o libro. c) Para uso fuera de la biblioteca se presta previa autorización del señor Rector o Vicerrector/a por un tiempo máximo de tres días, siempre y cuando la obra no sea única. 	<p>En el momento que el usuario solicita.</p>
<p>27. Tener actualizado el inventario:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ingresar al inventario las adquisiciones o donaciones de libros al momento de recibirlos. 	<p>Cuando exista adquisiciones o donaciones.</p>
<p>28. Permanecer en la biblioteca durante la jornada de trabajo.</p>	<p>Todos los días.</p>
<p>29. Pérdida o deterioro:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) El usuario debe devolver la obra nueva o su valor actual para adquirir el libro perdido. b) Comunicar a colecturía y bodega. 	<p>Cuando exista pérdida o deterioro.</p>
<p>30. Colaborar en las comisiones requeridas por las autoridades</p>	<p>Cuando lo necesiten</p>
<p>31. Mantener la debida reserva en los asuntos internos y delicados de la institución.</p>	<p>Cuando sea necesario</p>
<p>32. Desempeñar las funciones con oportunidad, cortesía, responsabilidad y ética profesional.</p>	<p>Todos los días</p>
<p>33. Atender diligentemente al personal, padres de familia y público en general.</p>	<p>Todos los días</p>
<p>34. Permanecer en la Biblioteca durante la jornada de trabajo.</p>	<p>Todos los días</p>
<p>35. Cuidar del buen manejo de bienes y equipos del Departamento.</p>	<p>Todos los días</p>

CUADRO 5. DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

FUNCIÓN: Servidor Público 2 (Auxiliar de Laboratorio)

Título Profesional en: Título Profesional en: Licenciado en Ciencias de la Educación Especialidad Químico Biólogo, Historia y Geografía, Física y Matemática, Idioma Extranjero, Informática, Analista o Ingeniera de Sistemas, u otros Títulos Profesionales que requiera el laboratorio.

ACTIVIDAD	ETAPA DEL REGISTRO Y RESPUESTA AL USUARIO
<p>1. Registro de control de existencias:</p> <p>a) Actualizar el inventario de existencias de materiales y substancias.</p> <p>b) Realizar la constatación anual de materiales</p>	<p>Cada año</p> <p>Todos los días</p>
<p>2. Conservación de materiales, equipos, enseres y substancias</p> <p>a) Cuidar de los materiales, equipos, enseres y substancias que se conserven en buen estado, dándoles orden, limpieza, mantenimiento y manejo de los mismos.</p>	<p>Cada año</p>
<p>3. Elaborar actas de baja:</p> <p>a) Determinar los materiales y equipos que se darán de baja</p> <p>b) Realizar el acta con el informe respectivo detallando condiciones y circunstancias por lo que se dará de baja.</p> <p>c) Presentar el acta a colecturía para solicitar la baja.</p> <p>d) Constatación física por el H. Consejo Directivo.</p> <p>e) Solicitar autorización.</p> <p>f) Una vez dado de baja se procede a desglosar de los inventarios.</p>	<p>Al iniciar el año lectivo</p>
<p>4. Adquisición de materiales y reactivos químicos:</p> <p>a) Elaborar lista de materiales y substancias necesarias para el buen funcionamiento de los gabinetes.</p> <p>b) Presentar un oficio con las necesidades al Rectorado del Plantel.</p> <p>c) Si es necesario trasladarse a Ibarra o Quito a los laboratorios que expenden los reactivos para realizar la adquisición.</p>	<p>Cuando se adquiera materiales y equipos</p>
<p>5. Ingreso de materiales y equipos a los laboratorios:</p> <p>a) Solicitar la orden de ingreso a bodega</p> <p>b) Comprobar la calidad y cantidad de materiales recibidos</p> <p>c) Registrar en el inventario o anexos según corresponda.</p>	<p>Al momento de solicitar el maestro estudiante.</p>
<p>6. Actividades pedagógicas del laboratorio</p> <p>a) Armar equipos de muestra para el maestro y entregar el conjunto de materiales y substancias que se utilizará durante la práctica.</p> <p>b) Recibir y revisar el número y las condiciones en las que entregan maestros y estudiantes los materiales.</p> <p>c) Ordenar el material por secciones</p>	<p>Todos los días</p>

<ul style="list-style-type: none"> d) Informar acerca del manejo de equipos a maestros y estudiantes. e) Ayudar en la preparación de las casas abierta y otras actividades inmersas en la utilización de laboratorios. f) Participar activamente en programaciones organizadas por los maestros de las áreas de Ciencias Naturales y Matemáticas. g) En caso de que los instrumentos se necesiten para utilizar afuera de los laboratorios se pedirá autorización al Rectorado. h) Con la autorización del Rectorado se trabajará con otras instituciones que necesiten nuestros equipos. 	
7. Permanecer en los laboratorios durante la jornada de trabajo	Todos los días
8. Colaborar en las comisiones requeridas por las autoridades	Cuando sea necesario
9. Desempeñar las funciones con oportunidad, cortesía, responsabilidad y ética profesional.	Todos los días
10. Atender diligentemente al personal, padres de familia y público en general.	Todos los días.
36. Cuidar del buen manejo de bienes y equipos del Departamento.	Cuando sea necesario
37. Mantener la debida reserva en los asuntos internos y delicados de la institución.	Cuando así lo necesite

CUADRO 6. DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	
FUNCIÓN: Servidor Público de Apoyo 3 (Inspectora Administrativa)	
Título Profesional en: Título Profesional en: Ciencias de la Educación, Administración de Empresas, Economía, Ingeniería Comercial, Psicología Industrial, Psicología Laboral.	
ACTIVIDAD	ETAPA DEL REGISTRO Y RESPUESTA AL USUARIO
1. Orientar el comportamiento de las estudiantes durante la jornada de clases. a) Estar vigilante y atento para orientar el comportamiento de la estudiantes durante la jornada de clases	Todo el tiempo
2. Entregar diariamente, leccionarios y anotar novedades de asistencia y uniformes de las estudiantes en todos los cursos	A diario al iniciar la jornada

<p>a su cargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Llenar los leccionarios de acuerdo al horario de clases b) Distribuir en los cursos a su cargo al inicio de la jornada de clases. 	de clases
<p>3. Intervenir en la solución:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Colaborar en la solución de problemas individuales o grupales de las estudiantes. 	Cuando se presente.
<p>4. Brindar seguridad e integridad a las estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Propiciar un ambiente de confianza y seguridad hacia las estudiantes. b) Cuidar su integridad en la jornada de clases. 	Todo el día
<p>5. Atender reclamos e inquietudes de padres de familia y estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Conversar con los padres de familia y estudiantes b) Tomar decisiones o medidas correctivas 	Cuando acude a la inspección el padre de familia o representante y estudiantes
<p>6. Brindar charlas a estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Detectar cuando un profesor no asiste al Plantel b) Concurrir a la hora de clase del profesor ausente c) Dar charlas encaminadas a crear un buen ambiente de trabajo, disciplina y buenos modales. 	En ausencia del profesor en la hora de clase.
<p>7. Informar al DOBE sobre casos especiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Conversar con estudiantes y padres de familia b) Conocer casos especiales c) Informar al DOBE para que se de el trato profesional debido d) Hacer un seguimiento hasta que se encuentre solucionado. 	Cuando se presenta el caso especial
<p>8. Mantener actualizadas las carpetas de leccionarios de cada uno de los cursos a su cargo</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Recoger los leccionarios b) Clasificarlos de acuerdo a fecha y cursos c) Archivar en las carpetas respectivas 	A diario
<p>9. Llevar un registro de asistencia y comportamiento personal de las estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Con las listas de cada curso elaborar un registro de asistencia y comportamiento personal de las estudiantes. b) Registrar día a día las novedades de las estudiantes a su cargo. 	A diario
<p>10. Participar en las Juntas de Curso:</p> <ul style="list-style-type: none"> b) Informar sobre la nota de disciplina de cada estudiante c) Informar sobre el comportamiento de cada estudiante d) Dar a conocer novedades 	Cada trimestre, en Supletorios
<p>11. Controlar uniforme y asistencia a la entrada del Plantel:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Asistir al Plantel 15 minutos antes del inicio de la jornada de clases. b) Ubicarse en la puerta de entrada. c) Revisar el uniforme que se encuentre completo y limpio d) Cuando toca el timbre de entrada cerrar la puerta 	Cuando se encuentra de turno.

<ul style="list-style-type: none"> e) Registrar la nómina de estudiantes atrasadas f) Enviarlas a la biblioteca g) Verificar que ingresen a los cursos respectivos a la segunda hora de clase. 	
<p>12. Control de asistencia al personal docente</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Revisar el horario y realizar el control de asistencia al profesor b) Registrar la ausencia en caso de haberlo c) Notificar al Inspector General d) Reemplazar al profesor ausente dando charlas a los estudiantes. 	<p>Todos los días</p>
<p>13. Extender justificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Llenar el formulario de justificaciones b) Entregar al estudiante para que a su vez entregue al Profesor. 	<p>Cuando lo solicitan</p>
<p>14. Colaborar en el control de disciplina y asistencia en eventos Cívicos, Sociales, Deportivos y Culturales del Plantel o fuera de él.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Asistir al curso a su cargo y controlar la asistencia del estudiante al plantel. b) Asistir con los estudiantes a los eventos programados y observar su disciplina. c) Intervenir en caso de existir indisciplina 	<p>En la realización de eventos</p>
<p>15. Permanecer en el Plantel durante la jornada de trabajo.</p>	<p>Todos los días</p>
<p>16. Colaborar en las comisiones requeridas por las autoridades</p>	<p>Cuando sea necesario</p>
<p>17. Desempeñar las funciones con oportunidad, cortesía, responsabilidad y ética profesional.</p>	<p>Todos los días</p>
<p>18. Atender diligentemente al personal, padres de familia y público en general.</p>	<p>Todos los días</p>
<p>19. Cuidar del buen manejo de bienes y equipos del Departamento.</p>	<p>Todos los días</p>
<p>20. Mantener la debida reserva en los asuntos internos y delicados de la institución.</p>	<p>Todos los días</p>

CUADRO 7. DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

FUNCIÓN: Servidor Público de Apoyo 3 (Guardalmacén)

Título Profesional en: Título Profesional en: Contabilidad, Auditoria, Ciencias de la Educación especialidad Contabilidad, Administración de Empresas, Ingeniería Comercial, Banca, Finanzas, Industrial, Economista; y, Bachillerato en Contabilidad.

ACTIVIDAD	ETAPA DEL REGISTRO Y RESPUESTA AL USUARIO
<p>1. Recibir los bienes adquiridos:</p> <p>e) Recibir la orden de ingreso y la copia de la factura de compra</p> <p>f) Comprobar la conformidad en cuanto a calidad y cantidad de bienes adquiridos de acuerdo con el detalle de los documentos del ingreso.</p>	<p>Quando se Realiza la compra</p>
<p>2. Llevar un control de existencias</p> <p>a) Abrir un registro por cada uno de los tipos de bienes de uso y consumo corriente que se ingrese.</p> <p>b) Registrar los saldos iniciales, los ingresos, las salidas para consumo y actualizar los saldos de los bienes de uso y consumo corriente.</p> <p>c) Soportar documentadamente los egresos de bienes para su consumo, así como con la firma de quien lo recibe, haciendo constar la dependencia a la cual ingresa, la cantidad, el tipo, la descripción y el costo de los bienes entregados.</p>	<p>Quando se realiza adquisición</p>
<p>3. Llevar el registro físico del movimiento diario de bienes</p> <p>a) Registrar en el módulo de inventarios de bienes de larga duración, los movimientos internos de bienes entre dependencias.</p> <p>b) Soportar documentadamente cada uno de los movimientos internos de bienes de larga duración, haciendo constar en el documento: la dependencia que entrega, el bien que entrega, la descripción, el estado, la dependencia que recibe y las firmas de responsabilidad.</p>	<p>A diario</p>
<p>4. Presentar los informes que soliciten las autoridades del Plantel</p> <p>a) Elaborar las cuentas mensuales del movimiento de bienes de uso y consumo corriente</p> <p>b) Elaborar las cuentas de mensuales del movimiento de bienes de larga duración</p>	<p>Cada mes</p>
<p>5. Codificar los bienes de larga duración</p> <p>a) Recibir de colecturía los documentos de ingresos, las copias de las facturas de adquisición de los bienes de larga duración que hayan sido adquiridos o los documentos que justifiquen la donación en los que constarán dependencia a la cual deben ingresar los bienes y el código asignado.</p> <p>b) Escribir el código asignado en cada uno de los bienes de</p>	<p>Quando existe ingresos de colecturía</p>

larga duración ingresados.	
<p>6. Controlar los movimientos internos de bienes entre unidades administrativas.</p> <p>a) Elaborar el documento de entrega de los bienes a la dependencia que ha sido asignada.</p> <p>b) Legalizar con las firmas de quien recibe los bienes ingresados.</p>	<p>Cuando existe el movimiento interno de Bienes.</p> <p>Cada mes</p>
<p>7. Conciliar mensualmente la información entre bodega y colecturía</p> <p>a) Cotejar los saldos iniciales, ingresos, egresos y saldos finales con los que constan en colecturía del Plantel.</p>	<p>Cada mes</p>
<p>8. Elaborar solicitudes de compra de bienes.</p> <p>a) Informar a colecturía sobre los tipos de bienes próximos a agotarse para su inmediata adquisición.</p> <p>b) Elaborar un listado con todas las especificaciones de los bienes que es necesario adquirir.</p> <p>c) Solicitar al Rectorado del Plantel la autorización para que la comisión económica proceda a realizar las cotizaciones de los bienes adquiridos.</p>	<p>Cada mes</p> <p>A diario</p>
<p>9. Atender a estudiantes, personal docente, administrativo y de servicio en la provisión de útiles, materiales y otros.</p> <p>a) Recibir los requerimientos de materiales u otros</p> <p>b) Comprobar la existencia suficiente de los mismos en los registros kardex</p> <p>c) Elaborar el documento de entrega de materiales u otros</p> <p>d) Legalizar el egreso con la firma de quien recibe</p>	<p>Una vez al año</p>
<p>10. Realizar la toma física de bienes de larga duración y de bienes sujetos a control administrativo</p> <p>a) Cotejar los saldos de bodega con los de colecturía</p> <p>b) Proceder a la constatación física de todos y cada uno de los bienes constantes en los inventarios</p> <p>c) Elaborar un acta de comunicación de resultados de la toma física en la que deberán constar todas las novedades encontradas en cuanto a bienes que no consten en el inventario, bienes que constando en el inventario no se encuentran físicamente, mal estado de otros bienes</p>	<p>El momento que se Realiza la adquisición</p>
<p>11. Realizar la recepción, custodia y entrega de máquinas, equipos, materiales de oficina, bienes servicios adquiridos, previa constatación física en base a inventarios.</p> <p>a) Colaborar en la custodia de los bienes muebles e inmuebles</p>	<p>Todos los días</p>
<p>12. Tener al día los kardex e inventarios de bienes muebles, vehículos y bienes de consumo</p> <p>a) Presentar a colecturía el informe mensual</p> <p>b) Informar periódicamente a colecturía sobre las novedades, referentes al movimiento de las cuentas</p>	
13. Formular planes operativos anuales de mantenimiento,	Cada año

conservación y buen uso de los bienes	
14. Mantener las cantidades suficientes de suministros y materiales. a) Llevar un registro de entrega recepción de implementos a terceros previa autorización de la autoridad competente.	Revisar todos los días
15. Participar en la entrega recepción de donaciones y bajas de activos fijos en deterioro. a) Elaborar y suscribir el acta de entrega recepción de donaciones y baja de activos fijos en desuso	Cuando exista
16. Mantener un control sobre un traspaso interno de los bienes a) Elaborar el acta de entrega recepción con el traspaso interno de los bienes.	Cuando se presenta el caso
17. Permanecer en la Bodega durante la jornada de trabajo.	Todos los días
18. Colaborar en las comisiones requeridas por las autoridades	Cuando le soliciten
19. Desempeñar las funciones con oportunidad, cortesía, responsabilidad y ética profesional.	Todos los días
20. Atender diligentemente al personal, padres de familia y público en general.	Todos los días
21. Cuidar del buen manejo de bienes y equipos del Departamento.	Todos los días
22. Mantener la debida reserva en los asuntos internos y delicados de la institución.	Cuando sea necesario

CUADRO 8. DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	
FUNCIÓN: Médico (DOBE)	
TITULO REQUERIDO: Título Profesional en: Medicina	
ACTIVIDAD	ETAPA DE REGISTRO RESPUESTA AL USUARIO
1. Atender a los alumnos por enfermedad en horario de recreo o cuando no tengan clase. a) Todos los días hay alumnos que asisten por enfermedad o por control médico.	A diario
2. Elaborar y mantener actualizada la ficha médica de los	Durante los meses

<p>estudiantes.</p> <p>a) Se llama a los señores estudiantes en orden de curso y se procede al interrogatorio médico que consiste en preguntarle si padece de alguna enfermedad, se le revisa y se realiza medidas antropométricas</p>	<p>de septiembre, octubre y noviembre de cada año lectivo.</p>
<p>3. Coordinar con la Trabajadora Social en casos que se requiera asistencia especial.</p> <p>a) Los casos de estudiantes que tienen problemas económicos o de enfermedad se coordina con Trabajo Social para asistirle o ayudar en algún centro de salud, previo diálogo con los padres de familia o representante legal.</p>	<p>Cuando se presenta el caso</p>
<p>4. Estar en permanente comunicación con la Inspección y con el alumnado, profesores, personal administrativo y de servicio y presentar los informes al Rector.</p> <p>a) En el caso que haya un alumno que por enfermedad o control médico tiene que salir, se informa a la Inspección para la respectiva justificación y permiso.</p> <p>b) Todos los casos que se presentan se informa al Rector.</p> <p>c) Atención de emergencias cuando se presentan.</p> <p>d) Atención al personal docente, administrativo y servicio y a los Padres de la Comunidad Salesiana cuando se requiere de los servicios médicos.</p>	<p>Cuando se presenta el caso o un informe al finalizar el año lectivo.</p>
<p>5. Estar en permanente comunicación con la Inspección y con el Departamento de Orientación Vocacional, sobre casos de enfermedad de los alumnos.</p> <p>a) Hay alumnos que tienen tratamiento especial y tienen que salir del colegio, se informa a la inspección para que emitan el respectivo permiso previa confirmación con el padre de familia.</p> <p>b) Cuando existen casos especiales se avisa al Dpto. de Orientación Vocacional para ver que mecanismos se realizarán en determinado caso.</p>	<p>Cuando se presenta el caso.</p>
<p>6. Generar políticas de salud y medicina integral orientadas al desarrollo de la Unidad Bio-Psico-Social del alumnado;</p> <p>a) En coordinación con las autoridades de la Dirección de Salud, Educación y del Establecimiento.</p>	<p>Cuando hay alguna invitación o existe alguna disposición Ministerial.</p>
<p>7. Establecer planes y programas anuales de medicina preventiva y curativa de los estudiantes del establecimiento educativo;</p> <p>a) Se establece un cronograma de actividades juntamente con el DOBE.</p>	<p>Al inicio del año lectivo.</p>
<p>8. Elaborar el plan anual de capacitación en materia de educación para la salud;</p> <p>a) En coordinación con el DOBE, se realiza un Cronograma de actividades.</p>	<p>Al inicio del año lectivo.</p>
<p>9. Coordinar acciones con organismos nacionales e internacionales, con el propósito de buscar las estrategias necesarias para la atención oportuna de la medicina integral;</p>	<p>Cuando hay disposiciones oficiales.</p>

<p>a) Cuando existen casos especiales.</p> <p>10. Participar en la programación e implementación de las acciones de educación médica continua para la actualización profesional y técnica en el área de salud;</p> <p>a) Estas actividades se realizan cuando la Dirección de Salud coordina con la institución o existe un programa.</p> <p>11. Generar cambios actitudinales para mejorar aspectos y hábitos de alimentación, nutrición, higiene, y adecuada educación sexual de los estudiantes.</p> <p>a) Se da charlas en los cursos cuando tienen una hora libre. b) Controlar que lo que expenden en los Bares sea saludable y de buena calidad. c) Estar pendiente de los permisos legales para el funcionamiento de los Bares.</p> <p>12. Participar a los entes institucionales nacionales, provinciales, locales, procesos de investigación, programas, estadísticas, en materia de salud de los estudiantes de los establecimientos educativos.</p> <p>a) Estas actividades se desarrollan cuando surgen problemas epidemiológicos.</p>	<p>Cuando hay disposición de la Dirección de Salud</p> <p>Durante el año lectivo.</p> <p>Cuando se presenten estos casos.</p>
--	---

<p align="center">CUADRO 9. DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO</p>	
<p>FUNCIÓN: ADMINISTRACIÓN DE LA CONTABILIDAD-SOCIEDAD SALESIANA</p>	
<p>TITULO REQUERIDO: Será un Religioso Salesiano o su delegado, designado según las normas del Economato Inspectorial Salesiano para administrar los fondos privados.</p>	
<p align="center">ACTIVIDAD</p>	<p align="center">ETAPA DE REGISTRO RESPUESTA AL USUARIO</p>
<p>1. Elaborar con oportunidad el presupuesto anual de la Institución.</p> <p>a) En reunión con el Director de la Obra Salesiana y el Consejo Económico se elabora el presupuesto para todo el año b) Revisión mensual para relacionar lo presupuestado con lo ejecutado.</p> <p>2. Ejecutar las recaudaciones de derechos, tasa, pensiones, donaciones y más aportes privados particulares y</p>	<p>Una vez al año</p> <p>A diario, en caso del pago de pensiones adelantadas.</p>

<p>oficiales.</p> <p>a) Se procede a revisar el informe de Recaudación que presenta la Colectora.</p> <p>b) Contabilizar el ingreso y registrar en el libro de bancos.</p> <p>3. Realizar el depósito y la contabilidad correspondiente dentro de las 24 horas posteriores al ingreso.</p> <p>a) Verificar en la cuenta del Banco a través del Internet que los depósitos que se realiza en Colecturía por pensiones esté en la cuenta bancaria.</p> <p>4. Establecer procedimientos, juntamente con el Superior de la Comunidad, para el egreso y movimiento de fondos.</p> <p>a) En base al reglamento de la Inspectoría se sigue el procedimiento de gastos, préstamos, y todo el movimiento económico en coordinación con el Superior de la Obra Salesiana.</p> <p>5. Participar en las reuniones del Consejo Económico en las que se traten asuntos económicos y determinar con el Superior, Rector y Consejo de la Comunidad, los valores de pensiones y otros derechos arancelarios y presentarlos para su aprobación a la Junta Reguladora de Costos de la Educación.</p> <p>a) Llevar el libro de actas del Consejo Económico.</p> <p>b) Mantener reuniones cada 2 meses como manda el reglamento o cuando sea necesario.</p> <p>c) Tratar de asuntos económicos de la institución.</p> <p>d) Elaborar la carpeta para presentar a la Junta Reguladora de Costos de la Dirección Provincial de Educación.</p> <p>e) Elaborar el presupuesto con los ingresos según la pensión solicitada y con los egresos que se prevee.</p> <p>6. Elaborar oportunamente los roles de pago y cancelar los sueldos a todo el personal que labora en el Plantel.</p> <p>a) Se procede a realizar los roles con los cálculos respectivos, tomando en cuenta los descuentos por préstamos, anticipos, pensiones etc.</p> <p>7. Ejecutar descuentos que por sanciones estableciera el Rector al personal del colegio.</p> <p>a) Cuando se presente el caso.</p> <p>8. Mantener al día el libro de contabilidad.</p> <p>a) Llevar libro Bancos.</p> <p>b) Conciliación Bancaria</p> <p>c) Balance Semestral y Anual.</p> <p>d) Balances consolidados</p> <p>e) Índices Financieros.</p> <p>9. Imprimir formularios necesarios para el correcto y ágil movimiento económico.</p> <p>a) Cuando se realiza el pago de fondos de Terceros.</p> <p>b) En la realización de compras, se tramita la factura, se hace la retención, se realiza el cheque.</p>	<p>A diario</p> <p>Al inicio del año escolar o cuando sea necesario.</p> <p>Cada dos meses o cuando sea necesario.</p> <p>Cada mes</p> <p>Cuando disponga el Rector.</p> <p>A diario, mensual, anual de acuerdo a la actividad.</p> <p>A diario</p> <p>Constantemente</p>
--	---

<ul style="list-style-type: none"> c) Contabilizar d) Imprimir el comprobante de pago. e) Registrar en el libro Bancos. f) Legalizar el comprobante de pago. g) Entregar el cheque al destinatario. 	
<p>10. Proveer a la Secretaría, Biblioteca y otros departamentos los suministros y formularios indispensables para su normal funcionamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Entrega de suministros y materiales de oficina cuando se requiere. 	<p>Constantemente y en el período de vacaciones.</p>
<p>11. Velar por el mantenimiento de los edificios y bienes muebles del plantel.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Estar pendiente del arreglo y mantenimiento del edificio, mobiliario de aulas y oficinas, espacios recreativos, canchas, capilla, etc. 	<p>Constantemente</p>
<p>12. Tener actualizado el inventario de los bienes.</p>	<p>Constantemente</p>
<p>13. Llevar actualizado el archivo de la documentación laboral legal del personal contratado.</p>	<p>A diario o dependiendo de la actividad cuando sea necesario.</p>
<p>14. Cumplir con otras actividades que se le recomiende, acorde con sus funciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Declaraciones al SRI: b) Formulario 103 Impuesto a la Renta. c) 104 IVA Mensual. d) Anexo de Retenciones e) Formulario 101, Anual. f) Anexo Relación en Dependencia, anualmente. g) Manejo de Caja Chica de la institución, que funciona con un fondo mensual de \$300,00, con gastos de \$30,00 (10% del fondo) h) Facturar i) Hacer la retención respectiva. j) Realizar el pago en efectivo. 	<p>Cuando sea necesario</p>

CUADRO 10. DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

FUNCIÓN: FUNCIÓN : Servidor Público de Apoyo 3- Contador-Colector

TITULO REQUERIDO: Contador CPA con Título Profesional en: Contabilidad, Auditoría, Ciencias de la Educación especialización Contabilidad, Administración Pública, Administración de Empresas, Economía, Ingeniería Comercial, Industrial, Banca, Finanzas.

ACTIVIDAD	ETAPA DE REGISTRO RESPUESTA AL USUARIO
<p>1. Manejo de la Herramienta ESIPREN: Módulo de Nómina</p> <p>a) Registro de nóminas de la Unidad Ejecutora.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se receipta los roles y realiza el control previo. • Se crea la cabecera de la nómina en el módulo Esipren se detalla tipo y período. • Se cargan los archivos: descuentos, partidas y nómina, una vez cargados los archivos. • Se solicita y se aprueba el documento. <p>b) Registro de pago de planillas de Fondos de Reserva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El mismo procedimiento anterior <p>Módulo de Descuentos:</p> <p>a) Parametrización de Descuentos.</p> <p>Módulo de Reformas Web:</p> <p>a) Ingresos, salidas de personal. b) Ascensos Económicos c) Modificación de datos personales. d) Modificación en el estado del distributivo de sueldos del personal. Para modificar cualquier opción anterior se realiza el siguiente procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ingresa con la clave de usuario en el Módulo Esipren – Distributivo -Reformas web • Se crea la cabecera del documento. • Se modifica los datos de la persona (s) y se graba los cambios • Se Solicita la reforma y se aprueba el documento de la Reforma El Ministerio de Educación consolida y aprueba la Reforma <p>2. Manejo de la Herramienta ESIGEF: Procesos Catálogos</p> <p>a) Registro de nuevos Beneficiarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se solicita la copia del RUC y copia del la cta. de ahorros y una certificación del Bco. del tipo de cuenta está activa. • Se procede a ingresar en Beneficiarios los datos correspondientes y se graba. 	<p>1 vez al mes</p> <p>1 vez al año y cuando se requiere realizar liquidaciones</p> <p>Cuando se requiere Es de reunir todas las acciones y realizar de preferencia una sola al mes.</p>

<p>Ejecución de Ingresos</p> <p>a) Registro de la Ejecución b) Registro de CURS de Ingresos c) Destino de Ingresos a partidas de gastos.</p> <p>Ejecución de Gastos.</p> <p>Programación de la Ejecución Presupuestaria</p> <p>a) Programación Indicativa Anual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ingresa al módulo • Se crea el comprobante y se escoge el grupo de gasto. • Se ingresa por ítem de gasto los montos anuales presupuestados • Se solicita el documento y se aprueba <p>b) Programación cuatrimestral ajustada a la PIA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ingresa el módulo • Se crea el comprobante • Se ingresan y modifican los montos asignados por el MEF a nivel de ítem • Se solicita <p>El MEC consolida la información y el MEF aprueba la información</p> <p>Registro de la ejecución</p> <p>a) Registros de CURS de gastos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con los documentos de respaldo (facturas) se crea el documento • Se registra la partida presupuestaria afectándole siempre y cuando haya la disponibilidad. • Se registra cada factura con todos los datos. • Se registra el tipo de retención por cada factura • Se solicita el documento y se aprueba <p>En el Modulo de registros de Ejecución Presupuestaria.</p> <p>Modificaciones Presupuestarias</p> <p>a) Creación de estructuras Presupuestarias. b) Cambio de recursos entre partidas presupuestarias c) Comprobantes de Modificaciones presupuestarias</p> <p>Contabilidad</p> <p>a) Registro de Operaciones no presupuestarias b) Registros Contables c) Autorizaciones de pago</p> <p>Tesorería</p> <p>a) Administración de cuentas de beneficiarios. b) Registro de Beneficiarios.</p>	<p>Todos los días</p> <p>Cuando se requiere</p> <p>Cuando se requiere</p> <p>No se lleva porque es Fisco misional</p> <p>1 vez al año</p> <p>3 veces al año</p> <p>Cada cuatro meses</p> <p>Cada mes</p>
---	--

<p>3. Manejo de Sistemas concernientes al SRI. Procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Declaraciones mensuales de impuestos del Instituto. b) Liquidaciones individuales de Impuesto a la Renta del Personal. c) Anexos transaccionales mensuales. d) Anexo de Relación de Dependencia del Personal. e) Elaboración y entrega de formularios individuales de liquidación de impuesto a la Renta (F. 107) 	<p>Una vez al mes</p>
<p>4. Manejo de sistemas concernientes al IESS Procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Servicio de Novedades en la página WEB del IESS. b) Avisos de Entrada c) Avisos de salida d) Avisos de nuevos sueldos e) Generación de planillas de Fondos de Reserva 	<p>Una vez al mes</p>
<p>5. Manejo de sistema del Ministerio de Educación</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ingreso de Información solicitada tanto del Instituto como de escuelas asignadas a la página web www.educación.gov.ec. 	<p>Una vez al mes</p>
<p>6. Actividades Internas de Colecturía Elaboración de Roles de Pago</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Roles de pagos normales mensuales del personal docente, Administrativo y de Servicio. b) Roles de personal a contrario. c) Roles de liquidación de personal d) Manejo de sistema de pensiones e) Recaudación de pensiones y derechos 	<p>A diario. Colegio Sánchez y Cifuentes</p>
<p>Atención a clientes internos y externos</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Conceder certificados b) Dar información solicitada c) Venta de especies valoradas d) Entrega de suministros y Materiales e) Manejo del sistema de facturación de pensiones. f) Recaudación de pensiones g) Depósitos en el Banco. h) Proveer de suministros y materiales a los diferentes departamentos y personal docente de la institución. 	<p>A diario</p> <p>Inst. Alberto Enríquez</p> <p>Cuando solicitan</p>
<p>Especies Valoradas</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Emisiones b) Registro de Kardex c) Elaboración de cuentas d) Emisiones 	<p>A diario</p>

e) Bajas Adquisición de Bienes a) Ingresos a Bodega b) Asignación de Códigos de Activos Fijos c) Participar en entregas, bajas, tomas físicas de activos fijos, registro de novedades. Con Contraloría a) Liquidaciones de 5% para servicios de Contraloría.	Cuando se hace adquisiciones Una vez al año.
--	---

6.7. Cuadro de Diferencias entre el Instituto Tecnológico Superior “Alberto Enríquez de Atuntaqui y Colegio Fisco Misional Salesiano “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra

DEPENDENCIAS	ALBERTO ENRÍQUEZ	SANCHEZ Y CIFUENTES
Secretaría	x	x
Colecturía	x	x
Biblioteca	x	
Laboratorio	x	
Inspección	x	
Guardalmacén	x	
Contabilidad		x
Administración		x
DOBE(Médico)		x

Las diferencias que encontramos en las dos instituciones es que no se cuenta con una uniformidad de dependencias, pues en el ITSAE se tiene bibliotecaria, encargada de los Laboratorios, personal administrativo de inspección; mientras que en el Colegio Fisco Misional Salesiano Sánchez y Cifuentes de Ibarra, existe contadora, médico y una persona de administración que por ser Colegio Fisco Misional Salesiano se encarga de

los gastos de la comunidad salesiana y del cobro de pensiones y cuotas a los estudiantes. Además se rige bajo el Reglamento Inspectorial de Educación Salesiana.

6.8. Cuadro de Técnicas Recomendables para Escuchar y Preguntar

Para dar un servicio de calidad al usuario debemos practicar el principio **el servicio es primero** y aplicando los siguientes principios:

- a) Sentirse bien consigo mismo
- b) Practicar hábitos de cortesía y respeto hacia los usuarios
- c) Utilizar comunicación positiva
- d) Escuchar y preguntar
- e) Actuar profesionalmente

“Escuchar es algo más que oír”

“Preguntar no es interrogar”

TÉCNICAS DE ESCUCHAR		TÉCNICAS DE PREGUNTAR	
Lo correcto	Lo incorrecto	Lo correcto	Lo incorrecto
Escuchar atentamente lo que dice y cómo lo dice. Repita lo que escuchó para confirmar lo que ha entendido.	No poner atención en lo que el usuario dice. Despedirle sin haberle atendido.	Hacer preguntas para determinar sus necesidades.	Indicar que el problema estaba en el cliente, en lugar de pensar en cómo resolverlo, pues algunas preguntas le podían haber ayudado.

Sonría y su tono de voz mejorará	Expresión rígida.	El involucramiento, preguntar aspectos claves para extraer conclusiones y resolver buscando soluciones.	Decirle no hay, no se puede, imposible.
Deje de hacer cualquier actividad para escuchar y atender al usuario.	No darle la importancia al usuario cuando ingresa.		
Escuche con sus oídos, pero ponga en alerta sus otros sentidos.	Distraerse y no escuchar al interlocutor.	Emplear un lenguaje sencillo al preguntar.	Confundir al usuario con palabras obscuras
Escuchar sin interrumpir... y menos contradecir...!	Ser impaciente e interrumpir al usuario.	Invitarle a volver a utilizar nuestros servicios.	Despacharle en forma tajante.

6.9. Impactos Social Administrativo

- El manual de procesos administrativos constituye un inventario documentado de las prácticas reconocidas en la organización, siendo por ello una fuente para la realización de consultas.
- Las autoridades tendrán la facilidad de conocer las actividades que realiza cada funcionario y tener una herramienta que les ayude a controlar y evaluar el desempeño.
- Permite normar la ejecución de las tareas y facilita la toma de decisiones programadas.
- Simplifica la ejecución de tareas que resultan confusas, voluminosas y, por ende, costosas cuando no están normadas.
- Permite simplificar el proceso de capacitación de los nuevos trabajadores y funcionarios.

- Mejora la motivación de los equipos de trabajo, pues facilitan la comprensión de los objetivos que se persiguen, brindando al mismo tiempo seguridad operativa al contar con un respaldo normativo.
- Mantiene continuidad en el trabajo a través del tiempo, ya que la gestión administrativa y la toma de decisiones no quedan supeditadas a improvisaciones o criterios personales del funcionario actuante en cada circunstancia.
- Permite la determinación de estándares para la medición del trabajo administrativo.
- Agilita las auditorías o evaluación de desempeño, ya que quienes deben realizarlas pueden familiarizarse rápidamente con los procedimientos del área a auditar o evaluar consultando el Manual.
- Facilita el control de gestión y la detección de deficiencias e incumplimiento y retrasos en los trabajos.
- Se logra una mayor interrelación entre compañeros/as, el conocimiento claro de las actividades de departamentos hace que se puede atender sin interrupción al usuario, se pueda conseguir una ayuda mutua y el trabajo en equipo.

6.10. Difusión

Terminado el Manual se procedió a su distribución y socialización con el fin de suministrarles la información necesaria y que conozcan en detalle el contenido, con el propósito de que se comience a utilizar y cumplir con lo establecido.

6.11. Bibliografía

1. ACHIG Subía L., (2001) “Enfoques y métodos de la investigación científica” QUITO I Edición AFEFCE.
2. MSc. M de ALMEIDA (2002) “La Secretaria en un Mudo Globalizado” 1 ECUADOR, LICENCIA 2002 QUITO.
3. BENALCAZAR M., ÁLVAREZ G., MONTESDEOCA C. (2006). “Guía para realizar Monografía, Tesinas y Tesis de Grado” Ecuador, Ibarra: CREAARTE.
4. HERNANDEZ R., FERNANDEZ C., BAPTISTA P. (1998) “Metodología de la Investigación” México: Printed in México, Segunda Edición.
5. <http://www.abcpymes.com/menu31.htm>
6. <http://www.diccionarios.elmundo.es>
7. <http://www.monografias.com>
8. <http://www.encarta.com>
9. <http://www.google.com/organización/elementosbasicosdelaadministración/egunalgunosautores.htm>
10. POSSO M., (2005). “Metodología para el trabajo de grado”. Ecuador. Ibarra: NINA Comunicaciones.
11. Reglamento General a la Ley de Educación (2004)
12. Reglamento Interno ITSAE (2008)
13. Reglamento Inspectorial de Educación Salesiana (2007)
14. REYES P., Agustín (1.994). “Administración Moderna”, Editorial Limusa.
15. RESENTAL Y LUDIN, (2001) “Diccionario Filosófico”
16. SEVILLA M., (1999). “1001 Sugerencias para la secretaria eficaz”. Ecuador, Quito: Editorial Ecuador F.B.T. Cía. Ltda.
17. TINAJERO Marcelo (2008) “Manual Práctico de Secretariado y Gestión Gerencial”
18. RESENTAL Y LUDIN (1999) “Diccionario Filosófico”
19. VILLARROEL J. (2008) “Ser Profesor/a de Psicología” Ibarra.
20. VILLARROEL J. Estudiantes de 2do. Semestre de Psicología Educativa de la UTN, (2009) “Habilidad para Preguntar en el Aula”.

ANEXOS

7.1. ANEXO 1. ENCUESTA

Dirigida al Personal Docente, Estudiantes, Padres de Familia
(Aplicada en el Instituto “Alberto Enríquez”)

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Como usted conoce los integrantes de la institución como es (profesores, estudiantes, padres de familia) desean realizar trámites y acuden al personal administrativo del Plantel (secretaría, colectoría, biblioteca, laboratorios, inspección, guardalmacén). La presente encuesta desea conocer su valioso criterio sobre como ve usted el desempeño del personal administrativo.

1. ¿Con qué frecuencia concurre usted a realizar gestiones administrativas en su plantel?

Frecuentemente regularmente a veces rara vez

2. ¿Sírvese señalar con una (x) en el siguiente cuadro las formas de comportamiento del personal administrativo?

PERSONAL ADMINISTRATIVO	SECRETARIA	COLECTURIA	BIBLIOTECA	LABORATORIOS	INSPECCIÓN	GUARDALMACÉN
Atención amable						
Agilidad en los trámites						
Eficiencia en atención al usuario						
Información ágil y oportuna						
Se muestra dispuesta a ayudar						
Sabe guiar en el trámite que necesita						

3. ¿Qué dificultades ha tenido usted cuando ha requerido los servicios del personal administrativo? señale la alternativa más importante.

Excesivo tiempo trámite complejo falta de información
Escaso afán de servicio

4. ¿Cree usted **necesario** que la institución cuente con un **MANUAL** para que profesores, estudiantes, padres de familia y administrativos puedan guiarse en cómo realizar trámites en el Plantel?

SI NO tal vez

5. ¿Cree usted que debe existir en su institución un **BUZÓN DE SUGERENCIAS**, para expresar los reclamos y observaciones, con el fin de mejorar la atención al usuario?

SI NO tal vez

Gracias por su colaboración

Atuntaqui, 05 de mayo del 2009

7.2. ANEXO 2. ENCUESTA

Dirigida al Personal Docente, Estudiantes, Padres de Familia
(aplicada en el Colegio Fisco Misional “Sánchez y Cifuentes”)

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Como usted conoce los integrantes de la institución como es (profesores, estudiantes, padres de familia) desean realizar trámites y acuden al personal administrativo del Plantel (secretaría, colectoría, biblioteca, laboratorios, inspección, guardalmacén). La presente encuesta desea conocer su valioso criterio sobre como ve usted el desempeño del personal administrativo.

1. ¿Con qué frecuencia concurre usted a realizar gestiones administrativas en su plantel?

Frecuentemente regularmente a veces rara vez

2. ¿Sírvese señalar con una (x) en el siguiente cuadro las formas de comportamiento del personal administrativo?

PERSONAL ADMINISTRATIVO	SECRETARIA	COLECTURIA	CONTABILIDAD	ADMINISTRACION	DOBE MEDICO
Atención amable					
Agilidad en los trámites					
Eficiencia en atención al usuario					
Información ágil y oportuna					
Se muestra dispuesta a ayudar					
Sabe guiar en el trámite que necesita					

3. ¿Qué dificultades ha tenido usted cuando ha requerido los servicios del personal administrativo? señale la alternativa más importante.

Excesivo tiempo trámite complejo falta de información

Escaso afán de servicio

4. ¿Cree usted **necesario** que la institución cuente con un **MANUAL** para que profesores, estudiantes, padres de familia y administrativos puedan guiarse en cómo realizar trámites en el Plantel?

SI NO tal vez

5. ¿Cree usted que debe existir en su institución un **BUZÓN DE SUGERENCIAS**, para expresar los reclamos y observaciones, con el fin de mejorar la atención al usuario?

SI NO tal vez

Gracias por su colaboración

Ibarra, 05 de mayo del 2009

7.3. ANEXO 3. ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Como usted conoce los integrantes de la institución como es (profesores, estudiantes, padres de familia) desean realizar trámites y acuden al personal administrativo del Plantel (secretaría, colecturía, biblioteca, laboratorios, inspección, guardalmacén). La presente encuesta tiene como finalidad obtener información sobre la atención en los trámites que brinda el personal administrativo en su institución. Le solicitamos por favor se digne responder con la mayor veracidad posible.

1. ¿De las siguientes alternativas cuál cree usted que es la más acertada en la definición de procesos administrativos?
2. ¿De las siguientes alternativas cuál cree usted que es la más acertada en la definición de procesos administrativos?

Guía escrita de funciones Pasos a seguir en un trámite
Normas que deben cumplir

3. ¿En la Institución que usted labora, existe una información clara de los procesos administrativos a seguir?

SI NO tal vez

4. ¿Cómo afronta el personal administrativo la falta de información al no tener un manual de procesos administrativos en su departamento?

Por experiencia Por iniciativa por costumbre

5. ¿Cree usted que el manual de procesos ayudaría a evitar confusión en la realización de los trámites que corresponde a cada departamento?

SI NO tal vez

6. ¿Cómo cree usted que debe manejar a un usuario que es intransigente al solicitar un trámite?

.....
.....

6. ¿Cree usted **necesario** que la institución cuente con un **MANUAL** para que profesores, estudiantes, padres de familia y administrativos puedan guiarse en cómo realizar trámites en el Plantel?

SI NO tal vez

7. ¿Cree usted que debe existir en su institución un **BUZÓN DE SUGERENCIAS**, para expresar los reclamos y observaciones, con el fin de mejorar la atención al usuario?

SI

NO

tal vez

Gracias por su colaboración

Atuntaqui, 5 de mayo del 2009

7.4. ANEXO 4. ÁRBOL DE PROBLEMAS



7.5. ANEXO 5. MATRIZ DE COHERENCIA

TEMA: Manual de Procesos Administrativos para mejorar la atención a los usuarios, en los trámites que realiza el personal administrativo, en el Instituto Tecnológico Superior Alberto Enríquez de la ciudad de Atuntaqui y Colegio Fisco Misional Salesiano Sánchez y Cifuentes de Ibarra.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL
1. ¿Cómo mejorar la atención a los usuarios a través de un Manual de Procesos Administrativos, en el Instituto Tecnológico Superior Alberto Enríquez de Atuntaqui y Colegio Fisco misional Salesiano “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra?	1. <i>Elaborar un Manual de Procesos Administrativos para mejorar la atención a los usuarios, en el Instituto Tecnológico Superior “Alberto Enríquez”, de Atuntaqui y Colegio Fisco Misional Salesiano “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra.</i>
SUBPROBLEMAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS
1. ¿Cómo están los procesos administrativos, del personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior “Alberto Enríquez”; de Atuntaqui y Colegio Fisco misional “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra?	5. Diagnosticar problemas de desempeño en la atención a los usuarios, en los trámites, en el Instituto Tecnológico Superior “Alberto Enríquez” de Atuntaqui y Colegio Fisco misional “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra.
2. ¿Los procesos administrativos en cada una de las dependencias de los Planteles son adecuados?	6. Determinar los procesos administrativos que tiene el Instituto Tecnológico Superior “Alberto Enríquez” de Atuntaqui y Colegio Fisco misional “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra.
3. ¿Qué dificultades enfrenta el personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior “Alberto Enríquez”, de Atuntaqui y Colegio Fisco misional “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra, al momento de procesar un trámite?	7. Elaborar un manual de procesos administrativos, para cada unidad involucrada en la función de atención de usuarios. 8. Validar la propuesta con directivos de las dos instituciones educativas, y socializar el manual de procesos administrativos con las partes involucradas en la investigación.

7.6. ANEXO 6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

TIEMPOS ACTIVIDADES	2009						
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Inscripciones	X						
Reunión con los inscritos	X						
Inicio del programa de tutoría	X						
Planteamiento del problema	X						
Revisión bibliográfica	X	X					
Marco teórico		X					
Metodología de la investigación		X					
Marco administrativo		X					
Presentación del anteproyecto			X				
Exposición del ante proyecto			X				
Entrega de los anteproyectos con las sugerencias				X			
Terminación de la tesis				X	X	X	
Entrega de la tesis en 4 anillados						X	
Defensa del trabajo de grado							X

7.7. ANEXO 7. FOTOGRAFÍAS



Entrega del MANUAL al Dr. Pedro Dávila G., Rector del Instituto Tecnológico Superior "Alberto Enríquez" de Atuntaqui para la socialización



Entrega del MANUAL al P. Dr. Jorge Ugalde P. sdb., Rector del Colegio Fisco Misional Salesiano “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra para la socialización



**Colocación del BUZON DE SUGERENCIAS en el Instituto Tecnológico Superior
"Alberto Enríquez" de Atuntaqui**



Colocación del BUZON DE SUGERENCIAS en el Colegio Fisco Misional “Sánchez y Cifuentes” de Ibarra

7.8. ANEXO 8. CERTIFICADOS DE LAS DOS INSTITUCIONES

- a) Certificados de la realización de las encuestas
- b) Validación de la propuesta.

7.9. ANEXO 9. TABLA DE ILUSTRACIONES

Cuadro 1	Etapas del Análisis Administrativo.....	19
Cuadro 2	Análisis de las Funciones.....	23
Cuadro 3	Análisis de los Procesos	24
Cuadro 4	Análisis de Relaciones	26
Cuadro 5	Atención de Trámites	28
Cuadro 6	Cuadro de descripción del procedimiento	29
Gráfico 1	Etapas del Proceso Administrativo	14
Gráfico 2	Tipos de Procesos Administrativos.....	18
Gráfico 3	Análisis de la Estructura	22

