



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“LA ORGANIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO OTAVALO AÑO 2013 PROPUESTA DE UNA GUÍA DE PROCESOS”

Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español

AUTORA:

REA REYES BLANCA PATRICIA

DIRECTOR:

Dr. JOSÉ REVELO


Ibarra, 2015

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción la dirección de tesis con el siguiente tema **“LA ORGANIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO OTAVALO AÑO 2013 PROPUESTA DE UNA GUÍA DE PROCESOS”**. Trabajo realizado por la señora egresada: Blanca Patricia Rea Reyes previo a la obtención del título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

Al ser testigo presencial y corresponsable directo del desarrollo del presente trabajo de investigación, que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que será designado oportunamente.

Esto es lo que puedo certificar por ser justo y legal.



DR. JOSÉ REVELO
DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a Dios, el ser supremo que ha hecho posible mi existencia, ha guiado mi vida llevándome por el camino correcto y protegiéndome de toda adversidad, pero sobre todo por su infinito amor el cual se manifiesta hacia mí todos los días y en todo momento.

A mi esposo, por brindarme siempre su apoyo incondicional, motivación constante, paciencia y amor para llegar a culminar con mis objetivos académicos.

A mis hijos, Dafna y Pablo, por ser la razón de mi vida, quienes con su ternura, amor y paciencia en todo este tiempo de estudios, me supieron dar el valor para salir adelante y crear en ellos un ejemplo de superación.

A mi madre, porque desde el lugar donde se encuentra, me continúa dando sus bendiciones y con seguridad debe sentirse feliz al verme cumplir con mis metas.

Patricia.

AGRADECIMIENTO

Quiero dejar plasmado el más profundo agradecimiento a la gloriosa Universidad Técnica del Norte, por darme la oportunidad de formarme profesionalmente por intermedio de sus catedráticos, quienes acertadamente me impartieron sus conocimientos y profesionalismo, los cuales se ven reflejados en el desarrollo de este trabajo.

Al Instituto Tecnológico “Otavalo” en especial al Especialista Gino Jiménez, Rector de la Institución, quien me brindó todo el apoyo para la realización de este trabajo que será una herramienta útil para el plantel.

Al Doctor José Revelo, Director de mi trabajo de grado, quien con sus valiosos conocimientos, profesionalismo y cordialidad me supieron guiar en la investigación realizada.

A las Autoridades de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, quienes, con su apoyo hicieron posible representar a la Universidad con la realización de una guía de procesos para la organización de los procedimientos administrativos para mejorar la comunicación interna del Instituto Tecnológico “Otavalo”.

Patricia.

ÍNDICE GENERAL

Aceptación del Director.....	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento.....	IV
Índice General	V
Índice de Tablas	X
Índice de Ilustraciones	XII
Resumen	XIII
Summary	XIV
Introducción	XV
CAPÍTULO I.....	1
1. El Problema de Investigación.....	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Planteamiento del Problema	3
1.3. Formulación del Problema	4
1.4. Delimitación del Problema	4
1.4.1. Delimitación Espacial.....	4
1.4.2. Delimitación Temporal	4
1.5. Objetivos.....	5
1.5.1. Objetivo General.....	5
1.5.2. Objetivos Específicos.....	5
1.6. Justificación	5
1.7. Factibilidad.....	6
CAPÍTULO II.....	7
2. Marco Teórico.....	7
2.1. Fundamentación Teórica	7
2.1.1. Fundamentación Epistemológica	7
2.1.2. Fundamentación Axiológica	9
2.1.3. Fundamentación Psicológica	10
2.1.4. Fundamentación Administrativa	11

2.1.5.	Fundamentación Sociológica	12
2.1.6.	Fundamentación Legal	13
2.1.7.	Funciones Administrativas	14
2.1.8.	Las Destrezas Administrativas	15
2.1.9.	Proceso Administrativo	15
2.1.10.	Organización.....	17
2.1.10.1	Definiciones	17
2.1.11.	La organización Como Función Administrativa	19
2.1.12.	Estructura Organizacional.....	19
2.1.12.1.	Estructura Formal	20
2.1.12.2.	Estructura Informal.....	20
2.1.13.	El Cambio en las Organizaciones	21
2.1.14.	La División del Trabajo.....	22
2.1.15.	El Manual de Procedimientos.....	23
2.1.16.	La Guía.....	24
2.1.17.	La Comunicación	24
2.1.17.1.	Definiciones	24
2.1.18.	Fundamentos de la Comunicación.....	25
2.1.19.	Importancia de la Comunicación	26
2.1.20	Comunicación Interna	27
2.1.20.1	Definición	27
2.1.21	Públicos Internos	28
2.1.22	Formas de Comunicación	29
2.1.23	Flujos de Mensajes	29
2.1.24	Canales de Comunicación	30
2.1.25	Barreras de la Comunicación.....	31
2.1.26	Filosofía de la Comunicación Organizacional.....	32
2.1.27	La Cultura Organizacional.....	32
2.1.27.1	Definición	32
2.1.28	Aspectos Generales de la Comunicación.....	33
2.1.29	Cultura y Comunicación	34
2.1.30	Comunicación y Organización.....	34
2.1.31	La Comunicación, Base de un Buen Clima Laboral	36

2.1.32	Eficacia, Eficiencia y Efectividad	37
2.1.33	Competencias Laborales	38
2.1.34	Las Relaciones Humanas	38
2.1.34.1	Definiciones:	38
2.1.35	Conceptos de RH o Administración de Recursos Humanos	39
2.1.36	Organización Administrativa del Instituto Tecnológico Otavalo	41
2.1.36.1	Misión Institucional.....	43
2.1.36.2	Visión Institucional	43
2.1.36.3	Objetivos Institucionales	43
2.1.36.4	Objetivos Específicos	44
2.1.36.5	Estrategias Generales	45
2.1.36.6	Políticas	45
2.1.36.7	Área de Desarrollo Administrativo	46
2.2	Posicionamiento Teórico Personal	47
2.3	Glosario de Términos Básicos	48
2.4	Interrogantes de la Investigación	50
2.5	Matriz Categorial.....	53
CAPÍTULO III.....		54
3	Metodología de la Investigación.....	54
3.1	Tipos De Investigación.....	54
3.1.1	Investigación Descriptiva	54
3.1.2	Investigación Documental	54
3.1.3	Investigación Propositiva	54
3.1.4	Investigación Cualitativa	55
3.2	Métodos de Investigación	55
3.2.1	Método Deductivo	55
3.2.2	Método Analítico	55
3.2.3	Método Inductivo.....	55
3.2.4	Método Sintético	56
3.2.5	Método Matemático- Estadístico	56
3.3	Técnicas	56
3.4	Población	56

3.5	Muestra	58
CAPÍTULO IV		60
4	Análisis e Interpretación de Resultados	60
4.1	Procesos.....	60
4.2	Presentación e Interpretación de Resultados de la Encuesta	61
4.3	Encuesta Dirigida a Estudiantes del I.Tecnológico “Otavalo”	71
CAPÍTULO V		81
5	Conclusiones y Recomendaciones	81
5.1	Conclusiones	81
5.2	Recomendaciones	82
CAPÍTULO VI		83
6	Propuesta Alternativa.....	83
6.1	Título de la Propuesta	83
6.2	Justificación e Importancia.....	83
6.3	Fundamentación	84
6.4	Objetivos.....	85
6.4.1	Objetivo General	85
6.4.2	Objetivo Específicos	86
6.5	Ubicación Sectorial y Física	86
6.6	Desarrollo de la Propuesta	86
6.6.1	Introducción	86
6.7	Impactos	162
6.7.1	Impacto Social	162
6.7.2	Impacto Educativo	162
6.8	Difusión.....	162
6.9	Bibliografía.....	163
6.10	Lincografía.....	164
ANEXOS		166
Anexo 1 Árbol de Problemas		167
Anexo 2 Matriz de Coherencia.....		168

Anexo 3 Encuesta Dirigida al Personal Docente, Administrativo y de Servicios del Instituto Tecnológico Otavalo.....	169
Anexo 4 Encuesta Dirigida a Estudiantes del Instituto Tecnológico “Otavalo”	171
Anexo 5 Fotografías	174

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.4. 1 : Personal Administrativo, de Servicios y Docentes del Instituto Tecnológico Otavalo.....	57
Tabla 3.4. 2: Estudiantes del Instituto Tecnológico Otavalo.....	57
Tabla 3.5. 1: Cuadro de la Fracción Muestral de los estudiantes del Instituto Tecnológico Otavalo.....	59
Tabla 4.2. 1: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios.....	61
Tabla 4.2. 2: Resultado de encuesta al personal docente, administrativo y de servicios.....	62
Tabla 4.2. 3: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios.....	63
Tabla 4.2. 4: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios.....	64
Tabla 4.2. 5: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios.....	65
Tabla 4.2. 6: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios.....	66
Tabla 4.2. 7: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios.....	67
Tabla 4.2. 8: Resultado de encuesta al personal docente, administrativo y de servicios.....	68
Tabla 4.2. 9 : Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios.....	69
Tabla 4.2. 10: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios.....	70
Tabla 4.2. 11: Resultado de la encuesta a estudiantes.....	71
Tabla 4.2. 12: Resultado de la encuesta a estudiantes.....	72
Tabla 4.2. 13: Resultado de la encuesta a estudiantes.....	73
Tabla 4.2. 14: Resultado de la encuesta a estudiantes.....	74
Tabla 4.2. 15: Resultado de encuesta a estudiantes.....	75
Tabla 4.2. 16: Resultado de encuesta a estudiantes.....	76

Tabla 4.2. 17: Resultado de la encuesta a estudiantes.....	77
Tabla 4.2. 18: Resultado de la encuesta a estudiantes.....	78
Tabla 4.2. 19: Resultado de la encuesta a estudiantes.....	79
Tabla 4.2. 20: Resultado de la encuesta a estudiantes.....	80

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 4.2. 1:Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios	61
Ilustración 4.2. 2: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios	62
Ilustración 4.2. 3: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios	63
Ilustración 4.2. 4:Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios	64
Ilustración 4.2. 5: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y servicios	65
Ilustración 4.2. 6:Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios	66
Ilustración 4.2. 7: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios	67
Ilustración 4.2. 8: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios	68
Ilustración 4.2. 9: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios	69
Ilustración 4.2. 10: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios	70
Ilustración 4.2. 11:Resultado de la encuesta a estudiantes.....	71
Ilustración 4.2. 12: Resultado de la encuesta a estudiantes	72
Ilustración 4.2. 13: Resultado de la encuesta a estudiantes.....	73
Ilustración 4.2. 14: Resultado de la encuesta a estudiantes.....	74
Ilustración 4.2. 15: Resultado de la encuesta a estudiantes.....	75
Ilustración 4.2. 16:Resultado de la encuesta a estudiantes.....	76
Ilustración 4.2. 17: Resultado de la encuesta a estudiantes.....	77
Ilustración 4.2. 18: Resultado de la encuesta a estudiantes.....	78
Ilustración 4.2. 19:Resultado de la encuesta a estudiantes.....	79
Ilustración 4.2. 20: Resultado de la encuesta a estudiantes.....	80

RESUMEN

El objetivo fundamental de este trabajo fue determinar la organización de los procedimientos administrativos, para mejorar la comunicación interna del Instituto Tecnológico Otavalo. El primer paso que se realizó fue una revisión bibliográfica, en la que se encontró que existen diversos libros sobre el tema investigado, simultáneamente se aplicó una encuesta a las: autoridades, estudiantes, docentes, personal administrativo y de servicios del Instituto Tecnológico Otavalo. En los resultados de la encuesta realizada se pudo observar y determinar cómo se encuentran organizados los procedimientos administrativos y el nivel de comunicación interna que existe en la institución. El objetivo de la guía de procesos es facilitar al personal administrativo y a la comunidad educativa del Instituto Tecnológico Otavalo, una herramienta de consulta y orientación para el desarrollo de las diferentes tareas y actividades administrativas que se realizan en el plantel. De acuerdo al estudio realizado se determinó que la investigación tiene la modalidad de factible, además se tuvo la colaboración de expertos en la materia, acceso a los diferentes documentos de la institución, material bibliográfico e Internet. Culminado el informe y realizado el respectivo análisis e interpretación de resultados de la investigación, se determinó una serie de conclusiones y recomendaciones orientadas a solucionar y mejorar el problema manifestado en el Instituto Tecnológico Otavalo, institución donde fue posible realizar esta investigación. En el capítulo VI se presenta la propuesta con el desarrollo correspondiente, la misma que servirá para la orientación y aplicación del personal administrativo, además se obtuvo la aceptación, predisposición y colaboración de las autoridades, jefes departamentales y personal que los integran, quienes facilitaron las autorizaciones y permisos respectivos para la realización del Trabajo.

SUMARY

The main objective of this work is to determine the organization of administrative procedures to improve internal communication, of Otavalo Technological Institute. The first step that was performed was a bibliographic and literature review, which found that there were several books took place the subject investigated; at the same time, a survey carried out to authorities, students, teachers, administrative and service staff of Otavalo technological Institute. On the results of the survey could observe and determine how are organized of administrative procedures and the level of internal communication that exists in this institution. The purpose of the guide of procedures is to provide to the administrative staff and the educational community of Otavalo technological Institute, a reference tool and vocational advice in order to development of different tasks and administrative activities managed on campus. According to this study, it determined that the research is a feasible form; in addition, the research student had the collaboration of experts in the field, access to different documents of the institution, bibliographic and Internet. Completed the report and carried out the analysis and interpretation of research results, determined a series of conclusions and recommendations aimed to solve and improve the problem manifested itself in Otavalo technological Institute, where was possible to develop this research. The chapter VI presents the proposal with the corresponding development, which it will serve for the orientation and implementation of administrative staff; on the other hand, it obtained approval, willingness and cooperation of authorities, departmental heads and staff who integrate them, who facilitated the authorizations and respective permissions to carry out the work.

INTRODUCCIÓN

La Guía de procesos es un documento que contiene en forma ordenada definida y descriptiva los pasos de las tareas y actividades que realiza el personal administrativo, con la finalidad de mejorar la comunicación interna del Instituto Tecnológico “Otavalo”. La organización de los procedimientos administrativos en el Instituto Tecnológico Otavalo no es la apropiada, lo que conlleva a una deficiente comunicación entre los funcionarios, esto por no contar con una guía que sirva de herramienta, para seguir los pasos a realizarse en las diferentes tareas o actividades administrativas diarias, de allí que surgió la necesidad de esta investigación, la cual se desarrolló a través de una encuesta al personal docente, administrativo, de servicio y estudiantes del plantel, como resultado se estableció la necesidad de una guía de procesos para mejorar la comunicación interna de la institución.

El Capítulo I contiene los antecedentes, el planteamiento del problema objeto de la investigación, la formulación, la delimitación espacial y temporal, los objetivos: el general y los específicos, y culmina con la justificación de la investigación.

En el Capítulo II contiene la fundamentación teórica, la cual es el resultado de una amplia investigación para realizar el sustento teórico y la explicación científica de la investigación, además contiene el posicionamiento teórico personal, el glosario de términos, las interrogantes de investigación y la matriz categorial.

En el Capítulo III se encuentra la metodología de la investigación, en la cual se señalan los tipos y métodos de investigación utilizados, así como la población y muestra que se aplicó en la investigación.

El Capítulo IV contiene el análisis e interpretación de los resultados derivados de los instrumentos y técnicas aplicadas a la investigación.

El Capítulo V contiene las conclusiones y recomendaciones planteadas en base a las interpretaciones de los resultados de las encuestas.

En el Capítulo VI se encuentra la propuesta alternativa con su respectivo título, justificación, base teórica, objetivos tanto el general como los específicos, ubicación sectorial y física, el desarrollo de la propuesta, los impactos y la difusión.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ANTECEDENTES

El Instituto Tecnológico Otavalo, nace como Instituto Municipal por la iniciativa del profesor Don Víctor Alejandro Jaramillo Pérez, quien solicita al Ayuntamiento Otavaleño el apoyo necesario para la creación de un establecimiento de educación media; pedido que tuvo gran acogida, para lo cual formaron un comité de gestión que haga realidad esta brillante iniciativa.

Su nombre etimológicamente significa: cobija de todos y pueblo que está de pie en la comarca Sarance, sus habitantes se han caracterizado por su hospitalidad, amabilidad, gentileza, altivez y consagración al trabajo.

Un significado en el que quedan incluidas las cualidades morales y una naturaleza privilegiada; una tierra exuberante engalanada con montañas, lagos, arroyos, ríos, aguas termales, entre otros. Todo esto es razón suficiente para inspirar el nombre del más grande centro educativo del cantón.

El Municipio de Otavalo, presidido por el señor Humberto Acosta y los ediles señores Modesto Bayas, Germánico Pinto, Sergio Andrade, Ulpiano Benítez, Carlos A. Burbano y Gabriel Ballesteros, como secretario el señor Alfonso Cisneros Pareja, emiten el Acuerdo de Creación el 23 de agosto de 1943, como Instituto Municipal, conformado por: Rector el profesor don Víctor Alejandro Jaramillo Pérez y profesores los maestros:

José I. Narváez, Pedro Pablo Pérez, Arturo Hidalgo, César Guerra Dávila, Alfonso Coronel, Pedro Pareja González, Raúl Sotomayor, Víctor Núñez, inspectores la señorita Rebeca Rúales y el señor Rafael Pavón Mejía, secretario el señor Alberto Males Fernández.

Mediante Decreto Ejecutivo N° 1418 del Presidente Dr. Carlos Arroyo del Río, el 11 de septiembre de 1943 reconoce la creación del Instituto Municipal Otavalo, posteriormente el 7 de agosto de 1946 se nacionaliza el Plantel por Decreto Ejecutivo 1680. Con el pasar de los años el Colegio Nacional Otavalo, ofrece el Bachillerato en Humanidades Modernas, y luego se crea el Bachillerato Técnico en Electrónica, Mecánica Automotriz e Industrial.

Para satisfacer las necesidades de la juventud y cumplir con el servicio a la comunidad se creó el Post-bachillerato con varias especialidades, convirtiéndose en Instituto Superior según Acuerdo Ministerial número 229 del 28 de enero de 1994; a la par incrementa la sección nocturna con Bachillerato en la especialización en Informática.

Actualmente con la firme decisión de maestros futuristas se ha logrado transformarlo en Instituto Tecnológico, según Acuerdo Ministerial 126 del 4 de septiembre de 2003, aprobado por el CONESUP.

La institución ha dejado huellas en la historia en los concursos nacionales como: “Quién sabe...sabe” de cuya décima cuarta edición, fue el campeón, de igual manera en el Concurso CEDAS a nivel Nacional y en otros Concursos en los cuales los jóvenes han demostrado su capacidad y preparación.

El Instituto Tecnológico Otavalo está ubicado en la salida norte de la ciudad, ocupando seis hectáreas de terreno, cuenta con un bloque administrativo, aulas laboratorios, talleres, sala de audiovisuales, salón de actos, espacios verdes, estadio, canchas de básquet, entre otros.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el Instituto Tecnológico Otavalo, una de las debilidades que le afecta, es la escasa organización de los procedimientos administrativos, lo cual conlleva a una deficiente comunicación interna en el área administrativa del establecimiento, situación que afecta al resto de la comunidad educativa.

Por la poca comunicación que existe entre el personal administrativo, las actividades o tareas se realizan sin los procesos necesarios, los cuales deben ser realizados con la secuencia lógica correspondiente, esto afecta notablemente a los funcionarios, dando como resultado una mala relación entre compañeros.

El personal de los departamentos administrativos, a causa de la limitada cooperación, solidaridad y compañerismo se han visto obligados a desarrollar sus tareas y actividades de manera individualista y guiados por su iniciativa, siendo esporádico el trabajo en equipo, el cual es importante que predomine cuando sea necesario y las circunstancias así lo exijan.

Los diferentes departamentos administrativos de la institución no cuentan con una herramienta que les de las pautas a seguir a los funcionarios que a veces desconocen de los procedimientos y procesos administrativos para realizar sus tareas, lo que provoca pérdida de tiempo a los clientes tanto internos como externos, quienes acuden a la institución para ser atendidos en sus diferentes necesidades.

Los funcionarios de los departamentos administrativos desarrollan sus tareas en base a escasas técnicas para dar trámite a la correspondencia, provocando la acumulación de la misma, lo que conlleva a inconvenientes y retrasos innecesarios en el cumplimiento de los trámites solicitados,

situación que provoca malestar a los clientes que exigen ser atendidos de manera oportuna y ágil.

En el área administrativa del Instituto Tecnológico Otavalo, existe una deficiencia en cuanto a instrumentos de control en el cumplimiento de las tareas y actividades que realiza el personal administrativo, lo que conlleva a trámites inconclusos, sin resultados y a que el trabajo no sea distribuido de manera equitativa entre los funcionarios, creando de esta manera malestar entre ellos; de allí que nace la necesidad de una guía de procesos que permita organizar los procedimientos administrativos de la institución, para mejorar la comunicación interna de la comunidad educativa y alcanzar los objetivos propuestos por el plantel.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La escasa organización de los procedimientos administrativos afecta en la comunicación interna del Instituto Tecnológico Otavalo durante el periodo 2013?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL

El trabajo de investigación se realizó en el área administrativa del Instituto Tecnológico Otavalo, ubicado en la provincia de Imbabura, cantón Otavalo, parroquia el Jordán.

1.4.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL

La investigación se realizó en el período de abril a octubre de 2013.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la organización de los procedimientos administrativos para mejorar la comunicación interna del Instituto Tecnológico Otavalo.

1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual de organización de los procedimientos administrativos, para el mejoramiento de la comunicación interna del Instituto Tecnológico Otavalo.
- Seleccionar los procedimientos administrativos más idóneos que permitan establecer una adecuada comunicación interna en el Instituto Tecnológico Otavalo.
- Diseñar una guía de procesos para la organización de los procedimientos administrativos que permita el progreso de la comunicación interna del Instituto Tecnológico Otavalo.
- Socializar la propuesta de investigación a los directivos, docentes, personal administrativo, de servicios y estudiantes del Instituto Tecnológico Otavalo.

1.6. JUSTIFICACIÓN

Con el trabajo de investigación se buscó dar solución al problema de la escasa organización de los procedimientos administrativos para mejorar la comunicación interna en el Instituto Tecnológico Otavalo, mediante el diseño de una guía de procesos, la cual contribuye al mejor desempeño del personal administrativo que labora en el Instituto, beneficiando a

estudiantes, personal docente, administrativo, de servicios, padres de familia y comunidad en general.

El tema escogido fue para dar a conocer que en las diferentes instituciones públicas o privadas existen problemas de comunicación, por la inadecuada organización en los procedimientos administrativos, en este caso en el Instituto Tecnológico Otavalo.

La investigación realizada sobre la organización de los procedimientos administrativos para mejorar la comunicación interna del Instituto Tecnológico Otavalo, estuvo directamente relacionada con la carrera de secretariado, porque en el tiempo de permanencia en la Universidad se obtuvo la suficiente capacidad para aportar con profesionalismo los conocimientos adquiridos; de igual manera, porque se determinó que en las instituciones, deberían tener las herramientas adecuadas para una atención de calidad y permitan desarrollar un buen clima laboral.

1.7. FACTIBILIDAD

Esta investigación fue factible, porque existió la predisposición de las autoridades, jefes departamentales y personal administrativo de la institución, que colaboró con el trabajo realizado, el cual constituye un aporte significativo para el beneficio de la comunidad educativa, además se contó con los recursos bibliográficos, lincográficos, logísticos y económicos para culminar con éxito este proceso de investigación. La Universidad Técnica del Norte, considerada una de las mejores del norte del país y de las principales universidades del Ecuador, exige a sus estudiantes que al finalizar la carrera, realicen un trabajo de investigación de acuerdo a su especialización con el fin de dar cumplimiento a la Ley de Educación Superior. En este caso el estudio de investigación se realizó para obtener el título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La historia de la humanidad siempre se ha visto rodeada de innumerables técnicas y herramientas que han ido evolucionando de acuerdo a las necesidades cada vez más exigentes del ser humano. Desde la creación hasta la actualidad, el ser humano ha utilizado una o varias herramientas que le han sido de utilidad en el quehacer diario de su vida, la cual se desarrolla en base a la comunicación y mediante procesos simples o complejos, empezando desde cuando se levanta hasta cuando se acuesta a dormir; el levantarse, bañarse, desayunar, ir al trabajo, entre otros, implica un proceso. La comunicación es la base para el desarrollo de la humanidad, sin ella no habría evolución, hoy en día el objetivo fundamental de todas las instituciones es lograr un buen nivel de organización basada en la comunicación, con la finalidad de que sus funcionarios se desarrollen de manera eficiente y cumplan con sus objetivos propuestos.

2.1.1. FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA

Teoría Humanista

Robbins, Decenzo y Coulter (2013) mencionan que:

Quizá la teoría de la motivación mejor conocida sea la teoría de la jerarquía de las necesidades formulada por Abraham Maslow. (...)

psicólogo que propuso que cada persona tenía una jerarquía de cinco necesidades:

1.- Necesidades fisiológicas: comida, bebida, techo, sexo y otros requerimientos físicos.

2.- Necesidades de seguridad: seguridad y protección contra daños físicos y emocionales, así como la seguridad de que las necesidades físicas seguirán estando cubiertas.

3.- Necesidades sociales: afecto, pertenencia, aceptación y amistad.

4.- Necesidades de estima: factores internos de la estima como respeto por uno mismo, autonomía y logro; y factores externos de la estima como status, reconocimiento y atención.

5.-Necesidades de autorrealización: crecimiento, alcanzar el potencial personal, realización personal, el impulso de convertirse en aquello que uno es capaz de llegar a ser. (p.275).

El ser humano tiene varias necesidades, las cuales según Maslow se establecen de acuerdo a una jerarquía representada en una pirámide, estas necesidades deben ser cubiertas por niveles, es decir desde la base que constituyen las más básicas hasta llegar a la cima que es la autorrealización, objetivo anhelado por todas las personas, en este nivel la persona demuestra su potencial, su conocimiento, sus ideas, su positivismo, su madurez; cabe señalar que en esta fase, los individuos aprenden de los errores o fracasos cometidos, en definitiva la autorrealización implica lo que una persona es capaz de llegar a ser.

Esta teoría debe ser tomada en cuenta por los niveles jerárquicos superiores de las instituciones para la motivación de los empleados, así

como también para buscar alternativas estratégicas que aporten para solventar algunas necesidades enmarcadas en los niveles mencionados.

De ahí que una herramienta estratégica que sea de gran utilidad para los funcionarios en el desarrollo de sus actividades, contribuye significativamente para la manifestación de su potencial y el cumplimiento de metas tanto personales como institucionales.

2.1.2. FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA

Teoría de Valores

Enríquez y Florencia de la Campa (2010) manifiestan que:

Sócrates defendió el carácter objetivo de los valores morales. Pensaba que la virtud y el conocimiento van de la mano, por lo que el mal es sólo producto de la ignorancia, de ahí la importancia de la educación y la sabiduría. El conocimiento más importante que debemos adquirir es el de nosotros mismos, tal como lo indica la máxima del oráculo de Delfos: "Conócete a ti mismo". (p.66).

Todas las personas necesitan conocer sobre valores y ponerlos en práctica, pues ellos son fundamentales, aportan significativamente en el desarrollo social, familiar, institucional, cultural, entre otros, sea cual sea la circunstancia deben estar presentes, tomando en cuenta que si un individuo carece de valores debe preocuparse por aprender sobre ellos, porque caso contrario el desconocimiento puede llevarlo a actuar de manera indebida.

Por ello es importante adquirir los conocimientos necesarios para conocerse a sí mismo y actuar apropiadamente frente a las diferentes

circunstancias e inconvenientes que se presenten en cualquier ámbito de la vida en un determinado momento.

2.1.3. FUNDAMENTACIÓN PSICOLÓGICA

Teoría Cognitiva

Robbins y Judge (2010) mencionan que:

La eficacia personal (también conocida como “teoría cognitiva social” o “teoría del aprendizaje social”) se refiere a la convicción que tiene un individuo de que es capaz de llevar a cabo una tarea. Entre mayor sea la eficacia personal más confianza se tiene en la propia capacidad para tener éxito en una tarea. (p.188).

Cada persona debe conocer el nivel de sus capacidades y la manera cómo y cuándo manifestarlas, estas capacidades deben ser demostradas en el cumplimiento de una actividad o tarea. Todas las tareas encomendadas por más pequeñas que sean deben cumplirse a cabalidad y con la seguridad de lograr los objetivos propuestos.

Una persona que no tiene la suficiente confianza en sí misma, es más vulnerable a dudar de su capacidad y tiende a rendirse, por lo que difícilmente llega a cumplir con la tarea asignada y los objetivos propuestos, situación que puede truncar el desarrollo personal e institucional, de ahí la importancia e interés que ponga cada individuo para adquirir los conocimientos necesarios para poder desempeñar sus funciones o tareas.

Mientras más interés se le ponga a una actividad o tarea, es más fácil cumplirla, pues la confianza que tenga cada persona en sí misma es la clave fundamental para su realización, a esto sumada la actitud positiva

y el esfuerzo que ponga frente a los innumerables retos, por más difíciles que estos parezcan, ayudan al cumplimiento de las metas.

2.1.4. FUNDAMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

Teoría clásica de la administración

Amaru (2009) manifiesta que:

De acuerdo con Fayol, la administración es una actividad común a todo lo que emprende el ser humano (Familia, negocios, gobierno) y siempre exige algún grado de planeación, organización, dirección, coordinación y control. Por lo tanto, todos deberían estudiarla, lo que exigiría una teoría general de la administración. Para responder a esa necesidad, Fayol creó y divulgó su propia teoría, que comienza por dividir a la empresa en seis actividades o funciones distintas:

1. Técnica (producción, manufactura)
2. Comercial (compra, venta, intercambio)
3. Financiera (Obtención y utilización de capital)
4. Seguridad (protección de la propiedad y de las personas)
5. Contabilidad (registro de existencias, balances, costos, estadísticas)
6. Administración (planeación, organización, dirección, coordinación y control). (p.46).

Las distintas funciones en una empresa, negocio, institución, entre otros, son importantes pero la función de la administración es considerada la más importante, pues constituye el eje fundamental para su desarrollo, de esta función depende que los objetivos se cumplan y se obtengan los diferentes beneficios económicos, personales, comerciales, entre otros, anhelados por todas las instituciones o empresas. Cada proceso secuencial de la administración tiene su lógica, pues estos ayudan a los directivos, dueños, gerentes, directores, rectores, entre otros dependiendo

la institución o empresa, incluso a nivel personal y familiar a tomar las decisiones más acertadas para establecer objetivos, responsabilidades, pautas, normas, entre otros, logrando así que todos se desenvuelvan en un ambiente institucional o familiar donde siempre esté presente la comunicación para que tanto jefes como trabajadores coordinen sus tareas de tal forma que puedan alcanzar el nivel esperado de satisfacción personal e institucional. Es preciso señalar que de los cinco elementos que conforman la administración en cuanto a la organización Guevara (2001) manifiesta que: “A este elemento dedica Fayol más espacio que al resto, después de definirlo de la siguiente forma: Organizar una empresa es proveerla de todo lo que es útil para su funcionamiento: materiales, herramientas, capitales y personal”. (p.25).

De lo expuesto se puede decir que toda empresa o institución necesita estar suministrada de todo lo necesario, es así que las herramientas o instrumentos que contribuyan para su organización y desarrollo son de gran utilidad para el cumplimiento de los objetivos planteados por la institución o empresa.

2.1.5. FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA

Teoría de la comunicación

La comunicación se dirige hacia la persuasión y los cambios de actitud (el procesamiento de los mensajes, cómo los individuos planean estrategias en relación con los mensajes, cómo los destinatarios procesan la información de los mensajes y los efectos de los mensajes en los individuos). (Viladot M., 2008, p.23) recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=zjZdmsYryJcC&printsec=frontcover&dq=teoria+de+la+comunicacion++Maria+Viladot&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=teoria%20de%20la%20comunicacion%20%20Maria%20Viladot&f=false

La comunicación es esencial en el ser humano, más aún en las instituciones o empresas en las que todo el tiempo existe la intercomunicación interna y externa para satisfacer en primer lugar la necesidad natural de comunicación y en segundo lugar con el propósito de llegar a un objetivo individual y común de la institución. En este sentido se debe procurar que el mensaje enviado sea lo más claro y sencillo posible porque la persona que lo recibe tiene la libertad de interpretar muchas veces erróneamente el mensaje y se puede producir conflictos y rupturas de comunicación, claro está que no en un cien por ciento porque la comunicación está presente todo el tiempo solo que de diferentes modos (gestos, señas, entre otros) expresados consciente o inconscientemente hacia la otra persona o grupo de personas, la idea es que el mensaje emitido sea comprendido o procesado correctamente para obtener los resultados esperados de las dos partes.

2.1.6. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Los artículos vigentes para el acatamiento y desempeño de los Servidores Públicos establecen la normativa para el desarrollo y cumplimiento de sus funciones, según lo determina la Ley Orgánica del Servicio Público LOSEP en el TÍTULO III DEL RÉGIMEN INTERNO DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO CAPÍTULO 1 en la parte pertinente a los deberes de los servidores públicos dice:

Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos.- Son deberes de las y los servidores públicos:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;
- b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo,

con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;

- f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;

- h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión. Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y,

Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización. (LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO, 2010, p.14).

2.1.7. FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

Almeida (2004), afirma:

Las funciones administrativas consideradas como un todo, conforman el proceso administrativo, cuando se consideran aisladamente son funciones administrativas, sin embargo cuando se consideran en su enfoque global para alcanzar los objetivos, forman el proceso administrativo, el cual está determinado por el conjunto de las funciones administrativas. (p.7).

Las funciones administrativas forman parte y a la vez se transforman en todo el proceso administrativo, el cual constituye las etapas que debe

cumplir toda institución sea pública o privada. Como base fundamental con la finalidad de lograr los objetivos propuestos tanto para el presente como los anhelados para el futuro, utilizando los recursos que posea y las herramientas estratégicas que sean necesarias para su desarrollo, con la finalidad de que tanto los alternos como los sub alternos logren un objetivo institucional común.

2.1.8. LAS DESTREZAS ADMINISTRATIVAS

Las funciones de planificación, organización, dirección y control deben cumplirse en cada uno de los niveles administrativos. Sin embargo de acuerdo con la clase de organización y del nivel jerárquico que desempeñan difiere el tiempo que dedican los administradores a estas actividades para lo cual aplican destrezas, técnicas humanas y conceptuales". (Herrera, 2008, p. 23-24).

El objetivo del propietario, gerente, rector, presidente, entre otros que están al frente de una institución o empresa es que se cumpla el proceso administrativo en todos los departamentos que conforman la empresa, enmarcados dentro de una secuencia cronológica para obtener una mayor organización departamental e institucional, con el objeto de ofrecer una atención de calidad.

2.1.9. PROCESO ADMINISTRATIVO

grandespymes.com sobre el proceso administrativo manifiesta que, disponible en:<http://www.grandespymes.com.ar/2013/08/10/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>

Es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en el encontraremos problemas de organización, dirección y para darle solución a esto tenemos que tener una buena

planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo menos trabado posible. Para que el proceso administrativo que se lleve a cabo sea el más indicado se deben tomar en cuenta una serie de pasos que no por ser una parte del todo son menos importantes, por mencionar algunos están, las metas, estrategias, políticas, entre otros. La técnica de planeación y la organización son partes fundamentales en el proceso ya que ahí radica la complejidad del método que se utilice pues al ser los pasos con más cantidad de deberes se vuelve un poco más complicado tener el control, pero en estos pasos existen más sub-categorías que no deben permitir que el procedimiento se salga de control, según lo que dice la lectura podemos decir que el procedimiento se basa en un programa centralizado que delega funciones conforme va bajando el nivel de autoridad, esto quiere decir que cada parte tiene una función específica y que si hubiera falla alguna en cualquiera de estos pasos sería difícil lograr un procedimiento limpio y eficiente.

En el proceso administrativo se conocerá sobre la importancia que tiene dentro de una empresa ya que si no se llevan los pasos como son la planeación, organización, dirección y control no funcionaría adecuadamente, también es fundamental tener una buena comunicación dentro de la empresa ya que si se siguen todos los pasos correctamente esto ayuda a la toma de decisiones.

La planeación es lo primero que se debe tomar en cuenta ya que en ella el administrador se debe anticipar con la meta y las acciones, ya que se deben basar solo en metas y lógicas. Dentro de la planeación se deben hacer los siguientes pasos como: la investigación, estrategias, políticas, propósitos, procedimientos en la planeación pueden ser de largo plazo, mediano plazo y corto plazo. Después está la organización, que es un conjunto de reglas, cargos, comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa la función principal de la organización es disponer y coordinar todos los recursos

disponibles como son humanos, materiales y financieros. Dentro de la dirección se encuentra la ejecución de los planes, la motivación, comunicación, supervisión y alcanzar las metas de la organización. Control es el que se encarga de evaluar el desarrollo general de una empresa.

El proceso administrativo son las funciones que implican el desarrollo secuencial y lógico de las actividades que se desarrollan en las instituciones o empresas, por ello al ser éste un proceso fundamental y en base al cual se toman las decisiones correspondientes, debe estar presente la comunicación que es la que permite la respectiva coordinación y cumplimiento de las metas propuestas por la institución.

2.1.10. ORGANIZACIÓN

2.1.10.1 DEFINICIONES

Almeida (2004), dice que: “La organización como función administrativa y parte integrante del proceso administrativo, significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos pertinentes de su administración y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno” (p.9)

Prieto (2012) define a la organización como “Un proceso sistemático organizado de mejoramiento continuo para garantizar el cumplimiento de estos objetivos. Esto lo lograremos si trabajamos en equipo y para ello se requiere un objetivo común y un proceso único” (p.10).

Según Hernández y Rodríguez (2012), afirman que:

La organización es la coordinación de esfuerzos de dos o más personas o elementos para alcanzar objetivos, continuamente los seres

humanos se organizan con otros para efectos determinados en un momento dado.

El trabajo humano es una cadena de esfuerzos organizados pero no es un organismo social. (p.5).

Franklin (2009) dice:

Como parte del proceso administrativo es la etapa en la que se define la estructura organizacional la forma de delegar facultades, el enfoque para manejar los recursos humanos, la cultura y el cambio organizacional. De modo que cuando hablamos de organización de empresas nos referimos a la manera de lograr que una entidad pueda:

- Reunir recursos para alcanzar resultados
- Generar bienes y servicios de calidad
- Utilizar eficazmente la tecnología de la información y manufactura
- Desarrollar capacidad para aprender de la experiencia
- Construir un lugar que desarrolle el sentido de pertenencia y respeto
- Crear valor para sus grupos de interés. (p.4).

La organización en una institución es clave y fundamental, permite conocer y establecer las funciones que tiene cada una de las personas que la integran, “para organizar se debe hacer las siguientes preguntas: Qué hacer? Cómo hacer? Con Quién y en Dónde hacerlo?” según (Almeida, 2004, p.22).

Una vez definidas estas preguntas se debe realizar la organización de la institución con una visión más amplia, de tal manera que cada uno asuma sus responsabilidades con el fin de obtener los resultados propuestos.

2.1.11. LA ORGANIZACIÓN COMO FUNCIÓN ADMINISTRATIVA

Herrera (2008), manifiesta que:

En esta función el administrador crea el modelo de estructura de la organización: organigrama diseña los manuales de organización, análisis de puestos, manuales de funciones y procedimientos, reglamentos internos, etc., se encarga de mantener funcionando la estructura organizacional global y la continuidad general de tal manera que el desfase entre lo planificado y ejecutado sea el mínimo posible. (Pág. 209).

Cada Institución a través de su autoridad, está obligada a buscar y establecer la estructura orgánica funcional más adecuada. La cual debe estar determinada de acuerdo a los objetivos institucionales, para lo cual el diseño o creación de instrumentos o herramientas como manuales, guías, entre otros, facilitan la organización de los procedimientos administrativos. Porque sea cual fuese la herramienta a utilizar esta dará la pauta para que cada integrante de la empresa pueda realizar sus funciones rigiéndose en los procesos establecidos para cada fin y con la seguridad de que las metas propuestas se cumplan sin inconvenientes.

2.1.12. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Admindeempresas.blogspot.com considera, disponible en <http://admindeempresas.blogspot.com/search/label/Determinantes%20de%20la%20Estructura%20Organizacional>.

La estructura organizacional, es el marco en el que se desenvuelve la organización, de acuerdo con el cual las tareas son divididas, agrupadas, coordinadas y controladas, para el logro de objetivos. Desde un punto de vista más amplio, comprende tanto la estructura formal (que incluye todo lo que está previsto en la organización), como la estructura informal (que

surge de la interacción entre los miembros de la organización y con el medio externo a ella) dando lugar a la estructura real de la organización.

2.1.12.1. ESTRUCTURA FORMAL

Está conformada por las partes que integran a la organización y las relaciones que las vinculan, incluyendo las funciones, actividades, relaciones de autoridad y de dependencia, responsabilidades, objetivos, manuales y procedimientos, descripciones de puestos de trabajo, asignación de recursos, y todo aquello que está previamente definido de alguna manera. Puede tener forma escrita y pública o no, pero siempre se refiere a procesos, tareas y comunicaciones que habrán de tener lugar entre sus miembros. Por lo tanto, un plan, un programa, un presupuesto, un instructivo, las interrelaciones previstas entre el personal, forman parte de la estructura formal.

2.1.12.2. ESTRUCTURA INFORMAL

Es la que se conforma a partir de las relaciones entre las personas que comparten uno o varios procesos de trabajos dentro de la organización. En este sentido, la estructura informal comprende aspectos referidos, o que tienen que ver, con valores, intereses, sentimientos, afectos, liderazgo y toda la gama de relaciones humanas que no pueden ser determinadas previamente. Simplemente son producto de la interacción humana y del juego de personalidades, grupos, etc. Lo informal está caracterizado por una actividad colectiva que no está orientada específicamente hacia los objetivos, pero que es necesaria para alcanzarlos.

La suma de la estructura formal y la informal da como resultado la estructura total, que es la real. La estructura organizacional dentro de una institución o empresa es muy significativa, porque permite

organizarla de acuerdo a la jerarquía que cada uno de sus funcionarios tiene y a las tareas o actividades que desempeña, de tal manera que cada funcionario este consciente del lugar que ocupa en la institución o empresa, además esto ayuda para que todos estén conscientes de quien da las órdenes y quien las recibe, así mismo esta estructura permite a cada integrante tener el conocimiento pleno sobre las funciones que le son asignadas y la responsabilidad que tiene frente a cada una de ellas; de igual manera esta estructura ayuda a mantener una permanente comunicación entre los funcionarios quienes coordinarán sus tareas, logrando un buen clima laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

2.1.13. EL CAMBIO EN LAS ORGANIZACIONES

Un error frecuente en las organizaciones cuando se ejecuta el cambio organizativo es focalizarla de forma exclusiva a los niveles más altos, estratégicos y olvidarse de los niveles más operativos. Como consecuencia de este error, las personas, los activos y los sistemas de gestión tienden a mantenerse en su lugar. Además y con bastante frecuencia también las personas tendemos a resistirnos al cambio, porque evitamos de forma natural la incertidumbre. Estos aspectos pueden llevar a fracasar una necesidad de cambio de proceso en las organizaciones (Heredero, López, Romo y Medina, 2013, p. 222).

Todo cambio implica incertidumbre, esto se da por naturaleza misma de las personas, de allí que muchas veces prefieren mantenerse donde y como están, oponiéndose al cambio, que por cierto este debe ser considerado en todos los niveles jerárquicos.

Especialmente en el operativo que es el que permite el funcionamiento de la institución, además el nivel jerárquico superior es el que debe buscar estrategias basadas en mecanismos o herramientas, todo con el

afán de proyectarse hacia un nivel institucional más alto, considerando que los cambios son para mejorar en todo sentido el desarrollo de la institución, cabe señalar que muy pocas veces no se acierta con los cambios, pero en su mayoría son decisiones acertadas, todo depende de la predisposición que tengan tanto los jefes como los funcionarios.

2.1.14. LA DIVISIÓN DEL TRABAJO

La separación del trabajo es la separación y delimitación de las actividades con el fin de realizar un trabajo con mayor eficiencia. La división del trabajo promueve la especialización y perfeccionamiento del trabajo e implica los siguientes pasos: jerarquización, departamentalización y descripción de funciones.

- a) Jerarquización.** Es la disposición de las funciones de una organización por orden de mando, grado o importancia. Los niveles jerárquicos son el conjunto de órganos agrupados de acuerdo con el grado de autoridad y responsabilidad que posean independientemente de la función que realicen. La jerarquización implica definir la estructura de la empresa por medio del establecimiento de centros de autoridad y comunicación que se relacionan entre sí con precisión.
- b) Departamentalización.** Es la división y el agrupamiento de las funciones y actividades en unidades específicas (...)
- c) Descripción de funciones.** Después de haber establecido los niveles jerárquicos y departamentos de la empresa, es necesario definir con toda claridad las labores y actividades que habrán de desarrollarse en cada una de las unidades concretas de trabajo o puestos de los distintos departamentos de la organización. Esta es la última etapa de la división del trabajo, y consiste en la recopilación ordenada y clasificada de todos los factores y actividades necesarios para llevar a

cabo, de la mejor manera un trabajo; la descripción de funciones se realiza, primordialmente, a través de las técnicas de análisis de puestos y de la carta de distribución del trabajo o cuadro de distribución de actividades. (Munch, 2007, p.46).

Se debe tomar en cuenta que para el cumplimiento de las funciones por parte de los empleados de una manera más eficiente, se debe establecer la división del trabajo, asignando las funciones que le corresponde a cada empleado para que cada uno sepa de manera descriptiva lo que tiene y debe hacer en cada actividad que realice, en base a procedimientos de una manera ordena y secuencial para el cumplimiento de los objetivos, propiciando de esta manera la organización de los procedimientos administrativos en una institución o empresa y evitando en muchas ocasiones inconvenientes entre funcionarios.

2.1.15. EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Según Herrera (2008) expresa:

También llamado de operación, de rutina de trabajo o de método de trabajo, es un instrumento de información que contiene una descripción ordenada y secuencial de los pasos y actividades que deben seguirse en el cumplimiento de las funciones de una unidad administrativa (p.224).

La utilización de los manuales o guías es de suma importancia dentro de una organización, porque son los encargados de dar las pautas sobre la estructura y organización de las funciones y tareas que deben cumplir cada uno de los funcionarios, incluso son de gran ayuda y orientación para los empleados que estén realizando por primera vez su tarea. Todo esto con la finalidad de mejorar la eficiencia del personal en una institución y aumentar la satisfacción de los clientes internos y

externos del trabajo realizado por ellos, los cuales a través de esta herramienta pueden evitar inconvenientes y mejorar su comunicación dentro de la institución, lo que conlleva a un ambiente adecuado de trabajo.

2.1.16. LA GUÍA

Es una herramienta útil y práctica que se emplea en las instituciones o empresas para entrenar, dirigir y orientar a los funcionarios, para que en base a ella realicen sus diferentes actividades, logrando cumplir con las metas y objetivos institucionales de una manera más eficiente y obtener clientes satisfechos.

Una guía de procesos es de mucha utilidad para saber qué es lo que se debe hacer para realizar alguna tarea o trámite, es decir de esta manera cualquier funcionario o cliente puede consultar según sus necesidades para saber qué hacer y evitar la incomodidad por desconocer los pasos que deben seguirse, utilizar la guía genera ahorro de tiempo y esfuerzo del funcionario porque en ella constan de manera detallada las pautas para realizar una determinada tarea o actividad de la institución.

2.1.17. LA COMUNICACIÓN

2.1.17.1. DEFINICIONES

Crespí (2011) afirma: “La comunicación es imprescindible en el desarrollo del ser humano. Todos necesitamos comunicarnos de alguna forma ya sea de manera oral, gestual y escrita” (p.12).

De acuerdo a Fernández y Galguera (2008) la comunicación es un “Proceso interpretativo mediante el cual los individuos responden y crean

mensajes para adaptarse a su entorno y a las personas que los rodean” (p.15).

Macazaga y Pascual (2007) dicen que la comunicación:

Es el componente del proyecto. Comunicación no significa solamente algo formal. Significa todos los tipos de comunicación que existe en la empresa. Es una carta formal, es una conferencia, es una sonrisa es una charla de escritorio, es una charla de pasillo. (p.247).

2.1.18. FUNDAMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

La comunicación es la transferencia de información de una persona a otra. Es un medio de contacto con los demás por medio de la transmisión de ideas, datos, reflexiones, opiniones y valores. Su propósito es que el receptor comprenda el mensaje de acuerdo con lo previsto.

Cuando la comunicación es eficaz ofrece un puente de significado entre dos personas para que puedan compartir entre sí lo que sienten y saben. Gracias a este puente ambas partes pueden cruzar sin riesgo el río de los malos entendidos que en ocasiones separa a las personas. (Davis y Newstrom, 1999, p.53).

Se puede decir que la comunicación es el medio por el cual se intercambian sentimientos, emociones, ideas, sugerencias, entre otros, pero para que exista comunicación se necesita de dos personas la una que emita el mensaje y la otra que lo reciba.

Este acto no puede darse con una sola persona, además hay que tomar en cuenta que el mensaje emitido sea claro y comprensible, porque la idea es que el mensaje llegue con el objetivo esperado, algo que en

varias ocasiones no se da, produciéndose inconvenientes muchas veces irreparables, todo depende del grado de percepción con el que sea recibido el mensaje que se quiere dar, más aun considerando que las personas tienen diferentes formas de pensar y actuar.

2.1.19. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN

Las organizaciones no pueden existir sin comunicación. Si no hay comunicación es imposible que los empleados sepan que hacen sus compañeros, que la dirección reciba información y que supervisores y líderes de equipos giren instrucciones. La coordinación del trabajo es imposible en estas condiciones, lo que provocaría el colapso de las organizaciones. También la cooperación se vuelve imposible dado que las personas no, pueden comunicar a los demás sus necesidades y opiniones (...). Cuando la comunicación es eficaz, tiende a alentar un mejor desempeño y una mayor satisfacción laboral. La gente comprende mejor sus labores y se siente más involucrada en ellas. En ciertos casos, incluso renunciará voluntariamente a algunos de sus antiguos privilegios al advertir la necesidad de hacer un sacrificio. (Davis y Newstrom, 1999, p.53).

Definitivamente la base para que una institución salga adelante y cumpla con sus objetivos es la comunicación, si esta no existe con seguridad los planes de la misma se verán truncados y hasta incluso pueden llegar a desaparecer las instituciones que no tengan y mantengan una buena comunicación.

De allí, radica la importancia de la comunicación, porque si en una institución existen personas que no saben, ni les interesa saber lo que los demás integrantes realizan, piensan, sienten o quieren es muy difícil salir adelante. Porque el individualizarse y evitar trabajar en grupo es un paso para la desorganización total, por ello es importante buscar

los mecanismos y herramientas necesarias para que todos trabajen con una adecuada intercomunicación y coordinación, lo que propicia un clima laboral agradable donde todos o la mayoría de los miembros del grupo tengan la predisposición de cumplir con las metas trazadas.

2.1.20 COMUNICACIÓN INTERNA

ecuared.cu referente a la comunicación interna expresa que, disponible en http://www.ecured.cu/index.php/Comunicaci%C3%B3n_interna

La comunicación es una actividad muy antigua, cuyo surgimiento está vinculado con la aparición y evolución del hombre como ser social, al tomar conciencia de la necesidad de relacionarse con los individuos circundantes.

Como proceso presente en toda práctica humana, constituye uno de los principales pilares de la interacción social, que posibilita la formación de agrupaciones sociales con cualquier tipo de complejidad. La comunicación que se desarrolla hacia el ámbito interno de la institución, se le conoce como comunicación interna y tiene lugar con los públicos internos. Aunque no se debe dejar de destacar que la comunicación organizacional comprende también los procesos hacia el ámbito externo, o sea, la comunicación externa que tiene lugar en los públicos externos de la empresa.

2.1.20.1 DEFINICIÓN

La comunicación interna es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y

motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

2.1.21 PÚBLICOS INTERNOS

La definición de estrategias y planes de comunicación dirigidas al público interno debe partir del conocimiento exhaustivo de la situación comunicativa, real que incluye la definición de conceptos de comunicación que se manejan, nivel de información y su calidad, conocimiento de la misión y objetivos empresariales por parte de los trabajadores, valores en los que se fundamenta la organización.

Los públicos internos están formados por las personas que integran la institución y su composición se relaciona con el lugar que cada trabajador ocupa en las tareas organizacionales. En función del nivel jerárquico de autoridad y responsabilidad se dividen en dos tipos: los directivos o jefes y los empleados en general o subordinados. Estas clasificaciones no son mutuamente excluyentes ya que una persona puede simultáneamente ser jefe y subordinado. Sin embargo, para efectos prácticos se le puede considerar como lo uno o como lo otro según el punto de vista que se adopte y los objetivos que se persigan.

Los directivos son las personas que deciden las políticas generales a seguir en todos los terrenos y cuya influencia afecta a cada fase de la actividad de la organización y a cada uno de sus públicos. Los empleados son los demás componentes del sistema, quienes concretamente realizan el trabajo determinado por los directivos. Los públicos internos, tanto directivos como empleados, son los que llevan la organización hacia delante, cada uno desempeñando su rol. Por tanto deben ser atendidos en función de sus puntos de vista, necesidades, preferencias y sentimientos, porque de su satisfacción depende el logro de los objetivos de la institución.

2.1.22 FORMAS DE COMUNICACIÓN

A los efectos de profundizar en su estudio, se han identificado distintas formas de comunicación, donde se concuerda con Marín (1997) que propone guiar el tema a través de la doble distinción entre comunicación formal e informal, por una parte y horizontal, ascendente y descendente, por la otra.

- **Formal:** Es aquella comunicación cuyo contenido está referido a aspectos laborales. En general, esta comunicación utiliza la escritura como medio (Comunicados, memorando, etc. La velocidad es lenta debido a que tiene que cumplir todas las formalidades burocráticas.
- **Informal:** Es aquel tipo de comunicación cuyo contenido, a pesar de ser de aspectos laborales, utiliza canales no oficiales. (Reunión alrededor del botellón de agua, encuentros en los pasillos, etc.). Es más veloz que la formal.
- **Horizontal:** Se desarrolla entre los empleados de un mismo nivel corporativo. Muy pocas veces utiliza los canales oficiales y es totalmente informal. También es conocida como comunicación plana.
- **Comunicación ascendente:** es aquella que se realiza desde abajo hacia arriba en la jerarquía.
- **Comunicación descendente:** es aquella que se realiza desde arriba hacia abajo en la jerarquía.

2.1.23 FLUJOS DE MENSAJES

Los diferentes flujos de mensajes que se dan entre los integrantes de la organización sigue un camino denominado red, esta existe cuando dos o más personas se involucran, hasta llegar a alcanzar toda la institución.

Comprenden redes formales cuando los mensajes fluyen siguiendo caminos oficiales dictados por la jerarquía de la organización o por la función laboral; e informales cuando los mensajes no fluyen siguiendo las líneas funcionales.

Los mensajes que fluyen en la red de comunicación son información significativa sobre personas, objetos y acontecimientos generados durante las interacciones humanas. Estos pueden ser examinados según varias taxonomías: modalidad del lenguaje; supuestos receptores; método de difusión y propósito del flujo.

2.1.24 CANALES DE COMUNICACIÓN

El medio por el cual se envían estos mensajes se denomina canal de comunicación, el que tiene la función de brindar todo tipo de información, esclarecer rumores y motivar al personal en su trabajo para fomentar la participación e integración en todas las actividades de la organización. Estos pueden dividirse en mediatizados y directos.

Los mediatizados, con un soporte tecnológico para diseminar la información rápidamente; y los directos, con la capacidad y habilidad individual para comunicarse con otros cara a cara, ayudando a promover, coordinar y hacer cumplir las tareas productivas de la organización.

Una de las principales y fundamentales acciones del ser humano es comunicarse empleando los principales elementos para este fin, a través de los diferentes tipos de comunicación se puede expresar pensamientos emociones y sentimientos, de allí que saber mantener una adecuada comunicación en una empresa o institución es muy importante, porque según Viera (2009) “sea cual fuere el tipo de comunicación podemos observar que en toda relación interpersonal y más aún entre jefe-

subordinado, se presenta básicamente dos aspectos que valen la pena una cuidadosa observación: el lenguaje y la percepción”.

Es por ello que la comunicación siempre debe mantenerse en el límite del respeto y consideración hacia los demás, porque con estos dos aspectos fundamentales siempre presentes, las personas tendrán la predisposición para trabajar y cumplir con los objetivos propuestos. Una estrategia clave para los directivos de las instituciones es buscar los medios y las herramientas necesarias que permita que sus funcionarios desempeñen sus actividades, creando un ambiente propicio de comunicación el cual conlleva a que tanto el público interno como externo perciba éste ambiente recibiendo una atención con calidez y eficiencia.

2.1.25 BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

Una mala comunicación puede ocasionarnos serios problemas en la vida personal y en el trabajo, los expertos han descubierto varios factores que pueden provocar distorsiones y bloquear la comunicación. Algunos de ellos se encuentran en los sentidos, en el significado de las palabras en las emociones y actitudes tanto del emisor como del receptor he aquí otros: expectativas referentes a los papeles, personalidad, aspecto físico, prejuicio, cambios, mala organización de las ideas, escuchar en forma deficiente y sobre carga de información. (Marie, Hoyle y Watts, 2007, p.86).

Si a nivel institucional o familiar se encuentran presentes las barreras de la comunicación, con seguridad habrá problemas que interfieran en el desarrollo de las actividades, pues una palabra mal entendida, una idea expresada sin lógica o no escuchar bien, provoca malestar en la otra persona que está recibiendo el mensaje, de allí la importancia de saber superar las barreras que se presenten y mantener un buen ambiente laboral y familiar.

2.1.26 FILOSOFÍA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Ocampo (2011) manifiesta:

La naturaleza de la comunicación en la organización como dimensión deontológica se expresa en su esencia misma, es decir, la organización humana entendida como acto de ser de la comunicación social, conlleva necesariamente a la puesta en común de propósitos, objetivos, métodos, procesos, acciones y resultados del ente colectivo. Por su parte, la finalidad de la comunicación organizacional como dimensión teleológica es el logro de la corporatividad, como unidad de la identidad colectiva, concebida como un sistema autónomo relacionado con el entorno propio de su dimensión social. (pag.33).

La comunicación en las instituciones o empresas persigue un fin colectivo, que es lograr que todos los integrantes sepan comunicarse de manera adecuada y se proyecten hacia sus metas utilizando procesos, instrumentos, acciones, entre otros, que les permita llegar a cumplir con sus propósitos dándole de esta manera una identificación no individual sino colectiva a la empresa.

2.1.27 LA CULTURA ORGANIZACIONAL

2.1.27.1 DEFINICIÓN

De acuerdo con Hernández (2008) la cultura organizacional: “Son los reglamentos, costumbres, sistemas de trabajo, objetivos y actitudes que siguen dentro de una empresa” (p.19).

Franklin (2009) considera que:

Las culturas que coexisten en la empresa de acuerdo con los siguientes aspectos: Cultura de alto contexto, en el cual la

comunicación se usa para mejorar las relaciones personales. Cultura de bajo contexto, en la cual la comunicación se usa para intercambiar hechos e información”. (p. 7).

La cultura organizacional en una empresa es demostrada con la actitud de los funcionarios frente a la distintas situaciones que se presentan y debe cumplir, sin dejar de lado la importancia de la comunicación la cual debe ser puesta de manifiesto con el público interno y externo, logrando satisfacer las necesidades de los mismos con eficacia y eficiencia.

2.1.28 ASPECTOS GENERALES DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación en las organizaciones se considera como un sistema que se compone de una serie de actividades interdependientes que al integrarse logran un conjunto específico de objetivos.

Por tanto la comunicación en las organizaciones se considera como un proceso que se lleva a cabo dentro de un sistema determinado de actividades interrelacionadas.

La comunicación dentro de una organización implica la creación, intercambio (recepción y envío), proceso y almacenamiento de mensajes. (Fernández y Galguera, 2008, p. 98).

En las instituciones cada funcionario cumple una función específica si bien es cierto, pero no se debe dejar de lado la comunicación con los demás miembros, ya que en el desempeño que realiza se incluyen la emisión y recepción de mensajes, los cuales le permiten desarrollar tal o cual actividad, es decir la interrelación y comunicación entre los integrantes de una institución deben estar siempre presentes, porque son aportes para cumplir con el objetivo común institucional.

2.1.29 CULTURA Y COMUNICACIÓN

Scheinson (2009) afirma:

La cultura corporativa, en tanto patrón de comportamiento interno, tiene una repercusión directa en la percepción que el exterior tiene del comportamiento organizacional. La cultura corporativa moviliza desempeño. El desempeño suscita impresiones, no sólo adentro, sino también afuera. La cultura corporativa opera un generador de imágenes. (p.70).

La cultura y comunicación que una institución ponga en práctica es la base fundamental para la imagen que proyecte la institución, de allí la importancia de siempre demostrar tanto a los integrantes de la empresa como a los usuarios un trato cordial, con calidez y calidad a esto sumado una buena comunicación, lleva a que la institución se desarrolle en un ambiente colectivo estable, así como también puede lograr que la sociedad tenga y mantenga una buena imagen corporativa.

2.1.30 COMUNICACIÓN Y ORGANIZACIÓN

Rodríguez y Opazo (2009) consideran que:

Las comunicaciones son el tema favorito de las últimas décadas. Foros y debates, sesudos escritos, manuales de “100 maneras de”, etc., revelan el enorme interés que las comunicaciones despiertan en los distintos ámbitos del quehacer social. La familia, las organizaciones, los partidos, las directivas de los clubes deportivos la burocracia estatal, etc., descubren la importancia de contar con comunicaciones expeditas, claras y eficientes que contribuyan al mejor desarrollo de las actividades propias de cada una de las agrupaciones señaladas (...). Y, no obstante, todas las organizaciones adolecen

problemas en sus comunicaciones y las personas se declaran insatisfechas en las suyas. (p. 19).

En la actualidad la sociedad le da a la comunicación el valor que le corresponde, pues al parecer la sociedad en general se ha visto inmiscuida en algún inconveniente por la falta de comunicación. Por lo tanto, toda comunicación debe estar bien definida para que todos los miembros de las diferentes empresas, organizaciones, instituciones, entre otros que conforman la sociedad la compartan y puedan desarrollar sus tareas y actividades con mayor entusiasmo, lo que da como resultado el logro de los objetivos institucionales propuestos.

Rebeil (2008) determina algunas conclusiones sobre la comunicación que dicen que:

La comunicación es una actividad transversal a todos los quehaceres de la empresa y hoy día se reconoce su valor para una buena gestión interna y externa de la empresa. Una de las mediciones que refleja la madurez de las organizaciones es la forma como esta se comunica y establece las relaciones eficientes con sus diversas audiencias.

La comunicación se entiende como el proceso básico de interacción en el funcionamiento de las organizaciones, a través del cual se hace posible compartir mensajes, significados y conductas en un marco social específico. La comunicación es hoy, más que nunca protagonista principal en la gestión empresarial por su capacidad de articulación entre personas y organizaciones y de agilización de los procesos productivos, comerciales y de interacción social. (p. 63).

La comunicación que se desarrolla en una empresa, es una estrategia que debe ser considerada como la clave para el desarrollo de las diferentes actividades. El conocer sobre determinada información a su tiempo y contar con un instrumento que permita desarrollar las actividades

de acuerdo a los diversos requerimientos de las personas en general, contribuye a que la comunicación entre los funcionarios fluya de manera correcta todo el tiempo en la empresa, todo esto con la finalidad de mejorar la atención a todos los públicos tanto internos como externos de una manera más ágil y oportuna.

2.1.31 LA COMUNICACIÓN, BASE DE UN BUEN CLIMA LABORAL

Comunicaresfacil.blogspot.com en cuanto al clima laboral manifiesta que, disponible en <http://comunicaresfacil.blogspot.com/2011/03/la-comunicacion-base-de-un-buen-clima.html>

El clima laboral es el aspecto ambiental que rodea al trabajador, tanto en lo que se refiere al medio físico como al humano. En él se integran tanto condiciones relacionales como de trabajo, y por ello es uno de los principales pilares de la productividad. El clima organizacional es bueno cuando el personal se siente a gusto y considera favorablemente a su organización, percibiéndose como parte de ella. En esta situación los conflictos son escasos, los procesos se desarrollan de forma fluida y adecuada y existe un marco óptimo para el desarrollo del trabajo y la rentabilidad. Parte muy importante del clima laboral es una comunicación eficiente y oportuna al interno de la organización, tanto en lo laboral como en lo extra laboral. Si existe una adecuada estrategia de comunicación correctamente desarrollada, probablemente se podrá, entre otras cosas:

- Motivar al personal, transmitiéndole información importante para su identificación y participación.
- Idealizar al personal mediante el conocimiento de lo que sucede al interior de la organización, desarrollando su orgullo.
- Lograr que las tareas y actividades se realicen de acuerdo a lo esperado, ahorrando tiempo y costos innecesarios y fomentando un uso rentable de los recursos (humanos y materiales).

- Estrechar vínculos entre los integrantes de cada área y de los diferentes estamentos, compartiendo un mismo espíritu y un estilo organizacional que contribuya al desarrollo de la identidad de la empresa.
- Mejorar el desempeño interno, ya que la información es motor de superación, sana competencia y aprendizaje compartido.
- Facilitar los procesos de cambio, ya que no basta la cultura organizacional en la imposición sino en el diálogo y mantiene canales abiertos para la recepción de nuevas ideas.
- Ofrecer una vía a la retroalimentación, que muestre oportunamente aspectos internos de la organización que afectan o puedan afectar a los empleados o a la productividad.

Hay que tomar en cuenta que cada institución es diferente y única, posee diferente personal directivo, recursos, necesidades, entre otros, por lo que se debe buscar las alternativas más adecuadas para estructurar y organizar la institución de tal manera que con lo mucho o poco que posea, pueda lograr que todos sus integrantes se desenvuelvan en un ambiente laboral agradable donde la comunicación se desarrolle de manera espontánea y natural entre sus miembros y de igual manera en la ejecución de sus tareas para que estas sean desempeñadas con eficiencia.

2.1.32 EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD

La eficiencia es el cabal cumplimiento de los procedimientos y las reglas establecidas, así como la correcta utilización de los recursos asignados para el logro de metas. La eficacia es alcanzar los objetivos, sin priorizar el procedimiento y las normas. La efectividad es la

conjunción de eficiencia y eficacia. (Hernández y Rodríguez, 2012.p.20).

El objetivo de las instituciones es lograr que su personal cumpla con los objetivos propuestos, mediante la utilización correcta de los recursos disponibles para este fin, por lo tanto la empresa requiere de funcionarios que sepan conducirse correctamente y consigan la efectividad en el desempeño de sus labores.

2.1.33 COMPETENCIAS LABORALES

Por competencias clave de la empresa u organización laboral entenderemos un conjunto de características de la organización, de modo fundamental vinculadas a su capital humano-en especial a sus conocimientos, valores y experiencias adquiridas-, asociadas a sus procesos de trabajo esenciales, las cuales como tendencia están causalmente relacionadas con desempeños exitosos de esa organización correspondiéndose a determinada cultura organizacional (Cuesta, 2009, p. 69).

Cada funcionario de una institución pretende dar lo mejor de sí en el desarrollo de sus labores, demuestra su grado de preparación, comunicación, cultura y eficiencia características que se convierten en competencias a la hora de evaluar su desempeño y el logro de los objetivos institucionales.

2.1.34 LAS RELACIONES HUMANAS

2.1.34.1 DEFINICIONES:

- Es el conjunto de reglas y normas para el buen desenvolvimiento del ser humano, en la sociedad o en su trabajo.

- Es el estudio de cómo los individuos pueden trabajar eficazmente en grupos con el propósito de satisfacer los objetivos de organización y las necesidades personales. (Vinueza, 2011, p.7).

Las relaciones humanas conlleva a tener una buena relación con las demás personas sea cual sea el ambiente en el que se desenvuelva, la armonía es muy significativa e importante dentro de una institución o empresa, además que contribuye para que cada persona se sienta satisfecha personal y profesionalmente.

Este objetivo es al que se debe procurar llegar todos los individuos, porque el crear un buen ambiente laboral, familiar o de otra índole, es de reconocimiento y más aún cuando se denota claramente la buena predisposición, respeto y el sentimiento positivo, cualidades que aportan para llegar a cumplir los objetivos propuestos a nivel personal e institucional.

2.1.35 CONCEPTOS DE RH O ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

La administración de los recursos humanos según Chiavenato (2009) manifiesta:

- La administración de recursos humanos (ARH) es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las “personas” o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección la formación las remuneraciones y la evaluación del desempeño.
- La ARH es una función administrativa dedicada a la integración, la formación, evaluación, y la remuneración de los empleados. Todos los administradores son, en cierto sentido, gerentes de recursos

humanos porque participan en actividades como el reclutamiento, las entrevistas, la selección y la formación.

- La ARH es el conjunto de decisiones integradas, referentes a las relaciones laborales que influyen en la eficacia de los trabajadores y de las organizaciones.
- La ARH es la función de la organización que se refiere a proveer capacitación, desarrollo y motivación a los empleados, al mismo tiempo que busca la conservación de éstos.
- La administración de recursos humanos es el conjunto integral de actividades de especialistas y administradores como integrar, organizar, recompensar, desarrollar, retener y evaluar a las personas que tiene por objeto proporcionar habilidades y competitividad a la organización.
- La administración de recursos humanos es el área que construye talentos por medio de un conjunto integrado de procesos, y que cuida al capital humano de las organizaciones, dado que es el elemento fundamental de su capital intelectual y la base de su éxito. (p.9).

El elemento humano es de gran importancia en el desarrollo institucional o empresarial, de allí que en su administración deben establecerse las pautas y las herramientas necesarias para el normal desarrollo del personal en sus funciones.

El saber administrar al recurso humano es una técnica que debe aplicarse considerando que los objetivos que una institución o empresa se fija son ejecutados por el recurso humano, al cual se le debe dar el trato, la consideración y la motivación que necesita y le corresponde, como

incentivo para que continúe con el cumplimiento de sus metas lo que contribuye al éxito institucional.

Macazaga y Pascual (2007) afirman que:

“El cambio intangible más poderoso que se puede proponer una empresa es crear un ambiente continuo y permanente de innovación y mejora, ese ambiente no funciona sin espíritu emprendedor, sin un incentivo acorde a las metas pactadas, y sin una cultura (tipo de relación, forma de mando) que estimule la apertura mental y la salida de ideas”. (p.277).

Todo cambio es bueno en una institución, especialmente cuando éste vaya orientado a un objetivo en común y siempre cuando las personas que conforman la empresa o institución aporten con su positivismo y estén dispuestas a acoplarse al mencionado cambio, esto se logra cuando se toma conciencia de que cualquier aporte que vaya encaminado a mejorar el desarrollo de todos los integrantes de la institución es para lograr el cumplimiento de metas. De allí la importancia de que la persona que está administrando una institución estimule a los funcionarios para que comprendan que en ocasiones los cambios son necesarios y que es mejor si se cuenta con una herramienta que sirva de guía para cumplir con las diferentes tareas y actividades, la misión principal es que todos aporten de manera positiva con ideas, acciones y sobre todo actitudes, entre otros para que la institución o empresa salga adelante y logre los objetivos propuestos.

2.1.36 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y ACADÉMICA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO OTAVALO

a) Área Administrativa:

- Rectorado

- Vicerrectorado
- Consejo Ejecutivo
- Departamentos Administrativos:
 - a) Secretaría
 - b) Colecturía
 - c) Guardalmacén

b) Área de Servicios:

- a) Auxiliares de Servicios
- b) Guardias

c) Área de Recursos Humanos

Departamento de Inspección

d) Área Docente:

- Consejo Académico
- Área de Lenguaje y Comunicación
- Área de Lengua Extranjera (Inglés)
- Área de Física y Matemática
- Área de Ciencias Naturales
- Área de Ciencias Sociales
- Área de Técnica
- Área de Opciones Prácticas
- Área de Educación Estética
- Área de Cultura Física

e) Área de Gestión:

- Consejería Estudiantil
- Trabajo Social
- Departamento Médico y Odontológico
- Biblioteca y audiovisuales
- Laboratorios y Talleres

2.1.36.1 MISIÓN INSTITUCIONAL

Mantener el prestigio favoreciendo nuestra identidad institucional, brindando educación que permita la formación integral a los estudiantes, atendiendo sus requerimientos espirituales, morales, intelectuales y físicos; mejorando el conocimiento y la práctica científica y técnica; desarrollando las capacidades reflexivas, creativas, de conciencia social, superación, para lograr una transformación de la comunidad mediante la inserción de sus estudiantes de Educación Básica, Bachillerato en Ciencias y el Bachillerato Técnico en el campo productivo, aportando sus conocimientos y generando emprendimientos para mejorar la calidad de vida.

2.1.36.2 VISIÓN INSTITUCIONAL

En el transcurso de los próximos cinco años veremos una Institución prestigiosa, humanística y tecnológica; con excelencia, identidad propia, potenciando las capacidades de los estudiantes a través de valores éticos, morales y cívicos con estudiantes de Educación Básica, Bachillerato en Ciencias y Bachillerato Técnico que respondan a las demandas del mercado de trabajo y de los sectores productivos para satisfacer las necesidades de la sociedad.

2.1.36.3 OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Mejorar la calidad educativa con la participación de la comunidad.
- Priorizar la práctica de valores como esencia de la formación de los estudiantes.
- Satisfacer la aspiración de la comunidad al ofertar especialidades acordes con la demanda social.

- Innovación permanente de acuerdo con la transformación social que el país requiere para mejorar la calidad de vida poblacional. Ofrecer servicios educativos de calidad.

2.1.36.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Reforzar los aprendizajes significativos que permitan a los estudiantes integrarse y desenvolverse en la vida familiar y social e interpretar críticamente la problemática nacional, continental y mundial.
- Desarrollar habilidades y destrezas en los estudiantes que contribuyan a la formación integral y les permitan desenvolverse específicamente en sus estudios superiores y/o en el trabajo productivo como medio de incorporación al mundo laboral.
- Promover Actividades Prácticas y Auxiliares que enaltezca el trabajo como expresión dinámica del ser humano.
- Descubrir intereses y desarrollar aptitudes, que orienten a los estudiantes del ITO en la elección adecuada de la especialización que le permitan continuar con éxito los estudios superiores.
- Proporcionar al estudiante una formación científica, técnica y humanística en las especializaciones: Físico-Matemático, Químico-Biológico, Ciencias Sociales, Electrónica de Consumo, Electromecánica Automotriz, Administración de Sistemas, que les capacite para continuar los estudios superiores de conformidad con sus intereses y aptitudes.
- Implementar proyectos de gestión educativa en áreas, departamentos y en el aula.

2.1.36.5 ESTRATEGIAS GENERALES

- Que la comunidad educativa tome conciencia de la necesidad de cambio, para lo cual será necesario elaborar técnicas de diagnóstico para determinar el FODA que luego de aplicado permita descubrir las amenazas y debilidades y sobre dichas bases construir un diagrama que permita convertir esas amenazas y debilidades en las nuevas fortalezas y proyecten las nuevas oportunidades que ofrecerá la Institución.
- Normar la asistencia a cursos motivacionales dirigido a profesores, estudiantes y padres de familia, para obtener una capacitación permanentemente de los parámetros de desempeño propuestas en el diseño curricular.
- La planificación y la implementación de un nuevo currículo, se proyecta en dos ámbitos:
 - La educación superior
 - La práctica laboral

A más de los que constan en el Reglamento de la Ley de Educación.

2.1.36.6 POLÍTICAS

- Investigación permanente por parte de los profesores y estudiantes.
- Mejoramiento de la organización institucional a través de la Planificación Estratégica Participativa y Operativa.
- Revisión y actualización permanente del currículo.
- Fortalecimiento de los valores, morales, éticos y cívicos declarados en la Visión institucional de manera coherente; consecuente, consistente y pertinente.

- Comunicación permanente entre profesores, estudiantes, padres de familia y autoridades.
- Mantener empatía en toda la comunidad educativa.
- Gestión permanente para el mantenimiento de todas las especializaciones.
- Interrelación constante entre los estudiantes del ITO y el mundo empresarial.
- Mantener un monitoreo constante sobre el desarrollo de las diferentes asignaturas.

2.1.36.7 ÁREA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

La estructura administrativa y la gestión del ITO responde a la importancia y complejidad de las funciones de la educación y se sustenta en la incorporación de los modernos sistemas de gestión y control mediante el enfoque de procesos, como una herramienta indispensable para el cumplimiento eficaz de los objetivos institucionales, para optimizar el uso de los recursos asignados y auto gestionados y presentar ante la sociedad una rendición de cuentas necesaria para su acreditación pública. Los recursos organizacionales se clasifican en por lo menos cuatro (4) grupos:

- Recursos humanos: Rector, Vicerrector, Inspector General, Docentes, Investigadores, Secretarías, Conserjes, entre otros.
- Recursos financieros: desembolsos, flujo de caja, entre otros.
- Recursos físicos o materiales: edificios, terrenos, instalaciones, equipos, materiales, entre otros.
- Recursos administrativos: planeación, organización, dirección y control

Cada una de las áreas de la administración requiere contar con personal especializado para cada uno de los recursos descritos.

El punto de partida de un moderno sistema de gestión y de medición organizacional es la planeación estratégica en la que constan los objetivos, las estrategias y las actividades de la Institución.

Complementariamente, es indispensable identificar las áreas críticas de gestión que constituyen el punto clave para la ejecución del control de gestión.

Finalmente, un buen sistema de administración y gestión requiere contar con una unidad especializada en el análisis organizacional y de funcionamiento institucional mediante la evaluación permanente del desempeño de los recursos humanos y la actualización periódica de las normativas, procedimientos y el manual de funciones.

Corresponde al Consejo Ejecutivo mejorar el ambiente organizacional para el desarrollo de las actividades administrativas y elevar el nivel de satisfacción del personal sobre procesos de planificación, control y evaluación.

Mejorar los tiempos de respuesta y las reacciones de acciones administrativas y evaluar periódicamente la satisfacción de los usuarios internos y externos sobre los distintos procesos administrativos, de control y evaluación. (Proyecto Educativo Institucional del Instituto Tecnológico Otavalo, 2010)

2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

El trabajo de investigación se basó en la teoría de Chester I. Bernard, quien veía a las organizaciones, instituciones o empresas, como un

sistema de cooperación de los integrantes para el desarrollo de las diferentes actividades dirigidas a un objetivo, empleando siempre la efectividad y la eficiencia. Además daba importancia a la comunicación basándose en siete reglas, como un medio que debía estar presente en las organizaciones en todos los niveles jerárquicos.

El objetivo de una institución o empresa siempre es manejar correctamente las herramientas que posee para la organización de las tareas administrativas y la optimización de los recursos, siendo más fácil la coordinación entre sus miembros y así ofrecer a sus clientes un excelente servicio, lo que constituye una ventaja más entre la competencia, logrando los objetivos propuestos y superando los límites establecidos de una manera muy positiva. La organización de los procedimientos administrativos en todas instituciones, ha sido siempre de suma importancia porque permite coordinar entre los funcionarios de los diferentes departamentos la asignación y cumplimiento de tareas, propiciando de esta manera una mejor comunicación interna y por ende un mejor clima laboral, el cual es muy importante dentro de las instituciones.

2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **ADMINISTRATIVO.-** Perteneiente o relativo a la administración.
- **DESCRIPCIÓN.-** Explicar el aspecto, las cualidades, las características, etc. de una persona o cosa.
- **EFICACIA.-** capacidad para obtener resultados esperados.
- **ESTRATEGIA.-** Modo o sistema de dirigir un asunto para lograr un fin.
- **ESTRUCTURAR.-** Organizar u ordenar las partes de un todo.

- **GUÍA.**-Documento que incluye los principios que encauzan una cosa o el listado con informaciones que se refieren a un asunto en específico.
- **HETEROGÉNEO.**-Compuesto de partes de diversa naturaleza.
- **INTERRELACIÓN.**- Correspondencia mutua entre personas, cosas o fenómenos.
- **INVIABLE.**-Que no tiene posibilidades de llevarse a cabo.
- **METAS.**- Ir a parar a un lugar o a una situación determinada.
- **MÉTODO.**- Modo ordenado y sistemático de proceder para llegar a un resultado o fin determinado.
- **OBJETIVO.**- Fin al que se dirige una acción u operación.
- **OPTIMIZAR.**- Buscar la mejor manera de realizar una actividad.
- **ORGANIZACIÓN.**- Disposición, arreglo, orden.
- **ORIENTACIÓN.**- Información o pauta que se da sobre alguna cuestión para que se lleve a cabo correctamente.
- **PLANIFICACIÓN.**- Acción de elaborar y ejecutar un plan científicamente organizado y frecuentemente de gran amplitud, para obtener un objetivo.
- **PREESTABLECIDO.**-Que está establecido u ordenado con anterioridad por una ley o precepto.
- **PROCEDIMIENTO.**- Método o trámite necesario para ejecutar una cosa.

- **PROCESO.-** Secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.
- **PRODUCTIVO.-** Importante, significativo.
- **PROPICIO.-** Favorable, inclinado a hacer un bien.
- **REGLAMENTO.-**Conjunto de disposiciones orgánicas emanadas del poder público competente para hacer efectivo el cumplimiento de las Leyes Administrativas.
- **SECUENCIAL.-** Que sigue una secuencia determinada.
- **TÉCNICA.-**Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en una ciencia o en una actividad determinada.

2.4 INTERROGANTES DE LA INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la situación actual de la organización de los procedimientos administrativos y el nivel de comunicación interna del Instituto Tecnológico Otavalo?

La organización de los procedimientos administrativos que se realizan en la institución no se encuentran establecidos para cada funcionario, ellos realizan sus tareas y actividades de manera rutinaria y circunstancial, en algunos casos de acuerdo a las disposiciones de las autoridades del plantel.

Es decir, sin una secuencia lógica lo que provoca que entre los funcionarios exista un deficiente nivel de comunicación y malestar en el desempeño de sus funciones, lo que impide muchas veces brindar un servicio de calidad a los usuarios internos y externos.

¿La selección de procedimientos administrativos más idóneos ayuda a establecer una adecuada comunicación interna en el Instituto Tecnológico Otavalo?

Realizar una adecuada selección de los procedimientos administrativos más idóneos, es de vital importancia, pues los mismos constituyen la base para mejorar su organización y por ende ayudan sobre manera a establecer una mejor comunicación interna donde se manifiesta la coordinación, comprensión y compañerismo para el cumplimiento de las metas establecidas por la institución.

¿Una propuesta estratégica para organizar los procedimientos administrativos, puede mejorar la comunicación interna del Instituto Tecnológico Otavalo?

El tener una herramienta para los funcionarios que les oriente de una manera descriptiva sobre los procesos a seguir en sus tareas y actividades, representa un gran aporte tanto para el desempeño de sus funciones como para mejorar la comunicación entre ellos, que es la base fundamental para que exista una mejor comprensión, cordialidad y responsabilidad, creando por ende un ambiente laboral adecuado para dar un servicio eficiente a toda la comunidad educativa.

¿El conocimiento de la guía de procesos por: directivos, docentes, personal administrativo, de servicios y estudiantes de la Institución permite mejorar la organización de los procedimientos administrativos y la comunicación interna del plantel?

Una vez diseñada la guía de procesos, se socializó a los directivos, docentes, personal administrativo, de servicios y estudiantes de la Institución, quienes manifestaron que esta herramienta es de gran utilidad porque sirve para orientar y en ella consta de manera descriptiva los procesos de cada una de las actividades que los funcionarios realizan de

acuerdo a su cargo y que además permite una mejor comunicación y entendimiento entre el personal lo que beneficia a todos los integrantes de la institución y al público en general.

2.5 MATRIZ CATEGORIAL

CONCEPTO	CATEGORÍA	DIMENSIÓN	INDICADORES
<p>“Es estructurar o distribuir de manera ordenada en una institución las diferentes funciones, tareas, actividades, entre los miembros del grupo”.</p> <p>“Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, no de pensamiento, en las que se detalla la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades”.</p>	<p>Organización</p> <p>y</p> <p>Procedimientos</p>	<p>-Organización</p> <p>-Procedimientos administrativos</p> <p>-Procesos</p> <p>-Trámites</p> <p>-Agilidad</p> <p>-Eficiencia</p>	<p>-Identificación del público objetivo</p> <p>-Recepción y despacho de comunicaciones.</p> <p>-Clasificación del archivo.</p> <p>-Cumplimiento de Leyes y Reglamentos.</p> <p>-Asesoramiento administrativo</p> <p>-Agilidad en los trámites</p> <p>-Suscripción de documentos.</p> <p>- Control de tareas y actividades.</p>
<p>“Proceso comunicativo que se desarrolla hacia el ámbito interno de la institución”.</p>	<p>Comunicación Interna</p>	<p>-Intercomunicación</p> <p>-Cordialidad</p> <p>-Servicio</p> <p>-Fácil comprensión</p>	<p>-Proveer información</p> <p>-Atención de calidad</p> <p>-Coordinar actividades</p> <p>-Compañerismo.</p> <p>-Trabajo en equipo</p>

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Investigación Descriptiva

Se utilizó la investigación de tipo descriptiva, porque permitió evaluar la información recolectada, la cual fue descrita, analizada e interpretada sistemáticamente sobre las características referentes a la organización de los procedimientos administrativos para mejorar la comunicación interna en el Instituto Tecnológico Otavalo, situación estudiada en base al contexto del problema planteado y sobre la realidad de los hechos.

3.1.2 Investigación Documental

Se realizó una investigación documental en el trabajo de investigación, porque se apoyó en fuentes de carácter documental como: bibliográfica mediante la consulta de libros, lincográficos en artículos, revistas, entre otros de sitios web y la archivística en documentos que se encuentran en los archivos de la institución como: oficios, memorandos, expedientes, informes, entre otros.

3.1.3 Investigación Propositiva

La investigación es de carácter propositiva porque presentó una propuesta de solución para la organización de los procedimientos administrativos para mejorar la comunicación interna de la institución, mediante una guía de procesos.

3.1.4 Investigación Cualitativa

Se efectuó una investigación cualitativa, porque se expresó mediante cualidades los diferentes aspectos que son de utilidad para la organización de los procedimientos administrativos para mejorar la comunicación interna en el Instituto Tecnológico Otavalo.

3.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.- En el desarrollo del trabajo de investigación se aplicaron los siguientes métodos:

3.2.1 Método Deductivo

En la investigación se empleó el método deductivo porque teorías, fundamentos, modelos, paradigmas, entre otros, fueron analizados desde sus aspectos y características más generales, hasta llegar a puntualizarlos en aspectos particulares, con la finalidad de superar las falencias en la organización de los procedimientos administrativos para mejorar la comunicación interna en el Instituto Tecnológico Otavalo.

3.2.2 Método Analítico

La información proporcionada y recolectada mediante la técnica empleada, fue analizada de tal manera que se pudo comprender clara y estructuradamente todos los aspectos relacionados con la organización de los procedimientos administrativos para mejorar la comunicación interna del Instituto Tecnológico Otavalo.

3.2.3 Método Inductivo

Permitió llegar a resultados de carácter general que son las conclusiones, siguiendo todos los pasos que este método implica, desde

aspectos de carácter puntual y particular como son los datos obtenidos de las encuestas. Este método también se empleó para los demás aspectos como el análisis de los impactos y la propuesta.

3.2.4 Método Sintético

Se aplicó este método para redactar las conclusiones y recomendaciones de la problemática planteada, en base los diferentes resultados particulares que fueron recolectados.

3.2.5 Método Matemático- Estadístico

Permitió presentar los resultados a través de frecuencias, porcentajes y gráficos, además que permitió el cálculo de muestra cuando el trabajo lo exigió.

3.3 TÉCNICAS

Son todas las formas necesarias que utiliza el investigador con el objeto de obtener la información necesaria para el desarrollo de la investigación. En este trabajo de investigación se utilizó como técnica la encuesta, que buscó recaudar información mediante un cuestionario, el mismo que se aplicó al personal docente, administrativo, de servicios y estudiantes del Instituto Tecnológico Otavalo.

3.4 POBLACIÓN

La población a investigar fue el personal administrativo, de servicios, docentes y estudiantes del Instituto Tecnológico "Otavalo", los mismos que se detallan a continuación desglosados de la siguiente manera:

CUADRO DE POBLACIÓN

Tabla 3.4. 1 : Personal Administrativo, de Servicios y Docentes del Instituto Tecnológico Otavalo.

DEPARTAMENTOS	FUNCIONARIOS
Secretaría	3
Colecturía	2
Guardalmacén	1
Inspección	2
Dpto. Médico	1
Dpto. Odontológico	1
Biblioteca	1
Personal de Servicio	10
Docentes	55
Total	76

Tabla 3.4. 2: Estudiantes del Instituto Tecnológico Otavalo

CURSOS	ESTUDIANTES
8vo. Educación Básica	370
9no. Educación Básica	350
10mo. Educación Básica	310
1º Bachillerato	360
2º Bachillerato	320
3º Bachillerato	290
9no. Educación Básica nocturno	23
10mo. Educación Básica nocturno	28
1º Bachillerato nocturno	28
2º Bachillerato nocturno	30
3º Bachillerato nocturno	29
Total	2138

NOTA: Como el número de funcionarios es reducido, no se hará el cálculo de muestra se trabajará con toda la población.

3.5 MUESTRA

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

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

PQ= Varianza media población (0.25)

N = Población o Universo

(N-1)=Corrección geométrica, para muestras grades >30

E = Margen de error Admisible en la muestra (0.05)

K = Coeficiencia de corrección del error (2)

$$n = \frac{0.25 \times 2138}{(2138-1) \frac{0.05^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{534.5}{(2137) \frac{0.05^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{534.5}{(2137) \frac{0.0025}{4} + 0.25}$$

$$n = \frac{534.5}{(2137)0.000625 + 0.25}$$

$$n = \frac{534.5}{1.335625 + 0.25}$$

$$n = \frac{534.5}{1.585625}$$

$$n = 337$$

FRACCIÓN MUESTRAL.

$$m = \frac{n}{N} E$$

m = Estrato muestral

n = Tamaño de la muestra = 337

N = Población / Universo = 2138

E = Estrato (Población de cada año de E.G.B. y Bachillerato).

$$m = \frac{n}{N} = \frac{337}{2138} \quad m = 0.15$$

MUESTRA POR ESTRATO

Tabla 3.5. 1: Cuadro de la Fracción Muestral de los estudiantes del Instituto Tecnológico Otavalo.

CURSOS	ESTUDIANTES	FRACCIÓN MUESTRAL
8vo. Educación Básica	370	57
9no. Educación Básica	350	54
10mo. Educación Básica	310	48
1º Bachillerato	360	55
2º Bachillerato	320	49
3º Bachillerato	290	44
9no. Educación Básica Nocturno	23	4
10mo. Educación Básica Nocturno	28	6
1º Bachillerato Nocturno	28	6
2º Bachillerato Nocturno	30	7
3º Bachillerato Nocturno	29	7
Total	2138	337

CAPÍTULO IV

4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 PROCESOS

Luego de haber realizado las encuestas al personal administrativo, de servicios, docentes y estudiantes del Instituto Tecnológico “Otavalo” se obtuvo la información requerida para realizar este trabajo.

El objetivo de la investigación fue realizar el análisis de cada una de las respuestas emitidas por los encuestados en base a frecuencias, para lo cual se empleó gráficos circulares y cuadros que permitieron detallar la información obtenida en porcentajes, los mismos que una vez analizados e interpretados reflejaron la realidad en cuanto a la organización de los procedimientos administrativos y el nivel de comunicación interna del Instituto Tecnológico Otavalo.

La técnica utilizada para la recolectar la información fue una encuesta la cual se aplicó a los docentes, administrativos, personal de servicio y estudiantes del Instituto Tecnológico Otavalo.

4.2 PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO OTAVALO.

1.- ¿Cree usted que se adaptaría fácilmente a los cambios de los procesos administrativos, encaminados a mejorar la comunicación interna en la institución?

TABULACIÓN

Tabla 4.2. 1: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	62	81,58%
NO	14	18,42%
TOTAL	76	100,00%



Ilustración 4.2. 1: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios
Fuente: Realizado por Blanca Patricia Rea Reyes

INTERPRETACIÓN

Un gran porcentaje del personal señalan que se adaptarían fácilmente a los cambios de los procesos administrativos, encaminados a mejorar la comunicación interna en la institución, mientras que un menor porcentaje manifiesta que no se adaptaría, demostrando la mayor parte de encuestados la predisposición al cambio, lo que conlleva a la posibilidad de realizar una guía de procesos que aporte notablemente en el mejoramiento de la comunicación y por ende en el desarrollo institucional.

2.- ¿Considera que la comunicación interna de una institución es clave para mejorar el clima laboral y la atención a los usuarios?

TABULACIÓN

Tabla 4.2. 2: Resultado de encuesta al personal docente, administrativo y de servicios

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	73	96,05%
NO	3	3,95%
TOTAL	76	100,00%



Ilustración 4.2. 2: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios

Fuente: Elaborado por Blanca Patricia Rea Reyes

INTERPRETACIÓN

La mayoría del personal docente, administrativo y de servicios han dado como respuesta a esta interrogante, que la comunicación interna si es la clave para mejorar el clima laboral y la atención a los usuarios de la institución, en cambio un reducido personal señala que no es clave, en base a las respuestas de esta interrogante se puede deducir que de existir una buena comunicación entre los funcionarios, es más fácil ponerse de acuerdo y coordinar las diferentes actividades y tareas administrativas para cumplir con los requerimientos de los clientes.

3.- ¿Cree usted que los pasos a seguirse para realizar los trámites en la institución deben estar previamente establecidos?

TABULACIÓN

Tabla 4.2. 3: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	58	76,32%
NO	18	23,68%
TOTAL	76	100,00%



Ilustración 4.2. 3: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios

Fuente: Realizado por Blanca Patricia Rea Reyes

INTERPRETACIÓN

La población encuestada en su gran mayoría manifiesta estar de acuerdo en que los pasos para realizar algún trámite en la institución deben estar previamente establecidos y una minoría manifiesta no estar de acuerdo en que se establezcan los procesos, esto refleja que la mayoría de personas piensan que es necesario establecer los procesos administrativos para que las personas sepan de antemano a quien y a qué oficina necesitan acudir para ser atendidos y de igual manera los funcionarios sepan cómo atenderlos en sus diferentes requerimientos de manera oportuna.

4.- ¿Considera usted que la escasa organización en los procedimientos administrativos puede afectar a la comunicación interna de la comunidad educativa?

TABULACIÓN

Tabla 4.2. 4: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	72	94,74%
NO	4	5,26%
TOTAL	76	100,00%



Ilustración 4.2. 4: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios
Fuente: Realizado por Blanca Patricia Rea Reyes

INTERPRETACIÓN

La organización en el interior de una institución es fundamental, de ahí que de acuerdo a los resultados reflejados en la encuesta casi en su totalidad el personal docente, administrativo y de servicios cree que la escasa organización en los procedimientos administrativos puede afectar a la comunicación interna de los funcionarios y por ende de la comunidad educativa, así mismo un mínimo porcentaje cree que no afecta, lo que refleja que se debe buscar los instrumentos necesarios para mejorar la organización de los procedimientos administrativos y la comunicación interna.

5.- ¿Cuándo usted solicita algún requerimiento es atendido con agilidad?

TABULACIÓN

Tabla 4.2. 5: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	35	46,05%
CASI SIEMPRE	30	39,47%
RARA VEZ	10	13,16%
NUNCA	1	1,32%
TOTAL	76	100,00%

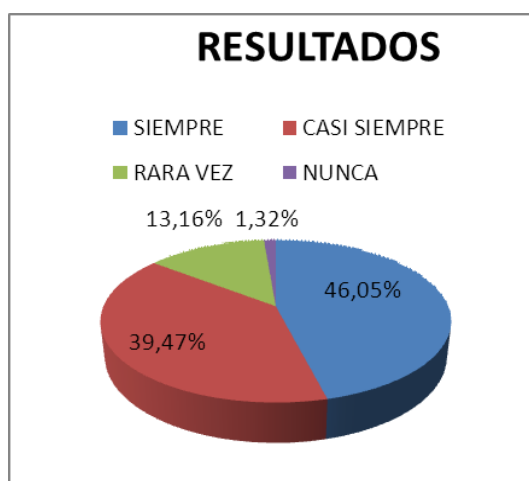


Ilustración 4.2. 5: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y servicios

Fuente: Realizado por Blanca Patricia Rea Reyes

INTERPRETACIÓN

El resultado de la encuesta refleja que un gran grupo de encuestados es atendido siempre con agilidad, a este grupo le siguen: el que casi siempre es atendido con agilidad, el que rara vez y el que nunca es atendido con agilidad, sin embargo se puede apreciar que el porcentaje que manifiesta ser atendido con agilidad casi siempre es alto, por lo que es necesario considerar una estrategia para que todos estén conformes con la atención.

6.- ¿Está usted satisfecho(a) con la organización administrativa actual de la Institución?

TABULACIÓN

Tabla 4.2. 6: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	35	46,05%
NO	41	53,95%
TOTAL	76	100,00%



Ilustración 4.2. 6: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios

Fuente: Realizado por Blanca Patricia Rea Reyes

INTERPRETACIÓN

Más de la mitad de los encuestados indican que no están satisfechos con la organización administrativa actual de la Institución, mientras que el resto expresa que si lo está, los dos resultados tienen un considerable porcentaje, de lo cual se deduce que se debe mejorar la organización administrativa para que en su mayoría estén conformes y exista mejor coordinación entre todos los funcionarios del plantel.

7.- ¿Le incomoda no saber los pasos que debe seguir cuando necesita realizar un trámite?

TABULACIÓN

Tabla 4.2. 7: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	67	88,16%
NO	9	11,84%
TOTAL	76	100,00%



Ilustración 4.2. 7: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios

Fuente: Realizado por Blanca Patricia Rea Reyes

INTERPRETACIÓN

Las respuestas de la encuesta evidencian que a un alto porcentaje del personal docente administrativo y de servicios, le incomoda no saber los pasos que debe seguir cuando necesita realizar un trámite y a un escaso porcentaje no le incomoda el desconocimiento, lo que permite evidenciar que hace falta en la institución un instrumento que permita guiar a los usuarios en la ejecución de sus trámites para que optimicen su tiempo y obtengan los resultados esperados.

8.- ¿Considera usted que el personal administrativo debe recibir capacitación continua para el desempeño de sus funciones?

TABULACIÓN

Tabla 4.2. 8: Resultado de encuesta al personal docente, administrativo y de servicios

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	60	78,95%
NO	16	21,05%
TOTAL	76	100,00%

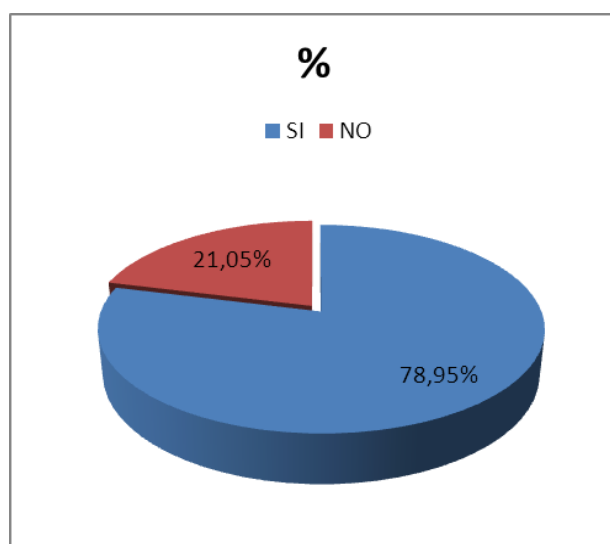


Ilustración 4.2. 8: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios
Fuente: Elaborado por Blanca Patricia Rea Reyes

INTERPRETACIÓN

En un gran porcentaje los encuestados manifiestan que el personal administrativo debe recibir capacitación continua para el desempeño de sus funciones, en tanto que un menor porcentaje expresa que no debe recibir capacitación, lo que refleja que la institución debe contar con guía de procesos para el personal administrativo que sirva como herramienta básica para que sepan el desarrollo de las tareas o actividades que desconozcan, con la finalidad de ofrecer un mejor servicio a los clientes.

9.- ¿Conoce usted si la institución cuenta con una Guía de procesos para organizar los procedimientos administrativos en la institución?

TABULACIÓN

Tabla 4.2. 9 : Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	8	10,53%
NO	68	89,47%
TOTAL	76	100,00%



Ilustración 4.2. 9: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios
Fuente: Realizado por Blanca Patricia Rea Reyes

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta realizada el personal docente, administrativo y de servicios, en un mínimo porcentaje manifiestan que si conocen de la existencia de una guía de procesos, mientras que la mayoría de encuestados expresan que no conocen de la existencia de esta herramienta en la institución, lo que implica que el plantel debe existir un instrumento que de las pautas para saber cómo y cuándo realizar una determinada tarea o actividad, información que puede ser conocida por todos los miembros de la institución de acuerdo a las necesidades de cada persona.

10. ¿Cómo califica usted la implementación de una Guía de Procesos que permita organizar los Procedimientos Administrativos en la institución para mejorar la comunicación interna?

TABULACIÓN

Tabla 4.2. 10: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios

VARIABLE	FRECUENCIA	%
MUY IMPORTANTE	69	90,79%
POCO IMPORTANTE	5	6,58%
NADA IMPORTANTE	2	2,63%
TOTAL	76	100,00%



Ilustración 4.2. 10: Resultado de la encuesta al personal docente, administrativo y de servicios
Fuente: Realizado por Blanca Patricia Rea Reyes

INTERPRETACIÓN

La mayor parte del personal encuestado califica como muy importante la implementación de una Guía de Procesos que permita organizar los Procedimientos Administrativos en la institución para mejorar la comunicación interna, mientras que un bajo porcentaje califica que es poco importante y un mínimo califica que no es importante, lo que permite deducir que es factible contar con una guía de procesos que permita organizar los procedimientos administrativos en los diferentes departamentos, mejorar la coordinación, colaboración, trabajo en equipo, entre otros, pero sobre todo la comunicación que es fundamental para dar a los usuarios una atención de calidad y calidez.

4.3 ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO “OTAVALO”

1.- ¿Cuándo realiza un trámite en la institución es tratado con respeto y consideración?

TABULACIÓN

Tabla 4.2. 11: Resultado de la encuesta a estudiantes

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	153	45,40%
CASI SIEMPRE	147	43,62%
RARAVEZ	31	9,20%
NUNCA	6	1,78%
TOTAL	337	100,00%

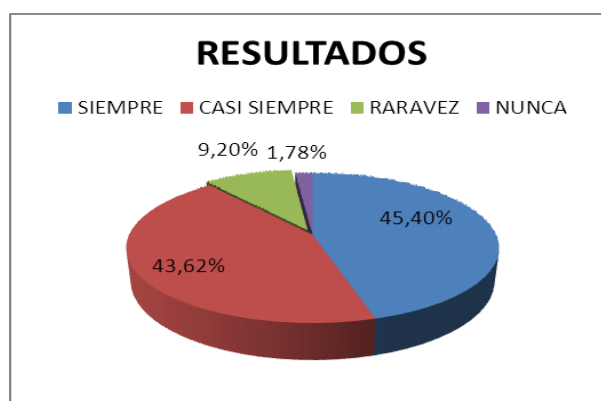


Ilustración 4.2. 11: Resultado de la encuesta a estudiantes

Fuente: Elaborado por Blanca Patricia Rea Reyes

INTERPRETACIÓN

Las respuestas de la encuesta evidencian que un buen número de estudiantes son siempre tratados con respeto y consideración cuando van a realizar un trámite, así mismo se puede observar que un número considerable manifiesta que casi siempre reciben un trato con respeto y consideración, un porcentaje mínimo expresa que es rara vez y un muy limitado número manifiesta que nunca han sido tratados con respeto y consideración al realizar un trámite, por lo que se deduce que una gran parte del estudiantado prefiere que exista una mejor intercomunicación la cual conlleva al respeto y consideración mutua.

2.- ¿Cómo considera usted que el personal administrativo utilice una guía de procesos en el desarrollo de sus tareas para mejorar la atención y comunicación con los usuarios?

TABULACIÓN

Tabla 4.2. 12: Resultado de la encuesta a estudiantes

VARIABLE	FRECUENCIA	%
MUY IMPORTANTE	300	89,02%
POCO IMPORTANTE	23	6,82%
NADA IMPORTANTE	14	4,15%
TOTAL	4	100,00%



Ilustración 4.2. 12: Resultado de la encuesta a estudiantes

Fuente: Elaborado por Blanca Patricia Rea Reyes

INTERPRETACIÓN

Un alto porcentaje de encuestados considera muy importante que el personal administrativo utilice una guía de procesos en el desarrollo de sus tareas y actividades para mejorar la atención y comunicación con los usuarios, mientras que un bajo porcentaje considera que es poco importante y un mínimo expresa que no es importante, análisis que refleja que la guía es una herramienta necesaria para mejorar la atención a los estudiantes quienes acuden a las oficinas anhelando ser atendidos sin ninguna clase de inconvenientes en sus múltiples pedidos de una manera ágil y oportuna.

3. ¿Cuándo usted requiere realizar algún trámite en la Institución lo ejecuta con facilidad?

TABULACIÓN

Tabla 4.2. 13: Resultado de la encuesta a estudiantes

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	111	32,94%
CASI SIEMPRE	204	60,53%
RARA VEZ	21	6,23%
NUNCA	1	0,30%
TOTAL	337	100,00%



Ilustración 4.2. 13: Resultado de la encuesta a estudiantes
Fuente: Realizado por Blanca Patricia Rea Reyes

INTERPRETACIÓN

Tomando en consideración al mayor porcentaje de estudiantes encuestados que son los que manifiestan que cuándo requieren realizar algún trámite en la Institución casi siempre lo ejecutan con facilidad, a estos sumados el reducido número de rara vez y el mínimo que nunca, se hace necesaria la implementación de una herramienta de procesos para que en base a ella conozcan oportunamente cuando y a donde dirigirse para realizar algún trámite que necesiten, lo que permite que todos los estudiantes sean atendidos con mayor agilidad.

4.- ¿La información que proporcionan los funcionarios sobre cómo realizar los diferentes trámites administrativos es de fácil comprensión?

TABULACIÓN

Tabla 4.2. 14: Resultado de la encuesta a estudiantes

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	153	45,40%
CASI SIEMPRE	165	48,96%
RARA VEZ	18	5,34%
NUNCA	1	0,30%
TOTAL	337	100,00%



Ilustración 4.2. 14: Resultado de la encuesta a estudiantes

Fuente: Realizado por Blanca Patricia Rea Reyes

INTERPRETACIÓN

Las respuestas de la encuesta evidencian que un gran porcentaje de estudiantes manifiestan que la información que proporcionan los funcionarios sobre cómo realizar los diferentes trámites administrativos es siempre de fácil comprensión, la mayoría expresa que casi siempre es de fácil comprensión, mientras que un bajo porcentaje manifiesta que rara vez comprenden y un muy mínimo nunca comprenden la información, lo que demuestra que se debe buscar una estrategia para que los estudiantes en su totalidad comprendan la información transmitida, mejore la intercomunicación entre las dos partes y obtengan los resultados esperados.

5.- ¿Considera usted incómodo desconocer los pasos que debe seguir para realizar algún trámite?

TABULACIÓN

Tabla 4.2. 15: Resultado de encuesta a estudiantes

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	296	87,83%
NO	41	12,17%
TOTAL	337	100,00%



Ilustración 4.2. 15: Resultado de la encuesta a estudiantes

Fuente: Elaborado por Blanca Patricia Rea Reyes

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados el mayor porcentaje de estudiantes si considera incómodo desconocer los pasos que debe seguir para realizar algún trámite, mientras que a una minoría no le incomoda el desconocimiento, reflejando estos resultados que es imprescindible que la institución cuente con una herramienta a través de la cual los estudiantes conozcan hacia dónde dirigirse, quien puede ayudarlos y los pasos que deben seguir para obtener algún documento o solicitud que requieran.

6.- ¿Cómo considera el tiempo de espera para ser atendido en un trámite administrativo?

TABULACIÓN

Tabla 4.2. 16: Resultado de encuesta a estudiantes

VARIABLE	FRECUENCIA	%
MUCHO	7	2,08%
POCO	219	64,99%
NADA	111	32,94%
TOTAL	4	100,00%



Ilustración 4.2. 16: Resultado de la encuesta a estudiantes

Fuente: Elaborado por Blanca Patricia Rea Reyes

INTERPRETACIÓN

Según el porcentaje obtenido en las encuestas un reducido número de estudiantes consideran que es mucho el tiempo que esperan para ser atendidos, mientras que la mayoría de estudiantes manifiesta que es poco el tiempo que esperan y un considerable número expresa que no esperan nada, lo que demuestra que debe existir un instrumento que ayude a organizar las tareas y actividades administrativas para agilizar los trámites y reducir el número de usuarios que esperan poco, con la finalidad de que todos sean atendidos inmediatamente cuando lo requieran.

7.- ¿Qué nivel de atención considera usted que el personal administrativo aplica en la atención a los usuarios?

TABULACIÓN

Tabla 4.2. 17: Resultado de la encuesta a estudiantes

VARIABLE	FRECUENCIA	%
ALTO	143	42,43%
MEDIO	168	49,85%
BAJO	26	7,72%
TOTAL	4	100,00%



Ilustración 4.2. 17: Resultado de la encuesta a estudiantes

Fuente: Elaborado por Blanca Patricia Rea Reyes

INTERPRETACIÓN

Un considerable número de los estudiantes encuestados expresa que personal administrativo aplica un alto nivel de atención a los usuarios, mientras que la mayoría de encuestados manifiestan que aplican un nivel medio y un mínimo de estudiantes manifiestan que aplican un nivel bajo, por lo que se puede observar que existe un considerable número de estudiantes encuestados que no están conformes con la atención del personal.

8.- ¿Está usted satisfecho con la atención que recibe por parte del personal administrativo del plantel cuando solicita algún trámite?

TABULACIÓN

Tabla 4.2. 18: Resultado de la encuesta a estudiantes

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	116	34,42%
NO	221	65,58%
TOTAL	337	100,00%



Ilustración 4.2. 18: Resultado de la encuesta a estudiantes

Fuente: Elaborado por Blanca Patricia Rea Reyes

INTERPRETACIÓN

En los resultados obtenidos se puede apreciar que la menor parte de encuestados manifiesta si estar satisfecho con la atención que recibe por parte del personal administrativo del plantel cuando solicita algún trámite, mientras que la mayoría expresa no estar satisfecho, por lo que se puede evidenciar claramente que el personal administrativo necesita mejorar la comunicación con los estudiantes.

9.- Conoce usted si el Instituto Tecnológico Otavalo cuenta con una Guía de procesos que permita organizar los procedimientos administrativos en la Institución?

TABULACIÓN

Tabla 4.2. 19:Resultado de la encuesta a estudiantes

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	20	5,93%
NO	317	94,07%
TOTAL	337	100,00%



Ilustración 4.2. 19:Resultado de la encuesta a estudiantes
Fuente: Realizado por Blanca Patricia Rea Reyes

INTERPRETACIÓN

Un mínimo de población encuestada expresa conocer sobre una guía de procesos que permita organizar los procedimientos administrativos en la Institución, mientras que la mayor parte de la población manifiesta no conocer sobre este instrumento de ayuda para el plantel, por lo que es importante implementar una herramienta que sea conocida por los estudiantes y en la cual puedan buscar la orientación para realizar algún trámite.

10.- ¿Está usted de acuerdo que la institución cuente con una guía de procesos para mejorar la comunicación interna?

TABULACIÓN

Tabla 4.2. 20: Resultado de la encuesta a estudiantes

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	303	89,91%
NO	34	10,09%
TOTAL	337	100,00%



Ilustración 4.2. 20: Resultado de la encuesta a estudiantes
Fuente: Realizado por Blanca Patricia Rea Reyes

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la encuesta refleja que la mayoría de los estudiantes si está de acuerdo con que la institución cuente con una guía de procesos para mejorar la comunicación interna, mientras que una mínima parte no lo está, por lo que se puede observar que es factible la implementación de una guía de procesos en el plantel, la cual permitirá una mejor intercomunicación entre el personal administrativo y estudiantes cuando el caso lo amerite.

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- La escasa organización de los procedimientos administrativos en el Instituto Tecnológico Otavalo, afecta en el desarrollo de las diferentes tareas y actividades que desempeñan los funcionarios, especialmente si los pasos o procesos no están previamente establecidos, además por esta situación se ve afectada la comunicación interna, lo que provoca entre el personal administrativo una deficiente coordinación, colaboración y trabajo en equipo, todo esto conlleva a que el clima laboral de la institución no se desenvuelva normalmente.
- El nivel de atención del personal administrativo hacia los clientes es deficiente, porque en algunas ocasiones no han aplicado el respeto, la consideración, la atención inmediata y oportuna en sus requerimientos, y la información proporcionada no es la adecuada, por ende los usuarios no la comprenden total o parcialmente, situaciones por las que existe inconformidad en la atención que brindan los funcionarios.
- El desconocimiento de los funcionarios sobre los procesos para ejecutar algunas tareas y actividades administrativas en los trámites solicitados por los clientes, provoca inconvenientes y pérdida de tiempo para las dos partes, ocasionando la inadecuada atención y calidad en el servicio.

- El personal docente, administrativo, de servicios y estudiantes, objetos de estudio consideran muy importante que la institución cuente con una guía de procesos que permita organizar los procedimientos administrativos para mejorar la comunicación interna del plantel.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda organizar los procedimientos administrativos con la finalidad de establecer los procesos necesarios a seguir para el desarrollo de las diferentes tareas y actividades, de tal manera que la comunicación interna no se vea afectada y fluya constantemente entre los funcionarios, para mejorar el clima laboral institucional y así brindar un servicio de calidad a los clientes.
- Al personal administrativo de los diferentes departamentos, se recomienda mejorar la atención hacia los clientes, superando todas las falencias e inconvenientes que se presenten, aplicando constantemente el respeto, la solidaridad, la consideración, cordialidad, amabilidad, calidez, entre otros, para que los usuarios se sientan conformes con la atención brindada.
- Se recomienda a los funcionarios administrativos que mediante una herramienta estratégica se capaciten para el desempeño de algunas de sus tareas y actividades que desconozcan, con la finalidad de evitar inconvenientes con los clientes y pérdida de tiempo de las dos partes.
- Elaboración de una guía de procesos que permita organizar los procedimientos administrativos y mejorar la comunicación interna, con propósito de dar un servicio de calidad a los usuarios, lo que garantiza tener ventajas competitivas frente a las demás instituciones educativas de la ciudad, del cantón y la provincia.

CAPÍTULO VI

6 PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

Guía de Procesos para la organización de los procedimientos administrativos para mejorar la comunicación interna del Instituto Tecnológico Otavalo.

6.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La vivencia diaria en el Instituto Tecnológico “Otavalo” permitió observar que en la institución existe carencia de estructura en los procesos administrativos, lo que genera la falta de comunicación interna entre los funcionarios.

Todo esto por no existir una guía que sirva de base para la organización institucional, que permita establecer, definir y puntualizar las actividades de las dependencias administrativas, con el objetivo de mejorar la comunicación interna y dar un servicio de calidad tanto a los clientes internos como externos.

Actualmente el Plantel se enfrenta a importantes y decisivos retos, pues de allí la importancia de proveer a la institución una guía de procesos que sirva de orientación para la organización de los procedimientos administrativos y permita mejorar la comunicación interna del personal administrativo y de la comunidad educativa en general.

6.3 FUNDAMENTACIÓN

Fundamentación administrativa

Para Rodríguez (2005):

Las organizaciones son mucho más que instrumentos para proporcionar bienes y servicios. Crean también los ambientes en que la mayoría pasamos la vida. No obstante, apenas se está empezando a tomar conciencia de algunos de los efectos: el comportamiento dentro de las organizaciones, la estructura de las organizaciones, la organización de procesos, el desarrollo de la eficiencia organizacional, y la necesidad de estudiarlos. El ámbito dentro del cual se presenta el contenido para el estudio de las organizaciones se basa en tres características: comportamiento, estructura y procesos. (...) se observan las tres características mencionadas de manera tal que la lógica es la siguiente: “el personal lleva consigo cierto comportamiento” (por ejemplo, necesidad, personalidad, actitudes) cuando se convierte en parte de la “estructura” de una organización, y dentro de esta estructura participa en los “procesos” (de comunicación, toma de decisiones, recompensas y evaluación). (p.22 - 23).

Fundamentación epistemológica

Fernández y Galguera (2009) manifiestan que:

La comunicación ocurre dentro de una estructura organizacional, y se enmarca en una cultura organizacional. Constituye el sistema de vías a través del cual fluyen los mensajes y se establecen los patrones de interacción entre los miembros de la organización, puede ser formal e informal, aunque en realidad ambas estructuras se entretajan de tal modo que es muy difícil establecer sus fronteras (...). Este acercamiento a la comunicación organizacional utiliza la teoría general de sistemas para explicar las interconexiones de los individuos en una organización. En este caso se supone que los empleados trabajan

conjuntamente y forman sistemas didácticos, o de “dos vías” (fuente - receptor) para reducir incertidumbre y eliminar errores, así como para encontrar sentido a la información que se reciben de los demás con el fin de alcanzar las metas organizacionales y cumplir sus objetivos laborales. El modelo de “doble interacción” involucra, en consecuencia, un acto, una respuesta, y un ajuste en cada díada, considerando todos los elementos del proceso de comunicación: fuente, codificación del mensaje, canal o medio, decodificación del mensaje, receptor y retroalimentación. (p.67).

Fundamentación axiológica

De acuerdo a Valdés, Verónica (2007):

Vivir una vida buena es vivir virtuosamente, Virtud. (en griego areté) es la búsqueda permanente de la excelencia, de la perfección, de ser mejor en todos los ámbitos de la vida, es hacer bien todas las cosas que te han tocado hacer, es decir es el deseo del hombre de hacer las cosas bien. La vida buena es aquella que deriva satisfacción y, por tanto, felicidad; es vivir explotando al máximo las capacidades propias o al menos saber que se hizo el máximo esfuerzo. Los principios y normas del ser humano son apoyos en el camino a la perfección. Cuando una persona ejecuta una acción lo mejor que puede se siente feliz, satisfecha; por el contrario, cuando actúa descuidadamente se siente frustrado y llega a considerarse mediocre. Buscar la perfección se convierte en un estilo de vida, en una forma de enfrentar con amor y solidaridad los problemas. (p. 25).

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 OBJETIVO GENERAL

Organizar los procedimientos administrativos mediante una guía de procesos para mejorar la comunicación interna del Instituto Tecnológico Otavalo.

6.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer los procesos describiendo el desarrollo de las tareas y actividades del personal administrativo, para mejorar su comunicación y por ende la de todo el Instituto Tecnológico “Otavalo”.
- Socializar la guía de procesos para que sea utilizada por el personal docente, de servicios, estudiantes, padres de familia y en especial por el personal administrativo para mejorar la comunicación interna en toda la comunidad educativa.

6.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

INSTITUTO TECNOLÓGICO “OTAVALO”

Rector: Especialista Gino Jiménez

Provincia: Imbabura

Cantón: Otavalo

Beneficiarios: Personal Administrativo, de Servicios, Docentes Estudiantes.

Número de estudiantes: 2138

Personal administrativo: 11

Personal de servicio: 10

Docentes: 55

6.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA


6.6.1 Introducción

La guía tiene como objetivo que el Instituto Tecnológico Otavalo organice sus procedimientos administrativos, de tal manera cada persona cumpla con su función sin descuidar al grupo, esto aporta para el cumplimiento de los objetivos institucionales, además esta organización

de procedimientos beneficia para mejorar la comunicación interna entre funcionarios y la comunidad educativa en general. La guía para su fácil manejo y aplicación está diseñada de manera clara, sencilla y comprensible, en ella se encuentran detallados de una manera descriptiva todos los procesos que debe realizar el personal administrativo de acuerdo a las diferentes tareas y actividades que se presentan en el vivir diario de la institución.

Además la guía permite que los funcionarios coordinen su trabajo administrativo manteniendo siempre la comunicación, que es la base fundamental dentro de una institución educativa; así como también admite después del análisis respectivo y previa autorización de la máxima autoridad, eliminar al proceso que sea inútil para la institución y buscar uno nuevo acorde a las necesidades del plantel.

**GUÍA DE PROCESOS
PARA LA ORGANIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN
INTERNA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO “OTAVALO”**

	INSTITUTO TECNOLÓGICO OTAVALO	
	CÓDIGO AMIE 10H00411	
	GUÍA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	
PUESTO:	SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 3 (SECRETARÍA GENERAL)	
MISIÓN DEL PUESTO:	Realizar tareas de Secretaría que contribuyan a la gestión administrativa de la institución educativa.	
JEFE INMEDIATO:	Rector	
NORMATIVA APLICABLE:	Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) y Código de Convivencia Institucional.	
TAREA 1: IDENTIFICAR AL PÚBLICO OBJETIVO		
N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Identificar al Público Interno	Identificar al público o cliente interno compuesto por: estudiantes, padres de familia, docentes, personal administrativo y de servicios, con la finalidad de atender con mayor rapidez sus diferentes necesidades como: oficios, certificaciones, títulos, actas de grado, entre otros, y así obtener la satisfacción del cliente.

2	Identificar al Público Externo	<p>Identificar al público o cliente externo compuesto por instituciones públicas del Cantón con las cuales la institución se relaciona constantemente como son: Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo, La Junta Cantonal de la Niñez y la Adolescencia, El Hospital San Luis de Otavalo, El Cuerpo de Bomberos, la Universidad de Otavalo, el Sindicato de Choferes Profesionales, la Agencia de EMELNORTE, las diferentes instituciones educativas, entre otras, además están las instituciones con las que el plantel en ocasiones se relaciona de los diferentes Cantones y Provincias del País.</p> <p>También en este grupo están las instituciones de otros países que de manera eventual se contactan con el Plantel.</p> <p>Dentro de este público la institución se relaciona permanentemente con instituciones públicas superiores como son: el Ministerio de Educación, El Ministerio de Relaciones Laborales, El Ministerio del Medio Ambiente, la Coordinación Zonal Zona 1, el Distrito Educativo 10D02, El Circuito Educativo 10D02C06_07, entre otros, a los cuales se les debe dar prioridad por el nivel, los requerimientos que disponen y el plazo que establecen.</p> <p>Además en el público externo se destacan las diferentes instituciones privadas, con las que la institución se relaciona por lo general una vez al</p>
---	--------------------------------	--

		<p>año, porque dan la apertura necesaria para que algunos estudiantes del bachillerato técnico realicen la Formación en Centros de Trabajo FCT en sus empresas, talleres, oficinas, entre otros.</p> <p>En este grupo también está el público general externo o ciudadanía en general, que acude a la institución por múltiples razones, el cual debe ser atendido con el mismo interés que al resto de públicos.</p>
--	--	---

TAREA 2: RECEPTAR COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Recepción diaria de comunicaciones.	<p>Receptar las comunicaciones, dirigidas al señor rector de las diferentes instituciones públicas y privadas, del personal de la institución (docentes, administrativos y personal de servicios), estudiantes, padres de familia y público en general, poner el recibido en la copia de las comunicaciones en el caso de que el cliente la presente, haciendo constar la fecha (año, mes y día) hora, firma de la secretaria que recibe y sello de la institución.</p> <p>En la recepción de documentos se debe tomar en cuenta que las comunicaciones estén dirigidas al señor rector o a su vez a la institución, porque existen casos en los que por el tiempo o las diferentes circunstancias se reciben brevemente las comunicaciones firmando y sellando oficialmente, sin percatarse que no están dirigidas</p>

		hacia el plantel, asumiendo comunicaciones de otras instituciones ajenas.
2	Clasificación diaria de comunicaciones	Clasificar las comunicaciones físicas que fueron recibidas en la secretaría por orden de prioridad en urgentes y no urgentes para ser presentadas al señor rector.
3	Conocimiento y suscripción de comunicaciones	Presentar inmediatamente al señor rector las comunicaciones para su conocimiento, revisión, respectiva suscripción y posterior trámite correspondiente.
4	Tramitar comunicaciones oficiales de manera física.	Dar contestación a los diferentes documentos presentados a la institución por lo diferentes públicos en base a la suscripción e indicaciones del señor rector, mediante oficios, memorados, certificaciones, circulares, entre otros, posteriormente se solicita la revisión, firma y sello del señor Rector para la legalización de los documentos que van a ser emitidos.
5	Despacho de comunicaciones.	Solicitar al conserje de turno que despache las comunicaciones a la persona o institución para la cual esté dirigida que puede ser interna o externa, haciendo registrar en la copia del documento la palabra recibido, la firma de responsabilidad, fecha, hora de recepción y sello (opcional), luego este documento debe ser entregado en secretaría general para el archivo correspondiente.

TAREA 3: REGISTRO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Registro de comunicaciones recibidas y enviadas	<p>Registrar en el libro correspondiente físico o digital los datos principales de las comunicaciones recibidas, de acuerdo al formato establecido por la secretaría.</p> <p>El registro de las comunicaciones enviadas se lo realiza de igual manera en el formato establecido por la secretaría en el que se debe hacer constar, la fecha de envío del documento, el nombre de la persona o institución a la cual va dirigida, el asunto y la observación si la hubiese.</p> <p>El registro de comunicaciones es de gran ayuda para el departamento de secretaría porque facilita la búsqueda de algún documento, además se puede saber el trámite que se dio al mismo y hacia la persona o institución que al que fue dirigido.</p>

TAREA 4: CLASIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y CUSTODIA DEL ARCHIVO FÍSICO.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Efectuar la clasificación, evaluación y eliminación del archivo.	Realizar la clasificación de los archivos en activos que son aquellos que se utilizan con frecuencia; temporales son aquellos que contienen documentos con información que se utiliza eventualmente cuando el cliente lo solicita, los

		<p>inactivos son aquellos que no se los usa pero contienen información de importancia para el plantel, los permanentes que son aquellos que poseen documentación con características específicas y de gran importancia para la institución y los históricos que constituyen un verdadero tesoro institucional, como por ejemplo la historia de la fundación de la institución, el Acuerdo de Creación, la primera promoción de graduados, entre otros.</p> <p>Realizar la evaluación y selección de los archivos en: vitales e importantes para la institución, los cuales contienen documentos irremplazables como escrituras, contratos, convenios, planos, Acuerdos de Creación, entre otros; los archivos útiles como: acciones de personal, libros de actas de grado, de matrículas, promociones, renunciaciones, entre otros y los no esenciales que son los documentos informativos como boletines, anuncios, trípticos, tarjetas de invitación, entre otros.</p> <p>Para la eliminación de los archivos se debe considerar tanto la Ley como el Reglamento del Sistema Nacional de Archivos vigente, de acuerdo a la tabla establecida del tiempo de duración de los archivos.</p>
2	Custodia del archivo.	Determinar para su respectiva conservación los archivos que deben ser enviados al taller de artes gráficas de la institución para que sean empastados y a su posterior retorno sean

		<p>ubicados en el lugar y sección correspondiente del archivo general institucional, el cual debe ser vigilado que esté con la iluminación adecuada, libre de humedad, de polvo, que tenga la suficiente ventilación, entre otros.</p> <p>Prestar los documentos previo registro del mismo en el libro correspondiente para que de darse el caso que no sea devuelto voluntariamente pueda ser recuperado en base a los datos registrados.</p>
--	--	--

TAREA 5: REVISAR, IMPRIMIR, CONSERVAR Y DAR RESPUESTA A LOS DIFERENTES DOCUMENTOS ENVIADOS POR LAS DIFERENTES ENTIDADES A TRAVÉS DE CORREOS ELECTRÓNICOS.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Revisión del correo electrónico institucional	Revisar constantemente el correo electrónico institucional para saber si existe alguna disposición urgente emitida por el Ministerio de Educación, o Ministerios afines, la Coordinación Zonal Zona1, el Distrito Educativo10D02 Antonio Ante-Otavalo y el Circuito Educativo, en vista que estas instancias dan plazos establecidos e improrrogables para su cumplimiento.
2	Tramitar correos electrónicos en físico y digital.	Comunicar al señor rector sobre los correos electrónicos urgentes con sus respectivos anexos emitidos por instancias superiores para que él los revise y disponga de su impresión cuando sean necesarios, especialmente cuando se debe socializarlos o tramitarlos de manera física, porque sirven como verificadores del cumplimiento a la disposición emitida por la

		<p>autoridad o autoridades competentes, documentos que posteriormente son archivados. Cuando el trámite debe realizarse de manera digital, se contesta o se reenvía a través del mismo medio (correo electrónico) a las instituciones, a los diferentes departamentos de la institución o a su vez al personal docente, administrativo o de servicios, según las disposiciones superiores del plantel para su cumplimiento.</p>
--	--	---

TAREA 6: CLASIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y CUSTODIA DEL ARCHIVO DIGITAL

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Archivar documentos digitales	<p>Realizar la clasificación de las carpetas y archivos digitales provenientes del computador de la secretaría del plantel por cada mes y año lectivo: enviados internos y externos, como por ejemplo oficios, informes, certificados, actas, entre otros, los recibidos internos y externos como oficios, solicitudes, Acuerdos, Circulares del Ministerio de Educación, de la Coordinación Zonal Zona 1, el Circuito Educativo, Instructivos, oficios, entre otros, posteriormente se realiza la selección de los documentos por su importancia, eliminando los que no lo son, proceso que incluso sirve para aliviar la memoria del computador. La custodia de la información digital se graba en un disco duro externo el cual debe reposar en la secretaría del plantel.</p>

TAREA 7: CONVOCAR A REUNIONES A LOS MIEMBROS DE CONSEJO EJECUTIVO Y ACTUAR COMO SECRETARIA CON VOZ INFORMATIVA.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Convocar a los miembros del Consejo Ejecutivo a reuniones	Convocar a los señores integrantes de Consejo Ejecutivo por disposición del señor Rector en el libro de convocatorias con 48 horas de anticipación, señalando fecha, hora, lugar donde se va a realizar la sesión. En el caso de ser sesión ordinaria se solicita al señor rector el orden del día, y en el caso de ser extraordinaria se le solicita el punto a tratar, con la finalidad de hacer constar en el libro de convocatorias de Consejo Ejecutivo.
2	Control y recepción del libro de convocatorias de Consejo Ejecutivo.	Solicitar al conserje de turno que se acerque a cada uno de los integrantes de Consejo Ejecutivo para darles a conocer sobre la convocatoria, al mismo tiempo que debe solicitar su firma, la cual confirma su asistencia a la sesión; al momento que el libro es entregado en Secretaría se controla que todos los integrantes hayan firmado su asistencia, porque en el caso de que uno de los integrantes principales no pueda asistir, se convocará al suplente en el orden correspondiente de elección.
3	Asistir puntualmente a las reuniones.	Acudir a la sala del Rectorado o lugar destinado por la máxima autoridad para la sesión, con quince o diez minutos de anticipación con la finalidad de cerciorarse que todo esté en orden y por si acaso se presentase alguna eventualidad.

4	Dar a conocer el orden del día o los puntos a tratar en la sesión.	Dar a conocer a los integrantes del Consejo Ejecutivo al inicio de la sesión el orden del día para que sea aprobado, observado o modificado por los asistentes.
5	Constatación del quórum	Realizar la constatación del quórum reglamentario, previa solicitud verbal de la autoridad que presida la sesión, consistente en nombrar a cada una a las personas convocadas, luego sacar el total de asistentes e inasistentes para determinar si existe o no el quórum reglamentario, el cual existe cuando asisten todos los integrantes o la mitad de ellos más uno.
6	Lectura del acta o actas anteriores para su aprobación.	Dar lectura del acta o actas anteriores para su aprobación o modificación por parte de los asistentes al Consejo Ejecutivo. En el caso de estar totalmente de acuerdo con lo expresado en la lectura, los integrantes del Consejo Ejecutivo se ratifican con lo expresado, caso contrario si algún integrante no lo está, realiza la observación o corrección respectiva para que la secretaria(o) proceda a realizar la rectificación en el acta, la misma que será leída en la próxima sesión.
7	Lectura de las resoluciones para la verificación del cumplimiento.	Se da lectura de las resoluciones tomadas en la o las sesiones anteriores del Consejo Ejecutivo para que los integrantes realicen la verificación de su cumplimiento o el análisis correspondiente, en caso de existir alguna novedad o incumplimiento, la resolución debe ser considerada para el seguimiento respectivo.

8	Tomar nota de las intervenciones.	Tomar nota desde el inicio de la sesión, de todas las intervenciones de los integrantes del Consejo Ejecutivo para tener el sustento y redactar posteriormente el acta correspondiente, previa autorización del señor rector y sus miembros la secretaria(o) puede ayudarse con una grabadora, previa autorización del señor Rector.
9	Dar lectura de comunicaciones	Proceder a dar lectura de las diferentes comunicaciones para dar cumplimiento al orden del día y en el transcurso de la reunión cuando el señor rector o algún integrante de Consejo Ejecutivo lo soliciten.
10	Comunicación de resoluciones	Comunicar a las personas o instituciones involucradas, mediante oficio numerado y suscrito por la secretaria o el señor Rector sobre las resoluciones adoptadas por el Consejo Ejecutivo, a la brevedad posible para que se proceda con su cumplimiento.
11	Registro de resoluciones	Registrar en el libro correspondiente las resoluciones tomadas en cada sesión del Consejo Ejecutivo de acuerdo al orden y fechas con la finalidad de facilitar la búsqueda de las resoluciones adoptadas por este organismo.
12	Suscribir con el señor Rector las actas aprobadas	Aprobadas las actas de del Consejo Ejecutivo, se procede con la impresión para la legalización correspondiente mediante las suscripción por parte del señor rector y la secretaria.
13	Archivar el libro de actas de Consejo Ejecutivo.	Una vez terminado el período o bienio para el que fue elegido el Consejo Ejecutivo, se debe revisar que todas las actas estén debidamente legalizadas, para armar el libro correspondiente, el cual debe ser empastado y archivado.

TAREA 8: ACTUAR COMO SECRETARIA DE JUNTA GENERAL DE DIRECTIVOS Y PROFESORES, CON VOZ INFORMATIVA.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Convocar a Junta General de Directivos y Profesores	Convocar por disposición del señor rector a Junta General de Directivos y Profesores, con por lo menos 48 horas de anticipación, señalando fecha, hora, lugar donde se va a realizar la sesión. En el caso de ser sesión ordinaria se solicita al señor rector el orden del día, y en el caso de ser extraordinaria se le solicita el o los puntos a tratar, con la finalidad de hacer constar en el libro de convocatorias de Junta General de Directivos y Profesores.
2	Asistir puntualmente a las reuniones.	Acudir a la sala de sesiones con quince o diez minutos de anticipación para cerciorarse que todo esté en orden y por cualquier eventualidad que se presente.
3	Dar a conocer el orden del día o los puntos a tratar en la sesión.	Dar a conocer a los integrantes de la Junta General de Directivos y Profesores, al inicio de la sesión el orden del día para que sea aprobado, observado o modificado por los docentes.
4	Dar lectura de las actas para su aprobación.	<p>Proceder a dar lectura del acta o actas anteriores para su aprobación o modificación por parte de los asistentes a la Junta General de Directivos y Profesores.</p> <p>En el caso de estar totalmente de acuerdo con lo expresado en la lectura, los integrantes de la Junta General de Directivos y Profesores ratifican el acta; en el caso de que algún integrante no</p>

		esté de acuerdo realiza la respectiva observación para que se proceda a su rectificación.
5	Suscribir con el señor Rector las actas aprobadas	Aprobadas las actas de Junta General de Directivos y Profesores, se imprime para la legalización correspondiente mediante la suscripción por parte del señor rector y la secretaria.
6	Tomar nota de las intervenciones.	Tomar nota desde el inicio de la sesión de todas las intervenciones de la Junta General de Directivos y Profesores para redactar el acta correspondiente, previa autorización del señor rector puede grabar la sesión.
7	Comunicar las resoluciones	Comunicar a las personas o instituciones involucradas las resoluciones adoptadas por la Junta General de Directivos y Profesores para su cumplimiento.

TAREA 9: ACTUAR COMO SECRETARIA EN LA COMISIÓN DE BARES.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Publicación de la convocatoria a concurso de Bares.	Enviar a los diarios de mayor circulación la convocatoria a concurso de los bares que dispone el plantel, en base a lo dispuesto por el Ministerio de Educación y el Reglamento de Administración de Bares vigente.
2	Entrega de requisitos y recepción de propuestas.	Entregar las bases para el concurso a las personas interesadas; luego receptor las propuestas en sobre cerrado, de acuerdo al horario y hasta la fecha que consta en la publicación del diario.

3	Convocatoria al Comité de Bares.	Realizar la convocatoria al Comité de Bares, para la apertura de sobres y análisis de las propuestas presentadas por las/los interesados.
4	Tomar nota de las intervenciones y resoluciones	Tomar nota de todas las intervenciones y resolución respectiva de los integrantes del Comité de Bares para tener el sustento y redactar posteriormente el acta correspondiente.
5	Comunicar resolución al ganador del Concurso.	Comunicar la resolución al ganador(a) del concurso de bares para continuar con el trámite correspondiente.
6	Elaboración del contrato.	Elaborar por triplicado el contrato, los cuales se legalizan con las firmas del señor Rector y el administrador(a) de los bares.
7	Entrega y archivo del contrato.	Entregar un contrato a colectoría para el respectivo cobro, uno al administrador(a) de los bares y uno para el archivo institucional.

TAREA 10: ELABORACIÓN DE CONTRATOS DEL PERSONAL.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Elaborar la documentación concerniente para contratos de docentes.	Receptar la documentación de los profesionales aspirantes a ser contratados como docentes; ingresar todos los datos de los aspirantes a ser contratados de acuerdo a lo solicitado en la matriz de validación de contratos; solicitar a colectoría la certificación presupuestaria para los docentes a ser contratados; realizar el informe técnico juntamente con el señor inspector general; oficio solicitando autorización al Distrito para contratar a los docentes de acuerdo a las necesidades institucionales el mismo que es

		<p>suscrito por el señor Rector de la institución, adjuntando los respectivos documentos personales de los profesionales a ser contratados.</p> <p>Considerar que esta actividad está sujeta a disposiciones de entidades superiores.</p>
2	Elaborar contratos	<p>Elaborar por triplicado los contratos de los docentes, una vez que la Coordinación de Educación Zonal 1, remita al Distrito 10D02 Antonio Ante-Otavalo la matriz validada por el Coordinador Zonal, en los cuales se hará constar las cláusulas que la institución describa de acuerdo a la Ley, posteriormente es revisado por el señor rector y el Jefe de Talento Humano del Plantel (Inspector General), una vez revisado se llama al docente a ser contratado para la respectiva firma del contrato.</p> <p>Tomar en cuenta que esta actividad está sujeta a disposiciones de entidades superiores.</p>
3	Entregar y archivar los contratos.	<p>Entregar un contrato original a colecturía para el respectivo pago, otro al profesional contratado y otro reposa en secretaría para el archivo institucional, el cual es utilizado para verificar los datos del contratado cuando solicita una certificación de trabajo, la cual es legalizada por el señor Rector.</p>

TAREA 11: ELABORACIÓN DE MATRICES DISPUESTAS POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN; COORDINACIÓN ZONAL 1; DISTRITO 10D02 ANTONIO ANTE-OTAVALO, U OTROS ORGANISMOS DE ESTADO.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Revisar los correos electrónicos enviados por organismos superiores.	Revisar los correos electrónicos enviados a la institución, por organismos superiores en los que solicitan llenar diferentes matrices en plazos establecidos.
2	Recopilar, Ingresar y enviar información en matrices.	Emitir de secretaría o receptor de los distintos departamentos la información requerida de acuerdo a los formatos establecidos por organismos superiores como el Ministerio de Educación, la Coordinación Zonal, el Distrito 10D02 o el Circuito para llenar las matrices.
3	Entregar y archivar las matrices.	Enviar la matriz en el plazo determinado mediante correo electrónico y/o físico de acuerdo a las disposiciones superiores, luego imprimir el envío del correo o hacer poner el recibido si el envío es físico para el respaldo y archivo correspondiente.

TAREA 12: REALIZAR CERTIFICADOS DE TRABAJO, HONORABILIDAD Y OTROS PARA EL PERSONAL DEL PLANTEL.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Receptar la solicitud escrita o verbal.	Receptar la solicitud escrita o verbal del personal docente, administrativo, de servicios del plantel y público en general, para proceder con el trámite correspondiente.

2	Aprobación de la autoridad.	Comunicar al señor Rector sobre la solicitud verbal o escrita presentada por el interesado de la certificación, para que sea aprobada verbalmente si el pedido es realizado de igual manera, y si es por escrito dispondrá de igual manera para que se proceda a elaborar la certificación.
3	Realizar la certificación.	Solicitar los datos básicos del interesado para proceder a buscar en el libro correspondiente (de posesiones, renunciaciones, contratos, u otros) según el caso y proceder a realizar la certificación, para la posterior firma del señor rector.
4	Entrega de documentos.	Entregar al interesado la certificación, previa firma de haber recibido conforme el documento solicitado.

TAREA 13: RECEPCIÓN, REGISTRO, ARCHIVO Y TRÁMITE DE RENUNCIAS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA CON NOMBRAMIENTO DEFINITIVO, PROVISIONAL O CONTRATO.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Recepción de la renuncia	Recibir el oficio de renuncia al personal docente, administrativo y de servicios con nombramiento definitivo o provisional y del personal a contrato según el caso, haciendo constar la fecha, hora y firma de recepción tanto en el original como en la copia del docente o funcionario.
2	Dar a conocer al señor rector.	Dar a conocer el oficio de renuncia presentado por el docente o funcionario al señor rector, para que mediante una suscripción disponga el trámite correspondiente.

3	Remitir la renuncia al Distrito Educativo 10D02 Otavalo-Antonio Ante.	Remitir mediante oficio inmediatamente la renuncia, al Distrito Educativo 10D02 Antonio Ante- Otavalo para el trámite correspondiente, en el caso de los docentes con nombramiento definitivo o provisional y a contrato, además se solicitará a este organismo que lo más pronto posible se sirva asignar el reemplazo para que los estudiantes no se vean afectados.
4	Remitir renuncia al Departamento de Colecturía e Inspección General (Jefe de Talento Humano)	Remitir al Departamento de Colecturía e Inspección General mediante memorando una copia de la renuncia presentada ya sea por el docente, o funcionario con nombramiento definitivo o provisional y de contrato para su respectivo trámite.
5	Recepción de aceptación de la renuncia	Recibir la aceptación de la renuncia emitida por el Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D02 Antonio Ante- Otavalo y dar a conocer al señor rector.
6	Registrar en el libro de renuncias	Registrar en el libro respectivo la renuncia presentada por el docente, personal administrativo o servicios con nombramiento.
7	Archivar la renuncia	Archivar la renuncia original del docente con nombramiento definitivo o provisional y de contrato, de igual manera en el caso de los funcionarios administrativos o de de servicios para el archivo correspondiente

TAREA 14: RECEPCIÓN, TRÁMITE, REGISTRO Y ARCHIVO DE AGRADECIMIENTO DE SERVICIOS AL PERSONAL DOCENTE A CONTRATO.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Recepción de la Acción de personal.	Realizar la recepción de la Acción de personal emitida por organismos superiores, del docente con nombramiento definitivo o provisional que llega a la institución a reemplazar a un docente a contrato generalmente de acuerdo a la especialidad del maestro.
2	Realizar oficio y Resolución de agradecimiento al docente.	Realizar un oficio en el que consten la o las causas para el agradecimiento al profesor(a) que va a ser reemplazado, de igual manera se realiza la Resolución de agradecimiento de los servicios profesionales, documentos que son entregados al señor Rector para su legalización.
3	Convocar al docente al Rectorado de la Institución.	Solicitar al docente que concurra a la oficina del rectorado, para que el señor Rector(a) le comunique sobre el particular, realice la entrega del oficio y la resolución de agradecimiento de servicios profesionales y le solicite que firme el recibido en la copia haciendo constar la fecha y hora.
4	Informar a Colecturía e Inspección General (Jefe de Talento Humano)	Informar al Departamento de Colecturía e Inspección General mediante memorando sobre el reemplazo, adjuntando copia de la Acción de Personal, para el trámite correspondiente.
5	Registro en el libro de ingresos del personal.	Registrar en el libro de ingresos la Acción de Personal del docente con nombramiento definitivo o provisional.

6	Archivar la Acción de personal del docente que ingresa a la institución.	Archivar el original o copia de la Acción de Personal del docente con nombramiento definitivo o provisional que llega a la institución en reemplazo del profesor a contrato.
---	--	--

TAREA 15: REALIZAR EL PROCESO DE TITULACIÓN DE BACHILLERES PARA LOS ESTUDIANTES DEL 3° AÑO DE BACHILLERATO EN LAS ESPECIALIZACIONES QUE OFERTA LA INSTITUCIÓN.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Ingreso de estudiantes del 3° Año de Bachillerato.	Ingresar la nómina de los estudiantes del 3° Año de Bachillerato por cada paralelo en el sistema de titulación, en los plazos fijados por el Ministerio de Educación.
2	Ingreso de notas	Ingresar las notas de cada estudiante del tercer año de bachillerato por especialización, las cuales son establecidas por el sistema de titulación, para su posterior la validación por parte del señor rector, proceso que debe ser realizado en plazos fijados por el Ministerio de Educación.
3	Definir fecha de grado	Ingresar en el sistema de titulación la fecha en la cual se graduaron los estudiantes de los terceros años de bachillerato de cada una de las especialidades que oferta la institución educativa.
4	Generar nómina	Realizar el check-list e imprimir la nómina oficial de graduados.
5	Imprimir Actas de Grado.	Realizar la impresión de las actas de grado de cada estudiante ingresándose al sistema de titulación y refrendación del Ministerio de Educación.

6	Legalización del Acta de Bachiller	Legalizar las Actas de Grado con la firma de los integrantes de Consejo Ejecutivo vigente, para presentar en el Distrito Educativo 10D02 Antonio Ante-Otavalo para la correspondiente refrendación.
7	Impresión del Título de Bachiller	Solicitar mediante oficio la impresión del Título de Bachiller de los estudiantes graduados, al Distrito 10D02 Antonio Ante- Otavalo,
8	Refrendación del Acta y Título de Bachiller	Solicitar mediante oficio la refrendación del Acta y Título de Bachiller al Distrito 10D02 Antonio Ante-Otavalo de acuerdo al cronograma establecido.
9	Suscribir el Acta y Título de Bachiller de los estudiantes graduados.	Suscripción del Acta y Título de Bachiller juntamente con el señor Rector con las firmas y sellos originales.
10	Entrega de del Acta y Título de Bachiller	Entregar el título al estudiante el día de su incorporación, de acuerdo al cronograma determinado por el Ministerio de Educación.
11	Registro entrega-recepción de Títulos y Actas de Grado.	Llevar un registro de entrega-recepción de títulos y Actas de Grado, con firmas de los graduados, el mismo que servirá de constancia y verificación de haber o no retirado el título de bachiller.

TAREA 16: ASISTIR A LA SESIÓN Y REALIZAR EL ACTA Y ACUERDO CORRESPONDIENTE A LA COMISIÓN QUE DECLARA ABANDERADO DEL PABELLÓN NACIONAL, PORTAESTANDARTE Y ESCOLTAS, DE ENTRE LOS ESTUDIANTES DEL TERCER AÑO DE BACHILLERATO.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Recibir expedientes estudiantiles.	Receptar de la oficinista o auxiliar de secretaría los expedientes estudiantiles seleccionados por los más altos puntajes.
2	Asistir con voz informativa a sesión de la comisión encargada para declarar Abanderado Portaestandartes y Escoltas para cada año lectivo.	Asistir a la sesión de la comisión institucional correspondiente y poner en consideración de sus integrantes los expedientes estudiantiles para ser revisados y analizados, con la finalidad de declarar para cada año lectivo: Abanderado del Pabellón Nacional, Portaestandarte de La Ciudad; Portaestandarte del Plantel y Escoltas, a los estudiantes que han obtenido los más altos puntajes, de conformidad con el Reglamento de la Ley Orgánica de Educación Intercultural y de los oficios circulares MINEDUC-SASRE-2012-00030, MINEDUC-SASRE-2012-00031, MINEDUC-SASRE-2013-00012, de fechas 13 y 19 de septiembre de 2012, y del 20 de mayo de 2013 respectivamente y de acuerdo al Capítulo VII.- LOEI y Acuerdo 180-11. de acuerdo a los puntajes totales obtenidos por los y las estudiantes en el orden de mayor a menor Primer puesto: Abanderado del Pabellón Nacional Segundo puesto: Portaestandarte de la Ciudad (o del cantón)

		<p>Tercer puesto: Portaestandarte del plantel</p> <p>Cuarto y quinto puesto: Escoltas del Pabellón Nacional</p> <p>Sexto y séptimo puesto: Escoltas del estandarte de la Ciudad</p> <p>Octavo y noveno puesto: Escoltas del Estandarte del Plantel</p>
3	Realizar el acta de la comisión.	<p>Redactar el acta de la comisión encargada de realizar el estudio del récord estudiantil para elegir: Abanderado del Pabellón Nacional, Portaestandarte de la Ciudad, Portaestandarte Institucional y Escoltas para cada año lectivo,</p> <p>Esta acta será firmada por todos los integrantes de la Comisión y la secretaria.</p>
4	Realizar Acuerdo.	<p>Realizar el Acuerdo en el que se declara al Abanderado del Pabellón Nacional, Portaestandarte de La Ciudad; Portaestandarte del Plantel y Escoltas, para cada año lectivo a los estudiantes que han obtenido los más altos puntajes en su trayectoria estudiantil, quienes serán proclamados según Decreto Presidencial 366 el 26 de septiembre de cada año.</p>
5	Realizar Diplomas	<p>Realizar los Diplomas correspondientes para ser entregados al Abanderado del Pabellón Nacional, Portaestandarte de La Ciudad; Portaestandarte del Plantel y Escoltas firmados y sellados por el Rector y la Secretaria del plantel.</p>

TAREA 17: ASISTIR A LA SESIÓN Y REALIZAR EL ACTA Y EL ACUERDO CORRESPONDIENTE DE LA COMISIÓN ENCARGADA DE OTORGAR UN DIPLOMA CERTIFICADO A LA O EL ESTUDIANTE DE BACHILLERATO QUE HAYA OBTENIDO EL MAYOR PUNTAJE EN LA ASIGNATURA DEL IDIOMA INGLÉS.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Recibir expedientes estudiantiles	Receptar de la oficinista.- secretaria del bachillerato los expedientes estudiantiles de todos los paralelos del tercer año de bachillerato que tengan los más altos puntajes en la asignatura de inglés
2	Asistir con voz informativa a sesión de la comisión encargada de otorgar un diploma al estudiante que haya obtenido el más alto puntaje en la asignatura del idioma inglés.	Asistir con voz informativa a la sesión de la comisión encargada de realizar el estudio del récord estudiantil en la asignatura de inglés de los estudiantes del tercer año de bachillerato, para otorgarle un Diploma debidamente certificado en cumplimiento a lo estipulado en el Art. 311-11 de fecha 26 de agosto de 2011, o el que esté vigente.
3	Realizar Acuerdo correspondiente.	Realizar el Acuerdo para declarar al estudiante del tercer año de bachillerato con el más alto puntaje en el idioma inglés, el cual se hace acreedor a un diploma debidamente certificado; el estudiante seleccionado deberá disertar un discurso en inglés ante sus compañeros y público en general el día de la ceremonia de graduación de los bachilleres, la cual se realiza de acuerdo al cronograma establecido por el Ministerio de Educación.

TAREA 18: ASISTIR A LA SESIÓN, REALIZAR EL ACTA Y EL ACUERDO CORRESPONDIENTE A LA COMISIÓN QUE DECLARA A LOS ESTUDIANTES QUE SE HAN DESTACADO EN LAS ÁREAS DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA Y BACHILLERATO.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Recibir expedientes estudiantiles.	Receptar de la oficinista los expedientes estudiantiles seleccionados por los más altos puntajes del Décimo Año de Educación General Básica y del Tercer Año de Bachillerato respectivamente.
2	Asistir a la sesión encargada para la entrega de diplomas.	Asistir con voz informativa a la sesión de la comisión encargada de realizar el estudio del récord estudiantil para otorgar un Diploma en las diferentes áreas de Educación General Básica como del Tercer Año de Bachillerato establecidas según Acuerdo Ministerial 0197-13 de fecha 01 de julio de 2013, o a su vez el que esté vigente.
3	Realizar Acuerdo correspondiente.	Realizar el Acuerdo para declarar a los estudiantes acreedores a un Diploma debidamente certificado por la máxima autoridad del establecimiento educativo a la o el estudiante del Décimo Año de Educación General Básica y Tercer Año de Bachillerato respectivamente, en reconocimiento a su esfuerzo y dedicación a su trayectoria estudiantil al haber obtenido el mayor puntaje en las áreas de Educación General Básica: Lengua y Literatura, Matemáticas, Estudios Sociales, Ciencias Naturales, Educación Estética, Educación Física; Bachillerato: Lengua y Literatura, Matemáticas, Estudios Sociales, Ciencias Experimentales, Educación Artística y Educación Física.

	Estos diplomas serán entregados en la proclamación de abanderados el 26 de septiembre de cada año.
--	--

TAREA 19: ASISTIR A LA SESIÓN, REALIZAR EL ACTA Y EL ACUERDO CORRESPONDIENTE DE LA COMISIÓN ENCARGADA DE DAR CUMPLIMIENTO AL ACUERDO INSTITUCIONAL DE ESTIMULAR A LOS ESTUDIANTES MÁS DISTINGUIDOS EN APROVECHAMIENTO Y COMPORTAMIENTO DURANTE LOS SEIS AÑOS DE ESTUDIO EN EL PLANTEL.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Recibir expedientes estudiantiles.	Receptar de la oficinista que lleva el bachillerato los expedientes estudiantiles seleccionados por haber estudiado en el plantel los seis años y haber obtenido los más altos puntajes tanto en aprovechamiento como en comportamiento, de Octavo Año de Educación General Básica a Tercer Año de Bachillerato en Ciencias y Técnico Industrial, proceso que se realiza con los expedientes pertenecientes a la promoción de graduados del año anterior al vigente.
2	Asistir a la sesión encargada para realizar la selección de los estudiantes que recibirán las distinciones correspondientes.	Asistir con voz informativa a la sesión de la comisión encargada de dar cumplimiento al acuerdo institucional consistente en estimular a los estudiantes más distinguidos en aprovechamiento y comportamiento durante los seis años de estudio en el plantel, para lo cual se revisan los expedientes y se selecciona en orden de puntajes y verificación de su permanencia en la institución, una vez que han cumplido con los requisitos, por el orden de puntajes se hacen acreedores a las distinciones correspondientes.

3	Realizar Acuerdo correspondiente.	Realizar el Acuerdo correspondiente Considerando: que es deber del Instituto Tecnológico Otavalo estimular a las o los estudiantes más distinguidos durante los seis años de estudio en el plantel y que han obtenido los más altos puntaje en aprovechamiento y conducta, quienes se hacen acreedores a las siguientes distinciones en el siguiente orden: Presea Plutarco Cisneros Andrade a el/la Mejor Egresada del Bachillerato en Ciencias; Presea Víctor Alejandro Jaramillo, a el/la mejor estudiante del Bachillerato Técnico Industrial y Presea Alicia Jarrín Ordoñez, a el/la mejor estudiante en comportamiento.
4	Realizar trámite para solicitar la presea	Realizar los oficios respectivos en los que se solicita la donación de la presea a: Plutarco Cisneros Andrade; Víctor Alejandro Jaramillo, y Alicia Jarrín Ordoñez, donantes vitalicios, o a su vez a sus descendientes o representantes en caso que hayan fallecido. Invitar mediante oficio y tarjeta de invitación a los donantes de las preseas. Realizar el oficio de agradecimiento por la donación de las preseas.
5	Recaudar de la presea	Recaudar la presea, la cual es entregada el día que se la realiza sesión solemne por cumplir un aniversario más de vida institucional.
6	Realizar oficios de invitación a los beneficiarios	Realizar los oficios de invitación a los estudiantes beneficiarios y a su familia para que asistan a la condecoración, el día que se realiza la sesión solemne por las fiestas patronales del plantel.

TAREA 20: OTORGAR, PRESTAR DOCUMENTOS Y ASESORAR TRÁMITES SOLICITADOS POR LA COMUNIDAD EDUCATIVA.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Receptar la solicitud.	Receptar la solicitud escrita o verbal al personal docente, administrativos, de servicios estudiantes, padres de familia, entre otros según el caso para otorgar los documentos solicitados, y dar el asesoramiento respectivo de acuerdo necesidad de cada persona.
2	Dar a conocer al señor Rector para su aprobación.	Dar a conocer al señor Rector la solicitud escrita o verbal del interesado, para su correspondiente visto bueno y proceder a realizar el documento solicitado.
3	Revisar y otorgar documentos.	Realizar la revisión en los libros o documentos correspondientes en base a la solicitud presentada por cada interesado, para proceder a otorgar o prestar los diferentes documentos por ejemplo los estudiantes y padres de familia solicitan boletines de calificaciones, promociones, matrículas, pases de institución, entre otros; el personal docente, administrativo y de servicios, solicitan certificados, de acciones de personal, oficios, entre otros.
4	Entrega de documentos y asesoramiento.	Realizar la entrega de los documentos solicitados previa firma y fecha de recibido del solicitante para tener la constancia que se cumplió el trámite. Dar el respectivo asesoramiento al personal y estudiantes de la Institución cuando lo requieran, sobre algún trámite o proceso en particular.

TAREA 21: REALIZAR, OTORGAR Y SUSCRIBIR COPIAS ORIGINALES DE ACTAS DE GRADO, NÓMINAS DE BACHILLERES, SOLICITUD PARA ADQUIRIR UN NUEVO TÍTULO Y LLENARLOS EN CASO DE PÉRDIDA DEL ORIGINAL.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Receptar solicitud del graduado	Receptar la solicitud dirigida al señor Rector, en la que los ex estudiantes graduados deben pedir que se les confiera dos copias originales del acta de grado; en el caso de pérdida del título de bachiller debe solicitar la nómina de graduados para la compra de un nuevo título.
2	Constatar en libros de graduados.	Constatar en los libros de graduados, el registro del estudiante como graduado con sus respectivas calificaciones.
3	Realizar documentos solicitados.	Realizar las actas de grado, nóminas de graduados y la solicitud dirigida señor Director del Distrito 10D02 Antonio Ante-Otavalo , en la que se debe hacer constar la justificación de la nueva adquisición del título que puede ser por pérdida o deterioro, para que la autoridad autorice la adquisición del nuevo título de bachiller
4	Entrega de documentos.	Realizar la entrega de las dos actas de grado, la nómina de graduados y la solicitud al Distrito 10D02 Antonio Ante-Otavalo para que el interesado pueda hacer la adquisición de un nuevo título de bachiller en la entidad antes mencionada en el departamento de Apoyo y Seguimiento y Regulación, el interesado debe firmar la recepción de todos los documentos para constancia de entrega de la institución.

5	Llenar Título de Bachiller.	Llenar e Imprimir el Título de Bachiller, adquirido en el Distrito Educativo 10D02 Antonio Ante Otavalo en el caso de pérdida o deterioro, previa la presentación de la Resolución respectiva otorgada por el Distrito, salvo disposiciones de la Coordinación Zonal o el Ministerio de Educación.
6	Entrega de nuevo Título de Bachiller.	Entregar el nuevo Título de Bachiller firmado y sellado por el señor Rector(a) y la Secretaria(o) General o quien haga sus veces, previa firma de recepción en la Resolución otorgada por el Distrito 10D02 Antonio Ante - Otavalo para constancia de entrega-recepción del título., posteriormente se archiva la resolución de autorización de la compra.

TREA 22: ACTUALIZAR Y ENTREGAR CUADRADO EL SISTEMA AMIE DE LA INSTITUCIÓN

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
1	Actualizar datos en el sistema AMIE	Actualizar los datos correspondientes al personal y demás datos de la institución en el sistema AMIE o el vigente, al inicio y finalización del año lectivo, posteriormente cuadrar los datos de los estudiantes y del personal del plantel, para realizar la entregar en el Distrito 10D02 Antonio Ante-Otavalo en el departamento de planificación, donde proceden a verificar que realmente esté cuadrado el AMIE institucional, imprimen, solicitan la firma de la secretaria y entregan una copia para que sea archivada en la institución.

TAREA 23: IMPRESIÓN Y REALIZACIÓN DE DOCUMENTOS ESTUDIANTILES Y FIRMA DE VARIOS DOCUMENTOS.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Impresión de documentos estudiantiles.	Imprimir y realizar promociones, certificados de matrícula, boletines quimestrales, certificados de comportamiento, entre otros, cuando el caso lo amerite, correspondientes al año lectivo actual o de años lectivos anteriores, previa solicitud presentada por el padre de familia o representante legal del estudiante, la cual debe ser presentada al personal de secretaría y autorizada por el señor Rector para su cumplimiento, posteriormente la solicitud debe ser firmada por el interesado para constancia de la recepción del documento emitido, así como para verificación del cumplimiento y despacho del trámite, finalmente es archivada.
2	Firmar varios documentos institucionales.	Firmar y sellar como secretaria(o) general, varios documentos estudiantiles como certificaciones, promociones, títulos y actas de grado de bachilleres, entre otros y en algunos casos juntamente con el señor Rector del plantel.

	INSTITUTO TECNOLÓGICO OTAVALO	
	CÓDIGO AMIE 10H00411	
	GUÍA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	
PUESTO:	SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 1 (OFICINISTA)	
MISIÓN DEL PUESTO:	Ejecutar labores de Secretaria del Vicerrectorado, y contribuir con el proceso, gestión, tramitación de documentos, manejo de archivo y todo lo referente a de Educación General Básica.	
JEFE INMEDIATO:	VICERRECTOR(A)-SECRETARIA GENERAL	
NORMATIVA APLICABLE:	Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) y Código de Convivencia Institucional.	
TAREA 1: CLASIFICACIÓN DEL PÚBLICO OBJETIVO		
N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Identificar al público objetivo interno y externo	<p>Identificar al público objetivo en clientes internos compuesto por: estudiantes, padres de familia, docentes, personal administrativo y de servicios, para atender con mayor rapidez sus diferentes requerimientos como son: oficios, certificaciones, pases de año, entre otros.</p> <p>Los clientes externos como: instituciones públicas del cantón y de la provincia con las cuales la institución se relaciona constantemente como son: Gobierno Autónomo Descentralizado, La Junta Cantonal de la Niñez y la Adolescencia, entre otros. Dentro de este público la institución</p>

		<p>se relaciona permanentemente con instituciones públicas superiores como son: el Ministerio de Educación, la Coordinación Zonal Zona 1, el Distrito Educativo 10D02, El Circuito Educativo 10D02C06_07, entre otros, a los cuales se les debe dar prioridad por el nivel y las exigencias que presentan.</p> <p>En este público también se encuentran las diferentes instituciones privadas, con las que la institución se relaciona por lo general una vez al año, porque dan la apertura necesaria para que algunos estudiantes del bachillerato técnico realicen la Formación en Centros de Trabajo FCT en sus empresas, talleres, oficinas, entre otros.</p> <p>El público general externo o ciudadanía en general que acude a la institución por múltiples razones.</p>
--	--	--

TAREA 2: TRAMITAR LA CORRESPONDENCIA

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Recibir y tramitar la correspondencia.	<p>Receptar las comunicaciones internas como: las remitidas por el señor rector, del personal del plantel docentes, administrativos y de servicio, padres de familia, estudiantes y las comunicaciones externas de las diferentes instituciones públicas, privadas y del público en general., poner el recibido haciendo constar la fecha (año, mes y día) hora, firma y sello (opcional).</p>

2	Conocimiento y suscripción del Vicerrector(a)	Poner en conocimiento del vicerrector(a) para su revisión y suscripción las comunicaciones receptadas tanto internas como externas.
3	Tramitar la correspondencia que llega al Departamento del Vicerrectorado internas y externas.	Dar el trámite respectivo en base a la suscripción e indicaciones del vicerrector(a), mediante oficios, memorados, certificaciones, circulares, entre otros, posteriormente se solicita la firma y sello del señor vicerrector para la legalización y despacho de documentos.
4	Despacho de comunicaciones.	Solicitar al conserje de turno que despache la correspondencia al cliente interno y externo de acuerdo a quien esté dirigida la documentación, debiendo hacer registrar en la copia del documento la palabra recibido, la firma de responsabilidad, fecha, hora de recepción y sello del (opcional), luego verificar el registro del recibido en la comunicación.

TAREA 3: CLASIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y CUSTODIA DEL ARCHIVO FÍSICO.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Efectuar la clasificación, evaluación y eliminación del archivo.	Realizar la clasificación de los archivos en activos que son aquellos que se utilizan con frecuencia; Instructivos, Leyes, Reglamentos, referentes a los académico, temporales, aquellos que contienen documentos con información que se utiliza eventualmente cuando el cliente lo solicita, como libros de Juntas, planificaciones de los docentes, promociones de años anteriores, certificados de participación estudiantil, entre otros, los inactivos son aquellos que no se los usa pero contienen información de importancia para el plantel como contratos, proyectos y autorizaciones de padres

		<p>de familia para paseos, los permanentes que son aquellos que poseen documentación con características específicas y de gran importancia para la institución como documentos de graduados bajo la modalidad de estudios libres y los históricos como la reseña histórica de la institución, publicaciones de prensa y demás documentos del Desfile de Disfraces, entre otros.</p> <p>Realizar la evaluación y selección de los archivos en: importantes, como oficios en los que el señor rector delega determinadas actividades al vicerrector(a), oficios de casos especiales de estudiantes, entre otros. los archivos útiles como: Distributivos de trabajo, listados de estudiantes, listas de docentes con el número de cédula, libros de Matrículas, Promociones, entre otros y los no esenciales que son los documentos informativos como boletines, anuncios, trípticos, entre otros.</p> <p>La documentación académica debe estar en la oficina del vicerrectorado para ser presentada como verificadores en la evaluación institucional. Para la eliminación de los archivos se debe considerar tanto la Ley como el Reglamento del Sistema Nacional de Archivos, de acuerdo a la tabla establecida del tiempo de duración de los archivos vigente.</p>
2	Custodia del archivo.	Determinar para su respectiva conservación los archivos que deben ser enviados al taller de artes gráficas de la institución para que sean

		<p>empastados y a su posterior retorno sean ubicados en el lugar y sección correspondiente del archivo general institucional, el cual debe ser vigilado que esté con la iluminación adecuada, libre de humedad, de polvo, que tenga la suficiente ventilación, entre otros.</p> <p>Prestar los documentos del vicerrectorado previo registro del mismo en el libro correspondiente para que de darse el caso que no sea devuelto voluntariamente pueda ser recuperado en base a los datos registrados.</p>
--	--	--

TAREA 4: ORGANIZAR REVISAR Y ARCHIVAR TODOS LOS DOCUMENTOS ACADÉMICOS ENTREGADOS POR LOS DOCENTES.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Recibir planes y programas académicos en físico y digital.	Revisar que los documentos entregados en físico y digital por los Directores de Área correspondientes a los docentes integrantes de la misma estén completos y con las respectivas firmas de responsabilidad.
2	Recepción de Plan Operativo Anual.	Receptar el Plan Operativo Anual (POA) de todas las comisiones permanentes de la institución firmados por el presidente y secretario de cada comisión.
3	Recepción de pruebas de diagnóstico y cuestionarios de exámenes.	Recibir firmados por el Director del Área y previamente aprobados en la misma las pruebas de diagnóstico y los cuestionarios de exámenes trimestrales, supletorios, de grado, entre otros, de todos los docentes, de acuerdo a las disposiciones del Ministerio de Educación y entidades superiores afines en el plazo establecido por el vicerrector(a).

4	Recepción de documentos para giras de observación y excursión.	Receptar todos los documentos establecidos por las autoridades superiores para realizar giras de observación o excursión como son: la autorización del Distrito, plan para la gira de observación o excusión firmada por el docente guía en el que debe constar el lugar y la hora de salida, de llegada, el presupuesto económico, entre otros, la autorización de los padres de familia, el contrato del bus en el que van a viajar previo cumplimiento de los requisitos legales en la policía, entre otros, una vez realizada la gira, el docente debe presentar el informe respectivo en el vicerrectorado.
---	--	--

TAREA 5: REALIZAR CONVOCATORIAS A REUNIONES DE LAS DIFERENTES COMISIONES PERMANANTES.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Convocar a sesión a los integrantes de las diferentes comisiones permanentes de la institución.	Convocar por disposición del Vicerrector(a) mediante una convocatoria a los docentes integrantes de las diferentes comisiones de la institución con anticipación de 48 horas máximo y 24 horas mínimo en situaciones institucionales urgentes, señalando fecha, hora, lugar donde se va a realizar la sesión, entre otros.
2	Poner en conocimiento la convocatoria a sesión a los docentes integrantes de cada comisión.	Solicitar al señor conserje de turno, dar a conocer la convocatoria dispuesta por el vicerrector(a) la cual confirma la asistencia de cada integrante a la sesión mediante su firma.
3	Recibir las convocatorias	Receptar del conserje de turno la convocatoria de la comisión permanente que haya sido convocada, previa confirmación de que hayan firmado todos los integrantes.

TAREA 6: ACTUAR COMO SECRETARIA DE LAS DIFERENTES COMISIONES PERMANENTES DE LA INSTITUCIÓN CON VOZ INFORMATIVA.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Asistir a las reuniones convocadas por el vicerrector(a).	Asistir en calidad de secretaria puntualmente a la hora convocada por el vicerrector(a).
2	Dar a conocer el orden del día o los puntos a tratar	Una vez instalada la sesión, por órdenes del vicerrector(a) dar a conocer a los integrantes de las diferentes comisiones el orden del día o los puntos a tratar en la sesión para la cual han sido convocados, para que sea aprobado, observado o modificado.
3	Constatación del quórum	Constatar si existe el quórum reglamentario a pedido del vicerrector(a), para lo cual se toma lista a los integrantes de las diferentes comisiones y se efectúa la misma si asisten la mitad de los integrantes más uno.
4	Dar lectura de las actas para su aprobación.	Dar lectura del acta o actas anteriores para su aprobación o modificación, si es aprobada se imprime para su posterior empastado y si no lo es debe modificar y esperar para dar lectura en la próxima sesión.
5	Ratificar o rectificar las actas de las reuniones.	Ratificar el acta en el caso de que los integrantes de la comisión que esté reunida estén totalmente de acuerdo con lo expresado en la lectura, en el caso de que algún integrante no esté de acuerdo, realiza la respectiva observación para que la secretaria del vicerrectorado proceda a su rectificación.

6	Legalizar con el Vicerrector(a) las actas aprobadas	Aprobadas las actas de las diferentes comisiones, se imprime para la legalización correspondiente mediante las firmas por parte del señor vicerrector(a) y la oficinista que actúa como secretaria, posteriormente son archivadas en el vicerrectorado.
7	Redactar actas de las diferentes comisiones	Tomar nota desde el inicio de la sesión, de todas las intervenciones de los integrantes de la Comisión que se haya reunido según el caso para tener el sustento y redactar posteriormente el acta correspondiente.
8	Registro de resoluciones adoptadas por las diferentes comisiones.	Se registran las resoluciones tomadas por las diferentes comisiones según el caso para dar el correspondiente trámite, seguimiento y emitir el informe al señor rector para su conocimiento y aprobación.

TAREA 7: RECEPTAR, IMPRIMIR Y CONSERVAR DEBIDAMENTE DOCUMENTOS REFERENTES A LO ACADÉMICO.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Receptar documentos emitidos por el Ministerio de Educación o Ministerios afines referentes a lo académico.	Recabar las diferentes disposiciones emanadas por el Ministerio de Educación o Ministerios afines como: Leyes, Reglamentos, Resoluciones, Acuerdos, Memorandos, Circulares, instructivos, entre otros referentes al aspecto académico, los cuales son remitidos por el señor rector o impresos de las páginas de los diferentes Ministerios o del correo electrónico donde envían el documento como anexo.

2	Suscripción de documentos por parte del Vicerrector(a)	Poner en conocimiento del Vicerrector(a) los diferentes documentos legales remitidos por los organismos superiores para la respectiva suscripción y aplicación.
3	Archivar documentos	Archivar todos los documentos ministeriales por orden de fechas publicadas, para ser analizados y aplicados cuando el caso lo amerite.

TAREA 8: DISEÑAR VARIOS FORMATOS ACADÉMICOS PARA FACILITAR LOS TRÁMITES EN EL VICERRECTORADO.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Diseñar varios formatos académicos y otros.	Realizar de acuerdo a la necesidad del departamento del vicerrectorado varios formatos académicos para: sesiones de área, entrega de planes y programas, para caminatas, giras de observación, paseos de 3º años de bachillerato, formularios de autorizaciones de padres de familia, entre otros, con la finalidad de facilitar los trámites a señores docentes y estudiantes del plantel.

TAREA 9: REALIZAR EL REGISTRO, PRESTACIÓN Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Prestar planes y programas a docentes	Facilitar a los señores docentes en calidad de préstamo en físico o en digital los planes y programas, guías didácticas, libros de juntas, de áreas, entre otros documentos académicos, para lo cual se debe registrar en el formato para

		préstamos los datos del profesor(a) solicitante, la fecha, el nombre del documento y la firma para constancia del préstamo, de igual manera cuando el documento es entregado se verifica que esté completo y se registra en el formato la entrega del documento haciendo constar la fecha de entrega para su respectivo control de préstamo y devolución.
--	--	---

TAREA 10: TRAMITAR TODO LO CONCERNIENTE A LOS TRABAJOS PRÁCTICOS DE GRADO DEL 3° AÑO DE BACHILLERATO ESPECIALIZACIONES TÉCNICAS.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Receptar los temas de los trabajos prácticos de grado.	Receptar mediante oficio por parte de los tutores de tercer año de bachillerato los temas de los trabajos prácticos de grado de las especializaciones técnicas, dentro del plazo establecido por el vicerrector(a) de acuerdo al cronograma de actividades escolares para el año lectivo.
2	Poner en conocimiento del Consejo Académico los temas para su aprobación o negación.	Dar a conocer en Consejo Académico los temas presentados por los estudiantes del tercer año de bachillerato, para su análisis y aprobación o negación, en caso de aprobación se da a conocer mediante oficio al tutor del curso los temas aprobados, para que el comuniquen a los estudiantes, o a su vez los estudiantes pueden acercarse a preguntar en el vicerrectorado, en caso de negación se comunica de igual manera con oficio al tutor para que los estudiantes escojan otro tema para su posterior aprobación.

3	Realizar oficina comunicando la designación de tutores.	Comunicar mediante oficina a los docentes que han sido designados como tutores para guiar los trabajos prácticos de grado.
4	Solicitar calificación mediante oficina.	Solicitar mediante oficina a los señores tutores que presenten por escrito en el vicerrectorado, la nota obtenida de los trabajos prácticos de grado de los estudiantes bajo su tutoría.
5	Recibir trabajos prácticos de grado	Recibir por triplicado los anillados de los trabajos prácticos de grado concluidos y el CD si lo tiene, con la nota puesta por el tutor en la carátula del trabajo.
6	Elaborar el calendario y formatos para la defensa.	Elaborar juntamente con el señor Vicerrector(a) el calendario y los formatos para las defensas de los trabajos prácticos de grado,
7	Comunica conformación de tribunal para la defensa de los trabajos prácticos de grado.	Elaborar los oficios nombrando a los docentes de la especialidad para que conformen los tribunales para la defensa de los trabajos prácticos de grado indicándoles el horario y el lugar para este fin, posteriormente se envía a cada integrante del tribunal un anillado del trabajo práctico de grado para la revisión y posterior defensa del estudiante(es).
8	Recibir notas del trabajo práctico de grado	Recibir los formatos de calificaciones una vez terminada la defensa, verificando que estén firmados y llenados correctamente.
9	Entregar los cuadros de notas del Trabajo Práctico de Grado	Entregar a la oficinista encargada del bachillerato los formatos con las notas de los trabajos prácticos de grado para el ingreso en el cuadro general de notas para poder ser incorporados.
10	Entrega de Trabajos Prácticos de grado a	Entregar en biblioteca los anillados de los trabajos prácticos de grado y el CD si tiene, mediante un

	la biblioteca.	oficio en el cual se detalla el número de anillados, el tema, el o los integrantes del trabajo práctico de grado.
TAREA 11: MANTENER ACTUALIZADO EL SISTEMA DE NOTAS INSTITUCIONAL Y EL ARCHIVO ESTUDIANTIL DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA.		
N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Actualizar el distributivo en el sistema de notas.	Realizar una vez cada año lectivo el ingreso del distributivo, de acuerdo al sistema de notas institucional con el que se esté trabajando.
2	Control y actualización del sistema de notas institucional	Realizar la revisión, activación y control del sistema de notas institucional para que los docentes puedan ingresar las notas sin ninguna novedad, en el caso de existir alguna, deberá comunicar inmediatamente al proveedor del sistema de notas vigente para su arreglo oportuno. De igual manera en el caso de presentarse inconvenientes referente a notas con los docentes, deberá tomar las medidas legales necesarias en base a solicitudes, autorizaciones, entre otras, para dar solución a los mismos previa autorización de las autoridades institucionales o superiores competentes.
3	Conservar actualizado el archivo estudiantil del plantel.	Mantener actualizado y organizado el archivo estudiantil de Educación General Básica, con la colaboración del profesor guía de cada paralelo.

TAREA 12: REALIZAR LA IMPRESIÓN DE REGISTROS, REPORTES MENSUALES DE NOTAS Y PROMOCIONES DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Realizar la impresión de diferentes documentos académicos y estudiantiles	Imprimir los registros de calificaciones de los docentes, los reportes mensuales y quimestrales para ser entregados a los padres de familia, cuando lo disponga el señor rector de acuerdo al cronograma establecido por el Ministerio de Educación y la Coordinación Zonal Zona 1, en cuanto a las promociones o pases de año deben ser impresos por duplicado, una para el libro y otra para enviar al Distrito 10D02 Antonio Ante-Otavalo para su legalización, una vez legalizada la promoción debe ser guardada en el expediente de cada estudiante; de igual manera se imprimirá documentos estudiantiles cuando el estudiante lo requiera previa solicitud firmada por su representante, trámite que es autorizado por el señor Rector, el mismo que posteriormente suscribe con la secretaria según el caso.

TAREA 13: REALIZACIÓN DE OFICIOS PARA PASES A OTRO PLANTEL DE LOS ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Receptar la solicitud de PASE.	Receptar la solicitud firmada por el padre de familia o representante legal del estudiante, a la misma que debe adjuntar el certificado de que existe cupo la institución a la cual se quiere cambiar el estudiante.
2	Realizar el documento de PASE de los	Tomar en cuenta las fechas en las que se puede realizar pases a otros planteles de acuerdo al

	estudiantes a otro plantel.	<p>cronograma establecido por el Ministerio de Educación tanto para el régimen Sierra como para la Costa.</p> <p>Proceder con la solicitud y el cupo a realizar el oficio de PASE firmado por el señor Rector de la Institución, este documento varía de acuerdo al tiempo en el que el estudiante permaneció en la institución legalmente matriculado y asistiendo a clases, porque si decidió cambiarse en los primeros días de empezado el año lectivo, solo se le entrega el expediente o carpeta estudiantil y el oficio autorizando el pase, sin notas, en el caso que el estudiante permaneció por más tiempo en la institución se le entrega el oficio de autorización de pase haciendo constar las notas parciales que obtuvo durante el tiempo de permanencia en la institución</p>
--	-----------------------------	---

TAREA 14: INGRESAR Y REGISTRAR DATOS Y NOTAS DE LOS ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA EN EL SISTEMA NACIONAL SIGEE Y AMIE O EL VIGENTE DISPUESTO POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Solicitar datos a los estudiantes.	Solicitar a través de inspección a cada uno de los estudiantes de Educación General Básica que entreguen a la secretaria del vicerrectorado la copia de la cédula y el formulario que se les solicita que llenen, en el que debe hacer constar todos los datos del estudiante, de sus padres o representante legal, entre otros, este formulario es diseñado por la institución o a su vez el que emita el Ministerio de Educación.

2	Ingresar datos de los estudiantes de	<p>Ingresar los datos obtenidos de los estudiantes en el Sistema SIGEE de acuerdo a los campos solicitados en el mismo, en los plazos establecidos por el Ministerio de Educación a través del Distrito 10D02 Antonio Ante Otavalo, el cual resolverá cualquier inquietud o novedad que presente durante el transcurso del ingreso de datos al sistema.</p> <p>El proceso de ingreso de datos se lo realiza al inicio del año lectivo.</p> <p>El ingreso de notas se realiza en sistema al finalizar el año, el ingreso corresponde a notas quimestrales, supletorio, remedial y gracia, con la finalidad de que el sistema registre y reporte a los estudiantes promovidos y los que pierden el año, este proceso se basa en las disposiciones ministeriales vigentes.</p>
3	Actualizar datos en el sistema AMIE	<p>Actualizar los datos de los estudiantes de Educación General Básica en el sistema AMIE, al inicio y finalización del año para que la secretaria general cuadre los datos y realice la entrega respectiva en el Distrito 10D02 Antonio Ante-Otavalo.</p>

TAREA 15: ENTREGA DE DOCUMENTOS DE ESTUDIOS LIBRES

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Entregar documentos de los estudiantes que se acogieron a la modalidad de Estudios Libres.	ENTREGA DE DOCUMENTOS DE ESTUDIOS LIBRES Realizar el acta de entrega-recepción de las carpetas de los señores aspirantes a la obtención del Certificado del Ciclo Básico o del Título de Bachiller, autorizados por Régimen Escolar de la Ex Dirección Provincial o del Ministerio de Educación, que no culminaron con el proceso.

TAREA 16: COORDINAR EL REEMPLAZO DEL PERSONAL DE SECRETARÍA.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Asumir el puesto que necesite reemplazo.	Asumir por encargo del señor Rector las tareas y actividades del personal de secretaría por motivos de ausencia vacaciones, calamidad doméstica u otros.



	INSTITUTO TECNOLÓGICO OTAVALO
	CÓDIGO AMIE 10H00411
	GUÍA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS
PUESTO:	SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 1(OFCINISTA)
MISIÓN DEL PUESTO:	Colaboración en la ejecución de las tareas administrativas de apoyo en la Secretaría y todo lo concerniente al Bachillerato.
JEFE INMEDIATO:	Secretaria General
NORMATIVA APLICABLE:	Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) y Código de Convivencia Institucional.

TAREA 1: IDENTIFICAR EL PÚBLICO OBJETIVO.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Identificar al Público Interno	Identificar al público o cliente interno compuesto por: estudiantes, padres de familia, docentes, personal administrativo y de servicios para brindar un servicio de atención eficiente.
2	Identificar al Público Externo	Identificar al público o cliente externo compuesto por instituciones públicas del Cantón con las cuales la institución se relaciona constantemente como son: Gobierno Autónomo Descentralizado, La Junta Cantonal de la Niñez y la Adolescencia, El Hospital San Luis de Otavalo, El Cuerpo de Bomberos, la Universidad de Otavalo, el Sindicato de Choferes Profesionales, la Agencia de EMELNORTE, las diferentes instituciones educativas, entre otras, además están las instituciones

		<p>con las que el plantel se relaciona eventualmente de los diferentes Cantones y Provincias del País.</p> <p>También están en este grupo las instituciones de otros países que de manera eventual se contactan con el Plantel.</p> <p>Dentro de este público la institución se relaciona permanentemente con instituciones públicas superiores como son: el Ministerio de Educación, El Ministerio de Relaciones Laborales, El Ministerio del Medio Ambiente, la Coordinación Zonal Zona 1, el Distrito Educativo 10D02, El Circuito Educativo 10D02C06_07, entre otros, a los cuales se les debe dar la prioridad que merecen.</p> <p>Además en el público externo se destacan las diferentes instituciones privadas, con las que la institución se relaciona por lo general una vez al año, porque dan la apertura necesaria para que algunos estudiantes del bachillerato técnico realicen la Formación en Centros de Trabajo FCT en sus empresas, talleres, oficinas, entre otros.</p> <p>En este grupo también está el público general externo o ciudadanía en general, que acude a la institución por múltiples razones, el cual debe ser atendido con el mismo interés que al resto de públicos.</p>
--	--	--

TAREA 2: ATENCIÓN PERMANENTE AL PERSONAL DEL PLANTEL Y PÚBLICO EN GENERAL

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Atender al cliente interno y externo	Atender a la comunidad educativa y al público en general en lo que requieran como: recibir los oficios, solicitudes verbales y escritas, referentes a estudiantes, padres de familia y docentes del Bachillerato y Educación General Básica.
2	Recibir la correspondencia	Receptar las comunicaciones internas del personal del plantel como docentes, administrativos y de servicios, padres de familia y estudiantes, así como también las comunicaciones externas de las diferentes instituciones públicas y privadas y del público en general., poner el recibido haciendo constar la fecha (año, mes y día) hora, firma y sello (opcional), para luego destinarlas al departamento que corresponda.
3	Poner en conocimiento del rector(a) y dar trámite a las comunicaciones	Dar a conocer sobre la comunicación recibida al señor rector para la suscripción correspondiente. Proceder con el trámite respectivo en base a la suscripción e indicaciones del señor rector, mediante oficios, memorados, certificaciones, circulares, entre otros, en los casos que la secretaria general y la secretaria del vicerrectorado estén ausentes o soliciten la colaboración respectiva.
4	Despachar comunicaciones y verificar el recibido	Solicitar al conserje de turno que despache la correspondencia al cliente interno y externo de acuerdo a quien esté dirigida la documentación, debiendo solicitarle que haga registrar en la copia del

		documento la palabra recibido, la firma de responsabilidad, fecha, hora de recepción y sello (opcional), luego verificar el registro del recibido en la comunicación.
--	--	---

TAREA 3: MANTENER ACTUALIZADO EL SISTEMA DE NOTAS, EL ARCHIVO ESTUDIANTIL, E IMPRESIÓN DE REGISTROS, REPORTES MENSUALES DE NOTAS Y PROMOCIONES DEL BACHILLERATO.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Actualizar el distributivo en el sistema de notas.	Realizar una vez cada año lectivo el ingreso del distributivo del bachillerato de acuerdo al sistema de notas institucional con el que se esté trabajando.
2	Control y actualización del sistema de notas institucional	Realizar la revisión, activación y control del sistema de notas institucional para que los docentes puedan ingresar las notas sin ninguna novedad, en el caso de existir alguna, deberá comunicar inmediatamente al proveedor del sistema de notas vigente para su arreglo oportuno. De igual manera en el caso de presentarse inconvenientes referente a notas con los docentes, deberá tomar las medidas legales necesarias (solicitudes, autorizaciones, entre otros) para dar solución a los mismos previa autorización de las autoridades institucionales competentes.
3	Conservar actualizado el archivo estudiantil del plantel.	Mantener actualizado y organizado el archivo estudiantil de los estudiantes del bachillerato con la colaboración del profesor guía de cada paralelo.
4	Impresión de diferentes	Imprimir los registros de calificaciones de los docentes, los reportes mensuales y quimestrales

documentos académicos y estudiantiles	para ser entregados a los padres de familia, e imprimir por duplicado las promociones tanto para el libro de archivo institucional como para ser legalizadas en el Distrito 10D02 Antonio Ante – Otavalo y archivarlas en la carpeta de cada estudiante.
---------------------------------------	--

TAREA 4: COLABORAR EN EL TRÁMITE PARA LA REALIZACIÓN DE LA MONOGRAFÍA POR LOS ESTUDIANTES DEL TERCER AÑO DE BACHILLERATO GENERAL UNIFICADO.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Solicitar al Departamento de Consejería Estudiantil socialice sobre la realización de las monografías.	Realizar el oficio para solicitar al Departamento de Consejería Estudiantil que realice la inducción para darles a conocer sobre el cumplimiento del instructivo para la realización de la monografía, a los estudiantes del tercer año de bachillerato BGU y a los docentes, en cumplimiento al Art. 200 del Reglamento General a la LOEI.
2	Recepción de temas	Receptar los temas de investigación para la monografía mediante una solicitud dirigida al vicerrector(a) dentro del plazo establecido, en la que hará constar el o los integrantes para la realización de la monografía, porque la Ley permite individual o hasta dos personas.
3	Realizar oficios nombrando directores de monografía	Realizar oficios designando directores de monografía a los docentes del bachillerato y de educación general básica superior de acuerdo a la temática que hayan escogido los estudiantes.
4	Realizar el cronograma para el desarrollo de la monografía.	Colaborar en la realización del cronograma para el inicio, desarrollo y culminación de la monografía.

5	Recibir las monografías	Recibir las monografías de los estudiantes del tercer año de bachillerato
6	Ingreso de notas de las monografías.	Ingresar las notas obtenidas en la monografía en el cuadro promedio de los estudiantes que se van a incorporar.

TAREA 5: ELABORACIÓN DE LOS CUADROS PROMEDIO PARA DECLARAR APTOS PARA SER INCORPORADOS LOS ESTUDIANTES DEL TERCER AÑO DE BACHILLERATO EN TODAS LAS ESPECIALIZACIONES.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Revisar documentación de los estudiantes del tercer año de bachillerato	Realizar la revisión de cada una de las carpetas estudiantiles, cerciorándose de que tengan todos los documentos debidamente legalizados certificado de haber aprobado la primaria, matrículas, promociones y demás certificados inherentes.
2	Realizar el cuadro promedio.	Diseñar el cuadro en el cual hará constar las notas promediales de cada grado o curso requerido y dispuesto por el Ministerio de Educación para sacar los promedios correspondientes y declarar aptos para ser incorporados los estudiantes del tercer año de bachillerato de todas las especializaciones.
3	Emitir informe a secretaría general	Presentar el informe con los promedios de los estudiantes que están aptos para ser incorporados y los que no, para que sean ingresados por la secretaria general en el sistema de titulación del Ministerio de Educación.

TAREA 6: CUADROS PROMEDIO PARA ELEGIR ABANDERADOS Y PORTAESTANDARTES.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Revisar carpetas estudiantiles.	Revisar que la documentación académica de los estudiantes de los terceros años de bachillerato este completa para seleccionar a los estudiantes con los más altos puntajes en aprovechamiento.
2	Presentar los expedientes estudiantiles.	Remitir a la secretaria general los expedientes estudiantiles para que sean puestos en consideración de la comisión institucional correspondiente, la cual seleccionará de entre los mejores estudiantes al abanderado, portaestandartes y escoltas.

TAREA 7: CUADRO PROMEDIO PARA OTORGAR UN DIPLOMA CERTIFICADO A LA O EL ESTUDIANTE DEL BACHILLERATO QUE HAYA OBTENIDO EL MAYOR PUNTAJE EN LA ASIGNATURA DEL IDIOMA INGLÉS.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Revisar expedientes estudiantiles	Revisar las carpetas estudiantiles de los estudiantes de los terceros años de bachillerato y seleccionar a los que tengan los más altos puntajes en la asignatura de inglés
2	Remitir expedientes estudiantiles.	Remitir a la secretaria general los expedientes de los estudiantes del tercer año de bachillerato que han sido seleccionados por los más altos puntajes en el idioma inglés, para que la comisión encargada designe de entre todos al mejor estudiante en el idioma inglés, para dar cumplimiento a lo estipulado en el Art. 311-11 de fecha 26 de agosto de 2011, o a su vez el que esté vigente.

TAREA 8: CUADRO PROMEDIO PARA OTORGAR DIPLOMAS A LOS MEJORES ESTUDIANTES DEL DÉCIMO AÑO DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA Y DEL TERCER AÑO DE BACHILLERATO.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Revisar carpetas estudiantiles.	Realizar la revisión los expedientes estudiantiles seleccionados por los más altos puntajes del Décimo Año de Educación General Básica y del Tercer Año de Bachillerato respectivamente.
2	Presentar a secretaría general expedientes estudiantiles	Remitir a la secretaria general los expedientes estudiantiles seleccionados por los más altos puntajes para que se hagan acreedores a un Diploma debidamente certificado por la máxima autoridad del establecimiento educativo a la o el estudiante del Décimo Año de Educación General Básica y Tercer Año de Bachillerato respectivamente, en reconocimiento a su esfuerzo y dedicación a su trayectoria estudiantil al haber obtenido el mayor puntaje en las áreas de Educación General Básica: Lengua y Literatura, Matemáticas, Estudios Sociales, Ciencias Naturales, Educación Estética, Educación Física; Bachillerato: Lengua y Literatura, Matemáticas, Estudios Sociales, Ciencias Experimentales, Educación Artística y Educación Física.

TAREA 9: INGRESAR Y REGISTRAR DATOS Y NOTAS DE LOS ESTUDIANTES DEL BACHILLERATO EN EL SISTEMA NACIONAL SIGEE Y AMIE O A SU VEZ EL VIGENTE DISPUESTO POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Solicitar datos a los estudiantes.	Solicitar a través de inspección a cada uno de los estudiantes del Bachillerato que entreguen la copia de la cédula y el formulario que se les solicita que llenen, en el que debe hacer constar todos los datos del estudiante, de sus padres o representante legal, entre otros, este formulario es diseñado por la institución o a su vez el que emita el Ministerio de Educación.
2	Ingresar datos de los estudiantes de	<p>Ingresar los datos obtenidos de los estudiantes en el Sistema SIGEE de acuerdo a los campos solicitados en el mismo, en los plazos establecidos por el Ministerio de Educación a través del Distrito 10D02 Antonio Ante Otavalo, el cual resolverá cualquier inquietud o novedad que presente durante el transcurso del ingreso de datos al sistema. El proceso de ingreso de datos se lo realiza al inicio del año lectivo.</p> <p>El ingreso de notas se realiza en sistema al finalizar el año, el ingreso corresponde a notas quimestrales, supletorio, remedial y gracia, con la finalidad de que el sistema registre y reporte a los estudiantes promovidos y los que pierden el año, este proceso se basa en las disposiciones ministeriales vigentes.</p>

3	Actualizar datos en el sistema AMIE	Actualizar los datos de los estudiantes del Bachillerato en el sistema AMIE, al inicio y finalización del año para que la secretaria general cuadre los datos y realice la entrega respectiva en el departamento de planificación del Distrito 10D02 Antonio Ante-Otavalo
---	-------------------------------------	---

TAREA 10: ELABORAR CUADROS PARA LOS EXÁMENES ESCRITOS DE GRADO.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Elaborar cuadros para las notas de los exámenes de grado	Elaborar los cuadros y receptor las notas de las cuatro asignaturas sorteadas en Consejo Ejecutivo para los exámenes de grado de acuerdo a las especializaciones que oferte la institución.

TAREA 11: ELABORAR LAS AUTORIZACIONES PARA QUE LOS ESTUDIANTES DEL TERCER AÑO DE BACHILLERATO DE LAS ESPECIALIZACIONES TÉCNICAS REALICEN LA FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO FCT EN LAS DIFERENTES EMPRESAS.


N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Tramitar la documentación para la Formación en Centros de Trabajo FCT.	Elaborar los oficios dirigidos a las distintas empresas de la ciudad, el cantón, o provincias de Imbabura hasta Pichincha, solicitando la autorización para que los estudiantes del tercer año de bachillerato de las especializaciones técnicas puedan realizar la Formación en Centros de Trabajo FCT, para lo cual es estudiante debe informar el nombre de la empresa y del gerente o dueño de la misma.

TAREA 12: RECEPTAR TODO LO CONCERNIENTE A LA PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL EN LOS DIFERENTES CAMPOS DE ACCIÓN DE LOS ESTUDANTES DEL SEGUNDO Y TERCER AÑO DE BACHILLERATO.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Receptar toda la documentación concerniente a la participación estudiantil.	Receptar del coordinador de Participación Estudiantil toda la documentación concerniente a los diferentes campos de acción y controlar que los estudiantes hayan cumplido con este requisito.
2	Ingreso de notas en el cuadro promedio para ser incorporados	Ingresar las notas obtenidas por los estudiantes en los diferentes campos de acción en el cuadro promedio para ser incorporados como bachilleres.
3	Elaborar certificaciones	Elaborar las correspondientes certificaciones de aprobación en participación estudiantil en los diferentes campos de acción para que sean guardadas en los expedientes estudiantiles y en los casos que los estudiantes que se retiren del establecimiento lo soliciten.

TAREA 16: COORDINAR EL REEMPLAZO DEL PERSONAL DE SECRETARÍA.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Asumir el puesto que necesite reemplazo.	Asumir por encargo del señor Rector las tareas y actividades del personal de secretaría por motivos de ausencia vacaciones, calamidad doméstica u otros.

	INSTITUTO TECNOLÓGICO "OTAVALO"	
	CÓDIGO AMIE 10H00411	
	GUÍA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	
PUESTO:	SERVIDOR PÚBLICO 4 (COLECTORA)	
MISIÓN DEL PUESTO:	Programar, ejecutar, supervisar y controlar actividades económicas y financieras.	
JEFE INMEDIATO:	Rector	
NORMATIVA APLICABLE:	Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) Transparencia Fiscal, Régimen Tributario Interno, Presupuesto, Contraloría, SRI y Código de Trabajo, Código de Convivencia Institucional.	
TAREA 1: PROGRAMAR LA PROFORMA PRESUPUESTARIA		
N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Elaborar la proforma presupuestaria	Elaborar la proforma presupuestaria, en base a las directrices emitidas por el Ministerio de Finanzas entre los meses de mayo y agosto. Para la programación de la proforma se toma como base la anterior, luego se procede a incrementar entre el diez y quince por ciento a cada partida de acuerdo a la necesidad institucional, una vez realizada la proforma se informa al Consejo Ejecutivo para su conocimiento, posteriormente se espera que el Ministerio de Finanzas realice la apertura de la plataforma del sistema e-SIGEF para subir la proforma.

TAREA 2: EFECTUAR LA PROGRAMACIÓN INDICATIVA ANUAL Y PROGRAMACIÓN CUATRIMESTRAL

N°	ACTIVIDADES	la	DESCRIPCIÓN
1	Realizar Programación Indicativa Anual		Elaborar la Programación Indicativa Anual en base a los parámetros que dicta el Ministerio de Finanzas, la cual consiste en distribuir el presupuesto para todos los gastos que se realizaran durante el año calendario, posteriormente se sube a la plataforma del e-SIGEF, para cumplir con los requisitos del Ministerio de Finanzas.
2	Elaborar programación cuatrimestral		Realizar la programación cuatrimestral consistente en ver la distribución presupuestaria para el compromiso y el devengado durante los tres cuatrimestres que tiene el año, de esta manera se programan los gastos que se presentan cada período.

TAREA 3: EJECUTAR Y CONTROLAR EGRESOS O GASTOS

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Realizar y controlar el presupuesto para su ejecución.	<p>En el sistema e-SIGEF, en certificación presupuestaria se verifica la disponibilidad presupuestaria para realizar un desembolso de pago de un gasto que se presente en la institución.</p> <p>En el caso de no existir disponibilidad no se presenta la certificación presupuestaria.</p>

TAREA 4: EJERCER EL CONTROL CONTABLE DE LOS INVENTARIOS DE BIENES MUEBLES Y EXISTENCIAS

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Controlar el ingreso de los inventarios	Realizar el control del ingreso de los inventarios de bienes muebles y existencias en el sistema que tenga la institución para esta actividad para mantener actualizados contablemente los inventarios.

TAREA 5: PARTICIPAR EN ACTAS DE ENTREGA -RECEPCIÓN Y BAJAS

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Presenciar, constatar y legalizar las actas entrega -recepción y bajas	Presenciar, constatar y controlar la entrega-recepción de los bienes de administración o bienes no depreciables que ingresan o salen de la institución. Proceder de manera similar en el proceso para dar de baja los bienes obsoletos que consten en el informe de constatación física enviado al señor(a) rector(a), posteriormente firmar las actas de entrega-recepción en las que deben constar Jefe(a) Financiero o Colector(a), el/la Responsable de la Dependencia a la que ingresa o de la que sale el bien y la Guardalmacén; en las actas de bajas de igual manera intervienen: rector(a), Jefe(a) Financiero o Colector(a), Presidente(a) de la Comisión Económica, el/la Responsable de la Dependencia a la que pertenece el bien obsoleto y la Guardalmacén.

TAREA 6: REALIZAR LA RECAUDACIÓN DE INGRESOS DE AUTOGESTIÓN

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Recaudar ingresos de autogestión	Recaudar cada mes los ingresos de autogestión generados por arriendo de bares, de la valla publicitaria, de una garita, entre otros, los mismos que son depositados en la cuenta de la institución en un plazo máximo de 24 horas, posteriormente se retira los estados de cuenta emitidos por el banco para proceder a elaborar los comprobantes de ingresos los cuales deben ser legalizados, registrados en el libro bancos y archivados.

TAREA 7: VIGILAR EL CUMPLIMIENTO DE LEYES Y REGLAMENTOS

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Controlar y aplicar Leyes y Reglamentos vigentes.	Controlar constantemente que las autoridades y personal de la institución cumplan con las Leyes y Reglamentos vigentes como: la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), SRI, Resoluciones de la Contraloría General del Estado, la Constitución, Código de Trabajo y Código de Convivencia Institucional, este control se enfatiza más en el estricto cumplimiento del aspecto financiero.

TAREA 8: PRESENTAR INFORMES Y ASESORAR A LAS AUTORIDADES EN MATERIA ECONÓMICA

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Realizar informes económicos	Presentar los informes de ingresos y gastos que realiza la institución mensualmente al Consejo Ejecutivo y cuando sea necesario a la Comisión Económica para indicar si se ha realizado de manera correcta y oportuna el movimiento económico de la institución.
2	Asesorar en materia económica a la Comunidad Educativa.	Realizar el asesoramiento correcto y oportuno en materia económica al personal docente, administrativo y de servicios, en especial al señor Rector para que tome decisiones acertadas.

TAREA 9: CUMPLIR LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS CON EL SRI

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Cumplir con las obligaciones tributarias de manera mensual	Cumplir con las obligaciones tributarias como retenciones del IVA, retenciones en la fuente y anexos transaccionales, de manera mensual y en los plazos establecidos.

TAREA 10: ACTUALIZACIÓN DEL DISTRIBUTIVO DE SUELDOS

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Actualizar distributivo de sueldos	Actualizar el distributivo de sueldos del personal que labora en la institución constantemente para realizar los pagos oportunos.
2	Elaboración del rol de pagos	Revisar distributivos, descuentos, el impuesto a la renta y novedades de aportes de fondos de

		<p>reserva, prestaciones al IESS, retenciones judiciales y otros.</p> <p>Elaborar los roles tomando en consideración las obligaciones descritas anteriormente, luego elabora tres plantillas: de descuentos, de partidas y de funcionarios, posteriormente cargar al sistema e-SIPREN el cual valida, aprueba y genera el CUR de pago, luego el e-SIGEF aprueba el pago, posteriormente el Ministerio de Finanzas autoriza el pago a través de la transferencia a cada una de las cuentas bancarias, transfiere el valor de pago a la cuenta de cada funcionario.</p>
3	Registro de pagos y firmas	Registrar el pago mensual correspondiente de todo el personal a través de las firmas en los roles de pagos y la entrega del rol individual.

TAREA 11: PAGAR SUBSISTENCIAS Y VIÁTICOS.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Pagar subsistencias y viáticos	Proceder con el pago de subsistencias y viáticos al personal que sale en comisión de servicios fuera del lugar de trabajo por el tiempo que dure la comisión, siempre y cuando justifique el viaje por necesidad estrictamente institucional y en base a disposiciones superiores.

TAREA 12: REALIZAR REFORMAS WEB

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Realizar reformas de web de ingreso, salida o modificación de sueldos	Realizar reformas web de ingreso, salida o modificación de sueldos del personal dentro del sistema e-SIPREN cumpliendo el respectivo proceso.

TAREA 13: ANTICIPO DE REMUNERACIONES

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Recepta la solicitudes del personal del plantel	<p>Receptar la solicitud de anticipo de remuneraciones del personal y poner e conocimiento del señor rector para su aprobación.</p> <p>En el módulo de contabilidad del sistema de administración financiera se realizan los procesos de creación, detalle y generación del anticipo, luego se confirma el pago del anticipo el cual será descontado mensualmente en el rol de pagos.</p> <p>Para mayor seguridad de la colectora y el rector se firma un documento comprometiéndose a pagar en la totalidad el anticipo, en caso de haber alguna eventualidad financiera o disposición, posteriormente comunica al personal que ha sido beneficiario del anticipo y que puede disponer del dinero.</p>

	INSTITUTO TECNOLÓGICO “OTAVALO”	
	CÓDIGO AMIE 10H00411	
	GUÍA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	
PUESTO:	SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 3 (GUARDALMACÉN)	
MISIÓN DEL PUESTO:	Recepción, custodia y entrega de suministros, herramientas, bienes muebles, equipos, suministros y materiales.	
JEFE INMEDIATO:	Colectora	
NORMATIVA APLICABLE:	Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), Reglamento General de Bienes del Sector Público y Código de Convivencia Institucional,	
TAREA 1: REALIZA LABORES DE COTIZACIÓN, ADQUISICIÓN, RECEPCIÓN Y CUSTODIA DE BIENES MUEBLES, SUMINISTROS Y MATERIALES		
N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Adquirir proformas	Sacar dos o tres proformas dependiendo del monto, las cuales son extendidas por los almacenes o proveedores.
2	Realizar un Informe en base a las proformas.	Realiza un informe dirigido al señor rector(a) una vez que se adquiere las proformas, el mismo que dependiendo del monto lo aprueba, o caso contrario pone en consideración de Consejo Ejecutivo para la aprobación.
3	Solicitar factura a proveedores	Solicitar la factura al almacén o proveedor que más le convenga a los intereses de la institución, una vez aprobado el informe para la compra que

		pueden ser bienes muebles, suministros y materiales, luego esta factura remitirla a la señora colectora para que ella realiza la respectiva transferencia.
4	Adquirir bienes muebles, suministros o materiales	Acudir una vez realizada la transferencia al almacén proveedor a retirar los bienes muebles, suministros o materiales comprados.
5	Receptar bienes muebles, suministros o materiales	Receptar del almacén proveedor los bienes muebles, suministros o materiales que fueron comprados, verificando que estén en buen estado, no tengan fallas, que la cantidad sea la correcta de acuerdo a la factura, entre otros.
6	Custodiar bienes muebles, suministros o materiales	Guardar los bienes muebles, suministros o materiales, almacenándolos correctamente para precautelar su duración, una vez que se ha recibido del proveedor sin ninguna novedad.

TAREA 2: MANTENER EL REGISTRO DE LAS EXISTENCIAS Y EGRESOS DE BODEGA

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Registrar en kardex las existencias	Registrar la compra en los respectivos kardex para mantener el registro de las existencias, de acuerdo con el ingreso de bodega recibido del departamento de colectoría.
2	Elaborar egresos de bodega	Realizar el egreso de bodega, en base al pedido realizado por la dependencia que necesita de materiales, previa autorización del señor rector.

TAREA 3: PROVEER AL PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS: MATERIALES, SUMINISTROS DE OFICINA, EQUIPOS, ENTRE OTROS.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Entregar materiales solicitados	Entregar materiales, suministros de oficina, equipos, entre otros, al personal docente, administrativo y de servicios que requiera, para lo cual deberá llenar y firmar una solicitud pre impresa la misma que está dirigida al señor rector(a), quien autoriza a la guardalmacén realizar la entrega de los materiales al personal que lo solicita.

TAREA 4: REALIZAR Y PRESENTAR INFORMES DE CONSTATAIONES FÍSICAS.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Realizar constataciones físicas	Efectuar constataciones físicas juntamente con el presidente(a) de la Comisión Económica, en todas las dependencias de la institución al finalizar el trimestre de cada año calendario.
2	Realizar el informe de las constataciones físicas	Terminadas las constataciones físicas realizadas a cada dependencia de la institución, se realiza el informe respectivo, en el cual se detallan las novedades encontradas de bienes faltantes, obsoletos, dañados, aptos para donar, entre otros, el cual es firmado por el/la presidente(a) de la Comisión Económica y la Guardalmacén. Posteriormente el informe debe ser presentado al señor(a) rector(a) con la finalidad que él autorice seguir con el trámite correspondiente de reposición, baja, arreglo, entre otros.

TAREA 5: ACTA DE ENTREGA RECEPCIÓN DE BIENES DE ADMINISTRACIÓN, BIENES NO DEPRECIABLES Y ACTA DE ENTREGA DE MOVILIARIO A TUTORES DE CADA PARALELO

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Actas de entrega recepción	Realizar el acta de entrega recepción correspondiente, una vez adquiridos los bienes, mediante la cual la persona se responsabiliza del bien que recibe, sean estos bienes de administración o bienes no depreciables.
2	Actas de entrega recepción de mobiliario a tutores	Efectuar la entrega de los bienes muebles existentes en cada aula al tutor de cada paralelo al inicio y finalización de cada año lectivo.

TAREA 6: REALIZAR ACTA DE BAJA DE BIENES OBSOLETOS.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Realizar el acta de baja de bienes obsoletos.	Verificar la lista de bienes obsoletos enviados en el informe de constatación física al señor(a) rector(a), luego proceder con el trámite para dar de baja en el que intervienen: rector(a), Jefe(a) Financiero o Colector(a), Presidente(a) de la Comisión Económica, el/la Responsable de la Dependencia a la que pertenece el bien obsoleto y la Guardalmacén.

TAREA 7: ACTUALIZACIÓN DE INVENTARIOS

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Actualizar inventarios de bienes.	Proceder con la actualización de inventarios, una vez elaborada el acta de baja, la cual debe estar firmada por todos los integrantes de la comisión.

		Realizar la actualización de inventarios en los siguientes casos: cuando se realiza la compra de bienes, cuando los bienes son donados a otra institución y cuando se presentan traspasos dentro de la institución, es decir de una dependencia a otra.
--	--	---

TAREA 8: ARCHIVAR DOCUMENTOS INHERENTES A BODEGA

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Archivar documentos de bodega.	Archivar todos los documentos inherentes a la bodega como inventarios, informes, kardex, resoluciones, entre otros en las carpetas archivadoras correspondientes para facilitar la búsqueda de algún documento.

TAREA 9: CODIFICACIÓN DE BIENES DE ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS POR DEPENDENCIAS

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
	Realizar la codificación de bienes de administración de los inventarios.	Llenar en los adhesivos las siguientes características del bien: nombre, unidad administrativa a la que pertenece, código y fecha de elaboración, para luego ser puestos en cada dependencia de la institución de acuerdo al inventario correspondiente.

	INSTITUTO TECNOLÓGICO “OTAVALO”	
	CÓDIGO AMIE 10H00411	
	GUÍA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	
PUESTO:	SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 2 (AUXILIAR DE COLECTURÍA)	
MISIÓN DEL PUESTO:	Colaboración en la ejecución de tareas de apoyo en el Departamento de Colecturía.	
JEFE INMEDIATO:	Colectora	
NORMATIVA APLICABLE:	Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) y Código de Convivencia Institucional,	
TAREA 1: REALIZAR Y REGISTRAR COMPROBANTES DE INGRESO DE AUTOGESTIÓN		
N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Realizar y registrar comprobantes de ingreso de autogestión.	Retirar cada mes del banco los estados de cuenta para proceder a elaborar los comprobantes de ingresos como: arriendo de bares, arriendo de valla publicitaria, arriendo de una garita, posteriormente son entregados a la señora colectora para que los legalice con su firma, después se registra en el libro bancos y por último son archivados.

TAREA 2: REGISTRAR EN EL SIME FACTURAS DE COMPRAS.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Realizar el registro de facturas de compras en el sistema SIME.	Ingresar al Sistema de Información del Ministerio de Educación SIME, con la respectiva clave y contraseña de la señora colectora, una vez en el sistema se ingresa al presupuesto entidad desconcentrada, reporte de facturas y se continúa llenando una a una los datos de las facturas, proceso que se lo realiza cada mes.

TAREA 3: VALORA Y REGISTRA EN KARDEX, EL DETALLE DE EGRESOS Y SALDOS

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Valorar y registrar en kardex egresos y saldos	Recibir de la guardalmacén cada mes los egresos de bodega, los cuales son valorados por cada ítem, para posteriormente registrar en el kardex correspondiente.

TAREA 4: SACAR SALDO DE EXISTENCIAS DE USO DE CONSUMO CORRIENTE

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Sacar cada mes de saldos de existencias.	Sacar los saldos de las existencias de uso de consumo corriente, los mismos que son impresos y entregados a la señora colectora, proceso que debe ser realizado cada mes.

TAREA 5: COLABORAR CON EL PROCESO DE CODIFICACIÓN DE LOS BIENES DE ADMINISTRACIÓN.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Elaborar adhesivos para codificación de bienes de administración del plantel.	Receptar de la señora guardalmacén del plantel una cierta cantidad de adhesivos, los cuales son llenados en la máquina de escribir con los datos correspondientes como: nombre, unidad administrativa a la que pertenece, código y fecha de elaboración, para que sean colocados en los bienes de cada dependencia de la institución.

TAREA 6: ELABORAR COMPROBANTES DE INGRESO A BODEGA DE SUMINISTROS DE BIENES MATERIALES ADQUIRIDOS POR EL PLANTEL.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Elaborar comprobantes de ingreso a bodega.	Recibir de la señora colectora los comprobantes de pago de las compras, con los mismos que se realiza los ingresos de cada compra, posteriormente se legaliza con las firmas, se adjunta al comprobante de pago y se archiva, una copia debe ser entregada a la guardalmacén.

TAREA 7: ATENDER AL PERSONAL DOCENTE, ARCHIVAR Y COLABORAR EN EL ÁREA FINANCIERA.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1	Realizar certificados	Realizar e imprimir certificaciones de ingresos, de roles de pago individuales, que el plantel es fiscal, entre otras, cada vez que el personal docente, administrativo y de servicios de la institución lo soliciten.

2	Archivar documentos del departamento de colecturía	Verificar que todos los documentos estén legalmente respaldados con los justificativos correspondientes para archivar cada mes.
3	Colaborar en el área financiera	Colaborar con la señora colectora y guardalmacén en todo lo referente al área financiera, como codificación, comprobar las sumas de las remuneraciones, del cálculo de los décimos tercero y cuarto, entre otras actividades.

6.7 IMPACTOS

6.7.1 IMPACTO SOCIAL

La elaboración de la guía de procesos, comprende un impacto social muy significativo, porque con la organización de los procedimientos administrativos y el mejoramiento de la comunicación interna en el Instituto Tecnológico Otavalo, los usuarios tanto internos como externos pueden acudir a los diferentes departamentos administrativos a realizar cualquier tipo de trámite y ser atendidos con mayor agilidad, lo que da como resultado la satisfacción del usuario y por ende esto le permite ser una institución más competitiva dentro de la sociedad otavaleña.

6.7.2 IMPACTO EDUCATIVO

La guía de procesos tiene un impacto educativo muy importante, porque permite mejorar notablemente la atención por parte del personal administrativo hacia los docentes y estudiantes, quienes deben ser atendidos y orientados en los diferentes requerimientos, con prontitud, calidad y calidez.

6.8 DIFUSIÓN

La guía de procesos que se realizó fue socializada a las autoridades, personal administrativo, de servicios, docentes y estudiantes del Instituto Tecnológico Otavalo, con la finalidad de dar a conocer los beneficios que ofrece la guía en el desarrollo de las diferentes tareas y actividades que se realizan en la institución, así como también la importancia de la misma para mejorar la comunicación interna en la comunidad educativa, factores que influyen para brindar un servicio de calidad y calidez.

6.9 BIBLIOGRAFÍA

- Almeida, M. d. (2004). *Secretarias. La Secretaria en un Mundo Globalizado*. Quito: Licensa.
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de la Administración*. México: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw-Hill.
- Crespi, M. (2011). *Expresión y Comunicación*. España: Paraninfo.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Bogotá: ECOE.
- Dávila, C. (2001). *Teorías Organizacionales y Administración Enfoque Crítico*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Davis, K. y. (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc Graw-Hill.
- Enríquez, A. y. (2010). *Ética y Valores, Competencias +Aprendizaje +Vida*. México: Pearson Educación.
- Fernández, C. y. (2008). *La Comunicación Humana en el Mundo Contemporáneo*. México: Mc Graw-Hill.
- Fernández, C. y. (2009). *Teorías de la Comunicación*. México: Mc Graw-Hill.
- Fernández, L. y. (2008). *La Comunicación Humana en el Mundo Contemporáneo*. México: Mc Graw-Hill.
- Franklin, E. (2009). *Organización de Empresas*. México: Mc Graw-Hill.
- Guevara, C. d. (2001). *Teorías organizacionales y Administración Enfoque Crítico*. México: Mc Graw-Hill.
- Heredero, C. d. (2013). *Organización, Transformación de los Sistemas de Información en la Empresa*. México: Alfaomega.
- Hernández, C. (2009). *Calidad en el Servicio*. México: Trillas.
- Hernández, S. y. (2012). *Administración, Teoría, Procesos, Áreas Funcionales y Estrategias para la Competitividad*. México: Mc Graw-Hill.
- Herrera, E. (2008). *Administración Educativa*. Quito: PH Ediciones.

- *LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO LOSEP*. (2010). Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial Suplemento 294.
- Macazaga, J. y. (2007). *Organización Basada en Procesos*. México: Alfaomega.
- Marie, D. H. (2007). *Relaciones Humanas*. México: International Thomson.
- Munch, L. (2007). *Administración, Escuela, Proceso Administrativo, Áreas Funcionales y Desarrollo Emprendedor*. México: Pearson.
- Ocampo, M. (2011). *Comunicación Empresarial*. Bogotá: ECOE.
- Prieto, J. (2012). *Gestión Estratégica Organizacional*. Bogotá : ECOE.
- Proyecto Educativo Institucional del I.T.O. (2010). *P.E.I.* Otavalo, Imbabura, Ecuador: Institución.
- Rebeil, M. (2006-reimpreso 2008). *Comunicación Estratégica en las Organizaciones*. México: Trillas.
- Robbins, S. y. (2010). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., Decenzo, D. y. (2013). *Fundamentos de la Administración*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, D. y. (2009). *Comunicaciones de la Organización*. México: Alfaomega.
- Rodríguez, J. (2005). *Decisiones Gerenciales Efectivas: Fundamentos para la solución de Problemas Administrativos*. México: Trillas.
- Scheinsohn, D. (2009). *Comunicación Estratégica*. México: Granica.
- Valdés, V. (2007). *Ética y Valores 2*. México: Pearson Educación.
- Viera, J. (2009). *Fundamentos de la Administración*. Ecuador: Printed.
- Vinuesa, R. (2011). *Relaciones Humanas, Valores Humanos y Derechos*. Ecuador: Exitotal.

6.10 LINGÜÍSTICA.

- *Administración de Empresas*. (2007). Obtenido de Concepto sobre Estructura Organizacional:

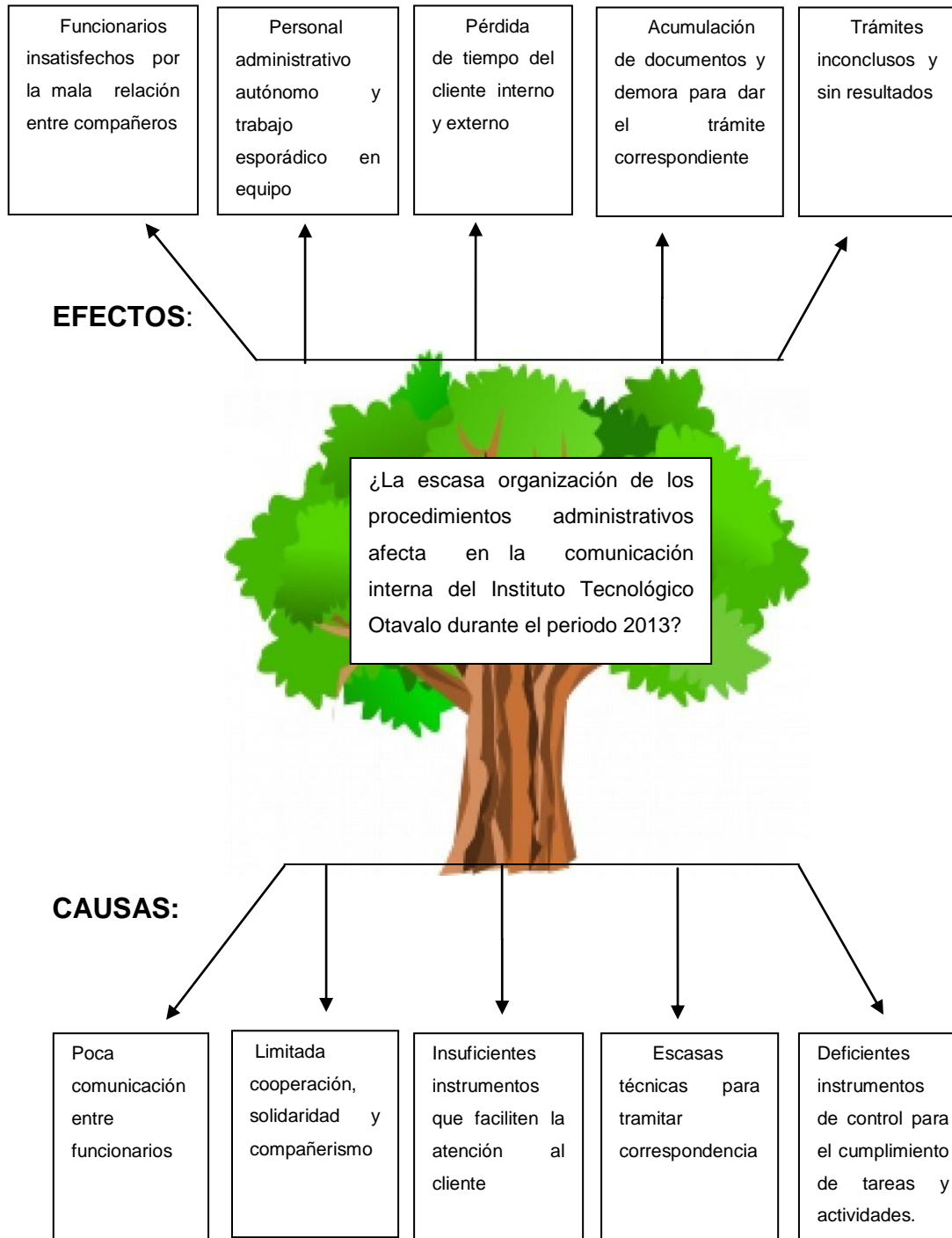
<http://admindeempresas.blogspot.com/search/label/Determinantes%20de%20la%20Estructura%20Organizacional>

- Comunicar es Fácil. (2011). Obtenido de La Comunicación base para un buen Clima Laboral:
<http://comunicaresfacil.blogspot.com/2011/03/la-comunicacion-base-de-un-buen-clima.html>
- EcuRED. (2013). Obtenido de Comunicación Interna:
http://www.ecured.cu/index.php/Comunicaci%C3%B3n_interna
- GrandesPymes.com. (s.f.). Recuperado el 2013, de
<http://www.grandespymes.com.ar/2013/08/10/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
- Viladot, M. (2008). Lengua y Comunicación Intergrupala. Obtenido de books google:
https://books.google.com.ec/books?id=zjZdmsYryJcC&printsec=frontcover&dq=teoria+de+la+comunicacion++Maria+Viladot&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=teoria%20de%20la%20comunicacion%20%20Maria%20Viladot&f=false

ANEXOS

ANEXO 1

ÁRBOL DE PROBLEMAS



ANEXO 2

MATRIZ DE COHERENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
<p>¿La escasa organización de los procedimientos administrativos afecta en la comunicación interna del Instituto Tecnológico Otavalo durante el periodo 2013?</p>	<p>Determinar la organización de los procedimientos administrativos para mejorar la comunicación interna del Instituto Tecnológico Otavalo.</p>
INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS ESPECIFICOS
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la situación actual de la organización de los procedimientos administrativos y el nivel de comunicación interna del Instituto Tecnológico Otavalo? • ¿La selección de procedimientos administrativos más idóneos ayuda a establecer una adecuada comunicación interna en el Instituto Tecnológico Otavalo? • ¿Una propuesta estratégica para organizar los procedimientos administrativos puede mejorar la comunicación interna del Instituto Tecnológico Otavalo? • ¿El conocimiento de la guía de procesos por: directivos, docentes, personal administrativo, de servicios y estudiantes de la Institución permite mejorar la organización de los procedimientos administrativos y la comunicación interna del plantel? 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación actual de organización de los procedimientos administrativos, para el mejoramiento de la comunicación interna del Instituto Tecnológico Otavalo. • Seleccionar los procedimientos administrativos más idóneos que permitan establecer una adecuada comunicación interna en el Instituto Tecnológico Otavalo. • Diseñar una guía de procesos para la organización de los procedimientos administrativos que permita el progreso de la comunicación interna del Instituto Tecnológico Otavalo. • Socializar la propuesta de investigación a los directivos, docentes, personal administrativo, de servicios y estudiantes del Instituto Tecnológico Otavalo.

ANEXO 3

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO OTAVALO.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FECYT PROGRAMA SEMIPRESENCIAL

1.- ¿Cree usted que se adaptaría fácilmente a los cambios de los procesos administrativos, encaminados a mejorar la comunicación interna en la institución?

SI () NO ()

2.- ¿Considera que la comunicación interna de una institución es clave para mejorar el clima laboral y la atención a los usuarios?

SI () NO ()

3.- ¿Cree usted que los pasos a seguirse para realizar los trámites en la institución deben estar previamente establecidos?

SI () NO ()

4.- ¿Considera usted que la escasa organización en los procedimientos administrativos puede afectar a la comunicación interna de la comunidad educativa?

SI () NO ()

5.- ¿Cuándo usted solicita algún requerimiento es atendido con agilidad?

SIEMPRE ()

CASI SIEMPRE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

6.- ¿Está usted satisfecho(a) con la organización administrativa actual de la Institución?

SI () NO ()

7.- ¿Le incomoda no saber los pasos que debe seguir cuando necesita realizar un trámite?

SI () NO ()

8.- ¿Considera usted que el personal administrativo debe recibir capacitación continua para el desempeño de sus funciones?

SI () NO ()

9.- ¿Conoce usted si la institución cuenta con una Guía de procesos para organizar los procedimientos administrativos en la institución?

SI () NO ()

10. ¿Cómo califica usted la implementación de una Guía de Procesos que permita organizar los Procedimientos Administrativos en la institución para mejorar la comunicación interna?

MUY IMPORTANTE ()

POCO IMPORTANTE ()

NADA IMPORTANTE ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4

ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO “OTAVALO”

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FECYT PROGRAMA SEMIPRESENCIAL

1.- ¿Cuándo realiza un trámite en la institución es tratado con respeto y consideración?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- RARA VEZ ()
- NUNCA ()

2.- ¿Cómo considera usted que el personal administrativo utilice una guía de procesos en el desarrollo de sus tareas para mejorar la atención y comunicación con los usuarios?

- MUY IMPORTANTE ()
- POCO IMPORTANTE ()
- NADA IMPORTANTE ()

3. ¿Cuándo usted requiere realizar algún trámite en la Institución lo ejecuta con facilidad?

- SIEMPRE ()
- CASI SIEMPRE ()
- RARA VEZ ()
- NUNCA ()

4.- ¿La información que proporcionan los funcionarios sobre cómo realizar los diferentes trámites administrativos es de fácil comprensión?

SIEMPRE ()

CASI SIEMPRE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

5.- ¿Considera usted incómodo desconocer los pasos que debe seguir para realizar algún trámite?

SI () NO ()

6.- ¿Cómo considera el tiempo de espera para ser atendido en un trámite administrativo?

MUCHO ()

POCO ()

NADA ()

7.- ¿Qué nivel de atención considera usted que el personal administrativo aplica en la atención a los usuarios?

ALTO ()

MEDIO ()

BAJO ()

8.- ¿Está usted satisfecho con la atención que recibe por parte del personal administrativo del plantel cuando solicita algún trámite?

SI () NO ()

9.- ¿Conoce usted si el Instituto Tecnológico Otavalo cuenta con una Guía de procesos que permita organizar los procedimientos administrativos en la Institución?

SI () NO ()

10.- ¿Está usted de acuerdo que la institución cuente con una guía de procesos para mejorar la comunicación interna?

SI () NO ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 5 FOTOGRAFÍAS

ENTRADA PRINCIPAL DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO “OTAVALO”



ÁREA ADMINISTRATIVA



SECRETARÍA GENERAL



VICERRECTORADO



COLECTURÍA



ALMACÉN





INSTITUTO TECNOLÓGICO "OTAVALO"
BÁSICO-CIENCIAS Y TÉCNICO INDUSTRIAL
RECTORADO – Telef. 2920-440
e-mail tecnologicotavalo_ec@yahoo.es

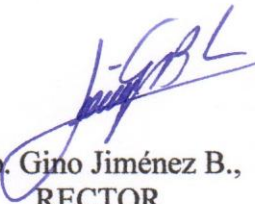
Esp. Gino Jiménez Buitrón
RECTOR DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO "OTAVALO"

CERTIFICA:

QUE: La señora BLANCA PATRICIA REA REYES, con cédula de ciudadanía 1002376737, realizó la socialización de la Guía de Procesos para la Organización de los Procedimientos Administrativos para Mejorar la Comunicación Interna del Instituto Tecnológico "Otavalo" Año 2013.

Certifica para los fines consiguientes.

Otavalo, julio 28 de 2014.


Esp. Gino Jiménez B.,
RECTOR





INSTITUTO TECNOLÓGICO "OTAVALO"
BÁSICO-CIENCIAS Y TÉCNICO INDUSTRIAL
RECTORADO – Telef. 2920-440
e-mail tecnologicotavalo_ec@yahoo.es

Of. N°. 189-R-ITO
Fecha: marzo 27 de 2013
Asunto: Autorización

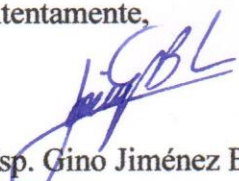
Señora
BLANCA PATRICIA REA REYES
Presente

De mi consideración:

Por medio del presente me dirijo a usted, para informarle que el Instituto Tecnológico "Otavalo", AUTORIZA realizar el Proyecto de Trabajo de Grado con el Tema: **LA ORGANIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO "OTAVALO" AÑO 2013 PROPUESTA DE UNA GUÍA DE PROCESOS** para la obtención del Título en la especialidad de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español, en la Universidad Técnica del Norte, Facultad de Educación Ciencia y Tecnología FECYT, comprometiéndose brindar todas las facilidades necesarias.

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Atentamente,


Esp. Gino Jiménez B.,
RECTOR





UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA IDENTIDAD:	DE	1002376737	
APELLIDOS NOMBRES:	Y	Rea Reyes Blanca Patricia	
DIRECCIÓN:	Ibarra, El Ejido de Ibarra calle 10 de Agosto y 5 de Junio		
EMAIL:	patyrea_r@yahoo.es		
TELÉFONO FIJO:	2630838	TELÉFONO MÓVIL	0987253481

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“LA ORGANIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO OTAVALO AÑO 2013 PROPUESTA DE UNA GUÍA DE PROCESOS”
AUTOR (ES):	Rea Reyes Blanca Patricia
FECHA: AAAAMMDD	2015/06/24
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.
ASESOR /DIRECTOR:	Dr. José Revelo

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

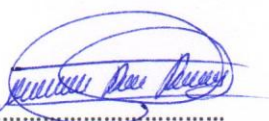
Yo, Rea Reyes Blanca Patricia, con cédula de identidad Nro. 1002376737, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 09 días del mes de julio de 2015

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: Rea Reyes Blanca Patricia
C.C. 1002376737



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Rea Reyes Blanca Patricia, con cédula de identidad Nro. 1002376737 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado titulado: **“LA ORGANIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO OTAVALO AÑO 2013 PROPUESTA DE UNA GUÍA DE PROCESOS”** que ha sido desarrollada para optar por el Título de Licenciada en Ciencias de la Educación especialidad Secretariado Ejecutivo en Español, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 09 días del mes de julio de 2015

(Firma)

Nombre: Rea Reyes Blanca Patricia
Cédula: 1002376737